

УДК 007 : 304 : 070

Швець В. А.

студ. гр. СН-311 НУ «Запорізька політехніка»

КОМУНІКАЦІЙНІ ПРАКТИКИ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ М. ЗАПОРІЖЖЯ

Волонтерство є важливою частиною громадянського суспільства, що сприяє соціальному згуртуванню, наданню допомоги нужденним та вирішенню різноманітних суспільних проблем. Комунікаційні відділи волонтерських організацій відіграють ключову роль у забезпеченні ефективної взаємодії з цільовою аудиторією, залученні нових волонтерів та донорів, а також формуванні позитивного іміджу організації.

Комунікація є важливим аспектом діяльності волонтерських організацій. Ефективна комунікація дозволяє волонтерським організаціям досягати своїх цілей, залучаючи нових волонтерів, донорів та інших зацікавлених сторін. Водночас із розвитком технологій та зміною комунікаційного ландшафту комунікаційні відділи стикаються з низкою

нових тенденцій та викликів, як-от: інформаційне перевантаження, фейкові новини та дезінформація, зміна очікувань аудиторії та обмежені ресурси.

Важливою функцією волонтерських організацій є постійні зв'язки з громадськістю, інформування, допомога в критичних ситуаціях та підтримка громадян, які потребують цього.

Наразі в Запоріжжі велика кількість волонтерських організацій. Більшість з них мають свої комунікаційні відділи, відповідальні за інформаційну та PR-діяльність. Кожна з організацій насамперед висвітлює поточну діяльність своєї організації, використовуючи для цього різні канали поширення інформації. Усі організації активно взаємодіють із запорізькими медіа. Зокрема, в них часто можна публікуються новини про «Карітас Запоріжжя». Адже, крім надання допомоги, організація проводить велику кількість різноманітних тренінгів, майстер-класів тощо.

Різнорманітний контент представлений на сайті «Карітас Запоріжжя» у рубриках «Як отримати допомогу», «Про Карітас», «Що ми робимо», «Новини». Велика увага приділяється індивідуальним історіям людей, яким допомагає організація. Більш активно комунікаційний департамент організації веде соцмережі: фейсбук, інстаграм, телеграм. Проте якщо в перших двох акцент робиться на оперативному висвітленні поточної діяльності та тренінгових і іміджевих заходів, то телеграм-канал використовується суто для інформування про допомогу, на яку можна зареєструватися й відповідно отримати. Необхідною умовою якісної взаємодії з організацією є зворотний зв'язок – жоден коментар не залишається без відповіді, комунікаційними швидко реагують та відповідають на запитання.

У Запоріжжі активно представлені всеукраїнські волонтерські організації. Зокрема, проєкт психологічної підтримки «Поруч», благодійний фонд «СпівДія» та безпечний простір для жінок від БФ «Схід SOS» «Затишно Space». Усі вони активно просувають себе в інформаційному просторі міста, більше уваги приділяючи веденню соцмереж.

Зокрема, комунікаційники «Поруч» ведуть інстаграм, фейсбук, наповнюють ютуб-канал та сайт. Молодіжна команда організації розповідає про себе та свою допомогу через відео в ютубі та на офіційному сайті. Відеоматеріали є основними і в інстаграмі. Зокрема, відео-рілс, в яких роблять огляд речей, які надсилають як допомогу. Усі подорожі до різних міст та регіонів, допомога та співпраця активно висвітлюються в соціальних мережах. Окрім зборів коштів для військових, просувають співпрацю з кав'ярнями для допомоги ЗСУ, так вдається зібрати більше донатів та залучити більше людей до зборів. Також активно і регулярно наповнюється ютуб-канал, де публікують багато різноманітних відео. Розповідають, хто вони і чим займаються, про будні волонтерів, про допомогу в дитячих

будинках, постраждалим від обстрілів та волонтерські подорожі до різних областей. «Поруч» має багато прихильників, які активно залишають реакції на їх фото- та відеоматеріали. Більш офіційні матеріали, як-от звіти та новини, публікуються на офіційному сайті. Там можна побачити звіти за всі роки роботи організації, анонси заходів та майстер-класів, публікації про досягнення організації та проведені тренінги.

На відміну від попередніх організацій, безпечний простір для жінок від БФ «Схід SOS» «Затишно Space» розповідає про себе тільки в одній соціальній мережі – телеграмі. У телеграм-каналі подаються анонси заходів, які проходять у просторі, та звітні матеріали про проведення усіх тренінгів та майстер-класів. Крім того, публікуються короткі дайджести новин, звітні матеріали від БФ «Схід SOS» та інформацію про проєкти організації, до яких можуть долучитися жінки. Наприклад, про новий сезон жіночого акселератора «Відважна 2. Масштабування та діджиталізація» для майбутніх і досвідчених підприємниць.

Отже, співпраця волонтерських організацій з медіа та активне ведення соцмереж дозволяє їм досягати власні цілі, долучати нових волонтерів, партнерів та донорів, що дає велику змогу реалізовуватись та допомагати суспільству.