

ОРГАНІЗАЦІЯ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ПСИХОРЕАБІЛІТАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ: ВПРОВАДЖЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ORGANIZATION OF VOLUNTEER PSYCHOLOGICAL REHABILITATION SERVICE: IMPLEMENTATION OF A TRAINING DISCIPLINE

Організація волонтерської психореабілітаційної служби, особливо в умовах зростання попиту на психологічну підтримку після повномасштабного вторгнення, вимагає не лише добровільної готовності, а й ґрунтовної спеціальної підготовки. Волонтери часто стикаються з низкою проблем, що перешкоджають ефективній та безпечній діяльності: невизначеність мети та засобів допомоги; брак спеціалізованих знань, умінь та навичок, що може призвести до неефективності підтримки клієнта та вигорання самого волонтера; конфлікти між бажанням бути корисним і реальними можливостями, включаючи нестачу часових та матеріальних ресурсів; внутрішньокмандні непорозуміння через відмінності у баченні та розподілі завдань; відсутність попиту на заявлені послуги, що свідчить про ігнорування потреб ринку; дисбаланс між вкладеними зусиллями та отриманим результатом, що призводить до знецінення роботи; деструктивна реакція з боку громадськості в соціальних мережах, що вимагає само-рефлексії та узгодженої реакції команди; а також питання етичного та фактичного висвітлення досягнень.

Для комплексного вирішення цих проблем, у Київському інституті бізнесу і технологій була розроблена та успішно апробована навчальна дисципліна «Організація волонтерської психореабілітаційної служби» для магістрів спеціальності «Психологія». Дисципліна має виразний прикладний характер, надаючи студентам готові алгоритми дій та протоколи аналізу ключових проблемних блоків, що базуються на авторському професійному досвіді. Апробація також виявила необхідність детального розгляду додаткових аспектів, таких як: джерела фінансування; пошук та управління персоналом; розробка уніфікованих протоколів для всіх видів послуг (від першого контакту до завершення співпраці); прогнозування обмежень та альтернативних дій; ефективна взаємодія з громадськістю; юридичний супровід діяльності; оцінка ефективності роботи; та врахування культурних особливостей клієнтів.

Ефективність викладеного підходу підтверджується розробкою студентами 25 авторських проєктів, спрямованих на надання психологічної допомоги різним категоріям населення. Одним з яскравих прикладів є проєкт «Сліди в серці», що зосереджений на підтримці жінок, які пережили перинатальну втрату. Він передбачає деталізовані протоколи, бюджет та етапи, демонструючи цілісний та практично орієнтований підхід до організації волонтерської психологічної допомоги.

Для вирішення проблем на основі авторського професійного досвіду розроблено і апробовано протоколи аналізу основних проблемних блоків. Прикладний характер

дисципліни характеризується готовими алгоритмами дій.

Ключові слова: волонтерство, волонтерська психореабілітаційна служба, психологічна допомога, навчальна дисципліна.

The organization of volunteer psychorehabilitation services, particularly amid the increasing demand for psychological support after the full-scale invasion, necessitates not only a willingness to help but also thorough specialized training. Volunteers frequently encounter a range of challenges that hinder effective and safe operations: ambiguity regarding the purpose and methods of assistance; a lack of specialized knowledge, skills, and competencies, which can lead to ineffective client support and volunteer burnout; conflicts between the desire to be helpful and actual capabilities, including insufficient time and material resources; internal team misunderstandings due to differing visions and task distribution; a lack of demand for declared services, indicating a disconnect from market needs; an imbalance between invested effort and achieved results, leading to a devaluation of their work; destructive public reactions on social media, requiring self-reflection and a coordinated team response; and issues related to the ethical and factual reporting of achievements.

To comprehensively address these issues, the academic discipline «Organization of Volunteer Psychological Rehabilitation Service» was developed and successfully piloted for master's students specializing in «Psychology» at the Kyiv Institute of Business and Technology. The discipline is highly applied, providing students with ready-to-use action algorithms and analytical protocols for key problem areas, drawing upon the authors' professional experience. The approbation process also revealed the necessity for detailed consideration of additional aspects, such as: funding sources; personnel recruitment and management; development of unified protocols for all types of services (from initial contact to cooperation conclusion); forecasting limitations and alternative actions; effective public engagement; legal support for operations; performance evaluation; and consideration of clients' cultural specificities.

The effectiveness of this approach is substantiated by the development of 25 original psychological assistance projects by students. A prominent example is the «Footprints in the Heart» project, which focuses on supporting women who have experienced perinatal loss. This project incorporates detailed protocols, budget planning, stages, and strategies for partner engagement, demonstrating a holistic and practically oriented approach to organizing volunteer psychological aid.

