

Міністерство освіти і науки України
Київський національний університет імені Тараса Шевченка
Факультет соціології
Кафедра соціальних наук та соціальних відносин

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:
”ВОЛОНТЕРСЬКІ ПРАКТИКИ ПОДОЛАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ІЗОЛЯЦІЇ”
(НА ПРИКЛАДІ НЕКОМЕРЦІЙНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ЄВРЕЙСЬКИХ СПІЛЬНОТ В УКРАЇНІ)

Галузь знань: 054 «Соціологія»
Освітня програма: «Соціологія»
Освітній ступінь: бакалавр
Кваліфікація: бакалавр соціології

Авторка:
Красій Ірина Віталіївна
4 курс 2 група

Наукова керівниця:
Фостер Лариса Федорівна
кандидат соціологічних наук,
доцент

Бакалаврська робота допущена до захисту
рішенням кафедри

Протокол № _____ від « ____ » _____ 20__ р.

Зав. кафедри _____
підпис

Київ 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ПРАКТИК	6
1.1. Соціологічні підходи до вивчення волонтерських практик	6
1.2. Волонтерські практики як форма громадянської активності	10
1.3. Висновки до першого розділу	14
РОЗДІЛ II. СОЦІАЛЬНА ІЗОЛЯЦІЯ ЯК ЧИННИК ФОРМУВАННЯ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ПРАКТИК	16
2.1. Соціальне виключення та соціальна ізоляція: порівняльні характеристики, причини, наслідк	16
2.2. Передумови та актуальність створення волонтерських практик з подолання соціальної ізоляції під час пандемії COVID -19	18
2.3. Висновки до другого розділу	21
РОЗДІЛ III. ОСОБЛИВОСТІ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ПРАКТИК В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ COVID-19 (на прикладі некомерційних організацій єврейських спільнот в Україні)	23
3.1. Діяльність некомерційних організацій єврейських спільнот в Україні	23
3.2. Динаміка волонтерських практик під час пандемії COVID-19	30
3.3. Висновки до третього розділу	38
ВИСНОВКИ	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	46
ДОДАТКИ	49

ВСТУП

Актуальність дослідження. Соціальна дистанція та обмеження вільного пересування - є новими та незвичними станами для всіх груп населення. Особливо це позначається на найбільш вразливих групах населення (інвалідах, людях похилого віку, дітях групи ризику), для яких соціалізація є чи не найголовнішим засобом існування.

Досвід багатьох країн показав, що соціальна ізоляція є найбільш ефективним засобом запобігання розповсюдженню пандемії Covid 19. Всі заходи, які використовує держава покликані не дати вірусу вільно поширюватися.

Проте, внаслідок таких заходів, люди, що належать до найбільш вразливих груп населення втрачають звичні соціальні зв'язки і це супроводжується низкою психологічних та фізіологічних проблем, і чим довше триває ізоляція, тим гіршими можуть бути наслідки. З огляду на це, волонтерська діяльність все більше набуває значущості та, як наслідок, більш масового поширення.

Крім цього, складна економічна ситуація, зниження рівня життя населення, демографічні зміни обумовлюють високу потребу в соціальній роботі з людьми в Україні. Допомога яку надають волонтери та соціальні працівники значно трансформувалася в зв'язку з новими реаліями, а конкретно під час пандемії COVID-19. Тому, сьогодні актуальним є те, як волонтери мають змогу допомагати підтримувати життєдіяльність вразливих груп населення і при цьому залишатися достатньо мотивованими для того щоб надавати допомогу безоплатно або ж за символічну матеріальну винагороду. А також не піддавати ризику як своє здоров'я так і здоров'я тих, хто потребує допомоги.

Початок пандемії, введення суворих карантинних обмежень, та як наслідок вимушена соціальна ізоляція населення, вносять свої корективи у волонтерську діяльність та унеможливають якісне надання послуг

отримувачам волонтерської роботи. Більш того, у сьогоднішніх реаліях змінюється і ставлення волонтерів до роботи. У той самий час, триває скорочення державного фінансування соціальних програм. Це негативно впливає як на одержувачів послуг, так і на реалізаторів соціальної роботи.

Зокрема, явище соціальної ізоляції є досить маловивченим в Україні. Воно супроводжується низкою несприятливих наслідків як для психологічного та фізіологічного здоров'я найбільш вразливих груп населення. Тому вивчення даного явища, дослідження причин виникнення, факторів, які на нього впливають, та виявлення можливих шляхів його подолання є актуальними і потребують значної уваги.

З огляду на вищезазначене, **метою** даної роботи є виявити особливості волонтерських практик з подолання соціальної ізоляції.

Для досягнення мети були поставлені такі **завдання**:

1. Охарактеризувати теоретико – методологічні засади дослідження волонтерських громадських практик.
2. Дослідити особливості волонтерських практик в умовах пандемії Covid-19
3. Визначити соціологічні показники соціальної самоізоляції.
4. Охарактеризувати особливості некомерційних організацій єврейських спільнот в Україні.
5. Дослідити діяльність волонтерів громадських єврейських некомерційних організацій (в тому числі і в умовах пандемії Covid-19):

-Міжнародного благодійного фонду Єврейського Хеседу “Бней Азріель”

-Міжнародної єврейської студентської організації “Гілель”

-Єврейського культурного центру «Халом»

Об'єкт дослідження : волонтерські практики як соціальний феномен.

Предмет дослідження: особливості волонтерських практик подолання соціальної ізоляції.

Структура даної роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. У вступі сформульовано актуальність проблеми, мету, завдання, об'єкт і предмет роботи. Перший розділ присвячений дослідженню волонтерської діяльності в контексті соціологічних теорій а також розкрито сутність волонтерських практик в умовах українського соціуму. Другий розділ присвячений визначенню поняття соціальної ізоляції, виявлення причин та наслідків даного явища, а також можливих шляхів подолання соціальної ізоляції під час пандемії Covid-19.

Третій розділ присвячений дослідженню діяльності некомерційних єврейських спільнот України та динаміці волонтерських практик під час пандемії.

У висновку підводяться підсумки кваліфікаційної роботи.

У списку використаних джерел, який складений з 23 посилань на наукову літературу, більшість з яких була опублікована після 2010-х років та інші джерела.

У додатках знаходяться: опитувальний лист - питання для інтерв'ю, для опитування волонтерів та координаторів волонтерських програм некомерційних організацій єврейських спільнот України та результати інтерв'ю в письмовому вигляді із респондентами.

I. ТЕОРЕТИКО - МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ПРАКТИК

1.1. Сутність волонтерської діяльності та її специфіка в контексті соціологічних теорій

Відомо, що добровольчою діяльністю називається специфічний вид активності людини, що спрямований на пізнання та творче перетворення навколишнього світу, що також включає вдосконалення умов свого існування та безпосередньо самого себе. Згідно Закону України «Про волонтерську діяльність», волонтерською діяльністю називається “добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги” [Відомості Верховної Ради України. 2011, с.435].

Волонтерська діяльність включає в себе такі структурні елементи, як: суб'єкт, об'єкт, функції, мету. Суб'єктами волонтерської діяльності можуть виступати як благодійні некомерційні волонтерські організації так і окремі волонтери. Об'єктами ж, волонтерської діяльності виступають вразливі категорії населення, що потребують допомоги, різноманітні соціальні установи (притулки, лікарні, дитячі будинки, тощо)

Якщо зазначати цілі волонтерства як соціальної системи, то їх слід розглядати з позицій внутрішньої і зовнішньої спрямованості. Внутрішня спрямованість полягає у розвитку волонтерських ініціатив та передбачає зміцнення його єдності та згуртованості, соціалізацію, трансляцію гуманістичних цінностей, стимуляції особистісного потенціалу волонтерів. Зовнішня спрямованість пов'язана з отриманням реальних результатів і практичної користі об'єктами волонтерської діяльності.

Необхідно також виділити функції, що охоплюють процеси, пов'язані з ідентифікацією волонтерської діяльності, з впливом волонтерства на формування способу життя, професійної та особистісної реалізацією її членів. До них відносяться переважно особистісно-

спрямовані функції: функція формування соціального, культурного і символічного капіталу, функція самопізнання, самоствердження, пізнавальна функція і функція професіоналізації. [Проценко О, 2017, с.62]

Волонтерська діяльність будується на принципах неприбутковості, добровільності та користі, яка може виражатися у взаємодопомозі, послугам іншим людям, філантропії та участі у громадському житті. [Лях Т.Л. 2012, с.15].

В соціологічній науці, зокрема, наявні теорії, які виступають основою, для опису характерних ознак волонтерської діяльності. Р. Стеббінс розглядав волонтерську діяльність крізь призму так званого “серйозного дозвілля” як суспільно-корисну діяльність, яка заохочує долучатися добровольців різноманітними можливостями, зокрема, можливістю перетворювати свій вільний час в оптимальний стиль дозвілля і при цьому задовольняти потребу у самореалізації та розвитку особистості. [Стеббінс, 2000, с.55]

Важлива характеристика волонтерської діяльності полягає в тому що її актори не отримують заохочень у формі грошових винагород, натомість отримують дещо набагато важливіше для самореалізації - соціальний капітал, який накопичується за рахунок: спілкування та нових знайомств, розвитку власних здібностей, здатності ділитися своїми знаннями і накопичувати нові, морального задоволення від виконання корисної роботи, відчуття власної необхідності тим, хто потребує допомоги.

Ідеї Л.Ханіфана та П.Бурдьє служать методологічною основою концепції формування соціального капіталу в контексті волонтерської діяльності. Соціальний капітал як самостійне поняття вперше з'являється в працях саме Л. Ханіфана, він виявив, що поведінка в колективі цементує «солідарність і соціальні зв'язки між людьми», в основі яких лежать почуття взаємної симпатії і товариства. [Дедолко, 2016, с.109]

Бурдье ж розумів соціальний капітал як “сукупність реальних або потенційних ресурсів, пов'язаних з володінням стійкою мережею більш-менш інституціоналізованих відносин взаємного знайомства і визнання, іншими словами, з членством в групі”. [Гриненко, Кирилук, 2017, с.52]

Посилаючись на теорію соціального обміну Дж. Хоманса слід зауважити що, для будь-якої діяльності, у тому числі і волонтерської необхідне постійне підкріплення значущості індивіда, при виконанні індивідом будь-якої діяльності його витрати не повинні перевищувати прибуток, в іншому випадку в майбутньому він перестане прагнути здійснювати цю діяльність або почне здійснювати її неефективно. [Култигін, 1997, с.32]

При здійсненні роботи волонтер також інстинктивно вбачає особисту користь, однак вона полягає не в матеріальному заохоченні а в реалізації його соціальних і духовних потреб. Охарактеризувати волонтерську діяльність можна, зокрема, в контексті альтруїстичної поведінки.

Так, наприклад, соціолог Питирим Сорокін, у своїй теорії творчого альтруїзму зазначав, що альтруїзм є ефективним інструментом підвищення суспільної інтеграції в умовах глобальної кризи, а також поштовхом для суспільства змінити курс на ціннісну інтеграцію та соціокультурне зближення. [Долгов, 2015, с.24]

Згідно концепції піраміди потреб А.Маслоу, людина, яка займається волонтерством, здатна задовольняти потребу 5-го рівня у самовираженні. Тобто під час сприяння задоволення потреб знедолених, на рівні всебічної допомоги, волонтер також здатний задовольняти свої власні потреби у самореалізації.

На сьогоднішній день були досліджені також питання мотивації волонтерської діяльності. Мотивація поділяється на внутрішню і зовнішню згідно теорії самодетермінації Едварда Десі. Внутрішня мотивація

індивіда виникає в процесі самої роботи, заради його самореалізації. Тобто індивід виконує роботу, яка сама по собі є винагородою для нього. На відміну від зовнішньої мотивації, яка виникає під впливом зовнішніх чинників - страху покарання, або прагнення до отримання певних благ [К. Шелдон, 2016, с.9]

Також, наявна думка, що такі поняття як волонтерська діяльність та соціальна робота не є тотожними. Вони мають ряд як спільних так і відмінних ознак. Безумовно, соціальна робота та волонтерська діяльність об'єднані спільною метою, суть якої полягає у всебічній своєчасній суспільно-корисній допомозі вразливим групам населення, сприянні вирішенню соціальних проблем, тощо.

Натомість, ключова відмінність полягає у різниці між внутрішніми мотивами участі у соціальній роботі та волонтерській діяльності. Якщо волонтерська діяльність побудована на добровольчих засадах, в основі яких лежить ідея, що виступає рушійною силою для участі в даній діяльності, то для соціального робітника допомога нужденним є професійним обов'язком у довгостроковій перспективі, який оплачується. Також, волонтерська діяльність на відміну від соціальної роботи не вимагає від волонтерів обов'язкової професійної підготовки, знань та навичок. [О. Проценко, 2017, с.62]

Загалом, в рамках системного підходу, волонтерство може характеризуватися як функціонуюча в широкому контексті соціальних, економічних, політичних відносин громадська система добровольчих структур (суб'єктів волонтерської діяльності), що базується на принципах цілісності, солідарності та рівності та характеризується наявністю спільних інтересів та установок, які формують добровольчу соціальну ідентичність.

1.2. Волонтерські практики як форма громадянської активності

Громадянська активність є певним видом соціальної активності громадян та направлена на вирішення найрізноманітніших соціальних проблем, що склалися в певній громаді чи суспільстві в цілому. Вона передбачає певну спільність дій між різними суб'єктами з подібними інтересами, що направляють свої сили на взаємодію з окремими громадянами, соціальними групами, організаціями в межах певних суспільних інститутів чи соціальних просторів. Поняття громадської активності включає визначення власної ідентичності, формування громадянської позиції, громадянську ініціативу, участь в громадських практиках та в суспільних перетвореннях.

Для американського соціолога Р. Патнема, демократія – це громадянська активність, що включає читання газет, політичну участь, соціальні мережі, міжособистісну довіру, залучення в організації, тощо. Західні соціологи рівень активності громадянського суспільства визначають через термін «громадянське залучення» («civic engagement»), що включає формування індивідами груп, входження у групи, інтеракції між соціальними акторами в них. У ролі соціальних акторів виступають асоціації, фонди, неурядові організації, неформальні мережі (місцеві ініціативи, мережі іммігрантів), релігійні групи, нові соціальні рухи, спонтанні протестні рухи, ініціативи [Патнем Р, 1996, с.58].

Емпіричні індикатори громадянської активності включають: членство та участь соціального актора у діяльності неурядових організацій, участь у різних формах добровільної допомоги різним категоріям населення, зацікавленість політикою, участь у виборах, участь в обговоренні важливих політичних, соціально-економічних, культурних програм, налагодження контакту с представниками влади тощо.

Феномен громадянської активності розглядається в низці теоретичних підходів, серед яких виділяють: структурний, культуралістський, соціоекономічний, соціально-психологічний, ресурсно-мобілізаційний [Резнік О, 2011, с.58]. Сферами прояву громадської активності є соціально-комунікативна, громадська, суспільно-політична.

