

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
Факультет соціальних наук та соціальних технологій
Кафедра соціології

Кваліфікаційна робота

освітній ступінь — бакалавр

на тему: **«СОЦІАЛЬНИЙ КАПІТАЛ У РОБОТІ ВОЛОНТЕРСЬКИХ
ОРГАНІЗАЦІЙ ЛЬВОВА В КОНТЕКСТІ РЕАГУВАННЯ НА
ПОВНОМАСШТАБНЕ ВТОРГНЕННЯ РОСІЇ»**

Виконала: студентка 4-го року навчання
Спеціальності 054 Соціологія
Безпалько Анастасія Андріївна
Наукова керівниця: Костюченко Т. С.,
к.соц.н.,
старша викладачка кафедри соціології
НаУКМА

Рецензентка: к.соц.н. доцентка Тамара
Марценюк
Кваліфікаційна робота захищена з
оцінкою _____

Секретар/ка ЕК: _____

«___» _____ 2024 р.

Київ – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА СОЦІАЛЬНОГО КАПІТАЛУ	7
1.1 Волонтерство та волонтерські організації в Україні.....	7
1.2 Теоретичні підходи до вивчення соціального капіталу	10
1.3 Соціальний капітал у роботі організацій.....	14
1.4 Особливості співпраці волонтерських організацій	18
РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНИЙ КАПІТАЛ У РОБОТІ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ЛЬВОВА.....	23
2.1 Методологія проведення дослідження роботи волонтерських організацій Львова	23
2.2 Соціальний капітал у здатності волонтерських організацій мобілізувати ресурси для задоволення потреб організації.....	28
2.3 Характеристика соціального капіталу у роботі волонтерських організацій Львова	37
ВИСНОВКИ	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	48
ДОДАТОК А. ГАЙД ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ІНТЕРВ'Ю	53
ДОДАТОК Б. ТРАНСКРИПТ ІНТЕРВ'Ю	56

ВСТУП

Протягом періоду незалежності волонтерський сектор в Україні відігравав фундаментальну роль у суспільно-політичних процесах, особливо бурхливо розвиваючись у часи криз останнього десятиліття. Волонтери були саме тими людьми, завдяки кому вистояв Майдан під час Революції Гідності, а коли Росія розпочала війну у 2014 році, то й українська армія, а як наслідок – і держава. Чимало з них згодом залишились у громадському секторі, заснувавши різноманітні неурядові організації та ініціативи, які в подальшому стали основою громадського та волонтерського активізму, а також передумовою формування громадянського суспільства, що лише збільшило їх вагому роль у процесі розвитку нашої країни. Важко переоцінити і важливість діяльності волонтерів в умовах сьогоденної повномасштабної російської агресії, які оперативно допомагають тисячам військових та мільйонам цивільних, а також чималій кількості інституцій.

Львів'яни, як представники одного з культурно-соціальних центрів України, завжди брали активну участь у суспільно-політичних подіях в країні, а зокрема і в творенні волонтерського руху. Цьому також сприяла роль прихистку від війни, яку відіграло місто як у 2014, так і 2022 році, прийнявши сотні тисяч внутрішньо переміщених українців (Пресслужба ЛМР, 2023). На початку повномасштабного вторгнення у Львів за лічені дні і тижні транзитом, або на тимчасове чи постійне перебування, прибувала небачена до того кількість людей. У відповідь на це містянам було необхідно швидко реагувати на поточну ситуацію та допомагати тисячам новоприбулих зареєструватись у відповідних службах, зігрітись, наїстись, знайти місце для ночівлі чи проживання, отримати потрібну гуманітарну, юридичну чи психологічну допомогу. Відтоді, і до сьогоденного дня, в місті діє чимало благодійних фондів, громадських організацій, проєктів та юридично незареєстрованих ініціатив, які так чи інакше долучались та долучаються до волонтерської діяльності, допомагаючи вирішити перелічені проблеми.

Для сектору неприбуткових організацій характерний високий рівень довіри один до одного, а також високий рівень щільності знайомств, що особливо характерно для Львова, громадський сектор якого є одним з потужніших у країні. Відповідно, можна припустити: місцеві волонтери та громадські активісти у кризових умовах (зокрема в контексті реагування на повномасштабне вторгнення), застосовували свої особисті знайомства для мобілізації ресурсів та максимізації ефективності їхніх організацій. Попри те, що феномен волонтерства в Україні стає дедалі популярнішим об'єктом досліджень, здебільшого, наявні дослідження зосереджуються на загальних аспектах волонтерства або на роботі організацій у мирних умовах, без урахування воєнного контексту, а соціальний капітал наявний у цих дослідженнях побіжно (наприклад, як один із мотивів долучення до волонтерства).

Актуальність цього дослідження полягає у тому, що російсько-українська війна створює потребу в ефективній роботі організацій, що мають оперативно реагувати на створені нею кризи, зокрема мобілізувати і розподіляти ресурси. Зважаючи на те, що цьому сприяють високорозвинені мережі особистих зв'язків, важливо дослідити, як волонтерські організації працюють зі своїм соціальним капіталом як інструментом у вирішенні проблем та здобутті ресурсів в умовах невизначеності, небезпеки, обмеженого часу та часто зміни основного фокус їх роботи. Відстеження змін у ролі соціального капіталу від початку повномасштабного вторгнення дозволить також оцінити розвиток мережеских зв'язків і їхню вичерпність.

Відповідно до цього, **об'єктом** дослідження виступають волонтерські організації Львова, а **предметом** використання соціального капіталу членами цих організацій. **Метою дослідження** є визначення ролі соціального капіталу членів волонтерських організацій Львова у їх роботі в контексті реагування на повномасштабне вторгнення Росії.

Для цього поставлені такі завдання:

1. Узагальнити наукову теоретичну базу щодо використання соціального капіталу у роботі неурядових організацій
2. Визначити і типізувати важливі прояви соціального капіталу для волонтерської діяльності під час кризових подій (зокрема, повномасштабного вторгнення).
3. Встановити зв'язки між соціальним капіталом і здатністю волонтерських організацій мобілізувати ресурси для задоволення потреб організації.
4. Охарактеризувати роль особистого соціального капіталу членів та лідерів волонтерських організацій після повномасштабного вторгнення на прикладі організацій м. Львів.

Теоретико-методологічним підґрунтям для цього дослідження є роботи П. Бурд'є, Н. Ліна, Р. Патнема, М. Грановеттера, Дж. Коулмена, Е. Белотті, а також напрацювання Ф. Маріотті та Р. Делбрідж, Б. Сімоніна, В. Павела та інших щодо партнерства та взаємодії неурядових організацій. З вітчизняного доробку також використано публікації таких українських науковців як Д. Горелов, О. Корнієвський, О. Медведєв, Л. Кожухаренко, А. Шинкарьов та інших, що звертають увагу на характерні особливості волонтерського сектору в Україні та партнерства локальних громадських організацій.

Емпірична база дослідження складає 12 напівструктурованих експертних інтерв'ю з представниками волонтерських організацій, чия діяльність після повномасштабного вторгнення була спрямована на реагування на гуманітарну кризу, допомогу ВПО, військовим, членам їх родин тощо. Кожна з організацій має унікальний досвід роботи в своєму секторі та є впізнаваною на рівні міста. До вибірки включено лише офіційно зареєстровані організації – громадські організації чи благодійні фонди.

Для аналізу отриманої інформації використовувались якісні методи, зокрема мережевий аналіз, в рамках якого досліджується соціальний капітал. Транскрибація інтерв'ю відбувалась з допомогою програми GoodTape, для

кодування використано програму NVivo, аналіз відбувався класичним (ручним) методом.

Виходячи з актуальності теми та обраної методології, це дослідження може зробити внесок у розуміння ролі соціального капіталу та шляхів його застосування в роботі волонтерських організацій у кризових періодах, а також описати його характеристики, важливі для мобілізації і для успішного функціонування організації.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА СОЦІАЛЬНОГО КАПІТАЛУ

1.1 Волонтерство та волонтерські організації в Україні

Визначення терміну волонтерства серед науковців великою мірою збігається з його визначенням у нормативних документах, вказуючи на три фундаментальні характеристики – добровільність, неприбутковість і суспільна користь (Вержиховська & Стеженська, 2002). Наприклад, згідно з Законом України «Про волонтерську діяльність», такою діяльністю вважається «добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги. Волонтерська допомога – роботи та послуги, що безоплатно виконуються і надаються волонтерами» (Про волонтерську діяльність, 2023, стаття 1). До напрямів допомоги належить допомога соціально незахищеним верствам населення, людям з інвалідністю, особам, які потребують соціальної адаптації після відбування строку покарання, постраждалим внаслідок надзвичайних ситуацій, певних інфекційних хвороб та епідемій, збройної агресії Росії, а також Збройним Силам України та іншим військовим формуванням чи органам державної влади. Окрім цього, Закон також визначає волонтерською діяльністю допомогу тваринам, сприяння заходам зі збереження історико-культурної спадщини, а також спортивним, молодіжним, культурним та громадським заходам, іншу діяльність, не заборонену законом.

В Україні поштовхом до активізації волонтерських рухів часто ставали суспільно-політичні кризи. Яскравим підтвердженням цього є рейтинг World Giving Index, де до 2013 року Україна демонструвала низькі показники – у 2010 році займала 150 місце, в той час як у 2013-ому вже піднялась на 102 місце, у 2014-ому – була на 103-ому, 2015-ому – на 89-ому, зрештою у 2021 році вже входила у топ-20, а у 2022-ому – закріпилась на 10-й позиції рейтингу (CAF - Charities Aid Foundation). Показово, що сплески доброчинності та волонтерства відбувалися під час Революції Гідності та початку російсько-української війни, наступний – під час пандемії COVID-19, а в топ-10 Україна потрапила вже після повномасштабного вторгнення.

Це, зокрема, можна пояснити неможливістю державного апарату чи інших інститутів забезпечити основні потреби суспільства в той чи інший момент. Наприклад, органи місцевого самоврядування та центральної влади працюють досить повільно у порівнянні з іншими секторами суспільства і на це є вагомі причини – всі рішення мають відповідати певним нормам, часто погоджуватись кількома інстанціями та колективними органами в ієрархічному порядку. Це робить державний апарат негнучким та неефективним у вирішенні нагальних питань. Натомість, громадський сектор спроможний реагувати на них швидко, адаптовуючись до кожного конкретного випадку, що робить його роботу ефективнішою (Kaltenbrunner & Renzl, 2019). Неурядові об'єднання не скуті великою кількістю внутрішньоорганізаційних правил та можуть діяти відповідно до обставин, які особливо швидко змінюються в умовах війни (Beck & Plowman, 2014).

До того ж, як зазначає М. Винницький у матеріалі Локальної історії, українцям характерний високий рівень самоорганізації та формування гетарархічних, децентралізованих структур (Ляска, 2022), що робить явище волонтерства масовим. Бачачи нагальну проблему, громадяни не шукають того, хто може її вирішити, а беруть на себе відповідальність та вирішують її самостійно. Національний інститут стратегічних досліджень у своїй аналітичній доповіді теж звертає увагу на ці аспекти: «Зростання активності волонтерського руху було обумовлене двома основними факторами: внутрішньополітичною кризою, що призвела до розбалансування системи державного управління, дефіциту якісних управлінських рішень, браку ресурсних можливостей, та зовнішньою агресією, яка поглибила дисбаланс між здатністю держави ефективно виконувати свої функції та забезпеченням основних потреб громадян. Кризові процеси в країні та зовнішні впливи поставили під загрозу існування України як національної держави, що було сприйнято громадянами як особистий виклик, загрозу їх самоідентифікації» (Горелов & Корнієвський, 2015, с. 16).

Саме Революція Гідності стала точкою зародження багатьох активних колись чи діючих досі громадських організацій та ініціатив (Орленко, 2017). З її

перших днів на Майдані Незалежності з'явилися люди, які готували їжу, облаштовували простір, надавали медичну, юридичну допомогу, заселяли тих, хто приїхав з інших міст, у квартири киян. Як зазначає Т. Горбачевський, часто рух починався від окремих волонтерів, які згодом об'єднувались у групи, та в яких з'являлись лідери (2019). Останні, в свою чергу, об'єднували навколо ідеї людей, допомагали налагодити в цій малій групі процеси, таким чином збільшуючи її ефективність та агентність. Оскільки Майдан став місцем збору людей зі схожими цінностями та поглядами, то деякі з цих груп, об'єднані ідеями, згодом продовжили свою роботу чи то допомагаючи українській армії, або займаючись іншими проектами. Для того, щоб отримати більше можливостей та працювати ефективніше, активісти юридично реєстрували громадські об'єднання. Така інституціоналізація дозволяла організаціям жити далі навіть у тому випадку, коли їх початковий склад покидав штат.

Революція Гідності стала індикатором підвищення рівня консолідації українського суспільства, остаточно затвердила напрям його демократизації (Terzyan, 2020), а також викликала почуття єдності та гордості за свою націю (що лише посилилось з російським вторгненням у 2014-ому). Як наслідок, стрімко почала зростати також кількість молодіжних, освітніх, культурних проектів, які теж потребували залучення волонтерів. Таким чином, розуміння волонтерства як здебільшого допомоги учасникам Євромайдану та військовим почало розширюватись і на інші сфери. Значну роль тут відіграла саме молодь, яка почала волонтерити на фестивалях, форумах, масових заходах, при молодіжних центрах, на інших подіях та популяризувати волонтерство. Для молодих людей це не тільки можливість бути корисним суспільству, але й здобути нові знання, навички, знайомства, подорожувати, розвиватись та цікаво проводити час (Кожухаренко, 2018). Зрештою, із повномасштабним вторгненням Росії до лав волонтерів знову потрапило чимало людей середнього та старшого віку, які відчували бажання допомогти постраждалим від війни чи військовим Збройних Сил, докласти зусиль до боротьби з ворогом.

Варто також концептуалізувати поняття волонтерської організації. У чинному українському законодавстві такий термін відсутній, але у одному з проєктів Закону України «Про волонтерську діяльність», який не був прийнятий Верховною Радою, можна знайти таке формулювання: «Волонтерська організація – зареєстроване в установленому порядку неприбуткове об'єднання громадян або благодійна організація, для яких провадження волонтерської діяльності є статутним видом діяльності» (Єресько & Шишкіна, 2009).

Така пропозиція охоплює різні організаційно-правові форми об'єднань, а найголовніше – включає громадські організації (ГО), які є найпоширенішою формою реєстрації неурядових організацій. Втім, для цього дослідження вимоги про юридичне підтвердження неприбуткового статусу та провадження волонтерської діяльності неактуальні, адже після початку повномасштабного вторгнення Росії чимало громадських організацій взяли на себе волонтерську функцію, попри встановлені довоєнні статутні напрями та пріоритети. Відтак, вибіркою для цієї роботи є найбільші організації, що займаються волонтерством не лише юридично, але і фактично.

Важливо зауважити, що в українському суспільстві окрім юридично зареєстрованих волонтерських формувань, існує чимало ініціативних груп, які провадять свою діяльність у невеликих масштабах на локальному рівні без потреби фіксувати свою діяльність перед державою. До цієї категорії належать зокрема групи, які, наприклад, готують сухі супи, енергетичні батончики для військових, чайні суміші, плетуть маскувальні сітки чи маскхалати, шиють деякі елементи амуніції (аптечки, дощовики, ноші і тому подібне) чи іншим чином долучаються до допомоги Збройним Силам. Попри це, вони не є об'єктом цього дослідження, зважаючи на малі масштаби їх роботи та неінституціоналізованість.

1.2 Теоретичні підходи до вивчення соціального капіталу

Одним з аспектів, на який вартує звернути увагу при вивченні діяльності організацій, є соціальний капітал. Термін "соціальний капітал" був введений в

сучасний академічний дискурс французьким соціологом П'єром Бурдьє в 1980-х роках. Бурдьє розглядав соціальний капітал як «сукупність реальних і потенційних ресурсів, що пов'язані із включенням в стійкі мережеві або більш-менш інституціолізовані відносини взаємних зобов'язань або визнання» (1986, с. 248). Автор у своїй теорії соціального капіталу наголошує на двох основних елементах, які його формують: соціальні відносини, які формують доступ до цих ресурсів, та якість і кількість цих ресурсів.