Key words: volunteering, volunteer psychorehabilitation service, psychological support, academic discipline.

УДК 159.98

DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2025.73.17>

Шафорост А.В.

аспірантка

Університет Григорія Сковороди
в Переяславі;

викладачка кафедри психології
Київський інститут бізнесу і технологій

Лановенко Ю.І.

к.психол.н., доцент кафедри психології
Київський інститут бізнесу і технологій

Волонтерство, згідно множини визначень, – процес, який охоплює: добровільну, соціально спрямовану неприбуткову діяльність, множину робіт та послуг (волонтерську допомогу), що безоплатно виконуються волонтерами [6]; суспільно корисну дію, спрямовану на соціальне благо і справедливість; реалізацію мотиву самоактуалізації особистості; прояв громадської активності особистості [7]; допомогу в реалізації основних потреб людини з метою створення та розвитку справедливого суспільства; сприяння розвитку суспільства [1]; бажання допомогти іншим, отримати нові знання, уміння й навички, набуття соціальних контактів тощо [8].

В Україні волонтери можуть надавати соціальні послуги, зокрема, з метою психологічної підтримки тих, хто цього потребує [9; 6]. За Л. Захаренко, психологічні послуги, як підвид соціальних послуг, передбачають психологічну допомогу (консультування, психологічну корекцію, психологічну профілактику, психологічну просвіту, психологічну реабілітацію) в індивідуальній та груповій формі [9]. У випадку надання цих послуг до волонтера висувається вимога щодо фахової освіти у цій галузі, що підтверджується вимогами чинного законодавства [4; 9; 5; 2]. Виходячи із вищевикладеного, постає питання про спеціальну підготовку у закладах вищої освіти України фахівців, які мають право надавати психологічні послуги на волонтерських засадах.

Збільшення попиту на волонтерську діяльність, безумовно, пов'язано з повномасштабним вторгненням, і це призвело до того, що люди починають волонтерити, абсолютно не будучи при цьому підготовленими до цієї діяльності. І вони стикаються не тільки з проблемою психологічного виснаження, але й порушенням тих чи інших правил, норм законів.

Зазвичай початок волонтерської діяльності пов'язується з бажанням бути корисним, з бажанням комусь допомогти, і при цьому людина усвідомлює, що в неї є якийсь вільний ресурс для цього. Але якщо до бажання допомогти не будуть підключатися певні знання, установки, навички, то людина може опинитися в пастці. Зокрема, перша проблема, яку відкривають для себе ті, хто починають займатися волонтерською діяльністю, це те, що просто так сказати «я хочу допомагати» – цього недостатньо. Потрібно чітко розуміти «навіщо це робити». Тобто – усвідомлювати свою мету, і якими засобами втілювати свою допомогу. Якщо цього усвідомлення не відбувається, то людина не тільки опиняється в ситуації певної розгубленості (тобто готова допомогти, а що робити – не знає), але може випадково перейти межі своєї ресурсності і, навіть, не побачити, коли вона починає жити цим волонтерським життям, забуваючи про те, що є інша зайнятість, своє життя тощо. Тому починати волонтерську діяльність потрібно з дуже чіткою опорою на рефлексію і задавати собі такі питання «про що буде моя діяльність?», «з чим вона пов'я-

зана?», «для чого я чи ми, якщо є команда, здійснюємо цю роботу?», «для кого ми здійснюємо цю роботу?», «хто буде нашим клієнтом?», «що ми можемо зробити, а що ми не можемо?». Тобто проблема невизначеності мети закривається через рефлексивну роботу, яку потрібно зробити ще до того, як приступати власне до волонтерської діяльності.

Другою проблемою, з якою стикаються волонтери, – це брак спеціалізованих умінь, навичок, знань. Знову ж таки: хочеться допомогти, стикаєшся з якимось проханням, але з'ясовується, що дати адекватних дій не можеш. Добре, якщо ще зможеш перенаправити це прохання до спеціаліста і таким чином всі будуть задоволені. Але частіше буває ситуація, коли волонтер буде намагатися це робити за рахунок себе, і тоді дійсно можуть постраждати і клієнт від невмілої допомоги, і сам волонтер, оскільки в нього залишиться незадоволеність своєю роботою. І як результат – виникне невпевненість в своїх діях. Тому і тут потрібно задавати собі питання для виконання даної волонтерської роботи: «яких знань мені бракує?», «яка мені потрібна спеціалізація?», «чи відрізняється те, що я знаю, від тих дій, які я буду виконувати?». Тобто, якщо ми говоримо про шляхи вирішення проблеми клієнтів, то волонтерам потрібно бути готовим до постійного навчання. Причому в деяких випадках більш адекватним буде вузька спеціалізація, а в деяких випадках – навпаки, більш адекватним буде одержання міждисциплінарної спеціалізації, оскільки може бути потреба в такому роді допомозі, де потрібно бути і медиком, і психологом, і соціальним робітником.