Теоретичне осмислення громадянських практик як форми громадянської активності здійснив український соціолог О.Резнік. Громадянські практики включають в себе неелекторальні політичні практики, членство у громадських організаціях, участь у справах місцевої громади, контактування з установами, організаціями. Основне значення громадянських практик – «усвідомлення громадянином своїх прав та обов'язків у житті країни, створення умов для повнішого розкриття всього потенціалу людини, її творчого самовираження» . [Резнік О, 2011, с.53-54]

Також, ми вирішили з'ясувати сутність волонтерських практик як форми громадянської активності в умовах українського суспільства. Витоки волонтерської діяльності в Україні, сягають ще часів Київської Русі. Так дослідниця історії Галичини Адріана Огорчак, писала «українці завжди опікувалися старими та немічними, вдовами, сиротами. Сильний допомагав слабшому. Великі справи робили разом. Чуйність, ніжність у взаєминах між людьми викликали захоплення у мандрівників, які приходили до нас із далеких країн». [Огорчак А, 2006].

Зустрічається, також інформація про суспільно корисну працю за часів Київської Русі. Яскравим прикладом слугує діяльність князя Ярослава Мудрого, який у своєму «Повчанні дітям» радив не забувати про убогих, сиріт і вдів.

А такі відомі політичні діячі як Костянтин Островський, Петро Сагайдачний, Іван Мазепа, також активно займалися благодійністю і меценатством. [Огорчак А, 2006]

Зокрема, на українських землях у 20 столітті, під час Першої світової війни активно діяли організації українського Червоного Хреста, волонтери надавали допомогу біженцям і військовополоненим а також займалися опікою дітей-сиріт та налагодженням роботи лазаретів.

Сучасна ситуація в Україні, у деякій мірі характеризується нестабільністю як соціальною, так і економічною, зниженням рівня життя більшості населення, дискредитацією моральних цінностей і норм у суспільстві, збільшенням злочинності і т.д.

З огляду на це, у сучасній Україні волонтерські практики набувають масового поширення. Розквіт волонтерської діяльності в Україні припав на час Революції Гідності та початку війни на Донбасі, так от з'явилися такі волонтерські програми як “Народний тил”, в якій волонтери займаються збором продуктів та закупівлею теплих речей для солдатів у зоні АТО, різноманітні програми допомоги переселенцям з окупованих територій “Схід SOS” та “Крим SOS”. Особливої уваги заслуговує програма “Будуємо Україну разом”, що мала на меті відновити будинки, знищені внаслідок війни на сході України. З часом акція трансформувалася у рух, що формує нову генерацію українців, які творять зміни. Ця програма є яскравою ілюстрацією того, як молодь може об'єднуватися у суспільно-корисні рухи у результаті суспільних та політичних криз. Згодом такі рухи здатні створювати нові проекти, і розширювати спектр різноманітних проблем, які вони мають на меті подолати. У тому ж році, в якому відбулися події Революції гідності з'явився благодійний фонд допомоги дітям, хворим на онкологію - “Таблеточки”.

Зокрема, після Революції гідності збільшився науковий інтерес до волонтерських рухів на підтримку АТО, зросла кількість робіт, присвячених даній темі.

У 2015 році, згідно дослідження, що було проведене фондом “Демократичні ініціативи ім. Ілька Кучеріва” лідерами суспільної довіри

стали саме волонтери, наряду із збройними силами України. У той час як рівень довіри до правоохоронних органів та політичних партій значно погіршився [Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва», 2015] Така тенденція є закономірною в умовах нестабільності політичної системи в Україні та прямо впливає на рівень довіри до влади.

Державні органи самоврядування та територіальні центри забезпечують лише невеликий спектр послуг, тому волонтерський рух хоч і не підміняє собою державні установи, але є альтернативою, тим більше такою, яка відповідає на найбільш гострі запити суспільства і в окремих випадках є самодостатньою, та саморегульованою в межах своїх осередків. В окремих випадках волонтерські рухи виступають як заміщення функцій державних органів соціального забезпечення, особливо в умовах скорочення коштів, що виділяються державою (наприклад допомога армії, закупівля засобів особистого захисту, концентраторів, дефібриляторів тощо) При цьому, слід зазначити, що потреба у волонтерській діяльності зростає з року в рік.

Волонтери нової генерації керуються у своїй діяльності насамперед в реалізації високоморальних потреб, а не задля отримання вигоди. З огляду на історично сформований в поколіннях феномен “добровільно-примусової праці” в радянські часи - зараз ми бачимо кардинально новий для нашої країни період становлення якісно нового про шарку суспільства, саме молоді, що генерує ідеї та поступово змінює підхід до самого визначення волонтерського руху та формування громадянського суспільства в цілому.

ВИСНОВКИ ДО І РОЗДІЛУ

у даному розділі було визначено основні складові та ознаки волонтерства як соціальної системи, досліджено основні характеристики волонтерської діяльності в контексті соціологічних теорій Дж. Хоманса, П.Бурдьє, П.Сорокіна, Р.Стеббінса, Е.Десі, Л. Ханіфана. Досліджено, що громадянські практики являють собою діяльність соціальних акторів, що спрямована на підвищення якості їх соціального середовища, і яка відбувається в межах існуючих соціокультурних норм. Саме в контексті волонтерської діяльності вони включають в себе неелекторальні політичні практики, членство у громадських організаціях, участь у справах місцевої громади, контактування з установами, організаціями.

В ході розгляду теоретичних чинників та передумов виникнення волонтерського руху в Україні ми дійшли висновку, що наявність та розвиток волонтерської діяльності є ознакою громадянського суспільства; Крім того, така діяльність виконує певну функцію морального та етичного виховання громадян, сприяє створенню стабільного та певним чином згуртованого суспільства, впливає на світогляд громадян, даючи відчуття причетності до високої етичної місії.

В ході дослідження ми простежили фактори, що мають вплив на волонтерські практики останніх років і можемо зробити висновок, що волонтерський рух в Україні стає масовим явищем, зокрема після “Революції Гідності”. Особливо яскраво це простежується у певних галузях (допомога армії, спорт, медіа, музика, профілактика шкідливих звичок у молоді, тощо), та спільнотах (локальні громади, нац. меншини, співтовариства з допомоги найбільш вразливим верствам населення, тощо) Волонтерські групи останні роки надають широкий спектр послуг, і кількість напрямків збільшується з року в рік. Крім адресної допомоги, розвиваються напрямки навчальної, медичної, фінансової тощо.

Як було зазначено вище - громадянське суспільство не може розвиватися без стабільної і розвиненої волонтерської діяльності і зараз ми можемо спостерігати ріст нової генерації проактивних волонтерів, які трансформують наше суспільство та є особистісним прикладом для наслідування, створення змін.

II. СОЦІАЛЬНА ІЗОЛЯЦІЯ ЯК МЕХАНІЗМ ФОРМУВАННЯ НОВИХ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ПРАКТИК

2.1. Соціальна ізоляція та соціальне виключення: порівняльні характеристики, причини та наслідки

Термін “соціальна ізоляція” є досить новим в соціології, та являє собою у вузькому сенсі - процес відторгнення індивіда або соціальної групи від інших індивідів або соціальних груп в результаті припинення або різкого скорочення соціальних контактів і взаємин. [Thomas K.M. Cudjoe, 2020] Такою є найбільш поширена дефініція явища соціальної ізоляції. Даний термін являє собою достатньо широку концепцію, та має ряд ознак.

За видами “соціальна ізоляція” поділяється на *примусову* - при якій суспільство виступає безпосередньо як чинник, що ізолює індивіда або соціальну групу, *добровільну*, згідно якої ізоляція відбувається за особистим бажанням індивіда, та *вимушену*, яка відбувається під впливом випадкових об'єктивних факторів.

Дункан Галлі виділяє три рівня соціальної ізоляції. Первинний рівень ізоляції включає в себе відносини в родині, вторинний стосується відносин із друзями, колегами та сусідами, третинний пов'язаний з участю в громадському житті і соціальних групах [D.Gallie, 2001, с.42]

Поширеною є думка, що індивіди, які потрапляють у стан соціальної ізоляції відносяться до різноманітних маргінальних груп, однак концепція соціальної ізоляції наголошує на тому, що людина може підлягати виключенню із соціального життя за багатьма іншими аспектами, а не лише в залежності від рівня соціального добробуту.

В якості теоретичного базису для визначення поняття “соціальна ізоляція може виступати поняття “соціальне виключення”, адже вони є більшою мірою суміжними. Тож саме ці два поняття можна розглянути в контексті суспільно-політичних змін, з'ясувати причини виникнення цих

явищ, та їх наслідки безпосередньо для найбільш вразливих соціальних груп.

Поняття “соціальне виключення” визначається як повне або часткове вимушене відторгнення індивідів або соціальних груп від можливості брати повноцінну участь в житті суспільства. Даний термін з’явився у Франції 1970-х роках для опису положення соціальних груп, що не мали можливості пристосуватися до нових реалій під впливом процесу глобалізації та економічного росту. [Н.Толстих, 2003, с.274]

Як наслідок - відбулося поглиблення соціальної та економічної нерівності, що призвело до збільшення чисельності вразливих соціальних груп, та глобального розшарування між соціальними класами. Такий процес вимушеного відторгнення також є наслідком кризи, яка відбувається у суспільстві, у нашому випадку - у зв’язку з пандемією Covid-19.

Серед найбільш вразливих груп населення, для яких внаслідок соціальної ізоляції, спричиненої епідеміологічними мірама під час пандемії, існує ризик опинитися у повній ізоляції можна виділити: пенсіонерів, інвалідів, дітей групи ризику, багатодітні сім’ї, а також людей із доходами нижче прожиткового мінімуму.

Отже, зниження соціальної взаємодії, викликане соціальною ізоляцією, може негативно позначитися як на психічному так і на фізичному здоров’ї людей із найбільш вразливих груп населення, оскільки ізоляція великою мірою обмежує їх соціальну участь як в громадських організаціях так і у сімейних взаємовідносинах.

2.2. Передумови та актуальність створення волонтерських практик з подолання соціальної ізоляції під час пандемії COVID -19.

Загальновідомо, що з початком пандемії Covid-19 у 2020 році, уряди багатьох країн ввели карантин, який встановив ряд суворих обмежень для пересічних громадян. Обмеження великою мірою вплинули на такі безумовні права людини як право на вільне пересування та право на взаємодію з іншими людьми, і як наслідок піддали громадян вимушеній соціальній ізоляції.

Багато громадських організацій, чия безперервна активність має велике значення для найбільш вразливих груп населення, не мали іншого шляху, крім як підлаштуватися під ті умови, які сьогодні задає ситуація з пандемією. Але масовий перехід на віддалену роботу різноманітних організацій, у тому числі і благодійних, не міг не вплинути на якість, кількість та різноманітність напрямків надання послуг. Благодійні програми, проекти та події соціальної спрямованості почали скасовуватися або переходити в онлайн-режим.

Ситуацію, в якій опинилися громадські організації під час введення карантинних мір, найкраще ілюструє дослідження, проведене у березні 2020 року Громадським простором спільно з Українським форумом благодійників [Громадський простір та Український форум благодійників, 2020]. В опитуванні взяли участь 250 респондентів, у тому числі і працівники благодійних організацій, частка яких становила 18,4%.

Згідно дослідження, понад 90% респондентів перейшли на віддалену, або частково віддалену роботу, при цьому 40% зазначили, що такий перехід не спричинив жодних проблем для роботи, а 38,8% лише визначаються із новою політикою та системою комунікацій для подальшої дистанційної роботи, тобто ситуація є досить неоднозначною.

Респондентами було виділено низку проблем, з якими вони зіткнулися як працівники громадських організації під час різкого переходу в режим віддаленої роботи та вимушеної самоізоляції.

Найбільш частіше респондентами згадуються проблеми з фінансуванням, до яких належить закупівля необхідних ресурсів для віддаленої роботи, оренда офісних приміщень, які не експлуатуються робітниками під час карантину, проте мають вчасно підлягати оплаті.

Більш гостро постають і проблеми соціального характеру, які пов'язані в першу чергу з тим, що працівники опинилися в ситуації, яка унеможлиблює відвідування на дому підопічних, які потребують фізичної присутності робітників та волонтерів.

Респондентами наголошується, що в роботі бракує ідей, які б могли ефективно перенести роботу із підопічними з офлайн в онлайн. Особливо якщо це стосується людей, в яких вдома відсутні спеціальні засоби онлайн-комунікації (комп'ютери або смартфони). Ускладнюється ситуація й тим, що не всі підопічні (особливо люди похилого віку) мають можливість та вміють заходити в Інтернет, щоб долучатися до онлайн-зустрічей з волонтерами та соціальними працівниками.

Некомерційний сектор громадських організацій як правило фінансується донорами - організаціями або людьми які надають різного роду матеріальну допомогу заради того, щоб вона була направлена на благо суспільства в цілому.

Більшість респондентів (62%) зазначили, що допомога від донорів залишилася без змін, навіть під час пандемії, у той час як 28% помітили скорочення пожертв та донейтів.

Водночас, респонденти наголошують на тому, що зростає потреба в підтримці з боку держави. Зокрема у різноманітних пільгах та матеріальній допомозі некомерційному сектору організацій що надає соціальні послуги вразливим групам населення.

У довгостроковій перспективі найбільш складним викликом для громадських організацій респонденти вбачають інституційну спроможність та важке відновлення роботи (14,7%). 13,9% робітників переживають що не матимуть змоги дотримуватися усіх зобов'язань перед донорами та партнерами в нових умовах. А 8% прогнозують велику хвилю вигорання серед працівників та волонтерів.

Отже, під час пандемії COVID-19 громадські організації закрилися задля превентивного заходу розповсюдження вірусу. Значно обмежувалася участь у суспільному житті.

Зниження соціальної взаємодії, викликане соціальною ізоляцією, може негативно позначитися як на психічному і фізичному здоров'ї людей, оскільки вона обмежує їх соціальну участь в громадських організаціях і сімейних взаємовідносинах.

ВИСНОВКИ ДО II РОЗДІЛУ

Отже, соціальна ізоляція в контексті даної роботи являє собою процес вимушеного відторгнення індивіда від соціальної взаємодії та участі у суспільному житті, що найбільш негативно позначається на найбільш вразливих групах населення, для яких взаємодія є головним засобом нормального існування.

З результатів опитування, яке було проведене у березні 2020 року Українським форумом благодійників, ми можемо прослідкувати тенденції, які переважають серед громадських організацій в Україні, і з якими проблемами вони стикаються.

Виявлено, що громадські організації, чия діяльність була спрямована на всебічну допомогу вразливим групам населення закрилися в якості превентивного заходу розповсюдження вірусу. Що негативно позначилося як і на ефективності надання послуг вразливим групам населення, так і на самих працівниках.