Попри це, чимало науковців зауважують, що самі соціальні відносини та їх мережі не завжди є соціальним капіталом. Їх можна вважати капіталом лише тоді, коли ці зв'язки є корисними для досягнення цілей (Leenders & Gabbay, 1999). Бурдьє теж звертає увагу, що для перетворення відносин у капітал, вони мають відповідати кільком критеріям (1986):

- 1) бути певною мірою інституціолізованими та тривалими, передбачуваними;
- 2) надавати доступ до ресурсів, які індивіди можуть використати для досягнення своїх цілей;
- 3) бути взаємовигідними та активно використовуватись для власних цілей.

На думку Бурдьє, соціальний капітал є одним із чотирьох основних видів капіталу – поряд із економічним, символічним та культурним (1986). Він наголошує, що соціальний капітал не існує в ізоляції, а є тісно пов'язаним із іншими капіталами, які здатні взаємно конвертуватись один в одного. Так, соціальний капітал може бути, наприклад, наслідком економічного – що більше у людини зокрема економічних ресурсів, то до більш наповнених соціальних мереж вона отримує доступ. Це, зрештою, знову може конвертуватись у збільшення економічного чи культурного капіталу, які можуть бути використані індивідами або групами для досягнення власних цілей.

Нан Лін теж визначає соціальний капітал через призму ресурсів, а також акцентує увагу на його функціональному значенні в соціальних структурах. Він стверджує, що соціальний капітал можна визначити як набір ресурсів, до яких

індивід має доступ через свої прямі та непрямі соціальні зв'язки, і які можуть бути використані у цілеспрямованих діях (Lin, 2001). Лін також наголошує на важливості структурної позиції індивіда у мережі зв'язків, адже саме вона часто визначає його доступ до цих ресурсів та здатність мобілізувати їх для досягнення цілей. Для нього позиція у мережі є важливішою за атрибути індивіда – його особисті якості та характер відносин з іншими. До того ж, автор зауважує, що саме особисті мережі та знайомства є ключовим аспектом соціального капіталу, адже через них утворюються нові зв'язки та рухаються ресурси (Lin, 2001).

На противагу Бурдьє та Лін, чий визначення спираються здебільшого на доступі до ресурсів індивідів та груп, є і інші визначення соціального капіталу. Наприклад, Р. Патнем визначає соціальний капітал на макрорівні та стверджує, що він складається зокрема з довіри, спільних норм та громадської участі, які підвищують ефективність суспільства (зокрема демократії), шляхом сприяння координованим діям на рівні спільноти та задля спільної вигоди (Putnam, 2000).

Так, аналіз соціального капіталу може проводитися на трьох рівнях: мікро (індивідуальний рівень, малі групи), мезо (організації, спільноти) та макро (суспільства, держави). На кожному рівні соціальний капітал відіграє різні ролі, має дещо різні концептуалізації, і кожний з них має теорії, які пояснюють ці ролі. Наприклад, про соціальний капітал на мікрорівні писав М. Грановеттер, який відомий своєю теорією слабких зв'язків, а також вже згадані П. Бурдьє та Н. Лін. Дж. Коулман в свою чергу відомий своїми дослідженнями соціального капіталу у освітньому та сімейному середовищах, а також місцевих спільнотах, що є мезорівнем. Зрештою, Ф. Фукуяма, а також Р. Патнем, Р. Леонарді та Р. Нанетті звертали увагу на важливу роль соціального капіталу на рівні суспільств, його вплив на роботу державних інституцій (Nanetti та ін., 1994; Fukuyama, 2000). Варто зазначити, що ця робота фокусується на ролі особистого соціального капіталу в роботі організацій, що відповідає мікрорівню аналізу та зачіпає його вплив на мезорівень.

Марк Грановеттер розрізняє два типи зв'язків, що утворюють соціальний капітал – слабкі та сильні (1973). Він стверджує, що близькі друзі, з якими у нас

сильний зв'язок, зазвичай мають доступ до одних і тих самих ресурсів, що й ми, оскільки спілкуються в одному колі людей, мають спільні з нами хобі, цікавляться схожими темами тощо, а тому просто дублюють наші ресурси. Зовсім інша ситуація з тими, кого ми знаємо досить слабко – далекі родичі, колишні колеги по роботі чи однокласники, сусіди та інші люди, з якими ми пересікаємось порівняно рідко. Через те, що у нас з ними мало спільного, наші ресурси зовсім різні – ми знаємо різних людей, різну інформацію, належимо до різних спільнот. Цікаве спостереження також робить Лін, коли зауважує, що індивіди з низьким соціальним статусом часто отримують перевагу від слабких зв'язків з людьми вищого соціального статусу (тобто поза своїм основним колом спілкування), а той час як останні отримують перевагу від сильних зв'язків зі своїм колом оточення (як цитовано у Bellotti та ін., 2015).

Типологію, схожу до слабких-сильних зв'язків, розробив Роберт Патнем у своїх роботі "Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community", яка вийшла в 2000 році. Основна ідея тексту полягає в розгляді соціального капіталу як ресурсу, що має дві форми: зв'язуючу ("bonding") та мостову ("bridging"). Зв'язуючий капітал накопичується через щільні мережі, які сприяють довірі, створенню міцних, емоційно близьких зв'язків між індивідами, сприяє взаємній підтримці та допомозі, але може бути обмежений, коли справа доходить до доступу до нових ресурсів або інформації поза тісною групою. В свою чергу мостовий капітал формується через слабкі далекі зв'язки, які з'єднують індивідів чи групи з різними соціальними, етнічними, економічними чи іншими характеристиками, що сприяє доступу до різноманітних ресурсів, ідей, інформації та можливостей, які можуть бути за межами досяжності в тісних соціальних мережах.

Патнем та Лін також звертає увагу на структуру розподілу соціального капіталу, визначаючи відмінності між "запасами" (stocks) та "потокami" (flows). Запасом соціального капіталу тут є базова кількість доступних ресурсів, наприклад, кількість людей у мережі, які знають про конкретні можливості

(Putnam, 2000; Lin, 2001). Натомість потік соціального капіталу відображає ймовірність, з якою люди діляться цією інформацією зі своїми контактами.

Побудова мостового капіталу часто відбувається через брокерів. Так називають тих, хто може об'єднати людей, які інакше не матимуть зв'язку між собою (Rawlings et al., 2023). Важливо зауважити, що для організацій часто доступ до брокерів є вирішальним, адже вони можуть забезпечити її певним типом унікальних ресурсів. Для організацій такими брокерами часто можуть бути представники інших організацій, які спеціалізуються на роботі з конкретною тематикою і, відповідно, мають доступ до ресурсів і людей, які працюють з цією темою. Попри це, Піплс і Хаас (2013) у своєму дослідженні з'ясували, що брокерство може бути не таким ефективним джерелом соціального капіталу, як вважалося раніше, і залежить від структури соціальної мережі та характеру взаємодій у даній спільноті. Відтак, важливо оцінювати зв'язок між брокерством та соціальним капіталом контекстуально.

З численних теорій, які пояснюють природу соціального капіталу, саме концептуалізація П'єра Бурдьє та Нана Ліна найкраще підходять для його аналізу в діяльності організацій на мікрорівні. Вони відповідають предмету нашого дослідження, оскільки зосереджені на ресурсах, доступних через соціальний капітал членів організації. Також, для аналізу будуть використані мікрорівневі теорії Роберта Патнема та Марка Грановеттера.

1.3 Соціальний капітал у роботі організацій

«Людина для організації відіграє ту ж роль, що й клітина для біологічної системи» – писали Ліндерс та Габей (1999, с. 5). Так, найціннішим ресурсом всіх організацій є люди – команда, волонтери, прихильники, і успіх кожної організації напряму залежить від їхніх дій, рішень, досвіду, знань, зв'язків. Жодна організація не зможе існувати без людей у ній і без взаємодій між ними, а отже є також пов'язаною з їх особистим соціальним капіталом, який відіграє важливу роль у її функціонуванні.

Також, Марк Грановеттер зазначав, що для своїх взаємодій люди зазвичай обирають тих, з ким вони знайомі та кому довіряють, оскільки це не потребує від

них нових зусиль на вивчення людини, пошук спільної мови тощо (1973), а оскільки організаціями керують люди, то можна припустити, що це також відіграє і значну роль у встановленні робочих взаємодій.

Наприклад, згідно з теорією, яку висловили Пеннінгс та Лі (1999), відносини між організаціями часто починаються з неформальних особистих відносин між їх представниками та згодом можуть інституціоналізуватися, а тобто закріплюватись у системі. Таким чином, агентність зміщується з індивідуального рівня на рівень організації, а зв'язки компанії, які були утворені конкретними індивідами, залишаються активними навіть тоді, коли працівник покине організацію. Пеннінгс та Лі також зазначають, що, наприклад, бізнес-сектор часто намагається привласнити особисті соціальні зв'язки своїх працівників, а тому в корпораціях нерідко існують системи винагород для тих робітників, які приносять найбільше соціального капіталу в компанію, що особливо актуально для менеджерів з продаж, чия робота якраз полягає в залученні клієнтів (1999).

Важливо згадати, що особливу роль у роботі організації відіграє лідер та його соціальний капітал, особливо у неприбутковому секторі (King, 2004). Лідери, які володіють розвиненим соціальним капіталом, можуть посилювати роботу своїх організацій, зокрема шляхом залучення волонтерів чи працівників, донорської підтримки, розвитку стратегічних партнерств, участі у напрацюванні спільних політик, цілей та візії для сектору роботи разом з представниками інших організацій. Н. Кінг переконаний, що сильні міжособистісні зв'язки та мережі, які лідери можуть мобілізувати, стають ключовим інструментом для досягнення цілей організації (2004).

Так, часто у волонтерському секторі саме особисті зв'язки відіграють вирішальну роль у встановленні партнерств чи інших взаємодій, адже основним об'єднуючим фактором для цього сектору зазвичай виступають спільні цінності, місійність, довіра, а для того, щоб бути впевненим у тому, що ви з іншою людиною маєте, наприклад, спільні цінності, важливо бути особисто знайомим.

Так, за словами Роберта Патнема, соціальний капітал, який включає і довіру, сприяє розвитку спільнот та співпраці, що є основою для будь-якої неприбуткової організації (Putnam, 2000). Довіра сприяє швидшому залученню ресурсів до організації, кращій злагодженості команди, зменшує витрати на контроль та моніторинг, а також пришвидшує її роботу, особливо за кризових умов. Також, Джеймс Коулман підкреслює, що відносини, засновані на спільних нормах та цінностях, сприяють досягненню колективних цілей, адже допомагають сформувати міцні особисті зв'язки, які дозволяють в потрібний момент змобілізувати важливі ресурси (Coleman, 1988). Важливим критерієм також є спільний пережитий досвід, що у секторі неприбуткових організацій часто утворюється зокрема через спільні проекти, події, навчання, участь в партнерських заходах тощо.

Що важливо – застосування сильних особистих зв'язків у кризових умовах дають не лише доступ до ресурсів, а також сприяють більшій впевненості в тому, що організація здатна вистояти у кризовий момент, бути ефективною та продовжувати свою місію, адже підвищують відчуття спроможності членів організації. Також, широка мережа контактів сприяє швидшому поширенню інформації та, відповідно, скорочує час закриття запиту за рахунок кількості людей, які дізнаються про конкретну потребу.

Натомість слабкі зв'язки, згідно з теорією Грановеттера (1973), окрім доступу до інших ресурсів, дають можливість організаціям отримати нові знайомства і співпраці, новий погляд на свою діяльність, а також можуть заповнити прогалини, залишені міцними зв'язками, і розширити мережу організації (Mariotti & Delbridge, 2012). Маріоті та Делбрідж також зауважують, що «сильні зв'язки забезпечують організації високоякісною інформацією та неявними знаннями та дозволяють розробляти спільні домовленості щодо вирішення проблем. Слабкі зв'язки, з іншого боку, діють як мости між окремими акторами та дозволяють їм отримати доступ до нової інформації. Таким чином, у літературі часто зустрічаються сильні зв'язки, пов'язані з використанням знань, і слабкі зв'язки – з дослідженням» (Mariotti & Delbridge, 2012, с. 513).

Відповідно до цього, у кризових ситуаціях, коли змінюються потреби та цілі організації, вона буде намагатись знайти ті ресурси, які допоможуть їй зберегти та продовжити свою діяльність і якщо таких ресурсів не буде серед близьких партнерів, то організація буде намагатись знайти те, що треба, через слабкі зв'язки. У такому випадку також можуть відновлюватись латентні зв'язки, про які говорять Маріоті та Делбрідж – тобто ті зв'язки, які колись були сильними, але потім послабились зважаючи на обставини і стали неактивними. Про користь слабких зв'язків також писав Дж. Ахуджа, який у своєму лонгітюдному дослідженні впливу прямих і непрямих зв'язків на рівень інноваційності підприємств підтвердив гіпотезу, що чим більше у компанії непрямих зв'язків, тим вищий у ній рівень інноваційності (2000).

Бек та Плоуман також звертають увагу на те, що у кризових умовах у організацій виникає потреба діяти швидко та інноваційно, адаптувати свою структуру до обставин (2014). Вони також пишуть, що в таких умовах посилюється відчуття колективної ідентичності та довіри один до одного. Це спонукає членів та прихильників організації до допомоги, виявлення ініціативи щодо того, як організації краще діяти. Зважаючи на це, в кризових умовах часто нові партнерства організацій виникають зокрема через особисті контакти її членів та прихильників, які намагаються підвищити ефективність організації. Що більше прихильників має організація, то більша ймовірність, що серед них знайдуться ті, хто зможе вирішити кожну конкретну проблему своїми ресурсами – знаннями, вміннями, зв'язкам тощо, адже що більша мережа, то більше в ній соціального капіталу та ресурсів її членів (Nahapiet & Ghoshal, 1998).

Існує низка досліджень, які підтверджують важливу роль соціального капіталу в організаційній діяльності під час криз. Так, Маулана та Вардах (2023) у своєму дослідженні зазначають, що соціальний капітал є важливим для зміцнення спроможності спільнот самоорганізовуватися під час кризи, що також впливає на їхню здатність виживати в майбутніх кризових ситуаціях. Схожого висновку доходять і Алдріч та Майер (2015), які підкреслюють, що соціальний капітал і мережі відіграють вирішальну роль у виживанні та відновленні після

стихійних лих, і зміцнення цих мереж може значно підвищити стійкість громад до катастроф. До того ж, дослідження Пітаса та Ехмера (2020) на прикладі пандемії COVID-19 вказує, що спільноти з високим рівнем соціального капіталу відповідають на кризи більш успішно порівняно з тими, що мають низький соціальний капітал, через більш ефективну мобілізацію ресурсів та координацію дій.

1.4 Особливості співпраці волонтерських організацій

Відповідно до теорії соціального капіталу за Бурдьє, однією з основних причин встановлення співпраць між волонтерськими організаціями чи з іншими інститутами (бізнес, влада, медіа тощо), може бути доступ до ресурсів. Так, наявність тих чи інших ресурсів може спонукати до взаємодії, адже саме співпраця дає змогу організація отримувати доступ до тих ресурсів, яких вона не має, і не може виробити в межах своїх потужностей, але які потрібні їй для виживання (Gray & Purdy, 2018; Lawrence та інші, 2002; Powell та інші, 1996). Деякі вчені стверджують, що «основним обґрунтуванням для співпраці є надбання ресурсів через пряму передачу активів, спільне використання ключового обладнання, інтелектуальної власності чи персоналу та передачу організаційних знань» (Hardy та інші, 2003, с. 324).