Наступна проблема, з якою стикаються волонтери, – це конфлікт між бажанням бути корисним та реальними можливостями надання психологічної підтримки. Причому, як вже говорилося вище, бажання бути корисним – це вихідний мотив, який запускає волонтерську діяльність в принципі, і на превеликий жаль при такому бажанні дуже часто залишається поза уваги те, що, крім психологічних ресурсів, ще є ресурси іншої природи (матеріальні, часові). Тобто, для забезпечення запитів потрібно, щоб у волонтера був час. А ще є потреба в деяких матеріальних ресурсах, коли, наприклад, може просто не буде можливості посадити десь групи, або розселити людей, або накормити їх тощо. Тому, перш ніж заявляти про волонтерську діяльність, потрібно усвідомити «чи те, що я роблю – цього достатньо людині?» та організувати собі чіткий перелік послуг, домовленостей з клієнтами. Також тут стає дуже корисним уніфікація протоколу дій, коли чітко прописується, що повинно робитися в ситуації, наприклад, стресовій, або в ситуації першої психологічної допомоги, або в ситуації необхідності терапевтичних дій. Наявність таких уніфікованих протоколів дій дуже полегшує переживання не тільки екстремальних ситуацій, але і дозволяє краще підготуватися до можливих стресів. І безумовно, як обов'язковим фактором, йде

дотримання етичних засад: як потрібно працювати з людьми, щоб зберегти гідність людини, зберегти її почуття власну достоїнства.

Наступна проблема, з якою стикаються волонтери, – це конфлікт всередині команди. Це дуже неприємна проблема, але коли є команда, то завжди є така вірогідність, що може бути непорозуміння різного сенсу, можуть бути різні конфлікти. Для запобігання членам команди варто ще до початку волонтерської діяльності відрефлексувати, чи однакові у нас цілі, наскільки ми співпадаємо в плані бачення ситуації, чи розуміємо ми один одного. Прості запитання, але дуже часто вони залишаються нібито за скобками, бо, зазвичай, у волонтерську діяльність ідуть люди, які тим чи іншим чином пов'язані в житті, і тому в них і виникає очікування «ми ж на одній хвилі, ми одну справу робимо, ми розуміємо один одного, все однаково робимо». Але насправді індивідуальність проявляється в тому, що одна і та ж сама мета в кожній людини бути інтерпретуватися по-різному. Тому тут вирішальним є чіткі домовленості саме в середині команди «що роблю я, а що робиш ти». Потрібно однакове або спільне розуміння і прийняття колективної мети. І, найголовніше, потрібно прописувати завдання, розподіляти їх так, щоб не було «ти вільний, ти можеш це зробити, а я, коли буду вільний, буду робити, що залишилося» – в таких «негласних домовленостях» дуже легко відбувається перекид, коли в підсумку хтось робить все. Конкретні домовленості з розподілом завданням – це захист від того, що хтось щось не доробить, або хтось візьме на себе зайвий вантаж.

Далі іде така проблема волонтерської діяльності, як відсутність попиту на заявлені волонтером послуги. Дуже недовладна проблема, тому що у нас є така впевненість, що, якщо люди потребують допомоги, і я заявляю, що я можу допомогти, то нібито всі мають одразу із захопленням зустрічати цю мою допомогу. А виявляється, що насправді вона може бути не така вже й потрібна. Тому, перш ніж приступати до волонтерської діяльності, задайте собі питання «що я знаю про ринок послуг?», «що людям потрібно, чого бракує на цьому ринку попиту, а чого там навпаки – забагато?». І як результат – це буде перелік певних очікувань з боку населення, з боку клієнтів, і цей перелік потрібно проаналізувати, звужуючи його до того списку, який волонтер безпосередньо може здійснити. Якщо цього не зробити, то можна придумати собі такі дії, які, на жаль, виявляться нікому не потрібними, але ви при цьому вже вклалися якимись ресурсами (як мінімум – витратили свій час). І найгірше те, що за це можна отримати ще й негативну оцінку.

