

Звіт

за результатами дослідження впливу
діяльності фахівців напрямку
соціальної згуртованості на роботу
проєктів у громадах

Березень 2025

ЗМІСТ

<u>МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....</u>	<u>2</u>
<u>РЕЗУЛЬТАТИ опитування фасилітаторів громад.....</u>	<u>3</u>
<u>РЕЗУЛЬТАТИ опитування координаторів волонтерів.....</u>	<u>8</u>
<u>РЕЗУЛЬТАТИ опитування керівного складу місцевих організацій Карітас.....</u>	<u>16</u>
<u>РЕЗУЛЬТАТИ опитування ключових інформаторів.....</u>	<u>22</u>
<u>РЕЗУЛЬТАТИ опитування представників Карітасу України.....</u>	<u>27</u>
<u>ВИСНОВОК по проведенім опитуваннями.....</u>	<u>30</u>

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Мета дослідження: дізнатися сильні та слабкі сторони надання послуг та проведення заходів у громадах, роботи з волонтерами в напрямку соціальної згуртованості та аспекти, що потребують змін від працівників місцевих організацій. Виявити вплив діяльності фахівців напрямку соціальної згуртованості, а саме фасилітаторів громад та координаторів волонтерів на роботу в громадах. Виявити переваги та виклики взаємодії працівників у місцевих командах.

Дослідження проводилося в рамках програми Соціальної згуртованості Карітасу України.

Період збору даних: 20 лютого по 7 березня.

У рамках дослідження було опитано:

32 фасилітаторів громад (*далі ФГ*),

41 координаторів волонтерів (*далі КВ*),

88 ключових інформантів (представників громад),

69 представників керівного складу організацій Карітас (директори та їх заступники, координатори проєктів),

9 представників Карітасу України (менеджери проєктів).

Метод дослідження: телефонне напівструктуроване інтерв'ю.

До дослідження було залучено 43 організації Карітас:

Карітас Бучацької єпархії УГКЦ
Карітас Берислав
Карітас Бережани
Карітас Борислав
Карітас Броди
Карітас Волинь
Карітас Вінниця
Карітас Донецьк в м. Дніпро
Карітас Дрогобич
Карітас Жовква
Карітас Запоріжжя
Карітас Івано-Франківськ
Карітас Кам'янське
Карітас Київ
Карітас Коломия
Карітас Краматорськ

Карітас Кривий Ріг
Карітас Маріуполь
Карітас Миколаїв
Карітас Надвірна
Карітас Новий Розділ
Карітас Одеса
Карітас Полтава
Карітас Підкамінь
Карітас Стрий
Карітас Суми
Карітас Тернопіль
Карітас Харків
Карітас Херсон
Карітас Чернівці
Карітас Чернігів
Карітас Хмельницький
Карітас Житомир

РЕЗУЛЬТАТИ опитування фасилітаторів громад

Фасилітатори громад відіграють ключову роль у зміцненні соціальної згуртованості, сприяючи активному залученню місцевих жителів до вирішення нагальних проблем громади. У цій частині звіту проаналізовано їхню діяльність, основні досягнення та виклики, з якими вони стикаються в процесі роботи.

Нижче вказана кількість опитаних ФГ кожного центру Карітас:

Карітас:	К-сть опитаних	% від усіх опитаних	Карітас:	К-сть опитаних	% від усіх опитаних
Берислав	1	3%	Коломия	9	28%
Бучацької єпархії УГКЦ	1	3%	Краматорськ	1	3%
Волинь	1	3%	Кривий Ріг	1	3%
Донецьк в м.Дніпро	3	9%	Надвірна	2	6%
Дрогобич	1	3%	Одеса	1	3%
Жовква	1	3%	Полтава	2	6%
Запоріжжя	1	3%	Стрий	2	6%
Кам'янське	1	3%	Харків	2	6%
Київ	1	3%	Чернігів	1	3%

1. Актуальність роботи фасилітаторів громад для посилення соціальної згуртованості в громадах визначається:

Соціальна інтеграція та згуртованість громади

«У взаємодії між Карітасом та органами місцевого самоврядування, радами ВПО, громадськими організаціями, благодійними організаціями, активними волонтерами»

«Інтеграція та адаптація людей»

«Створення діалогу для людей, подолання конфліктів»

«Залучення громадян до прийняття рішень»

«Об'єднати людей»

«Працюємо в громадах з місцевими жителями та ВПО, що допомагає ВПО влитися в соціум»

Адміністративна підтримка

«Створення умов, щоб усі групи населення могли бути почутими. Рівні можливості для всіх»

Освітні та тренінгові програми

«Проводимо заходи, завдяки співпраці надаються послуги автобуса, залучаються студенти»

«Реалізація ініціатив»

«Розвиток місцевих проєктів»

«Просвітницька діяльність»

Відновленні громади

«Допомога в активізуванні громад»



«Фасилітатор громад допомагає мешканцям налагоджувати спілкування, вирішувати конфлікти та співпрацювати. Його роль особливо важлива для об'єднання різних груп населення, зміцнення довіри між жителями, місцевою владою, громадськими та благодійними організаціями, зокрема між ВПО і мешканцями приймаючої громади. Фасилітатор створює сприятливі умови для діалогу, допомагає знаходити спільну мову та працювати разом на благо громади, виявляти потреби та шукати ресурси для їх забезпечення, що сприяє згуртованості населення та сталому розвитку громади.»

2. Серед найефективніших практик роботи з громадами, на основі отриманого досвіду, було виділено наступні:

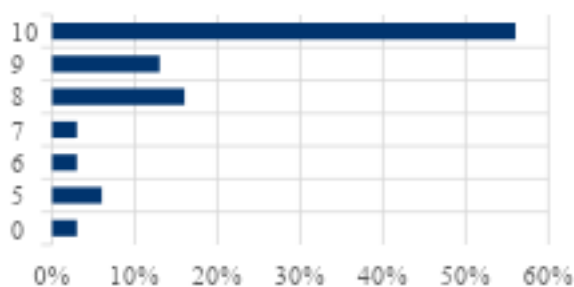
- **Проведення заходів та зустрічей** (фасилітаційні сесії, діалоги, круглі столи, громадські збори, інформаційно-розважальні заходи, групові зустрічі (з волонтерами, психологами, аніматорами, майстер-класами), форуми для обговорення проблем громади, організація спільних заходів для згуртованості громади, інтеграційна терапія спільнот).
- **Волонтерські ініціативи та соціальні акції** (допомога вразливим верствам (літнім людям, ВПО, малозабезпеченим сім'ям), організація збору батарейок та пластикових кришечок, толоки та екологічні акції, волонтерські проекти у громадах).
- **Освітні програми та тренінги** (навчальні програми для громади (економіка, підприємництво, управління проектами, фінансова грамотність, екологічна свідомість), мотиваційні програми, грантові заявки та менторська допомога, розвиток місцевих ініціатив через навчання).
- **Культурні заходи та творчі активності** (арттерапія (розпис гіпсових кашпо, екошопери, гончарство), жива бібліотека, форум-театр, концерти, майстер-класи).
- **Дослідження потреб громади** (опитування громади, створення мапи потреб та ресурсів, виявлення несподіваних проблем (наприклад, проблеми з водонапірною вежею)).
- **Спільна діяльність громади та співпраця з іншими структурами** (залучення громади до спільних ініціатив, спільні проекти з ГО, ОМС, обмін досвідом з іншими громадами).
- **Психосоціальна підтримка** (кризовий супровід, підтримка психологів, мобільні бригади).

3. Взаємодія з координаторами волонтерів у локальному Карітасі включає такі аспекти:

- **Спільна організація заходів та ініціатив:**
 - 1) Проведення спільних заходів (майстер-класи, екскурсії, тренінги, просвітницькі заходи, духовні зустрічі, благодійні акції).
 - 2) Планування та координація діяльності волонтерів.
 - 3) Організація гуманітарної допомоги (видача одягу, продуктових наборів, підтримка переселенців).
 - 4) Проведення заходів для літніх людей, дітей, осіб з інвалідністю.
- **Підтримка та мотивація волонтерів:**
 - 1) Координатори допомагають залучати волонтерів та підтримувати їх мотивацію.
 - 2) Фасилітатори створюють команду, що працює над спільними цілями.
 - 3) Волонтери мають можливість розвиватися, навчаються корисним навичкам.
- **Покращення комунікації та координації**
 - 1) Регулярні зустрічі, обмін інформацією, ефективна координація між волонтерами та працівниками.
 - 2) Спільне планування нарад та синхронізація роботи в командах.
 - 3) Оперативна комунікація через телефон, месенджери, спільні зустрічі.
- **Співпраця з місцевими громадами та установами**
 - 1) Взаємодія з органами місцевого самоврядування.
 - 2) Підтримка ініціатив місцевих громад, проведення екологічних акцій.
 - 3) Організація навчальних програм, культурних подій, інтеграційних заходів.
- **Виклики у співпраці**
 - 1) Відсутність координатора волонтерів у деяких організаціях або нещодавне його призначення.
 - 2) Фізична віддаленість між координатором та учасниками ініціатив, що ускладнює комунікацію.
 - 3) Побажання до тіснішої взаємодії між координаторами та волонтерами.

