

КОВПАК В.А.,

*доктор наук із соціальних комунікацій, доцент,
професор кафедри соціальних комунікацій та інформаційної діяльності
Запорізького національного університету;*

КАТРАН В.В.,

*студентка спеціальності «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»
Запорізького національного університету
м. Запоріжжя, Україна*

ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ В УМОВАХ ВІЙНИ: ОСНОВНІ АСПЕКТИ БАГАТОКАНАЛЬНОСТІ КОМУНІКАЦІЙ

Із початку широкомасштабного вторгнення росії в Україну інтенсифікувалася динаміка зростання національного волонтерського руху, що з новою хвилею після 2014 року засвідчила здатність українців до самоорганізації в кризових обставинах. У жовтні 2022 року сайт «ТСН.ua» зібрав топ волонтерів та фондів, які продемонстрували найбільші результати в контексті зібраних коштів та в цілому реалізованої допомоги всім, хто її потребував на початку повномасштабного вторгнення. Серед них: «Фонд “Повернись живим”» (почав діяти з 2014 р.), «Благодійний

фонд Сергія Притули» (з 2020 р.), «Фонд Razom for Ukraine» (з 2014 р.), Ігор Лаченков (блогер, збори з 2022 р.), «Благодійна платформа UNITED24» (з 2022 р.), «Благодійний фонд Київська школа економіки (KSE Foundation)» (з 2007 р.), «Nova Ukraine» (з 2014 р.), «Фонд КОЛО» (з 2014 р.), «Благодійний фонд “Армія SOS”» (з 2014 р.), «United Help Ukraine» (з 2014 р.) [1].

«Волонтерські об'єднання, офіційні чи неофіційні, є некомерційними та спонсоруються коштами суспільства, юридичних осіб та інших організацій. Але головним джерелом фінансування завжди залишаються громадяни. За даними Опендатабота, на грудень 2023 зареєстровано 208 385 неприбуткових організацій, з них майже 10% – це благодійні фонди, і 27,6% – різні громадські об'єднання» [2].

Як засвідчив Укрінформ, «результати опитування, яке провів Київський міжнародний інститут соціології (KMIC) у період 29 листопада – 9 грудня 2023 року, демонструють абсолютну довіру в українському суспільстві Збройним силам України (як і в грудні 2022 року): 96% громадян довіряють ЗСУ; також зберігається висока довіра волонтерам: їм довіряють 84% українців і лише 3% не довіряють (у грудні 2022 року показники була майже ідентичними), тоді як довіра до державних інституцій, ЗМІ та церкви дещо знизилася» [3].

Тенденційно високі показники довіри до волонтерів є імпульсом актуальності урізноманітнення інструментів та механізмів інформаційно-комунікаційної діяльності (ІКД) волонтерських організацій, благодійних фондів (БФ), окремих блогерів – у контексті підвищення ефективності їхніх зв'язків із громадськістю, розвитку бренду організацій, налагодження комунікацій із координаційних та логістичних процесів, аналіз комунікаційних кампаній із залучення волонтерів та охоплення цільової аудиторії, розширення команди комунікаційників такими фахівцями, як дизайнер, журналіст, діловод та ін. Останні, дійсно, є ваговою ланкою інформаційно-комунікаційної діяльності волонтерських організацій, адже у фокусі їхніх обов'язків – підготовка та висвітлення реєстраційних даних, установчих документів (статуту, виписки з реєстру, витягу про неприбутковість, публічної оферти (про надання добровільної благодійної пожертви), політики конфіденційності, реквізитів, договорів про партнерство тощо), звітних документів, у тому числі фінансових звітів. Зазначені документні комунікації – запорука прозорості роботи, репутаційного капіталу організацій.

До речі, у 2023 році задля посилення прозорості та безпеки, створення «ком'юніті волонтерів, яке буде кооперуватися між собою,

ділитися досвідом та зміцнювати громадянське суспільство» [4], агентство Netpeak Group та «Моє Місто» запустили першу краудфандингову платформу «Доповідай» («ДОПОмогу Військовим ДАЙ») для зборів коштів на мілітарні волонтерські проекти щодо допомоги ЗСУ та іншим оборонним структурам, а отже, вони забезпечують надійність зборів, перевіряють організації та персоналій, які подають проекти, укладають із ними офіційний договір, відповідно до якого обов'язковим є детальний звіт про цільове використання коштів на потреби військових.

Безперечно, присутність у всіх соціальних мережах, таргетована реклама, наявність офіційного сайту, згадки в онлайн-медіа та ЗМІ, email-розсилка, подкасти складають важливі сегменти ІКД волонтерських організацій та БФ, що посилюють капітал довіри громадськості та завойовують її увагу. «За період із 24 лютого 2022 року по 24 березня 2023 року загальна кількість згадок в онлайн-медіа про благодійні фонди, які допомагають армії, сягнула 107 202 тис. та отримала 129 млн потенційного охоплення. Трійкою лідерів і за згадками, і за потенційним охопленням стали: «United 24», «Повернись живим» та «Фонд Сергія Притули»... Найбільше охоплення здобули згадки в областях, де багато внутрішньо переміщених осіб – це Київська, Львівська, Рівненська, Миколаївська та Дніпропетровська [5].



Рис. 1. Комунікація благодійних фондів: рік після вторгнення. Джерело [5].