Логічно виступає наступна дуже болюча проблема – це дисбаланс між вкладеними ресурсами та отриманим результатами. Коли людина усвідомлює, що вкладено більше, ніж отримано, це дуже гальмує будь-яке бажання продовжувати

далі цю діяльність. Зрозуміла річ, що волонтерська діяльність не передбачає отримання якоїсь матеріальної винагороди, вона повністю побудована на отриманні морального задоволення, моральної винагороди. Однак це також дуже серйозна плата, і якщо її не одержувати, то це може знецінити весь проект. Тому, знову ж таки, коли спостерігається відсутність балансу між затраченими та отриманими, то потрібно задати собі такі питання «а що зроблено добре, що – ні?», «як зробити краще?». І при цьому варто ще раз повернутися до попиту «як зробити те, що комусь дійсно потрібно?». Тобто відбувається збір та аналіз зворотного зв'язку від клієнтів, від фахівців. І дуже важливо тут чесно самому собі усвідомити, що є можливості, а є обмеження, і якщо обмеження не враховуються, то можна дійсно загнати в себе в таку пастку, де зусиль максимум, а результату мінімум.

Оскільки в сучасних умовах будь-яка діяльність отримує висвітлення в соціальних мережах, тому і волонтерська діяльність також нерідко має свою інтернет-представленість. І тут виникає очевидна проблема: можна отримати якісь хейтерські або агресивні, деструктивні реакції. У такому разі варто задати собі питання «чому мене зачіпають оці коментарі в мережах?», «чому мені від них боляче?», «як це характеризує нашу роботу?», «як це характеризує моє особисте ставлення щодо моєї допомоги?». Тут допоможе узгоджена реакція команди, коли всі учасники проекту підтримують і однаково інтерпретують хейтерські коментарі як такі, що приносять неприємності, але до них потрібно ставитися з певною критичністю. Повністю ігнорувати їх також не можна, тому що в них може бути певний натяк на те, що ж все-таки потрібно змінити в своїй роботі.

Але крім підтримки команди варто також заглибитись у саморефлексію: незважаючи на те, що волонтерська діяльність – це соціально схвалена активність, сама особистість, яка займається цією діяльністю, безумовно, має отримувати певне задоволення. Якщо ж цього не відбувається, то варто собі задати питання «навіщо я це роблю?». Бо коли людина позиціонує, що вона це робить не за «дякую», а це таке її внутрішнє покликання, то така людина, скоріше за все, просто проігнорує і ніяк болючо не відреагує на хейтерські коментарі. А коли людина сама собі, на жаль, бреше, і насправді їй важлива оцінка та вдячність, то відсутність позитивної оцінки такої людини буде дуже травмувати. Це не означає, що якщо волонтер чутливий до оцінок, йому не варто братися за таку роботу. Але це означає, що потрібно чітко давати собі раду стосовно того, що ти чутливий до таких коментарів. І потрібно бути до них готовим, це як мінімум. А як максимум, бажано пропрацювати власні очікування, власні забаганки, які примушують передбачати лише позитивне схвалення, а негативні відгуки сприймаються лише як травмуюча критика.

Нарешті остання проблема, з якою стикаються волонтери – це висвітлення досягнень. Це може здійснюватися в соціальних мережах, але у будь-якому разі це означає складання певного звіту, який не тільки покаже, що зроблено, що не зроблено, але і дасть матеріалізоване відчуття зроблених справ. Якщо говоримо про висвітлення досягнень саме в соцмережах, то перш ніж переходити такої активності, варто собі задати питання «чи хочу я бути відомим?», «навіщо мені подібна відкритість в соцмережах?», «чи буде це корисно проекту?». Головне тут питання «чи не зашкодить соціальній активності мережева активність?», «чи не зашкодить це інтересам клієнту?», тому що не кожен кейс можна виставляти на мережевий простір. Етичний компонент стає тут на перше місце, і саме звітування набуває компетентного правильного звучання, коли справи робляться, але приватна інформація не виноситься навколо. Крім того, висвітлення досягнень має відбуватися чітко за фактами, тобто більш захищений такий звіт, в кому представлені події, дії, обставини, а оцінка та якісь там «експертні ідеї» не висвітлюються. До того ж у будь-якій проблемній конфліктній ситуації основними захистом стають саме факти, тому у висвітленні своєї роботи треба підкреслювати факти, а не оцінки. Також при демонстрації результатів потрібно чітко дотримуватися тих домовленостей, які були прийняті або всередині команди, або між волонтерами та клієнтами, тому що пере-

кручування інформації, подання її не так, як вона ставилася, призведе до обурення з чийсь сторони і, в результаті, до порушення волонтерської діяльності в цілому.