«Я взаємодію з координатором волонтерів у локальному Карітасі через постійну комунікацію та спільну організацію заходів. Ми разом проводимо тренінги, на яких волонтери навчаються корисним навичкам, які допомагають їм краще працювати з громадою. Також координатор допомагає знаходити та залучати волонтерів до різних ініціатив, щоб вони не просто допомагали в окремих заходах, а ставали активною частиною змін у громаді. Це важливо, бо коли волонтери самі відчують користь від своєї роботи, вони більше мотивовані залишатися в команді й продовжувати діяльність. Разом із координатором ми слідкуємо за тим, щоб у волонтерів були можливості розвиватися, отримувати підтримку та ініціювати власні проекти. Така співпраця корисна не тільки для Карітасу, а й для всієї громади, бо що більше людей залучені у спільну роботу, то легше досягати змін.»

4. Рівень співпраці з координатором(ами) волонтерів оцінюється:



Співпраця ФГ та КВ більшістю оцінюється позитивно (на 8-10 балів). Середня оцінка становить 8,7 балів. Результати свідчать про те, що у деяких аспектах співпраця потребує покращення. Оцінку 0 отримали від Карітасу Київ, де тривалий час не було посади координатора волонтерів.

5. Координація з командою проєкту відбувається через такі механізми:

1. Регулярні зустрічі та планування,
2. Онлайн-комунікація та оперативний обмін інформацією,
3. Спільна аналітика та моніторинг роботи 4. Взаємодія з волонтерами та партнерами.

“Що можна покращити? 1. Покращити координацію між регіональними командами 2. Оптимізувати систему звітності 3. Посилити навчання та підтримку команди 4. Підвищити ефективність внутрішньої комунікації”.

Команда проєкту узгоджує свою роботу через зустрічі, онлайн-комунікацію та спільні чати, що сприяє оперативному плануванню та реагуванню на запити громади. Завдяки злагодженій взаємодії всі процеси узгоджуються швидко, а виїзди організуються максимально ефективно. Для покращення можна вдосконалити систему зворотного зв'язку та оптимізувати внутрішню комунікацію, щоб ще швидше вирішувати питання та уникати дублювання інформації.

6. У роботі фасилітаторів громади спостерігаються наступні основні виклики/труднощі:

Брак ресурсів

Обмежені людські, матеріальні та фінансові ресурси. Також, зазначають про вигорання команди через навантаження та брак підтримки.

Логістичні труднощі

Найбільше було згадано про брак транспорту для доїзду фахівців та матеріалів. Окрім того, були випадки віддаленості місць роботи (гірська місцевість, розкидані села), що створює проблеми для роботи фасилітаторів.

Низька активність громади

Зазначається про пасивність мешканців, небажання брати участь. Така поведінка може пояснюватись тим, що люди бояться говорити, висловлювати думку. Також, згадувалось про очікування матеріальної допомоги замість соціальних ініціатив від жителів громад.

Взаємодія з органами влади

Відмова представників влади від співпраці. Ще було згадано про бюрократичні перепони, а саме значна частина часу витрачається на заповнення документації.

Проблеми з комунікацією та організацією роботи

Трудністю є відсутність єдиної системи для відстеження виконання завдань. Внутрішні розбіжності в команді щодо підходів до роботи.

Соціальні виклики

У деяких громадах є конфлікти через різне ставлення до ВПО. Також, виникають труднощі з мовним бар'єром (російськомовні мешканці).

Проблеми з фасилітацією заходів

Це стосується того, що недостатньо часу на підготовку перед зустрічами. Окрім того, деякі учасники домінують і нав'язують свою думку. Як згадувалось попередньо, існує перешкода з мотивацією людей брати участь у заходах.

Безпекові питання

Згадувалось про відсутність укриттів поблизу, близькість до кордону та загрози, що з цим пов'язані.

7. Для вирішення цих проблем та покращення роботи в цих сферах було запропоновано такі рішення:

«Кожен виклик можна подолати за допомогою системної роботи, комунікації та партнерств. Головне — не боятися пробувати нові формати взаємодії, аналізувати помилки та адаптувати стратегію. Коли громада бачить реальні результати, вона стає більш згуртованою та активною.»

«Зокрема необхідно забезпечення транспортом, підвищення заробітної плати, створення повної зайнятості та реалізація довготривалих проєктів.»

8. Потреби у навчанні включають наступні ключові теми чи компетенції, у яких фасилітатори хотіли б покращити свої знання або здобути нові навички:

- Фасилітація та медіація** (техніки фасилітації та медіації в громадах, інтерактивні методи фасилітації, форум-театр, використання метафоричних карт).
- Комунікації та взаємодія** (ефективна комунікація з владою, ведення переговорів, публічні виступи та ораторське мистецтво, стратегічна комунікація та кризові комунікації).
- Управління та лідерство** (керування людьми, організація роботи команд).
- Проектний менеджмент та фандрейзинг** (написання соціальних проєктів, грантова діяльність, залучення донорських коштів).
- Психологія та саморозвиток** (психологія поведінки, стресостійкість та саморегуляція, ментальне здоров'я та його підтримка, робота з вразливими групами населення).
- Аналіз та стратегічне планування** (аналіз потреб громади, оцінка ризиків та адаптація до змін).
- Цифрові навички та створення контенту** (використання цифрових інструментів для координації роботи громади, створення контенту для популяризації громадських ініціатив).
- Адміністративні навички** (планування робочого часу та процесу, фінансова грамотність).
- Обмін досвідом** (партнерство з міжнародними організаціями, вивчення досвіду інших фахівців, обмін досвідом між громадами).

9. Діяльність Карітас має довготривалий вплив на громаду, що проявляється у таких конкретних прикладах:

«1) Підвищення рівня довіри між жителями завдяки спільним заходам. 2) Покращення соціальної підтримки вразливих груп (наприклад, запуск програм для підтримки сімей у складних життєвих обставинах). 3) Розвиток волонтерського руху, який продовжує діяти навіть після завершення окремих проєктів» - Карітас Дрогобич.

«Комплексна підтримка релігійних громад сприяла тому, що ініціативні групи отримали достатньо знань, умінь та навичок для відкриття окремих парафіяльних Карітасів та успішно функціонують, підвищуючи доступ вразливих верств населення до соціальних послуг у Київській, Вінницькій, Житомирській та Чернігівській областях. Завдяки сприянню громадам у залученні додаткового фінансування на втілення соціально значущих ініціатив успішно імплементуються проєкти, що мають позитивний вплив на розвиток громад загалом: Реабілітаційний простір у Бишівській ТГ – функціонує та дає безкоштовний доступ

для мешканців громади, а також прилеглих 7 територій до комплексних безкоштовних реабілітаційних послуг. Центр підтримки найуразливіших верств населення в Іванківській ТГ допомагає ВПО та постраждалому від війни місцевому населенню. Навчальні курси з протимінної безпеки в Бучанській ТГ сприяють підвищенню обізнаності населення з протимінної безпеки, що дуже актуально для деокупованих територій Київщини.»

10. Перший контакт із громадою здійснюється найчастіше фасилітатором. Процес відбувається наступним чином. По-перше, ФГ ініціює перший контакт з громадою (у кожній громаді здійснюється по-різному, до прикладу, телефонує або особисто звертається до представників органів місцевого самоврядування. Також, були випадки пошуку контактів через знайомих). Наступний крок – це організація зустрічі, де обговорюються деталі, а саме виявляються ключові проблеми громади. Відповідно, проводиться аналіз, після якого ФГ домовляється про співпрацю з місцевими органами влади. При необхідності більшої підтримки, ФГ координує подальші дії, а саме залучає спеціаліста та розробляє планування.

11. Взаємодія з ОМС, органами державної влади та громадським сектором для консолідації зусиль відбувається наступним чином:

«1. Спільні ініціативи та проекти 2. Підписання меморандумів про співпрацю 3. Співпраця у кризових ситуаціях 4. Інформаційний обмін та лобювання змін».

«Фасилітатори та координатори проект часто працюють безпосередньо з місцевими органами влади для узгодження планів, пошуку ресурсів і розв'язання проблем громади. Це може включати організацію спільних засідань, де обговорюються важливі питання, що стосуються розвитку громади.»

12. Виявлення потреб громад здійснюється за допомогою таких методів:

- Пряме спілкування** – особисті зустрічі, індивідуальні розмови, фасилітаційні сесії.
- Опитування та анкетування** – письмові анкети, гугл-форми, соціологічні дослідження.
- Співпраця зі стейкхолдерами** – місцева влада, соцслужби, благодійні організації, волонтери.
- Моніторинг звернень** – аналіз запитів до організацій, гарячих ліній, соцзахисту.
- Комунікація через соцмережі та форуми** – тематичні групи, сторінки ОМС, громадські обговорення.
- Спостереження та аналіз** – оцінка соціально-економічної ситуації, відстеження змін і тенденцій.

13. Найефективнішими підходами, інструментами та заходами для активізації громад є:

Найкраще працюють методи, що дозволяють людям бути почутими, приймати рішення та відчувати власну значимість у громаді.

- Спільна діяльність**
 - 1) **Громадські збори та стратегічне планування** – залучення мешканців до обговорення важливих питань громади.
 - 2) **Волонтерські акції** – наприклад, екологічні заходи, толоки, соціальні проекти.
 - 3) **Організація груп обговорень** – створення відкритих платформ для діалогу та прийняття рішень.

□ **Освіта**

- 1) **Майстер-класи, тренінги** – особливо з психологічної підтримки, фандрейзингу, бізнес-навичок.
- 2) **"Жива бібліотека"** – формат обміну історіями та досвідом.
- 3) **Навчальні програми та мінігранти** – підтримка місцевих ініціатив через освітні курси та фінансування.

