

# ПУТІВНИК З ВОЛОНТЕРСТВА В УКРАЇНІ:

## ЗАКОНОДАВСТВО, МЕНЕДЖМЕНТ, НАЙКРАЩІ ПРАКТИКИ



КИЇВ  
2023

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	<b>2</b>
<b>БЛОК 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ</b> .....	<b>4</b>
1.1. Поняття та принципи волонтерства. Загальна характеристика волонтерської діяльності .....	<b>5</b>
1.2. Правові засади волонтерства в Україні .....	<b>7</b>
1.3. Напрями волонтерської діяльності .....	<b>9</b>
1.4. Права та обов'язки волонтера .....	<b>11</b>
<b>БЛОК 2. ФОРМИ ВОЛОНТЕРСТВА ТА ЇХ ОРГАНІЗАЦІЯ</b> .....	<b>13</b>
2.1. Форми організації волонтерства .....	<b>14</b>
2.2. Створення громадської або благодійної організації для масштабування волонтерської діяльності .....	<b>15</b>
2.3. Діяльність індивідуальних волонтерів .....	<b>19</b>
2.4. Залучення волонтерів-іноземців до діяльності неприбуткових організацій .....	<b>22</b>
<b>БЛОК 3. ВОЛОНТЕРСЬКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ</b> .....	<b>27</b>
3.1. Створення волонтерських програм .....	<b>28</b>
3.2. Мета та завдання волонтерської програми .....	<b>30</b>
3.3. Система залучення та відбору волонтерів .....	<b>32</b>
3.4. Система адаптації та підтримки мотивації волонтерів .....	<b>36</b>
3.5. Супровід, оцінювання та визнання внеску волонтерів .....	<b>41</b>
3.6. Безпека під час волонтерської діяльності .....	<b>45</b>
<b>БЛОК 4. УСПІШНІ ВОЛОНТЕРСЬКІ ПРАКТИКИ</b> .....	<b>47</b>
4.1. Волонтерство: національний досвід .....	<b>48</b>
4.2. Волонтерство: міжнародний досвід .....	<b>56</b>
<b>ДОДАТКИ</b>	
Договір про провадження волонтерської діяльності з ОДВ, ОМС .....	<b>63</b>
Договір про провадження волонтерської діяльності з ОГ .....	<b>70</b>
Психологічні аспекти супроводу діяльності волонтерів .....	<b>78</b>

## ВСТУП

Сьогодні розвиток громадянського суспільства в Україні тісно пов'язаний з активізацією громадянських інститутів, які мають ресурси, відсутні в органів публічної влади та бізнесу.

До волонтерського руху сьогодні долучаються сотні тисяч людей, які допомагають суспільству й державі в організації надання гуманітарної, соціальної, військової та іншої необхідної населенню допомоги. Саме так, від початку повномасштабного військового вторгнення РФ в Україну інститут волонтерства став потужною рушійною силою багатьох суспільних процесів.

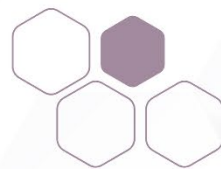
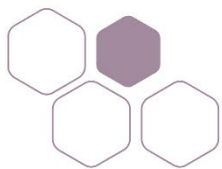
За різними даними, в Україні до волонтерства дотичні від 60 % до 80 % населення, з яких близько 20–30 % волонтерять на системній основі.

Згідно з рейтингом World Giving Index 2023, який складають за трьома показниками — допомога незнайомцям, грошові пожертви й волонтерство, у 2022 році Україна стала єдиною європейською державою, яка ввійшла до десятки країн світу з найвищим рівнем благодійності. За результатами рейтингу, 78 % населення України допомагає іншим, зокрема 37 % долучається до волонтерства.

Волонтерство особливо важливе в контексті залучення громадян до демократичних процесів. Долучаючись до волонтерства, громадяни краще розуміють, як функціонує держава, якою є роль громадянського суспільства та як вони можуть стати активними гравцями в розв'язанні суспільних проблем.

Тому надзвичайно важливо правильно організувати діяльність волонтерів, зробивши її більш ефективною та результативною, безпечною та комфортною для волонтерів, спрямованою на формування позитивного іміджу волонтера, культури волонтерської діяльності та її популяризації в суспільстві.

*Цей посібник створила Національна соціальна сервісна служба України у співавторстві із Центром демократії та верховенства права та Українською волонтерською службою для підвищення рівня соціально-правової обізнаності волонтерів та організацій, які залучають їх до своєї діяльності, у межах проєкту «Ініціатива секторальної підтримки громадянського суспільства України», що реалізується ІСАР Єднання у консорціумі з Українським незалежним центром політичних досліджень (УНЦПД) та Центром демократії та верховенства права (ЦЕДЕМ) завдяки щирій підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку. ІСАР Єднання несе повну відповідальність за зміст, який може не відображати поглядів АМР США або Уряду Сполучених Штатів Америки.*



## БЛОК 1.

# ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ



## **1.1. ПОНЯТТЯ ТА ПРИНЦИПИ ВОЛОНТЕРСТВА. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.**

**Волонтерство**, або **волонтерська діяльність** (від фр. *volontaire*, англ. *volunteer*, що походить від лат. *voluntarius, voluntas* — вільне волевиявлення, *volō* — бажання, намір), — це добровільна суспільно корисна діяльність, що не має на меті отримання винагороди.

Волонтерство ґрунтується на трьох основних характеристиках — добровільність, неприбутковість, суспільна користь. Принцип добровільності означає, що ніхто не може змусити іншого займатися волонтерською діяльністю. Кожен волонтер сам обирає час, форму та вид волонтерської діяльності. Принцип неприбутковості передбачає, що волонтер не може отримувати вигоду за свою роботу. Йому можуть компенсувати витрати, пов'язані з наданням волонтерської допомоги, проте не гонорар за свою роботу. Принцип суспільної користі означає, що в основі волонтерської діяльності лежить добра дія та зміна на краще. Волонтерство має сприяти розв'язанню нагальних соціальних проблем громади або світу.

### **Що таке волонтерська діяльність?**

У законодавстві України **волонтерська діяльність** визначена як добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги<sup>1</sup>.

Волонтерська діяльність ґрунтується на принципах законності, гуманності, рівності, добровільності, безоплатності, неприбутковості.

Безоплатне виконання робіт або надання послуг особами, що здійснюється на основі сімейних, дружніх чи сусідських відносин, не є волонтерською діяльністю.

Фактично волонтерська діяльність — це діяльність, що направлена на надання безкорисної допомоги тим, хто її потребує.

І хоча волонтерство не передбачає одержання матеріальної вигоди, воно приносить інші переваги тим, хто ним займається, — розвиток власних здібностей, отримання нових знань і вмінь, моральне задоволення та можливість відчувати себе корисним для конкретно взятої людини, яка потребує допомоги, або суспільства загалом.

Волонтери беруть на себе відповідальність за розв'язання гострих суспільних проблем, зокрема в соціально-психологічній, економічній, культурній, гуманітарній сферах, поширення цінностей відповідальності, виховання свідомої молоді тощо.

---

<sup>1</sup> Закон України «Про волонтерську діяльність»: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>



Розрізняють безліч форм волонтерства — від плетіння маскувальних сіток до організації клубів української мови, від збору гуманітарної допомоги до евакуації людей з прифронтових територій, організації надання допомоги тваринам тощо.

Здійснювати волонтерську діяльність можна в різних напрямках: допомагаючи захисникам на фронті або внутрішньо переміщеним особам, надаючи правозахисну та інформаційно-консультаційну, психологічну або медичну допомогу тощо.

**Волонтер** відповідно до закону — це фізична особа, яка добровільно здійснює соціально спрямовану неприбуткову діяльність шляхом надання волонтерської допомоги.

## Хто може стати волонтером в Україні?

Волонтерами можуть стати громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах та які є дієздатними. Неповнолітні особи (особи від 14 до 18 років) здійснюють волонтерську діяльність за згодою батьків (усиновлювачів), прийомних батьків, батьків-вихователів або піклувальника.

Вони не можуть надавати допомогу в медичних закладах, під час ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій техногенного або природного характеру, а також надавати волонтерську допомогу Збройним Силам України та іншим військовим формуванням.

Іноземці та особи без громадянства здійснюють волонтерську діяльність в Україні через організації та установи, що залучають до своєї діяльності волонтерів, інформація про які розміщена на офіційному вебсайті Національної соціальної сервісної служби України<sup>2</sup>.

Волонтери можуть надавати волонтерську допомогу індивідуально (самостійно) або на базі організації чи установи, яка залучає до своєї діяльності волонтерів (на підставі договору про провадження волонтерської діяльності, укладеного з такою організацією чи установою, або без такого договору).

До волонтерства можуть залучати лише неприбуткові організації та установи, такі як громадські об'єднання, благодійні організації, органи державної влади, органи місцевого самоврядування, державні та комунальні підприємства, установи, організації тощо.

---

<sup>2</sup> Офіційний сайт Національної соціальної сервісної служби України: <https://nssu.gov.ua>

## 1.2. ПРАВОВІ ЗАСАДИ ВОЛОНТЕРСТВА В УКРАЇНІ

В Україні волонтерська діяльність регулюється Конституцією України, спеціальними законами, міжнародними договорами, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, та іншими нормативно-правовими актами.

Фундаментом для формування українського законодавства, що регулює волонтерську діяльність, стали міжнародні нормативно-правові акти: Загальна декларація волонтерів, ухвалена 14 вересня 1990 року в Парижі на XI Всесвітній конференції Міжнародної асоціації добровольчих зусиль; Декларація про волонтерську діяльність, ухвалена в січні 2001 року на XVI Всесвітній конференції добровольців; Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами від 27 червня 2014 року № 984\_011; Конвенція про сприяння транснаціональній довгостроковій волонтерській службі молоді, ухвалена Радою Європи 11 травня 2000 року.

Основними законодавчими актами, що регулюють волонтерську діяльність в Україні, є закони України «Про волонтерську діяльність», «Про громадські об'єднання», «Про благодійну діяльність та благодійні організації», «Про соціальні послуги», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», а також «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо сприяння розвитку волонтерської діяльності та діяльності неприбуткових установ та організацій в умовах збройної агресії Російської Федерації проти України».

Основним законодавчим актом, що регулює відносини, пов'язані з провадженням волонтерської діяльності в Україні, є Закон України «Про волонтерську діяльність»<sup>3</sup>, ухвалений у 2011 році. Цей закон надає правове визначення волонтерству, визначає права та обов'язки волонтера, систему органів влади, що реалізують політику у сфері розвитку волонтерської діяльності, а також особливості правового статусу волонтерів і діяльності організацій, які їх залучають.

Роль волонтерів у соціальній сфері урегульована в Законі України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»<sup>4</sup>, де волонтери визначені як суб'єкти соціальної роботи із сім'ями, дітьми та молоддю, а також у Законі України «Про соціальні послуги»<sup>5</sup>, відповідно до якого волонтери можуть залучатися до здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг.

Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»<sup>6</sup> визначає порядок і принципи взаємодії з волонтерами,

---

<sup>3</sup> Закон України «Про волонтерську діяльність»: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>

<sup>4</sup> Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text>

<sup>5</sup> Закон України «Про соціальні послуги»: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

<sup>6</sup> Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text>



благодійними організаціями та громадськими об'єднаннями з питань забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб.

Закон України «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо сприяння розвитку волонтерської діяльності та діяльності неприбуткових установ та організацій в умовах збройної агресії Російської Федерації проти України»<sup>7</sup> ухвалено у 2022 році з метою встановлення додаткових гарантій і можливостей для волонтерів в умовах війни, а також узгодження норм податкового й спеціального законодавства між собою.

Низка питань, пов'язаних з провадженням волонтерської діяльності, урегульована підзаконними нормативними актами, постановами Кабінету Міністрів України, наказами міністерств і відомств.

Важливим документом у сфері розвитку волонтерства стала Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021–2026 роки<sup>8</sup> та ухвалений на її виконання План заходів до 2024 року щодо реалізації Національної стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021–2026 роки<sup>9</sup>, що містить, зокрема, низку заходів, направлених на розвиток волонтерства в Україні.

Постановою Кабінету Міністрів України від 19 серпня 2015 року № 604<sup>10</sup> визначено умови та порядок виплати одноразової грошової допомоги волонтерам у разі їх загибелі, інвалідності внаслідок поранення та інших обставин, пов'язаних з волонтерською діяльністю в умовах військових конфліктів і національної оборони.

Постанова Кабінету Міністрів України від 26 серпня 2020 року № 783<sup>11</sup> визначає повноваження Національної соціальної сервісної служби України як органу, уповноваженого на реалізацію державної політики у сфері розвитку волонтерської діяльності.

---

<sup>7</sup> Закон України «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо сприяння розвитку волонтерської діяльності та діяльності неприбуткових установ та організацій в умовах збройної агресії Російської Федерації проти України»: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2520-20#Text>

<sup>8</sup> Указ Президента України «Про Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021–2026 роки»: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/487/2021#Text>

<sup>9</sup> Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів до 2024 року щодо реалізації Національної стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021–2026 роки»: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/160-2023-%D1%80#Text>

<sup>10</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання виплати одноразової грошової допомоги у разі загибелі (смерті) або інвалідності волонтера внаслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, здійснення заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації та/або іншої країни проти України, бойових дій та збройних конфліктів»: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/604-2015-%D0%BF#Text>

<sup>11</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання Національної соціальної сервісної служби України»: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/783-2020-%D0%BF#Text>

У жовтні 2023 року Уряд затвердив постанову «Про реалізацію експериментального проєкту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості»<sup>12</sup>.

Основна мета реалізації експериментального проєкту — зниження загального рівня стресу й тривожності українців, формування навичок першої психологічної допомоги близьким (особливо дітям і старшим членам родини), навчання стресостійкості та запобігання психологічній травматизації.

Окрім того, послуга передбачає навчання волонтерів і допомогу в координації їхньої діяльності. Зокрема, у кожній громаді запроваджується так званий координатор волонтерів, що сприятиме залученню волонтерів для забезпечення надання необхідної допомоги в межах громади тим, хто її потребує.

Таким чином, впровадження проєкту сприятиме зміцненню та координації волонтерського руху на місцевому рівні.

### **1.3. НАПРЯМИ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

Напрями волонтерської діяльності закріплені в статті 1 Закону України «Про волонтерську діяльність». Зокрема, ідеться про:

- надання волонтерської допомоги з метою підтримки малозабезпечених, безробітних, багатодітних, бездомних, безпритульних, осіб, які потребують соціальної реабілітації, осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- здійснення догляд за хворими, особами з інвалідністю, самотніми, людьми похилого віку та іншими особами, які через свої фізичні, матеріальні чи інші особливості потребують підтримки та допомоги;
- надання волонтерської допомоги громадянам, які постраждали внаслідок надзвичайної ситуації техногенного чи природного характеру, дії особливого періоду, правових режимів надзвичайного чи воєнного стану, проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, здійснення заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України, у результаті соціальних конфліктів, нещасних випадків, а також жертвам кримінальних правопорушень, біженцям, внутрішньо переміщеним особам;
- надання волонтерської допомоги особам, які через свої фізичні або інші вади обмежені в реалізації своїх прав і законних інтересів;

---

<sup>12</sup> Постанова Кабінету Міністрів України «Про реалізацію експериментального проєкту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості»: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1049-2023-п?find=1&text=волонтер#w1\\_11](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1049-2023-п?find=1&text=волонтер#w1_11)

- проведення заходів, пов'язаних з охороною навколишнього природного середовища, збереженням культурної спадщини, історико-культурного середовища, пам'яток історії та культури, місць поховання;
- сприяння проведенню заходів національного та міжнародного значення, пов'язаних з організацією спортивних, культурних, молодіжних та інших видовищних і громадських заходів;
- надання волонтерської допомоги для ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій техногенного або природного характеру;
- надання волонтерської допомоги Збройним Силам України, іншим військовим формуванням, правоохоронним органам, органам державної влади під час дії особливого періоду, дії правового режиму надзвичайного чи воєнного стану, проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, здійснення заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України;
- надання волонтерської допомоги для подолання наслідків бойових дій, терористичного акту, збройного конфлікту, тимчасової окупації;
- утвердження української національної та громадянської ідентичності;
- надання волонтерської допомоги для подолання наслідків збройної агресії Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України, а також для післявоєнного відновлення і розвитку України;
- надання волонтерської допомоги особам/сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкоду, завдану бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, збройною агресією Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України;
- сприяння уповноваженому органу з питань пробації у здійсненні нагляду за засудженими та проведенні з ними соціально-виховної роботи;
- сприяння центральним і місцевим органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам та організаціям, об'єднанням громадян, а також фізичним особам, які здійснюють соціальний патронаж, у проведенні заходів, спрямованих на соціальну адаптацію осіб, які відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, а також звільнені від подальшого відбування зазначених видів покарань на підставах, передбачених законом;
- надання волонтерської допомоги особам, які постраждали внаслідок інфекційних (небезпечно інфекційних, особливо небезпечних інфекційних) хвороб та епідемій;
- надання волонтерської допомоги, пов'язаної із захистом та рятуванням тварин;

- надання волонтерської допомоги за іншими напрямами, не забороненими законодавством.

Волонтерська допомога за зазначеними напрямами може здійснюватися в онлайн-режимі за допомогою мережі Інтернет та інших телекомунікаційних мереж<sup>13</sup>.

## 1.4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ВОЛОНТЕРА

Законодавець закріпив права та обов'язки волонтерів у статті 7 Закону України «Про волонтерську діяльність».

### **Зокрема, волонтер має право на:**

- належні умови здійснення волонтерської діяльності, зокрема отримання достовірної, точної та повної інформації про порядок та умови провадження волонтерської діяльності, забезпечення спеціальними засобами захисту, спорядженням та обладнанням;
- зарахування часу здійснення волонтерської діяльності до навчально-виробничої практики в разі її проходження за напрямом, що відповідає отриманій спеціальності, за згодою навчального закладу;
- відшкодування витрат, пов'язаних зі здійсненням волонтерської діяльності, передбачених Законом України «Про волонтерську діяльність»;
- інші права, передбачені договором про провадження волонтерської діяльності та законодавством (договір про провадження волонтерської діяльності (договір про надання волонтерської допомоги) може розширювати коло прав та гарантій волонтера, закріплених у законі).

Що стосується обов'язків, які покладаються на волонтера, то він **зобов'язаний:**

- сумлінно та своєчасно виконувати обов'язки, пов'язані з провадженням волонтерської діяльності;
- у випадках, визначених законодавством, проходити медичний огляд та надавати довідку про стан здоров'я;
- у разі потреби проходити подальшу підготовку (перепідготовку);
- не допускати дій і вчинків, які можуть негативно вплинути на репутацію волонтера, організації чи установи, на базі якої провадиться волонтерська діяльність;
- дотримуватися правового режиму інформації з обмеженим доступом;
- у разі укладення договору про провадження волонтерської діяльності та одностороннього розірвання договору з ініціативи волонтера

---

<sup>13</sup> Закон України «Про волонтерську діяльність»: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>

відшкодувати прямі збитки, завдані ним, якщо це передбачено договором;

- відшкодувати майнову шкоду, заподіяну внаслідок здійснення ним волонтерської діяльності, відповідно до закону.

Здійснюючи волонтерську діяльність у таких організаціях та установах, волонтер може отримати посвідчення волонтера.

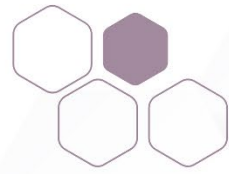
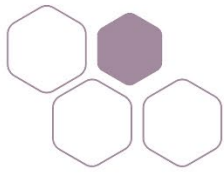
### **У яких випадках може знадобитися посвідчення волонтера?**

Цей документ засвідчує особу та визначає вид волонтерської діяльності. Він сприяє здійсненню робіт і послуг безоплатно, що надаються волонтерами, і спрощує їх виконання. Окрім того, цей документ створює необхідні умови для здійснення волонтерської діяльності та гарантує захист прав волонтера.