Якщо узагальнити все вище сказано, то це можна представити у таблиці, яка наведена нижче (див. табл. 1). Окремо треба зазначити, що представлена інформація була заснована на волонтерській практиці авторів даної статті та на власному досвіді роботи практичного психолога, тому представлені проблеми є реальною картиною складнощів, з якими стикаються волонтери соціальної роботи та практичної психології.

Для комплексного вирішення проблеми фахової компетентності волонтерів у галузі психологічної підтримки, в межах підготовки магістрів зі спеціальності 053 «Психологія», у закладі вищої освіти «Київський інститут бізнесу і технологій» було запропоновано ввести у план освітньої програми «Реабілітаційна психологія» спеціалізованої дисципліни «Організація волонтерської психореабілітаційної служби», який охоплює питання практичного надання волонтерських послуг у галузі соціальної роботи та практичної психології, зокрема, у час військового конфлікту та постконфліктний період. Апробація запропонованої дисципліни призвела до розширення проблемних питань, з якими стикаються волонтери, та конкретизації окремих аспектів. Так, для перевірки цілісності розробленого проекту пропонуємо наступний

Таблиця 1

Проблеми волонтерської діяльності в сфері соціальної роботи та практичної психології

Проблема	Опора для рефлексії	Шляхи вирішення
Нерозуміння мети, цілей, засобів	«Про що ми?», «Для чого здійснюємо роботу?», «Хто є клієнтом?», розуміння власних обмежень	Визначеність мети та запитів
Брак спеціалізованих знань, умінь, навичок	«Яких знань бракує?», «Яка спеціалізація?», «Що відрізняє наші послуги від інших?»	Постійне навчання, вузька або міждисциплінарна спеціалізація
Конфлікт між бажанням бути корисним та реальними можливостями надання психологічної підтримки	«Чи потрібна моя підтримка?», «Чи те, що я роблю – приносить користь?», «Чи достатньо моєї допомоги?»	Чіткий перелік послуг, чіткість і прозорість домовленостей з клієнтом, уніфіковані протоколи дій, дотримання етичних засад
Конфлікт всередині команди надавачів психологічної підтримки	«Чи однакові у нас цілі?», «Наскільки співпадає наше бачення ситуації?», «Чи розуміємо ми один одного?»	Чіткі початкові домовленості, спільне розуміння і прийняття мети, розподіл конкретних завдань
Відсутність попиту на заявлені волонтером послуги	«Що я знаю про ринок послуг?», «Чого бракує (багато) на ринку послуг?»	Аналіз актуального переліку, ранжування послуг за попитом, звуження переліку
Дисбаланс між вкладеними ресурсами та отриманими результатами	«Що зроблено добре, а що – ні?», «Як зробити краще?», і ще раз про попит: «Що я знаю про ринок послуг?»	Збір та аналіз зворотного зв'язку від клієнтів та фахівців, усвідомлення своїх можливостей та обмежень
Деструктивна реакція у соціальних мережах на дії волонтерів	«Чому мене зачіпають коменти в мережах?», «Як це характеризує нашу роботу?»	Уніфікована реакція команди, саморефлексія
Висвітлення досягнень	«Чи хочу я бути відомим?», «Навіщо це мені?», «Наскільки це корисно проекту?», «Чи не зашкодить це клієнтам?»	Етичне звітування, констатування фактів, дотримання домовленостей та обіцянок

протокол аналізу додаткових проблемних блоків:

Фінансування: необхідно чітко розуміти, які джерела потрібно залучити до роботи над проектом, хто може спонсорувати. Відповідь на це питання лежить в площині пошуку конкретних фондів, грантових програм тощо.

Персонал: важливо звернути увагу на процедуру пошуку та підбору персоналу. Звідси постає питання платформ та контактів, які стають майданом для добору кадрів. Також необхідно зазначити максимальну кількість годин роботи та людей, які готові залучитися.

Протоколи: важливо розробити стандартизовані переліки дій всіх послуг, які надаються волонтерською службою – для першої зустрічі, подальшого втручання, з'ясування потреб (наприклад, поселення, надання додаткових соціальних послуг, працевлаштування), зворотного зв'язку, першої психологічної допомоги, пере-скерування, внутрішнього розпорядку/ взаємодії, конфіденційності (обов'язково по кожному випадку: часткова, порушення, повна), завершення співпраці, «паузи» і відновлення співпраці (за потреби).