□ **Соціальна підтримка**

- 1) **Інклюзивні заходи** – наприклад, розважальні програми, де батьки можуть залучитися, поки діти зайняті.
- 2) **Гуманітарна допомога** – сприяє залученню громади, особливо для малозабезпечених верств.
- 3) **Психологічна підтримка та арттерапія** – невимушені бесіди під час творчих занять.

□ **Комунікація з владою та залучення ресурсів**

- 1) **Діалог із місцевою владою** – регулярні зустрічі, обговорення важливих проблем, написання грантів.
- 2) **Громадський бюджет** – залучення мешканців до розподілу місцевих ресурсів.
- 3) **Підтримка ініціатив через фінансування** – надання грантів, організація ресурсної допомоги.

□ **Дозвіллеві заходи**

- 1) **Спільні вечорниці, культурні заходи** – конкурси, пісні, зустрічі, що сприяють єднанню громади.
- 2) **Командні виїзди спеціалістів** – мобільні групи для роботи з громадами в малих населених пунктах.
- 3) **Творчі майстер-класи** – залучення людей через мистецьку діяльність.

□ **Використання сучасних технологій**

- 1) **Соціальні мережі** – для комунікації та залучення нових активістів.
- 2) **Опитування та меморандуми** – збір думок мешканців і документування спільних ініціатив.

Висновок.

Опитування показало, що фасилітатори громад відіграють важливу роль у розбудові соціальної згуртованості, однак їхня діяльність ускладнюється недостатнім фінансуванням, обмеженими ресурсами та низькою активністю мешканців. Важливо створювати умови для їхньої ефективнішої роботи, забезпечуючи додаткову підтримку та розширюючи можливості для навчання.

РЕЗУЛЬТАТИ опитування координаторів волонтерів

Координатори волонтерів забезпечують ефективну організацію та функціонування волонтерських ініціатив, допомагаючи громадам ставати більш згуртованими та активними. У цій частині звіту представлено аналіз їхньої роботи, підходів до залучення волонтерів і викликів, які постають перед ними.

Нижче вказані дані по кількості КВ кожного центру Карітас, які були опитані:

Назва центру:	К-сть опитаних	% від усіх опитаних	Назва центру:	К-сть опитаних	% від усіх опитаних
Бережани	1	2%	Кам'янське	2	5%
Берислав	1	2%	Київ	1	2%
Борислав	1	2%	Коломия	3	7%
Броди	1	2%	Краматорськ	1	2%
Бучацької єпархії УГКЦ	2	5%	Кривий Ріг	2	5%
Вінниця	1	2%	Миколаїв	1	2%
Волинь	1	2%	Надвірна	1	2%
Донецьк в м. Дніпро	3	7%	Одеса	1	2%
Дрогобич	2	5%	Полтава	1	2%
Житомир	1	2%	Стрий	2	5%
Жовква	2	5%	Суми	1	2%
Запоріжжя	3	7%	Харків	3	7%
Івано-Франківськ	2	5%	Чернігів	1	2%

1. Актуальність роботи координаторів волонтерів для посилення соціальної згуртованості в громадах визначається:

Соціальна згуртованість громади

«Соціалізація ВПО, долучення їх до громади. Знаходити активістів та долучати їх до суспільної діяльності. Допомогати людям творити добро.»

«Координатор волонтерів відіграє ключову роль у формуванні згуртованої, активної та відповідальної громади. Його робота не лише сприяє організації волонтерського руху, а й створює умови для підсилення соціальної єдності та взаємодопомоги...»

Організація та координація волонтерської діяльності

«...Організують волонтерську діяльність, залучають людей до різних ініціатив. Підвищення активності місцевого населення.»

«...Тому, що координатор налагоджує комунікацію з активними волонтерами, допомагає організувати та налагодити процеси, що позитивно впливають на соціальну згуртованість громади.»

«... Саме координатор волонтерів відбираючи кращих, формує найбільш дієву команду волонтерської діяльності в громаді, а це дозволяє ефективніше використовувати волонтерський ресурс в різних проектах, підвищує ефективність роботи...»

Залучення та мотивація волонтерів

«Залучаємо людей до волонтерства. Об'єднуємо та інтегруємо людей. Залучаємо активних людей з МТП до волонтерства, чим показуємо їхню потрібність суспільству.»

«КВ відіграють дуже важливу роль у згуртованості громад, бо сприяють довірі, взаємодопомозі, об'єднують громаду навколо спільних цінностей, інтересів; мобілізують людські ресурси, залучаючи мешканців до вирішення спільних проблем; посилюють комунікацію між жителями та місцевою владою та сприяють ефективному діалогу.»

Взаємодія з місцевою владою та організаціями

«Думаю координатор волонтерів є ключовою ланкою між громадою, волонтерами і нашою організацією Карітасом. Саме його робота допомагає об'єднувати людей навколо спільних різних цінностей, цілей.»

«Робота координатора волонтерів — це не тільки організація й управління заходами, а й налагодження ефективного контакту між волонтерами, партнерами та громадами, що допомагає зміцнювати зв'язки та створювати більше можливостей для розвитку.»

Інформаційна та просвітницька діяльність

«Найперше, це дає можливість поширювати інформацію про діяльність нашого БФ, а також допомагати організовуватися ініціативним групам волонтерів в громадах для здійснення різних ініціатив в їх громадах, різних акцій, благодійних ярмарків. Інформативна допомога волонтерам та координування їх активностей»

«Обмін досвідом, інформування громад про наші можливості...»



2. Серед найефективніших практик роботи з волонтерами, на основі отриманого досвіду, було виділено наступні:

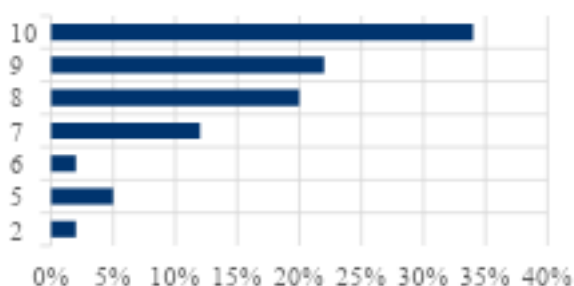
- **Плавна адаптація волонтерів** (опитування волонтерів перед початком роботи для визначення їхніх інтересів і навичок; наставництво (менторство); чітка координація та розподіл обов'язків; гнучке залучення – можливість вибирати зручний формат і час роботи, обмін досвідом, проведення спільного дозвілля).
- **Навчання сфокусоване на розвиток** (проведення тренінгів для волонтерів, майстер-класи від професіоналів, організація інтеграційних заходів, освітні програми та курси (мовні клуби, ІТ-курси, психологічні семінари)).
- **Мотивація волонтерів через визнання** (відзначення активних волонтерів, організація заходів вдячності, публікація історій волонтерів у соцмережах для підвищення їхнього статусу та залучення нових учасників).
- **Практична діяльність** (організація соціальних проєктів (безкоштовні стрижки для малозабезпечених, допомога літнім людям, догляд за дітьми), взаємодія з громадою через інтеграційні заходи (екскурсії, толоки, прибирання), робота з тваринами, благодійна діяльність, духовні ретрити).
- **Комунікація з волонтерами** (створення Telegram-каналів для оперативної взаємодії, регулярні зустрічі для планування та обговорення, персональне спілкування та підтримка волонтерів у складних ситуаціях).

3. Взаємодія з фасилітатором у локальному Карітасі включає такі аспекти:

- **Спільне планування заходів**
 - 1) Організація виїзних зустрічей, акцій, тренінгів
 - 2) Планування спільних поїздок у громади
 - 3) Визначення потреб громади перед реалізацією заходів
- **Комунікація**
 - 1) Взаємодія з адміністрацією, ОМС та мешканцями
 - 2) Налагодження комунікації між організацією та громадою
 - 3) Фасилітатор як "місток" між громадою та командою

- Збір та аналіз потреб громади**
 - 1) Виявлення ключових проблем у громаді
 - 2) Опитування мешканців щодо актуальних запитів
- Залучення волонтерів та партнерів**
 - 1) Визначення лідерів серед волонтерів
 - 2) Пошук партнерів та підписання меморандумів
 - 3) Підбір волонтерів відповідно до потреб громади
- Розподіл ресурсів та підтримка ініціатив**
 - 1) Співпраця у розподілі гуманітарної допомоги
 - 2) Ефективне використання ресурсів на основі потреб громади
 - 3) Залучення кризового центру до підтримки населення
- Освітня та просвітницька діяльність**
 - 1) Організація гуртків та освітніх програм
 - 2) Проведення уроків волонтерства
 - 3) Формування обізнаності щодо соціальних питань
- Оцінка ефективності та зворотний зв'язок**
 - 1) Спільний аналіз реалізованих проектів
 - 2) Оцінка результативності заходів
 - 3) Впровадження змін на основі отриманого фідбеку

4. Рівень співпраці з фасилітатором(ами) оцінюється:



Більшість оцінили взаємодію на 8-10 балів (76%). Одна оцінка 0 де немає ФГ, оцінка 2 в Карітасі, де взаємодії не відбувалось.

Як бачимо, для 66% випадків (де оцінка менша за 10) співпрацю між КВ та ФГ можна і варто покращувати.

5. У взаємодії з фасилітатором громади спостерігаються наступні основні виклики/труднощі:

Брак ресурсів

Згадується, про труднощі через брак ресурсів (фінансових, людських, матеріальних), що обмежує можливості для реалізації спільних ініціатив.