Примірний зразок посвідчення волонтера затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 29 грудня 2014 року № 1100<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження примірного зразка посвідчення волонтера»: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1100739-14#Text>



## БЛОК 2.

# ФОРМИ ВОЛОНТЕРСТВА ТА ЇХ ОРГАНІЗАЦІЯ





## 2.1. ФОРМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВОЛОНТЕРСТВА

Волонтери можуть здійснювати свою діяльність у різні способи: самостійно (індивідуальне волонтерство), через ініціативні групи (об'єднання небайдужих громадян для реалізації певних благодійних завдань) або через неприбуткові організації та установи (здебільшого через громадські об'єднання або благодійні організації).

**Неприбутковими організаціями**<sup>15</sup> є юридичні особи, основною метою діяльності яких є не одержання прибутку, а провадження благодійної діяльності або ж надання просвітницьких, культурних та інших подібних послуг для суспільних потреб, якщо при виконанні таких завдань не виникає отримання прибутку. До неприбуткових установ можна відносити, зокрема, органи державної влади та місцевого самоврядування.

У випадку співпраці з неприбутковою організацією волонтер матиме низку переваг і можливостей, серед яких:

- переважно більш нормований графік і режим залучення до волонтерства;
- чітке визначення завдань;
- можливість отримати посвідчення волонтера такої організації;
- можливість отримати відшкодування окремих витрат на волонтерську діяльність при укладеному договорі про провадження волонтерської діяльності;
- можливість бути застрахованим (за погодженням з організацією).

Водночас свої переваги є і в індивідуальному волонтерстві та волонтерстві в складі ініціативних груп. Такий формат організації волонтерської діяльності часто більш дієвий, якщо йдеться про термінове розв'язання проблем, потребу швидкого реагування на запити. До прикладу, індивідуальне волонтерство стало запорукою підтримки військових на початку повномасштабного вторгнення РФ в Україну.

**Індивідуальне волонтерство благодійників-фізичних осіб** зі збору коштів для надання необхідної допомоги військовим і постраждалому цивільному населенню є унікальною формою волонтерства, яка не має аналогів у світовій практиці. Однак така форма волонтерства стикається зі своїми викликами, пов'язаними з недостатньою інформаційно-роз'яснювальною роботою відповідальних державних органів, зокрема контролюючих. Тому волонтерство, пов'язане зі збором коштів на благодійні

---

<sup>15</sup> Відповідно до підпункту 14.1.121 пункту 14.1 статті 14 Податкового кодексу України **неприбуткові підприємства, установи та організації** — це неприбуткові підприємства, установи та організації, які не є платниками податку на прибуток підприємств відповідно до пункту 133.4 статті 133 Податкового кодексу України: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>

цілі, важливо здійснювати з урахуванням вимог законодавства про реєстрацію<sup>16</sup>, документальне підтвердження діяльності та звітування.

**Індивідуальне волонтерство, або волонтерство через ініціативні групи** (які, як правило, формують групи друзів, сусідів або колег), дозволяє більш автономно планувати свій час і напрями здійснення волонтерської діяльності. Водночас при здійсненні волонтерської діяльності в такій формі можна стикнутися з проблемою обмежених матеріальних ресурсів, браком часу для регулярної допомоги, труднощами при розв'язанні логістичних питань тощо. Окрім того, Закон України «Про волонтерську діяльність» регулює переважно співпрацю волонтерів саме з неприбутковими організаціями, а тому права та обов'язки волонтерів, функції організації, що залучає волонтерську допомогу, вписані саме під співпрацю фізичної особи (волонтера) з неприбутковою організацією. Це важливо враховувати при індивідуальному, тобто самотійному волонтерстві, оскільки в такому разі лише ви як самотійний волонтер несете відповідальність за своє життя та здоров'я, безпеку, витрати та інші ризики.

## **2.2. СТВОРЕННЯ ГРОМАДСЬКОЇ АБО БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ДЛЯ МАСШТАБУВАННЯ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

Якщо ваша волонтерська діяльність або волонтерство вашої ініціативної групи починає стрімко масштабуватися або ж ви відчуваєте потребу в переході до більш системної роботи з надання допомоги, можливо, слід замислитися над долученням до вже існуючої або створенням нової неприбуткової організації. Найбільш простий і поширений варіант — створити громадську організацію (ГО) або благодійний фонд (БФ).

Основна відмінність між ГО та БФ полягає в нормативно-правовій основі (для ГО — Закон України «Про громадські об'єднання», для БФ — Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації»), а також у напрямках їхньої діяльності. Наприклад, загальна мета створення ГО — здійснення та захист прав і свобод фізичних осіб, задоволення суспільних, зокрема економічних, соціальних, культурних, екологічних та інших інтересів. Натомість БФ створюється з метою провадження благодійної діяльності — добровільної особистої та/або майнової допомоги, що не передбачає одержання благодійником прибутку, а також сплати будь-якої винагороди або компенсації благодійнику.

---

<sup>16</sup> Усім індивідуальним волонтерам (благодійникам-фізичним особам) слід внести дані про себе в Реєстр волонтерів антитерористичної операції та/або здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації. Робота цього реєстру врегульована наказом Міністерства фінансів України від 30 жовтня 2014 року № 1089.

Отже, якщо ви плануєте здебільшого здійснювати діяльність з надання благодійної допомоги, то найкращим варіантом буде створення БФ. Якщо ж ви плануєте реалізовувати також різноманітні освітні, культурні, просвітницькі, адвокаційні проекти і поруч з ними залучати волонтерів, більш доречним варіантом буде створення ГО.

Водночас важливо розуміти, що ГО також може надавати благодійну допомогу своїм бенефіціарам, однак для цього важливо зафіксувати напрям з надання благодійної допомоги в статуті такої ГО. Також слід пам'ятати, що БФ мають деякі обмеження щодо здійснення витрат. Окрім спільної вимоги для ГО та БФ щодо дотримання вимог до напрямів витрат організації, визначених Податковим кодексом України<sup>17</sup>, БФ мають зобов'язання не перевищувати обсяг адміністративних витрат кількістю коштів, більшою за 20 % доходу організації у поточному році<sup>18</sup>.

Отже, як створити БФ або ГО?

## Алгоритм створення БФ

Для початку оберіть найменування вашого БФ (вона не може повторювати ті, що вже існують), визначте коло засновників (учасників) БФ (це може бути й одна особа), керівника організації та адресу реєстрації БФ.

Далі підготуйте:

- 1) протокол установчих зборів засновників про створення БФ (для БФ з одним учасником — рішення засновника);
- 2) статут БФ;
- 3) структуру власності (можливий варіант — вказати на відсутність бенефіціарних власників);
- 4) заяву про державну реєстрацію створення юридичної особи (Форма 2).

Готові документи необхідно подати через ЦНАП чи нотаріуса<sup>19</sup>, який може здійснити відповідну реєстрацію<sup>20</sup>.

Як правильно подати документи реєстратору:

- документи подає один із засновників або визначений у протоколі представник;
- уповноважена на подачу документів особа повинна мати при собі дійсні паспортні документи;

---

<sup>17</sup> Пункт 133.4 статті 133 Податкового кодексу України: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>

<sup>18</sup> Стаття 16 Закону України «Про благодійну діяльність та благодійні організації»:  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5073-17#Text>

<sup>19</sup> Перелік суб'єктів державної реєстрації визначено в статтях 5–6 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань»:  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15#Text>

<sup>20</sup> В умовах воєнного стану переконайтеся, що на вашій території здійснюється доступ до державних реєстрів і дозволено здійснювати реєстрації — цю інформацію можна знайти на сайті Міністерства юстиції України: [https://minjust.gov.ua/pages/list\\_of\\_state\\_registrars\\_and\\_officials\\_ministry\\_of\\_justice](https://minjust.gov.ua/pages/list_of_state_registrars_and_officials_ministry_of_justice)

- документи подаються визначеною особою особисто реєстратору або направляються поштою (у такому випадку всі підписи необхідно нотаріально посвідчувати);
- у випадку подачі документів особисто реєстратор має видати Опис документів, поданих для державної реєстрації;
- не забудьте отримати підтвердження державної реєстрації — виписка про результати надання адміністративної послуги доступна також онлайн через портал електронних сервісів за кодом доступу, зазначеному в описі документів, поданих для державної реєстрації.

Далі важливо подбати про отримання статусу неприбуткової організації (включення до Реєстру неприбуткових установ та організацій, який адмініструє Державна податкова служба України), оскільки за відсутності такого статусу вам доведеться сплачувати податки з коштів, залучених на діяльність БФ. Зазначити про бажання отримати статус неприбуткової організації можна під час подання документів на реєстрацію створення БФ, заповнивши відповідну сторінку заяви<sup>21</sup>, або протягом 10 днів після державної реєстрації подати заяву форми 1-РН до податкової служби за місцем реєстрації фонду<sup>22</sup>.

Важливо зазначити, що Державна податкова служба України не надає організаціям рішення про включення до відповідного Реєстру та не повідомляє їх про результати розгляду питання про надання статусу неприбутковості. Щоб дізнатися про це, зверніться до податкової служби за місцем реєстрації БФ самостійно або перевірте статус в електронному кабінеті платника податків<sup>23</sup>. У відомостях про організацію в Реєстрі неприбуткових установ та організацій має бути зазначено інформацію про статус неприбутковості, номер рішення та дату включення до Реєстру.

Окремо слід подбати про отримання витягу з Реєстру неприбуткових установ та організацій. Це зробити вкрай важливо, адже в межах діяльності БФ ви можете стикатися з контрагентами, які потребуватимуть документального (паперового) підтвердження статусу неприбуткової організації, що можна зробити лише витягом з Реєстру.

Для отримання витягу надішліть запит в податкову (через опцію «Запити» в електронному кабінеті платника податків) або зверніться безпосередньо до податкової за місцем реєстрації фонду та подайте відповідну заяву.

---

<sup>21</sup> Подбайте, щоб в описі документів, поданих для державної реєстрації, додали пункт «Заява про включення до реєстру неприбуткових установ та організацій».

<sup>22</sup> Порядок включення до Реєстру неприбуткових установ та організацій, бланк форми 1-РН містяться в постанові Кабінету Міністрів України від 13 липня 2016 року № 440: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/440-2016-п#Text>

<sup>23</sup> Електронний кабінет платника податків: <https://cabinet.tax.gov.ua/login>

## Алгоритм створення ГО<sup>24</sup>

Так само, як і для БО, спершу необхідно визначити перелік засновників (їх має бути щонайменше двоє), керівника ГО та склад інших керівних органів, якщо такі є, назву (має бути унікальною) та адресу реєстрації організації.

Документи, які слід підготувати та подати для реєстрації ГО<sup>25</sup>:

- заяву про державну реєстрацію юридичної особи — громадського формування (Форма 4);
- протокол установчих зборів, у якому мають бути ухвалені рішення засновників про створення юридичної особи інші рішення про діяльність майбутньої організації;
- реєстр осіб (громадян), які брали участь в установчому з'їзді (конференції, зборах);
- структуру власності за формою та змістом, визначеними відповідно до законодавства (можливий варіант — вказати на відсутність бенефіціарних власників);
- статут (прошитий і підписаний);
- відомості про керівні органи ГО.

Для реєстрації ГО документи слід подавати до територіального органу Міністерства юстиції України або в ЦНАП. Подає документи один із засновників або визначений у протоколі представник.

Так само, як і у випадку з БФ, подбайте про включення до Реєстру неприбуткових установ та організацій.

## Особливості діяльності та звітування ГО та БО

Будь-яка ГО зі статусом юридичної особи, як і БФ, повинна вести бухгалтерський облік, фінансову та статистичну звітність, бути зареєстрованою в податкових органах і сплачувати до бюджету обов'язкові платежі відповідно до закону. Як ГО, так і БФ зобов'язані готувати річні фінансові звіти із зазначенням детального аналізу доходів і витрат. Водночас основна відмінність у діяльності та звітуванні полягає в тому, що законодавством встановлена межа адміністративних витрат для БФ: такі витрати не можуть перевищувати 20 % доходу цієї організації в поточному році. Для ГО такої рамки законодавством не передбачено, однак її можна встановлювати в статуті ГО.

---

<sup>24</sup> Гайд на порталі «Дія»: Реєстрація створення громадського об'єднання: <https://guide.diiia.gov.ua/view/derzhavna-reiestratsiia-stvorennia-hromadskoho-obiednannia-df01c1fb-038f-4277-837d-81d6931bf8f3>

<sup>25</sup> Стаття 17 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань»: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15#Text>

Загалом наполегливо рекомендуємо як для ГО, так і для БФ залучати до своєї діяльності юриста та бухгалтера, котрі зможуть фахово та вчасно виконати всі законодавчі вимоги до організацій.

## 2.3. ДІЯЛЬНІСТЬ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ВОЛОНТЕРІВ

Індивідуальне волонтерство (на позначення збору коштів на власні карткові рахунки для певних благодійних потреб) є досить унікальною формою волонтерства.

Основну нормативно-правову базу для такої діяльності визначено не в Законі України «Про волонтерську діяльність» (який дозволяє самостійне волонтерство<sup>26</sup>, однак не охоплює збір грошей на картку), а в Податковому кодексі України та окремому наказі Міністерства фінансів України<sup>27</sup>. Як було зазначено раніше, діяльність, яку в цьому посібнику охоплено поняттям «індивідуальне волонтерство благодійників-фізичних осіб», — це в першу чергу про благодійну діяльність (з точки зору законодавства) і вже потім про типово волонтерську.

Отримані на індивідуальні картки кошти, зібрані з благодійною метою, підлягають оподаткуванню податком на доходи фізичних осіб (ПДФО) та військовим збором (ВЗ), якщо особа не включена до Реєстру волонтерів<sup>28</sup>. Відповідно, з отриманих коштів необхідно буде сплатити 18 % ПДФО та 1,5 % ВЗ.

Для того, щоб зібрані з благодійною метою на картку кошти не оподатковувалися, слід керуватися вимогами Податкового кодексу України<sup>29</sup>, вчасно зареєструватися в Реєстрі волонтерів і забезпечувати документальне підтвердження витрат на благодійність.

## Як зареєструватися в Реєстрі волонтерів?

Якщо ви надаєте допомогу категоріям людей, що визначені у відповідній нормі Податкового кодексу України<sup>30</sup>, а створювати ГО/БФ немає можливості чи потреби, необхідно зареєструватися в Реєстрі волонтерів.

---

<sup>26</sup> Абзац другий частини другої статті 7 Закону України «Про волонтерську діяльність»:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>

<sup>27</sup> Наказ Міністерства фінансів України від 30 жовтня 2014 року № 1089:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1471-14#Text>

<sup>28</sup> Тут і далі під терміном «Реєстр волонтерів» слід розуміти Реєстр волонтерів антитерористичної операції та/або здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації.

<sup>29</sup> Підпункт 165.1.54 пункту 165.1 статті 165 Податкового кодексу України:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>

<sup>30</sup> Підпункт 165.1.54 пункту 165.1 статті 165 Податкового кодексу України:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>



Перш за все відкрийте окремий рахунок для збору благодійних коштів. Не допускайте змішування особистих коштів і коштів, залучених на благодійність, на одному рахунку.

Подайте заяву про включення до Реєстру волонтерів (Форма 1-РВ)<sup>31</sup> до Державної податкової служби України.

Це можна зробити в різні способи:

- особисто до будь-якого органу Державної податкової служби України (необхідно мати паспорт);
- надіслати поштою до Державної податкової служби України за основним місцем обліку (долучіть копію паспорта та завірте нотаріально підпис на заяві);
- через уповноважену особу до Державної податкової служби України за основним місцем обліку (уповноважена особа повинна мати нотаріально засвідчену довіреність на вчинення таких дій, документ, що посвідчує особу уповноваженого та довірителя (волонтера), або копію);
- в Електронному кабінеті платника податків<sup>32</sup> (код заяви F1308302).

При заповненні заяви особливу увагу звертайте на таке:

- 1) у 5 блоці заяви «Дата початку здійснення діяльності» слід вказати дату, яка не може бути ранішою за 21 листопада 2013 року та за дату відкриття найранішого волонтерського рахунку;
- 2) ви можете мати декілька «волонтерських» рахунків. Усі рахунки, на які ви плануєте залучати кошти з благодійною метою, слід вказати в блоці 6 Заяви;
- 3) у 7 блоці «Категорії фізичних осіб, на користь яких надається благодійна допомога» найкраще поставити позначки біля всіх полів, оскільки важливо вказати якнайбільш вичерпний перелік категорій осіб, яким ви плануєте допомагати.

## Як правильно звітувати про зібрані кошти?

Звітування про зібрані кошти відбувається один раз на рік. Отримані під час благодійних зборів кошти слід показувати в податковій декларації про майновий стан і доходи громадянина<sup>33</sup>.

Подати цю декларацію можна:

- онлайн (через Електронний кабінет платника податків);

---

<sup>31</sup> Розділ II наказу Міністерства фінансів України від 30 жовтня 2014 року № 1089:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1471-14#Text>

<sup>32</sup> Електронний кабінет платника податків: <https://cabinet.tax.gov.ua/login>

<sup>33</sup> Форма декларації, затверджена наказом Міністерства фінансів України від 2 жовтня 2015 року № 859: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1298-15#Text>

- надіславши поштою (рекомендованим листом з описом вкладення та повідомленням про отримання);
- заповнивши її безпосередньо в територіальному підрозділі Державної податкової служби України за місцем обліку. Отримані благодійні внески слід указувати в рядку П.3 Розділу III «Доходи, які не включаються до загального річного оподаткованого доходу» податкової декларації (графа «Інші доходи, що не підлягають оподаткуванню»).

## **Важливо!**

*Законом від 11 квітня 2023 року № 3050-ІХ<sup>34</sup> внесено зміни до Податкового кодексу України (пункт 179.2 статті 179), відповідно до яких «обов'язок платника податку щодо подання податкової декларації вважається виконаним і податкова декларація не подається, якщо такий платник податку отримувал доходи, у тому числі іноземні доходи, які згідно з цим Кодексом не включаються до загального місячного (річного) оподаткованого доходу». Відповідно, за результатами 2023 року подавати декларацію не обов'язково. Закон № 3050-ІХ вступив у дію лише 6 травня 2023 року, тому волонтерам, які включені до Реєстру у 2022 році, подавати декларацію доведеться.*

Благодійники-фізичні особи, інформація про яких внесена до Реєстру волонтерів до 2023 року, мали б подати податкову декларацію за 2022 рік до 2 травня 2023 року. Підстави, за яких встановлюється неможливість виконати обов'язок щодо подання декларації, визначені Податковим кодексом України та наказом Міністерства фінансів України<sup>35</sup>.

При наданні допомоги за рахунок зібраних коштів важливо пам'ятати, що не оподатковуються ЛИШЕ документально підтверджені витрати коштів і лише на цілі та для категорій осіб, визначених у підпункті 165.1.54 пункту 165.1 статті 165 Податкового кодексу України. Тому варто потурбуватися про документальне підтвердження кожного етапу руху коштів і товарів — чеки, виписки, квитанції, акти, доручення та запити на благодійну допомогу тощо.

---

<sup>34</sup> Закон України «Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законодавчих актів України щодо звільнення від сплати екологічного податку, плати за землю та податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, за знищене чи пошкоджене нерухоме майно»: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3050-20#n26>

<sup>35</sup> Підпункт 69.1 пункту 69 підрозділу 10 Розділу XX «Перехідні положення» Податкового кодексу України: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>, наказ Міністерства фінансів України від 29 липня 2022 року № 225: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0967-22#Text>

## **2.4. ЗАЛУЧЕННЯ ВОЛОНТЕРІВ-ІНОЗЕМЦІВ ДО ДІЯЛЬНОСТІ НЕПРИБУТКОВИХ ОРГАНІЗАЦІЙ**

Стаття 7 Закону України «Про волонтерську діяльність» дозволяє неприбутковим організаціям та установам залучати до своєї діяльності не лише волонтерів, які є громадянами України, але й іноземців та осіб без громадянства. Однак, якщо організація планує офіційно залучати волонтерів-іноземців, їй треба зважати на деякі правові вимоги.