Альтернативні дії (обмеження): необхідно спрогнозувати типові стандартні ситуації, де співпраця може піти інакше, аніж очікується. Це виступатиме профілактикою конфліктів як всередині команди, так між волонтерами та клієнтами.

Взаємодія із громадськістю: типовою ситуацією є відсутність в населення інформації про ініціативу («не знають – не звертаються»), тож у цьому блоці варто описати чіткий перелік дій, з ким і на яких засадах можна співпрацювати. Наприклад, це можуть бути зустрічі з представниками поліції, соціальних служб, громадських організацій, з якими можна укласти меморандум про партнерство та домовитися про подальші дії тощо.

Юридичний супровід: для якісної роботи волонтерської організації необхідно звернути увагу на нормативні аспекти роботи, чітко узгодити правила зовнішньої та внутрішньої роботи.

Складнощі в оцінці ефективності: необхідно звернути увагу на фіксацію чітких характеристик (наприклад, кількість звернень з наслідками, без продовження, тривалої співпраці, тощо; кількість дзвінків, кількість консультацій, кількість інших послуг, обсяг роботи фахівців). Тільки реальна інформація дає уявлення про чіткий робочий час/ навантаження. Ці дані згодом можна обробляти статистично, щоб бачити динаміку та рівень обробки запитів населення.

Культурні особливості: важливо враховувати контекст ситуації, фактор традицій та стереотипів, щоб співпраця склалася вдало.

Виявлені при апробації дисципліни проблемні блоки представлені в протоколі табл. 2 разом із

Таблиця 2

Протокол аналізу можливих складнощів та шляхів їх вирішення

Блок 1. Фінансування	
Які фонди займаються фінансуванням волонтерських проектів? Які гранти можна отримати? Що для цього потрібно? Де шукати інформацію про це?	Які організації можна залучити до партнерства? Яка процедура звернення? Яка документація потрібна? Хто відповідає за цей процес?
Блок 2. Персонал	
Які рекрутингові джерела використовувати? До яких установ звернутися (центри зайнятості, рекрутингові центри/ джерела, тощо)? Чи залучати додаткових волонтерів з числа студентів закладів освіти? До кого звернутися в цьому випадку? Яка документація потрібна? Яка процедура фіксації співпраці?	Які умови та види роботи у цьому випадку? Які зони відповідальності керівника та волонтерів? Які етичні засади роботи? Як відбувається процес супервізії та інтервізії? До кого звернутися за цим? Хто відповідає за цей процес?
Блок 3. Протоколи	
Перша зустріч З'ясування потреб Подальші дії: наприклад, поселення, надання соціальних послуг, працевлаштування Зворотній зв'язок Перша психологічна допомога Перескерування до колег по проекту	Внутрішній розпорядок/взаємодія Конфіденційність (часткова, порушення, повна) Умови завершення роботи. Винятки: тимчасове припинення і умови відновлення роботи. Хто відповідає за цей процес?
Блок 4. Обмеження	
Які випадки не відповідають меті/ можливостям проекту? Які критерії відповідності меті проекту? До кого звернутися для перескерування у цьому випадку? Які контакти для цього потрібні? Яка тривалість надання кожної конкретної послуги?	Як у цьому випадку пояснити клієнтові ситуацію та подальші дії? Із ким готові та не готові співпрацювати (зовнішньо і внутрішньо)? Які ознаки того, що співпраця відбувається не за планом? Хто відповідає за цей процес?

Блок 5. Співпраця із громадськістю	
Які організації можуть допомогти? На кого спрямоване інформування про проект? Яка мета і цілі цього інформування? Навіщо це для проекту?	Яким чином організувати роботу з громадськістю? Хто за це відповідає? До кого нам необхідно звернутися, щоб ми мали доступ до потребуючих? Яким чином організувати комунікацію?
Блок 6. Юридична підтримка	
Які правила роботи в цій галузі? Яка документація обов'язкова? Які межі роботи організації? Хто відповідає за цей напрям?	Які нормативно-правові акти регулюють діяльність? Який порядок провадження діяльності?
Блок 7. Оцінка ефективності роботи	
Яка процедура фіксації звернень? Які критерії розподілу? На які параметри потрібно звертати увагу в динаміці?	Які критерії ефективності роботи? Які інструменти оцінки застосувати? Яка частота аналізу? Хто за це відповідає?
Блок 8. Культурні обмеження	
Які клієнти в організації? Які контекстуальні особливості клієнтів? Які альтернативні дії?	Що потрібно знати для роботи з цією групою? Хто за це відповідає?