Тож, крім очевидних труднощів, більшість з яких пов'язані з частковою або повною відсутністю допомоги з боку держави, виділяються такі, що зумовлює передусім людський фактор.

По-перше волонтерам та соціальним працівникам у зв'язку з пандемією заборонено відвідувати соціальні установи заради безпеки підопічних, через це люди, що живуть в будинках престарілих і інтернатах, позбавлені живого спілкування.

По-друге, в роботі громадських благодійних організацій бракує ідей, які б могли ефективно перенести роботу із підопічними з офлайн у онлайн.

По-третє в громадських організаціях спостерігається хвиля вигорання серед працівників, що пов'язана із високим ступенем невизначеності

До того ж рівень вигорання напряду пов'язаний з кількістю підопічних у волонтерів та рівнем оцінки його діяльності та вкладених ресурсів.

Знецінення роботи волонтера може викликати відчуття меншовартості і

зниження ініціативності та бажання докладати зусилля до роботи з підопічними.

Соціальна ізоляція викликає підйом росту фрустрації та роздратування як волонтерів, так і підопічних. Значна частина підопічних вже не відчуває надії, що колись все зміниться, навпаки є передчуття скорої смерті, повна відсутність радості, повне знецінення здобутків всього життя та відчуття повної і тотальної самотності.

III. ОСОБЛИВОСТІ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ПРАКТИК В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ COVID-19 (на прикладі некомерційних організацій єврейських спільнот в Україні)

3.1. Діяльність волонтерів некомерційних організацій єврейських спільнот в Україні

Єврейська традиція і культура тісно пов'язана із благодійністю та волонтерськими ініціативами. Витоки традиції добровольчої діяльності у єврейській культурі можна простежити у релігії - іудаїзм. Так в іудаїзмі існує поняття "цдака", що в дослівному перекладі означає "справедливість". В широкому сенсі, цдака є однією заповідей в іудаїзмі. Це обов'язкова справа, спрямована на користь бідних, нужденних, а також на розвиток проектів, що сприяють поширенню іудаїзму. Тобто милостиня у єврейській культурі є не лише одноразовим актом надання допомоги тим, хто потребує, а саме способом відновлення справедливості. Цдака є системою благодійності, яка в якійсь мірі є аналогом інституту державного страхування.

В єврейській культурі та традиції також існує поняття "тікун олам", що в дослівному перекладі означає - виправлення світу, що включає в себе волонтерську діяльність. В останні десятиліття концепція "тікун олам" була підхоплена багатьма єврейськими організаціями і використана для відтворення благодійності, добрих справ і актів соціальної відповідальності.

Деякі євреї виступають за конкретні дії, значення яких в більшій мірі обумовлено не єврейською, а загальною мораллю. Волонтерська робота, збір грошей на підтримку Держави Ізраїль, навчання євреїв Торі, збір коштів для хворих на онкологію - все це і багато іншого подається як "тікун олам". Часто під виглядом "тікун олам" просуваються ідеї, навіть віддалено не пов'язані з єврейством і іудаїзмом. [Еттінгер, 2001]

Безоплатна допомога нужденним - невід'ємна частина єврейської культури, обумовлена культурною, релігійною та історичною спадщиною.

В контексті єврейської культури у діаспорах надзвичайно важливим є дотримання традицій, що практикується в організаціях єврейських меншин, у тому числі в Україні. Таке дотримання дозволяє людині єврейської національності відчувати єврейську самоідентифікацію і визначати себе, як спадкоємця культури, хоча і не релігійного спадкоємця і не представника нації в повному розумінні цього слова. Тому, в єврейських громадах значна увага приділяється святкуванню релігійно-історичних свят, заохочується використання єврейської атрибутики, тощо. Саме такі заходи є самі по собі засобами інтеграції у єврейську культуру членів громад країн діаспори. Проте, багато із передбачених Торою ритуалів більшістю євреїв виконуються формально, в деякій символічній формі. У повній мірі релігійні ритуали виконуються лише в ортодоксальних єврейських спільнотах. [Еттінгер, 2001]

У цьому розділі ми вирішили приділити увагу найбільш масштабним єврейським громадам України, діяльність яких базується на допомозі вразливим групам населення та проаналізувати їх діяльність до та під час пандемії. В якості матеріалу дослідження було вирішено використовувати інформаційні звіти з офіційних сайтів цих благодійних організацій. Дослідження було спрямоване в першу чергу на те, щоб виявити які волонтерські практики по відношенню до нужденних застосовуються під час пандемії, визначити їх безпеку і ефективність. Поступове відродження єврейського громадського життя на території України розпочалося саме після набуття нею незалежності. У 1998 році в Україні з'явилося представництво благодійної американської організації JDC - American Jewish Joint Distribution Committee "Американський єврейський об'єднаний розподільчий комітет".

Діяльність організації зосереджена на реалізації соціальних та культурних програм, які сприяють всебічній підтримці життя єврейського народу, збереженні традицій та культурної пам'яті, та заохоченні молодого покоління єврейських підлітків приймати активну участь у житті громади.

До основного напрямку діяльності JDC належить підвищення якості життя громадян України - літніх людей, перш за все - жертв нацистських переслідувань, ветеранів та учасників війни, «дітей війни», людей з особливими потребами. [American Jewish Joint Distribution Committee]

JDC займається забезпеченням гідного рівня життя соціально вразливим членам суспільства, відродженням самотійних і життєздатних громад, організацією єврейських свят, освітніх заходів, сприяє втіленню в життя різноманітних молодіжних та соціальних проектів, надає підтримку в боротьбі з антисемітизмом, фінансує різноманітні благодійні програми. Саме за підтримки JDC працюють організації, які ми вирішили розглянути в дослідженні.

Організацію МБФ «Єврейський Хесед « Бней Азріель » було створено у 1996 році. Фонд працює за підтримки JDC. Ця єврейська міжнародна організація більше тридцяти років допомагає нужденним євреям і розвиває єврейське життя в країнах СНГ. “Хесед” на івриті означає “миłosердя, доброта”. Ці засади є базовими в роботі Хеседа. Основне гасло фонду- “всі євреї відповідальні один за одного” Хесед допомагає представникам єврейської громади пенсійного віку, та інвалідам.

На сьогодні Хесед опікується більше ніж 9 тисячами підопічних, з яких 3000 є маломобільними, а більш ніж 1500 є повністю лежачими та потребують постійного догляду соціальними працівниками в режимі 24\7. Близько 3000 клієнтів отримують матеріальну продуктову допомогу, близько 400 людей- засоби особистої гігієни, також Хесед опікується групою клієнтів, що страждають від хвороби Альцгеймера. Крім того, подопічні отримують медичні препарати, оплату операцій, тощо.

Крім матеріальної допомоги у підопічних пенсійного віку є дуже велика потреба в простому спілкуванні, відчутті себе членами суспільства, пробудження відчуття гідності та потреби. Більшість з них з виходом на пенсію відчули на собі стан “соціального виключення”. Особливо це явище (потреба) стало актуальним саме під час пандемії, в умовах скорочення та інколи повної відсутності соціальних контактів та зв’язків.

З цією метою У Хеседі був організований центр волонтерства, великою мірою для того щоб реалізовувати благодійні проекти, і волонтери, яких у Києві нараховується близько 350 чоловік, є безпосередніми ініціаторами та рушійною силою проектів фонду.

Волонтери МБФ Хеседу “Бней Азріель”:

- проводять консультації з різних аспектів здорового способу життя;
- беруть участь у заходах центру общинної та культурно-масової роботи: організації лекцій, уроків, семінарів, концертів для підопічних Фонду;
- займаються побутовою допомогою клієнтам фонду, що полягає у дрібному ремонті побутової техніки, меблів, тощо;
- надають безоплатні первинні юридичні консультації.

Для клієнтів похилого віку у фонді існує програма “Догляд на дому”. В рамках даної програми соціальні працівники купують продукти, наводять порядок в квартирах підопічних, сприяють збереженню фізичної активності людей похилого віку.

Інша програма фонду “Банківська карта” надає можливість задовольнити матеріальні потреби підопічних Хеседу. Клієнти програми отримують іменні банківські картки, за допомогою яких можуть купувати продукти і медикаменти.

Для вирішення проблеми самотності і стимуляції соціальної активності підопічних похилого віку на базі фонду була створена спеціальна програма «Денний центр». Підопічним програми доступні

різноманітні заняття таких напрямків як: комп'ютерні курси, арт терапія, музичні заняття, конкурси та вікторини, професійна допомога психологів, тощо. Особливої уваги заслуговує проект “Збереження пам'яті” який направлений на підтримку і розвиток розумової активності підопічних Хеседа в якості запобігання деменції у людей похилого віку. [МБФ Єврейського Хеседу “Бней Азріель”]

З початком карантину у 2020 році, офіс МБФ Єврейського Хеседу “Бней Азріель” перейшов на дистанційну роботу. На офіційному сайті фонду вказано, що безпосередня кооперація підопічних із фондом за умов дистанційної роботи офісу можлива у телефонному режимі із кураторами, або ж по електронній пошті.

Інший Громадський Центр “Халом” також був створений та працює за підтримки JDC. Своєю місією центр вбачає формування єврейської громади в місті Київ, шляхом розповсюдження знань про єврейську культуру та традиції, а також покращенням зв'язків між різними поколіннями.

При єврейському центрі “Халом” існує волонтерський клуб “Halom Volume”. Волонтери займаються різноманітною соціально-спрямованою діяльністю, а саме:

- займаються донорством крові;
- відвідують самотніх людей та людей похилого віку;
- підтримують та реалізують всеукраїнські та міжнародні волонтерські акції.

На офіційному сайті фонду розміщено 2 звіти, що датуються 08.02. та 10.05. 2021 року, які свідчать про те, як працюють волонтери із людьми похилого віку під час карантинних обмежень.

У звітах вказується, що волонтери продовжують навідувати членів громади пенсійного віку, однак зустрічі волонтерів із ними відбуваються з дотриманням карантинних обмежень. Так от 09.09.21 року волонтери

зібрали кошти та закупили продуктові набори для людей похилого віку, дітей війни, жертв нацизму та незахищених членів громади. Фотозвіти свідчать про те, що як волонтери так і пенсіонери дотримуються масочного режиму під час комунікації. [Єврейська організація “Халом”]

Наступною організацією, яку ми вирішили дослідити - є Єврейська некомерційна студентська організація “Гілель”. Своєю головною метою організація вбачає сприяти позитивним змінам у суспільстві та середовищі, не тільки в рамках своєї організації але й за її межами.

Діяльність “Гілеля” здійснюється за такими напрямками:

- пошук і залучення нових єврейських студентів у діяльність «Гілеля» і життя єврейської громади, творча і культурна самореалізація, організація дозвілля молоді.
- вивчення єврейської спадщини, іудаїзму, традиції, історії та культури; неформальна освіта і особистісний ріст.
- участь у розвитку єврейської громади, благодійність, волонтерські і соціальні проекти.

В “Гілелі” з 2010 року існує волонтерський проект “Тиждень добрих справ”. Головною місією проекту “Гілель” вбачає: закликати добровольців протягом одного тижня відволіктися від своїх повсякденних турбот і поглянути на світ навколо, звернувши увагу на тих, кому може знадобитися допомога і підтримка, і зрозуміти, що для надання допомоги не завжди потрібні великі фінансові вкладення, а лише бажання допомогти.

Цілі “Тижня Добрих Справ”:

- звернути увагу на існуючі соціальні проблеми в Україні;
- залучити увагу громадськості до волонтерської діяльності в Україні,
- популяризувати ідеї, цінності та практику волонтерства;
- залучати більше молоді в благодійні практики;

- зруйнувати стереотипне ставлення до благодійності як до нецікавої справи;
- створити національну традицію в Україні здійснювати добрі справи.

В рамках проекту “Тиждень добрих справ” волонтери беруть участь у донорстві, екологічних акціях, допомагають людям похилого віку та дітям групи ризику, доглядають за єврейськими кладовищами. [Єврейська міжнародна студентська організація “Гілель”]

Підсумовуючи вищесказане, можна стверджувати, що організації єврейських спільнот в Україні відіграють важливу роль у створенні та збереженні національної та культурної ідентичності. Саме вони виступають інструментом, за допомогою якого члени єврейської громади об’єднуються у єдину діаспору в Україні. Крім того, слід зазначити, що всі ці організації є партнерськими, з чітко прописаними місіями організацій, де чітко дотримується розподіл обов’язків, та в разі необхідності, ці організації об’єднуються для здійснення глобальних ініціатив для широкого загалу підопічних, або обмінюються волонтерами зі своїх “банків ресурсів”, де є актуальна інформація про всіх активних волонтерів, включаючи дані про їх фах, хобі, кількісні показники часу, які ці волонтери готові приділяти для волонтерської роботи. Більша частина волонтерів - це студенти, молоді люди та люди 40+, які таким чином реалізують свої потреби в самопізнанні та здійсненні добрих справ.

3.2. Динаміка волонтерських практик під час пандемії COVID-19

Потреби некомерційних благодійних організацій в волонтерській допомозі не слабшають під час пандемії і для багатьох збільшуються в геометричній прогресії. З метою з'ясувати як змінились волонтерські практики під час пандемії в досліджуваних у попередньому розділі організаціях, в якості методу дослідження було вирішено провести напівструктуроване інтерв'ю з експертами - людьми, які мають досвід волонтерської роботи в галузі соціальної допомоги а також обізнані у програмах соціальної спрямованості. Відповідно до таких критеріїв відбору, ми обрали респондентів серед координаторів волонтерських та молодіжних програм: Міжнародного благодійного фонду Єврейського Хеседу "Бней Азріель", Міжнародної єврейської студентської організації "Гілель" та Єврейського культурного центру «Халом» та поспілкувалися з ними в онлайн-форматі.

Напівструктуроване інтерв'ю було обране з таких причин, як:

- 1) даний метод дослідження передбачає отримання більш розгорнутих відповідей на питання від респондентів;
- 2) він дозволяє отримати цілісний систематичний опис уявлень респондента по досліджуваному питанню;
- 3) так як основу інтерв'ю складає бесіда, воно дає можливість досліджувати глибинні мотиви і думки респондентів.
- 4) даний метод передбачає можливість давати уточнювальні запитання, якщо відповідь респондента недостатньо обгрунтована.

Інтерв'ю тематично поділено на три блоки:

- 1) виявлення основних мотивів роботи респондентів у благодійних некомерційних організаціях єврейських спільнот.
- 2) виявлення проблем, з якими зіткнулися організації респондентів та самі респонденти під час соціальної ізоляції.

3) дослідження способів вирішення цих проблем та визначення ступеня ефективності волонтерських практик, які трансформувалися під нові реалії.