### **1. Подбайте про наявність інформації про організацію на сайті Національної соціальної сервісної служби**

Відповідно до абзацу 7 частини 3 статті 3 Закону України «Про волонтерську діяльність» центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері волонтерської діяльності, — Національна соціальна сервісна служба України (Нацсоцслужба), оприлюднює на своєму вебсайті наявну інформацію про організації та установи, що залучають до своєї роботи волонтерів. Зокрема, інформацію про організації та установи, що залучають іноземців та осіб без громадянства для провадження волонтерської діяльності на території України.

### **Отже, організація не зможе залучити волонтера-іноземця, якщо інформації про цю організацію немає на сайті Нацсоцслужби.**

Перш за все підготуйте пакет документів для подання до Нацсоцслужби, а саме:

- копію документа, що підтверджує державну реєстрацію (свідоцтво про державну реєстрацію (виписка, витяг з реєстру);
- копію довідки з територіального органу Державної податкової служби України про надання організації статусу неприбутковості (витяг з реєстру неприбуткових організацій);
- заяву про оприлюднення інформації про організацію.

У заяві слід вказати: місцезнаходження, поштову адресу, номери засобів зв'язку, а також за наявності адресу офіційного вебсайту та електронної пошти організації (частина 1 статті 4 Закону), назву та код ЄДРПОУ організації і ПІБ її керівника.

Заповнюючи шаблон, орієнтуйтеся на вимоги ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації». Серед моментів, на які важливо звернути увагу, — наявність у реквізитах документа повного найменування, довідкових (контактних) даних і коду юридичної особи.

Копії документів подаються як додатки до заяви, у якій вказується сумарна кількість аркушів додатків.

**Заповнену заяву з додатками слід подати до Нацсоцслужби одним зі способів:**

- принести або надіслати в паперовому вигляді (м. Київ, вул. Еспланадна, 8/10);
- подати через урядовий контактний центр <https://www.ukc.gov.ua/> (це формат, за якого ви можете відстежити просування вашого звернення, і документи точно не загубляться);
- надіславши на електронні пошти [osn@nssu.gov.ua](mailto:osn@nssu.gov.ua) та [info@nssu.gov.ua](mailto:info@nssu.gov.ua), вказані на сторінці <https://nssu.gov.ua/volonterstvo/informatsiia-dlia-ustanov-ta-orhanizatsii>. У такому разі в тексті листа продублюйте прохальну частину вашої заяви та назву вашої організації. Однак є ризик, що ваш пакет документів може потрапити в спам.

Згідно з абзацом 7 частини 3 статті 3 Закону Нацсоцслужба протягом **трьох робочих** днів з дня отримання відповідного пакета документів оприлюднює інформацію на своєму сайті<sup>36</sup>. Дані публікуються у форматі таблиці, де нові організації розміщуються наприкінці аркуша.

Після того, як інформація про вашу організацію буде опублікована, ви можете залучати іноземців та осіб без громадянства до своєї діяльності як волонтерів.

## **2. Поінформуйте Нацсоцслужбу про початок співпраці з кожним волонтером-іноземцем**

Відповідно до частини 6 статті 5 Закону організації **у випадку залучення іноземця як волонтера повинні протягом п'яти робочих днів письмово поінформувати про це Нацсоцслужбу.**

Інформувати про таке залучення слід тим же способом, що й подавати інформацію про організацію, описаним вище.

Важливо, що законодавство не конкретизує поняття моменту, коли залучено волонтера. Тож якщо ви залучаєте волонтера без укладання договору про провадження волонтерської діяльності, моментом залучення можна вважати день, коли він безпосередньо почав волонтерську діяльність у вашій організації.

Утім, письмовий договір про провадження волонтерської діяльності має свої переваги як для організації, так і волонтера. Отже, якщо ви уклали договір, і в ньому не визначений момент залучення волонтера, слід вважати, що воно відбулося в день підписання договору.

---

<sup>36</sup> Перелік установ, що залучають до своєї діяльності волонтерів для провадження волонтерської діяльності на території України: <https://nssu.gov.ua/volonterstvo/ustanovy-shcho-zaluchaiut-do-svoiei-diiialnosti-volonteriv-dlia-provadhennia-volonterskoi-diiialnosti-na-terytorii-ukrainy>

При цьому закінченням 5-денного строку для повідомлення Нацсоцслужби вважається день, наступний за днем залучення такого волонтера-іноземця.

### **3. Подбайте про візу для іноземного волонтера та за потреби посвідку на тимчасове проживання**

Для того, щоб отримати візу для здійснення волонтерської діяльності, треба визначити тривалість прогнозованого перебування волонтера в Україні.

Якщо перебування іноземця чи особи без громадянства не перевищує 90 днів протягом 180 днів на рік, то така особа може перебувати в Україні на умовах безвізового в'їзду.

Однак, якщо необхідно перебувати на території України довше, волонтеру необхідно подбати про оформлення візи D10 для провадження культурної, освітньої, наукової, спортивної та волонтерської діяльності.

Важливо, що для того, щоб волонтер міг отримати відповідну візу, інформація про вашу організацію вже має бути оприлюднена на сайті Нацсоцслужби. Окрім того, волонтер повинен мати дійсний закордонний паспорт і бути застрахованим на щонайменше тримісячний строк (страхування життя та здоров'я).

Візу видають консульські установи України за місцем перебування іноземця. Для отримання візи необхідно подати пакет **з оригіналами документів**:

- подання організації, котра залучає волонтера;
- гарантійний лист про взяття зобов'язання щодо сплати витрат іноземця на перебування на території України і виїзд з території України;
- виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, завірена підписом керівника організації і її печаткою.

Важливо, що громадяни РФ не можуть отримати ані візу, ані будь-які інші послуги Державної міграційної служби України.

У разі потреби волонтер може оформити посвідку на тимчасове проживання в Україні.

За загальним правилом, для цього необхідно мати попередньо відкриту візу D10. Громадяни Республіки Білорусь можуть подаватися на таку посвідку одразу при в'їзді на територію України.

Подати документи необхідно не пізніше ніж за 15 днів до закінчення терміну перебування в Україні (тобто подати документи слід заздалегідь, бо вже за 15 і менше днів до закінчення візи зробити це буде неможливо). Для цього іноземному волонтеру необхідно прийти особисто до відділення територіального підрозділу Державної міграційної служби України, яке займається оформленням документів іноземцям та особам без громадянства.

Дізнатися про такий відділ можна на сайті<sup>37</sup> або зателефонувати до територіального підрозділу Державної міграційної служби України у вашому регіоні.

Важливо, що на момент подачі документів волонтер-іноземець або особа без громадянства має бути застрахованим на строк більше як один рік (страхування життя та здоров'я відповідно до положень статті 5 Закону України «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства»).

Пакет документів, який слід подавати волонтерові від себе та організації (усі документи завірені печаткою та підписом керівника організації) для отримання посвідки на тимчасове проживання:

- подання приймаючої організації;
- гарантійний лист про взяття зобов'язання щодо сплати витрат іноземця на перебування на території України і виїзд з території України;
- виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
- роздрукована таблиця з інформацією про вашу організацію із сайту Нацсоцслужби.

Також слід пам'ятати, що волонтер-іноземець повинен мати зареєстроване місце проживання в Україні (це необхідно, зокрема, для повідомлення Нацсоцслужби; відповідно до пункту 59-1 **Порядку оформлення, видачі, обміну, скасування, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсною та знищення посвідки на постійне проживання**, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2018 року № 321).

#### **4. Після закінчення співпраці з волонтером-іноземцем поінформуйте про це Державну міграційну службу України**

Згідно із частиною 7 статті 5 Закону **організації протягом п'яти робочих днів повідомляють** Державну міграційну службу України про припинення іноземцем чи особою без громадянства провадження волонтерської діяльності.

Таке повідомлення можна подавати в довільній формі територіальному підрозділу Державної міграційної служби України у вашій області або місті.

**Важливо!** Вказуйте адресатом саме ВАШ територіальний підрозділ Державної міграційної служби України та його адресу. Дізнатися їх можна на офіційному сайті<sup>38</sup>.

Сформоване повідомлення слід передати до відповідного підрозділу Державної міграційної служби України в зручний для вас спосіб:

---

<sup>37</sup> Офіційний сайт Державної міграційної служби України: <https://dmsu.gov.ua/pro-dms/struktura-ta-kontakti/teritorialni-organi-dms.html>

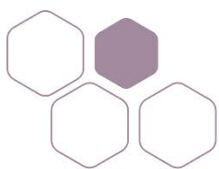
<sup>38</sup> Там само.



- занести особисто чи надіслати поштою (попередньо дізнайтеся умови прийому та адресу відділу, який повинен прийняти у вас це повідомлення);
- надіслати на електронну пошту територіального підрозділу, розміщену на сайті Державної міграційної служби України (уточніть протягом кількох днів, чи отримав підрозділ ваше повідомлення за телефоном, указаним на сайті).

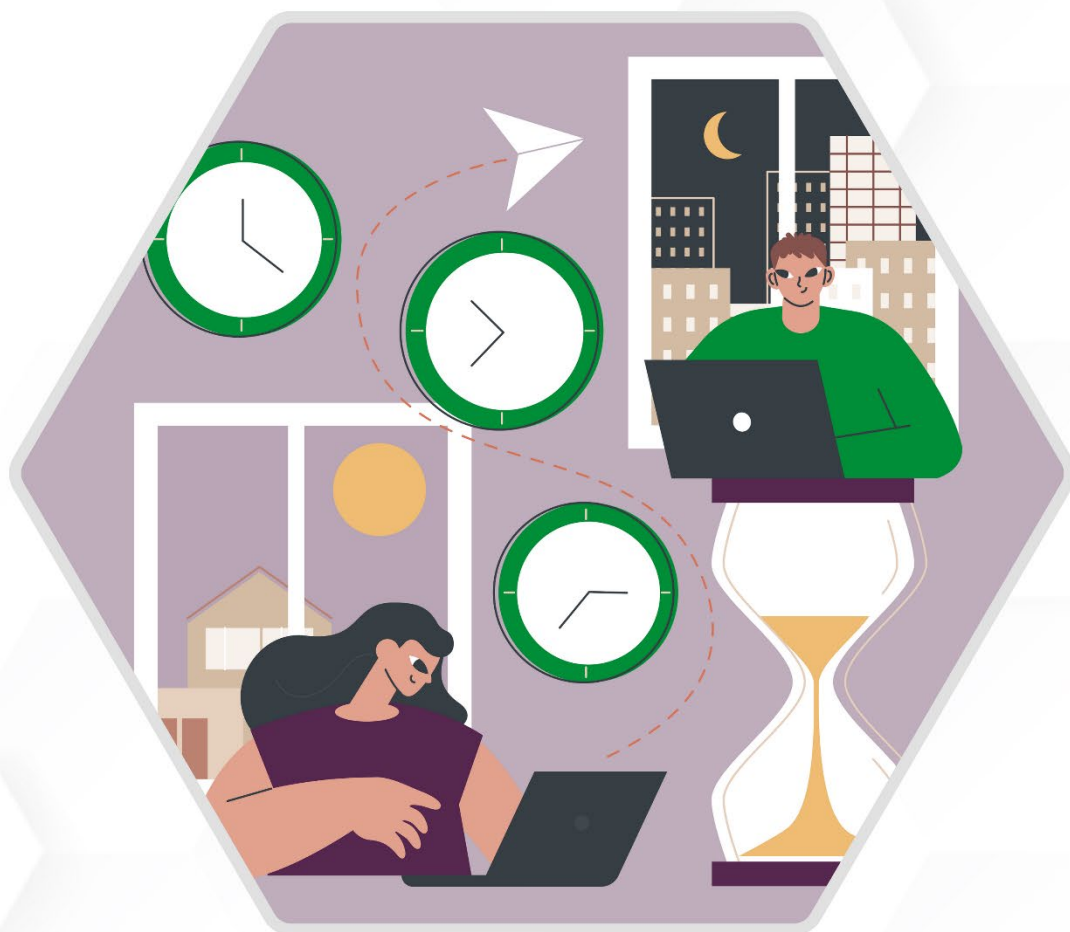
Якщо між вашою організацією та волонтером укладений договір про провадження волонтерської діяльності із зазначенням останнього дня співпраці, строк п'ять робочих днів для надсилання повідомлення про припинення слід рахувати з дня, наступного за днем припинення співпраці відповідно до договору.

Якщо ж у договорі не зазначено момент припинення співпраці або договір не укладено, строк слід відраховувати за днем, наступним за фактичним моментом припинення провадження волонтерської діяльності таким волонтером.



## **БЛОК 3.**

# **ВОЛОНТЕРСЬКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**



### 3.1. СТВОРЕННЯ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ПРОГРАМ

Більшість волонтерів здійснюють свою волонтерську діяльність самостійно, без участі в громадській або благодійній організації чи волонтерській ініціативі. За результатами Загальнонаціонального дослідження «Волонтерство в Україні», 67 % опитаних займаються волонтерством самостійно.

Індивідуальне волонтерство є ефективним способом реагування громадян на певну гостру соціальну проблему. Одним з найбільш поширених видів індивідуального волонтерства є організація проєктів, спрямованих на збір коштів на потреби цивільних або військових. У таких проєктах волонтери організують активності, завдяки яким збирають кошти, необхідні для надання допомоги, наприклад благодійні вечори, спортивні марафони, культурні заходи тощо. Іншим поширеним прикладом індивідуального волонтерства є освітня діяльність, зокрема у сфері викладання іноземної мови, тренування спортивних команд, проведення лекцій із сексуальної освіти, громадського активізму, протидії дезінформації, популяризації здорового способу життя тощо.

Водночас індивідуальне волонтерство найчастіше не передбачає системного підходу до розв'язання проблем громади. Участь у діяльності громадських і благодійних організацій, волонтерських ініціатив дозволяє об'єднати зусилля різних людей задля досягнення сталих змін і якісного надання допомоги тим, хто її потребує. Приналежність до певної організації відкриває для волонтера більше можливостей для реалізації та масштабування ініціатив, а отже — ефективного реагування на соціальні проблеми. Організація, яка залучає до своєї діяльності волонтерів, несе відповідальність за інструктування, підтримку, супровід і координацію волонтерів. Інструментом, що дозволяє системно побудувати процеси взаємодії з волонтерами, є волонтерська програма.

**Волонтерська програма** — це цілеспрямована й керована діяльність організації задля залучення волонтерів до реалізації суспільно важливих проєктів і програм. Найчастіше волонтерська програма є частиною широкого програмного плану й визначає те, яким чином організація залучатиме волонтерів до своєї діяльності.

#### Якісна волонтерська програма:

- спирається на місію, цінності й принципи організації;
- має чіткі цілі та результати, яких потрібно досягти;
- передбачає активності з волонтерського менеджменту: заходи із залучення, координації, супроводу та контролю роботи волонтерів;
- має власний бюджет і необхідні ресурси для її втілення;
- обмежена в часі (має початок та завершення).

Коли організація вдало вибудовує роботу з волонтерами, діяльність волонтерів:

- **Суспільно корисна:** волонтери долучаються до проєктів та активностей, які мають соціальний ефект. Це може бути як допомога у видачі гуманітарної допомоги чи наданні освітніх послуг, так й адміністративна допомога в діяльності організації — важливо, щоб у результаті цієї діяльності певна соціальна група отримала необхідну допомогу. Завданням організації є створити умови, за яких волонтери бачать зв'язок між їхнім особистим внеском, часто невеликим, і тими позитивними змінами, яких вдалося досягти організації.
- **Змістовна:** волонтери вкладають свій час, зусилля й талант у розв'язання конкретних соціальних проблем. Не варто сприймати їх лише як некваліфікованих помічників, які можуть виконувати завдання, на які в команди організації бракує часу. Часто волонтери можуть запропонувати не лише свій час, а й унікальні компетенції, фахові знання та свіжий погляд на діяльність організації.
- **Тривала:** хоча кожен волонтер самостійно визначає, скільки часу та з якою частотою він може надавати підтримку, саме постійний зв'язок з командою організації дає змогу йому почуватися потрібним і цінним членом команди.
- **Ефективна:** попри поширений стереотип, робота волонтерів не має замінювати собою роботу працівників організації або державних органів. Завдання волонтерів — підтримувати й посилювати роботу організації. У виборі завдань для волонтерів важливо враховувати принцип ефективності, тобто шукати ті завдання, виконання яких волонтерами допоможе досягти найбільших результатів і суспільної користі.
- **Безпечна:** волонтери мають відчувати безпеку та задоволення від своєї участі у волонтерському проєкті. Основою для цього є безпека й комфорт волонтера під час орієнтаційної сесії, інструктажу та безпосередньо участі у волонтерській акції. Команда організації має подбати про безпечні умови під час волонтерства та переконатися, що волонтер отримав необхідні матеріали (засоби захисту, харчування, аптечку тощо). У деяких напрямках волонтерства організація не може забезпечити волонтера повноцінною безпекою, наприклад коли мова йде про залучення волонтерів до надання допомоги на прифронтових територіях або взаємодію із соціально вразливими категоріями населення. У таких випадках завданням організації є якомога краще

підготувати волонтера до виконання своїх функцій та попередити про ризики, які можуть виникати в процесі волонтерської діяльності.

## Типи волонтерських програм

Волонтерські програми можуть поширюватися як на реалізацію **окремого проєкту**, наприклад залучення волонтерів до роботи гуманітарного штабу або надання психосоціальної допомоги тим, хто її потребує, так і загалом **діяльність організації**.

Волонтерські програми бувають **короткострокові** (залучення волонтерів до організації заходів), **середньострокові** (залучення волонтерів до участі в окремих проєктах, які тривають декілька місяців) і **довгострокові** (залучення волонтерів до діяльності організації на постійній основі).

У розробці волонтерських програм можуть брати участь працівники різних рівнів: керівництво організації, проєктні менеджери, комунікаційні менеджери, фахівці, а також працівники, які відповідають за фінансовий менеджмент і юридичний супровід організації. Спільна робота команди над розробкою волонтерської програми дозволяє врахувати інтереси та потреби як організації, так і волонтерів, яких вона планує залучити.

## Структура волонтерської програми

Волонтерська програма — це план діяльності організації, в основі якого лежить **певна послідовність активностей**, спрямованих на залучення й побудову дружніх та ефективних відносин з волонтерами.

Зазвичай волонтерська програма складається з таких компонентів:

- мета та завдання волонтерської програми;
- розподіл відповідальності в роботі з волонтерами;
- система залучення та відбору волонтерів;
- система адаптації та підтримки мотивації волонтерів;
- супровід волонтерів під час здійснення волонтерської діяльності;
- оцінювання та визнання внеску волонтерів у діяльність організації;
- завершення волонтерської програми.

## 3.2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ПРОГРАМИ

Мета та завдання волонтерської програми — фундамент, необхідний для визначення активностей, спрямованих на залучення та підтримку волонтерів.

**Мета волонтерської програми** — це визначення того, який позитивний результат буде отримано внаслідок залучення волонтерів до участі в певному проєкті або діяльності організації. Мета дає відповідь на питання про те, задля чого організація залучає волонтерів.

Приклад формулювання мети волонтерської програми:

- Забезпечити 30 бенефіціарів благодійного фонду з-поміж самотніх людей старшого віку якісною щотижневою психосоціальною підтримкою, яку надають волонтери фонду.
- Провести 50 уроків фізичної активності для підлітків громади, залучивши до проведення уроків 10 волонтерів, які пройдуть спеціалізоване навчання.
- Збільшити кількість бенефіціарів, які отримують гуманітарну допомогу у волонтерському штабі, завдяки залученню 20 волонтерів-адміністраторів.