Низька активність громади

Пасивність мешканців проявляється у тому, що їм важко комунікувати з фасилітатором. Як результат цієї взаємодії, ФГ не завжди може до кінця з'ясувати реальні потреби та проблеми громади.

Проблеми з комунікацією

Зворотній зв'язок від фасилітатора отримується із затримкою, пояснюється це тим, що вони мають велику зайнятість. Також, ФГ можуть мати інші пріоритети, що ускладнює узгодження спільних цілей та планів.

Проблеми з організацією роботи

Дані проблеми виникають через відсутність чітко визначених зон відповідальності.

6. У роботі координаторів волонтерів спостерігаються наступні основні виклики/труднощі:

Зниження мотивації та вигорання волонтерів

Волонтери швидко втрачають ініціативу, а підтримувати їхню зацікавленість складно.

Залучення нових волонтерів.

Згадується, що важко мотивувати людей на безоплатну працю, особливо внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та молодь. Також, люди менш активно долучаються до волонтерства через втому, економічні труднощі або інші пріоритети.

Фінансові труднощі.

Недостатність коштів на підтримку волонтерів, організацію заходів та транспортні витрати.

Обмежені матеріальних ресурсів

Координатори зазначають про нестачу матеріалів, пального, приміщень для заходів.

Безпекові виклики

Ці виклики відрізняють від тих, що були зазначені фасилітаторами, а саме було згадано про мобілізацію чоловіків, ризики в прифронтових територіях, обмеження пересування.

Недостатня комунікація

Проблеми в узгодженні дій між волонтерами, координаторами та фасилітаторами.

Проблеми з реалізацією ідей

Як зазначається: є бажання, але немає чітких напрямків чи можливостей для втілення проєктів.

Обмежений час волонтерів

Це зумовлено тим, що через основну зайнятість багато хто не може долучатися регулярно.

7. Для вирішення цих проблем та покращення роботи в цих сферах було запропоновано такі рішення:

«1. Дати фінансування/написання грантів, організація благодійних заходів для збору коштів. 2. Регулярне визнання волонтерів – тренінги, нагороди, мерч, неформальні зустрічі, менторство тощо. 3. Розширення спектру завдань для волонтерів, наприклад, залучення Про Боно волонтерів для роботи з бенефіціарами, розширення формату роботи (онлайн волонтерство).»

«З громадою слід максимально спілкуватися, для створення дружнього середовища та довіри. Навіть мінімальна підтримка або невелика допомога може надихнути кількох членів громади долучатися до проєкту та ставати ініціативними. Для волонтерів слід організувати тренінги для підвищення кваліфікації або освоєння нових спеціальностей. Слід проводити серед волонтерів культурно-масові заходи для кращої дружньої комунікації та створення здорового середовища. Стимулювати волонтерів можливістю отримати нових можливостей у волонтерській справі.»

8. Потреби у навчанні включають наступні ключові теми чи компетенції, у яких координатори волонтерів хотіли б покращити свої знання або здобути нові навички:

- Комунікаційні навички та робота з волонтерами** (покращення комунікації з волонтерами різного віка, налагодження співпраці з громадами, управління конфліктами та кризова комунікація, мотивація волонтерів та запобігання вигорання, навички встановлення особистих кордонів).

- **Менеджмент волонтерських проєктів** (волонтерський менеджмент та організація команди, проєктний менеджмент та стратегічне планування, організація роботи великої групи волонтерів, написання звітів та документації).
- **Фандрейзинг та залучення ресурсів** (пошук фінансових ресурсів, написання грантових заявок, співпраця з благодійними платформами та донорами)
- **Психологічна підтримка та кризові ситуації** (надання психологічної підтримки в екстрених ситуаціях, робота з вразливими групами).
- **Домедична допомога та безпека** (тактична медицина, протимінна безпека, надання першої допомоги).
- **Технології у волонтерській діяльності** (використання штучного інтелекту для написання проєктів та оптимізації роботи, робота з офісними програмами та базами даних).
- **Юридичні аспекти волонтерської діяльності** (адвокація волонтерських ініціатив у громаді, юридичні аспекти роботи волонтерів).

9. Значна частка координатори волонтерів відзначили зміну рівня активності громади після впровадження ініціатив.

«Збільшення кількості волонтерів: Після інформаційних зустрічей та залучення нових учасників більше людей почали активно долучатися до волонтерської діяльності. Підвищення рівня самостійної ініціативності громади: Громадяни почали самостійно організовувати збори допомоги, пропонувати нові ідеї, займатися фандрейзингом та залучати партнерів. Згуртованість та взаємодопомога: Люди стали більш відкритими до співпраці, активніше брати участь у благодійних заходах та підтримувати ініціативи фонду. Волонтерські ініціативи не тільки допомагають тим, хто цього потребує, а й посилюють соціальну згуртованість громади!»

10. Діяльність Карітас має довготривалий вплив на громаду, що проявляється у таких конкретних прикладах:

«Соціальна згуртованість та культура взаємодопомоги: Після регулярних ініціатив із допомоги вразливим групам (збір гуманітарної допомоги, акції підтримки дітей-сиріт, людей похилого віку) громада стала більш активною та ініціативною. Люди почали самостійно організовувати благодійні заходи та допомагати одне одному. Освітній та мотиваційний ефект для молоді: Волонтерські програми для студентів сприяли формуванню соціально активного покоління. Деякі молоді волонтери, отримавши досвід, продовжили роботу в соціальній сфері або стали лідерами локальних ініціатив. Покращення умов життя вразливих груп населення: Завдяки тривалим програмам підтримки (ремонт житла для постраждалих, забезпечення людей з інвалідністю засобами пересування, гуманітарна допомога) підвищилась якість життя багатьох сімей. Волонтерська діяльність "Карітас" не лише розв'язує нагальні проблеми, а й формує свідому, згуртовану громаду, яка готова діяти та підтримувати одне одного.»

«В результаті тривалої роботи волонтерів Карітасу з громадою помітив, що ВПО ставали більш відкритими у спілкуванні, більше довіряли новим ініціативам, самі ставали ініціаторами нових ініціатив. Коли волонтери приходили до громади з якою працювали

тривали час, помітною став фактор довіри. Люди довіряють, відчуючи підтримку і допомогу. Особливо коли це стосується вразливих груп населення.»

«Підвищення рівня довіри в громаді; зміцнення соціальних зв'язків; розвиток культури благодійності Приклади: розпочата діяльність наших волонтерів у соціальному гардеробі БО «БФ «Карітас Кам'янське» з початку повномасштабного вторгнення. Ця ініціатива допомагає нужденним отримати необхідні речі актуальна і сьогодні; приготування їжі для нужденних в «Карітасі» нашими волонтерами також з початку вторгнення теж актуально.»

Таким чином, діяльність "Карітас" має довготривалий вплив на громаду, зміцнюючи довіру, взаємодопомогу та культуру благодійності. Молодь, залучена до волонтерства, продовжує соціально активну діяльність, а підтримка вразливих груп покращує їхнє життя на тривалий час. Завдяки цим змінам громада стає більш згуртованою та самостійно ініціює нові проекти допомоги.

11. *«Перший контакт з громадою здійснює в основному фасилітатор: 1. Попередній зв'язок телефоном або електронною поштою. Фасилітатор представляє нашу організацію, розповідає про напрями співпраці тощо. 2. Організація зустрічі – після попереднього узгодження особиста зустріч з представниками громади для визначення основних потреб громади і напрямків майбутньої співпраці. 3. Налагодження комунікації – онлайн і офлайн зустрічі для коригування методів роботи, визначення додаткових напрямків співпраці, впровадження нових ініціатив.»*

12. Проявлення ініціативності волонтерів у створенні власних проєктів:

«Так, це дійсно з'явилися власні ініціативи. Ну, наприклад, наша молодь розпочала такий соціальний проєкт «Проблема безбар'єрності нашого міста». Є також загін турботливих бабусь ,які для наших людей у потребі та для хлопців ЗСУ щотижня готують напівфабрикати, які передаються. Таких ініціатив вистачає.»

«Так, нещодавно волонтери самі вирішили обладнати і розмалювати одне з найбільших укриттів нашого селища. Перед Різдом молодь самостійно організувала масове свято для дітей. Самі готували страви, декорували зал, готували розважальну програму. І це лише кілька випадків. Наші волонтери дуже ініціативні, і реалізують, як мінімум 1 раз в місяць якусь з ініціатив.»

«Наші клуби (української, англійської мови та ін.) так розпочалися. Дівчата нам допомагали, а ми у них потім почали запитувати, як би ви нам могли допомогти, розказували їм, які є запити. Вони навіть залучили деяких людей, наприклад, к нас в клубі є вчитель української мови, а вона прийшла із запрошення іншого волонтера. Іноді бувають у нас пости із закликами приєднуватися до волонтерства...»

«Волонтери дійсно стали більш ініціативними, приклади тому: 1. Ми допомогли нашим волонтерам у місті Вільногірськ створити громадську організацію «Ми масштабуємо добро», яка на сьогоднішній день дуже потужна. Вони залишаються нашими волонтерами, і ми продовжуємо з ними співпрацю; 2. Наші волонтери створили громадську організацію «Поклик честі», теж співпрацюють з «Карітасом.»

13. Координатори зазначають наступні підходи та інструменти, які найкраще працюють для залучення волонтерів:

- Інформаційно-комунікаційні методи** (соціальні мережі, публікації, історії успіху, сарафанне радіо, реклама, оголошення, презентації в навчальних закладах).
- Організаційно-мотиваційні заходи** (тренінги, реколекції, особисті зустрічі, заохочення, нагородження, волонтерські школи).
- Практична залученість** (екологічні акції, майстер-класи, благодійні заходи, співпраця з університетами та місцевими громадами).