питаннями, які спрямовані на вирішення цих проблем.

Дієвість цього протоколу підтверджена експериментально, оскільки в результаті роботи над дисципліною студентами магістратури Київського інституту бізнесу і технологій запропоновано авторських 25 проектів, спрямованих на надання психологічної допомоги різним категоріям населення, зокрема: внутрішньо переміщеним особам, військовослужбовцям та їх родинам, ветеранам бойових дій, особам з інвалідністю, дітям та сім'ям, молоді. Тематика проектів акцентує увагу на відновленні психологічного стану, ресурсності та психологічному благополуччі особистості. Як приклад, пропонуємо авторський проект «Сліди в серці» студентки магістратури КІБІТ, розробленого в межах роботи над дисципліною.

Мета проекту – психологічна підтримка жінок 18–45 років для допомоги з болем втрати, почуття провини, сорому, гніву, налагодження комунікації з рідними після втрати, отримання підтримки. Глобальна місія проекту – зміна сприйняття перинатальної втрати в суспільстві, екологічна підтримка

постраждалих. Ключовими клієнтами є жінки, які зазнали втрати, члени сімей, медичні працівники. Клієнтам пропонується комплекс послуг, які надають кваліфіковані спеціалісти. Особливої уваги заслуговує детальне структурування роботи – запропоновано ряд протоколів для роботи фахівців, реальний бюджет, який відповідає ринковим умовам (прораховано на основі даних показників платформ з працевлаштування – robota.ua, work.ua), етапи роботи проекту, висвітлено часові проміжки та запропоновано шляхи залучення партнерів. Коротка опорна карта-характеристика проекту представлена у табл. 3

Дисципліна носить прикладний характер, оскільки на прикладі розробленої карти (табл. 3) видно, що завдання такого типу дозволяють студентам не тільки дотримуватися вимог навчального плану, а й активізувати творчий потенціал, актуалізувати знання із суміжних дисциплін та залучити власний соціальний капітал. Це відображено в тому, що представлені студенткою ідеї відповідають потребам часу, орієнтовані на вирішення актуальної для суспільства та особистості проблеми. Студентка запропонувала

Таблиця 3

Карта проекту «Сліди в серці»

Клієнти та орієнтири для роботи (від мікро- до макрорівня)	
Жінки, які зазнали перинатальних втрат, переважно у віці 18–45 років Члени сімей постраждалих жінок Медичні працівники (як спілкуватися з пацієнткою, інструменти підтримки) Суспільство (освітні заклади, соціальні установи)	Допомога впоратися з болем після втрати, почуття провини, сорому, гніву Як пояснити близьким почуття щодо втрати Допомога партнеру пережити втрату, як зберегти стосунки. Зміна парадигми ставлення до перинатальної втрати в суспільстві.
Послуги	
Первинний контакт та оцінка потреб Індивідуальне та групове консультування Групи підтримки для жінок у форматі онлайн і офлайн	