Також, деякі дослідники зауважують, що для неприбуткового сектору, тобто волонтерських та громадських організацій, співпраця з іншими організаціями є стратегічно важливою, адже завдяки їй організації підвищують ефективність своєї діяльності та краще справляються з вирішенням соціальних проблем (Gray & Purdy, 2018; Nuxham, 1996). Це можна пояснити тим, що зі збільшенням кількості доступних їм ресурсів з'являється можливість робити те, чого не можна було б зробити без партнерів. Варто також зауважити, що чим більше партнерів має організація та чим вони різноманітніші (а тобто мають різні ресурси), тим ефективнішою буде ця організація у своїй діяльності (Powell та інші, 1996; Simonin, 1997).

Для волонтерських організацій основними партнерами в першу чергу є інші неурядові організації: громадські організації, благодійні фонди, міжнародні

донори та партнери, волонтерські ініціативи. Оскільки поле їх діяльності часто може перетинатися, то важливо не дублювати дії один одного, а взаємодоповнювати їх, заповнювати вільні ніші та бути не конкурентами, а партнерами. До того ж, внутрішньосекторальна співпраця дозволяє визначати спільні політики, норми, стандарти діяльності, а також створювати стратегії, ставити спільні цілі та завдання.

Найбільше ж ресурсів, відмінних від наявних, таки приходять до волонтерських організацій з інших секторів – бізнесу, влади, ЗМІ. Оскільки кожен з секторів має ті чи інші повноваження, ресурси, знання, властиві винятково йому, то така співпраця є просто необхідною заради досягнення цілі (Шинкарьов, 2018). У свою чергу некоординована робота кожного з секторів призводить до втрати потенційного синергетичного ефекту та розпорошення ресурсів (Медведєв, 2019).

Наприклад, органи місцевого самоврядування та державної влади мають чимало повноважень, які можуть значно спростити роботу громадського сектору або ж навпаки – ускладнити, оскільки одна з функцій держави – регуляторна, а тому рано чи пізно будь-яка громадська ініціатива може зіткнутись з потребою взаємодіяти з владою. Яскравим реальним прикладом взаємодії держави та волонтерів у сьогоdnішніх умовах є створена урядом система «Шлях», реєстрація в якій дає право чоловікам виїхати закордон (Міністерство інфраструктури України, 2023). Через неї водії-волонтери можуть отримати право на тимчасовий виїзд закордон для перевезення гуманітарної допомоги чи, наприклад, купівлі автомобілей для ЗСУ. Також, саме владні структури мають доступ до повної інформації, яка часто потрібна волонтерським організаціям для розуміння поля діяльності – наприклад, кількості внутрішньо переміщених осіб у громаді чи стан потреб місцевих жителів, масштаби руйнувань після ворожих обстрілів, тощо.

Дещо протилежними, але не менш поширеними є випадки, коли державні інституції виступають бенефіціарами ініціатив неурядових організацій. Наприклад, громадська організація облаштовує прихисток для ВПО у

комунальному приміщенні чи комунальна лікарня отримує нове обладнання від волонтерів.

У свою чергу, взаємодія НУО та бізнесу відбувається здебільшого у форматі фінансової підтримки тих чи інших проектів чи ініціатив. Також, бізнес може надавати свої продукти представникам громадського сектору на безоплатній основі, збільшуючи їхню ефективність та створюючи комфортні умови роботи. Вони також можуть надавати доступ на користування певним програмним забезпеченням чи до використання приміщень, а також безкоштовне харчування волонтерів чи підтримувати будь-які інші ініціативи.

Зрештою, у нашому цифровому світі важко уявити будь-які проекти без їхнього медійного висвітлення, тому засоби масової інформації є ще одним важливим сектором, з яким взаємодіють волонтери. Сюди можна віднести найрізноманітніші типи ЗМІ – від Телеграм-каналів до національних телеканалів та локальних газет чи радіо. ЗМІ можуть поширювати інформацію про волонтерські збори, проекти, спрямовані на допомогу постраждалим від війни тощо.

Відповідно до результатів дослідження мережевої взаємодії волонтерських організацій Львова після повномасштабного вторгнення від Безпалько (2023), було підтверджено гіпотезу, що взаємодія волонтерських організацій з іншими інститутами (влада, бізнес, ЗМІ) гарантує їм доступ до більшої кількості ресурсів та сприяє успішному веденню діяльності. У відповідь на запитання про мету взаємодії, респонденти вказали, що у 48,39% випадків завдяки взаємодіям вони підсилювали свою організацію ресурсами (вибірка становить 5 організацій та їх 93 взаємодії). Медіа та бізнес здебільшого виступали донорами ресурсів, таким чином підсилюючи діяльність ВО, а державні інституції в свою чергу найчастіше передавали інформацію та поради, хоча в більшості випадків таки були бенефіціарами діяльності ВО та отримували від них ресурси (здебільшого гуманітарну чи військову допомогу). Також, відповідно до отриманих даних, серед зв'язків, що утворились після повномасштабного вторгнення (82,89% серед усіх названих), лише 25,97% було

уторено через слабкі контакти, а 74,03% – через сильні (рис. 1.1). Також, у 69,23% випадків взаємодія встановлювалась через контакт когось зі членів команди, у 11,54% – через керівника ВО, така ж кількість через волонтерів організації, а також у 5,13% через соціальні мережі з незнайомими до того людьми, та у 2,56% – через партнерів. Результати цього дослідження спонукають до глибшого аналізу соціального капіталу та його ролі у побудові партнерств та взаємодій волонтерських організацій.

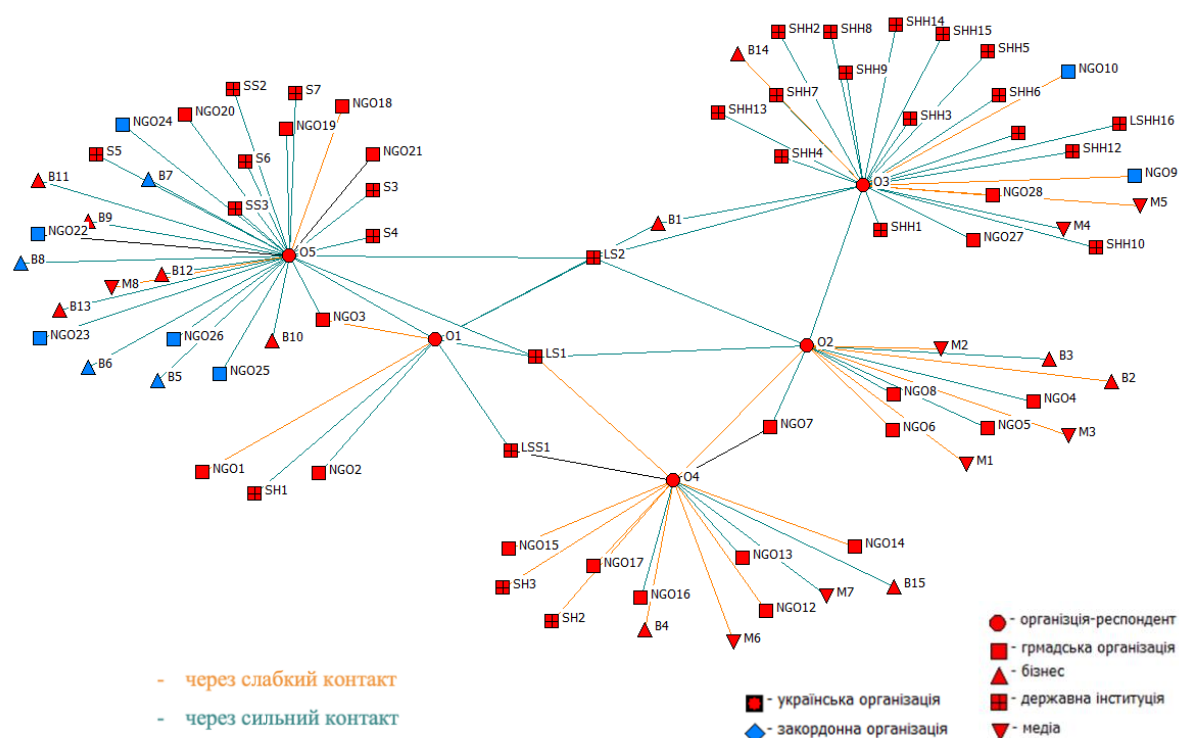


Рис. 1.1 Візуалізація взаємодій волонтерських організацій Львова, що почались через сильні та слабкі контакти

Підсумовуючи, теоретичні напрацювання щодо концептуалізації та типології соціального капіталу є дуже різноманітними та залежать від рівня та контексту аналізу. Дослідження ролі особистого соціального капіталу у роботі волонтерських організацій доцільніше ґрунтувати на підходах П'єра Бурдьє та Нана Ліна, також на мікорорівневих теоріях соціального капіталу, розроблених Робертом Патнемом та Марком Гранноветтером. Акцент на вивченні соціального капіталу як інструменту для здобуття ресурсів дозволить зрозуміти,

як особисті знайомства приносять користь організаціям в кризовий період та чи можна вважати такі контакти ефективними.

РОЗДІЛ 2.

СОЦІАЛЬНИЙ КАПІТАЛ У РОБОТІ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

ЛЬВОВА

2.1 Методологія проведення дослідження роботи волонтерських організацій Львова

Дослідження проводиться в рамках позитивістської парадигми, оскільки опирається на емпіричний матеріал та констатує соціальні факти. Для його проведення у цій роботі був використаний якісницький підхід, зокрема мережевий метод аналізу, в рамках якого вивчається соціальний капітал. Як зауважують Васерман та Фауст, основою для вивчення у мережевому аналізі є саме взаємодія між акторами, оскільки вона є тим фундаментальним компонентом аналізу, від чого власне й відштовхується весь метод (1994). Таким чином, методологія цього дослідження буде акцентувати увагу саме на зв'язках між акторами та їх характеристиках, що допоможе досягнути поставленої мети та реалізувати завдання роботи.

Для збору даних був обраний метод напівструктурованих експертних інтерв'ю з лідерами волонтерських організацій. Під час глибинних інтерв'ю на респондента не впливає думка інших, є достатньо часу на пригадування та формування відповіді. Метод напівструктурованих інтерв'ю дозволяє інтерв'юєру підлаштуватись під кожного респондента та змінювати порядок питань, їх формулювання, реагуючи на хід розмови, ставити уточнюючі запитання. Також, це дозволяє створити більш неформальну атмосферу, яка є характерною для волонтерського сектору та яка сприяє появі довіри до інтерв'юєра. В рамках дослідження було розроблено гайд (додаток А), який включив питання, що допомогли отримати дані, необхідні для проведення мережевого аналізу взаємодій волонтерських організацій.

Для отримання валідних даних, важливо опитувати того представника, який володіє всією необхідною інформацією щодо взаємодій його організації з партнерами, а також знає, як ці співпраці починались. Зважаючи на це, інтерв'ю проводилися саме з лідерами організацій, які мають як глибоке розуміння

внутрішніх процесів організацій та її структури, так і узагальнене бачення роботи її членів. До того ж, саме лідери є тими, хто знає про потреби організації, її наявні ресурси, а також приймає рішення щодо початку чи завершення взаємодій з іншими.

Респондентами виступають волонтерські організації, що займалися волонтерством з 24 лютого 2022 року. Відповідно до цієї характеристики у вибірку потрапили лише офіційно зареєстровані в Україні локальні ініціативи, які мають статус ГО (громадської організації), ВО (волонтерської організації) або БО (благодійної організації). Волонтерством у рамках дослідження вважається діяльність після повномасштабного вторгнення Росії, спрямована на реагування на гуманітарну кризу, яка утворилась у Львові та Україні, допомогу ВПО (юридичну, психологічну, гуманітарну, з розселенням та допомогою виїзду закордон), а також військовим формуванням (ЗСУ, Національна Гвардія, Прикордонна служба, добровольчі формування тощо), військовослужбовцям, зокрема пораненим чи звільненим з полону, членам їх родин. Організацій має бути впізнаваною на рівні міста.

У вибірку потрапили 12 організацій (табл. 2.1), зокрема 5 організацій, які вже були опитані восени 2023 року в рамках пілотного дослідження мережевої взаємодії волонтерських організацій Львова (Безпалько, 2023), а також частина тих, про співпрацю з ким вони повідомляли під час інтерв'ю та хто відповідали критеріям відбору респондентів для цього дослідження (4 організації). Ще 3 організації відібрано за методом «снігової кулі» під час проведених інтерв'ю. Вибірка не є суцільною, але на останніх інтерв'ю респонденти вже не змогли назвати нові найбільші локальні волонтерські організації Львова, що відповідають критеріям відбору, що свідчить про вичерпність вибірки.

Було проведено 12 інтерв'ю, транскрибовані за допомогою програми GoodTape. Для їх кодування було використано програму NVivo, аналіз відбувався класичним (ручним) методом. Від респондентів було отримано дозвіл на публікацію їхніх імен та організацій в рамках цієї роботи.

Таблиця 2.1 Інформація про інтерв'ю та респондентів

№	Ім'я респондента	Назва посади та організації	Тривалість інтерв'ю	Дата інтерв'ю
1	Михайло Тимо	Фінансист, ГО «Асоціація студентів УКУ»	35 хвилин	21.04.2024
2	Михайло Тимо	Проектний менеджер, БО БФ «1991»	25 хвилин	21.04.2024
3	Ростислав Радиш	Голова, ГО «Центр об'єднаних рішень»	1 год 9 хвилин	23.04.2024
4	Олег Малець	Голова, Волонтерський штаб Львова (head office), що реалізовувався мережею молодіжних просторів «ТВОРИ»	57 хвилин	25.04.2024
5	Сергій Говда	Керівник логістичного напрямку БО «Центр волонтерства та захисту»	42 хвилини	28.04.2024
6	Анастасія Личак	Голова Львівського осередку ГО «Будуємо Україну разом»	32 хвилини	28.04.2024
7	Вікторія Христенко	Менеджерка, БО БФ «Вільних та небайдужих»	30 хвилин	29.04.2024
8	Наталія Єрмоменко	Голова, ГО «Центр вуличних культур» (ГО «Street Culture»)	24 хвилини	29.04.2024
9	Наталія Єрмоменко	Голова, БО БФ «Без паніки»	21 хвилина	29.04.2024
10	Володимир Чернюк	Координатор, Волонтерський штаб Пласту (ГО «Станиця Львів Пласту») -> БО БФ «Алярм»	40 хвилин	01.05.2024
11	Максим Туркевич	Координатор, Волонтерський штаб на базі однієї з райадміністрацій	36 хвилин	01.05.2024

		Львова від Волонтерського штабу Львова, що реалізовувався Мережею молодіжних просторів «ТВОРИ»		
12	Максим Туркевич	СЕО, Проект «Неопалимі», що реалізовується ГО «Український Волонтерський Центр»	31 хвилина	01.05.2024

Серед респондентів були представники локальних організацій Львова, які з початку повномасштабного вторгнення займались прийомом, консультаціями, розселенням та допомогою ВПО, військовими зборами, допомогою з реабілітацією поранених військових та цивільних, будівельними роботами на об'єктах поселення ВПО, гуманітарною допомогою тощо. Деякі з організацій є локальними осередками всеукраїнських організацій. Також, варто зазначити, що у трьох респондентів було взято по два інтерв'ю зважаючи на те, що їх перша організація припинила свою волонтерську роботу та, відповідно, вони заснували іншу. Основні напрями роботи та час їх реагування на повномасштабне вторгнення кожної організації відрізняється (до уваги не брався час заснування організації, лише робота під час повномасштабного вторгнення Росії):

1. **ГО «Асоціація студентів УКУ»**

лютий 2022 – осінь 2023; збори для військових.

2. **БО БФ «1991»**

вересень 2023 - дотепер; збори для військових.

3. **ГО «Центр об'єднаних рішень» («ЦОР»)**

лютий 2022 - дотепер; координація волонтерів, збори для військових, гуманітарна допомога, виставки розбитої техніки, реабілітація військових, проведення військових навчань для цивільних.