Досвід мультифункціональних фондів демонструє ефективність застосування проектного менеджменту до всіх окремих ініціатив. Так, наприклад, «Київ Волонтерський» зауважує: «Досліджуємо тему,

виявляємо реальну необхідність у тому чи іншому проєкті, а потім прописуємо маркетингову й комунікаційну карту виходу проєкту. Часто ми робимо й брендинг – створюємо окреме лого під проєкт, сторінку сайту з qr-кодами для донатів» [6].

Менторські комунікації, що включають напрацювання освітніх продуктів для волонтерів про комунікацію, мають запит особливо після 24 лютого 2024 року. Назвемо декілька таких ініціатив. Так, «Платформа соціальних змін та Bloom Büro у березні 2024 р. презентували безоплатну менторську програму "Маркетинг для громадського сектору" для представників БФ, громадських організацій та соціальних підприємців» [7], аби надати дієві маркетингові інструменти, оприявнити та транслювати цінності заявлених ініціатив, ефективніше залучати підтримку серед спонсорів, партнерів, громадян та виявляти тих, для кого допомога буде адресною та найбільш потрібною. Ще у 2021 р. був розроблений та адаптований до онлайн формату у співпраці з Міністерством молоді та спорту України та Програмою «Волонтери ООН» за підтримки проєкту ПРООН «Громадянське суспільство задля розвитку демократії та прав людини в Україні», що фінансується МЗС Данії, спеціалізований курс для молодіжних працівників «Залучення та координація волонтерів» (<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/ua/manual-involving-and-coordinating-volunteers-2.pdf>). У 2021 р. у співпраці з Відділом соціального служіння УГКЦ в рамках проєкту «Створення соціальних центрів для нарощення потенціалу осіб і громад, які постраждали внаслідок конфлікту в Україні, у сфері подолання труднощів та самозахисту», що впроваджується Міжнародним БФ «Карітас України» за підтримки Карітас Німеччини, Федерального міністерства економічного розвитку і співпраці Німеччини (BMZ), також було створено відповідний посібник [8].

Безперечно, багатоканальність ІКД наповнюється і різноформатними зборами: наприклад, сторітейлінг, аранжування на популярні пісні, корисний контент, хештег-акціонізм у диджитал-просторі; офлайн-заходи: аукціони, ярмарки, марафони, івенти; потужні колаборації (напр., у рамках спецпроєкту «Рік Помсти 2.0» «Благодійний фонд Сергія Притули» спільно з онлайн-сервісом виклику авто Uklon та холдингом емоцій !FEST зібрали на понад 5000 FPV-дронів, які довели ефективність на фронті [9].); формати співпраці із бізнесом: напр., «бойові чайові» у закладах харчування, донати-купівлі благодійних товарів та страв, збір з кожної одиниці товару 5 грн на потреби ЗСУ та ін.

Виявлення ефективних інформаційно-комунікаційних практик, стратегічних оптик, посилення мотиваційного ціннісного фундаменту,

різноканалність та різноформатність комунікацій – складники успішної інформаційно-комунікаційної діяльності волонтерських організацій, що перспективно та актуально розглядати на прикладах не лише загальнонаціональних, а й успішних кейсів регіонального простору.

Список використаних джерел

1. Мележик Т. Українські волонтери та фонди, які найбільше допомагають країні під час війни. *TCH. Ua*. 25.10.2022. URL: <https://tsn.ua/ukrayina/top-volonteriv-ta-fondiv-yaki-zaluchili-naybilshе-groshey-dlya-shvidshoyi-peremogi-ukrayini-2181787.html>
2. Колесник О. Волонтерські організації, які зараз працюють в Україні. *Finance.ua*. 16 лютого 2024 р. URL: <https://finance.ua/ua/saving/volonterskie-organizacii-v-ukraine>
3. Українці найбільше довіряють ЗСУ і волонтерам. *Укрінформ*. 18.12.2023. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3801673-ukrainci-najbilse-doviraut-zsu-i-volonteram.html>
4. Бондар К. Запустили краудфандингову платформу для воєнних зборів. 18.03.2023. *Bazilik.media*. URL: <https://bazilik.media/strong-zapustyly-kraudfandynhovu-platformu-dlia-voiennykh-zboriv-strong/>
5. Бондар К. Як українські благодійні фонди комунікували після 24 лютого, – дослідження. 06.04.2023. *Bazilik.media*. URL: <https://bazilik.media/iak-ukrainski-blahodijni-fondy-komunikuvaly-pislia-24-liutoho-doslidzhennia/>
6. Данилюк Д. Креативні донати: як благодійні ініціативи допомагають ЗСУ. 29.04.2023. *Bazilik.media*. URL: <https://bazilik.media/kreatyvni-donaty-iak-blahodijni-initsiatyvy-dopomahaiut-zsu/>
7. Бондар К. Bloom Büro презентує безоплатну менторську програму «Маркетинг для громадського сектору» для представників благодійних фондів, громадських організацій та соціальних підприємств. 29.02.2024. *Bazilik.media*. URL: <https://bazilik.media/bloom-buro-prezentuie-bezoplatnu-mentorsku-prohramu-marketynh-dlia-hromadskoho-sektory/>
8. Бондаренко А., Вдовцов Ю. Посібник по роботі з волонтерами. Київ : Карітас України; Відділ соціального служіння УГКЦ, 2021. 164 с.
9. Рій Помсти 2.0: 5000 FPV-дронів. URL: <https://prytulafoundation.org/about/projects/archive/riy-pomsty-2>