**Завдання волонтерської програми** — це конкретні формулювання, що детально описують результати запланованої діяльності, які в сукупності забезпечують досягнення мети. Іншими словами, завдання — це цілі, які допоможуть досягти мети проєкту.

Завдання волонтерської програми мають бути конкретні та досяжні, вони мають враховувати спроможності організації. Якщо мета — це загальний результат, якого необхідно досягти внаслідок реалізації проєкту за участі волонтерів, то завдання — це основні складові досягнення мети. Зазвичай для досягнення мети необхідно реалізувати декілька паралельних або послідовних завдань.

Наприклад, якщо мета волонтерської програми — забезпечити 30 бенефіціарів благодійного фонду з-поміж самотніх людей старшого віку якісною щотижневою психосоціальною підтримкою, яку надають волонтери фонду, то **завданнями програми можуть бути такі:**

- розробити систему надання волонтерської психосоціальної підтримки самотнім людям старшого віку, які є бенефіціарами фонду;
- провести навчання з надання психосоціальної підтримки для 40 молодих людей;
- залучити 30 волонтерів до надання щотижневої індивідуальної психосоціальної підтримки самотнім людям старшого віку впродовж 12 тижнів.

Реалізація завдань проєкту призводить до досягнення мети та очікуваних результатів проєкту. Під час розробки волонтерської програми важливо враховувати інтереси та потреби волонтерів, яких планується залучити. Якісно сформульована мета та завдання проєкту допомагають пояснити волонтерам вплив і користь від їхньої діяльності, що сприяє сталості та системності участі волонтерів у діяльності організації.



## Розподіл відповідальності в роботі з волонтерами

Під час розроблення волонтерської програми команда організації має визначити відповідальних за роботу з волонтерами. Зазвичай обов'язки по роботі з волонтерами покладаються на **менеджера проєкту** або **координатора волонтерів**, окрему людину, відповідальну за залучення, координацію, підтримку та супровід волонтерів. У деяких випадках обов'язки по роботі з волонтерами розподіляються між декількома членами команди, відповідно до типу допомоги, яку надають волонтери.

### Обов'язки координатора волонтерів зазвичай бувають такими:

- планувати діяльність із залучення, підтримки та координації волонтерів;
- проводити навчальні зустрічі про те, як варто працювати з волонтерами;
- проводити кампанії із залучення та відбору волонтерів;
- проводити зустрічі та інструктажі для волонтерів;
- підтримувати постійний зв'язок з волонтерами: особисто та через спілкування у волонтерських чатах;
- підтримувати волонтерів, які потребують додаткової уваги з боку організації (через ментальні чи фізичні особливості);
- вести базу контактів волонтерів;
- видавати посвідчення, подяки, грамоти, рекомендаційні листи волонтерам;
- інформувати волонтерів про важливі новини та зміни в діяльності організації;
- збирати зворотний зв'язок від волонтерів, бенефіціарів і команди організації;
- оцінювати й збирати дані про результати роботи волонтерів.

Важливо, щоб волонтери, які долучаються до діяльності організації, завжди знали, до кого з команди вони можуть звернутися зі своїми питаннями або запитами.

## 3.3. СИСТЕМА ЗАЛУЧЕННЯ ТА ВІДБОРУ ВОЛОНТЕРІВ

Система залучення та відбору волонтерів — це перелік активностей, спрямованих на визначення потреб організації у волонтерській допомозі та пошук саме тих людей, чия змістовна участь у проєктній діяльності допоможе досягти поставленої мети.

Система залучення та відбору волонтерів охоплює такі компоненти:

- визначення потреби організації у волонтерській допомозі та формування опису волонтерської ролі;

- організація інформаційної кампанії для залучення волонтерів;
- організація відбору волонтерів серед усіх, хто висловив бажання долучитися до діяльності організації.

### **Визначення потреби організації у волонтерській допомозі та формування опису волонтерської ролі**

Для визначення потреби організації у волонтерській допомозі координатор волонтерів має проаналізувати діяльність організації та сформулювати перелік функцій, до виконання яких планується залучити волонтерів. На основі цього координатор волонтерів має сформулювати опис волонтерської ролі — іншими словами, посадову інструкцію волонтера.

Волонтери можуть долучатися в різних ролях до діяльності організації: як помічники під час заходів, координатори окремих проєктів, журналісти, юристи, дизайнери тощо. Для кожної з таких ролей необхідно сформулювати опис волонтерської ролі. Цей документ допоможе волонтеру зрозуміти, що саме від нього очікується під час волонтерства, а команді організації — проаналізувати ефективність від залучення волонтерів.

Приклади волонтерської ролі:

- волонтер-дизайнер, який допомагає організації у створенні візуальних матеріалів для соціальних мереж;
- волонтер-юрист, який забезпечує юридичний супровід організації, переглядає та дає зворотний зв'язок щодо юридичних документів;
- волонтер гуманітарного штабу, який координує видачу гуманітарної допомоги декілька днів на тиждень;
- помічник соціального працівника, який спільно із соціальним працівником відвідує бенефіціарів і надає їм підтримку;
- організатор заходів у молодіжному центрі, який раз на тиждень проводить події для підлітків;
- волонтер-тренер, який викладає лекції на певну тематику за програмою, розробленою організацією.

### **Під час формування опису волонтерської ролі необхідно вказати:**

- перелік функцій, які покладаються на волонтера;
- вимоги до волонтера (як поведінкові, так і компетентнісні);
- кількість часу, необхідного для надання волонтерської допомоги;
- контактну особу від організації, до якої може звернутися волонтер;
- умови надання волонтерської допомоги (підписання договору, проходження спеціалізованого навчання або інструктажу тощо);
- переваги та бонуси для волонтера (зарахування волонтерського досвіду як навчальної практики, отримання сертифіката від організації, можливість навчання та особистого розвитку тощо).

Волонтерська робота завжди є безоплатною. Утім, організація, яка залучає волонтера, може допомогти йому в особистому та професійному

розвитку, надати сертифікат або рекомендацію, яка засвідчує волонтерський досвід, оформити проходження навчальної практики в громадській організації.

Важливою складовою принципу безоплатності волонтерської діяльності є те, що волонтер має вкладати свій час, зусилля та талант під час надання волонтерської допомоги, проте витрати, пов'язані з волонтерством, зазвичай покладаються на організацію. Ці витрати можуть включати проїзд волонтера до місця надання волонтерської допомоги, витрати на харчування та проживання під час волонтерства, закупівлю засобів захисту (бронежилет, каска, аптечка тощо).

### **Організація інформаційної кампанії для залучення волонтерів**

Після формування опису волонтерської ролі команда організації може оголосити про набір волонтерів. Для цього необхідно створити оголошення про пошук волонтерів, яке буде містити основну інформацію про волонтерську можливість і контакти, за якими можуть звернутися люди, які прагнуть долучитися. Зазвичай організації створюють реєстраційну форму, яку волонтери мають заповнити, щоб подати заявку на волонтерство, або дають контакт особи, відповідальної за залучення волонтерів (номер телефону або контакт у соціальних мережах).

### **Найбільш поширені канали пошуку та залучення волонтерів:**

- розміщення інформації на сайті та в соціальних мережах організації;
- розміщення інформації на особистих сторінках команди організації;
- поширення інформації в локальних засобах масової інформації;
- розміщення інформації на тематичних ресурсах, присвячених волонтерству (волонтерських чатах, тематичних вебсайтах на кшталт ГУРТ, Громадський простір, Спільнокошт можливості);
- розміщення інформації на сторінках інших громадських організацій;
- розміщення оголошення на Національній волонтерській платформі<sup>39</sup>, всеукраїнському онлайн-ресурсі пошуку волонтерів;
- розміщення друкованих оголошень і постерів у закладах освіти та молодіжних центрах, проведення презентацій для залучення волонтерів.

Важливим каналом залучення волонтерів є **«сарафанне радіо»**. Поширення інформації в такий спосіб дозволяє залучити волонтерів з дуже різних середовищ: зокрема, члени команди, волонтери та друзі організації можуть поширювати інформацію про пошук волонтерів серед своїх знайомих і спільнот, до яких вони дотичні. Особливо ефективний цей спосіб

---

<sup>39</sup> Волонтерська платформа: <https://platforma.volunteer.country/>

для залучення висококваліфікованих волонтерів — дизайнерів, юристів, фахівців у вузьких сферах.

Робота із залучення волонтерів не обмежується пошуком «нових» людей. Найчастіше потенційні волонтери — це ті люди, які **вже обізнані з діяльністю організації**, стежать за сторінками в соціальних мережах, беруть участь у заходах. Для більшості волонтерських проєктів саме ця група стане першою, яка відгукнеться на заклик долучитися до волонтерства.

Не варто недооцінювати роль **локальних лідерів думок** у залученні волонтерів. Лідери думки — це необов'язково ті люди, які мають національний вплив і впізнаваність. Лідерами думки у волонтерському середовищі можуть виступати активісти, які активно ведуть свої соціальні мережі, молодіжні працівники, активні студенти, представники бізнесу чи медіа, які підтримують волонтерів. Поширення інформації на їхніх сторінках може допомогти в залученні волонтерів серед тих людей, які ще не знають про діяльність організації.

Також для залучення волонтерів буде корисною **взаємодія з бенефіціарами**. Багато вимушено переміщених осіб, які приходять до організації із запитом отримати гуманітарну допомогу, можуть відгукнутися на пропозицію стати волонтером або поширити інформацію серед своїх знайомих.

Для проведення успішної кампанії із залучення волонтерів варто використовувати одночасно **декілька каналів поширення інформації**. За підсумками інформаційної кампанії варто проаналізувати, який з каналів був найбільш ефективним для пошуку волонтерів. Це допоможе випрацювати дієву стратегію пошуку і заощадити час на залучення волонтерів для майбутніх проєктів.

### **Організація відбору волонтерів серед усіх, хто висловив бажання долучитися до діяльності організації**

Відбір волонтерів — важливий елемент, який допомагає залучити до діяльності саме тих волонтерів, чия змістовна участь допоможе досягти поставленої мети. Під час відбору волонтерів команда організації визначає, чи справді людина, яка висловила бажання долучитися до волонтерства, буде ефективною в запропонованій волонтерській ролі. Для цього можна **переглядати соціальні мережі волонтерів, проводити індивідуальні співбесіди та групові зустрічі**.

Під час відбору волонтерів команда організації має визначити:

- чи поділяє волонтер цінності та принципи організації;
- чи має достатньо знань і компетенцій для виконання своїх обов'язків;
- чи має достатньо часу для надання волонтерської допомоги.

Якщо волонтер не поділяє цінностей і принципів діяльності організації, найкраще на початку порекомендувати йому можливість волонтерства в інших організаціях і фондах. Таким чином, людина, яка висловила бажання

долучитися до волонтерства, може продовжити свою волонтерську діяльність з іншою ініціативою.

Якщо організація залучає волонтерів до діяльності, яка пов'язана з безпосереднім наданням допомоги бенефіціарам проєкту, варто враховувати, що ця діяльність може бути фізично та емоційно виснажливою для волонтера. Під час відбору, проведення індивідуальних та групових співбесід варто чесно повідомити волонтерів про виклики, пов'язані з наданням допомоги таким групам. Так волонтер може самостійно вирішити, чи готовий долучитися до такого типу допомоги.

Під час проведення індивідуальної або групової співбесіди з волонтерами варто:

- розказати про місію та принципи діяльності організації;
- пояснити, у чому полягають обов'язки волонтера, скільки часу буде займати волонтерство в цьому проєкті, з якими завданнями волонтер буде працювати впродовж волонтерської програми;
- запитати про мотивацію волонтера долучитися до діяльності організації;
- дізнатися про знання, навички та попередній досвід волонтера;
- дати змогу волонтеру поставити свої питання команді організації.

### **3.4. СИСТЕМА АДАПТАЦІЇ ТА ПІДТРИМКИ МОТИВАЦІЇ ВОЛОНТЕРІВ**

Система адаптації та підтримки мотивації волонтерів — це комплекс заходів, спрямований на навчання та інтеграцію волонтерів у волонтерську команду, підтримку їхньої мотивації впродовж надання волонтерської допомоги. Завдяки активностям з адаптації та підтримки мотивації волонтерів людина, яка раніше не взаємодіяла з організацією, отримує глибоке розуміння її місії та діяльності, своєї ролі та обов'язків, а також відчуває безпеку та комфорт у взаємодії з іншими волонтерами та командою організації.

Адаптація волонтерів надзвичайно важлива складова волонтерської програми, адже вона допомагає незнайомій людині, яка подала заявку на участь у проєкті, почуватися комфортно, безпечно та стати відданим волонтером організації. На цьому етапі волонтер ухвалює остаточне рішення, чи залишатися в проєкті та як саме долучитися до його діяльності.

У межах адаптації у волонтерській команді волонтер має:

- познайомитися з командою проєкту, дізнатися про його історію та цілі, познайомитися з людьми, які очолюють і координують проєкт;
- познайомитися з іншими волонтерами та знайти з ними спільну мову, побачити, у якій волонтерській команді він працюватиме;

- зрозуміти, що саме та коли очікується від нього, і знайти відповідь на питання, що, коли та як я маю робити в цьому проєкті;
- зрозуміти, до кого та як звернутися, якщо виникнуть проблеми й питання впродовж надання волонтерської допомоги;
- долучитися до спільного каналу комунікацій (наприклад, чату в месенджері), щоб бути в курсі того, що відбувається, і ділитися власними враженнями та відгуками під час волонтерства.

Обов'язковим елементом адаптації є **навчання**. Навчальні активності можуть охоплювати як базове навчання для волонтерів, наприклад вступний інструктаж, який допоможе впевнено розпочати волонтерство в організації, так і спеціалізоване навчання у форматі онлайн-курсу, тренінгу або інтенсиву, завдяки яким волонтер отримає необхідні знання та навички для якісного надання допомоги.

Більшість організацій використовує у роботі **пам'ятки волонтерів**, які допомагають з'ясувати особливості волонтерської діяльності та отримати цілісну інформацію про те, де, коли та як саме волонтер має надавати допомогу. Пам'ятка може бути як друкованою, так і в онлайн-форматі, щоб волонтер у будь-який момент міг звернутися до неї.

Зазвичай пам'ятка волонтера містить таку інформацію:

- короткий опис організації, її місії, принципів і діяльності;
- короткий опис проєкту, у якому бере участь волонтер;
- перелік обов'язків волонтера;
- вимоги до поведінки, манери спілкування, зовнішнього вигляду волонтера під час здійснення волонтерської діяльності;
- контакти людини з команди організації, до якої волонтер може звернутися, якщо виникають питання або щось іде не за планом.

Якщо команда організації використовує спільний чат для спілкування з волонтерами, пам'ятку можна закріпити в чаті, щоб вона завжди була під рукою.

Для того, щоб участь волонтерів у діяльності організації була змістовною та ефективною, важливо враховувати мотивацію, потреби та інтереси людей, які долучаються до проєкту. Команда організації може ставити питання про мотивацію волонтерів як на етапі відбору (через реєстраційну форму або співбесіду), так і під час проведення інструктажу та навчання волонтерів. Варто враховувати, що волонтери не завжди почуваються комфортно, коли їх запитують про мотивацію брати участь у проєкті в присутності інших волонтерів.

Вважається, що для успішного волонтерства людина має задовольняти різні потреби:

- **фізичні потреби:** доступ до води, їжі, теплого одягу, вбиральні тощо;
- **потребу в безпеці:** безпечні для життя та здоров'я умови волонтерства;
- **потребу у взаємодії та емоційній підтримці:** можливість спілкуватися з однодумцями, обмінюватися ідеями й досвідом, обговорювати волонтерський досвід у безпечному та дружньому колі;
- **потребу у визнанні:** почуття особистої значущості, гордості та поваги як усередині волонтерської команди, так і в суспільстві загалом;
- **потребу в розвитку та самореалізації:** можливість втілювати власні ідеї, зростати професійно, здобувати нові навички та досвід.

Координатору волонтерів важливо розуміти, що для успішного волонтерства людина має як забезпечувати власні потреби, так і задовольняти особистий інтерес, мати цікавість до напряму, у якому працює організація. В основі цього лежить розуміння основних причин, які породжують інтерес до волонтерської діяльності.

Коли волонтерів запитують про те, чому вони вирішили долучитися до волонтерства, зазвичай вони відповідають, що зробили це для того, щоб:

- допомогти тим, хто потребує підтримки, доброти, допомоги та співчуття;
- змінити світ на краще, розв'язуючи проблеми, які стосуються самих волонтерів або їхнього оточення;
- розвивати свої навички, знання та таланти, які можуть бути корисними для професійного розвитку або особистого зростання;
- отримати новий унікальний досвід, який може бути цікавим і захопливим;
- знайти нових друзів або партнерів, які мають спільні інтереси та цінності;
- відчувати свій особистий вплив на розв'язання гострих суспільних проблем;
- висловити свою громадянську позицію, соціальну відповідальність або любов до людей і природи;
- реалізувати свої ідеї, мрії або прагнення, які можуть мати позитивний вплив на суспільство;
- надати життю відчуття змістовності та цінності.

Обираючи організацію чи спільноту, до якої долучитися як волонтер, люди зазвичай обирають ту, чия діяльність збігається з їхніми особистими інтересами. Команда організації ніколи не може знати достеменно, чому той чи інший волонтер вирішив долучитися саме до них або обрав саме такий тип волонтерства. Під час розроблення волонтерської програми варто враховувати різні причини, через які люди долучаються до волонтерської



діяльності. Серед найбільших поширених вирізняють мотивацію причетності, мотивацію досягнень і мотивацію визнання.

**Мотивація причетності** — прагнення почуватися частиною волонтерської спільноти, будувати дружні відносини з іншими людьми, відчувати дотичність до місії організації та суспільних змін. Мотивація причетності часто переважає в людей, які на своєму досвіді відчувають цінність волонтерства для різних суспільних груп. Наприклад, волонтери з-поміж вимушено переміщених осіб або подружжя військовослужбовців більш схильні брати участь у волонтерських проєктах, де вони можуть познайомитися з людьми, які мають схожий досвід. Для молоді волонтерська діяльність може бути мотивована потребою знайти спільноту, де тебе приймають таким, як ти є, і допомагають здобути внутрішню впевненість та підтримку оточення.

Для підтримки мотивації причетності варто:

- наголошувати на цінності волонтерів і волонтерської спільноти;
- нагадувати волонтерам про місію та цінності організації;
- проводити неформальні зустрічі для підтримки волонтерів;
- створити волонтерський чат, у якому волонтери можуть обмінюватися ідеями, ділитися враженнями та досвідом;
- пропонувати й підтримувати спільні активності поза волонтерством;
- розповідати про волонтерів на сторінках організації в соціальних мережах;
- вітати волонтерів зі святами та днями народження;
- дарувати волонтерам ознаки їх причетності до організації: футболки, браслети, значки тощо.

**Мотивація досягнень** — потреба доведення волонтерського проєкту чи діяльності до видимого результату, який має відчутні суспільні зміни та вплив, потреба підвищувати свої вміння та компетенції завдяки участі у волонтерському проєкті. Волонтери, у яких переважає мотивація досягнень, прагнуть змістовної роботи, завдяки якій вони можуть або значно прокачати власні навички, або побачити конкретні видимі зміни на краще в тій сфері, у якій волонтерять. До прикладу, волонтери, які організують кампанії зі збору коштів, потребують підсилення своєї діяльності з боку організації, до якої долучені. Волонтери, які надають допомогу вразливим групам населення, прагнуть бачити, як їхня допомога покращує життя бенефіціарів, допомагає їм краще почуватися та харчуватися.

Для підтримки мотивації досягнень варто:

- наголошувати на конкретних результатах роботи організації;

- вимірювати та аналізувати вплив від роботи волонтерів, ділитися цією інформацією з волонтерами;
- пропонувати активним волонтерам більш відповідальні ролі в команді;
- не боятися давати волонтерам складні завдання;
- проводити зустрічі з волонтерами для покращення їхнього досвіду;
- рекомендувати волонтерам онлайн-курси та вебінари, які можуть допомогти в особистому та професійному розвитку;
- проводити тренінги для волонтерів для підвищення їхніх компетенцій;
- проводити зустрічі з іншими волонтерами для обміну досвідом;
- публікувати в соціальних мережах звіти про обсяги наданої допомоги.