4) виявлення закономірностей прояву симптомів емоційного вигорання у респондентів під час соціальної ізоляції

5) дослідження можливих шляхів нівелювання признаков емоційного виснаження під час волонтерської діяльності в умовах пандемії

Для прояснення даних тематичних блоків, було проведено сім інтерв'ю з такою ж кількістю респондентів. Інтерв'ю проводилися в період з 01.05.07 по 08.05.07. Середня тривалість одного інтерв'ю склала 20 хвилин. Для проведення дослідження був складений опитувальний лист (Додаток А)

1) Виявлення основних мотивів роботи респондентів у благодійних некомерційних організаціях єврейських спільнот

В ході дослідження було виявлено наступне.

Респонденти виділяють такі мотиви роботи в організаціях як: почуття належності до громади, бажання допомагати, відчуття місії та почуття відповідальності. А також “причетність”, “отримання нового досвіду та бажання допомагати”.

Серед мотивів також можна виділити бажання допомагати нужденним в умовах недостатньої підтримки з боку держави. З інтерв'ю із координатором волонтерських програм у “Хеседі”: *“Найголовнішим в моїй посаді напевно є можливість продовжити життя літніх людей, оскільки держава не піклується про цих людей, або робить це дуже формально, і це дуже позначається на їх самовідчутті. Я відчуваю що можу допомагати цим людям і це безсумнівно мій головний стимул в роботі”* (Додаток Д)

Респонденти виділяють також мотивами роботи такі заохочуючі фактори як: *“подяка людей, успіхи в проектах, відгуки учасників”* (Додаток Є) *“особистісний ріст, надійна команда на яку можна розраховувати”* Тобто

мотивація залежить як від внутрішнього так і від зовнішнього схвалення. 4 з 7 респондентів визнали, що нематеріальні заохочення в роботі є основними факторами мотивації у їх діяльності: *“Нематеріальна винагорода в основному і мотивує, тому що робота місяцями складна і оплачується не зовсім відповідно до обсягу роботи та навантаженням”* (Додаток Є) *“Зарплата у мене доволі символічна, тому мене мотивують в основному нематеріальні речі, подяка людей і відчуття що я зробив щось корисне і важливе для них”* (Додаток Д) *“Мене в принципі нематеріальні заохочення і мотивують, оскільки зарплата у нас дуже маленька щоб вона нас сильно мотивувала. Тому основне це те, що у мене є інструменти в руках для того щоб впливати і щось міняти на краще, знову ж”* (Додаток Е), *“Я раніше була волонтером і не отримувала гроші за виконану роботу, і тим не менш рівень моєї зацікавленості залишився тим же, не дивлячись на те, що наразі моя робота оплачується на моїй посаді. Однак грошові виплати ніяк не визначають моє бажання допомагати людям, все визначається вдячністю від наших підопічних і тим що ти розумієш, що дійсно допомагаєш”* (Додаток Г)

В цілому респонденти сходяться в думках щодо причин, які спонукають людей до роботи на добровільних засадах.

2) *Виявлення проблем, з якими зіткнулися громади респондентів та самі респонденти під час соціальної ізоляції.*

Пандемія Covid-19 внесла певні корективи у діяльність некомерційних організацій єврейських спільнот. Опитані респонденти відмічають, що робота майже повністю перейшла в онлайн-режим.

“Зараз звичайно це перевернулося в абсолютно іншу площину, ми дзвонимо, вітаємо зі святами і робимо продуктове розвезення але це вже зовсім не те” (Додаток Г).

Із проблем, респонденти виділяють наступні: *“Ну, по-перше, ми*

зіткнулися з проблемою швидкого реагування на запити клієнтів. По-друге - із вимушеним припиненням будь якої офлайн діяльності. Найбільша проблема - це проблема депривації та погіршення фізичного та емоційного стану підопічних через соціальну ізоляцію” (Додаток Б)

До проблем відноситься також вимушене обмеження спілкування через карантинні обмеження, що негативно відзначається на підопічних організацій у першу чергу: *“Складно відмовляти коли літня людина намагається якось запросити в будинок волонтера, який приходить тільки принести продукти до дверей. Це напевно найскладніше. Відмовляти людям в живому спілкуванні в умовах таких вимушених обмежень це жахливо тисне на тебе і створює додатковий стрес”* (Додаток Е)

Виділяються проблеми з *“фізичною втотою людей від занадто частоті взаємодії з комп'ютерною технікою і смартфонами під час онлайн-занять* (Додаток В) *“онлайн в якийсь момент втомив нашу аудиторію, і це стало напевно такою основною проблемою”* (Додаток Ж)

Виникають також труднощі у навчанні літніх підопічних роботі із гаджетами у дистанційному форматі: *“Це був великий виклик, ви тільки уявіть - віддалено вчити людей похилого віку як користуватися зумом або іншими месенджерами щоб хоч якось з ними комунікувати, це було дуже складно. І як би це не те що було, це те, що ми до цих пір продовжуємо робити.”* (Додаток Е)

3) Дослідження способів вирішення цих проблем та визначення ступеня ефективності волонтерських практик, які трансформувалися під нові реалії.

По даному блоку було виявлено яким чином в умовах вимушеної ізоляції під час пандемії, координатори волонтерських програм мали змогу трансформувати практики під реалії сьогодення.

Великої уваги заслуговують практики, які, стосуються людей похилого

віку, для яких взаємодія із комп'ютером та іншими гаджетами є проблематичною, зважаючи на те, що більшість благодійних проєктів перейшла в онлайн-режим.

Доволі позитивну динаміку демонструють такі організації як “Хесед” та “Гілель”. Вони мали змогу підлаштувати проєкти для людей похилого віку, під обмежувальні умови:

Координатор освітніх програм та проєкту “Тиждень добрих справ” у “Гілелі” вказує:

“Так, наша організація робить благодійні розвезення, тобто ми збираємо якісь продуктові набори першої необхідності.

Також у нас є проєкт "На зв'язку" коли ми допомагаємо людям похилого віку навчитися працювати з гаджетами щоб залишатися з ними на зв'язку. Ми вибрали кілька волонтерів, вони здавали тест і після підтвердженого негативного результату вони приїжджали в будинку до підопічних з електронними пристроями і навчали їх.” (Додаток Ж)

Так само і координатор благодійних програм для людей похилого віку у “Хеседі” вказує: *“Ті програми які ми проводили безпосередньо наживо - трансформувалися в онлайн-зустрічі, причому досить таки вдало.*

Перше що хочу відзначити, це те, що наші підопічні добре обізнані як поводитися з комп'ютером так як в громаді ми проводили регулярні уроки з комп'ютерної грамотності. Тобто у нас люди яким вже за 80 вміють і замовляти в інтернеті, і підключатися в відеоконференції, розуміють як безпечно користуватися інтернетом.

Серед таких проєктів які вдалося трансформувати в онлайн є і арт-терапія, і заняття по зожу, і заняття по єврейським танцям. Тобто все відбувається в зумі і ми також спілкуємося і проводимо час як і раніше.”

(Додаток

Д)

Координатор “Volunteer Community” зазначає, що *“Наразі у нас немає можливості відвідувати лікарні та інтернати які ми відвідували раніше.*

Знову ж нас керівництво не пускає в цілях безпеки. Навіть якщо ми всі будемо в масках, в костюмах, з антисептиками - цього недостатньо.

Можливо звичайно було б досить якби ми всі були з тестами на ковід, але змушувати здавати кожного волонтера тести щотижня - на жаль немає такої *можливості.*

У “Халомі” ж проекти обмежуються переважно наданням матеріальної та гуманітарної допомоги підопічним, яка відбувається із дотриманням карантинних обмежень.

“Майже все змінилося через карантин, проекти, спрямовані на літніх і дітей ми змушені були частково закрити. Зараз ми привозимо продукти для літніх людей і одяг і речі в дитячі будинки” (Додаток Є)

4) Виявлення закономірностей прояву симптомів емоційного вигорання у респондентів під час соціальної ізоляції

До обов’язків респондентів входить тісне спілкування з людьми, в основному з хворими та немічними, які вимагають турботи і уваги. Стикаючись з негативними емоціями, під час соціальної ізоляції викликаній пандемією, респонденти мимоволі втягуються в них, в силу чого починають і самі відчувати підвищену емоційну напругу (відзначили 5 із 7 респондентів). Найбільше до ризику виникнення емоційного вигорання схильні особи, що пред’являють непомірно високі вимоги до себе. Ті особистості, які відносяться до даної категорії асоціюють свою працю з призначенням, місією, тому в них стирається грань між роботою та приватним життям. Головною причиною емоційного вигорання вважається психологічна перевтома. Коли вимоги (внутрішні та зовнішні) тривалий час переважають над ресурсами (внутрішніми і зовнішніми), у людини порушується стан рівноваги, яке неминуче призводить до вигорання. [Roberts G. A, 1998, с.25].

Респонденти відзначають, що до основних організаційних факторів, що сприяють емоційному вигорянню для них особисто, відносяться:

“знецінення попередніх досягнень і отриманих результатів” (Додаток В)

“високе робоче навантаження” (Додаток Б), *“брак підтримки з боку колег і керівництва”* (Додаток Є), *“невизначеності в оцінці виконуваної роботи”* (Додаток Г)

5) *Дослідження можливих шляхів нівелювання признаков емоційного виснаження під час волонтерської діяльності.*

Респонденти зазначають наступні шляхи нівелювання признаков емоційного навантаження:

“Я думаю що по-перше це залежить від оточення і якщо людина відчуває симптоми вигорання, то напевно краще прострочити дедлайн і не виконати роботу ніж потім ненавидіти ту роботу якою ти займаєшся” (Додаток Г)

“Зменшення робочих годин в онлайн форматі, проведення групових зборів для підтримки позитивного настрою колективу, терапія з психологом організації, проведення тимбілдингу для робочої команди” (Додаток В)

“Можливо - нематеріальне заохочення, робота позмінно, відзначення досягнень, похвала.” (Додаток Б)

“Найбільш екологічний і дієвий спосіб, на мою думку, це періодична консультація з психологом. Можу на власному прикладі підтвердити ”” Було б добре якби у всіх організаціях наших громад надавалася б безкоштовна консультація з хорошим психологом як для координаторів так і для волонтерів” (Додаток Е)

“Перерви, як би це банально не звучало. Можливості робити зупинки в роботі, навіть вимушені, тому що якщо ми будемо працювати без вихідних, без перерв, без відпочинку це позначиться на ефективності роботи і ефективності життя” (Додаток Ж)

“Гарним рішенням стала б можливість відвідування психолога за рахунок організації, для проведення терапії, тому що потенційне розширення (збільшення) кількості вихідних днів не призведе до позитивних наслідків, на мою думку” (Додаток В)

Тож, переважно, думки респондентів стосовно способу уникнення емоційного вигорання під час роботи збігаються, а саме - можливості надання більш комфортних умов від організацій в яких вони працюють за допомогою різноманітних заходів. Винятком є лише респондент №4, який вважає, що уникнути симптомів вигорання можливо завдяки самостійному бажанню: *“Я думаю що саме нівелювати ознаки цього емоційного напруження можна за допомогою знаходження розвиваючих занять, складання якогось плану чіткого на день, це відволікає і допомагає”*(Додаток Д).

ВИСНОВКИ ДО ІІІ РОЗДІЛУ

Отже, дослідивши напрямки благодійних організацій єврейських спільнот, ми можемо зробити висновки.

Діяльність МБФ Єврейського Хеседу “Бней Азріель” має наступні особливості:

- Програми фонду більшою мірою направлені саме на роботу з підопічними людьми похилого віку.
- Перераховані проекти, направлені на збереження фізичного та психологічного здоров'я людей похилого віку, та вимагають безпосереднього контакту волонтерів із підопічними.
- Види діяльності волонтерів Хеседу є багатограними, вони включають в себе як і гуманітарну допомогу нужденним так і лекційну та культурну діяльність.

Діяльність Міжнародної єврейської студентської організації “Гілель” має наступні особливості:

- Програми даної організації спрямовані на розвиток у молоді єврейської ідентичності за допомогою різноманітних культурних та освітніх заходів.
- В рамках організації функціонує волонтерська програма “Тиждень добрих справ”, яка передбачає залучення молоді у благодійні практики та популяризацію волонтерства як цікавої справи. Практики, що відбуваються в рамках даної програми включають в себе: участь у донорстві, екологічних акціях, допомозі людям похилого віку та дітям групи ризику.

Діяльність Єврейського культурного центру «Халом» має наступні особливості:

- Програми фонду направлені на так званий “зв’язок поколінь”, тобто програми надають можливість взаємодіяти підліткам, дітям дошкільного віку та людям похилого віку.
- У центрі діє волонтерський клуб “Halom Volume”. Волонтери займаються різноманітною суспільно-корисною діяльністю, а саме: донорством крові, відвідуванням самотніх людей та людей похилого віку, та всебічної підтримкою українських волонтерських акцій.

За результатами проведеного емпіричного дослідження, можна підвести підсумок, що сьогодні допомога яку надають підопічним некомерційні організації єврейських спільнот - значно трансформувалася в зв'язку з новими реаліями, що підтверджує нашу першу гіпотезу. Більшість проектів, які були спрямовані на допомогу вразливим групам населення було частково скасовано та переведено в онлайн-режим.

В ході дослідження, було також підтверджено гіпотезу, про нематеріальну винагороду за роботу із волонтерськими проектами, як основного стимулу мотивації в роботі. 4 із 7 респондентів не тільки відзначили, що заробітна плата не є основоположним фактором для роботи у даній сфері але й наголосили на тому, що їхня заробітна плата є відносно низькою.

Звідси, можна помітити, що однією з основних причин, по якій респонденти не припиняють займатися добровольчою діяльністю, є бажання бути «потрібним» своїм клієнтам, прагнення постійно допомагати, підтримувати тих, хто опинився у важкій життєвій ситуації, хто зіткнувся з тими, або іншими проблемами, особливо під час пандемії.

Усі, без винятку організації дотримуються карантинних обмежень під час взаємодії із підопічними, і продовжують підлаштовувати волонтерські практики, проте їх ефективність поки залишається не на достатньо високому рівні, особливо для тих людей, які не мають можливості відвідувати заняття онлайн. І тому, не можна стверджувати, що волонтерських практик достатньо для підтримки підопічних організації під

час пандемії - це визнають 5 із 7 респондентів. Проте, під час дослідження були наявні кейси, які дають змогу зрозуміти, що ефективно підлаштувати проекти під вимушене обмеження взаємодії волонтерів із підопічними можливо навіть в умовах пандемії. Найкраще, це демонструє інформація, яка була отримана під час інтерв'ю з координатором програм для людей похилого віку та координатором волонтерських програм у “Хеседі” та із координатором благодійної програми “Тиждень добрих справ” у “Гілелі”.

Практичним рішенням проблеми могли б бути профілактичні практики за попередження емоційного вигорання волонтерів, надання більшої методичної допомоги волонтерам щодо провідних практик подолання соціальної ізоляції в інших країнах (найбільш вдалі кейси), нематеріальне заохочення у вигляді доступу до онлайн курсів, терапевтичних занять з вузькими спеціалістами (в тому числі індивідуальні заняття з психологом), короткі тімбілдинги, разові заохочення тощо.