Команда проекту та витрати часу	
консультування Психологи (2-3 особи) – магістри або спеціалісти психології, сертифіковані у кризовій психології. Індивідуальні консультації, ведення груп підтримки, створення терапевтичних матеріалів; 1–1.5 години на одну консультацію, 20–25 годин на тиждень на кожного психолога, 3–4 дні на тиждень, з можливістю проведення груп підтримки та індивідуальних консультацій, 1500–2000 грн/година (можлива робота волонтера). Медичні консультанти (1-2 особи) – лікарі-гінекологи або акушери з досвідом роботи в перинатальній сфері. Консультації для жінок, створення інформаційних матеріалів для клієнток і лікарів; 2 дні на тиждень, залежно від запитів клієнток та необхідності надання консультацій, тривалість консультації 30–45 хв, 10–15 годин на тиждень, 1200-1500 грн/година (можлива робота волонтера). Юрист (1 особа) – юридична, спеціалізація в медичному або соціальному праві. Аналіз законодавства, захист прав клієнток, допомога з оформленням документів; 1–2 дні на тиждень, з урахуванням консультацій і підготовки правових документів, 10–12 годин на тиждень, 1000 грн/година (можлива робота волонтера).	адміністрування Координатор проекту (1 особа) – організація роботи команди, зв'язок із партнерами, контроль виконання завдань, управління роботою проекту, організація зустрічей, звітність, координація з партнерами. Повний робочий тиждень, з управлінськими функціями та організацією комунікації між командою і партнерами, 30 000 грн на місяць. PR-спеціаліст (1 особа) – ведення соціальних мереж, інформаційні кампанії, організація заходів, створення контенту, планування і реалізацію PR-стратегій, взаємодію з медіа та комунікацію з громадськістю; 4–5 днів на тиждень, 20 000 грн на місяць (можлива робота волонтера). Волонтери (кількість – за необхідністю/можливістю) – виконання консультативних функцій (у разі наявності психологічного, медичного або юридичного фаху); у разі відсутності спеціального фаху – допомога в організації подій, підтримка клієнток, розповсюдження інформаційних матеріалів; 2–3 дні на тиждень, в залежності від необхідності в організації подій та допомозі клієнткам, оплата – невеликі компенсації за витрати (транспорт, харчування).
Етапи роботи проекту: орієнтовна перспектива – 3 роки	
• Підготовчий етап (1-2 місяці) – створення команди проекту, розробка онлайн-платформи, створення груп підтримки, презентація проекту для партнерів, волонтерів, медичних працівників. • Реалізація основних програм (6-12 місяців) – запуск платформи підтримки та групи підтримки, запуск кампанії для підвищення обізнаності серед медичних установ і широкої аудиторії, психологічна підтримка. • Підсумковий етап (1 місяць) – збір відгуків, підготовка звітів, плани щодо подальшого розвитку проекту. • Примітка: повний обсяг послуг передбачає 6-9 місяців для однієї клієнтки залежно від індивідуальних потреб.	
Потрібні для роботи протоколи	
1. Перший контакт із клієнтом: привітання, короткий опис цілей проекту, запитання щодо ситуації клієнта, запрошення до групи підтримки, передача контактів психолога/лікаря. 2. Консультація: знайомство, визначення потреб, оцінка стану клієнтки, проведення сеансу, пропозиція подальших консультацій, надання інформації щодо фізичних і психологічних аспектів перинатальних втрат, документування результатів кожної зустрічі. 3. Завершення роботи: надання рекомендацій (подальші дії, контакти інших спеціалістів), опитування щодо задоволеності. 4. Альтернатива: «План Б» – якщо клієнтка не готова до контакту або відмовляється від допомоги, запропонувати альтернативні ресурси та дати час для роздумів, якщо клієнтка не відкривається або виникають труднощі в спілкуванні, перенести консультацію на інший час або залучити іншого психолога.	

як основні види роботи психолога (психоедукація, консультування, психологічна профілактика, психологічна просвіта, психологічна діагностика), так і окремої уваги заслуговує акцент на психологічній реабілітації клієнтів у контексті роботи з психологічною травмою, зміні соціальної парадигми сприйняття проблеми.

Із вищевикладеного слідує, що дисципліна пройшла успішний пілотажний етап і може бути запропонована для подальшого впровадження у освітні програми спеціальності 053 «Психологія» закладів вищої освіти України.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бондаренко А., Вдовцов Ю. Посібник по роботі з волонтерами. Карітас України. 2022. URL: https://caritas.ua/wp-content/uploads/2022/02/5_ukr_digital_whole.pdf (дата звернення: 13.04.2025).
2. Про вищу освіту: Закон України № 1556-VII від 01.07.2014. База даних «Законодавство України»/ВР України. 2025. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text> (дата звернення: 13.04.2025).
3. Про волонтерську діяльність: Закон України № 3236-VI від 19.04.2011. База даних «Законодавство України»/ВР України. 2024. URL: <https://>

zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text (дата звернення: 13.04.2025).

4. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України № 678 від 28.08.2015. База даних «Законодавство України» / ВР України. 2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 13.04.2025).

5. Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні: Закон України № 2961-IV від 06.10.2005. База даних «Законодавство України»/ВР України. 2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2961-15#Text> (дата звернення: 13.04.2025).

6. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. База даних «Законодавство України»/ВР України. 2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 13.05.2025).

7. Чайка І. Ю. Волонтерство: сутність феномена та особливості його функціонування в сучасній Україні. *Науково-теоретичний альманах «Грані»*. 2017. № 7, С. 71–78. DOI: <https://doi.org/10.15421/171798>

8. Як ти, брате? Як розмовляти під час війни. Київ : БО «БФ «Якти, брате?»». 2024. URL: <https://yakty.com.ua/> (дата звернення: 13.04.2025)

9. Zakharenko L. M. Legal basis of psychological volunteering in Ukraine. У *The Russian-Ukrainian war (2014–2022): historical, political, cultural-educational, religious, economic, and legal aspects* : Scientific monograph. Riga, Latvia : Izdevnieciba "Baltija Publishing". 2022, с. 1362–1369. DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-223-4-173>