**Мотивація визнання** — це можливість впливати на інших людей і відчувати, що внесок волонтера має суспільне схвалення як усередині організації, так і загалом у суспільстві. Вплив може стосуватися як отримання більших повноважень чи можливостей, так і місця волонтера в соціальній ієрархії організації. Одні люди прагнуть до влади у волонтерському середовищі, щоб керувати іншими та впроваджувати власні ідеї. Іншим влада потрібна для розв'язання назрілих соціальних проблем, які вони розуміють краще за інших і готові взяти на себе всю відповідальність за їх розв'язання.

Для підтримки мотивації визнання варто:

- публікувати фотографії та історії волонтерів у соціальних мережах;
- запрошувати волонтерів давати коментарі для засобів масової інформації;
- давати волонтерам змогу керувати маленькими волонтерськими групами чи активностями в межах проєкту;
- проводити закриті зустрічі за участі найбільш активних волонтерів;
- нагороджувати волонтерів під час масштабних заходів або до Міжнародного дня волонтерів, який відзначають 5 грудня;
- надавати волонтерам рекомендаційні листи, сертифікати, подяки;
- дарувати знаки уваги, наприклад особисті подарунки та відзнаки для волонтерів.

## 3.5. СУПРОВІД, ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИЗНАННЯ ВНЕСКУ ВОЛОНТЕРІВ

Супровід волонтерів під час здійснення волонтерської діяльності — це комплекс заходів, спрямованих на підтримку волонтерів упродовж усього часу надання волонтерської допомоги. Регулярний супровід волонтерів дає змогу запобігти вигоранню та вчасно надати потрібну допомогу під час виконання завдань. Також регулярний супровід — це можливість команді організації оперативно надавати й отримувати зворотний зв'язок від волонтера щодо виконаних завдань.

### Основні інструменти супроводу волонтерів:

**1. Спостереження.** Координатор волонтерів спостерігає за тим, як волонтери виконують свої функції, у яких сферах виникають складнощі чи перешкоди. Якщо координатор волонтерів бачить, що волонтер не справляється з поставленими завданнями або виснажується від кількості чи рівня складності завдань, він може обговорити цю ситуацію з ним і змінити його формат залученості.

**2. Зустрічі сам на сам.** Особисте спілкування волонтера та координатора волонтерів дозволяє вчасно отримати зворотний зв'язок і підтримати волонтера в складних ситуаціях, з якими він стикається. Такі зустрічі запобігають виснаженню і вигоранню, дають змогу проаналізувати волонтерство та покращити його на майбутнє. Їх варто проводити регулярно.

**3. Групові зустрічі.** Координатор волонтерів може ініціювати спільні зустрічі, під час яких волонтери поділяться досвідом одне з одним та відчують, що вони не самі. Вони можуть обговорювати, чого вдалося досягти в процесі волонтерства, що вдається добре, а де потрібна підтримка. До модерації таких зустрічей координатор волонтерів може залучати сторонніх людей, які допоможуть створити дружню та безпечну атмосферу для всіх учасників.

**4. Менторська підтримка.** Якщо волонтер зможе регулярно звертатися до більш досвідченої людини за порадами та рекомендаціями щодо своєї волонтерської діяльності, це допоможе краще відстежувати власний прогрес і відчувати цінність свого волонтерського внеску. У ролі ментора координатор волонтерів може залучати людей, які раніше брали активну участь у житті організації, проте через особисті причини були змушені припинити активне волонтерство. Такі люди можуть стати опорою та підтримкою для нових волонтерів.

Для супроводу волонтерів координатор також може використовувати внутрішні опитування та анонімні голосування. Це допоможе визначити виклики в роботі з волонтерами, які потребують першочергового розв'язання. У деяких випадках до підтримки волонтерів варто залучити зовнішнього спеціаліста, який має досвід фасилітації або психологічну освіту.

Варто пам'ятати про те, що волонтери часто взаємодіють з людьми, які опинилися в складних життєвих обставинах. Бенефіціари можуть передавати свій емоційний стан волонтерам і порушувати їхні кордони. Координатор волонтерів має підтримувати волонтерів і допомагати їм справлятися з такими ситуаціями, вибудовувати власний шлях у волонтерстві та стосунки з іншими волонтерами та бенефіціарами.

Поширеним явищем серед волонтерів є **втома від співчуття**. Це одна із форм стресу або напруги, яка виникає під час частих контактів з травмованими людьми, за якої людина стає надмірно стурбованою стражданнями чи болем інших. Симптомами втоми від співчуття є зниження здатності турбуватися про інших, надмірна занепокоєність людьми, яким волонтер надає допомогу, фізичне та психічне виснаження, тривожність, проблеми зі сном, відчуття безнадії в контексті роботи, підвищена настороженість, зниження продуктивності та задоволення від волонтерства. Одним з наслідків такого стану є уникнення певних дій, ситуацій і людей, яким волонтер допомагає.

Для того, щоб підтримати волонтерів, які стикаються з таким станом, координатор волонтерів може ініціювати розмови про важливість турботи про себе під час волонтерства, проводити зустрічі за участі психологів, зменшувати навантаження на волонтерів і нагадувати про важливість сторонніх захоплень поза волонтерством, роботою та навчанням.

## **Оцінювання та визнання внеску волонтерів у діяльність організації**

Збір результатів, аналіз та оцінювання роботи волонтерів — один з найважливіших компонентів волонтерської програми. Цей процес дає змогу об'єктивно оцінити, наскільки ефективною була волонтерська програма, чи вдалося досягти поставлених цілей і які аспекти взаємодії з волонтерами варто врахувати під час підготовки наступного проєкту або волонтерської програми.

Під час оцінювання ефективності волонтерської програми варто проаналізувати не лише те, чи вдалося досягнути поставленої мети та завдань проєкту, а й зібрати зворотний зв'язок від самих волонтерів щодо того, як вони оцінюють свій волонтерський досвід. Це можна зробити шляхом особистого спілкування, анонімного опитувальника, спільної зустрічі. Рекомендовано також зібрати зворотний зв'язок від команди, яка взаємодіяла з волонтерами, і бенефіціарів, яким волонтери надавали

допомогу. Відгуки різних сторін допоможуть координатору волонтерів сформуванню цілісної картини, на основі якої ухвалювати подальші рішення.

Зазвичай для оцінювання волонтерської програми застосовують два підходи:

- аналіз показників;
- аналіз сподівань.

Для аналізу показників достатньо отримати доступ до супровідної документації: списків реєстрацій волонтерів, договорів про надання волонтерської допомоги, реєстраційних анкет, звітів від волонтерів, відгуків бенефіціарів і команди. Для аналізу показників необхідно визначити, наскільки діяльність організації покращилася завдяки участі волонтерів, яких результатів і суспільних змін вдалося досягти завдяки внеску волонтерів.

Для аналізу сподівань потрібно повернутися до очікувань та інтересів сторін, зацікавлених у волонтерській програмі, — команди організації, бенефіціарів і самих волонтерів. Для цього необхідно визначити, наскільки для кожної сторони очікування від волонтерської діяльності справдилися, чи були неочікувані відкриття та переваги, про які на початку волонтерської програми сторони не замислювалися.

Ключовим елементом оцінювання волонтерської програми є **збір відгуків і вражень волонтерів**. Для цього координатор волонтерів може поставити питання про їхній досвід, виклики та перешкоди, особистий розвиток і відчуття значущості власної волонтерської діяльності.

Приклади питань, які можна поставити волонтерам наприкінці проєкту:

- Якими були ваші очікування, коли ви вперше долучилися до волонтерства в нашій команді? Наскільки ці очікування справдилися?
- Що найбільше сподобалося під час волонтерства? Що найбільше надихало та підтримувало вас упродовж волонтерства?
- Що було найскладнішим для вас під час волонтерства? Із чим виникало найбільше труднощів?
- Чи брали ви участь у неформальних волонтерських зустрічах? Що вам сподобалося під час цих зустрічей? Що б ви змінили в них, якби ще раз долучилися до нашої команди?
- Чи відчували ви виснаження, утому або брак підтримки протягом волонтерства в нашій команді?

- Як би ви описали взаємодію з вашим координатором / керівником? Що сподобалося, а із чим було не дуже комфортно?
- Як би ви описали взаємодію з іншими волонтерами? Що сподобалося, а із чим було не дуже комфортно?
- Яких знань, навичок і компетенцій вам бракує для того, щоб краще здійснювати свою волонтерську діяльність?
- Чи готові ви поділитися своїм волонтерським досвідом з друзями та знайомими, щоб запросити їх теж долучитися до нашої команди?

Оцінювання волонтерської програми — лише один з етапів, необхідних для підбиття підсумків. Невід'ємною частиною волонтерської програми є заходи для визнання внеску та подяки волонтерам за надану допомогу.

Подяка волонтерам може бути **формальною та неформальною**. Приклади формальної подяки: нагороди, сертифікати, плакати, медалі, значки й офіційні заходи на честь волонтерів, згадки в щорічних звітах і публікаціях у соціальних мережах, надання письмових рекомендацій. Неформальна подяка охоплює особисте спілкування, рекомендації різних можливостей поза організацією та підтримку волонтера в бажанні подати заявку на такі можливості, запрошення волонтерів на неформальні зустрічі.

Доброю практикою є **організація неформального заходу** (вечірки, пікніку тощо) для волонтерів після завершення проєкту. Під час цього заходу волонтери можуть обмінятися досвідом, підбити підсумки проєкту, подякувати організації та один одному, а також відсвяткувати завершення проєкту. Важливо, щоб волонтери відчували свою цінність не лише для координатора волонтерів, а й для інших членів команди організації, до якої вони долучені. Найчастіше керівник організації не має можливості особисто брати участь у всіх заходах для волонтерів. У такому разі можна записати відеозвернення до волонтерів або запросити керівника організації з коротким виступом на підсумковий захід.

## Завершення волонтерської програми

Після того, як координатор волонтерів підсумував результати волонтерської програми спільно з волонтерами, варто підбити підсумки всередині команди. Для цього можна ініціювати зустріч за участі команди організації, презентувати результати волонтерської програми й обговорити те, як команда бачить взаємодію з волонтерами в майбутньому.

Варто підтримувати зв'язок з волонтерами й після завершення волонтерського проєкту. Для цього можна ділитися новинами організації у волонтерському чаті, запрошувати волонтерів на зустрічі та заходи організації, залучати їх до інших проєктів.

Координатору волонтерів варто переконатися, що кожен волонтер наприкінці проєкту отримав від організації підтвердження свого волонтерського досвіду: рекомендацію, сертифікат або подяку з печаткою організації. Для найбільш активних волонтерів координатор може підготувати рекомендаційний лист, який волонтер може докласти до свого резюме або використати під час подачі на різноманітні навчальні та волонтерські проєкти.

### **3.6. БЕЗПЕКА ПІД ЧАС ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

В умовах повномасштабного вторгнення безпека волонтерів залишається одним з найбільших викликів у волонтерській діяльності. Допомогаючи іншим, волонтери стикаються з різноманітними загрозами життю та здоров'ю. Надаючи допомогу в гарячих точках, вони можуть потрапити під обстріл, стати жертвами викрадення або потрапити в полон, отримати фізичні та психологічні травми.

Варто одразу зазначити, що всі ризики, пов'язані з волонтерством у прифронтовій зоні, передбачити неможливо. Так чи інакше, ця діяльність буде пов'язана з ухваленням швидких рішень і діями в екстрених ситуаціях. Проте завданням кожного волонтера є усвідомлення та запобігання ризикам, убезпечення як самого себе, так і тих людей, яким він допомагає.

Безпеку під час здійснення волонтерської діяльності розглядають у таких аспектах:

- фізична безпека, яка охоплює питання захисту волонтера від ушкоджень і травм, поведінку під час обстрілів і повітряної тривоги, особливості пересування, надання допомоги та взаємодії з місцевими жителями на прифронтових і тимчасово окупованих територіях тощо;
- психологічна безпека, як охоплює питання підтримки власного психологічного стану, запобігання виснаженню та вигоранню, а також взаємодію з бенефіціарами;
- цифрова безпека, яка охоплює питання захисту волонтера від витоку інформації, зламу акаунтів, шахрайства та переслідувань, пов'язаних з розголошенням особистої інформації (місця проживання тощо).

Загрози фізичній, психологічній і цифровій безпеці нерозривно пов'язані. Громадським активістам, волонтерам і журналістам варто привчити себе постійно оцінювати ситуацію на предмет небезпеки, зменшувати виявлені ризики та збільшувати шанси вийти з будь-якої ситуації цілими та неушкодженими.

Цілісний підхід до власної безпеки спирається на три ключові компоненти:

1. Усвідомленість. Волонтер розуміє, що відбувається, якою є його функція та обов'язки, яким є алгоритм дій у випадку настання загрозової



ситуації. Волонтер розуміє, які ризики можуть супроводжувати той вид волонтерської діяльності, до якого він залучений.

2. Системність. Волонтер розглядає свій волонтерський досвід максимально детально та з різних сторін. Турбота про власну безпеку є частиною планування волонтерської діяльності та аналізу отриманого волонтерського досвіду.

3. Здоровий глузд. Волонтер усвідомлює, що неможливо цілком контролювати ситуацію, тож необхідно знайти дієві інструменти для запобігання або подолання конкретної ймовірної загрози. Волонтер усвідомлює, що деякі загрози можуть бути більш імовірними, ніж інші, тож готується відповідно.

Організація, яка залучає волонтерів, має сприяти усвідомленню та запобіганню загроз, з якими стикаються волонтери. Для цього команда організації може проводити навчальні заходи, ретроспективно обговорювати отриманий волонтерський досвід, розробляти власні протоколи безпеки, з якими ознайомлюються волонтери, а також закуповувати необхідні товари для підвищення безпеки волонтерів (аптечки, рації, захисний одяг тощо).

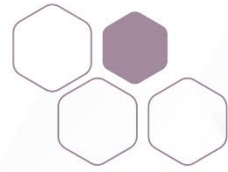
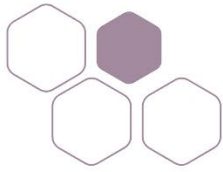
В Україні існує можливість пройти безкоштовний онлайн-курс з безпеки волонтерів «Рятуй, не ризикуй», розміщений на платформі EdEra. Курс охоплює практичні питання убезпечення волонтерів під час здійснення волонтерської діяльності: практичні аспекти фізичної та цифрової безпеки, як превентивно піклуватися про свій психологічний стан, як поводитися на прифронтових і тимчасово окупованих територіях. Проходження курсу займає близько двох годин. Після успішного складання фінального тесту слухачі отримують електронний сертифікат. Курс розроблено Українською волонтерською службою спільно зі студією онлайн-освіти EdEra за участі експертів Центру громадянських свобод, Veteran Hub, Privacy Hub та Восток SOS.

Посилання на курс: <https://study.ed-era.com/uk/courses/course/2360>

Для підвищення власної обізнаності у сфері мінної безпеки рекомендуємо пройти онлайн-курс «Дивись під ноги! Дивись, куди йдеш!», створений Фондом Східна Європа спільно з Державною службою України з надзвичайних ситуацій і БФ «Солом'янські котики».

Посилання на курс:

<https://courses.zrozumilo.in.ua/courses/course-v1:eef+EEF-033+dec2022/about?>



## БЛОК 4.

# УСПІШНІ ВОЛОНТЕРСЬКІ ПРАКТИКИ



## 4.1. ВОЛОНТЕРСТВО: НАЦІОНАЛЬНИЙ ДОСВІД

З моменту російського вторгнення в Україну 2014 року в країні існує велика кількість організацій, які залучають волонтерів для допомоги українській армії, іншим формуванням, зокрема і добровольчим, особам, які постраждали внаслідок воєнних дій і збройного конфлікту. Особливий розвиток волонтерський напрям в Україні отримав у 2022 році, після повномасштабного вторгнення Росії в Україну. Це стало найбільшим поштовхом для розвитку волонтерського руху не тільки в період війни, але й для забезпечення післявоєнного відновлення та розвитку України.

У 2022 році Україна стала єдиною європейською державою, яка ввійшла до десятки країн світу з найвищим рівнем благодійності, посівши 10-те місце у світовому рейтингу World Giving Index (75 % населення України долучилося до волонтерської роботи). Для порівняння, у 2010 році Україна була лише на 150-й сходинці цього рейтингу (5 % населення України долучилося до волонтерської роботи)<sup>40</sup>.

Серед великої кількості успішних прикладів волонтерської діяльності можна виділити низку організацій і вдалих кейсів, які стануть у пригоді в майбутньому для розвитку волонтерського руху.

### Платформи для швидкого пошуку гуманітарної та волонтерської допомоги

**Волонтерська Платформа** — онлайн-ресурс для пошуку волонтерів і волонтерських можливостей, створений Українською волонтерською службою за підтримки Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ). За весь час існування платформою скористалося понад 1 млн людей.

Посилання: <https://platforma.volunteer.country>

**Паляниця.Інфо** — відкрита база організацій, які надають гуманітарну та волонтерську допомогу населенню по всій Україні. Платформа створена Українською волонтерською службою спільно з ІТ-компанією SoftServe для допомоги людям у час повномасштабної війни. Паляниця.Інфо налічує понад 950 організацій та ініціатив.

Посилання: <https://palyanytsya.info/>

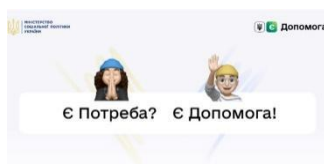
---

<sup>40</sup> Опитування для волонтерів щодо правових питань, пов'язаних з діяльністю волонтерів в Україні (березень 2023), проведене спільно з Українською волонтерською службою в межах проекту «Ініціатива секторальної підтримки громадянського суспільства України», який реалізується ІСАР Єднання у партнерстві з Українським незалежним центром політичних досліджень (УНЦПД) та Центром демократії та верховенства права (ЦЕДЕМ) завдяки ширій підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку (АМР США).



**Проект єДопомога** — соціальна платформа, на якій українці, що постраждали від війни, можуть отримати всебічну підтримку. Це може бути фінансова допомога від держави чи міжнародної організації, допомога ліками, продуктами, засобами гігієни тощо від волонтерів. Платформа створена Міністерством соціальної політики України за підтримки Міністерства цифрової трансформації України та Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні за фінансової підтримки Швеції з метою підтримки українців у часи російської агресії.

Посилання: <https://edopomoga.gov.ua/>



## Організації, що на постійній основі залучають українців до волонтерства

**Українська волонтерська служба** — громадська організація, яка розвиває культуру волонтерства в Україні. Організація підтримує, навчає та підсилює волонтерів з великих і малих міст, а також підтримує мережу волонтерів, які працюють на прифронтових і тимчасово окупованих територіях. Рік заснування: 2017.

Посилання: <https://2022.volunteer.country>



**БО «Starenki»** — допомагає людям літнього віку продуктивними наборами та ліками, надає психологічну підтримку через спілкування з волонтерами. Організація також працює над тим, щоб формувати відповідальне ставлення молодого покоління українців до старості.

Посилання: <https://starenki.com.ua>



**UAnimals** — гуманістичний рух, який від початку повномасштабної війни активно допомагає тваринам із зони бойових дій — евакуацією, кормами та ліками для притулків. Відбудовують заклади для тварин, які постраждали від російської агресії, і запустили всеукраїнську програму безкоштовної стерилізації безпритульних тварин. Рік заснування: 2016.

Посилання: <https://uanimals.org>



**Будуємо Україну Разом** — організація, яка створює для молоді можливості творити зміни в країні через волонтерство. Команда працює одразу в декількох напрямках: залучає волонтерів на відбудовні БУР-табори, короткострокові БУРчики, організовує толоки, проводить довгострокові програми для спільного розвитку волонтерів і громад.