4. **Волонтерський штаб Львова (head office), що реалізовувався мережею молодіжних просторів «ТВОРИ»**

лютий – серпень 2022; координація роботи волонтерів у місті через структуру волонтерських штабів при районних адміністраціях Львова: реєстрація, розселення, харчування, організація логістики ВПО, роздача гуманітарної допомоги, комплексна швидка допомога на місцях (юридична, психологічна).

5. БО «Центр волонтерства та захисту»

лютий 2022 – дотепер; гуманітарна та військова допомога, робота з донорами та міжнародними організаціями, організація прихистків для ВПО.

6. ГО «Будуємо Україну разом», осередок Львів

лютий 2022 – дотепер; будівельні роботи на об'єктах комплексного проживання ВПО та інших об'єктах, фізична допомога іншим організаціям, збори для військових.

7. БО БФ «Вільних та небайдужих»

лютий 2022 – дотепер; гуманітарна та військова допомога, виготовлення аптечок та окремих медичних розхідників, приготування їжі для ВПО, організація активностей для дітей ВПО та військовослужбовців, забезпечення лікарень медичним обладнанням.

8. ГО «Центр вуличних культур» (ГО «Street Culture»)

лютий 2022 – дотепер; робота з ВПО, організація подій та таборів для дітей та молоді ВПО, локальної молоді, популяризація вуличних культур, зокрема як інструмент збору донатів.

9. БО БФ «Без паніки»

лютий 2022 – дотепер; збори для військових.

10. Волонтерський штаб Пласту (ГО «Станиця Львів Пласту»), що трансформувалася у БО БФ «Алярм»

лютий 2022 – осінь 2023; осінь 2023 – дотепер; збори для військових, гуманітарна допомога.

11. Волонтерський штаб на базі однієї з райадміністрацій Львова від Волонтерського штабу Львова, що реалізовувався Мережею молодіжних просторів «ТВОРИ»

лютий – серпень 2022; реєстрація, розселення, харчування, організація логістики ВПО, роздача гуманітарної допомоги, комплексна швидка допомога на місцях (юридична, психологічна).

12. Проєкт «Неопалимі», що реалізовується ГО «Український Волонтерський Центр»

осінь 2023 – дотепер; реабілітація військовослужбовців, безоплатне лікування деформаційних травм – опіків та рубців

2.2 Соціальний капітал у здатності волонтерських організацій мобілізувати ресурси для задоволення потреб організації

В результаті проведених інтерв'ю було виявлено, що особистий соціальний капітал лідера та членів організації став ключовим фактором для волонтерів Львова після початку повномасштабного вторгнення Росії. Завдяки цьому вони налагоджують співпрацю, вирішують кризові ситуації, забезпечують організацію ресурсами для провадження діяльності, про що зазначали усі з опитаних респондентів:

«Вся діяльність фонду – це на власних контактах» (В. Христенко, Фонд В&Н).

«Особливо на початку повномасштабного вторгнення, все, що відбувалося, це виїжджало на особистих контактах, бо хтось знав, куди, що, кому і як» (БУР).

Як вже було зазначено вище, кожна з організацій займає свою нішу у волонтерській діяльності, маючи унікальну структуру та мережу партнерства, та, відповідно, обмежену кількість ресурсів. До того ж, зважаючи на свою специфіку, ресурси, наявні в організації, часто можуть бути однотипними. Це схоже на теорію М. Грановеттера: інформація, доступна друзям, буде здебільшого одна й та ж, зважаючи на те, що вони перебувають у одній спільноті та мережі (1973). На це звернув увагу зокрема представник Пласту, найбільшої молодіжної скаутської організації України:

«Тому що, ну, є ще один мінус в тому, що у нас всі плюс-мінус однакові контакти. Це такий неочевидний, але мінус» (В. Чернюк, ВШ Пласту).

Чернюк також зауважує, що у Пласті вони до своєї діяльності залучали через соціальний капітал усі інші типи ресурсів, *«крім фізичної допомоги, бо в нас тут багато людей, руки завжди є» (В. Чернюк, ВШ Пласту).* Це ще раз підкреслює тезу про те, що для ведення діяльності організаціями необхідно взаємодіяти з іншими – це стосується як укладання партнерства, так і разових інтеракцій.

З іншої сторони, те, що організація може займати конкретну нішу і мати свої особливості, може визначати і її лідерство в цьому секторі, що буде спонукати інші організації звертатись по домінуючий тип ресурсів саме до цієї організації. Наприклад, зважаючи на кількість пластунів у Львові, чимало організацій через своїх знайомих зверталися до цієї організації саме за людьми, за фізичною допомогою, яку вони не могли покрити за рахунок власних зусиль, а також за підбором кадрів до власних проектів та організацій:

«Пласт... за рахунок своєї мережі змогли заповнити позиції волонтерів. Тобто, отут, вони, і вони дуже швидко включалися. Тобто, отут клич ти там даєш, що треба по всьому місту розвішувати там постери, плакати, банери, там на вокзалі, на автовокзалі. І ти розумієш, що я там можу подзвонити до [ім'я], тогочасного керівника Пласту, і він, відповідно, зможе там заменеджити, знайти ту енту кількість людей» (О. Малець, ВШ Львова).

«Дуже сильно допомогли зв'язки, там, з Пласту і з інших організацій, власне, для того, щоб залучити людей, які щось викупали [розуміли]» (М. Туркевич, ВШ райадміністрації).

Це є яскравим прикладом того, як використання особистого соціального капіталу, дозволяло збільшити різновид та кількість доступних організацій ресурсів, що напряду впливало на можливість організацій вести свою діяльність. Так, у наведених вище цитатах людський капітал був основним ресурсом, який Пласт міг запропонувати іншим організаціям, і водночас основним ресурсом, з

запитом на який до Пласту приходили інші організації. Відтак, Пласт та його члени часто займали брокерську позицію, адже визначали доступність людського ресурсу власної організації для інших, та виконували роль містка між ними.

Важливо зазначити, що усвідомлення організацією структури своїх ресурсів дає можливість ефективно взаємодіяти з іншими, а тобто (1) розуміти, яких ресурсів не вистачає та які потрібно додатково залучити; (2) розуміти, на які ресурси багато сама ж організація та, відповідно, чим і якою мірою може поділитись з іншими. Так, представниця осередку БУР у Львові зазначає, що

«ми даємо те, що ми можемо дати іншим. І інші дають те, що вони можуть дати і те, чим багаті» (Н. Личак, БУР Львів).

Таким чином, намагаючись залучити нові ресурси через партнерів та встановити win-win партнерства, організації працюють по бартеру, пропонуючи одні ресурси за інші, що також сприяє створенню стійких партнерських відносин, які можуть підсилити їх діяльність на довготривалу перспективу. Завдяки такому підходу волонтерські організації мають можливість не тільки збільшувати свої ресурси, але й розширювати вплив, залучаючи до співпраці ширше коло зацікавлених сторін, включаючи приватний сектор, державні установи та медіа. Зважаючи на велику аудиторію волонтерських організацій, прикладом може слугувати реклами за донати на збори організації чи забезпечення критичних потреб ВО:

«Ну, типу, умовно, ми їм [бізнесу] робимо безкоштовну рекламу інфлюенсорами, які збирають на цей збір, а вони, типу, просто ці гроші [закладені на рекламу] донатять. Тобто, це win-win, умовно» (М. Тимо, АС УКУ).

«Тобто, нам, наприклад, там дають пальне. А ми в наших звітах, коли ми їх публікували в цьому чаті волонтерів, ми там згадували про них, типу, «дуже дякуємо такій-то компанії за те, що вони, типу, долучились, допомогли» (Р. Радиш, ЦОР).

Така модель співпраці не лише забезпечує організації необхідними ресурси, але й сприяє підвищенню їхньої видимості та репутації в громаді, що може приваблювати нових донорів та партнерів. Важливо, що така взаємодія «по бартеру» також допомагає волонтерським організаціям бути «на рівні» з партнерами та уникати напруги через вищий/нищий статус один одного, *«приносити цінність у стосунки»* (В. Чернюк, ВШ Пласту).

Водночас, структура співпраць у волонтерському секторі змінилася через перерозподіл потреб у ньому. Коли ресурси обмежені, а кількість запитів усе зростає, виникає потреба посилити співпрацю з підприємцями та іноземними партнерами для мобілізації ресурсів, необхідних організації. На початку повномасштабного вторгнення ВО було також важливо синхронізуватись, поділи сфери роботи. Зараз же, коли робота налагоджена, основною причиною партнерств стають власне ресурси:

«Ми з NGO набагато менше зараз співпрацюємо, просто тому, що і їм треба, і нам треба, і ми нічим не можемо допомогти одне одному... Це те, що раніше було багато зв'язків між схожими організаціями, тобто там благодійний фонд – благодійний фонд, а зараз цього набагато менше. Зараз більше зв'язків це якраз з бізнесом. Тобто, зараз трохи в іншу сторону. Ну, в іншому, скажімо так, секторі, є ресурси, відповідно, фокус спрямований в інший сектор, щоби ці ресурси отримати» (В. Чернюк, ВШ Пласту).

Для отримання доступу до певних типів ресурсів вирішальним міг бути доступ до брокерів у мережі. Ними могли виступати, наприклад, інші організації, які мають людський капітал та могли на прохання надавати волонтерів (як вже було згадано на прикладі Пласту), чи співпраця з органами місцевого самоврядування, які мають цінну інформацію, владу розподіляти ресурси, та, відповідно, можуть поєднувати організації та партнерів між собою:

«Бо була людинка в управлінні економіки, яка за мирних часів, скажімо так, і десь, напевно, зараз, працювала із різного роду кафешками... І ці бізнеси почали до неї звертатися, типу, що от: «ми можемо

допомагати, готувати їсти. Куди нам краще скеровувати це?» Ну, ця жіночка набрала до нас, бо ми цим займались... І ми тоді закрутили всю цю історію з харчуванням» (Олег).

Ці приклади чудово ілюструють два варіанти функціонування брокера:

1) коли до нього з запитом віддати ресурс приходять інші актори. Тоді брокер має владу вирішити, до кого ці ресурси направити. У випадку з міськрадою – тут брокером виступає швидше інституція, ніж конкретна людина

2) коли організація, за потреби звертається до брокера з проханням знайти їй конкретний ресурс, до якого він має доступ. Таке брокерство може також відбуватись на мікрорівні, коли цієї сполучною ланкою між організаціями є конкретна людина. Це можна проілюструвати ще одним прикладом:

«І, та, я можу подзвонити в БУР і вони мені організують одразу там 50 волонтерів, наприклад. Тобто, так, це єдиний дзвінок, один контакт і в тебе купа людей. Ну, типу, ти не шукаєш кожного, не просиш, а контактуєш тільки з однією організацією і вона тобі влаштовує допомогу» (Н. Єрмоєнко, Street Culture).

Таким чином, брокери часто економлять організаціям час на пошук тих чи інших ресурсів, забезпечуючи їх корисними контактами, які згодом ці організації вже можуть використовувати і без брокера. Так, надалі бізнеси можуть продовжувати працювати з ВО без посередництва міської ради, чи, наприклад, учасники одних організацій можуть ставати волонтерами інших. До того ж, такі зв'язки не тільки підвищують оперативність волонтерських організацій, але й забезпечують зростання рівня мережування сектору, а також росту довіри та взаємної підтримки у ньому.

Водночас, за слова одного з респондентів, брокерами не може бути будь-хто, важливо мати з ними саме *«теплий»* контакт та мати *«підтверджений робочий досвід»*:

«Ну, тобто я не до кожного друга можу прийти з проханням познайомити мене з кимось, але я, наприклад, спокійно зараз можу прийти до хлопців з головного управління [ГУР], ... попросити

познайомити мене з кимось, якщо це по профільній історії. Тому що я розумію, що коли вони будуть дзвонити, вони будуть казати, що «дивіться, у нас є підписаний меморандум, вони класні пацани і вони лікують наших військових» (М. Туркевич, Неопалимі).

Цей приклад ілюструє результативність використання двох типів соціального капіталу: зв'язуючого – з самими брокерами (а тобто наявність саме «теплого» довірливого контакту), та мостового (який в свою чергу приносили в мережу самі брокери), допомагаючи «вийти з бульбашки» своїх знайомих та знайти нові ресурси. Зважаючи на це, можна припустити, що зв'язуючий соціальний капітал уможливорює мостовий. Утім, це не завжди так відбувається, адже генерувати мостовий капітал можуть і ті, з ким знайомство може бути «холодним».

Інші респонденти також згадували, що у своїй роботі звертаються до теорії рукостискань, згідно з якою всі люди на планеті з'єднані між собою в середньому через п'ять посередників, тобто шість рукостискань. Щоправда, для забезпечення своїх потреб респондентами зачасту вистачає одного-двох рукостискань:

«на практиці це відбувається, ну, здебільшого, в одне рукостискання максимум в рідкісних випадках в два. Тобто в три, наприклад, це не відбувається ніколи на практиці» (М. Туркевич, Неопалимі).

Цікаво зазначити, що ініціатива звести організації між собою може також походити від самого брокера, наприклад, коли одні партнери хочуть познайомити ВО з іншими потенційними партнерами:

«але вони [партнери] ще крім того знайомі з Вореном Баффетом і вони привели нас і познайомили нас з ним, і тепер наш фонд співпрацює ще з фондом Ворена Баффета» (В. Христенко, Фонд В&Н).

Для цього партнери повинні мати позитивний досвід співпраці з волонтерською організацією та бути впевненими, що ця потенційна співпраця може бути цікавою обидвом сторонам, особливо, коли мова йде про унікальні і важкодоступні великі донорські організації.

Окремо можна згадати про те, як поширюється інформація про джерело допомоги серед бенефіціарів, у цьому випадку – біженців та внутрішньо переміщених осіб. Тут може бути використаним механізм простої ланцюгової передачі один одному інформації про те, де і від кого можна отримати допомогу:

«до мене приводять люди людей, біженці біженців, та вони всі один одному передають мій телефон» (В. Христенко, Фонд В&Н)

Доцільно також звернути увагу на особливість використання соціального капіталу релокованими організаціями. Представниця двох таких організацій, які переїхали з Харкова до Львова, зазначає, що досі у діяльності свого фонду та ГО використовує старі соціальні зв'язки, звертається по допомогу у поширенні зборів до харківських каналів. Утім, згодом цього стало недостатньо, тож почала долучати і львівських знайомих:

«я приїхала сюди, збирала кошти сама, було все добре, рік, потім зараз дуже важко. І, що мені допоміг – Олег, і, там, його команда, вони зі мною в командних зборах приймають участь» (Н. Єрмоєнко, Без паніки)

Також, респондентка звертає увагу на випадки, коли соціальний капітал не має сенсу, адже є усталені системи, які не можна (і не варто) обходити і намагатись схитрувати. Це стосується тих організацій, які працюють з грантами та донорами. Робота з ними дає змогу отримати доступ до значно більших ресурсів, ніж робота з локальними акторами, і тут все залежить лише від сил команди ВО:

«Тут іде тільки праця з самої команди плюс написання грантів. Бо все одно ні влада, ні міська влада, ні районна влада, вона не допоможе настільки, наскільки потрібно» (Н. Єрмоєнко, Без паніки).

«Якщо йде мова про якісь там грантові історії, то, відповідно, в нас не було теплих контактів, знайомств, а от, якщо йде мова про співпрацю з бізнесом, то це були теплі контакти» (С. Говда, ЦВЗ).

Н. Єрмоєнко також звертає увагу на те, що для малих волонтерських організацій, які не живуть на грантові кошти, важливо буде залучати всіх можливих знайомих, щоб максимізувати результати своєї роботи. Відтак,

основним джерелом ресурсів для них будуть саме соціальні контакти, коли для тих, хто працює з міжнародними донорами, основним джерелом фінансів будуть саме гранти і соціальний капітал буде потрібним лише для вирішення дріб'язкових питань.