ВИСНОВКИ

В ході роботи було виявлено основні характеристики та особливості волонтерської діяльності, крізь призму соціологічних теорій Р. Стеббінса (концепція “серйозного дозвілля”), П.Бурдьє та Л.Ханіфана (концепція “соціального капіталу”), Дж.Хоманса (теорія соціального обміну), П.Сорокіна (теорія творчого альтруїзму), Е.Десі (теорії самодетермінації), А.Маслоу (концепція піраміди потреб). Був здійснений комплексний аналіз складових елементів волонтерства, в результаті якого ми можемо зробити висновок, що волонтерство являє собою функціонуючу в широкому контексті соціальних, економічних, політичних відносин систему добровольчих структур, що базується на принципах цілісності, солідарності та рівності та характеризується наявністю спільних інтересів та установок, які формують добровольчу соціальну ідентичність.

Досліджено, що громадянські практики являють собою діяльність соціальних акторів, що спрямована на підвищення якості їх соціального середовища, і яка відбувається в межах існуючих соціокультурних норм. Саме в контексті волонтерської діяльності вони включають в себе неелекторальні політичні практики, членство у громадських організаціях, участь у справах місцевої громади, контактування з установами, організаціями.

Також, було виявлено, що волонтерські практики останніх років в Україні, спричинені зокрема подіями “Революції Гідності” здійснили істотний вплив на формування в Україні нової генерації, яка здатна об’єднуватися у період суспільних та політичних криз, створювати суспільно-корисні рухи та розширювати спектр різноманітних проблем, які вони мають на меті подолати.

В ході аналізу літератури було розкрито поняття соціальної ізоляції. В контексті даної роботи соціальна ізоляція являє собою процес вимушеного

відторгнення індивіда від соціальної взаємодії та участі у суспільному житті, що найбільш негативно позначається на найбільш вразливих групах населення, для яких взаємодія є головним засобом нормального існування. З результатів опитування, яке було проведене у березні 2020 року Українським форумом благодійників, ми можемо прослідкувати тенденції, які переважають серед громадських організацій в Україні, і з якими проблемами вони стикаються, найбільші з них полягають у:

- забороні відвідувати соціальні установи заради безпеки підопічних.
- браку ідей, які б могли ефективно перенести роботу із підопічними з офлайну в онлайн.
- хвилі вигорання серед працівників, що пов'язана із високим ступенем невизначеності та невпевненості.

В роботі була проаналізована діяльність некомерційних організацій єврейських меншин України та динаміка змін волонтерських практик під час пандемії Covid-19. Огляд інтернет-ресурсів та сторінок єврейських організацій у соц.мережах дав можливість краще визначити особливості волонтерських практик у некомерційних організаціях єврейських меншин в Україні: до та під час карантину. Також, задля виконання поставлених наукових завдань, було проведено 7 напівструктурованих глибинних інтерв'ю з експертами - координаторами волонтерських програм, метою яких було визначити їхню мотивацію, емоційний стан, ставлення до змін, зумовлених карантинними обмеженнями та шляхи подолання стану соціальної депривації найбільш вразливих груп населення в умовах пандемії.

В ході роботи було досліджено як змінюються старі волонтерські практики та формуються нові під час пандемії на прикладі некомерційних єврейських організацій.

Під час інтерв'ю було виявлено основні мотиви роботи респондентів у благодійних некомерційних організаціях єврейських меншин.

Підтверджено гіпотезу щодо переважання у роботі респондентів нематеріального стимулювання над матеріальним. (5 із 7 респондентів відмітили нематеріальне заохочення як основний стимул в роботі) Виявлено проблеми, із якими зіткнулися громади респондентів та самі респонденти під час соціальної ізоляції, а саме:

-депривація та погіршення фізичного та емоційного стану підопічних через соціальну ізоляцію

-заборона відвідування державних установ, та безпосереднього контактування із дітьми групи ризику та людьми похилого віку, через карантинні обмеження.

-неможливість підтримки онлайн-контакту із підопічними людьми похилого віку

-проблема швидкого реагування на запити клієнтів.

Виявлено способи вирішення цих проблем, з огляду на персональний досвід респондентів у трансформації благодійних проектів:

1. “Гілель” “Халом” та “Хесед” в умовах карантинних обмежень продовжують існувати практики, що включають в себе допомогу нужденним у форматі допомоги із закупівлею необхідних речей (продуктів, ліків, одягу, тощо) з дотриманням карантинних обмежень. Такі заходи є регулярними та допомагають зменшити рівень соціальної депривації найбільш вразливих груп населення за рахунок таких заходів. Хоча, ефективність таких заходів досі залишається не на досить високому рівні через пандемію.
2. Більшість програм досліджуваних організацій перейшли в онлайн-режим та продовжують підлаштовуватись під запити підопічних.
3. Досвід організацій “Гілель” та “Хесед” показує як можна реалізовувати напрямки контакту з літніми підопічними онлайн, а саме: створювати умови для навчання людей похилого віку роботі з комп’ютером. Зокрема досвід “Гілелю” показує як можна

реалізовувати навчання комп'ютерній грамотності навіть за умов соціальної ізоляції.

У зв'язку з цим, було частково спростовано гіпотезу щодо ефективності практик, які використовують волонтери для допомоги людям під час пандемії, адже тільки 2 з 3 організацій відзначають, що практики підлаштувалися під нові умови з урахуванням потреб підопічних, до яких належить передусім потреба у постійному контакті.

Було виявлено закономірності прояву симптомів емоційного вигорання у респондентів під час соціальної ізоляції, які пов'язані із: різким переходом в дистанційну роботу, збільшенням робочих годин у зв'язку з надмірною завантаженістю, нестачею підтримки від колег та керівництва. Також було визначено можливі шляхи нівелювання ознак емоційного виснаження під час волонтерської діяльності, а саме: можливості надання консультацій із психологом за рахунок організації, можливості проведення спільних тимблдінгів для волонтерів та координаторів, різноманітні нематеріальні заохочення, робота позмінно, відзначення досягнень працівників, створення практикумів та занять в рамках організації, спрямованих на запобігання стресових станів та емоційного навантаження як волонтерів та координаторів так і підопічних. Тож, виходячи з результатів опитування, можна підтвердити нашу четверту гіпотезу, та зробити висновок, що профілактика “емоційного вигорання” сприяє збільшенню працездатності та запобігає розвитку негативних наслідків для психологічного здоров'я людей, які займаються волонтерською діяльністю. Тож, дана теза може виступати рекомендацією для організацій, які займаються волонтерською діяльністю, в якості запобігання та попередження симптомів “емоційного вигорання” волонтерів та співробітників даних організацій.

Формація та становлення волонтерського руху в Україні відбулася в “кризовий період” такий як Революція, різке обмеження державного

фінансування, COVID тощо. Таким чином при створенні волонтерських рухів не було часу та можливостей для “маневрів”, а також права на помилку. Даний кризовий період також наклав додаткове навантаження на психологічно-емоційний стан волонтерів, та їх керівників. Відповідь на запити людей мала бути чіткою, злагодженою, та була дуже обмежена у часі, при цьому з обмеженнями у формах та методах роботи. Що стосується єврейських волонтерських осередків - додатковим ускладненням була повна відсутність допомоги від держави, всі заходи відбувалися власним коштом, або за допомогою спонсорів чи внесків. Доцільною у сьогоднішній ситуації могла б бути ідея організацій круглих столів для місцевих органів самоврядування щодо передачі досвіду або створення загальних ініціатив для всіх верств населення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Грига І, Брижовата О. “Чинники виникнення психологічних проблем у волонтерів та шляхи оптимізації їх роботи” // Наукові записки. №7. – 1999 – 30-44
2. Гриненко А.М, Кирилюк В.В, “Соціальний капітал: Сутність та генезис його трактування” – 2017 – с.50-58
3. Громадянське суспільство і криза: підсумки опитування [Електронний ресурс] - 2020 - Режим доступу до ресурсу: <https://www.prostir.ua/?focus=hromadyanske-suspilstvo-i-kryza-pidsumky-opytuvannya>
4. Дедолко Ю. “Антропологічний поворот у сучасних дослідженнях соціального капіталу” - 2016 - с.109
5. Долгов А. Ю. “Теорія Альтруїзму Питирима Сорокіна. Глобальна перспектива” - 2015 - с. 20-34
6. Етгінгер Ш. Історія єврейського народу – 2001.
7. Єврейська міжнародна студентська організація “Гілель” [Електронний ресурс] Режим доступу до ресурсу: <https://www.hillel.su/kyiv>
8. Єврейська організація “Халом” [Електронний ресурс] Режим доступу до ресурсу: <https://halom.org/>
9. Закон України про волонтерську діяльність // Відомості Верховної Ради України (ВВР) - № 42 - 2011 - с.435
10. МБФ “Єврейський хесед “Бней Азріель” [Електронний ресурс] Режим доступу до ресурсу: <http://www.kievhesed.org.ua/ru/>
11. Култигін В.П. “Концепція соціального обміну в сучасній соціології” - 1997 - с. 32.

12. Маслоу А. “Мотивация и личность” // пер. А. М. Татлыбаевой. - 2004 – с. 43.
13. Огорчак А. Роль школи волонтерів у становленні особистості майбутнього соціального працівника // Збірник наукових праць ТПУ. - 2006 – с. 11–19.
14. Патнем Р. “Чтобы демократия сработала”// пер. с англ. А. Захаров - 1996. — с. 55-60.
15. Проценко О. А. Волонтерська діяльність як фактор формування соціального капіталу особистості. // Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. Серія «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи». – №38. - 2007 – с.61-67.
16. Резнік О. Громадянські практики в перехідному суспільстві. // Збірник наукових праць “Соціальні виміри суспільства” - №3 - 2011 - с.51-60.
17. Стеббинс Р. А. “Свободное время: К оптимальному стилю досуга” // СоцИс. – №7. - 2000 - с.54-59.
18. Толстих Н. “Соціальне виключення в умовах глобальної економічної кризи” // Збірник наукових праць “Соціальні виміри суспільства” - №5. - 2003 - с.274.
19. Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва». Опитування: “Кому більше довіряють українці: владі, громадськості, ЗМІ?”. - 2015 - [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://dif.org.ua/article/komu-bilshe-doviryayut-ukrainsi-vladi-gromadskosti-zmi>
20. Шелдон К. Введение в теорию самодетерминации и новые подходы к мотивации роста // Сибирский психологический журнал. 2016. № 62. - 2016 - с. 8–15.
21. American Jewish Joint Distribution Committee (JDC) [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://www.jdc.org/>

22. Gallie D. “Social consequences of unemployment” // Стаття Journal of European Social Policy. – 2001 – с. 40-47
23. Khullar D. “How Social Isolation Is Killing Us” // стаття The New York Times [Електронний ресурс] - 2016 - Режим доступу до ресурсу: <https://www.nytimes.com/2016/12/22/upshot/how-social-isolation-is-killing-us.html>
24. Roberts G. A. “Профілактика вигорання” // Огляд сучасної психіатрії. № 1. – 1998. – с.24-32.
25. Thomas K.M. Cudjoe, “Social Distancing” Amid a Crisis in Social Isolation and Loneliness, [Електронний ресурс] - 2020 - Режим доступу: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7267573/>

ДОДАТКИ

Додаток А

Бланк інтерв'ю

1. Розкажіть яку посаду, ви займаєте в організації та якими є ваші обов'язки?
2. Як довго ви працюєте на даній посаді?
3. Що для вас є найбільш важливим у вашій посаді?
4. Які нематеріальні заохочення вас мотивують займатися тим чим ви займаєтесь?
5. Яким чином локдаун вплинув на діяльність вашої організації?
6. Розкажіть з якими проблемами ваша організація зіткнулася під час пандемії?
7. Які волонтерські\благодійні проекти ваша організація була вимушена скасувати/трансформувати під нові реалії? Яким чином вони трансформувалися?
8. Наскільки такі проекти продовжують бути ефективними та чого бракує?
9. Яким чином змінилася безпосередня взаємодія волонтерів\співробітників вашої організації із підопічними у зв'язку з введенням локдауну?
10. Як такі зміни вплинули на підопічних вашої організації ?
11. Як вимушена соціальна ізоляція під час пандемії вплинула на вас особисто та на ваше бажання працювати?
12. Чи відчували ви під час локдауну симптоми емоційного вигорання?
13. Як на вашу думку можна нівелювати признаки емоційного вигорання в сьогоднішній ситуації?
14. Які засоби/методи можуть сприяти зменшенню рівня емоційного навантаження?

Інтерв'ю №1 з координатором волонтерських програм “Хеседу” Тетяною

Дата, час: 01 травня 11.00

<i>Розкажіть яку посаду, ви займаєте в організації та якими є ваші обов'язки?</i>	1
Я працюю координатором волонтерських програм “Хесед”. До моїх обов'язків входить: пошук та навчання волонтерів, координація волонтерських проектів для людей похилого віку та людей з інвалідністю, напрямки фандрейзингу (гранти)	2
<i>Як довго ви працюєте на даній посаді?</i>	3
21 рік	4
<i>Що для вас є найбільш важливим у вашій посаді?</i>	5
Напевно відчуття місії та відчуття належності до громади, почуття відповідальності.	6
<i>Які нематеріальні заохочення вас мотивують займатися тим чим ви займаєтесь?</i>	9
Реальні результати: змінення ситуації ризику, допомога людям. А також відчуття причетності до високої етичної місії.	10
<i>Яким чином локдаун вплинув на діяльність вашої організації?</i>	11
Ми з 17.03.20 працюємо віддалено. В залежності від ситуації в країні наша організація може послаблювати карантин.	12
<i>Розкажіть з якими проблемами ваша організація зіткнулася під час пандемії?</i>	13
Ну, по-перше, з проблемою швидкого реагування на запити клієнтів. По-друге - із вимушеним припиненням будь якої офлайн діяльності. Найбільша проблема - це проблема депривації та погіршення фізичного та емоційного стану підопічних через соціальну ізоляцію.	14
<i>Які волонтерські/благодійні проекти ваша організація була вимушена скасувати/трансформувати під нові реалії? Яким чином вони трансформувалися?</i>	15
У зв'язку з припиненням будь якої форми фізичного контакту з підопічними, ми	16