14. Щодо культури волонтерства в громадах координатори розвивають це наступним чином.

Координатори волонтерів розвивають культуру волонтерства через створення ініціативних груп, підтримку бенефіціарів та мотивацію учасників подарунками й подяками. Вони наголошують на важливості постійного зв'язку з волонтерами, організують тренінги, майстер-класи, психологічні зустрічі, популяризують волонтерство через соціальні мережі та співпрацюють із навчальними закладами.

Також координатори залучають громаду через заходи, зустрічі зі священниками, місцевими активістами та міжнародними волонтерами. Вони відзначають, що нові учасники долучаються завдяки особистим контактам, рекомендаціям та просвітницькій діяльності.

Координатори наголошують, що волонтерство стає природною частиною життя громади завдяки особистому прикладу, підтримці активістів та створенню можливостей для розвитку й самореалізації волонтерів.

15. Видимість результатів роботи координаторів волонтерів можна забезпечити наступним чином:

«Висвітлення діяльності у соцмережах та ЗМІ: Регулярно публікувати історії волонтерів, фотозвіти, відео, статистику допомоги на сторінках організації (Facebook, Instagram, Telegram). Залучати місцеві медіа для розповсюдження інформації. Презентація результатів для громади та партнерів: Проводити публічні звіти, круглі столи, зустрічі з партнерами, де можна розповісти про досягнення волонтерів, показати реальні кейси допомоги та дати можливість волонтерам поділитися досвідом. Відзнаки та подяки волонтерам: Організовувати церемонії нагородження, вручення сертифікатів, подяк, тематичні зустрічі для волонтерів, що мотивує їх і показує громаді значимість їхньої роботи. Видимість результатів зміцнює довіру громади, залучає нових партнерів і волонтерів та сприяє розвитку волонтерського руху.»

Висновок.

Координатори волонтерів активно сприяють залученню нових учасників до волонтерської діяльності та розвитку ініціатив у громадах. Разом із тим вони стикаються з проблемами мотивації волонтерів, нестачею ресурсів і труднощами у координації команд. Подальший розвиток волонтерських програм потребує комплексного підходу, включаючи системну підтримку та нові механізми залучення активістів.

РЕЗУЛЬТАТИ опитування керівного складу місцевих організацій Карітас

Керівний склад місцевих організацій Карітас відіграє важливу роль у стратегічному плануванні та координації соціальних ініціатив. У цій частині звіту досліджено їхні оцінки ефективності діяльності фасилітаторів громад і координаторів волонтерів, а також визначено ключові напрями покращення роботи.

Нижче вказані дані по кількості керівного складу місцевих організацій кожного центру Карітас, які були опитані:

Назва центру:	К-сть опитаних	% від усіх опитаних	Назва центру:	К-сть опитаних	% від усіх опитаних
Карітас Берислав	2	3%	Карітас Кривий Ріг	3	4%
Карітас Борислав	2	3%	Карітас Маріуполь	2	3%
Карітас Броди	1	1%	Карітас Миколаїв	2	3%
Карітас Бучацької єпархії УГКЦ	3	4%	Карітас Надвірна	2	3%
Карітас Волинь	2	3%	Карітас Одеса	3	4%
Карітас Донецьк в м. Дніпро	3	4%	Карітас Полтава	2	3%
Карітас Дрогобич	3	4%	Карітас Стрий	3	4%
Карітас Жовква	3	4%	Карітас Суми	2	3%
Карітас Запоріжжя	5	7%	Карітас Тернопіль	1	1%
Карітас Івано-Франківськ	4	6%	Карітас Харків	3	4%
Карітас Кам'янське	4	6%	Карітас Херсон	1	1%
Карітас Київ	2	3%	Карітас Чернівці	2	3%
Карітас Коломия	3	4%	Карітас Чернігів	3	4%
Карітас Краматорськ	3	4%			

1. Актуальність роботи фасилітаторів громад та координаторів волонтерів для посилення соціальної згуртованості в громадах визначається:

- Посередництво та комунікація**
 - 1) Фасилітатори громад (ФГ) виступають посередниками між громадою, органами місцевого самоврядування (ОМС) та громадськими організаціями.
 - 2) Вони допомагають налагодити комунікацію, будують довіру між мешканцями та владою, координують вирішення проблем.
 - 3) Координатори волонтерів (КВ) згуртовують активістів та створюють ефективні волонтерські осередки.
- Залучення громадян до активної діяльності**
 - 1) ФГ організують заходи для обговорення нагальних проблем та пошуку рішень.
 - 2) КВ мотивують людей до волонтерства, створюють волонтерські ініціативи, проводять навчання та запобігають вигоранню активістів.
- Інтеграція та соціальна згуртованість**

- 1) Допомагають інтегрувати внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у громади, зменшують соціальну напругу та профілактують конфлікти.
 - 2) ФГ проводять заходи для зміцнення соціальних зв'язків та підвищення рівня довіри між різними групами населення.
- **Розвиток волонтерського руху**
 - 1) КВ шукають волонтерів, координують їхню діяльність, підтримують та допомагають у розвитку соціальних ініціатив.
 - 2) Волонтерська робота сприяє мобілізації громади та ефективному використанню її ресурсів.
 - **Розвиток громадянського суспільства та підтримка місцевого самоврядування**
 - 1) ФГ допомагають активізувати громадськість, підтримують громадські ініціативи та сприяють залученню фінансових та людських ресурсів.
 - 2) КВ допомагають у реалізації волонтерських проєктів, що підвищує рівень соціальної відповідальності серед громадян.
 - **Підтримка під час кризових ситуацій**
 - 1) Допомагають швидко реагувати на зміни, розподіляти допомогу, підтримувати моральний дух громади.
 - **Покращення якості життя громади**
 - 1) ФГ допомагають формувати запити на соціальні послуги та залучати необхідні ресурси.
 - 2) КВ сприяють розвитку волонтерства як механізму довготривалого соціального розвитку.

2. Взаємодія фасилітаторів громад та координаторів волонтерів між собою:

«Фасилітатори громад та координатори волонтерів працюють у тісному партнерстві, оскільки їхні функції доповнюють одна одну. Взаємодія між ними будується на таких ключових принципах: 1. Виявлення потреб громади 2. Розробка та впровадження проєктів 3. Розвиток співпраці між владою, громадами та волонтерами 4. Підтримка та розвиток волонтерства. Безумовно, співпраця між фасилітаторами громад та координаторами волонтерів є необхідною та доцільною, оскільки вона дозволяє: ефективно вирішувати проблеми громади, зміцнювати соціальну згуртованість, підвищувати сталість волонтерських ініціатив. Основні виклики у взаємодії: відсутність спільного бачення, перевантаженість обох сторін, брак ресурсів, нестача комунікації між структурами»

3. Діяльність фасилітаторів громад та координаторів волонтерів має довготривалий вплив на громаду, що проявляється у таких конкретних прикладах:

1. **Чорноморськ, Сергіївка** – фасилітатор виявив потреби громади, залучив фандрейзера → закупили тренажери та обладнання для людей з інвалідністю.
2. **Вільногірськ** – ВПО стали волонтерами, фасилітатор і координатор допомогли створити ГО → організація працює досі.
3. **Харків** – волонтери Карітасу виявили сім'ю у напівзруйнованому будинку, фасилітатор залучив допомогу → зробили ремонт, облаштували санвузол, забезпечили меблями.
4. **Вільшани** – фасилітатор виявив проблему з водопостачанням, організував зустріч із владою → відновили свердловину, покращили доступ до води.

5. **Велика Костромка** – організували прибирання парку, посадку дерев і квітів → громада стала активнішою, простір – доглянутішим.
6. **Ніжин** – Карітас Чернігів орендує два приміщення за 1 грн → громада отримала додатковий соціальний простір.
7. **Новобасанська громада** – у дитини з інвалідністю не було доступу до школи, залучили Карітас Чернігів → придбали електрокрісло, вирівняли дорогу.
8. **Печеніги** – у медіа висвітлили роботу місцевого простору → фонди почали звертатися для проведення заходів.
9. **Городянська, Бобровицька, Носівська громади** – працювали з літа, проводили заходи → громади самі звертаються із запитом на співпрацю.
10. **Безлюдівська громада** – у селах не було дитячих гуртків, фасилітатор ініціював заняття → після перших груп отримали багато запитів на розширення.
11. **Проект "LEGO"** – написали заявку → отримали грант на дитяче дозвілля.
12. **Благодатне, Нововолинська громада** – підтримка Карітасу активізувала мешканців → вони створили ГО «Благодатне» та працюють самостійно.
13. **Проект «Дитяча анімаційна студія» ХАБу «Добрий Козятин»** – реалізований за донорські кошти → продовжує роботу після завершення фінансування.
14. **Розвиток волонтерства** – молодіжний центр Карітасу проводив курс лідерства для підлітків → випускники стали волонтерами і заснували молодіжний центр.
15. **Інклюзія та підтримка людей з інвалідністю** – у Солоницівській громаді відкрили ресурсно-інклюзивний центр, де проводять заняття для дітей з інвалідністю.
16. **Розвиток соціальних послуг** – у Нижньодуванівській громаді завдяки фасилітаторам громада отримала статус надавача послуг життєстійкості.