Попри всі позитивні наслідки використання особистих зв'язків під час роботи організації, траплялись і випадки, коли звертання до знайомих чи друзів приносило швидше негативний ефект, чи спричиняло проблеми. Перш за все, таке відбувалося, коли через дружні відносини з людиною можна переоцінити її професійні навички, чи здатність працювати в команді. Це може створити ситуації, в яких особисті симпатії переважають над кваліфікацією і відповідністю ролі, що згодом негативно впливатиме на результати діяльності організації:

“З одного боку – працювати з друзями це дуже ефективно, бо ви двоє працюєте в одному напрямку, ви ще й поважаєте і любите одне одного, і це все мало би бути дуже красиво. Але так коли буває таке, що ти просто за призмою теплого особистого контакту недооцінюєш якись там професійні навички, якості, відповідальність людини і так виходять не дуже приємні такі ситуації” (Н. Личак, БУР Львів).

Респонденти також згадали, що інколи бажання окремих людей працювати з конкретною організацією може таки переважати – тоді людині просто намагаються знайти посаду і роль, яка буде їй під силу. Проте за часту у випадку такої невідповідності реальності та очікувань спілкування з друзями може погіршитись, адже викликає змішані почуття, а бажання критикувати їх та конфліктувати через це немає. Відповідно, це впливає на роботу організації. Описуючи такий випадок, М. Тимо зазначив:

«ти на це закриваєш очі, бо, блін, це, типу, твій друг, і ви, там в день працюєте, ввечері йдете разом ... на якийсь, наприклад, відпочинок. В тебе це дуже змішується – твоя робота зі твоєю дружбою, зі твоїм вільним часопроведенням, от, і, коротше, це погана історія» (М. Тимо, АС УКУ)

До негативних наслідків можна також віднести зловживання особистими знайомствами для отримання більшої кількості ресурсів. З одного боку, «теплій» контакт дає можливість знову і знову звертатись по допомогу до тих, хто потенційно може її надати, бо, здавалося б, знайомі завжди мають прийти на поміч. Проте така допомога може бути надто виснажливою для організації:

«Ну, є таке, коли є контакт з якоюсь організацією, і вони прямо дуже сильно починають зловживати взаємодією, коли в нас обмежений ресурс, щоб комусь чимось допомогти. І коли хтось починає прямо, типу, «давайте то, давайте знову, давайте ще», і ми вже просто, ну, не можемо тільки їм допомагати» (В. Чернюк, ВШ Пласту).

До випадків, коли близькі зв'язки можуть шкодити, варто віднести ризик репутаційних втрат для організації, якщо, наприклад, на когось з її партнерів буде здійснено інформаційну атаку чи підставу. Один із респондентів, що виявив бажання залишитись анонімним, розповів, як на одного з партнерів їх організації з державного сектору було відкрито сфабриковану кримінальну справу, розслідування по якій триває. Внаслідок цього, організації довелось пояснювати їхнім прихильникам, що: (1) ця людина не має відношення до їх діяльності, (2) робота з нею була вимушена її посадою, (3) організація жодним чином не була долучена до цієї кримінальної справи.

Про те є випадки і з правдивими кримінальними справами, про один з яких розповів Сергій Говда, представник Центру волонтерства та захисту. Вони, як локальна львівська організація, на запит іноземної партнерської організації поділилися з ними контактами місцевої влади, виступивши брокерами, але ця співпраця вилилась у негативний досвід:

«І, відповідно, маючи контакти там у владі, і маючи контакти там в Америці, ми їх, типу, об'єднали. Але в результаті, на даний момент, я думаю, що слідство ще там триває, там були залучені якісь інші треті партнерські організації через, власне, Львівську міську раду від влади. Ну, одним словом, кінцевий результат такий, що ті аптечки просто були вкрадені. І по сьогоднішній день ніхто не знає, де вони є» (С. Говда, ЦВЗ).

Відповідно до цього, можуть траплятись ситуації і коли особисті рекомендації волонтерських організацій зрештою можуть призводити до негативних наслідків. Це ілюструє, що брокери контролюють лише якість першого контакту, але не завжди можуть впливати на тих, кого до співпраці рекомендує чи залучає вже цей контакт.

Пан Сергій також зазначив, що після зміни українського законодавства щодо ввезення гуманітарної допомоги та звітності щодо неї (зміни від 1 грудня 2023 року), багато іноземних донорів стикається з проблематикою нашого законодавства, що спонукає їх шукати компетентні локальні українські організації, які зможуть допомогти розібратись у правилах та все правильно зареєструвати. У такому випадку, наявність особистих контактів між представниками іноземних та українських організацій часто визначає географію та характер співпраці, адже працювати зі знайомими виглядає надійніше. До того ж, до пошуку особистих контактів в Україні донорів також спонукає недовіра до регіону:

«Іноземці не довіряють східній Європі, в принципі. То така, типу, історія, вони думають, що тут досі лихі 90-ті, що ми всі Росія і так далі... Тому вони постійно йдуть в країну для співпраці з відчуттям, що там їх можуть надурити... Але якщо, наприклад, такий орган місцевого самоврядування, як міська рада, чи такий фонд, як World Central Kitchen порадить, що ми цих вже перевірили, ми з ними вже працювали, вони окей, то тоді все піде, як по маслу» (В. Христенко, Фонд В&Н).

2.3 Характеристика соціального капіталу у роботі волонтерських організацій Львова

Важливою характеристикою соціального капіталу та ресурсів, доступ до яких він дає, є його здатність вичерпуватись. Володимир Чернюк зазначає, що після двох років активної роботи близькі контакти вже не можуть запропонувати нічого цінного, що, відповідно, змушує шукати нові контакти, у яких ще є ресурси:

«Тобто все, що можливо було вже зробити спільно, вже давно зроблено. А от якраз коли [зараз] мова йде про якесь партнерство, чи про залучення якихось нових ресурсів, то це якраз-таки середні зв'язки...» (В. Чернюк, ВШ Пласту).

Натомість, якщо говорити про перші тижні та місяці повномасштабного вторгнення, то респонденти визнають, що першими, до кого вони звертались, завжди були найближчі контакти: *«З самого початку це, однозначно, було все теплі знайомства по бізнесах»* (С. Говда, ЦВЗ).

У відповідях респондентів можна прослідкувати кілька основних пояснень цьому, основне з яких – спільні цінності та взаємна цінність одне одного. Із цього випливає висока швидкість закриття запитів, а також довіра до процесу роботи:

«Спочатку це переважно були друзі особисто. І це, власне, на мою думку, найефективніший формат співпраці. Особливо, якщо ми кажемо про кризову ситуацію, бо, ну, логічно, чим більше ти маєш значення для людини, людина має значення для тебе, тим більше їй хочеться тобі допомогти» (БУР).

Зважаючи на обмеженість часових ресурсів, залучення знайомих людей до команд давало кредит довіри, з яким можна було одразу приступати до роботи, без довгих «вливань» в організацію. Це також дозволило делегувати певні повноваження, бо в керівників *«немає ресурсу це контролювати non-stop, кожну хвилину»* (М. Туркевич, ВШ райадміністрації). Відповідно, була також різниця у залученні людей на керівні посади та до «рядового» волонтерства: на ролі керівників запрошували тих, кого знали добре, до звичайних же волонтерів такої вимоги не було. Також, Туркевич зазначав, що після того, як у них на робочій локації поліція затримувала диверсантів, гострим стало безпекове питання. Відтоді до роботи стали залучати лише особистих знайомих або тих, хто належав до знайомих організацій, що можна було перевірити одним дзвінком – УАЛ, БУР, Пласт, ФРІ тощо, адже на локації щодня знаходилося більше сотні волонтерів.

Попри це, окрім залучення хороших знайомих, були і випадки, коли до конкретних організацій лідери залучали і тих, з ким були не в найкращих особистих стосунках, оскільки на початку повномасштабного вторгнення це вже не грало жодної ролі, оскільки ВО потрібні були професійні якості цих людей:

«Я 27-28 лютого дзвонив людям, з якими я аж 23 числа був посварений так, що ми не вітались, коли бачили один одного» (М. Туркевич, ВШ райадміністрації).

Респонденти згадують різне ставлення до використання соціального капіталу у своїй роботі. Є ті, які вважають це вимушеною мірою та позитивним явищем, але також є й ті, хто ставиться скептично: інколи тісні зв'язки, наприклад, з владою, могли приводити до зловживань зі сторони волонтерів. Це свідчить про те, що в умовах кризи відбувається перерозподіл влади. Наприклад, волонтери, які не мали жодного юридичного відношення до державних адміністрацій, але брали ініціативу в свої руки (з погодження керівництва міського рівня), могли отримати значно більше влади, ніж працівники цих адміністрацій, що теоретично могло спричинити певні проблеми згодом. Щоб стати тим, кого у кризовій ситуації наділять такою владою, потрібно мати певні навички, репутацію, та, очевидно, знайомства:

«...він [голова волонтерського штабу району] перебрав на себе повністю повноваження керівника районної адміністрації, будучи просто волонтером насправді... Тобто тоді ми не боялися брати відповідальність, і коли хтось, на нашу думку, діяв не так, як треба, то ми могли їх «приструнити». Ми могли донести, що «ні, так не буде, буде по-нашому» (О. Малець, ВШ Львова).

«Ну, типу, весь початок війни ти мав рівно ті повноваження, на які ти заявив свої претензії. Не більше і не менше» (М. Туркевич, ВШ райадміністрації).

Попри це, респонденти не вважають, що вчиняли щось погане, адже так тоді вимагала ситуація – в умовах короткого часу і з обмеженими ресурсами зробити можливий максимум, аби допомогти більшій кількості людей, а тому у

кризових ситуаціях використання соціального капіталу є не зловживанням, а необхідністю:

"Зараз в умовах війни... це взагалі не зловживання, а це використання всіх ресурсів для того, щоб якісь люди вижили, якісь люди поїли, якісь люди одягнулись, якісь люди змогли спати в своїх квартирах. Тобто я не вважаю, що це зловживання. Я вважаю що всі методи хороші, коли тобі треба допомогти людям" (В. Христенко, Фонд V&N).

До того ж, респонденти зазначали, що у деяких випадках соціальний капітал був єдиним можливим інструментом вирішення конкретного питання: наприклад, коли це стосувалось взаємодії з закритими військовими структурами, з якими неможливо сконтактувати іншим чином (М. Туркевич, Неопалимі).

У структурному розрізі соціального капіталу організації, важко переоцінити роль соціального капіталу лідера організації та координаційної команди, особливо в контексті кризових ситуацій. Перш за все, лідер відчуває значну відповідальність за організацію, її команду та ефективність діяльності. До того ж, саме лідер організації має загальне бачення процесів у організації, її сильних та слабких сторін, потреб і наявних ресурсів, що дозволяє значно скоротити час між моментом виникнення конкретного запиту і його задоволенням, тож інколи може навіть не виникати потреби робити відкритий клич до команди з проханням підсилю:

«Ну, бачиш, зараз воно просто реалізовується на рівні core-кола. Тобто, там ключові 6-7 чоловік, звичайно, що вони мають більше контакту між собою і зі мною... І там соціальний капітал, в першу чергу, відіграє питання того, що він дозволяє економити час і ресурси» (М. Туркевич, Неопалимі).

Попри це, не варто недооцінювати і роль особистого соціального капіталу рядових членів чи волонтерів організації. Респонденти зазначають, що різноманітність соціального капіталу волонтерів часто можуть бути ключем до вирішення конкретних запитів – починаючи від дядька-електрика, який терміново може замінити проводку, і закінчуючи батьками, які запрошують

організації використовувати склад їхньої компанії для зберігання та сортування гуманітарної допомоги:

«в цьому плані нас дуже виручала з партнерствами ця ситуація, бо насправді просто в нас дуже багато людей в команді наразі і вони з доволі різних бекграундів, відповідно з доволі різними соціальними колами» (Н. Личак, БУР Львів).

Ставлення респондентів до ролі особистих соцмереж лідерів у діяльності організацій розділилось. Одні вказують на те, що не мають власних розвинених соцмереж і побудованого особистого бренду, тому не використовують їх, чи що соцмережі *«були релевантні тільки для тих, хто отримує допомогу, а для тих, хто її хоче надати, вони – нерелевантні»* (В. Христенко, Фонд В&Н).

В результаті інтерв'ю було також виявлено, що соцмережі членів організації можуть як відігравати важливу роль у поширенні інформації про її потреби і діяльність, так і навпаки – не використовуватись. Це відбувається, коли волонтери намагаються вирішити всі питання через особисті приватні мережі зв'язків, навмисно не виносячи це в публічний простір через специфічність запиту.

Проте є і випадки, коли особисті соцмережі приносять чималий додатковий ресурс:

«Наша директорка, вона максимально, активна в соцмережах, і це нам постійно приносить якісь бенефіти. Типу, там, навіть банально, недавно був кейс, що на сторінку їй написав чувак, який віддав машину, яка коштує, щось, 17-20 тисяч доларів (приблизно 700 тисяч гривень). І ми цю машину розіграли з великими трьома Телеграм-каналами... і зібрали 5 мільйонів [гривень] за розіграш цієї тачки» (М. Тимо, 1991).

Михайло пояснив, що директорка активно веде свої соцмережі та, зокрема, розвиває бренд фонду через особистий бренд, оскільки є його обличчям. Також, вона активно відвідує інтерв'ю та публічні заходи, де розповідає про роботу фонду. Це сприяє розвитку довіри до фонду: підписники бачать щоденну роботу, регулярні звіти та особисті історії тих, хто збирає мільйони. Він додає,

що після першого успішного розіграшу машини, свою машину запропонував ще один чоловік, завдяки розіграшу якої зібрали 6 мільйонів гривень, а зараз готуються до розіграшу третьої машини, з допомогою якої планують назбирати вже 15 мільйонів. Зважаючи на розмаїття прикладів, варто наголосити, що роль соціальних мереж лідера організації не є обов'язковою для ефективної діяльності організації, але може значно підсилити її роботу за умови розвиненого бренду та постійних розповідей про роботу ВО.

Ще одним важливим інструментом, через який волонтерським організаціям вдавалось примножувати свої ресурси та свій соціальний капітал були чати в месенджерах, в основному – в Телеграмі. Респонденти зазначали зокрема про ключову роль чату «Волонтери Львів»:

«групові чати дуже рішали. Чат «Волонтери Львів» на початку дуже рішав перші тижні. Це прям була дуже критична історія» (М. Туркевич, ВШ райадміністрації).

«оточення, як таке, людей, воно тоді, не так працювало, як працювали чати» (Олег).

Засновник чату, Ростислав Радиш, каже, що створив чат о 8 годині ранку 24 лютого. Вже до 11-ї години цей чат мав близько 12 тисяч охочих допомогти, а за декілька днів у ньому вже було майже 30 тисяч людей. Учасники чату потребували допомоги, або могли надати її. Це спричинено зокрема ланцюговою реакцією людей, які долучали одне одного, оскільки на початку повномасштабного вторгнення *«всі хотіли бути долученими»* (Р. Радиш, ЦОР).

Також, було створено чимало менших тематичних чатів по кілька десятків людей, наприклад, які об'єднували організації із одної сфери. Ще одним великим чатом був «Водії Львів», де відбувався пошук людей, які можуть перевозити по місту ВПО, гуманітарну допомогу тощо, або ж мають право на перетин кордону:

«У ці перші дні було дуже критично питання зручності і функціональності цих месенджерів. І захищеності... Ну, це прямо були геймченджери» (М. Туркевич, ВШ райадміністрації).

Окрім цього, респонденти також зазначають, що ефективність чатів є вищою за просто «снігову кулю» з репостами у соцмережах, але найефективніший канал таки залишається особисте спілкування через чати чи наживо. Вищу ефективність чатів можна пояснити зокрема тим, що вони збирають людей, об'єднаних певною темою, цінностями чи досвідом, що додатково сприяє росту рівня довіри учасників один до одного.