були змушені вигадувати та реалізувати напрямки контакту з підопічними онлайн. В онлайн-форматі відбувається навчання комп'ютерній грамотності, групові та індивідуальні консультації з психологами, створення онлайн груп та курсів за інтересами, різноманітні коуч програми (йога, зож і т.д)	
<i>Наскільки такі проекти продовжують бути ефективними та чого бракує?</i>	17
Форми зворотного зв'язку від наших підопічних показують задоволення запропонованими сервісами (77% опитаних) 22% зайняли активну позиції та пропонують розширення спектра послуг та онлайн активностей, 2% уникали відповіді	18
<i>Яким чином змінилася безпосередня взаємодія волонтерів\співробітників вашої організації із підопічними у зв'язку з введенням локдауну?</i>	19
В основному всі наші волонтери демонструють відчуття готовності до роботи та допомоги, але їм також дуже не вистачає особистого контакту. (78 % опитаних декларували бажання контактувати з підопічними у будь який спосіб віч на віч.) 8 відсотків виявили бажання спілкуватися навіть через закриті двері 14% пропонують нові форми взаємодії онлайн, розуміючи скрутність становища	20
<i>Як такі зміни вплинули на підопічних вашої організації ?</i>	21
88% підопічних зазначили погіршення фізичного та емоційного стану. 10 відсотків продовжують спілкуватися оффлайн з друзями, не зважаючи на ризики. 2% планують вакцинацію. дані на 01.02.2021	22
<i>Як вимушена соціальна ізоляція під час пандемії вплинула на вас особисто та на ваше бажання працювати?</i>	23
Для мене особисто робота в кризовому становищі-звична практика. хіба що надшвидке реагування у складних ситуаціях ускладнюється дещо уповільненим ритмом життя зараз, але це тимчасово, на мою думку.що стосується психо-емоційного аспекту, то, дякуючи моїй сім'ї, я майже не помітила змін у форматі роботи	24
<i>Чи відчували ви під час локдауну симптоми емоційного вигорання?</i>	25

Сподіваюся, що мене оминуло це явище, але я відчуваю шалену нервову напругу, через високе робоче навантаження, адже майже немає перерв.	26
<i>Як на вашу думку можна нівелювати признаки емоційного вигорання в сьогоднішній ситуації?</i>	27
Основне - це постійний контакт з підопічними та волонтерами, особистий приклад, і основне - нематеріальна мотивація. бути на зв'язку і швидко реагувати на зміни довкілля	28
<i>Які засоби/методи можуть сприяти зменшенню рівня емоційного навантаження?</i>	29
Можливо - нематеріальне заохочення, робота позмінно, відзначення досягнень, похвала. Іноді навіть добре слово може більше, ніж якісь матеріальні блага.	30

Демографічний блок	
Стать	жінка
Вік	42
Сімейний стан	одружена
Освіта	вища
Професія	координатор волонтерських програм

Додаток В

Інтерв'ю №2 з координатором молодіжних програм в “Халом” Іллею

Дата, час: 1 травня 14:00

<i>Розкажіть яку посаду, ви займаєте в організації та якими є ваші обов'язки?</i>	1
Я координатор молодіжних програм в “Халом”, в мої обов'язки входить розробка і ведення різноманітних молодіжних і освітніх програм для єврейської молоді.	2
<i>Як довго ви працюєте на даній посаді?</i>	3
2,5 года	4
<i>Що для вас є найбільш важливим у вашій посаді?</i>	5
Самим головним в моїй роботі для мене є можливість допомагати підлітків єврейському поколінню отримувати знання про традиції і історію їх народу	6
<i>Які нематеріальні заохочення вас мотивують займатися тим чим ви займаєтесь?</i>	7
Меня мотивують позитивні емоції людей і усвідомлення того що вони можуть відпочити і розслабитися на наших заходах при цьому отримуючи нову цікаву інформацію	8
<i>Яким чином локдаун вплинув на діяльність вашої організації?</i>	9
В час локдауну наша організація повністю перейшла з офлайн заходів в онлайн. Незважаючи на незвичність нового формату, він відкрив для нас потенціальну роботу з багатьма іншими громадами по всій Україні і країнам колишнього СРСР. Так, наприклад, були організовані онлайн екскурсії по різних містах світу для нашої організації разом з гидом з Ізраїлю, також на ці екскурсії ми запрошуємо різні громади з інших міст	10
<i>Розкажіть з якими проблемами ваша організація зіткнулася під час пандемії?</i>	11

Основная проблема в нашей организации в период локдауна стала физическая усталость людей от слишком частого взаимодействия с компьютерной техникой и смартфонами. Очень сложно физически долго находится в гаджетах весь день по работе или учебе, а затем участвовать в онлайн мероприятиях с общиной, вне зависимости от уровня вовлеченности в него.	12
<i>Які волонтерські\благодійні проекти ваша організація була вимушена скасувати/трансформувати під нові реалії? Яким чином вони трансформувалися?</i>	13
Из-за ограничений связанных с локдауном нам пришлось отменить все живые встречи, посещения людей золотого возраста, а также выездные волонтерские акции с присутствием большого количества волонтеров (уборки кладбищ, посещения приютов и детских домов) Произошла трансформация проектов при переводе их в онлайн формат, пришлось отказаться от контактных игр (из-за отсутствия физического контакта), а также сменить большинство активностей в формат онлайн интеллектуальных игр или же творческих и кулинарных мастер-классов	14
<i>Наскільки такі проекти продовжують бути ефективними та чого бракує?</i>	15
Проекты продолжают быть эффективными, однако с каждым разом теряется интерес участников, так как в независимости от смены форматов и визуального оформления мероприятия в онлайн, наступает усталость от онлайн формата. Людям категорически недостаёт физического контакта с другими людьми, а также передвижений по живой локации	16
<i>Яким чином змінилася безпосередня взаємодія волонтерів\співробітників вашої організації із підопічними у зв'язку з введенням локдауну?</i>	17
Касательно молодежного направления мы направили силы на укрепление личного контакта с участниками, их эмоциональную поддержку, так как вследствие отсутствия встреч у многих подростков стала проявляться апатия по отношению к любым мероприятиям	18
<i>Як такі зміни вплинули на підопічних вашої організації ?</i>	19
Молодёжь была благодарна за поддержку, однако очень часто не могла справиться	20

с появляющейся апатией из-за давления онлайн учебы и постоянного нахождения дома с семьями	
<i>Як вимушена соціальна ізоляція під час пандемії вплинула на вас особисто та на ваше бажання працювати?</i>	21
Участились негативное настроение, а также периодически проявлялся пессимистический настрой по отношению к работе. Однако также было желание реализовать полученные возможности на максимум, вследствие чего появились проекты с США и массовые онлайн интеллектуальные игры с 10 странами постсоветского пространства.	22
<i>Чи відчували ви під час локдауну симптоми емоційного вигорання?</i>	23
Да, наблюдались явные симптомы эмоционального выгорания под конец 2020-го года - в частности самыми сильными было обесценивание предыдущих достижений и полученных результатов	24
<i>Як на вашу думку можна нівелювати признаки емоційного вигорання в сьогоднішній ситуації?</i>	25
Хорошим решением стала бы возможность посещения психолога за счет организации для проведения терапии, потенциальное расширение выходных дней не приведёт к позитивным результатам, по моему мнению	26
<i>Які засоби/методи можуть сприяти зменшенню рівня емоційного навантаження?</i>	27
Уменьшение рабочих часов в онлайн формате, проведение групповых собраний для поддержания позитивного настроения коллектива, терапия с психологом организации, проведение тимбилдингов для рабочей команды	28

Демографічний блок	
Стать	чоловік
Вік	24
Сімейний	неодружений

стан	
Освіта	вища
Професія	Координатор молодіжних програм у “Халом”

Додаток Г

Інтерв'ю №3 з координатором волонтерських програм у “Гілелі” Іланою

Дата, час: 3 травня 10:00

<i>Розкажіть яку посаду, ви займаєте в організації та якими є ваші обов'язки?</i>	1
Я координатор волонтерських програм, раніше була волонтером.	2
<i>Як довго ви працюєте на даній посаді?</i>	3
5 місяців	4
<i>Що для вас є найбільш важливим у вашій посаді?</i>	5
Самое главное в должности, что я имею больше инструментов для того чтобы узнавать о потребностях общины и нуждающихся.	6
<i>Які нематеріальні заохочення вас мотивують займатися тим чим ви займаєтесь?</i>	7
Я раніше була волонтером и не получала деньги за проделанную работу, и тем не менее уровень моей заинтересованности остался тем же, несмотря на то, что меня повысили и теперь моя работа оплачивается. Однако денежные выплаты никак не определяют моё желание помогать людям, все определяется благодарностью от наших подопечных и тем что ты понимаешь, что действительно помогаешь. Для меня это может быть дело 5 минут, часа, которое не требует большой затраты энергии/сил и так далее или возможно наоборот когда для подготовки акции нужна не одна неделя, но на выходе ты получаешь невероятную силу поддержки и простого «спасибо» от подопечных. Лично меня это прям очень сильно заряжает. Видеть счастливые лица людей не смотря на ситуацию вокруг это чудесно.	8
<i>Яким чином локдаун вплинув на діяльність вашої організації?</i>	9
По большей части из-за карантина мы ограничены в проведении многих акций, конечно мы все адаптируем под рамки эпидемиологических норм, но конечно это абсолютно не то что было раньше.	10
<i>Розкажіть з якими проблемами ваша організація зіткнулася під час пандемії?</i>	11

<p>Расскажу на примере пенсионеров. До карантина мы приходили в тёплые дома (это когда в квартиру к одному пожилому приходят соседи кто живет неподалеку из тех кто состоит в общине)</p> <p>И вот мы проводили праздники, общались, делали кулинарные мастер-классы. Ведь как ни крути самое малое что мы можем дать это общение которое им так важно. Сейчас конечно это перевернулось в абсолютно другую плоскость, мы звоним, поздравляем с праздниками и делаем поздравительную развозку к праздникам и это совсем не то.</p> <p>Конечно это тоже внимание, но мы прекрасно понимаем, что им и так сложно в это трудное время и дополнительно когда нет живого контакта это все усугубляется. Конечно есть больше опасений со стороны пенсионеров касательно возможности заболеть и не только.</p> <p>Точно также история с нашими акциями которые мы проводили для деток, думаю тут и так понятно, что мы просто не имеем никакой возможности посещать больницы, детские сады и интернаты.</p> <p>Мы общались о том чтобы переводить в онлайн наши проекты с детьми, но, допустим, в тех же больницах есть определенные строгие правила, которые касаются телефонов и компьютеров и так далее. Потому проводить там занятия, которые мы раньше проводили на протяжении 2х часов, сейчас нет возможности проводить даже в течение часа, так как у детей там есть ограничения касательно использования гаджетов.</p>	12
<p><i>Які волонтерські\благодійні проекти ваша організація була вимушена скасувати/трансформувати під нові реалії? Яким чином вони трансформувалися?</i></p>	13
<p>Из-за ограничений связанных с локдауном нам пришлось отменить все живые встречи, посещения людей золотого возраста, а также выездные волонтерские акции с присутствием большого количества волонтеров (уборки кладбищ, посещения приютов и детских домов)</p> <p>Произошла трансформация проектов при переводе их в онлайн формат, пришлось отказаться от контактных игр (из-за отсутствия физического контакта), а также сменить большинство активностей в формат онлайн интеллектуальных игр или же творческих и кулинарных мастер-классов</p>	14
<p><i>Наскільки такі проекти продовжують бути ефективними та чого бракує?</i></p>	15
<p>Конечно же не хватает человеческого контакта, и это самое основное. Мы допустим проводим акции для людей старшего поколения в онлайн. Те же еврейские праздники, как тот же Шаббат каждую пятницу. Мы созваниваемся вместе по Zoom. Конечно мы делаем все возможное чтобы люди старшего поколения не ощущали что про них забыли. Однако все равно контакта не хватает.</p>	16
<p><i>Яким чином змінилася безпосередня взаємодія волонтерів\співробітників вашої організації із підопічними у зв'язку з введенням локдауну?</i></p>	17

<p>Я сейчас специально большой акцент делаю на детях и людях золотого возраста потому что, так складывается, что именно те люди которые требуют постоянного участия оказываются в ситуации когда именно это участие волонтеров начинает им угрожать и есть риск заболеть.</p> <p>Если мы раньше приходили к подопечным, то сейчас наши волонтеры просто подходят к двери, передают там продукты в маске и перчатках и тут же уходят.</p> <p>Есть конечно пенсионеры которые боятся и это нормально и правильно. А есть те, кто готов за руки тебя затягивать и приглашать на чай, потому что они нас давно не видели и им нас не хватает.</p> <p>И это на самом деле тоже проблема, поскольку - как бы ты не объяснял, человек не то что бы не понимает, он просто уже так сильно устал мириться с этой изоляцией что готов в какой-то степени рисковать собой и своим здоровьем лишь бы получить вот этот непосредственный контакт.</p>	18
<p><i>Як такі зміни вплинули на підопічних вашої організації ?</i></p>	19
<p>Подопечные конечно больше сейчас чувствуют одиночество, ведь время и так сложное. Более гиперболизированы чувства в принципе. Поэтому важно в этот момент этих людей всячески поддерживать.</p>	20
<p><i>Як вимушена соціальна ізоляція під час пандемії вплинула на вас особисто та на ваше бажання працювати?</i></p>	21
<p>Первую неделю мне казалось что я в отпуске. Выполняла задачи с очень затянутыми дедлайнами. Было ощущение что мы все отдыхаем. Было ощущение что работы стало гораздо меньше, однако оказалось наоборот. Во всех направлениях в которых я работаю происходили глобальные изменения и работа только увеличивалась.</p> <p>Однако я люблю свою работу и все еще заинтересована в ней, потому что социальная изоляция на меня никак повлиять не могла и не может на данный момент.</p>	22
<p><i>Чи відчували ви під час локдауну симптоми емоційного вигорання?</i></p>	23
<p>Где-то конечно были моменты простого падения настроения из-за того что ты не понимаешь что будет дальше. Были моменты апатии, и неопределенности в оценке выполняемой мной работы, однако это все кратковременные нюансы. Но именно ярких симптомов выгорания не наблюдала. Все таки хорошие моменты и мотивация перевешивают.</p> <p>Все-таки у меня очень сильная команда и колоссальная поддержка со всех фронтов, поэтому нет даже приблизительно ничего похожего. За счет того что я на данный момент очень горю тем что я делаю, потому пока у меня хватает запала даже для того чтобы преодолевать такие сложные вещи как локдаун.</p>	24
<p><i>Як на вашу думку можна нівелювати признаки емоційного вигорання в сьогоднішній ситуації?</i></p>	25

Я думаю что во-первых это влияет от окружения и если человек чувствует симптомы выгорания, то наверное лучше просрочить дедлайн и не выполнить работу сиюсекундно чем потом ненавидеть ту работу которой ты занимаешься. Признаки выгорания нужно моментально предотвращать насколько это возможно. Написать там, к примеру начальству, что тебе нужен перерыв, ведь все мы люди.	26
<i>Які засоби/методи можуть сприяти зменшенню рівня емоційного навантаження?</i>	27
Я думаю что всем нужно уметь брать паузу. Опять таки вернусь к предыдущему ответу. Если есть возможность остановиться то нужно остановиться. Дать отдых себе, своей голове и своему телу, чтобы не дойти до этого пика эмоционального напряжения.	28