4. Взаємодія фасилітатора з ОМС, органами державної влади, громадським сектором для консолідації зусиль відбувається наступним чином:

Організація зустрічей та круглих столів.

Фасилітатор організує різноманітні платформи для обміну інформацією та досвідом, такі як зустрічі, форуми та круглі столи, де представники громадських організацій, місцевої влади та жителі можуть обговорити актуальні питання та потреби громади.

Підготовка та подання ініціатив.

Фасилітатор допомагає громадянам сформулювати їхні потреби та пропозиції, а потім передає їх місцевим органам влади чи державним установам. Це дозволяє залучити всі рівні влади до прийняття рішень і створює умови для ефективної співпраці.

Мобілізація ресурсів.

Фасилітатор активно працює над залученням фінансових та людських ресурсів для реалізації проектів, допомагаючи співпрацювати органам влади, бізнесу та громадським організаціям для вирішення проблем громади.

Підписання меморандумів.

Для офіційного закріплення співпраці фасилітатор може ініціювати підписання меморандумів про співпрацю з різними партнерами, що забезпечує підтримку громадських ініціатив і покращує взаємодію між усіма учасниками.

5. Наступні підходи, які найкраще працюють для активізації громад:

- Партисипативний** – залучення громади до рішень.
- Інклюзивний** – участь усіх соціальних груп.
- Інтеграційний** – заходи для згуртованості.
- Освітній** – тренінги, семінари, воркшопи.
- Формування лідерів** – навчання активістів, передача відповідальності.
- Довіра та сталість** – поступове залучення через діалог.

6. Наступні інструменти, які найкраще працюють для активізації громад:

- Фасилітовані зустрічі** – круглі столи, обговорення, громадські слухання.
- Оцінка потреб** – опитування, фокус-групи, анкети.
- Гранти та мікрогранти** – підтримка місцевих ініціатив.
- Діджитал-інструменти** – соцмережі, онлайн-дискусії.
- Карти ресурсів громади** – визначення сильних сторін.
- Співпраця з ОМС, ГО, бізнесом** – спільні ініціативи.
- Волонтерські програми** – залучення молоді.
- Жива бібліотека, форум-театр** – інтерактивні методи

7. Виклики в роботі фасилітаторів громади:

- Віддаленість громад**

Важко добиратися до населених пунктів через брак транспорту, коштів на паливо та логістичні проблеми.

- Брак фінансування**

Недостатньо коштів на організацію заходів, навчання, транспорт та матеріальні потреби.

- Недовіра та пасивність громади**

Мешканці не завжди вірять у важливість фасилітації та неохоче долучаються до ініціатив.

- Опір з боку місцевої влади**

Деякі ОМС сприймають благодійні організації як конкурентів або не готові до співпраці.

- Відсутність укриттів**

У воєнних умовах це ускладнює проведення заходів.

- Кадровий голод**

Нестача кваліфікованих спеціалістів через міграцію та низьку мотивацію.

- Емоційне вигорання**

Високий рівень навантаження та відсутність підтримки призводять до втоми та вигорання.

- Комунікаційні труднощі**

Громада не завжди розуміє роль фасилітаторів, а взаємодія між ними та ОМС може бути складною.

- Обмеженість ресурсів**

Нестача навчальних матеріалів, відсутність брендovanого одягу, проблеми з доступом до інформації.

- Конфлікти в громадах**

Існують розбіжності між групами населення, наприклад, між ВПО та місцевими жителями.

Щодо того, як можна посприяти їхній праці, то підтримка фасилітаторів громад можлива через фінансування їхньої діяльності, забезпечення транспортом, навчальними ресурсами та матеріально-технічними засобами. Важливо налагодити співпрацю з місцевою владою, громадами та організаціями, підвищуючи довіру та взаєморозуміння. Також необхідно проводити регулярні навчання, психологічну підтримку та обмін досвідом, щоб запобігти вигоранню та підвищити ефективність їхньої роботи.

8. Перший контакт з громадою здійснюється по-різному залежно від обставин та конкретної організації. Висвітлені варіанти:

- Фасилітатор** – найчастіший варіант. Він:
 - o домовляється про зустріч;
 - o представляє проєкт;
 - o шукає точки взаємодії та співпраці.
- Координатор проєкту** – контактує, якщо потрібно укласти меморандуми або уточнювати стратегічні моменти.
- Директор або заступник директора** – може бути першою контактною особою, особливо якщо ініціатива йде від керівництва громади чи релігійної організації.
- Священик, місцеві активісти, представники ОМС** – у випадку церковної чи державної ініціативи.

9. У роботі координаторів волонтерів спостерігаються наступні основні виклики/труднощі:

- Зниження мотивації та вигорання волонтерів**

Волонтери швидко втрачають ініціативу, а підтримувати їхню зацікавленість складно.

- Важко залучити нових волонтерів**

Багато людей зайняті роботою або навчанням, а молодь часто змінює пріоритети чи виїжджає.

- Брак матеріальної мотивації**

Волонтери нерідко очікують винагороди або компенсації за свою діяльність.

- Обмежені ресурси**

Недостатнє фінансування ускладнює проведення заходів, навчань та закупівлю необхідних матеріалів.

- Проблеми з координацією та комунікацією**

Відсутність чіткої системи управління, що ускладнює розподіл обов'язків та взаємодію між волонтерами.

- Юридичні та адміністративні бар'єри**

Не всі волонтери готові підписувати офіційні угоди, а взаємодія з владою часто ускладнена бюрократією.

- Безпекові ризики**

Війна та небезпечна ситуація в деяких громадах обмежують можливості для волонтерства.

10. Рекомендації / побажання щодо покращення роботи фасилітаторів громад/координаторів волонтерів у громадах та в проєктах організації Карітас:

"Потрібні реалістичні інструменти і бажання місцевих керівників громад, розуміння що ми можемо їм запропонувати, тому що найчастіше розуміють що ми як благодійний фонд маємо їм щось дати, але вони нам нічого не хочуть запропонувати. Тобто це має бути реальний дієвий інструмент на рівні законодавства, наприклад: мають робити відкриті

конкурси на соціальні послуги, де оцінювання повинно буде за досвідом а не за критеріями які викладає держава."

"Рекомендацією може стати прив'язаність посади Фасилітатора та координатора волонтерів не до проекту, а до організації. Щоб цінність даних посад та напрямку цінувалася та мотивувалася центральним офісом та залученням професійних тренерів та офлайн зустрічей."

"На мою думку, робота фасилітатора громад має бути спрямована саме на роботу з налагодження і підтримки зв'язків з громадами. Проведення інтеграційних заходів має бути в проєктах з миробудування і з окремими задіяними для того фахівцями. Волонтерство зараз має інший характер, ніж у 2022 році. Якщо ми хочем отримувати якісно виконану роботу та постійній основі, то це мають бути фахівці, яким оплачується зарплата/винагорода."

"Забезпечення психологічної підтримки для волонтерів і фасилітаторів: Робота з громадами часто є емоційно важкою, тому важливо забезпечити психологічну підтримку для фасилітаторів і волонтерів. Запровадити психологічну допомогу або підтримку для волонтерів і фасилітаторів, організувати тренінги з подолання стресу та професійного вигорання. Це допоможе зберегти мотивацію і стійкість учасників ініціатив."

"Щоб покращити роботу фасилітаторів громади та координаторів волонтерів у громадах і проєктах організації, варто впроваджувати системні підходи, що сприятимуть ефективній комунікації, залученню людей та збереженню мотивації."

Висновок.

Керівники місцевих організацій Карітас відзначають позитивний вплив фасилітаторів громад і координаторів волонтерів на розвиток соціальних ініціатив. Проте для підвищення ефективності їхньої роботи необхідно покращити комунікацію між усіма рівнями управління, оптимізувати розподіл обов'язків і посилити інституційну підтримку цих фахівців.

РЕЗУЛЬТАТИ опитування ключових інформаторів

Ключові інформатори, серед яких представники громад та місцевих організацій, надають цінний зворотний зв'язок щодо впливу соціальних ініціатив на життя громади. У цій частині звіту розглянуто їхні думки про діяльність фасилітаторів громад і координаторів волонтерів, а також про зміни, які відбулися завдяки їхній роботі.

Нижче вказані дані по кількості ключових інформаторів кожного центру Карітас, які були опитані:

Назва центру:	К-сть опитаних	% від усіх опитаних	Назва центру:	К-сть опитаних	% від усіх опитаних
Берислав	3	3%	Краматорськ	6	7%
Бучацької єпархії УГКЦ	6	7%	Кривий Ріг	5	6%
Вінниця	2	2%	Надвірна	3	3%
Волинь	3	3%	Одеса	5	6%
Донецьк в м. Дніпро	6	7%	Полтава	6	7%
Дрогобич	6	7%	Стрий	4	5%
Жовква	6	7%	Суми	6	7%
Запоріжжя	3	3%	Тернопіль	4	5%
Івано-Франківськ	1	1%	Харків	5	6%
Кам'янське	1	1%	Чернігів	4	5%
Київ	3	3%			

1. Підтримка отримана від фасилітатора для громади:

- Матеріальна допомога** (надання продуктів харчування, засобів гігієни, будівельних матеріалів, обігрівачів, фінансової підтримки (наприклад, допомогли знайти 120 000 грн на відновлення лікарні)).
- Соціальні послуги** (підтримка сімей із дітьми, людей похилого віку та осіб з обмеженими можливостями, організація роботи прихистків для ВПО, допомога у створенні робочих місць).
- Юридична та психологічна підтримка** (консультації для громади, супровід сімей загиблих та зниклих безвісти, тренінги з гендерної рівності та захисту від насильства).
- Освітня підтримка:** дошкільна підготовка, тренінги, майстер-класи, навчання самопрезентації для дітей).
- Організація заходів** (інтеграційні зустрічі для ВПО, соціальні діалоги, культурні та спортивні заходи).
- Пошук фінансування** (залучення грантів, у тому числі 70 000 грн на відкриття розмовного клубу української мови).
- Екологічні ініціативи** (підтримка волонтерських програм та заходів зі збереження довкілля).
- Співпраця** (укладені угоди з Карітасом, координація роботи з іншими організаціями, активне залучення громади до спільних ініціатив).