На завершення, варто згадати про характерну для громадського сектору неінституціоналізованість особистого соціального капіталу членів організації. Респонденти визнають, що чимало партнерств дійсно зав'язані на конкретних людях, і якщо вони покинуть організацію, то ці зв'язки може бути втрачено, що вказує на залежність організацій від соціального капіталу її членів та неавтономність:

«там є декілька людей в команді, які, якщо підуть сьогодні, то буде тяжко це перебрати» (В. Чернюк, ВШ Пласту).

«якщо ми кажемо про якісь такі взаємодії, які зав'язані на особистих контактах, то вони залишаються зав'язаними на особистих контактах доволі часто» (Н. Личак, БУР Львів).

Попри це, респонденти зазначають, що навіть у випадку, коли людина піде з організації, звернутись до неї з уточненнями контактів, з якими вона працювала, не буде проблемою, або тепер ця людина займе позицію брокера та буде посередником у взаємодії з потрібними акторами:

«завжди можна подзвонити і запитати, а що, ким ти тут комунікував, щоб вирішити тут-тут-тут питання. Це, як бачу, однозначно поділяться через те, що ми всі разом працювали на одну мету» (С. Говда, ЦВЗ).

Натомість, один з респондентів впевнений, що інституціоналізувати соціальний капітал можна лише у бізнесових структурах, гроші об'єднують людей взаємними обов'язками. Для сфери громадських та волонтерських організація особисті контакти все одно будуть відігравати ключову роль у будь-

яких партнерствах, навіть якщо між інституціями були підписані меморандуми про взаєморозуміння чи співпрацю:

«Бо навіть, ну, типу, навіть з мого досвіду, типу, ви можете мати суперкласний контакт з якоюсь людиною і через цю людину зі структурою, але цей класний контакт у вас, скоріш за все, є рівно до моменту, поки ця людина працює там.... Тобто, умовно, тобі все одно треба розуміти і знати хоча би поверхнево людей, які прийдуть наступні» (М. Туркевич, Неопалимі).

ВИСНОВКИ

У рамках дослідження соціального капіталу волонтерських організацій Львова в контексті їх реагування на повномасштабне вторгнення Росії в Україну було виконано низку завдань. Перш за все, було систематизовано дослідження волонтерських організацій загалом та їх роль у історії України. Також, було опрацьовано науково-теоретичну базу щодо концепції соціального капіталу та його характеристик, зокрема в секторі неурядових організацій. Для аналізу було обрано теоретичну рамку, що спиралась на підходи П'єра Бурдьє та Нана Ліна, що розглядають соціальний капітал як інструмент для здобуття ресурсів. Також, були використані типології Роберта Патнема та Марка Грановеттера, що звертали увагу на характеристики соціального капіталу на мікрорівні. Окрім цього, було узагальнено літературу, що обґрунтовувала важливість співпраці волонтерських організацій з іншими інститутами, що може слугувати джерелом необхідних організації ресурсів.

Попереднє вивчення теоретичних засад допомогло сформувати якісницький дизайн дослідження. Емпіричні дані було зібрано у 12-ти напівструктурованих інтерв'ю з представниками волонтерських організацій Львова, діяльність яких тим чи іншим чином спрямована на подолання наслідків агресії Росії.

Результати дослідження підтвердили, що соціальний капітал є ключовим інструментом, що забезпечує волонтерські організації доступом до необхідних ресурсів. Так, зважаючи на їх обмежену кількість, та, часто, – однотипність в рамках однієї організації, саме зв'язки з іншими інституціями та індивідами є джерелом потрібних ресурсів. Для збереження взаємовигідних відносин, що ґрунтуються на принципі «рівний рівному», ВО часто працюють «по бартеру», взаємно обмінюючись тими чи іншими ресурсами, щоб забезпечити win-win ефект. Також, подекуди використання соціального капіталу є єдиним шляхом для їх отримання, що особливо характерно для співпраці з закритими військовими структурами.

Соціальний капітал волонтерських організацій має здатність вичерпуватись, що трапляється, коли всі можливі обміни ресурсами між організаціями вже відбулись і взаємодія більше не приносить результатів. Це спонукає організації переходити від співпраці з «теплыми» (сильними) контактами до «холодних» (слабких). До «теплих» контактів відносять хороших знайомих, друзів, родичів, з якими розділяють спільні цінності і довіру один до одного. У кризових умовах до цих контактів волонтери зверталися в першу чергу, адже це не потребувало додаткових зусиль та часу на знайомство і давало можливість одразу приступати до роботи з запитом. Для встановлення партнерств також характерним є використання зв'язуючого та мостового соціального капіталу – перший забезпечує «теплыми» контактами, а другий – доступом до віддалених джерел ресурсів.

Отримати доступ до них можна зокрема через брокерів, які здатні поєднати раніше не знайомих між собою партнерів за запитом одного з них чи за власною ініціативою. Брокерами можуть виступати інституції чи окремі індивіди, які мають інформацію про діяльність і повноваження тих, кого вони спонукають до співпраці.

Окрім позитивних ефектів від використання соціального капіталу у своїй роботі, трапляється і негативний досвід. Це стосується випадків, коли за призвою близького знайомства з людиною важко розгледіти її професійні якості, що зрештою може вилитись у призначення на посаду друга, який не справиться з покладеними на нього обов'язками. Тісна робота з представниками інших інституцій також може принести негативні наслідки у випадку, коли на когось із партнерів організації падає тінь скандалів, кримінальних справ, фальсифікацій тощо, навіть якщо вони неправдиві. До того ж, інколи близькі контакти між волонтерськими організаціями призводять до зловживання однієї зі сторін з метою отримання більшої кількості ресурсів, виснажуючи запаси партнерів.

Для волонтерських організацій характерною є неінституціоналізованість соціального капіталу їх членів, що вказує на їхню залежність від власних волонтерів та їхніх зв'язків. Утім, навіть після того, як члени покидають

організацію, контакти з ними не обриваються, що дає можливість за потреби задіяти конкретну людину вже у ролі брокера та відновити втрачені контакти.

До подальших напрямів розвідок можна віднести кількісне вимірювання соціального капіталу волонтерських організацій на мезорівні та, відповідно, створення інструменту для цього дослідження, а також проведення кореляційного аналізу розміру соціального капіталу організацій та її ефективності чи кількості доступних ресурсів. До того ж, доцільним може бути порівняльний аналіз контексту Львова з іншими містами України чи іншими країнами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- Безпалько, А. А. (2023). Мережева взаємодія волонтерських організацій Львова. Курсова робота
- Вержиховська Н. В., . Стеженська Є. І. (2002). Загальна декларація волонтерів. *Волонтерський рух в Україні: збірник документів, прийнятих на XI Конгресі Міжнародної Асоціації Волонтерів*. К.: ТИРАЖ. Вип. 2. С. 11-13.
- Горбачевський, Т. С. (2019). Мережа волонтерських організацій допомоги АТО (2014–2017 роки). *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Гуманітарні науки*, (16), 124–131. <https://doi.org/10.36477/2616-8510-2019-16-14>
- Горелов, Д. М., & Корнієвський, О. А. (2015). *Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики* (аналітична доповідь). НІСД. <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2015-02/volonter-697e4.pdf>
- Єресько, І. Г., & Шишкіна, Е. В. (2009). *Проект Закону "Про волонтерську діяльність в Україні"*. <https://ips.ligazakon.net/document/JF3CP01A?an=3>
- Кожухаренко, Л. В. (2018). Проблеми та перспективи молодіжного волонтерського руху в Україні на сучасному етапі. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Історичні науки*, 29 (68)(1), 14–18. http://www.hist.vernadskyjournals.in.ua/eng/journals/2018/1_2018/1_2018.pdf#page=20
- Ляска, В. (2022, 26 вересня). *Україна формує новий світ | Михайло Винницький*. Локальна історія. <https://localhistory.org.ua/videos/bez-bromu/revoliutsiyi-trivaiut-10-12-rokiv-zaraz-mi-na-vosmomu-mikhailo-vinnitskii/>
- Медведєв, О. (2019). *Стратегічне управління розвитком партнерських мереж громадських організацій в сучасних соціально-економічних умовах*. http://65.108.145.227/bitstream/handle/1/1354/Medvediev_Stratehichne%20upravlinnia%20rozvytkom.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Міністерство інфраструктури України. (2023, 22 квітня). Перетин кордону за системою “Шлях”: до уваги заявників-волонтерів, які звертаються до Міністерства. <https://mtu.gov.ua/news/34124.html>
- Орленко, М. В. (2017). Волонтерська діяльність як чинник соціального становлення та консолідації молоді в сучасній Україні. *Молодий вчений*, (5), 97-100.
- Пресслужба ЛМР. (2023, 5 квітня). У Львові мешкає 106 тисяч офіційно зареєстрованих переселенців: як змінювалася ситуація з поселенням. Львівська міська рада. <https://city-adm.lviv.ua/news/society/social-sphere/295962-u-lvovi-meshkaie-106-tysiach-ofitsiino-zareiestrovanykh-pereselentsiv-ia-k-zminiuvallasia-sytuatsiia-z-posesenniam>
- Про волонтерську діяльність, Закон України № 3236-VI (2023) (Україна). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>
- Шинкарьов, А. (2018). Міжсекторальне партнерство: теоретико-правові засади. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України*, 4, 169–174.
- Ahuja, G. (2000). The duality of coopetition: Inducements and opportunities in the creation of value through interfirm collaboration. *Strategic Management Journal*, 21(3), 317-334.
- Aldrich, D., & Meyer, M. (2015). Social Capital and Community Resilience. *American Behavioral Scientist*, 59, 254 - 269. <https://doi.org/10.1177/0002764214550299>.
- Beck, T. E., & Plowman, D. A. (2014). Temporary, emergent interorganizational collaboration in unexpected circumstances: A study of the Columbia space shuttle response effort. *Organization Science*, 25(4), 1234–1252.
- Bellotti, E., Everett, M. G., Crossley, N., Edwards, G., & Koskinen, J. H. (2015). *Social Network Analysis for Ego-Nets: Social Network Analysis for Actor-Centred Networks*. SAGE Publications, Limited.

- Bourdieu, P. 1986. "The Forms of Capital." Pp. 241–58 in *Handbook of theory and research for the sociology of education*, edited by J. G. Richardson. New York: Greenwood Press.
- Charities Aid Foundation. (2013). *World Giving Index 2013. A global view of giving trends*. https://www.cafonline.org/docs/default-source/about-us-publications/worldgivingindex2013_1374aweb.pdf?sfvrsn=4
- Charities Aid Foundation. (2014). *World Giving Index 2014. A global view of giving trends*. https://www.cafonline.org/docs/default-source/about-us-publications/caf_wgi2014_report_1555awebfinal.pdf
- Charities Aid Foundation. (2015). *World Giving Index 2015. A global view of giving trends*. https://www.cafonline.org/docs/default-source/about-us-publications/caf_worldgivingindex2015_report.pdf?sfvrsn=2
- Charities Aid Foundation. (2021). *CAF World Giving Index 2021. A global pandemic special report*. https://www.cafonline.org/docs/default-source/about-us-research/cafworldgivingindex2021_report_web2_100621.pdf
- Charities Aid Foundation. (2022). *World Giving Index 2022. A global view of giving trends*. <https://good2give.ngo/wp-content/uploads/2022/09/2022-CAF-World-Giving-Index.pdf>
- Coleman, J. S. (1988). *Social capital in the creation of human capital*. *American Journal of Sociology*, 94, S95-S120.
- Fukuyama, F. (2000). *Social Capital and Civil Society*. International Monetary Fund.
- Granovetter, M. S. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360–1380. <https://doi.org/10.1086/225469>
- Gray, B., & Purdy, J. (2018). *Collaborating for our future: Multistakeholder partnerships for solving complex problems*. Oxford University Press.
- Hardy, C., Phillips, N. and Lawrence, T.B. (2003), Resources, Knowledge and Influence: The Organizational Effects of Interorganizational Collaboration. *Journal of Management Studies*, 40: 321-347. <https://doi-org.myaccess.library.utoronto.ca/10.1111/1467-6486.00342>

- Huxham, C. (1996). Creating collaborative advantage. *Creating Collaborative Advantage*, 1-200.
- King, N. (2004). Social capital and nonprofit leaders. *Nonprofit Management and Leadership*, 14, 471-486. <https://doi.org/10.1002/NML.48>.
- Lawrence, T. B., Hardy, C., & Phillips, N. (2002). Institutional effects of interorganizational collaboration: The emergence of proto-institutions. *Academy of management journal*, 45(1), 281-290.
- Leenders, R. T. A. J., & Gabbay, S. M. (Ред.). (1999). *Corporate Social Capital and Liability*. Springer US. <https://doi.org/10.1007/978-1-4615-5027-3>
- Lin, N. (2001). *Social capital: A theory of social structure and action*. Cambridge University Press.
- Mariotti, F., & Delbridge, R. (2012). Overcoming Network Overload and Redundancy in Interorganizational Networks: The Roles of Potential and Latent Ties. *Organization Science*, 23(2), 511–528. <https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0634>
- Maulana, I., & Wardah, T. (2023). Fostering Community Resilience through Social Capital. *Journal of Transformative Governance and Social Justice*. <https://doi.org/10.26905/j-tragos.v1i1.9229>.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266. Retrieved from <http://myaccess.library.utoronto.ca/login?url=https%3A%2F%2Fwww.proquest.com%2Fscholarly-journals%2Fsocial-capital-intellectual-organizational%2Fdocview%2F210947641%2Fse-2%3Faccountid%3D14771>
- Nanetti, R. Y., Leonardi, R., & Putnam, R. D. (1994). *Making Democracy Work*. Princeton University Press.
- Pennings, J. M., & Lee, K. (1999). Social Capital of Organization: Conceptualization, Level of Analysis, and Performance Implications. *Y Corporate Social Capital*

- and Liability*(c. 43–67). Springer US. https://doi.org/10.1007/978-1-4615-5027-3_3
- Peeples, M., & Haas, W. (2013). Brokerage and Social Capital in the Prehispanic U.S. Southwest. *American Anthropologist*, 115, 232-247. <https://doi.org/10.1111/AMAN.12006>.
- Pitas, N., & Ehmer, C. (2020). Social Capital in the Response to COVID-19. *American Journal of Health Promotion*. <https://doi.org/10.1177/0890117120924531>.
- Powell, W. W., Staw, B. M., & Cummings, L. L. (1990). Research in organizational behavior. *Neither market nor hierarchy: Network forms of organizations*, 12, 295-336.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon and Schuster.
- Rawlings, C., Smith, J., Moody, J., & McFarland, D. (2023). *Network Analysis: Integrating Social Network Theory, Method, and Application with R*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781139794985>
- Simonin, B. L. (1997). The importance of collaborative know-how: An empirical test of the learning organization. *Academy of management Journal*, 40(5), 1150-1174.
- Terzyan, A. (2020). Towards Democratic Consolidation? Ukraine After the Revolution of Dignity. *Open Political Science*, 3(1), 183-191. <https://doi.org/10.1515/openps-2020-0015>
- Wasserman, S., & Faust, K. (1994). *Structural analysis in the social sciences: Social network analysis: Methods and applications*:8. Cambridge, England: Cambridge University Press.

ДОДАТОК А. ГАЙД ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ІНТЕРВ'Ю

Вступне слово (2 хв)

Вітаю! Мене звати Анастасія Безпалько, я студентка Києво-Могилянської академії. В рамках підготовки своєї дипломної роботи я проводжу дослідження ролі соціального капіталу у роботі волонтерських організацій Львова в контексті реагування на повномасштабне вторгнення.

Ваша участь у дослідженні є добровільною і Ви можете зупинити наше інтерв'ю у будь-який момент. В результатах дослідження я буду згадувати Ваше ім'я та організацію, але не згадуватиму жодної конфіденційної інформації. Якщо в процесі розмови ви висловіте побажання залишити певні тези анонімними, це буде зроблено. Текст роботи буде доступний лише мені, моїй науковій керівниці та кваліфікаційній комісії, що оцінюватиме роботу.