Додаток Д

Інтерв'ю №4 з координатором програм для людей похилого віку у “Хеседі” Віталієм

Дата, час: 6 травня, 13.00

<i>Розкажіть яку посаду, ви займаєте в організації та якими є ваші обов'язки?</i>	1
Я являюсь координатором программ для людей золотого возраста “Хесед”. В мои обязанности входит организация онлайн мероприятий для пожилых для преодоления социальной изоляции.	2
<i>Як довго ви працюєте на даній посаді?</i>	3
3 роки	4
<i>Що для вас є найбільш важливим у вашій посаді?</i>	5
Самым главным в моей должности наверное является возможность продлить жизнь пожилых людей, поскольку государство не заботиться об этих людях, либо делает это очень формально, и это очень сказывается на их самоощущении. Я чувствую что могу помогать этим людям и это несомненно мой главный стимул в работе.	6
<i>Які нематеріальні заохочення вас мотивують займатися тим чим ви займаєтесь?</i>	7
Ну опять же, зарплата у меня очень символическая, поэтому меня мотивирует в основном нематериальное вознаграждение, то бишь благодарность людей и ощущение что я сделал что-то полезное и важное для них. Ощущение того что ты	8

нужен и важен, наверное. Мне кажется я бы не смог заниматься такими вещами ради каких-то невероятных денежных стимулов.	
<i>Яким чином локдаун вплинув на діяльність вашої організації?</i>	9
Те занятия, которые происходили с пожилыми совместно с участием молодежи - их конечно мы были вынуждены отменить, поскольку те требовали непосредственного участия, а мы не могли поддавать наших подопечных риску. Остальные занятия перенесли в онлайн и сделали это весьма успешно.	10
<i>Розкажіть з якими проблемами ваша організація зіткнулася під час пандемії?</i>	11
Ну первые 4 месяца мы не очень понимали в полной мере что делать дальше, однако со временем начали уже видеть вектор какой-то, какое-то направление появилось.	12
<i>Які волонтерські\благодійні проекти ваша організація була вимушена скасувати/трансформувати під нові реалії? Яким чином вони трансформувалися?</i>	13
Ну, как я уже говорил ранее - все перешло в онлайн. То есть те программы которые мы проводили непосредственно вживую - трансформировались в онлайн-встречи, причем довольно таки удачно. Первое что хочу отметить, это то, что наши подопечные хорошо осведомлены как обращаться с компьютером так как в общине мы проводили регулярные уроки по компьютерной грамотности. То есть у нас люди которым уже за 80 умеют и заказывать в интернете, и подключаться в видеоконференции, понимают как безопасно пользоваться интернетом. Среди таких проектов которые удалось трансформировать в онлайн есть и арт-терапия, и занятие по зожу, и занятие по еврейским танцам. То есть все происходит в зуме и мы также общаемся и проводим время как и раньше.	14
<i>Наскільки такі проекти продовжують бути ефективними та чого бракує?</i>	15
Ну первое время мы не знали насколько это будет хорошо работать, так как у некоторых подопечных не было даже тех самых гаджетов чтобы выходить на общие конференции. Однако мы решили эту проблему путем закупки компьютеров для подопечных при помощи спонсоров, родственников подопечных, наша организация выделила определенную сумму.	16
<i>Яким чином змінилася безпосередня взаємодія волонтерів\співробітників вашої організації із підопічними у зв'язку з введенням локдауну?</i>	17
С подопечными мы общаемся по зуму, созваниваемся с ними почти каждый день. Приносим продукты, лекарства, если кому нужна такая необходимость. Но в основном стараемся как можно больше быть с ними на связи, чтобы они не	18

чувствовали себя изолированными.	
<i>Як такі зміни вплинули на підопічних вашої організації ?</i>	19
Подопечным первое время было сложно, однако то, что мы не опускали руки и делали все возможное для того чтобы сохранять наш и их позитивный настрой - очень помогло. Дело привычки, мне кажется. Сейчас уже все привыкли и стало намного легче.	20
<i>Як вимушена соціальна ізоляція під час пандемії вплинула на вас особисто та на ваше бажання працювати?</i>	21
На желание работать повлияло только в самом лучшем смысле. Я столкнулся с задачей “Как сделать так чтобы с ограничениями работать так чтобы проекты функционировали как и раньше”, и это был для меня скорее вызов нежели трудность, поэтому пандемия никак не могла у меня снизить работоспособность.	22
<i>Чи відчували ви під час локдауну симптоми емоційного вигорання?</i>	23
Ну смотрите, как такого эмоционального выгорания у меня не было. Я очень люблю и горю тем чем я занимаюсь, и временные трудности в лице локдауна не могли на меня как-то тяжело повлиять. Поэтому однозначно не было прям выгорания.	24
<i>Як на вашу думку можна нівелювати признаки емоційного вигорання в сьогоднішній ситуації?</i>	25
Трезво оценивать свои возможности, наверное. Давать себе передышку когда ощущаешь первые признаки раздраженности и усталости.	26
<i>Які засоби/методи можуть сприяти зменшенню рівня емоційного навантаження?</i>	27
Ну, на мой взгляд - единственный метод как можно нормально жить в таких условиях, да, в условиях карантина когда все по домам сидят и общение ограничено, вот. метод как именно не существовать а жить - это найти себе достаточно занятий, которые помогли бы тебе развить свои навыки. Я вот например очень люблю готовить, но никогда ранее не умел обращаться с тестом. А тут у меня появилось свободное время и я начал учиться. При этом я научился так же работать с разными программами, которые помогли мне научиться монтировать видео, я купил аппаратуру домой и начал записывать разные видео обращения, лекции, в том числе для подопечных. Я думаю что именно нивелировать признаки этого эмоционального напряжения можно с помощью развивающих занятий, составления какого-то плана четкого на день, это отвлекает и помогает.	28

Демографічний блок	
Стать	чоловік
Вік	39
Сімейний стан	одружений
Освіта	вища
Професія	координатор програм для людей похилого віку“Хесед”

Додаток Є

Інтерв'ю №5 із координатором волонтерського центру “Халом” Світланою

Дата, час: 6 травня, 11:30

<i>Розкажіть яку посаду, ви займаєте в організації та якими є ваші обов'язки?</i>	1
Координатор волонтерського центра “Халом”. В мои обязанности входит курирование волонтерских проектов, работа с детьми и пожилыми.	2
<i>Як довго ви працюєте на даній посаді?</i>	3
3 года	4
<i>Що для вас є найбільш важливим у вашій посаді, які нематеріальні заохочення вас мотивують?</i>	5
Причастность, взаимодействие с людьми и опыт. А также благодарность людей, успехи в проектах, отзывы участников. Нематериальные вещи в основном и мотивируют, так как работа местами сложная и оплачивается не совсем в соответствии с объемом работы и нагрузкой.	6
<i>Яким чином локдаун вплинув на діяльність вашої організації?</i>	7
Все перешло в онлайн, тяжело было понять, как можно организовать работу волонтеров онлайн	8
<i>Розкажіть з якими проблемами ваша організація зіткнулася під час пандемії?</i>	9

«Подвешенное» состояние, неопределенность, невозможность планировать на перспективу, выгорание	10
<i>Які волонтерські\благодійні проекти ваша організація була вимушена скасувати/трансформувати під нові реалії? Яким чином вони трансформувалися?</i>	11
Почти все проекты изменились из-за карантина и перешли в онлайн, проекты, направленные на пожилых и детей мы вынуждены были частично закрыть. Сейчас мы развозим продукты для пожилых и одежду и вещи в детские дома.	12
<i>Наскільки такі проекти продовжують бути ефективними та чого бракує?</i>	13
На самом деле сейчас не хватает самих волонтеров. Как начался карантин - многие ушли потому что мы долго не могли понять как скоординировать работу, ну и мы и они были в подвешенном состоянии. Об эффективности в такой ситуации особо нельзя говорить. Стараемся работать с тем, что имеем	14
<i>Яким чином змінилася безпосередня взаємодія волонтерів\співробітників вашої організації із підопічними у зв'язку з введенням локдауну?</i>	15
Взаимодействие перешло в телефонный или видео режим и режим просто доставки продуктов и вещей для подопечных как я уже говорила.	16
<i>Як такі зміни вплинули на підопічних вашої організації ?</i>	17
Подопечным конечно тяжело не меньше чем нам. Чувствуется что они уже устали от всей этой изоляции. Но что поделаешь с этими ограничениями и локдауном.	18
<i>Як вимушена соціальна ізоляція під час пандемії вплинула на вас особисто та на ваше бажання працювати?</i>	19
Лично на меня изоляция повлияла очень тяжело, были мысли и уходить из организации. И тут же эти мысли перевешивало сильное желание остаться. Все было перепадами	20
<i>Чи відчували ви під час локдауну симптоми емоційного вигорання?</i>	21
Да, было дважды эмоциональное выгорание, впервые почувствовала когда все только перестроилось в онлайн и было сложно координировать работу. Можно сказать что я на данный момент нахожусь в состоянии приближенном к выгоранию по большей части в связи с недостатком поддержки со стороны коллег и начальства	22
<i>Як на вашу думку можна нівелювати признаки емоційного вигорання в сьогоднішній ситуації?</i>	23
Наверное слушать потребности сотрудников, и если им нужен отдых - давать им его.	24

<i>Які засоби/методи можуть сприяти зменшенню рівня емоційного навантаження?</i>	25
Не гнаться за показателями, а дати людям войти в привычный и комфортный для них ритм работы.	26

Демографічний блок	
Стать	жінка
Вік	23
Сімейний стан	незаміжня
Освіта	Незакінчена вища
Професія	Студентка

Додаток Е

Інтерв'ю №6 із координатором волонтерської мережі Оксаною

Дата, час: 5 травня, 13.00

<i>Розкажіть яку посаду, ви займаєте в організації та якими є ваші обов'язки?</i>	1
Я координатор волонтерской сети Volunteer Community в Украине и мои задачи состоят в том чтобы создавать волонтерскую сеть. То есть развивать количество волонтерских центров, проектов, координаторов, плюс всеукраинские проекты и акции, плюс обучение и сопровождение координаторов и волонтеров, организация общих мероприятий, конференций семинаров, вебинаров. В общем построение сети, чтобы они чувствовали себя не отдельными друг от друга волонтерскими центрами а единой структурой.сети, чтобы они чувствовали себя не отдельными друг от друга волонтерскими центрами а единой структурой.	2
<i>Як довго ви працюєте на даній посаді?</i>	3
4 года	4
<i>Що для вас є найбільш важливим у вашій посаді?</i>	5
Это то, что я могу заниматься тем, что является моей миссией, как я считаю, в этой жизни. То есть заниматься тем чтобы люди оказывали помощь и делали добро для	6

других людей.	
<i>Які нематеріальні заохочення вас мотивують займатися тим чим ви займаєтесь?</i>	7
<p>Меня в принципе нематериальные поощрения и мотивируют, поскольку зарплата у нас очень маленькая чтобы она нас мотивировала. Потому основное это то, что у меня есть инструменты в руках для того чтобы влиять и что-то менять к лучшему, опять же. Сама, я бы наверное не справилась бы с теми задачами которые стоят перед нашей организацией, у меня одной бы ушло огромное количество ресурсов. Но когда у нас есть волонтеры, волонтерское движение, ресурсы, то очень много становится в нашей власти и у меня в руках есть тот инструмент который влияет на эти изменения. И вот это меня очень мотивирует.</p>	8
<i>Яким чином локдаун вплинув на діяльність вашої організації?</i>	9
<p>Очень сильно повлиял. В один момент мы созвонились с координаторами и приняли решения перестраивать все проекты в онлайн-режим. 80% проектов удалось перестроить в онлайн. За это время мы не потеряли ни волонтеров ни людей которым мы помогаем, и это наверное наша большая гордость. Более того за это время появились новые проекты по разным направлениям и я уверена что они останутся с нами и дальше. Например вот появилась онлайн-школа волонтеров, где ребята заполняют заявки постоянно и присоединяются к онлайн вебинарам с целью приобщиться к волонтерскому движению.</p> <p>Перестраиваться под локдаун конечно же было сложно. Но сейчас общение в том же зуме стало чем-то очень обыденным, я бы даже сказала - более тесным в какой-то степени и уже привычным, поскольку это определенно стерло границы, то есть теперь не имеет значения где находится волонтер или координатор для того чтобы мы могли взаимодействовать.</p>	10
<i>Розкажіть з якими проблемами ваша організація зіткнулася під час пандемії?</i>	11
<p>Ограничение коммуникации. Люди которым мы помогаем это люди пожилого возраста, люди с инвалидностью, дети группы риска. Это все аудитория которая находится в огромной зоне риска. Мы не можем ни приходить в дома к пожилым людям, ни быть с ними рядом, опять же, потому что есть риск заразить. Мы можем только разговаривать по телефону с ними, по зуму, приносить продукты и лекарства. Но мы не можем даже зайти к ним в квартиру. И сколько таких ситуаций когда люди пожилые очень расстраиваются когда волонтер допустим приходит к пожилому человеку просто принести продукты, поскольку карантинные меры и не может к нему зайти как это было раньше. Сложно отказывать когда одинокий пожилой человек пытается как-то пригласить в дом, чтобы хоть как-то получить вот это взаимодействие, которого у него нет. Это наверное самое сложное. Отказывать людям в живом общении в условиях таких вынужденных ограничений это ужасно</p>	12

давит на тебя и создает дополнительный стресс.	
<i>Які волонтерські\благодійні проекти ваша організація була вимушена скасувати/трансформувати під нові реалії? Яким чином вони трансформувалися?</i>	13
<p>Проекты которые были направлены на непосредственную помощь, к примеру: помощь в уборке дома, в ремонте. Мы могли прийти, посидеть, пообщаться с пожилым человеком, пойти с ним погулять. Все это мы вынуждены были трансформировать в онлайн режим. Понятно что для пожилых людей это немного не то.</p> <p>Тоже был большой вызов, вы только представьте - удаленно учить пожилых людей как пользоваться зумом или другими мессенджерами чтобы хоть как-то с ними коммуницировать, это было очень сложно. И как бы это не то что было, это то, что мы до сих пор продолжаем делать.</p>	14
<i>Наскільки такі проекти продовжують бути ефективними та чого бракує?</i>	15
<p>Их эффективность безусловно упала. Правда в том, что приходит раз в неделю к пожилому человеку домой и с ним коммуницировать и звонить раз в неделю - это конечно немного разные вещи, разные эмоции и ощущения. По сути пожилые люди начали более одиноко себя чувствовать чем раньше. А чего не хватает - не хватает возможности быть ближе.</p>	16
<i>Яким чином змінилася безпосередня взаємодія волонтерів\співробітників вашої організації із підопічними у зв'язку з введенням локдауну?</i>	17
<p>Появились ограничения, при том одно дело ограничения страны (локдаун и вот это все) другое дело ограничения “Джоинта”, при поддержке которого мы работаем, он строго запрещает взаимодействие с пожилыми людьми для того чтобы их обезопасить. И это касается не только пожилых, это касается и людей с инвалидностью и детей которые болеют. У нас нет возможности посещать больницы и интернаты которые мы посещали раньше. Опять же нас руководство не пускает в целях безопасности. Даже если мы все будем в масках, в костюмах, с антисептиками - этого недостаточно. Возможно конечно было бы достаточно если бы мы все были с тестами на ковид, но заставлять сдавать каждого волонтера тесты каждую неделю - к сожалению нет такой возможности.</p>	18
<i>Як такі зміни вплинули на підопічних вашої організації ?</i>	19
<p>Очень тяжело влияет, особенно на пожилых людей. К сожалению, еще не все их придерживаются и это стало еще одним из новых направлений для волонтеров - то есть популяризация того, что пожилой человек должен себя обезопасить и должен уменьшить коммуникацию.</p> <p>Приходилось неоднократно продвигать эти правила.</p>	20