Посилання: <https://www.bur.org.ua>



**Сміливі відновлювати** — волонтерська ініціатива з відновлення деокупованих міст і сіл. Щовихідних і в робочі дні волонтери їздять на толоки в Київській області, переважно в Ірпінь, Бучу, Гостомель і навколишні села. Відбудовують також Харківську та Херсонську області. Команда надає гуманітарну допомогу для відновлення власної оселі та додатково ремонтує вживані велосипеди для громад.

Посилання: <https://bravetorebuild.in.ua>



**Пласт** — українська скаутська організація. Мета — сприяти всебічному, патріотичному вихованню та самовихованню української молоді. Пласт виховує молодь як свідомих, відповідальних і повновартісних громадян місцевої, національної та світової спільноти, провідників суспільства.

Посилання: <https://www.plast.org.ua/about/>



**Мій телефонний друг** — проєкт дружньої підтримки людей, що опинилися на самоті. Волонтери та бенефіціари щотижня спілкуються один з одним для боротьби із самотністю, психологічної підтримки та відчуття важливості. Усе спілкування відбувається лише через телефонні дзвінки.

Посилання: <https://befriend.volunteer.country>



**Агенти крові** — організація, що формує культуру донорства крові в Україні. Головна ціль — створення великої та стійкої бази донорів для кожного центру з подальшим збільшенням шляхом залучення нових учасників.

Посилання: <https://bloodagents.com>

**агенти крові**

**Група громадського спостереження OZON** — ініціатива Центру громадянських свобод, яка здійснює громадський контроль за органами правопорядку, судами та органами місцевого самоврядування в різних областях України. Волонтерський рух стежить за свободою мирних зібрань і доброчесністю правосуддя. Зараз організація займається також моніторингом укриттів в містах України.

Посилання: <https://ccl.org.ua>



**U-Report** — цифрова платформа ЮНІСЕФ, що об'єднує проактивну молодь, яка висловлює свої думки та прагне впливати на зміни в країні. Проєкт покликаний у формі опитувань збирати думки молоді віком 14–24 роки з приводу різних сфер суспільного життя.

Посилання: <https://ukraine.ureport.in/about/>



**СпівДія** — це офіційна платформа для об'єднання волонтерських і державних ініціатив з гуманітарної допомоги в час війни. Волонтерське об'єднання «СпівДія» координується за підтримки Офісу Президента України спільно з Міністерством розвитку громад та територій України, Міністерством охорони здоров'я України та Міністерством молоді та спорту України. Створення платформи ініційовано волонтерами разом з Координаційним штабом з гуманітарних і соціальних питань для ефективної організації допомоги населенню.

Посилання: <https://spivdiia.org.ua/>



**AIESEC в Україні** — молодіжна організація, яка допоможе розвивати себе в різних напрямках — лідерство, маркетинг тощо. Окрім цього, AIESEC організовує міжнародні стажування для школярів і студентів,



популяризуючи культуру волонтерства та знайомлячи українську молодь з досвідом інших країн.

Посилання: <https://aiesec.ua>



**Repair Together** — волонтерська організація, яка відновлює громади після деокупації. Команда відбудовує села Чернігівської області разом з місцевими жителями, владою та волонтерами.

Посилання: <https://www.repair-together.com>

**Молодь за мир** — всесвітній рух молодих людей. Організація працює, щоб покращити українські міста, університети та школи, поширюючи культуру миру та солідарності. Зазвичай вони працюють з дітьми, старенькими та іншими групами населення, які найбільше потребують допомоги.

Посилання:



### **Організації, що виникли на основі волонтерських ініціатив допомоги військовим**

**БФ «Повернись живим»** — український фонд компетентної допомоги армії. Один з найбільших фондів допомоги українським військовим, які воюють на Донбасі, а від початку російського вторгнення в Україну 2022 року — військовим і волонтерам на території ведення активних бойових дій. Рік заснування: 2014.

Посилання: <https://savelife.in.ua/>



**БО «Фонд Сергія Притули»** — українська благодійна організація, яка спеціалізується на допомозі Силам оборони України та постраждалим від російсько-української війни. Займається придбанням і постачанням автомобілів, безпілотних літальних апаратів, тепловізорів, рацій, екіпірування, медикаментів. Рік заснування: 2020.

Посилання: <https://prytulafoundation.org/about>



**Армія СОС** — забезпечують захисників України сучасним обладнанням і спорядженням для протидії російському вторгненню. З 2014 року покращують обороноздатність України.

Посилання: <https://armysos.com.ua/uk/>



**БФ «Рій»** — організація, яка допомагає в речовому забезпеченні Сухопутних військ Збройних Сил України та надає психологічну підтримку сім'ям військовослужбовців.

Посилання: <https://www.riyukraine.com>



**БФ «Гуркіт»** — організація, що допомагає в трьох основних напрямках — військовим із забезпеченням амуніцією та технікою; госпіталям у прифронтових містах — з медичними матеріалами та оснащенням; цивільним на деокупованих та прифронтових територіях — з базовою гуманітарною допомогою.

Посилання: <https://hurkit.org>



**БФ «Солом'янські котики»** — допомагає захисникам, рятувальникам і цивільним. Основна діяльність сфокусована на тактичній медицині та розмінуванні.

Посилання: <https://kittysoloma.org>



**United24 (Об'єднані24)** — глобальна ініціатива з підтримки України, запущена 5 травня 2022 року українською владою під час російсько-української війни; фандрайзингова платформа. Її завдання — стати головним вікном для збору пожертв на підтримку України.

Посилання: <https://u24.gov.ua/uk>



Позитивним досвідом популяризації волонтерства можна вважати онлайн-курси, підготовлені Українською волонтерською службою, — «Волонтерство під час війни», «Рятуй Не Ризикуй»; БО «Фонд Сергія Притули» — «Волонтерство від А до Я». Ці курси мають на меті сформулювати чітке бачення волонтерської діяльності, її системного розвитку і дати практичні поради для створення власних благодійних ініціатив, що є значним поштовхом для розвитку волонтерської діяльності в країні.

Підбиваючи підсумки, зазначимо, що військова агресія Росії проти України стала поштовхом для розвитку та популяризації волонтерського руху в Україні. На сьогодні існує велика кількість волонтерських організацій, які не тільки допомагають Збройним Силам України, іншим військовим формуванням, але й надають гуманітарну та волонтерську допомогу населенню по всій Україні.

## 4.2. ВОЛОНТЕРСТВО: МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД

Системи правового забезпечення волонтерської діяльності в закордонних країнах суттєво відрізняються одна від одної, що пояснюється як різними цілями законодавців, так і ступенем розвитку волонтерства.

У багатьох країнах не існує національного законодавства, яке б чітко регулювало питання волонтерської діяльності та статус волонтерів. Однією з таких країн є **Велика Британія**. Тут волонтерські організації сприймаються як органи самоврядування, тому їм дозволено регулювати свою діяльність і внутрішні справи самостійно. Усі умови участі у волонтерській діяльності залежать від правил саморегулювання організації, а також угоди між волонтером і приймаючою організацією. У країні функціонують такі національні волонтерські організації: NCVO, Volunteer Development Scotland, Wales Council for Voluntary Action та Northern Ireland Volunteer Development Agency<sup>41</sup>.

У **Німеччині** основні положення, що стосуються волонтерської служби, прописані в Цивільному кодексі, а також у регіональних (земельних) законах. Відповідальність за питання, пов'язані з добровільною громадською діяльністю, розподілена між федеральним і регіональним рівнями. На федеральному рівні основна відповідальність за волонтерство загалом лежить на Федеральному міністерстві у справах сім'ї, людей похилого віку, жінок та молоді (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, BMFSFJ), у якому створено окремий відділ для цієї роботи. Міністерство відповідає за значну кількість типових програм і поточних ініціатив, спрямованих на посилення волонтерства в суспільстві. Окрім того, воно координує зусилля уряду щодо сприяння волонтерству та забезпечення належної нормативно-правової бази й інфраструктури. Більшість німецьких волонтерських агенцій зібрані під парасолькою Національної організації волонтерських агенцій (Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V., BAGFA)<sup>42</sup>.

Рух волонтерів у **Франції** координує громадська структура Фонд волонтерського руху. Через фонд французька влада стимулює роботу добровольців, зокрема надає їх об'єднанням податкові пільги. Тим, які найбільше відзначилися, регулярно вручають нагороди — «Пальмові гілки волонтерського руху». Окрім цього, у країні існує так званий паспорт добровольця. У нього заносять усю інформацію про роботу людини як волонтера, що відіграє певну роль, скажімо, при влаштуванні на роботу. Відповідно до законодавства волонтери, які проходять державну службу на

---

<sup>41</sup> Волонтерська діяльність в Україні: соціально-правове дослідження: монографія / Павло Горінов, Ростислав Драпушко. Київ : Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2022. 240 с.

<sup>42</sup> Study on Volunteering in the European Union. Country Report — Germany: [https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/national\\_report\\_de\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/national_report_de_en.pdf)

добровільних засадах, мають право отримувати фіксовану щомісячну грошову допомогу, звільнену від будь-яких податків і внесків на соціальне страхування<sup>43</sup>.

У **Швеції** загальна модель волонтерства орієнтована на членство. Це є наслідком поширеності народних масових рухів, які заохочувалися державною політикою у шведському суспільстві. Однак поступово традиційна волонтерська робота, заснована на членстві, починає занепадати. Зараз жителі Швеції вважають за краще визначати власний рівень участі та шукають «вільніших» стосунків з добровільною організацією. Конкретна правова база щодо волонтерства в країні відсутня, волонтерські організації є саморегульованими. Особливість волонтерської діяльності у Швеції полягає в тому, що вона зосереджена не на наданні послуг, а на адвокації / лобіюванні. Добровільні організації діють як групи тиску, щоб вплинути на уряд з метою надання послуг у відповідь на потребу. У результаті сформувалися тісні зв'язки між шведським урядом і громадським сектором. Зараз у Швеції існує близько 80 регіональних волонтерських центрів, якими керують або муніципалітети, або великі волонтерські організації, такі як Червоний Хрест<sup>44</sup>.

Спеціальний закон, що регулює волонтерство, відсутній також і в **Австрії**. Права та обов'язки волонтерів впливають з прав та обов'язків відповідних професій, наприклад пожежної служби або швидкої медичної допомоги. Волонтерами в Австрії можуть стати молоді люди віком від 17 до 26 років. Волонтери зазвичай отримують щомісячну допомогу, а також відшкодування витрат на проїзд. На час волонтерської діяльності за кордоном для них призупиняються виплати допомоги у зв'язку з безробіттям, допомоги сім'ї, студентських стипендій, пенсій сиротам і подібних допомог на дітей. Доходи до 10 900 євро в Австрії не оподатковуються, тому волонтерам де-факто не потрібно сплачувати податок з отриманої ними грошової та негрошової винагороди<sup>45</sup>. Головним волонтерським органом на національному рівні є Австрійська рада з питань волонтерства, створена у 2003 році. Це представницький орган, який також слугує консультативним механізмом між волонтерськими організаціями та федеральним урядом Австрії, форумом для дискусій та інституційного діалогу між політиками, з одного боку, і представниками волонтерських організацій, з іншого<sup>46</sup>.

---

<sup>43</sup> Волонтерська діяльність в Україні: соціально-правове дослідження: монографія / Павло Горінов, Ростислав Драпушко. Київ : Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2022. 240 с.

<sup>44</sup> Study on Volunteering in the European Union. Country Report — Sweden: [https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/national\\_report\\_se\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/national_report_se_en.pdf)

<sup>45</sup> Там само.

<sup>46</sup> Волонтерська діяльність в Україні: соціально-правове дослідження: монографія / Павло Горінов, Ростислав Драпушко. Київ : Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2022. 240 с.

На відміну від розглянутих країн, у багатьох європейських країнах ухвалені спеціальні закони, що регулюють волонтерську діяльність. До них відносять Хорватію, Чехію, Угорщину, Італію, Бельгію, Польщу, Португалію, Румунію, Іспанію та інші<sup>47</sup>.

**Італія** має Закон про волонтерство, центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері волонтерської діяльності, визначено Міністерство праці та соціальної політики. Однією з найбільших організацій, що розвиває волонтерські ініціативи в країні, є Італійський фонд волонтерства, створений за ініціативою Римської ошадної каси. Фонд надає консультаційні та освітні послуги волонтерам й організаціям, випускає «Журнал волонтера», заснував декілька національних премій у сфері волонтерства з метою виявлення і підтримання найбільш перспективних та ініціативних груп, які розв'язують соціальні проблеми. В Італії також діє Постійний комітет голів волонтерських організацій і фондів, який представляє інтереси майже двох мільйонів волонтерів перед урядом, парламентом, церквою, різними суспільними інститутами<sup>48</sup>.

Закон **Угорщини** «Про добровільну діяльність в інтересах суспільства» містить положення про те, що «організаторами волонтерської діяльності» можуть бути благодійні організації, державні установи, державні або приватні постачальники послуг у сферах соціальної допомоги, культури, освіти і захисту меншин<sup>49</sup>.

У **Бельгії** Закон «Про права волонтера» було ухвалено у 2006 році, він регулює низку питань, що стосуються волонтерської діяльності, включаючи відшкодування витрат волонтера та страхові зобов'язання. За виконання закону відповідає федеральний уряд. Тоді як волонтерство переважно регулюється на державному рівні, німецька, французька та фламандська громади мають власні передові практики щодо волонтерства, які вони запроваджують через власні відповідні нормативно-правові документи. На федеральному рівні в країні функціонує Вища рада волонтерів, що складається з представників бельгійських неурядових організацій, вона діє як консультативна рада, надаючи консультації, готуючи дослідження й огляди волонтерського сектора. Окрім Вищої ради волонтерів, у Бельгії немає національного волонтерського центру, існують лише регіональні та секторальні волонтерські центри<sup>50</sup>.

---

<sup>47</sup> Там само.

<sup>48</sup> Там само.

<sup>49</sup> Томіна В. Ю., Пашаєв А. З. Порівняльно-правовий аналіз вітчизняного та зарубіжного законодавства в питаннях волонтерської діяльності // *Південноукраїнський правничий часопис*. 2019. № 2. С. 14.

<sup>50</sup> Волонтерська діяльність в Україні: соціально-правове дослідження: монографія / Павло Горінов, Ростислав Драпушко. Київ : Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2022. 240 с.

Закон **Люксембургу** «Про молодіжну волонтерську службу» було ухвалено у 1999 році з метою стимулювання соціальної активності молоді. Під дію цього закону підпадають лише ті неприбуткові організації, що акредитовані в Міністерстві у справах молоді. Тривалість волонтерської служби обмежується терміном від 6 до 12 місяців, який може бути скорочено або продовжено лише з дозволу цього міністерства. Інші типи волонтерської діяльності законом не регулюються<sup>51</sup>.

У **Чеській Республіці** функціонують кілька регіональних волонтерських центрів, багатьма з яких незалежно керують різні місцеві організації. Національний волонтерський центр NESTIA проводить волонтерські дослідження, тренінги, навчальні семінари для сприяння та підтримки волонтерства. Для регіональних волонтерських центрів під час Європейського року волонтерства було встановлено деякі базові стандарти якості, але багато з них ще належить запровадити<sup>52</sup>. Особливістю волонтерства в Чеській Республіці є висока частка молодіжного сегмента. Відповідно до законодавства молодь може займатися волонтерством з 15 років (усередині країни) та з 18 років (за кордоном)<sup>53</sup>.

У **Румунії** Закон про волонтерство № 78/2014 ухвалено у 2014 році. Він охоплює такі питання: визначення волонтерства; основні принципи, пов'язані з волонтерством; волонтерський договір або контракт, права та обов'язки; розірвання договору; відшкодування витрат; соціальний захист місцевих волонтерів та іноземних волонтерів у Румунії. Закон офіційно визнає соціальний капітал волонтерства та розглядає волонтерство як професійний досвід роботи<sup>54</sup>.

У **Литві** особливості волонтерства, його принципи, права та обов'язки волонтера й організатора волонтерської діяльності, порядок організації волонтерської діяльності, випадки страхування волонтерів, відшкодування витрат волонтерів визначаються Законом Литовської Республіки від 22 червня 2011 року № XI-1500 «Про добровільну діяльність». Він визначає волонтерство як діяльність для суспільного блага, що здійснюється волонтером безоплатно, умови якої визначаються договором між волонтером та організатором цієї діяльності. Міжнародна волонтерська програма — програма, що реалізується відповідно до міжнародних зобов'язань Литовської Республіки та встановлює умови для волонтерської участі, організації та фінансування волонтерської діяльності. Волонтерами

---

<sup>51</sup> Там само.

<sup>52</sup> Measuring the Impact of Volunteering. Position paper: <https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2020/10/Measuring-Impact-FINAL.pdf>

<sup>53</sup> Молодіжне волонтерство в Чеській Республіці: <https://national-policies.eacea.ec.europa.eu/youthwiki/chapters/czech-republic/24-youth-volunteering-at-national-level>

<sup>54</sup> Волонтерська діяльність в Україні: соціально-правове дослідження: монографія / Павло Горінов, Ростислав Драпушко. Київ : Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2022. 240 с.

можуть бути громадяни Литовської Республіки, які досягли 14-річного віку, та іноземці, які легально перебувають на території Литовської Республіки. Особи, які не досягли 18-річного віку, можуть брати участь у волонтерській діяльності за умови, що представник дитини не заперечує проти такої участі. Кваліфікація для волонтера не потрібна, за винятком характеру волонтерської діяльності, що вимагає спеціальної кваліфікації відповідно до іншого законодавства або відповідно до вимог організаторів-волонтерів<sup>55</sup>.

В **Естонії** волонтерство не регулюється окремим законом, необхідні аспекти волонтерської діяльності охоплені різними законами та правилами (наприклад, у випадку допоміжних поліцейських і добровольців-рятувальників). Діяльність волонтерів регламентується насамперед різними звичаями та побутовою практикою. Найголовніше узгоджується між самими волонтерами та залученими координаторами волонтерської діяльності. Діяльність помічників (допоміжних) поліції регулюється окремим Законом Естонської Республіки «Про допоміжну поліцію»<sup>56</sup> 1.

У **США** волонтери мають переваги при працевлаштуванні та вступі до закладів вищої освіти. У багатьох американських організаціях для працевлаштування, вступу або успішного закінчення престижного закладу вищої освіти необхідно мати певну кількість відпрацьованих у ролі волонтера годин (волонтерських кредитів). Зазначений у резюме волонтерський досвід завжди позитивно вирізняє кандидата з-поміж інших. З розвитком корпоративного волонтерства великі світові компанії застосовують різні способи стимулювання своїх працівників до волонтерської роботи: «від виділення окремих днів у робочому графіку для спільної праці на користь громади до спеціальних волонтерських відпусток як за власний рахунок, так і за рахунок підприємства»<sup>57</sup>.

У **Німеччині** діє державна програма підтримки волонтерів, згідно з якою активісти отримують певні пільги та сплачують нижчі податки. У цій країні державні службовці можуть бути звільнені від роботи на кілька годин на тиждень, щоб присвятити цей час роботі з молоддю. Людям, які на громадських засадах доглядають за літніми людьми, працюють інструкторами або викладачами, надаються істотні податкові пільги. Держава також бере на себе витрати зі страхування добровільних помічників<sup>58</sup>.

---

<sup>55</sup> Там само.

<sup>56</sup> Там само.

<sup>57</sup> Крулько І. Волонтерство в Україні: як підтримати і посилити мотивацію // Дзеркало тижня, 15 січня 2016 року: <https://zn.ua/ukr/internal/volonterstvo-v-ukrayini-yak-pidtrimati-i-posilitimotivaciyu-.html>

<sup>58</sup> Волонтерська діяльність в Україні: соціально-правове дослідження: монографія / Павло Горінов, Ростислав Драпушко. Київ : Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2022. 240 с.