Також, чи не заперечуєте Ви, що наша розмова буде записаною для того, щоб я могла зафіксувати Ваші відповіді на запитання? Доступ до запису буду мати лише я.

Блок 1. Знайомство з організацією (15 хв)

- 1) Назвіть, будь ласка, Ваше ім'я та Вашу організацію, свою посаду в ній.
- 2) Який юридичний статус у Вашої організації?
- 3) Коли вона виникла?
- 4) Опишіть, будь ласка, діяльність організації до повномасштабного вторгнення.
- 5) Як змінилась Ваша діяльність після повномасштабного вторгнення?

Блок 2. Роль особистого соціального капіталу членів організації (25 хв)

- 1) Чи використовували Ви власні знайомства та контакти для вирішення питань організації та встановленні партнерств з іншими інститутами (бізнес, влада, ЗМІ, ГО тощо)? Наскільки часто це відбувалось?

- 2) Серед Ваших контактів, до кого ви частіше звертались для встановлення партнерств – друзів, родичів, знайомих, незнайомців? Чому? Як ступінь і термін знайомства впливав на характер співпраці?
- 3) Яке з наступних тверджень краще описує роботу Вашої організації:
- для встановлення взаємодії з представником іншої організації чи індивідом достатньо просто факту холодного знайомства;
 - для встановлення взаємодії з представником іншої організації/індивідом потрібно бути знайомим (холодний контакт) та мати позитивний відгук від спільних знайомих;
 - для встановлення взаємодії з представником іншої організації/індивідом потрібно бути особисто добре знайомим з людиною чи з організацією, мати досвід взаємодії (теплий контакт).
- Чому так? Наскільки важливу роль відігравали рекомендації знайомих?
- 4) Яку роль відіграли ваші соціальні мережі у встановленні нових партнерств організації? Чи утворювались нові партнерства після ваших постів у соцмережах? Хто приходив до вас з допомогою чи по допомогу через соціальні мережі – знайомі чи незнайомці?
- 5) Чи використовувались знайомства інших членів команди для вирішення питань Вашої організації? Наскільки структура організації цьому сприяє? Наскільки ефективними були ці знайомства у порівнянні з контактами керівників організації?
- 6) Чи можна стверджувати, що люди, від співпраці з якими ви отримували перевагу, ресурси, мали вищий чи такий самий соціальний статус, ніж Ви? Як щодо людей, яким ви передавали свої ресурси?

Блок 3. Використання соціального капіталу у роботі організації (25 хв)

- 1) Як Ваш особистий соціальний капітал та соцкапітал членів вашої організації впливав на кількість і характер ресурсів, доступних Вашій організації? Які типи ресурсів Ви отримували від взаємодій, встановлених через особисті контакти?

- передавання гуманітарної чи військової допомоги;
 - обмін досвідом та порадами;
 - обмін інформацією;
 - обмін фінансами;
 - фізична допомога;
 - висвітлення діяльності та інформаційна підтримка;
 - інше.
- 2) Чи були випадки, коли через одну людину чи організацію ви отримували доступ одразу до великої кількості ресурсів (брокерство)?
 - 3) Чи були випадки, коли без особистих контактів вирішити питання було неможливо чи значно важче, ніж з ними? Як це відбувалось?
 - 4) Чи були випадки, коли ви відчували, що використання соціального капіталу є зловживанням з вашої сторони?
 - 5) Чи були випадки, коли співпраця через теплі контакти зрештою виливались у швидше негативні, ніж позитивні наслідки? Розкажіть, як і чому це відбувалось.
 - 6) Чи структура Вашої організації сприяє збереженню соціального капіталу в організації? Наскільки часто партнерства веде одна людина, яку якщо забрати з організації, то партнерство припиниться?

Подяка та прощання (2 хв)

Ось наше інтерв'ю і підійшло до кінця. Щиро дякую Вам за участь у дослідженні та час, який Ви виділили на це інтерв'ю! Сподіваюсь, Ви приємно провели час. Ще раз дякую за інтерв'ю. Це дуже цінно для мене.

ДОДАТОК Б. ТРАНСКРИПТ ІНТЕРВ'Ю

Інформація про респондентку: Анастасія Личак, Голова Львівського осередку ГО «Будуємо Україну разом»

Дата інтерв'ю: 28.04.2024

Тривалість інтерв'ю: 32 хвилини

Інтерв'юерка

Привіт! Мене звати Анастасія Безпалько, я студентка Києво-Могилянської академії. В рамках підготовки своєї дипломної роботи я проводжу дослідження соціального капіталу у роботі волонтерських організацій Львова в контексті реагування на повномасштабне вторгнення.

Твоя участь у дослідженні є добровільною і ти можеш зупинити наше інтерв'ю у будь-який момент. В результатах дослідження я буду згадувати твоє ім'я та організацію, але не згадуватиму жодної конфіденційної інформації. Якщо в процесі розмови ти висловиш побажання залишити певні тези анонімними, це буде зроблено. Текст роботи згодом буде завантажений до університетського репозиторію.

Також, чи не заперечуєш ти, що наша розмова буде записаною для того, щоб я могла зафіксувати твої відповіді на запитання? Доступ до запису буду мати лише я.

Респондентка

Так, добре, супер.

Респондентка

Отож, в принципі, з минулого разу мало що змінилося, змінилася тема роботи і мій курс, але, так, загалом далі працюю з волонтерськими організаціями. І цього разу досліджую саме аспект з соціальним капіталом, тобто, як якісь особисті зв'язки, контакти могли підсилювати організацію, чи навпаки їй шкодити, от, і яку, взагалі, роль відігравала в роботі організації. Ну, разу говорили більше про партнерство, а тут такий трохи інший аспект. От, тому таке. Нагадаю, що немає там правильних чи неправильних відповідей. І якщо так почати з знайомства – назви, будь ласка, своє ім'я, організацію і, відповідно, яку посаду ти там займаєш.

Респондентка

Мене звати Настя Личак, я працюю-волонтерю у Львові, і я там залучена наразі на посаді голови осередку.

Інтерв'юерка

Розкажи, будь ласка, про діяльність організації. Як вона змінилася з повномасштабним вторгненням, відповідно, що додалося нового чи віднялося старого з початком повномасштабки?

Респондентка

З початком повномасштабки... Наша програмна діяльність загалом – це реалізація будівельних волонтерських активностей і культурно-освітніх волонтерських. Тобто, івентів, тому подібних речей. З початку повномасштабного вторгнення у нас трохи змінився формат будівельних активностей, ми стали орієнтуватися на подолання наслідків повномасштабного вторгнення, власне, тобто, в нашому регіоні це допомога ВПО. Акції стали масштабнішими набагато. І в нас додався ще компонент фандрейзингу коштів для Збройних сил і закупівлі всяких там прикольних штучок. І команда дуже сильно розрослася. Тобто, діяльність змінилася загалом, масштабувалася, я б сказала.

Інтерв'юерка

Дякую дуже. Скажи тепер, будь ласка, власне, чи ви використовували і як використовували якісь свої соціальні зв'язки? Можливо, ти особисто, можливо, волонтери чи члени осередку, власне для діяльності організації? Для встановлення якихось партнерств чи для знаходження, не знаю, там, бенефіціарів, з ким ви працювали. Тобто, вже в вашому контексті, в контексті вашої роботи, як це відбувалося і чи відбувалося?

Респондентка

Абсолютно всюди і завжди ми використовували особисті контакти. Мені здається, що це загалом така риса загальна громадських організацій Львова. У нас тут велике село, де все дуже по-панібратському, бо більшість громадських активістів, які залучені в різних організаціях, переважно, були залучені в кількох, там, впродовж якогось свого цього активного періоду діяльності. І воно все дуже між собою переплетено, насправді. І що я особисто, що члени моєї команди, особливо на початку повномасштабного вторгнення, все, що відбувалося, - це виїжджало на особистих контактах, бо хтось знав, куди, що, кому і як. І це була прямо одна така велика синергія. До всіх просто зверталися по допомогу, до інших, і якимось спільно щось вирішувалося. Це, власне, було тоді... Це, власне, було в контексті особистих контактів набагато більше, ніж в контексті якихось усталених партнерств. Ну, бо люди, мабуть, в стресовій ситуації просто пишуть тим людям, кого вони знають, кому довіряють, своїм особисто, а не, там, якійсь організації, з якою ви партнери. Тому, так, на початку повномасштабного загалом вся наша команда, як оці перші кілька тижнів чи місяць оцього крайзис-респонсу, вся наша команда розлетілася волонтерити по різних гуманітарних штабах, центрах, там, центрах закупівлі. І це все теж трималося на особистих зв'язках і контактах, і це нам дуже допомогло пізніше сформувати в себе, власне, оцей напрям фандрейзингу і закупівель, бо ми знайшли в собі дуже багато особистих контактів таким чином, які знали, що де купувати, і як правильно це

робити, через кого це замовляти, і, загалом, типу, ну, це супер особистісна історія була на початку. В контексті роботи команди і роботи більше по наших, там, пріоритетних напрямках, основних напрямках, таких як будівництво, тощо, то ми теж спочатку повномасштабки почали більше... Я особисто і моя команда почали більше їздити по тих БУР-таборах, які були на той момент, негарно може казати, пріоритетнішими, але якщо це контекст відбудови деокупованих територій і так далі, то можливо і варто вжити це слово. Ми знайшли там дуже багато нових людей, в БУРі теж долучилися дуже багато нових людей і якимось так поступово переманили тих, кого треба було до себе, до команди. Тобто наша команда збільшилася десь приблизно майже в два рази. І це теж все особистий соціальний капітал і зараз ці люди вже залучають там своїх людей до того, щоб вони нам допомагали. Для нас це дуже особистісно капіталізована історія. Прям дуже-дуже.

Інтерв'юерка

Дякую дуже. Це завжди, коли збільшується кількість людей, які загалом до БУРу приходять, то вони, мені здається, тоді по осередках розподіляються. Це цікаво.

Скажи, будь ласка, серед контактів, до яких ви зверталися вже під час налагодження роботи, чи можна сказати якимось виділити, до кого ви зверталися найчастіше? Наприклад, чи це були друзі, чи це були колеги по сектору громадському, наприклад, чи це, можливо, були родичі, чи там знайомі чи незнайомці, яких там хтось порадив, наприклад. І, відповідно, як взагалі оцей ступінь знайомства з кимось впливав на характер співпраці також?

Респондентка

Ну, спочатку це переважно були друзі особисто. І це, власне, на мою думку, найефективніший формат співпраці. Особливо, якщо ми кажемо про кризову ситуацію, бо, ну, логічно, чим більше ти маєш значення для людини, людина має значення для тебе, тим більше їй хочеться тобі, власне, допомогти. Ну, принаймні, воно так мало би логічно варто виглядати. В першу чергу це було там. Далі це були просто знайомі якісь колеги, партнери про... Ну, які десь приблизно в одному цьому громадсько-активному колі з нами. І, ну, типу, якщо ти знаєш людину особисто і ти знаєш, чим вона займається, якщо до неї можна за цим звернутися, то це теж, типу, так доволі цільово. І це другий етап, власне, там пошуку оцього, умовно, потрібного тобі контакту серед свого соціального кола. Ну, бо це має сенс, якщо ти знаєш, що до когось можна звернутися за чимось конкретним. Далі це просто якийсь, умовно, там, open call, чи запостити собі кудись, чи в Історії, чи в Фейсбук. Просто щоб зачепити якомога більшу аудиторію - всіх, кого ти знаєш. Типу: "Друзі, привіт. Така справа, треба допомогти з цим, то з цим". Тобто вже якщо не працювали перші два, то це було переважно воно. І там уже звідти впливало: або знаходився хтось там віддалено знайомий, хто міг би допомогти, або хтось неочікувано ближче, хто міг допомогти. Або вже люди радили своїх людей. І тоді це були, власне, оці незнайомці, чи знайомці, яких хтось порадить. Тобто це, ну, градацією такою

йшло. І я думаю, що в контексті ефективності співпраці теж, я б сказала, що це така доволі градуальна річ. Типу, там, де це були... Тобто близькі особисті контакти, це було найпростіше. І далі, чим далі, тим могла знижуватися ефективність співпраці.

Інтерв'юерка

Тобто, якщо так підсумувати цю градацію, про яку ти сказала, це, починаючи там від друзів... На першій позиції це друзі, на другій позиції це знайомі, відповідно, там далі вже незнайомці. Родичів там не було. Тобто до родичів якось не було?

Не доходило?

Респондентка

В мене особисто ні. Але я думаю, що це супер від особистісних якихось кейсів залежить. Ну, у нас був кейс, де моя подруга там залучила свою сестру, яка мала освіту в медичному полі для співпраці. І вони там страшні речі робили. Вони дуже багато... Ну, типу, страшні в позитивному, дуже сенсі. Я думаю, що це суто від особистісно чихось родичів залежить. Кейси були, але не у мене особисто. І там не серед моєї команди. Щоб мені було супер там відомо про це.

Інтерв'юерка

Скажи, будь ласка, я зараз назву три тези. От. І потрібно буде вибрати ту, яка найбільше характеризує роботу, власне, вашої організації. Перше. Це для встановлення взаємодії з представником іншої організації чи просто людиною достатньо просто факту знайомства. Друге. Для встановлення взаємодії з представником іншої організації потрібно було бути знайомим. А також мати позитивний відгук від спільних знайомих якось там про цю людину, про цю організацію. І третє. Для встановлення взаємодії з представником іншої організації потрібно було бути добре особисто знайомим. Відповідно, там, довіряти. І тільки тоді можна було починати працювати. Якщо підібрати між просто фактом знайомства, фактом знайомства плюс рекомендацію від когось, і власне хорошим ґрунтовним знайомством, то як воно найчастіше відбувалось в вашій організації для того, щоб почати працювати з окремою людиною? Чи можливо були різні варіанти?

Респондентка

Були різні варіанти, але я б сказала, що переважно можливо друге. Ну бо треба розуміти, що це коло, в якому ми працювали, умовно там це спільнота велика, різноманітні контакти якої ми залучали. Вона явно не обмежувалась виключно людьми з якими було хороше ґрунтовне знайомство, бо неможливо, на жаль, мати з такою великою кількістю активних всюди людей хороше і ґрунтовне знайомство. Тому переважно, якщо дійсно щось треба було і треба було почати якусь співпрацю, було достатньо просто факту знайомства позитивного відгуку. Там позитивного відгуку як умовно про нас їм і про про них - нам. Що ми знаємо там приблизно, що ми функціонуємо десь в одному

полі, і що обидві організації роблять класні речі. І тоді вже можна було сконцентруватись і почати співпрацю.

Інтерв'юерка

Добре, дякую. Ти вже згадувала про роль соціальних мереж - про те, що зверталися до того, щоб там запостити, відповідно знайти людей. А от якщо тут детальніше подивитись на це. Яку роль відігравали соціальні мережі у встановленні цих якихось нових взаємодій з організаціями чи з людьми, і, відповідно, через соцмережі здебільшого приходили нові люди, тобто ті, які десь там... Наприклад, відбувся репост за репостом, за репостом, і тоді приходили ті, хто ніколи раніше не чув, не знав? Чи це все-таки приходили знайомі, які ну просто чули, знали і просто аж тепер вирішили, наприклад, долучитися?