2. Вплив підтримки від фасилітатора на громаду:

Короткострокові зміни:

- Екстрена допомога.**

КІ згадують про швидку організацію доставки води, ліків, дров, обігрівачів та інших необхідних речей.

- Відновлення інфраструктури.**

Допомога в ремонті житла, встановлення водонапірної башти, бювету, водоочищення.

- Задоволення базових потреб.**

Зазначається про видачу гуманітарної допомоги (одяг, продукти, сертифікати).

- Організація заходів.**

Найпопулярнішими є тренінги, екскурсії, культурні заходи.

- Покращення комунікації.**

Відчуваються позитивні зміни у діалозі між державними структурами та громадськими організаціями.

Довготривалий вплив:

- Соціальна згуртованість.**

Відбувається зменшення конфліктів між ВПО та місцевими мешканцями, тобто інтеграція переміщених осіб у громаду.

- Освіта та зайнятість.**

Фасилітатори громад створюють ініціативи щодо перекваліфікації та працевлаштування, залучення дітей до навчання.

- Психологічна підтримка.**

Стабілізація емоційного стану мешканців, робота з людьми, які пережили війну.

- Посилення громадської активності.**

Відчувається зростання ініціативності серед жителів громади, створення громадських організацій.

- Інклюзія та підтримка вразливих груп.**

Залучення людей з інвалідністю до соціального життя, підтримка жінок та дітей.

3. Підтримка від фасилітатора, якої потребують в громаді:

- Матеріальна допомога** (забезпечення продуктами харчування, засобами гігієни, будівельними матеріалами, дровами для опалення, технікою та меблями для облаштування громадських просторів).
- Психологічна та юридична підтримка** (організація регулярних консультацій для мешканців громади, особливо для вразливих категорій (люди похилого віку, ВПО, родини загиблих воїнів)).
- Навчання та менторинг** (проведення тренінгів з фандрейзингу, підвищення кваліфікації працівників соціальних служб, допомога у написанні грантів, консультування щодо державних програм підтримки).
- Організація заходів** (спільні зустрічі для згуртування громади, активності для дітей та дорослих, розвиток інклюзивного спорту, екскурсії, творчі майстер-класи, арттерапія).
- Підтримка інфраструктури та послуг** (розширення соціальних послуг, розвиток громадських просторів, створення центрів денного перебування для дітей та людей з інвалідністю, фінансування реабілітолога, організація соціального таксі).
- Співпраця з іншими організаціями** (координація з благодійними фондами та державними установами для об'єднання зусиль у вирішенні нагальних проблем громади).

4. Підтримка від координатора волонтерів, яку отримали в громаді:

- Організація заходів** (спільне проведення заходів для громади, організація екскурсій, майстер-класів, тренінгів, проведення заходів із дітьми, літніми людьми, ВПО).
- Залучення волонтерів та спеціалістів** (пошук і залучення волонтерів для логістики, соціальної допомоги, запрошення фахівців – юристів, психологів, перукарів, флористів, студентів, партнерів, підприємців, створення волонтерських команд у громадах).
- Гуманітарна та соціальна підтримка** (координація розподілу гуманітарної допомоги, допомога людям похилого віку, людям з інвалідністю, організація соціального гардеробу, видача гуманітарної допомоги, забезпечення малозабезпечених родин та сімей загиблих воїнів необхідними речами).
- Навчання та підтримка волонтерів** (проведення тренінгів, зокрема з попередження професійного вигорання, інформаційна підтримка про можливості волонтерства, підготовка волонтерів, надання їм необхідних знань і навичок).
- Залучення громади до волонтерства** (мотивація мешканців до волонтерства, організація волонтерської діяльності, волонтерство як спосіб соціальної адаптації для ВПО, згуртування громади для реалізації волонтерських ініціатив).
- Координація з іншими організаціями** (взаємодія з іншими службами та організаціями, такими як Червоний Хрест, місцеві адміністрації, соціальні служби, підтримка ветеранів та сімей загиблих воїнів, допомога у формуванні партнерських зв'язків).

5. Вплив підтримки від координатора волонтерів на громаду:

Короткостроковий вплив:

- Швидке реагування на кризові ситуації (наприклад, залучення волонтерів після ракетного удару).
- Організація екскурсій, подорожей, навчальних тренінгів.
- Покращення психологічного стану громади через участь у заходах.
- Підвищення рівня соціальної згуртованості та комунікації між мешканцями.
- Залучення нових волонтерів до соціальних ініціатив.
- Забезпечення гуманітарною допомогою та організація її розподілу.

Довгостроковий вплив:

- Формування сталої волонтерської мережі, яка підтримує вразливі категорії населення.
- Інтеграція ВПО в громаду через залучення до волонтерства.
- Покращення комунікації між громадськими організаціями, волонтерами та державними установами.
- Розвиток самопоміжних груп і ініціатив, що працюють над покращенням умов життя громади.

- Сприяння розвитку творчих і професійних навичок мешканців через організовані активності (наприклад, арт-терапія, соціальні проекти).
- Зміцнення довіри до громадських ініціатив і благодійних фондів, розширення їхньої діяльності.

6. Підтримка від координаторів волонтерів, якої потребують в громаді:

«Популяризація теми волонтерства, більше інформування про можливості волонтерства, навчання для волонтерів, створення постійних каналів зв'язку.»

«Більше навчальних програм для волонтерів. Залучення додаткових ресурсів для волонтерських проєктів. Розширення мережі волонтерських можливостей, особливо для молоді.»

«Залучення ще більшої кількості людей різних категорій окрім ВПО до волонтерства.»

«Підтримки і залучення тих людей, хто розчарувався в волонтерстві чи вигорів, організації заходів із моральної та психологічної підтримки.»

«В громаді не маємо організованої волонтерської спільноти. На базі закладів культури чи школи жителя громади провадять суспільно-корисні роботи, але цього замало. Плели сітки, робили свічки збирали посилки на передову, але грандіозних, скоординованих проєктів не було.»

«Консультавання і підтримка стосовно нових напрямків у волонтерстві.»

7. Наявність актуальності роботи фасилітаторів громад та координаторів волонтерів Карітас в громаді:

Абсолютна більшість опитаних підтверджують актуальність роботи фасилітаторів громад та координаторів волонтерів Карітас у своїй громаді. Жителі згадують як ця діяльність сприяє розвитку громади, допомагає вразливим категоріям населення та покращує комунікацію між місцевими ініціативами. Серед конкретних прикладів було згадано наступні:

- Відновлення лікарні завдяки координації волонтерської діяльності.
- Організація поїздки до Яремче для дітей, що позитивно вплинуло на їх психоемоційний стан.
- Налагодження сталої підтримки для соціально вразливих груп, наприклад, забезпечення дровами онкохворої жінки.
- Виведення молоді дівчини зі стану глибокої депресії через участь у заходах Карітас.
- Створення інклюзивного простору для людей з інвалідністю.

8. Основні напрями реалізації партнерств та проєктів спільно з фахівцями організації Карітас у громаді:

- Гуманітарна допомога:**
 - 1) Отримання продуктових та гігієнічних наборів для вразливих категорій населення.

- 2) Забезпечення питною водою у громадах, що постраждали від руйнування інфраструктури.
 - 3) Програма «Гроші за роботу», що дозволила тимчасове працевлаштування мешканців громади.
- **Соціальні та освітні проекти:**
 - 1) Дошкільна підготовка дітей через проекти «Дошколярик» та інші ініціативи.
 - 2) Проведення тренінгів та навчань, зокрема з питань комунікації, соціальної адаптації та психологічної підтримки.
 - 3) Спільний проєкт із впровадження ерготерапії в Україні у рамках програми «Разом плюс».
 - **Підтримка ВПО та соціально вразливих груп:**
 - 1) Надання юридичних консультацій та психологічної допомоги.
 - 2) Реалізація проєкту з реабілітації та адаптації дітей.
 - 3) Створення центрів життєстійкості та тимчасового притулку для постраждалих від насильства та ВПО.
 - **Культурні та молодіжні ініціативи:**
 - 1) Спільний перегляд фільмів, організація заходів для людей з інвалідністю, зокрема ігор, таких як петанк та корнхол.
 - 2) Проведення тренінгів для молоді, у тому числі проєкту молодіжної політики.
 - 3) Реалізація ініціативи «Клуб української розмовної мови» для інтеграції місцевих мешканців та ВПО.
 - **Житлові та інфраструктурні проєкти:**
 - 1) Забезпечення дровами для ВПО та місцевих жителів.
 - 2) Надання будівельних матеріалів для відновлення житла.
 - 3) Реалізація проєкту облаштування прихистку для ВПО.

9. Рекомендації / побажання щодо покращення роботи фасилітаторів громад/координаторів волонтерів у громадах та в проєктах організації Карітас:

«Краще та ширше розповідати про свої послуги (фасилітатор). Для волонтерів активно розвивати напрямок соціального служіння.»