<p>А с другой стороны есть другая крайность. Когда люди патологически начинают бояться ковида, они запираются дома, перестают общаться даже со своими детьми, по 100 раз в день моют руки. Человек начинает себя ограничивать, это уже идет патологическая боязнь коронавируса. И это ведь тоже неправильно. Отсутствие взаимодействия вот на таком уровне ужасно ослабляет человека. Это очень тонкая грань.</p> <p>Но вот наши волонтеры специально проходили обучение, для того чтобы во время общения с подопечными по телефону отслеживать что они не впадают в крайности ни в ту ни в другую сторону, а остаются в норме.</p>	
<p><i>Як вимушена соціальна ізоляція під час пандемії вплинула на вас особисто та на ваше бажання працювати?</i></p>	21
<p>Я работаю удаленно на этой должности поэтому в связи с локдауном в формате работы я изменений не ощутила. Ну, если не считать того, что я раньше достаточно часто ездила в командировки, на разные семинары волонтерских организаций и т.д. Но на меня это сильно не повлияло. Если же говорить про эмоциональную часть, то конечно же меня демотивирует то, что я не могу видеться с моими подопечными и с ребятами которыми я руковожу. Общение с волонтерами меня очень вдохновляет и мотивирует. Когда я приезжаю в волонтерский центр и вижу как происходит работа - меня это насыщает и дает мне стимул для моей работы. А когда я по сути все время сижу дома, хотя я общаюсь с ними через соцсети, это уже абсолютно не то. То есть у нас нет там общих дел, нет постоянного живого взаимодействия. И в связи с этим, конечно же мое желание работать немного упало. Я конечно же, осознанно подхожу к этому, поэтому стараюсь не расслабляться, даже не смотря на вот такие моменты.</p>	22
<p><i>Чи відчували ви під час локдауну симптоми емоційного вигорання?</i></p>	23
<p>Лично я не ощущала ни за период локдауна ни за период обычной работы подобных симптомов.</p>	24
<p><i>Як на вашу думку можна нівелювати признаки емоційного вигорання в сьогоднішній ситуації?</i></p>	25
<p>Наверное, способ нивелирования выгорания это - построение такой регулярной коммуникации с единомышленниками которые сталкиваются с теми же радостями и сложностями с которыми сталкиваешься и ты, то это может помочь. То есть способ предотвратить это выгорание, на мой взгляд, есть - возможность делиться и рассказывать о своих проблемных моментах тем, с кем ты, скажем так, в одной лодке. Вот мне так кажется.</p>	26
<p><i>Які засоби/методи можуть сприяти зменшенню рівня емоційного навантаження?</i></p>	27
<p>Наиболее экологичный и действенный способ, по моему мнению, это</p>	28

периодическая консультация с психологом. Могу на собственном примере подтвердить. Когда ты общаешься о своих каких-то проблемах и нюансах со специалистом это предотвращает многие негативные моменты. Когда ты говоришь о том что у тебя накопело за период работы, то это минимизирует именно негативные эмоциональные состояния в дальнейшей твоей работе. Было бы здорово если бы во всех организациях наших общин предоставлялась бы бесплатная консультация с хорошим психологом как для координаторов так и для волонтеров.

Демографічний блок	
Стать	жінка
Вік	29
Сімейний стан	одружена
Освіта	вища

Додаток Ж

Інтерв'ю №7 із координатором молодіжних програм “Гілель” Григорієм

Дата, час: 6 травня, 16.00

<i>Розкажіть яку посаду, ви займаєте в організації та якими є ваші обов'язки?</i>	1
Я працюю в Гилеле, займаю посаду координатора освітніх програм. В мої обов'язки входить проведення і координація різних проектів, в тому числі створення освітнього контенту для студентів, проведення і організація різних заходів на теми, пов'язані з іудаїзмом, традиціями, релігією в цілому. Також я організовую “Недівлю добрих дел”	2
<i>Як довго ви працюєте на даній посаді?</i>	3
2 роки	4
<i>Що для вас є найбільш важливим у вашій посаді?</i>	5
Для мене найважливішим в цій посаді є команда. Я завжди кажу що коли є команда на яку можна покластися то будь-яка робота буде цікавою і дійсно важливою.	6
<i>Які нематеріальні заохочення вас мотивують займатися тим чим ви займаєтесь?</i>	7
Момент росту особистого, в залежності від того з ким я працюю я завжди перебуваю в постійному розвитку, русі і розвитку. І для мене напевно це основний момент нематеріальної мотивації.	8
<i>Яким чином локдаун вплинув на діяльність вашої організації?</i>	9
Локдаун нас перевів в формат можливості онлайн. Однак таким форматом дуже швидко набридло, і було важко в тому плані знайти якийсь цікавий інтертеймент для дітей щоб вони не скучали перед монітором а їм було б дійсно цікаво.	10
<i>Розкажіть з якими проблемами ваша організація зіткнулася під час пандемії?</i>	11
Онлайн в якийсь момент втомив нашу аудиторію, і це стало напевно такою основною проблемою.	12
<i>Які волонтерські/благодійні проекти ваша організація була вимушена скасувати/трансформувати під нові реалії? Яким чином вони трансформувалися?</i>	13
Ми проводимо недівлю добрих дел. Перевели деякі моменти для того щоб уникнути масових зборів людей.	14

<i>Наскільки такі проекти продовжують бути ефективними та чого бракує?</i>	15
<p>На самом деле проекты которые начались в эпоху пандемии, много проектов начали направленность именно на пожилых подопечных, ведь эта категория населения попадает под большой риск заболеваемости, и их буквально ограничили во всем. Они остались наедине с собой без возможности выхода куда-либо в люди. Но им нужна социальность.</p> <p>И когда пришла пора онлайн для них это было очень тяжело. То же взаимодействие с компьютерами, планшетами - для них это сложно и непонятно было.</p> <p>Поэтому у нас была цель эффективно обучить их чтобы они оставались на связи. Им привозили продуктовые наборы, чтобы они не забывали что о них помнят. И вот именно эта поддержка и социальность для них была очень важна. А чего не хватает. Ну тут нужно думать, у меня пока таких мыслей нет.</p>	16
<i>Яким чином змінилася безпосередня взаємодія волонтерів\співробітників вашої організації із підопічними у зв'язку з введенням локдауну?</i>	17
<p>Да, наша организация во многом делает благотворительные развозки, то есть мы собираем какие-то продуктовые наборы первой необходимости. Также у нас есть проект “На связи” когда мы помогали пожилым подопечным научиться работать с гаджетами чтобы оставаться с ними на связи. Мы выбирали несколько волонтеров, они сдавали тест и после подтвержденного негативного результата они приезжали в дома к подопечным с электронными устройствами и обучали их.</p>	18
<i>Як такі зміни вплинули на підопічних вашої організації ?</i>	19
<p>Ну, опять же, все всё понимают конечно. Но по эмоциональной составляющей им невероятно сложно.</p>	20
<i>Як вимушена соціальна ізоляція під час пандемії вплинула на вас особисто та на ваше бажання працювати?</i>	21
<p>В принципе карантин повлиял очень тяжело, однако желание работать не ушло.</p>	22
<i>Чи відчували ви під час локдауну симптоми емоційного вигорання?</i>	23
<p>Да, конечно чувствовал. Но оно на меня как-то немного в обратную сторону повлияло, так как я под наплывом этих не очень позитивных ощущений решил сам как-то помочь окружающим меня людям, и решил сделать проект “Наедине с собой”. Это занятия и практикумы, которые наоборот таки дают возможность не выгорать во время карантина. Мы разбирали разные методы, разные вопросы, касающиеся усталости “Почему мы чувствуем усталость?” “Как мы чувствуем усталость” Какие сигналы дает наше тело и как с этим справляться.</p>	24

<i>Як на вашу думку можна нівелювати признаки емоційного вигорання в сьогоднішній ситуації?</i>	25
Слушать свое тело. Поскольку когда у нас начинаются всякие такие стрессовые ситуации и ситуации эмоционального напряжения то тело это такой первый индикатор который нам сигнализирует.	26
<i>Які засоби/методи можуть сприяти зменшенню рівня емоційного навантаження?</i>	27
Перерывы, как бы это банально не звучало. Возможности делать остановки в работе, даже вынужденные, потому что если мы будем работать без выходных, без перерывов, без отдыха это скажется на эффективности работы и эффективности жизни. Чтобы уменьшить это напряжение, как по мне, нужно уметь делать резкую смену обстановки - резкую смену деятельности. Перерывы и смена обстановки дают возможность именно этой перезагрузки нашего организма.	28

Демографічний блок	
Стать	чоловік
Вік	24
Сімейний стан	одружений
Освіта	вища

Програма дослідженняПроблемна ситуація:

- *Гносеологічний аспект.* Карантинні обмеження, спричинені пандемією Covid-19 внесли чимало змін у роботу волонтерських організацій. У ситуації, де, фактично, люди не мають змоги вільно та безпечно контактувати один з одним, волонтерські організації змушені знаходити альтернативні шляхи для допомоги найбільш вразливим групам населення під час пандемії.
- *Практичний аспект.* Інформація, отримана під час дослідження зможе показати оптимальний шлях підлаштування волонтерських практик під умови карантинних обмежень

Інтерв'ю тематично поділено на 5 блоків:

- 1) виявлення основних мотивів волонтерської діяльності респондентів у благодійних некомерційних організаціях єврейських меншин.
- 2) виявлення проблем, з якими зіткнулися організації респондентів та самі респонденти під час соціальної ізоляції.
- 3) дослідження способів вирішення цих проблем та визначення ступеня ефективності волонтерських практик, які трансформувалися під нові реалії.
- 4) виявлення закономірностей прояву симптомів емоційного вигорання у респондентів під час соціальної ізоляції
- 5) дослідження можливих шляхів нівелювання признаков емоційного виснаження під час волонтерської діяльності в умовах пандемії

Для прояснення даних тематичних блоків, було проведено сім інтерв'ю з такою ж кількістю респондентів. Інтерв'ю проводилися в період з 01.05.07 по 08.05.07. Середня тривалість одного інтерв'ю

склала 20 хвилин. Для проведення дослідження був складений опитувальний лист.

Гіпотези:

1. Волонтерські громадські практики некомерційних організацій в значній мірі трансформувались у зв'язку з пандемією.
2. Нематеріальна винагорода за роботу мотивує волонтерів значно більше ніж матеріальна.
3. Практик, які використовують волонтери для допомоги людям під час пандемії достатньо для підтримки нормального функціонування останніх.
4. Профілактика емоційного “вигорання” волонтерів сприяє підвищенню їхньої мотивації під час роботи.

Джерела інформації про стан об'єкта та предмета – респонденти.

Емпіричний об'єкт дослідження - експерти з некомерційних організацій єврейських спільнот - координатори волонтерських та соціально-спрямованих програм *Міжнародного благодійного фонду Єврейського Хеседу “Бней Азріель”*, *Міжнародної єврейської студентської організації “Гітель”*, *Єврейського культурного центру «Халом»*

Емпіричний предмет дослідження - особливості практик некомерційних організацій єврейських спільнот в Україні з подолання соціальної ізоляції.

Розмір генеральної сукупності (N) - 7

Теоретична інтерпретація основних понять:

Волонтерська діяльність соціально-спрямована благодійна активність, що здійснюється фізичними особами на засадах неприбуткової діяльності, заради добробуту та процвітання спільнот та суспільства в цілому.

Мотивація - процес спонукання окремих індивідів та груп до діяльності для досягнення особистих і спільних цілей. Ефективність мотивації пов'язана з конкретною ситуацією.

Емоційне вигорання - стан емоційного виснаження, що може проявлятися вираженою втратою продуктивності, повною або частковою відсутністю здатності надання підтримки іншим, байдужістю до підопічних та колег, апатією під час виконання професійних обов'язків.

[І.Грига, О.Брижовата, 1999]

Емпірична інтерпретація основних понять:

Виміри	Індикатори (запитання анкети)
Соціально-демографічний блок	<ul style="list-style-type: none"> ● вік ● стать ● сімейний стан (одружений/на, неодружений/на) ● освіта (середня, неповна вища, вища) ● професія
Волонтерська діяльність	<ul style="list-style-type: none"> ● Розкажіть яку посаду, ви займаєте в організації та якими є ваші обов'язки? ● Як довго ви працюєте на даній посаді?

<p>Мотивація</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Що для вас є найбільш важливим у вашій посаді? ● Які нематеріальні заохочення вас мотивують займатися тим чим ви займаєтесь?
<p>Труднощі, із якими зіткнулися організації під час пандемії та соціальної ізоляції</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Яким чином локдаун вплинув на діяльність вашої організації? ● Розкажіть з якими проблемами ваша організація зіткнулася під час пандемії? ● Які волонтерські\благодійні проекти ваша організація була вимушена скасувати/трансформувати під нові реалії? Яким чином вони трансформувалися?
<p>Способи вирішення труднощів</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Наскільки такі проекти продовжують бути ефективними та чого бракує? ● Яким чином змінилася безпосередня взаємодія волонтерів\співробітників вашої організації із підопічними у зв'язку з введенням локдауну? ● Як такі зміни вплинули на підопічних вашої організації ?

Емоційне вигорання	<ul style="list-style-type: none"> ● Як вимушена соціальна ізоляція під час пандемії вплинула на вас особисто та на ваше бажання працювати? ● Чи відчували ви під час локдауну симптоми емоційного вигорання? ● Як на вашу думку можна нівелювати признаки емоційного вигорання в сьогоднішній ситуації? ● Які засоби/методи можуть сприяти зменшенню рівня емоційного навантаження?
--------------------	--

Основні процедури збору та аналізу даних:

Дане дослідження проведене за допомогою методу експертного опитування, а саме індивідуального інтерв'ю у форматі онлайн-співбесіди. Вибір такого методу пояснюється тим, що досліджувана проблема є специфічною, а тому опитування простих респондентів було б неефективним через їх незалученість, некомпетентність, необізнаність в даній сфері. Саме через це опитування експертів – координаторів волонтерських та благодійних програм, яким відомі специфічні сторони досліджуваного явища, зможуть допомогти досягти поставлених завдань