Респондентка

Ну, тут... Залежно від контексту, але я б сказала, що переважно це не були прям супернові незнайомі нам люди. Якщо ми кажемо про контекст, там, власне, співпраць якихось в такому роді взаємодії, то це переважно просто якісь там знайомі, які ще не долучалися чи повідомляли про те, що вони мають якісь контакти і можуть допомогти, чи там приходили і долучалися. Але це більше контекст там Інстаграму, Фейсбуку, можливо. Якщо ми кажемо про Телеграм... Ну, тут просто дуже такі кейсові штуки виключно я можу навести. Мені важко на це подаватися там з іншої точки зору. Але ми на початку в повномасштабці переформатували наш Телеграм-канал під пошук волонтерських можливостей. Тобто ми туди постили абсолютно все... Ну, ми знали, що наша ЦА — це волонтери. Ми туди постили абсолютно всі запити, куди просто були потрібні люди, щоб прийти і робити. Наша спільнота дуже сильно зросла таким власним чином. І дуже багато незнайомих абсолютно людей просто підписувались на канал і почали приходити там на активності, які ми їм пропонували. Тобто в цьому випадку це спрацювало як залучення тих, хто був незнайомий з нами до того. Але якщо ми кажемо, типу, не про умовно їх як кінцевого споживача цієї волонтерської можливості, а якщо про щось ближче до якогось партнерства, то це були переважно просто знайомі.

Інтерв'юерка

Дякую. Скажи, будь ласка, якщо порівнювати, дивитися на те, яку роль відіграли там твої особисті контакти як керівника в цих якраз всіх взаємодіях, про які ми згадували, і також особисті контакти волонтерів, членів організації, членів твоєї команди. Наскільки вони відрізнялися за обсягом? Чи все-таки здебільшого все відрізнялося? Чи все закривалося, наприклад, через твої контакти? Чи було досить багато випадків, коли приходили саме нові люди чи нові партнерства через те, що, власне, волонтери організації до цього підводили і знайомили?

Респондентка

Ну, це точно не було виключно через мої контакти. Тобто, можливо, велика частина того, що відбувалося, вона була десь приведена мною, але точно не вся.

І було багато успішних кейсів, коли це були особисті контакти членів моєї команди. Тому я б сказала, що це було доволі рівноцінно. Просто в силу того, що у нас в команді волонтерів доволі багато людей, які в певний час свого життя представляли дуже різні організації, тобто це не є контакт з того, що вони там виключно в БУРі і виключно з БУРу. Тобто, насправді, в цьому плані нас дуже виручала ця ситуація. Тобто, в нас дуже багато людей в команді наразі, вони з дуже доволі різних бекграундів, відповідно, з доволі різними соціальними колами, які вони мали чи досі мають до того, як вони до нас долучилися, чи досі десь там тусуються. Тому я б сказала, що це рівноцінно доволі було. Там кожен докладався зі свого.

Інтерв'юерка

Ти згадала про те, що люди з дуже різних середовищ є, з різних спільнот. І це цікаво подивитися, чи через, власне, те, що люди належать до різних середовищ,

ви могли через когось одного, через якусь одну людину, наприклад, отримувати доступ до ресурсів тієї організації, з якої є ця людина. Ну, тобто, наприклад, там, не знаю, хтось там з Пласту, і раптом вам треба було багато, не знаю, нових людей, і ви, типу, такий, ота, ми знаємо одного пластуна, і він, типу, поєднав. І виходить, що він як привів звітам, не знаю, там, велику кількість людей, або це, насправді, може бути в будь-яких сферах, з будь-якими організаціями, чи з бізнесом, чи з медіа. Але просто, чи були такі люди, які були ключовими для того, щоб поєднати вас, як БУР, і, відповідно, іншу організацію, іншу спільноту, там, інший потік ресурсів?

Респондентка

Так, так. Там було кілька таких співпраць, насправді. І так. Так воно і виглядало. Наприклад, у нас була в команді дівчинка, яка працювала в Львівському обласному молодіжному центрі. І ми використовували дуже часто їх як платформу для того, щоб там проводити якісь зустрічі, наради, зустрічатися, тому подібне. Ну, і це все логічно, що відбувалося через неї, і, власне, за її безпосередньої участі. Тому, так, декілька кейсів таких було, насправді, і вони доволі успішні.

Інтерв'юерка

Угу. Скажи, будь ласка, чи... Угу. Були випадки, коли без особистих контактів, без цих соціальних зв'язків вирішити якесь з питань було неможливо, або, принаймні, значно важче, ніж з ними. Тобто, коли є якась загальна система, по якій мають йти всі для того, щоб отримати там щось, не знаю, всі громадські організації мали там пройти якусь там, наприклад, щось мали пройти, якусь процедуру загальну, стандартну для всіх, а ви там могли обійти її кругом. Через

пришвидшення якісь процедури для того, щоб отримати доступ до чогось, чи вирішити якесь з питань. Чи були такі випадки?

Респондентка

Однозначно, так. Єдине, можливо, це не було настільки сильно процидурувано, якщо ми про це кажемо, там, це не те, що ми обходили якісь там конкурси, чи щось тому подібне, таких ситуацій не було, але особисті контакти значно пришвидшують робочий процес. Загалом, це в кількох контекстах. Це і контекст довіри. Так. І контекст бажання допомогти. Загалом, ну, тобто, це явно пришвидшувало нам роботу використання особистих контактів, особливо там в перші тижні, місяці, коли були дуже великі черги всюди на все, і дуже важко було щось дістати. Це тоді нас дуже, насправді, виручало. Бо ми там мали прямий доступ до кількох гуманітарних штабів, де волонтерили члени команди нашого осередку. Тобто, ми приблизно орієнтувалися яка ситуація з гуманітаркою, де теж можна її перерозподілити. Ми орієнтувалися на ситуацію з поставками амуніції десь приблизно. Знову ж таки, бо ми мали особисті контакти в кількох організаціях, які цим займалися. Відповідно, ми могли використовувати те, що вони вже там привозять, передавати його кудись там нашим бенефіціарам. Ну, тобто, це значно пришвидшувало роботу, дійсно. Я б не сказала, що в обхід певна процедура, але просто загалом так.

Інтерв'юерка

А чи були випадки, коли, власне, використання цих соціальних контактів, воно відчувалося як зловживання? Тобто, як те, що, напевно, ми робимо десь, ну, не зовсім правильно, не зовсім там по правилах, але нам, ну, треба це, тому що це, там, не знаю, з благими намірами. І в результаті, типу, там, від цього там всі виграють. Але саме в процесі, ну, може, якось відчувалося як зловживання.

Респондентка

Ну, я б не сказала, що ми з таким стикалися. Знову ж таки, бо у нас це ніколи не відбувалося в обхід певним процедурам. Тому особисто від мене ні.

Інтерв'юерка

Угу. Добре. А чи були випадки, коли співпраця через теплі контакти зрештою виливалася в швидше якісь негативні, ніж позитивні наслідки? Тобто, коли воно зіграло трошки не в ту сторону, як хотілося?

Респондентка

Так. Так, були. Та, ну, просто це двостороннє, доволі рідче. З одного боку, працювати з друзями це дуже ефективно, бо ви ніби двоє працюєте в тому напрямку, який двом цікавий, і ще й поважаєте, любите одне одного, і це все мало би бути дуже красиво. Але так, коли буває таке, що ти просто за призвою теплому особистого контакту недооцінюєш якісь там професійні навички, якості, відповідальність людини. І так, коли воно виходить не дуже приємно. Так, такі ситуації терпіли.

Інтерв'юерка

Тобто, тут саме в контексті того, що через те, що були, ну, до того добре знайомі, дружили, то більше були тобі відомі, наприклад, особисті якості людини, ніж її професійні якості. І в процесі, відповідно, виявлялося, що там професійних якостей... До особистих якостей питань немає, але професійні, ну, бажано було би мати вище. Чи правильно я зрозуміла цю ситуацію?

Респондентка

Так, так. Ну, частково так, частково, там, ну, деякі люди просто справді, там...

Ну, я розумію, що ми тут можемо використовувати такі слова, як там "привтикувалися" і просто не робили вчасно свою роботу. І тут питання може бути і до професійних, і до особистих якостей. Але, загалом, так. Бо ця там дружба, особистий теплий контакт, він деякий кредит довіри. Переважно, принаймні, з нашого досвіду, він був виправданий доволі, але бували і ситуації, коли ні.

Інтерв'юерка

Добре. Дуже дякую. Ще скажи, будь ласка, ваші особисті контакти, як організації, тобто як членів організації, вони здебільшого вели до яких ресурсів?

Тобто, що я маю на увазі? От є ви, громадська організація, відповідно, чи був у вас достатня кількості там контактів, ресурсів для того, щоб дійти там до бізнесу, наприклад, чи до влади, чи до медіа, чи до людей з інших, так би мовити, секторів? От. І чи це відбувалося теж? І яку роль відігравали, власне, в партнерстві з цими всіма інститутами, які я назвала, саме особисті контакти? Чи ви використовували контакти для того, щоб до них добратися?

Респондентка

Я б сказала, що так. І доволі велику роль. Просто тут, окрім контактів особистісних, був ще контакт там вже встановлених нами партнерств. Уже ми кажемо там про органи влади або про ЗМІ, типу, ну ми в регіоні працюємо доволі давно. І ми плюс-мінус орієнтуємось, в принципі, хто і де там. Тому я би це швидше віднесла до категорії партнерств вже уставлених, ніж до особистісних якихось штук. Але щоб достукатися до якогось там бізнесу чи отримати доступ до якоїсь допомоги... Можливо, так. Я б сказала, що так. Просто в нашому контексті це був переважно не бізнес, а там постачальники амуніції, або люди, які привозили гуманітарку, або ... люди, які там, організації, які могли постачати нас волонтерами, умовно. Тому це у нас був трохи інший контекст, але так. Просто не настільки... Словом, не лише через особисті контакти, якщо це поставити так, але часто через особисті контакти.

Інтерв'юерка

Чи можна стверджувати, що завдяки використанню особистих контактів ефективність організації зросла? Чи, відповідно, там була вищою, ніж без їх використання?

Респондентка

Так. Очевидно, так. Набагато. Чисто в силу швидкості. Я точно сказала, що так.

Інтерв'юерка

Добре. Дуже дякую. Скажи ще таке. Чи структура організації вашої сприяє збереженню всіх цих контактів в організації? Тобто, якщо би, наприклад, одну людину з організації забрати, то те, які вона там мала партнерства, які там через її соціальні зв'язки відбувались якісь взаємодії, вони б залишилися в організації, відповідно, організація могла б далі працювати з цими людьми, але вже без цієї людини. Чи все-таки все більше зав'язано на особистостях? І, відповідно, якщо там одну людину забрати, то є великий ризик того, що припиниться взагалі взаємодія з тим, з ким взаємодіяла саме ця людина.

Респондентка

Та я думаю, що, на жаль, в нашому контексті це швидший випадок №2. Бо якщо ми кажемо про якісь такі взаємодії, які зав'язані на особистих контактах, то вони залишаються зав'язаними на особистих контактах доволі часто. Тобто, ми не переносимо... Тобто, якщо якась людина може щось нам знайти і принести, то вона це робить, знаходить і приносить. Якщо це частина команди, то супер. Але це не переходить там регламентованого цього контакту особистого стосунку. Переважно. Тому я б сказала, що в нашому випадку це швидший випадок №2. Але враховуючи те, що ми постійно тримаємо контакт з людьми, які були членами нашого осередку коли-небудь і ми постійно користуємось далі просто вже тепер ними як особистим контактом на шляху до інших особистих контактів. Тому воно, в принципі, зберігається, але не в контексті регламентованої співпраці, там вже БУР Львів і кимось іншим.

Інтерв'юерка

Так, дуже тобі дякую. Зараз я ще так перегляну... Ага, ще маю таке питання цікаве. От якщо говорити про там ці соціальні контакти, які ви утворювали чи через які ви отримували доступ до якихось ресурсів,

через які ви вирішували певні питання, то як можна охарактеризувати статус цих людей чи організацій, до яких, власне, ви там добиралися? Чи можна сказати, що ви з ними були на одному рівні? Чи це, можливо, були випадки, коли ці організації, до яких ви зверталися, вони, наприклад, мали вищий соціальний статус і, відповідно, вони там мали, наприклад, більше... Вони самі по собі були більшими, там, не знаю, більше мали, відповідно, ресурсів і це була така так би мовити, ситуація була нерівна і ви, відповідно, коли до них зверталися, то отримували якийсь бенефіт саме від того, що вони там мають більше там соціального капіталу чи репутації чи чогось іншого.

Респондентка

Просто грошей, так. Так, так. Ну, так, часто таке було. Тобто, типу, я б сказала, що... Не в абсолютній більшості, але в більшості випадків це було саме так. Ну, ми, власне, як організація, типу, ну, у нас доволі мало... У нас дуже багато людського ресурсу, але у нас доволі мало фінансового чи там матеріального ресурсу і це може стосуватися будь-чого, там від будматеріалів до амуніції для того, щоб забезпечувати такі потреби. Тому я б сказала, що часто, доволі часто це були такі власне випадки, коли нам вдавалося достукатись до когось, хто мав більше і міг нам щось з цього надати. Часто це були випадки там рівносильної співпраці в контексті сектору цього молодіжних ГОшок Львова, але якщо говорити про якісь такі матеріальні критичні речі, то часто це власне так і відбувалося.

Інтерв'юерка

А чи були випадки навпаки? Тобто коли ви були тими чиї ресурси для когось були визначальними?

Респондентка

Так, таке теж часто бувало в контексті пошуку волонтерів. Та, просто ми даємо те, що ми можемо дати, інші дають те, що вони можуть дати та чим чим багаті, тому та, в дві сторони

Інтерв'юерка

Добре, дуже тобі дякую, ми так досить швидко теж пройшлися по по моїх питаннях. Якщо в тебе ще залишилося якісь загальні думки, або якщо я там щось не запитала, але в тебе є думка, що ти хочеш висловити, то можеш ще додати.

Респондентка

Не знаю, насправді, єдине, я от, ти мені написала за це інтерв'ю, і я щось собі згадала, як на початку повномасштабного... Ну, просто у Львів взагалом, мені здається, як прикладний кейс, це таке дійсно велике село. Бо я щось собі пригадала, як в перший чи другий день повномасштабки, здається, перший, в міській раді просто, типу, ну, всім там головам регіональних чи нерегіональних ГО-шок з офісами у Львові подзвонили і покликали їх на зустріч в міську раду, типу, щоб всі познайомились і змогли скоординуватися між собою. Потім з цього вийшов там величезний телеграм-чат волонтер Львів, типу, на 30к людей в час його розквіту. Тому мені здається, що чисто кейсово, ну, тобто, і це до нас не прийшло (ця інформація) через open call, типу, "привіт, друзі, міська рада вас запрошує". Ні, типу, нам просто написали люди, які нас знали, Типу, привіт, приходьте. І так написали дуже багатьом, і туди прийшло, типу, дуже багато людей. Я просто долегувала туди людину, бо я тоді лежала з ковідом, але, ну, як факт того, що ця подія взагалі відбулася, мені здається, це вже доволі гарно характеризує те, що відбувається у Львові. Тут дуже багато таких речей, власне, засновані на якихось особистих зв'язках, соціальному капіталі і тому подібних

речах. Тому чисто як кейс для дослідження, те, що ти вибрала саме Львів, це, типу, прямо туди в яблучку дуже.

Інтерв'юерка

Дякую. Так, ну, насправді, це дуже цікаво. Я, правда, Львів брала насамперед через те, що я знайома з львівським контекстом, але, так, багато хто говорить, що Львів – це просто велике село, і тому я думаю, ну, значить, мені буде що аналізувати.

Респондентка

Ну, так. Ну, це дійсно так і є. Це з мого досвіду роботи в різних контекстах тут, то так і є.

Інтерв'юерка

Добре, дуже тобі дякую. В мене все по питаннях, от. Тому ми так швиденько закінчили.

Респондентка

Супер, прошу. Дякую тобі теж. Успіхів з написанням... Це курсова чи це диплом? Диплом. І в будь-якому разі успіхів, так. Була би дуже рада ознайомитися з будь-тим, що в тебе там вийде в кінцевому результаті. В будь-якому разі якщо там згадаєш про це то я би була рада щось побачити. Добре, дуже дякую, гарного тобі дня. Тобі теж, теж па-па.