«Навчання, яке буде зорієнтовано на згуртуванні та розподіл обов'язків.»

«Покращити інформаційну підтримку та висвітлення успішних ініціатив. Запровадити програму менторства для нових волонтерів. Розширити доступ до грантових можливостей та консультаційної підтримки.»

«Гарно комунікувати з громадами і намагатись допомогти тим, що під силу. Головне – це інформування громад про діяльність і виїзди у віддалені точки та до людей, які неспроможні самостійно прийти чи приїхати.»

«Постійно досліджувати та проводити опитування потреб бенефіціарів нашої громади.»

Висновок.

Дані опитування свідчать про те, що місцеві громади загалом позитивно оцінюють діяльність фасилітаторів та координаторів волонтерів. Водночас є запит на розширення напрямків роботи, посилення взаємодії з місцевою владою та збільшення кількості ініціатив, які сприяють залученню мешканців до громадських проєктів.

РЕЗУЛЬТАТИ опитування представників Карітасу України

Менеджери проєктів та представники Карітасу України мають загальне бачення розвитку соціальної згуртованості та ефективності роботи місцевих команд. У цій частині звіту висвітлено їхні оцінки впливу програми, а також пропозиції щодо покращення співпраці та підтримки місцевих ініціатив.

1. Роль фасилітатора громад у проєкті:

- **Ключові функції включають:**
 - 1) Оцінку потреб громади та визначення пріоритетів.
 - 2) Налагодження контактів та взаємодію з місцевими органами влади, членами громад, волонтерами та іншими організаціями.
 - 3) Організацію інтеграційних заходів для внутрішньо переміщених осіб (ВПО).
 - 4) Координацію гуманітарної роботи у громадах.
 - 5) Комунікація з волонтерами.
 - 6) Організацію навчальних заходів (тренінгів, воркшопів).
 - 7) Посередництво між волонтерами та організацією.
 - 8) Створення спільноти для підтримки волонтерів.
- **Кількісні показники ефективності фасилітатора:**
 - 1) Кількість проведених заходів (мінімум 8 на місяць на локальний осередок Карітасу).
 - 2) Залученість громади до заходів.
 - 3) Відсутність відмов щодо доступу до місць тимчасового проживання (МТП).
- **Якісні показники ефективності фасилітатора:**
 - 1) Позитивні відгуки учасників заходів.
 - 2) Покращення комунікації між членами громади, місцевою владою та організацією.
 - 3) Відсутність конфліктів або супротиву з боку організацій, де проводяться заходи.
 - 4) Підвищення рівня освіченості громади про діяльність Карітасу.

2. Роль координатора волонтерів у проєкті:

- **Ключові функції включають:**
 - 1) Набір, адаптацію та координацію волонтерів для реалізації проєкту.
 - 2) Організацію та контроль виконання завдань волонтерами відповідно до їхніх компетенцій.
 - 3) Проведення навчання та підвищення кваліфікації волонтерів шляхом тренінгів, майстер-класів і воркшопів.
 - 4) Налагодження комунікації між волонтерами, фахівцями проєкту та іншими учасниками громади.
 - 5) Мотивацію та підтримку волонтерів для запобігання вигоранню та втрати залученості.
 - 6) Оцінку ефективності роботи волонтерів та підготовку звітності про їхню діяльність.
 - 7) Залучення додаткових ресурсів та співпрацю з профільними фахівцями для реалізації спеціалізованих заходів.

- 8) Координацію волонтерів у надзвичайних ситуаціях, таких як гуманітарна допомога після кризових подій.
 - 9) Мобілізацію громади та залучення активних її представників до волонтерської діяльності.
- **Кількісні показники ефективності координатора:**
 - 1) Кількість залучених волонтерів та рівень їхньої активності.
 - 2) Кількість організованих заходів, тренінгів та майстер-класів.
 - 3) Кількість залучених профільних фахівців до волонтерської діяльності.
 - 4) Відсоток волонтерів, які залишаються в проекті протягом тривалого часу.
 - 5) Дотримання часових рамок виконання запланованих заходів.
 - **Якісні показники ефективності координатора:**
 - 1) Висока залученість та мотивація волонтерів, мінімальний рівень вигорання.
 - 2) Чітка організація роботи, відсутність плутанини та перевантаження.
 - 3) Висока якість підготовки волонтерів, їхня впевненість у виконанні завдань.
 - 4) Регулярний та ефективний зворотний зв'язок між волонтерами та командою проекту.
 - 5) Позитивні відгуки від фахівців проекту щодо діяльності координатора.
 - 6) Відсутність конфліктів серед волонтерів та конструктивна робоча атмосфера.
 - 7) Успішне залучення бенефіціарів проекту до волонтерської діяльності за умови їхньої повносправності.

3. Наявність актуальності роботи фасилітаторів громад та координаторів волонтерів Карітас в громаді:

КУ відзначають, що робота фасилітаторів громад (ФГ) та координаторів волонтерів (КВ) є актуальною для реалізації проекту. Це підтверджують їх відгуки.

«Фасилітатори допомагають згуртувати громаду, сприяють більш ефективному залученню до роботи, а координатори волонтерів забезпечують ефективну організацію та мотивацію волонтерів. Взаємодія між ними дозволяє інтегрувати активність громадськості та волонтерських груп в один спільний процес, що забезпечує успішну реалізацію проекту.»

Актуальність роботи фасилітаторів громад та координаторів волонтерів полягає в їхній ключовій ролі у згуртуванні громади та ефективній реалізації проекту. Фасилітатори встановлюють контакти, виявляють потреби громади, залучають місцеві ініціативи та сприяють інтеграції ВПО.

Координатори волонтерів організують їхню роботу, розподіляють завдання, запобігають вигоранню та забезпечують стабільність процесів.

Взаємодія цих фахівців створює єдиний згуртований механізм, що допомагає вирішувати поточні потреби громади та сприяє її довгостроковому розвитку.

4. Взаємодія фасилітатора громади та координатора волонтерів відбувається наступним чином:

- **Виявлення потреб:**
 - 1) ФГ встановлюють контакти з представниками громад, визначають їхні потреби та передають цю інформацію КВ.

- 2) КВ, отримавши інформацію, формують волонтерські групи для задоволення цих потреб.
- Організація допомоги:**
 - 1) ФГ узгоджують питання співпраці з місцевими органами влади, закладами освіти та іншими установами.
 - 2) КВ займаються залученням волонтерів, їхньою мотивацією та розподілом завдань.
 - Спільні заходи:**
 - 1) Вони разом організують інтеграційні події, психологічні сесії, майстер-класи та інші ініціативи.
 - Підтримка волонтерів:**
 - 1) ФГ сприяють створенню комфортних умов для роботи волонтерів.
 - 2) КВ забезпечують навчання, супервізії та мотиваційну підтримку волонтерів.

Щодо викликів, то було згадано про те, що частина потенційних волонтерів (особливо чоловіків) через ситуацію в країні не хоче відкрито працювати, що ускладнює виконання фізично важких завдань. Окрім того, часто волонтери очікують матеріальної підтримки, тоді як більшість допомоги є нематеріальною.

5. Рекомендації / побажання щодо покращення роботи фасилітаторів громад/координаторів волонтерів в проєктах організації Карітас:

«Волонтери потребують мотивації, бо мають вигорання.»

«Зайнятість координатора волонтерів - 35 % і фасилітатора - 50 % - цього недостатньо, бо робота з громадами займає доволі багато часу, потрібно постійно бути на зв'язку з громадою, моніторити, яка ситуація.»

«Фасилітатори та координатори мають проходити спеціалізовані тренінги з основ психологічної підтримки та медіації конфліктів.»

«Було б непогано проводити тренінги щодо розподілення, делегування, контролю за виконанням обов'язків та взаємодії в команді, щоби директори локальних Карітасів не боялись делегувати обов'язки фасилітаторам громад.»

«Створити чітку систему зворотнього зв'язку для оцінки ефективності їх роботи.»

Висновок.

Представники Карітасу України підтвердили ефективність програм соціальної згуртованості та волонтерського руху. Водночас опитування виявило необхідність у подальшому зміцненні міжрівневої координації, залученні додаткових ресурсів і покращенні методичної підтримки для підвищення стійкості та результативності соціальних ініціатив.

ВИСНОВОК

Дослідження продемонструвало, що фасилітатори громад та координатори волонтерів відіграють ключову роль у посиленні соціальної згуртованості, сприяючи інтеграції внутрішньо переміщених осіб, розвитку волонтерських ініціатив та покращенню взаємодії між місцевими жителями, владою та громадськими організаціями. Водночас їхня діяльність стикається з низкою викликів, серед яких недостатність фінансування, брак ресурсів, труднощі у залученні громади та складнощі в координації роботи.

Опитування керівного складу та ключових інформаторів підтвердило, що діяльність цих фахівців позитивно впливає на громади, сприяючи підвищенню рівня громадської активності, зміцненню довіри та розширенню можливостей для співпраці. Разом із тим для подальшого розвитку необхідно покращити механізми комунікації, посилити підтримку фасилітаторів і координаторів на рівні організації та місцевої влади, а також розширити навчальні програми для їхнього професійного розвитку.

Загалом результати дослідження свідчать про значний потенціал соціальних ініціатив, реалізованих Карітасом, проте для їхньої сталості та масштабування потрібна системна підтримка, розширення ресурсної бази та подальша адаптація стратегій взаємодії з громадами відповідно до їхніх актуальних потреб.