У **Польщі** згідно із законом про податок на доходи фізичних осіб усі виплати, отримані волонтерами у зв'язку з їхньою волонтерською працею, звільняються від податку з доходів. Такими виплатами є, наприклад, витрати на харчування, витрати на робочі поїздки, добові та інші необхідні витрати, зроблені волонтером під час надання послуг, витрати на навчання волонтера у сфері, у якій він надає послуги, витрати на страхування цивільної відповідальності, медичне страхування, страхування від нещасного випадку тощо<sup>59</sup>.

Дослідники закордонного досвіду волонтерської діяльності також звертають увагу на розуміння за кордоном важливості освіти для волонтерів. Вони наводять приклад існування в **Німеччині** Академії волонтерства — навчального закладу, у якому готують фахівців для роботи з волонтерами<sup>60</sup>.

Одним з найголовніших прикладів міжнародного досвіду є програма Корпусу миру в Україні, започаткована згідно з Угодою між Урядом України і Урядом Сполучених Штатів Америки від 6 травня 1992 року. **Корпус миру США** — це незалежне неполітичне, нерелігійне й неприбуткове агентство виконавчої гілки Уряду Сполучених Штатів. Його було засновано за підтримки президента США Джона Кеннеді у 1961 році з метою зміцнення миру та дружби між людьми різних національностей і культур. Наразі Корпус миру реалізує свою діяльність у понад 60 країнах світу — у Європі, Азії, Латинській Америці, Африці та Тихоокеанському регіоні. Уже протягом шістьох десятиліть Корпус миру надає технічну допомогу шляхом втілення в життя програм у сфері освіти, розвитку громад, сприяння розвитку бізнесу, захисту довкілля, сільського господарства, охорони здоров'я та роботи з молоддю.

Місія і цілі організації:

Універсальна місія Корпусу миру — зміцнення миру та дружби у світі.

Цілі організації в Україні:

- допомога громадянам України шляхом надання компетентних спеціалістів для задоволення наявних потреб у технічній кваліфікації;
- сприяння кращому розумінню американців українцями;
- сприяння кращому розумінню українців американцями.

Посилання: <https://www.peacecorps.gov/ukraine/uk/>

Важливу роль волонтерства на міжнародному рівні визнає Організація Об'єднаних Націй. З 1968 року Генеральна Асамблея ООН ухвалила понад 20 резолюцій з питань волонтерства, включаючи Програму волонтерів Організації Об'єднаних Націй (United Nations Volunteer Program, UNV). У 1985 році спеціальною резолюцією (№ A/RES/47/3) було запропоновано урядам відзначати 5 грудня як Міжнародний день волонтерів в ім'я економічного і

---

<sup>59</sup> Крулько І. Волонтерство в Україні: як підтримати і посилити мотивацію // Дзеркало тижня, 15 січня 2016 року: <https://zn.ua/ukr/internal/volonterstvo-v-ukrayini-yak-pidtrimati-i-posilitimotivaciyu-.html>

<sup>60</sup> Там само.

соціального розвитку (International Volunteer Day for Economic and Social Development, IVD), здійснювати заходи для спонукання людей у всіх сферах діяльності пропонувати свої послуги як волонтерів. У своїх щорічних посланнях з нагоди Дня волонтерів Генеральний секретар ООН високо оцінює роль і значення волонтерів незалежно від того, якою конкретно діяльністю вони займаються. З 2018 року Міжнародний день волонтерів зосереджений не лише на відзначенні волонтерства у всіх його аспектах, а й на висвітленні ролі, яку волонтери відіграють у побудові стійких громад<sup>61</sup>.

---

<sup>61</sup> Волонтерська діяльність в Україні: соціально-правове дослідження: монографія / Павло Горінов, Ростислав Драпушко. Київ : Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2022. 240 с.

**ДОГОВІР  
про провадження волонтерської діяльності**

№ \_\_\_\_\_

м. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**(Повне найменування установи (ОДВ, ОМС), яка залучає волонтера)** (далі — «Установа»), в особі **(посада та ПІБ уповноваженої на укладення договору посадової особи установи)**, яка діє на підставі **(нормативно-правовий акт, на підставі якого діє установа)**, з однієї сторони, та фізична особа **(ПІБ особи, що залучається як волонтер)** (далі — «Волонтер»), **РНОКПП**, з іншої сторони, разом іменовані «Сторони», а кожна окремо — «Сторона», уклали Договір про провадження волонтерської діяльності (далі — «Договір») про таке:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Установа доручає, а Волонтер бере на себе зобов'язання безоплатно надати волонтерську допомогу як форму благодійної допомоги на підставі абз. 3 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про волонтерську діяльність» і п. 2 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про благодійну діяльність та благодійні організації»).

1.2. Волонтер надає допомогу Установі в таких напрямках:

**- (вказати один або декілька напрямів, передбачених ч. 3 ст. 1 Закону України «Про волонтерську діяльність»).**

1.3. Волонтерська допомога спрямовується на сприяння законним інтересам Установи в таких сферах благодійної діяльності, визначених Законом України «Про благодійну діяльність та благодійні організації»:

**- (вказати одну або декілька сфер, передбачених ч. 2 ст. 3 Закону України «Про благодійну діяльність та благодійні організації»),** а також розвиток і підтримку цих сфер у суспільних інтересах.

1.4. Договір укладений з урахуванням вимог ч. 1 ст. 54 Закону України «Про запобігання корупції» щодо можливості безоплатного одержання послуг у випадках, передбачених Законами України «Про волонтерську діяльність» та «Про благодійну діяльність та благодійні організації»).

1.5. Опис волонтерської діяльності (завдань) для Волонтера щодо виконання напряму / напрямів волонтерської діяльності, визначених у п. 1.2 Договору, подано в Додатку 1 до Договору.

1.6. Волонтер при наданні волонтерської допомоги Установі співпрацює з її керівником, який повноцінно координує організаційні аспекти роботи



2.2.4. не допускати дій і вчинків, які можуть негативно вплинути на репутацію волонтера чи Установи;

2.2.5. дотримуватися правового режиму щодо роботи з інформацією з обмеженим доступом у випадку роботи з такою інформацією в процесі надання волонтерської допомоги;

2.2.6. звітувати про надану волонтерську допомогу в спосіб та у формі, що додатково узгоджується між Сторонами;

2.2.7. забезпечувати конфіденційність інформації, яка стала чи могла стати йому відома під час надання волонтерської допомоги, про Установу, отримувачів волонтерської допомоги чи інших волонтерів;

2.2.8. відшкодовувати Установі майнову шкоду, заподіяну внаслідок здійснення ним волонтерської діяльності, відповідно до закону.

**2.2.8. (Можна додавати інші обов'язки, наприклад: проходити інструктаж з техніки безпеки в разі виконання завдань, що становлять ризик для здоров'я, не пропагувати чи нав'язувати будь-які релігійні чи політичні вподобання, поважати права національних, сексуальних та інших меншин, якщо це передбачено установчим чи іншими документами Установи та якщо це не суперечить нормам Закону України «Про волонтерську діяльність», іншого законодавства)**

2.3. Установа має право:

2.3.1. видавати Волонтеру посвідчення, що посвідчує особу та вид волонтерської діяльності в межах Установи;

2.3.2. страхувати життя і здоров'я Волонтера на період провадження волонтерської діяльності відповідно до Закону України «Про страхування»;

2.3.3. відшкодувати Волонтеру витрати, пов'язані зі здійсненням волонтерської діяльності, передбачені Законом України «Про волонтерську діяльність» і цим Договором;

2.3.4. отримувати від Волонтера звіт про надану волонтерську допомогу в межах поставлених Установою завдань;

2.3.5. користуватися іншими правами, які не суперечать чинному законодавству України.

**(Можна передбачити інші права, наприклад: визначити пріоритетність волонтерських завдань, які виконує Волонтер тощо, якщо це не суперечить нормам Закону України «Про волонтерську діяльність»)**

2.4. Установа зобов'язується:

2.4.1. забезпечувати Волонтеру безпечні та належні для життя і здоров'я умови здійснення волонтерської діяльності. Надати необхідні обладнання та засоби захисту перед початком роботи, а також провести інструктаж з техніки безпеки;

2.4.2. за потреби документально підтверджувати повноваження Волонтера, зокрема видавши Волонтеру відповідне посвідчення;

2.4.3. здійснювати інформаційну та навчальну підготовку Волонтера;

2.4.4. надавати Волонтеру достовірну, точну та повну інформацію про зміст та особливості провадження волонтерської діяльності, повну та достовірну інформацію про зміст завдань, які мають виконуватися, та про умови виконання завдань, поставлених перед Волонтером;

2.4.5. забезпечувати вільний доступ до інформації, що стосується здійснення волонтерської діяльності;

2.4.6. роз'яснити Волонтеру його права та обов'язки перед початком співпраці;

2.4.7. сприяти та брати активну участь у розв'язанні будь-яких конфліктних ситуацій, що можуть виникнути під час провадження волонтерської діяльності;

2.4.8. здійснювати контроль за виконанням Волонтером робіт і послуг у межах волонтерської допомоги.

**(Можна додавати інші обов'язки, якщо це не суперечить законодавству, що регулює діяльність Установи, та нормам Закону України «Про волонтерську діяльність»)**

### **3. ПОРЯДОК ВІДШКОДУВАННЯ ВИТРАТ, ПОВ'ЯЗАНИХ З НАДАнням ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДОПОМОГИ**

3.1. За наявності підтвердних первинних документів Волонтеру можуть бути відшкодованими витрати на:

3.1.1. проїзд (включаючи перевезення багажу) до місця здійснення волонтерської діяльності;

3.1.2. отримання візи;

3.1.3. харчування, коли волонтерська діяльність триває більше ніж 4 години на добу;

3.1.4. проживання в разі відрядження волонтера до іншого населеного пункту для провадження волонтерської діяльності, що триватиме більше ніж 8 годин;

3.1.5. поштові та телефонні послуги, пов'язані зі здійсненням волонтерської діяльності;

3.1.6. витрати на проведення медичного огляду, вакцинації та інших лікувально-профілактичних заходів, безпосередньо пов'язаних з наданням волонтерської допомоги.

3.2. Витрати, зазначені в пунктах 3.1.1—3.1.4 Договору, можуть бути відшкодованими не більше, ніж це встановлено нормами відшкодування витрат на відрядження постановою Кабінету Міністрів України від 2 лютого 2011 року № 98 «Про суми та склад витрат на відрядження державних службовців, а також інших осіб, що направляються у відрядження підприємствами, установами та організаціями, які повністю або частково утримуються (фінансуються) за рахунок бюджетних коштів». Такі витрати відшкодовуються в разі, якщо необхідність у вище перелічених витратах

виникла у зв'язку з виконанням завдання, яке погоджене з керівником, а сума компенсації встановлена наказом / розпорядженням Установи.

Поштові витрати, зазначені в п. 3.1.5, відшкодовуються в сумі понесених витрат, що підтверджені первинними документами, і в разі надання завдань керівником, пов'язаних зі здійсненням відповідних витрат.

Витрати на телефонні послуги відшкодовуються в сумі \_\_\_\_\_ (вказати прописом) за місяць надання волонтерської допомоги Установі **(за наявності потреби в користуванні прописати, як буде здійснюватися ця компенсація (якщо механізм має бути відмінним від вказаного нижче)).**

Витрати, указані в п. 3.1.6, відшкодовуються Волонтеру у фактично здійсненій сумі Волонтером, якщо вони необхідні в межах надання волонтерської допомоги. Перелік таких витрат і їх суми повинні бути попередньо узгоджені з керівником Волонтера.

3.3. Документами, що засвідчують вартість понесених у зв'язку з наданням волонтерської допомоги витрат, є розрахункові документи відповідно до Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг». У разі направлення Волонтера у відрядження за кордон документи, що засвідчують вартість витрат, понесених за кордоном у зв'язку з відрядженням волонтера, оформляються згідно із законодавством відповідної держави та компенсуються в межах норм, які встановлені постановою Кабінету Міністрів України від 2 лютого 2011 року № 98 «Про суми та склад витрат на відрядження державних службовців, а також інших осіб, що направляються у відрядження підприємствами, установами та організаціями, які повністю або частково утримуються (фінансуються) за рахунок бюджетних коштів».

3.4. Для відшкодування понесених витрат Волонтер не пізніше ніж за три банківські дні з дня здійснення витрат або не пізніше ніж за три банківські дні з дня повернення з відрядження подає заяву на ім'я уповноваженої особи Установи про відшкодування понесених витрат і копії оригіналів документів, що підтверджують такі витрати.

3.5. Відшкодування витрат, визначених у п. 3.1 Договору, відбувається на банківський рахунок Волонтера, зазначений у розділі 8 Договору.

## 4. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

4.1. Цей Договір набуває чинності з моменту його підписання Сторонами і діє до **(вказати дату)** або до його розірвання у встановленому цим Договором порядку.

***(Можна додавати інші умови строку чинності договору)***

## **5. УМОВИ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ СТОРІН**

5.1. За неналежне виконання або невиконання своїх зобов'язань, узятих за цим Договором, Сторони несуть відповідальність відповідно до цього Договору та законодавства України.

5.2. У разі, якщо діями однієї зі Сторін завдано матеріальну шкоду іншій Стороні, ця Сторона повинна відшкодувати завдані збитки.

5.3. У разі завдання нематеріальної шкоди однією Стороною іншій зі Сторін механізм та обсяги відшкодування встановлюються шляхом переговорів Сторонами за взаємною згодою. У разі неможливості владнати суперечку щодо відшкодування нематеріальної шкоди або в разі виникнення будь-яких інших суперечок під час виконання Договору Сторони розв'язують їх у судовому порядку згідно із законодавством України.

5.4. У разі виникнення форс-мажорних обставин, за яких Сторона не може виконати повністю або частково свої обов'язки за цим Договором через випадок або непереборну силу, строк виконання зобов'язань переноситься на час, протягом якого будуть діяти такі обставини, але не більше ніж на один місяць. До форс-мажорних обставин належать, зокрема, але не виключно: пожежі, стихійні лиха, блокади, страйки, ведення бойових дій на території, де провадиться волонтерська діяльність (якщо така волонтерська діяльність не пов'язана з наданням допомоги в зоні ведення бойових дій і збройних конфліктів), ухвалення законів чи інших нормативно-правових актів, що перешкоджають виконанню умов цього Договору, а також інші обставини, визначені законодавством.

## **6. РОЗІРВАННЯ ТА ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ**

6.1. У разі порушення однією зі Сторін умов цього Договору інша Сторона має право на дострокове розірвання Договору, якщо шляхом переговорів не вдається встановити прийнятні для Сторін умови продовження виконання Договору.

6.2. У разі, якщо одна зі Сторін вирішить розірвати Договір достроково, вона зобов'язана повідомити іншу Сторону про такий намір щонайменше за п'ять робочих днів.

6.3. Договір може бути розірвано Установою достроково шляхом направлення повідомлення волонтеру в письмовій формі (електронним листом або поштовим відправленням) і без дотримання п'ятиденного строку повідомлення Волонтера про розірвання Договору в разі, якщо буде встановлено факт публічної підтримки Волонтером військової агресії Російської Федерації проти України, членства в терористичних організаціях чи їх публічної підтримки, підтримки діяльності терористичних угруповань «ДНР», «ЛНР» та окупації АР Крим.



6.4. Установа може відмовитися від співпраці з Волонтером у всіх або за деякими напрямками діяльності, якщо Волонтер регулярно не виконує доручену йому роботу й порушує положення цього Договору.

6.5. Договір припиняється після закінчення строків надання волонтерської допомоги Волонтером автоматично.

## 7. ІНШІ УМОВИ

7.1. У випадках, які не передбачені цим Договором, Сторони керуються законодавством України.

7.2. Сторони можуть змінювати окремі положення цього Договору під час його виконання за спільною згодою.

7.3. Волонтер надає право Установі на збір, обробку та зберігання персональних даних, а також на використання їх Установою винятково для реалізації передбачених законодавством повноважень, зокрема заради виконання податкового законодавства.

7.4. На розсуд сторін Договір може бути укладено в електронній формі з використанням електронного цифрового підпису.

7.5. У випадку укладення цього Договору в письмовій друкованій формі він укладається у двох копіях, що мають однакову юридичну силу і зберігаються в кожній Сторони.

7.6. Волонтер у процесі провадження волонтерської діяльності керується Договором і внутрішніми політиками та процедурами Установи, які поширюються на волонтерів, яких Установа залучає до своєї діяльності. Волонтер має бути ознайомлений з необхідними політиками до підписання Договору.

## 8. ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ, БАНКІВСЬКІ ТА ІНШІ РЕКВІЗИТИ

### **Установа:**

(повне найменування Установи)  
(адреса: індекс, місто, вулиця, будинок,  
номер телефону)  
(банківські реквізити: IBAN, назва  
банку та код МФО)  
(Код ЄДРПОУ організації)  
(електронна пошта)

### **Уповноважена особа:**

\_\_\_\_\_ (ПІБ, підпис)

### **Волонтер:**

(ПІБ)  
(Місце реєстрації)  
(№ паспорта, ким і коли виданий)  
(банківські реквізити: IBAN, назва  
банку та код МФО)  
(РНОКПП)  
(електронна пошта, телефон)

\_\_\_\_\_ (ПІБ, підпис)

**ДОГОВІР**  
**про провадження волонтерської діяльності**  
**№ \_\_\_\_\_**

м. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 2023 р.

**(Повне найменування неприбуткової організації, яка залучає волонтера)** (далі — «Організація»), в особі **(посада та ПІБ уповноваженої на укладення договору посадової особи організації)**, яка діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та фізична особа **(ПІБ особи, що залучається як волонтер)** (далі — «Волонтер»), **РНОКПП**, з іншої сторони, разом іменовані «Сторони», а кожна окремо — «Сторона», уклали Договір про провадження волонтерської діяльності (далі — «Договір») про таке:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Організація доручає, а Волонтер бере на себе зобов'язання безоплатно надати волонтерську допомогу у вигляді робіт та послуг, яка може здійснюватися на підставі абз. 3 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про волонтерську діяльність», **за такими напрямками (вибрати відповідно до статутних напрямів діяльності та переліку напрямів волонтерської діяльності, визначених у ч. 3 ст. 1 Закону України «Про волонтерську діяльність». Приклад зазначення напрямів волонтерської діяльності наведено у пп. 1.1.1—1.1.5):**

1.1.1. надання волонтерської допомоги громадянам, які постраждали внаслідок надзвичайної ситуації техногенного чи природного характеру, дії особливого періоду, правових режимів надзвичайного чи воєнного стану, проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, здійснення заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України, у результаті соціальних конфліктів, нещасних випадків;

1.1.2. надання волонтерської допомоги Збройним Силам України, іншим військовим формуванням, правоохоронним органам, органам державної влади під час дії особливого періоду, дії правового режиму надзвичайного чи воєнного стану, проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування

збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, здійснення заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України;

1.1.3. надання волонтерської допомоги для подолання наслідків бойових дій, терористичного акту, збройного конфлікту, тимчасової окупації;

1.1.4. надання волонтерської допомоги для подолання наслідків збройної агресії Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України, а також для післявоєнного відновлення і розвитку України;

1.1.5. надання волонтерської допомоги особам/сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкodu, завдану бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, збройною агресією Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України.

1.2. Опис волонтерської діяльності (завдань) для Волонтера щодо виконання напряму / напрямів волонтерської діяльності, визначених в п. 1.1 Договору, визначається в Додатку 1 до Договору.

1.3. Волонтер при наданні волонтерської допомоги Організації співпрацює з її керівником, який повноцінно координує організаційні аспекти роботи Волонтера та приймає звіти про виконані роботи та надані послуги:

**(ПІБ).**

1.4. Період провадження волонтерської діяльності Волонтером в Організації:

з: (вказати термін початку надання волонтерської допомоги)

по: (вказати термін закінчення надання волонтерської допомоги).

