

ІНФОРМАТИЗАЦІЯ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ПРОЕКТІВ «МОЛЬФАР» СПРЯМОВАНИХ НА РЕАБІЛІТАЦІЮ ЗАХИСНИКІВ УКРАЇНИ

Анотація

Розглянуто особливості організації волонтерської допомоги, зокрема реалізації інформаційно-довідкової служби, яка консультує та допомагає бійцям і членам їх родин; родинам, які не дочекалися рідних; загалом всім учасникам бойових дій. Доведена потреба в допомозі демобілізованим учасникам бойових дій зі створення сприятливої атмосфери для проходження швидкої та всебічної їх соціалізації, що дозволить з розумінням поставитися до зневаги певної частини оточуючих і зменшити гостроту посттравматичних розладів.

Ключові слова: волонтерська допомога, інформаційно-комунікаційні технології, соціалізація.

Abstract

The peculiarities of the organization of volunteer assistance, in particular the implementation of information and reference service, which advises and assists soldiers and their families, are considered; families who have not waited for relatives; in general to all participants in hostilities. The need to help demobilized combatants to create a favorable atmosphere for their rapid and comprehensive socialization has been proven, which will allow to understand the contempt of a certain part of others and reduce the severity of post-traumatic disorders.

Key words: volunteer help, information and communication technologies, socialization.

Сьомий рік поспіль триває Російсько-українська війна на Сході. Протягом цього часу повстала та зміцнилась Українська армія, велика заслуга в цьому на перших етапах належить допомозі волонтерів. Наразі захисники України не перестають замовляти спеціальне обладнання та обладунки, що розробляються небайдужими волонтерськими організаціями, які продовжують допомагати нашим бійцям. Так, засновником створення «Центру допомоги учасникам АТО та їх родинам» у Вінниці стала одна з найвідоміших волонтерських громадських організацій «Мольфар» [1].

На перших місяцях військових дій волонтерські організації, які існували в Україні, обирали певний напрямок волонтерської роботи або допомагали декільком підрозділам добровольців. Ця робота була досить хаотичною й емоційно виснажливою. Відповідно, ГО «Мольфар» зазвичай допомагала вінничанам, що служили у підрозділах у Донецькій і Луганській областях. Сьогодні організація намагається розв'язати значно складніше завдання – допомагати всім захисникам, які звертаються до ГО «Мольфар».

Для цього в організації «Мольфар» реалізується п'ять основних волонтерських проектів, зокрема, інформаційно-комунікаційний проект «Довідка «Мольфара», що являє собою інформаційно-довідкову службу, яка консультує та допомагає бійцям і членам їх родин; родинам, які не дочекалися рідних; загалом всім учасникам бойових дій, що звертаються до нас по будь-яку допомогу [2]. Інформаційно-довідкова служба «Мольфара» допомагає також всім військовим, ветеранам, інвалідам, демобілізованим, що повертаються після участі в бойових діях, отримати соціальні захист і гарантії, які передбачені законодавством нашої Держави, пройти реабілітацію та лікування, соціалізуватися в мирне життя та інше.

Волонтерами та добровільними помічниками нашої організації було розроблено програмне забезпечення для ефективної роботи «Довідки «Мольфара», оператори якої в короткі терміни обробляють безоплатні вхідні дзвінки з мережі Vinotel за таким алгоритмом:

- прийняття виклику щодо «болючих» питань і потреб учасників бойових дій (учасників АТО/ООС, ветеранів, інвалідів, демобілізованих та їх родин);
- аналіз дзвінка за допомогою комп'ютерної програми щодо вирішення «болючих» питань клієнтів;
- аналіз стану розв'язання «болючих» питань соціалізації учасників бойових дій;
- супровід учасників бойових дій впродовж процесу «розв'язання» проблеми.

Волонтерський проект «Довідка «Мольфара» надає допомогу з консультування та допомоги

учасникам АТО/ООС зі збору документації потрібної для одержання статусу згідно Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»; здобуття освіти, підвищення кваліфікації; професійної підготовки, перепідготовки, розв'язання питань соціального спрямування. Також проектом «Довідка «Мольфара» передбачено проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи з іншими об'єднаннями ветеранів війни, учасників АТО/ООС, волонтерських організацій, інформування активних волонтерів і громаду про проведення освітніх заходів для учасників АТО/ООС, поширення наявної інформації про соціальні права та гарантії, організація патріотичної роботи в закладах освіти за участю учасників АТО/ООС [2].

З учасником бойових дій, що переніс посттравматичний розлад на війні, фахівці інформаційної служби «Довідка «Мольфара» працюють таким чином:

- зневіреного учасника бойових дій потрібно переконати в тому, що швидко впоратися з «розв'язанням» проблеми йому не вдасться, що це – довготривала справа;
- інформуємо учасника бойових дій, що зменшення «яскравості» його емоцій, коли він, набравшись терпіння та наполегливості, буде спокійно інформувати оператора про проблему, сприятиме більш швидкому її розв'язанню;
- оператори здійснюють у складних ситуаціях супровід учасника бойових дій за його потребою.

На тлі сприятливої вхідної розмови з учасником бойових дій операторам надалі зручніше працювати за індивідуальною комп'ютерною «дорожньою картою» з «розв'язання» проблеми з соціалізації демобілізованого захисника та його супроводу. Таке налаштування на розмову допомагає захисникові з розумінням поставитися до зневаги певної частини оточуючих і зменшити гостроту посттравматичних розладів.

Тому керівництво Центру допомоги учасникам АТО постійно наголошує, що проекту «Довідка «Мольфара» потрібно залучати до роботи людей, які готові працювати та вирішувати складні питання, спілкуватись із учасниками бойових дій та їх родинами. Разом із тим, є потреба в організаційних, психологічних, матеріальних і фінансових послугах, розповсюдженні інформації в ЗМІ. Вважаємо, що допомагати захисникам України можна за ефективної підтримки волонтерів - «людей перевірених» і не прагматичних. На жаль, в умовах складної політичної та економічної ситуації в країні, розв'язання всіх проблемних питань учасників бойових дій – справа не одного дня й не однієї людини [3].

Щоправда, важливим є й розуміння потреби в залученні до їх розв'язання громадських об'єднань, спілок учасників та ветеранів АТО/ООС, волонтерських груп та інших. Підтримка тих, хто захищає Україну від зовнішнього агресора – наших захисників – справа честі, а не порожні розмови. А, відтак, кожен, хто любить свою землю, може допомогти та підтримати учасників ООС/АТО, долучившись до проекту «Довідка «Мольфара» через Центр допомоги учасникам АТО, який працює у Вінниці.

Нас часто запитують: Як вдається підтримувати довготривалі волонтерські проекти? Відповідь проста: в кожній громаді є патріоти-благодійники, які підтримують волонтерів і словами, і справами, не хизуючись перед ЗМІ. Військові волонтери ГО «Мольфар» – це активні українці, хто працює на передовій і в тилу, які завжди підставляють своє плече та руки для дієвої підтримки проектів «Мольфару». За нашу практичну, а не показну допомогу нам довіряють люди, а це надихає нас не зупинитися на досягнутому та продовжувати наші волонтерські проекти.

За останній рік до інформаційно-довідкової служби «Довідка «Мольфара» надійшло більше 5 тисяч дзвінків від учасників бойових дій, що потребували допомоги за різними напрямками роботи нашої волонтерської організації. В процесі спілкування з демобілізованими учасниками бойових дій нас не покидає відчуття затребуваності даного напряму роботи проекту зі створення сприятливої атмосфери для проходження швидкої та всебічної соціалізації демобілізованих захисників рідної землі.

Немає більшого щастя, ніж мир і спокій у родині захисників України!

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Пінаєва О. Ю., Пінаєв Б. О. Підготовка майбутніх соціальних працівників у сучасних умовах. Сучасні інформаційні технології навчання та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми. Зб. наук.пр. – Вип. 50. – Редкол.: Р. С. Гуревич та ін. – Київ-Вінниця: ДОВ Вінниця, 2018. – С. 346–349.

2. Пінаєва О. Ю. Професійне навчання і перенавчання дорослого населення Вінниччини. Сучасні інформаційні технології навчання та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми. Зб. наук.пр. – Вип. 35. – Редкол.: І. А. Зязюн та ін.– Київ-Вінниця: ДОВ Вінниця, 2012. – С. 365–370.

3. Пінаєва О. Ю., Сотнікова Г. О. Навчання слухачів Центру комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Поділля» з використанням комп'ютерних технологій. Освіта в міждисциплінарному вимірі: збірник наукових праць студентів і молодих вчених. – Вінниця: ТОВ «Ніланд ЛТД», 2018. – С. 157–159.

Пінаєва Ольга Юрївна, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри педагогіки і професійної освіти, Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського, e-mail: pinolga00@gmail.com.

Пінаєв Богдан Олегович, аспірант, Вінницький національний технічний університет, e-mail: pinaev.bogdam@gmail.com.