1.5. Розклад роботи Волонтера:

---

---

**(Зазначити, який графік роботи Волонтера узгоджується між Сторонами)**

1.6. При виконанні зазначених у п. 1.1 Договору напрямів волонтерської діяльності Волонтер керується чинним законодавством України та умовами, встановленими Договором.

## **2. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН**

2.1. Волонтер має право на:

2.1.1. належні умови здійснення волонтерської діяльності, зокрема отримання достовірної, точної та повної інформації про порядок та умови провадження волонтерської діяльності;

2.1.2. забезпечення спеціальними засобами захисту, спорядженням та обладнанням за необхідності;

2.1.3. відшкодування витрат, пов'язаних зі здійсненням волонтерської діяльності, передбачених ст. 11 Закону України «Про волонтерську діяльність», у порядку та на умовах, визначених цим Договором;

2.1.4. отримання від Організації підтвердження (довідки, рекомендації тощо) характеру, якості, обсягу наданої волонтерської допомоги;

2.1.5. зарахування часу здійснення волонтерської діяльності до навчально-виробничої практики в разі її проходження за напрямом, що відповідає спеціальності, за згодою навчального закладу;

2.1.6. користування іншими правами, які не суперечать чинному законодавству України.

**(Можна додавати інші права, наприклад: участь у навчанні волонтерів, що організовує Організація, участь у тренінгах, семінарах і навчальних заходах Організації тощо, якщо це не суперечить нормам Закону України «Про волонтерську діяльність»)**

2.2. Волонтер зобов'язаний:

2.2.1. сумлінно та своєчасно виконувати обов'язки, пов'язані з провадженням волонтерської діяльності;

2.2.2. у випадках, визначених законодавством, проходити медичний огляд і надавати довідку про стан здоров'я;

2.2.3. у разі необхідності проходити необхідну підготовку (перепідготовку);

2.2.4. не допускати дій і вчинків, які можуть негативно вплинути на репутацію волонтера чи Організації;

2.2.5. дотримуватися правового режиму щодо роботи з інформацією з обмеженим доступом у випадку роботи з такою інформацією в процесі надання волонтерської допомоги;

2.2.6. звітувати про надану волонтерську допомогу в спосіб та у формі, що додатково узгоджується між Сторонами;

2.2.7. забезпечувати конфіденційність інформації, яка стала чи могла стати йому відома під час надання волонтерської допомоги, про Організацію, отримувачів волонтерської допомоги чи інших волонтерів;

2.2.8. відшкодовувати Організації майнову шкоду, заподіяну внаслідок здійснення ним волонтерської діяльності, відповідно до закону.

**2.2.8. (Можна додавати інші обов'язки, наприклад: проходити інструктаж з техніки безпеки в разі виконання завдань, що становлять ризик для здоров'я, не пропагувати чи нав'язувати будь-які релігійні чи політичні вподобання, поважати права національних, сексуальних та інших меншин, якщо це передбачено Статутом чи іншими програмними документами Організації та якщо це не суперечить нормам Закону України «Про волонтерську діяльність», іншого законодавства)**

2.3. Організація має право:

2.3.1. видавати Волонтеру посвідчення, що посвідчують особу та вид волонтерської діяльності в межах Організації;

2.3.2. страхувати життя і здоров'я Волонтера на період провадження волонтерської діяльності відповідно до Закону України «Про страхування»;

2.3.3. відшкодувати Волонтеру витрати, пов'язані зі здійсненням волонтерської діяльності, передбачені Законом України «Про волонтерську діяльність» і цим Договором;

2.3.4. отримувати від Волонтера звіт про надану волонтерську допомогу в межах поставлених Організацією завдань;

2.3.5. користуватися іншими правами, які не суперечать чинному законодавству України.

**(Можна передбачити інші права, наприклад: визначити пріоритетність волонтерських завдань, які виконує Волонтер тощо, якщо це не суперечить нормам Закону України «Про волонтерську діяльність»)**

2.4. Організація зобов'язана:

2.4.1. забезпечувати Волонтеру безпечні та належні для життя і здоров'я умови здійснення волонтерської діяльності. Надати необхідні обладнання та засоби захисту перед початком роботи, а також провести інструктаж з техніки безпеки;

2.4.2. за потреби документально підтверджувати повноваження Волонтера, зокрема видавши Волонтеру відповідне посвідчення;

2.4.3. здійснювати інформаційну та навчальну підготовку Волонтера;

2.4.4. надавати Волонтеру достовірну, точну та повну інформацію про зміст та особливості провадження волонтерської діяльності, повну та достовірну інформацію про зміст завдань, які мають виконуватися, і про умови виконання завдань, поставлених перед Волонтером;

2.4.5. забезпечувати вільний доступ до інформації, що стосується здійснення волонтерської діяльності;

2.4.6. роз'яснити Волонтеру його права та обов'язки перед початком співпраці;

2.4.7. сприяти та брати активну участь у розв'язанні будь-яких конфліктних ситуацій, що можуть виникнути під час провадження волонтерської діяльності;

2.4.8. здійснювати контроль за виконанням Волонтером робіт і послуг у межах волонтерської допомоги.

**(Можна додавати інші обов'язки, якщо це не суперечить Статуту Організації та нормам Закону України «Про волонтерську діяльність»)**

### **3. ПОРЯДОК ВІДШКОДУВАННЯ ВИТРАТ, ПОВ'ЯЗАНИХ З НАДАнням ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДОПОМОГИ**

3.1. За наявності підтвердних первинних документів Волонтеру можуть бути відшкодованими витрати на:

3.1.1. проїзд (включаючи перевезення багажу) до місця здійснення волонтерської діяльності;

3.1.2. отримання візи;

3.1.3. харчування, коли волонтерська діяльність триває більше ніж 4 години на добу;

3.1.4. проживання в разі відрядження волонтера до іншого населеного пункту для провадження волонтерської діяльності, що триватиме більше ніж 8 годин;

3.1.5. поштові та телефонні послуги, пов'язані зі здійсненням волонтерської діяльності;

3.1.6. витрати на проведення медичного огляду, вакцинації та інших лікувально-профілактичних заходів, безпосередньо пов'язаних з наданням волонтерської допомоги.

3.2. Витрати, зазначені в п. 3.1.1—3.1.4 Договору, можуть бути відшкодованими не більше, ніж це встановлено нормами відшкодування витрат на відрядження постановою Кабінету Міністрів України від 2 лютого 2011 року № 98 «Про суми та склад витрат на відрядження державних службовців, а також інших осіб, що направляються у відрядження підприємствами, установами та організаціями, які повністю або частково утримуються (фінансуються) за рахунок бюджетних коштів». Такі витрати відшкодовуються в разі, якщо необхідність у вище перелічених витратах виникла у зв'язку з виконанням завдання, яке погоджене з керівником, а сума компенсації встановлена наказом / розпорядженням Організації.

Поштові витрати, зазначені в п. 3.1.5, відшкодовуються в сумі понесених витрат, що підтверджені первинними документами, і в разі надання завдань керівником, пов'язаних зі здійсненням відповідних витрат.

Витрати на телефонні послуги відшкодовуються в сумі \_\_\_\_\_ (вказати прописом) за місяць надання волонтерської допомоги Організації **(за наявності потреби в користуванні прописати, як буде здійснюватися ця компенсація (якщо механізм має бути відмінним від вказаного нижче)).**

Витрати, вказані в п. 3.1.6, відшкодовуються Волонтеру у фактично здійсненій сумі Волонтером, якщо вони необхідні в межах надання волонтерської допомоги. Перелік таких витрат та їх суми повинні бути попередньо узгоджені з керівником Волонтера.

3.3. Документами, що засвідчують вартість понесених у зв'язку з наданням волонтерської допомоги витрат, є розрахункові документи відповідно до Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг». У разі направлення Волонтера у відрядження за кордон документи, що засвідчують вартість витрат, понесених за кордоном у зв'язку з відрядженням волонтера, оформляються згідно із законодавством відповідної держави та компенсуються в межах норм, встановлених наказом в Організації і з урахуванням норм, які встановлені постановою Кабінету Міністрів України від 2 лютого 2011 року № 98 «Про суми та склад витрат на відрядження державних службовців, а також інших осіб, що направляються у відрядження підприємствами, установами та організаціями, які повністю або частково утримуються (фінансуються) за рахунок бюджетних коштів».

3.4. Для відшкодування понесених витрат Волонтер не пізніше ніж за три банківські дні з дня здійснення витрат або не пізніше ніж за три банківські дні з дня повернення з відрядження подає заяву на ім'я уповноваженої особи Організації про відшкодування понесених витрат та копії оригіналів документів, що підтверджують такі витрати.

3.5. Відшкодування витрат, визначених у п. 3.1 Договору, відбувається на банківський рахунок Волонтера, зазначений у розділі 8 Договору.

## **5. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

4.1. Цей Договір набуває чинності з моменту його підписання Сторонами і діє до **(вказати дату)** або до його розірвання у встановленому цим Договором порядку.

**(Можна додавати інші умови строку чинності договору)**

## **6. УМОВИ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ СТОРІН**

5.1. За неналежне виконання або невиконання своїх зобов'язань, узятих за цим Договором, Сторони несуть відповідальність відповідно до цього Договору та законодавства України.

5.2. У разі, якщо діями однієї зі Сторін завдано матеріальну шкоду іншій Стороні, ця Сторона повинна відшкодувати завдані збитки.

5.3. У разі завдання нематеріальної шкоди однією Стороною іншій зі Сторін механізм та обсяги відшкодування встановлюються шляхом переговорів Сторонами за взаємною згодою. У разі неможливості владнати суперечку щодо відшкодування нематеріальної шкоди або в разі виникнення будь-яких інших суперечок під час виконання Договору Сторони розв'язують їх у судовому порядку згідно із законодавством України.

5.4. У разі виникнення форс-мажорних обставин, за яких Сторона не може виконати повністю або частково свої обов'язки за цим Договором через випадок або непереборну силу, строк виконання зобов'язань переноситься на час, протягом якого будуть діяти такі обставини, але не більше ніж на один місяць. До форс-мажорних обставин належать, зокрема, але не виключно: пожежі, стихійні лиха, блокади, страйки, ведення бойових дій на території, де провадиться волонтерська діяльність (якщо така волонтерська діяльність не пов'язана з наданням допомоги у зоні ведення бойових дій та збройних конфліктів), ухвалення законів чи інших нормативно-правових актів, що перешкоджають виконанню умов цього Договору, а також інші обставини, визначені законодавством.

## **7. РОЗІРВАННЯ ТА ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ**

6.1. У разі грубого порушення однією зі Сторін умов цього Договору інша Сторона має право на дострокове розірвання Договору, якщо шляхом переговорів не вдається встановити прийнятні для Сторін умови продовження виконання Договору.

6.2. У разі, якщо одна зі Сторін вирішить розірвати Договір достроково, вона зобов'язана повідомити іншу Сторону про такий намір щонайменше за п'ять робочих днів.

6.3. Договір може бути розірвано Організацією достроково шляхом направлення повідомлення Волонтеру в письмовій формі (електронним листом або поштовим відправленням) та без дотримання п'ятиденного строку повідомлення Волонтера про розірвання Договору в разі, якщо буде встановлено факт публічної підтримки Волонтером військової агресії Російської Федерації проти України, членства в терористичних організаціях чи їх публічної підтримки, підтримки діяльності терористичних угруповань «ДНР», «ЛНР» та окупації АР Крим.

6.4. Організація може відмовитися від співпраці з Волонтером у всіх або за деякими напрямками діяльності, якщо Волонтер регулярно не виконує доручену йому роботу й порушує положення цього Договору.

6.5. Договір припиняється після закінчення строків надання волонтерської допомоги Волонтером автоматично.

## **8. ІНШІ УМОВИ**

7.1. У випадках, які не передбачені цим Договором, Сторони керуються законодавством України.

7.2. Сторони можуть змінювати окремі положення цього Договору під час його виконання за спільною згодою.

7.3. Волонтер надає право Організації на збір, обробку та зберігання персональних даних, а також на використання їх винятково з метою забезпечення виконання вимог податкового законодавства, операційної та статутної діяльності Організації.

7.4. На розсуд сторін Договір може бути укладено в електронній формі з використанням електронного цифрового підпису.

7.5. У випадку укладення цього Договору в письмовій друкованій формі він укладається у двох копіях, що мають однакову юридичну силу і зберігаються в кожній Сторони.

7.6. Волонтер у процесі провадження волонтерської діяльності керується Договором і внутрішніми політиками та процедурами Організації, які поширюються на волонтерів, яких Організація залучає до своєї діяльності. Волонтер має бути ознайомлений з необхідними політиками до підписання Договору.



7.7. Організація залучає Волонтера в межах виконання нею проєкту \_\_\_\_\_, що фінансується \_\_\_\_\_ **(вказати за можливості та потреби)**.

7.8. Організація є неприбутковою, включена в реєстр неприбуткових організацій за кодом: **(вказати код неприбутковості)**.

## 9. ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ, БАНКІВСЬКІ ТА ІНШІ РЕКВІЗИТИ

### **Організація:**

(повне найменування організації)  
(адреса: індекс, місто, вулиця, будинок,  
номер телефону)  
(банківські реквізити: IBAN, назва  
банку та код МФО)  
(Код ЄДРПОУ організації)  
(електронна пошта)

### **Директор**

\_\_\_\_\_ (ПІБ, підпис)

### **Волонтер:**

(ПІБ)  
(Місце реєстрації)  
(№ паспорта, ким і коли виданий)  
(банківські реквізити: IBAN, назва  
банку та код МФО)  
(РНОКПП)  
(електронна пошта, телефон)

\_\_\_\_\_ (ПІБ, підпис)

### ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СУПРОВОДУ ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛОНТЕРІВ

Уже понад рік небо над Україною закрите для повітряних подорожей, проте інструктаж бортпровідників про порядок дій на випадок надзвичайної ситуації залишився в пам'яті. Так, першим надіти кисневу маску зобов'язаний дорослий, щоб бути здатним діяти далі: надіти маску на дитину й дотримуватися вказівок екіпажу. Із цього, на перший погляд, простого твердження робимо два важливі висновки:

- 1.** Для того, щоб допомогти іншим, потрібно самому мати спроможність це зробити.
- 2.** Обов'язково дотримуватися рекомендацій третьої сторони, якщо вона вас супроводжує.

Волонтерська діяльність потребує постійного контролю ступеня емпатії, високого рівня організованості та безперервного розвитку soft skills. Саме супровід як цілісний процес дослідження, коригування та формування системи екологічних взаємозв'язків у команді, а також удосконалення та оптимізації циклу управління сприятиме підвищенню ефективності команди та виробленню прийнятних кожному колективних норм поведінки.

Саме норми поведінки корелюють з ефективністю команди: створення атмосфери відкритості, рівень допомоги один одному, відсутність нереалістичних очікувань, здатність перетворити рутину на важливий етап досягнення спільної мети, уникнення попадання команди на гачок тощо. З іншого боку, важливо розуміти, як ці норми поведінки впливають на процес ухвалення рішень у команді, розподілу обов'язків, оцінювання результатів і реалізацію проєктного циклу загалом.

Сьогодні волонтерський рух є драйвером створення соціальних інновацій в Україні. Ті виклики, які державні чи муніципальні інституції не можуть розв'язати через відсутність правових механізмів, волонтерські організації долають майже в один клік. Організаційно та інституційно зрілі команди мислять системно для ідентифікації ключової цільової аудиторії та її проблем, добре розуміють гравців у цій сфері, а також постійно оновлюють мапу стейкхолдерів, практикують метод дизайн-мислення для створення інноваційних рішень.

Поняття «команда» має багато визначень, ми ж розглядатимемо його у двох площинах. Перша — як згуртовану групу людей, яка вважає, що «команда

— безпечне місце для ризику»<sup>62</sup>, друга — адміністративна, сфокусована на організаційній структурі із чітко окресленими професійними обов'язками.

Повертаючись до поняття супроводу діяльності волонтерів, визначимо такі його форми:

- 1) менторська підтримка (наставництво);
- 2) супервізія;
- 3) інтервізія.

**Менторська підтримка** (наставництво) за загальним визначенням — це процес взаємодії досвідченого фахівця (ментор) з менш досвідченим (менті), метою якої є передача певних знань, допомога в ухваленні рішень, моральна підтримка на шляху до професійної реалізації або особистісного розвитку. Особливістю цього процесу є власне взаємодія, адже і ментор, і менті отримують переваги. Так, ментор удосконалює та розвиває свої як професійні, так і особистісні якості, стаючи своєрідним драйвером змін менті, який своєю чергою набуває необхідних і своєчасних навичок для зростання в професії та команді, а разом і ментор, і менті нарощують свої соціальні капітали.

У сучасних українських реаліях наставництво набуло дещо глибшого змісту. Початок російсько-української війни характеризувався втратою сенсів практично для кожного, незалежно від роду діяльності. Хтось одразу, інші — пізніше почали формулювати нові цілі, ставити завдання, окреслювати короткострокові стратегії. Останньою людською свободою стала здатність обирати власний підхід до поточних обставин<sup>63</sup>. І ми добре опанували цей skill — стійкіші стали менторами для тих, кому складно було себе опанувати. Перехід на нижчий рівень піраміди потреб зумовив пошук опори в собі самому, що вимагало чималих зусиль і часу. У певний момент навіть закриті платні навчальні ресурси стали відкритими, щоб якомога більше громадян отримали необхідні знання для стабілізації власного як психоемоційного, так і фінансового стану. І це наше національне ноу-хау, яке не зовсім відповідає теоретичним засадам менторської підтримки, проте абсолютно відповідає її меті.

У супроводі ментора менті створюватиме прототипи своїх рішень і тестуватиме їх, іншими словами, створюватиме дизайн мислення через призму набутих знань. Цей процес взаємодії складається із чотирьох етапів:

- 1) оцінювання, SWOT-аналіз;
- 2) постановка та узгодження цілей;
- 3) розвиток необхідних для досягнення цілей здібностей, навичок, потенціалу;

---

<sup>62</sup> Чарлз Дахінг «Кмітливіші, швидші, кращі», 2016, с. 61.

<sup>63</sup> Віктор Франкл «Людина в пошуках справжнього сенсу», 2004, с. 13.

4) моніторинг та оцінювання, а за потреби — коригування.

Цей алгоритм застосовують для всіх видів наставництва — індивідуального та групового, зовнішнього та внутрішнього. Основою продуктивної взаємодії є встановлення контакту та налагодження комунікації через створення безпечних, довірливих і комфортних границь спілкування. Так, особливістю менторингу є формування особистої прив'язаності та зацікавленості менті, підвищення його мотивації до зростання. Нерідко в результаті менторингу між його учасниками формуються тісні зв'язки та дружні стосунки.

Незалежно від того, зовнішній чи внутрішній ментор здійснює супровід волонтера, ця взаємодія завжди про зміни професійні чи особистісні. Відповідність поставлених цілей методу SMART є показником рівня мотивації до настання цих змін і розширення зони комфорту. Прикладом таких цілей може бути інтеграція в нову команду волонтерів через прийняття норм поведінки протягом двох місяців, або зміна ролі (у контексті організаційної структури) в команді до 1 вересня, або започаткування власної волонтерської ініціативи чи проєкту через шість тижнів.

Внутрішній ментор буде ефективним наставником, якщо метою супроводу є інтеграція в нове середовище, адже він сам є його частиною, а отже, добре орієнтується як у нормах поведінки, так і в особливостях управління. Якщо ж метою менті є зміна ролі, то такий супровід буде ефективним у зрілих командах, які своїм пріоритетом вважають розвиток її учасників (так зване управління талантами в проєктному менеджменті) і мають розроблені відповідні внутрішні програми.

Взаємодія ж із зовнішнім ментором матиме добрі результати для розвитку особистісного потенціалу, розширення кола знань, у тому числі професійних (наприклад, для реалізації власної волонтерської ініціативи), а також сприятиме зміні ролі, проте для інтеграції в команду цей показник буде дещо нижчим, оскільки кожна команда має свої особливості, про які ментор дізнаватиметься з емоційно забарвлених слів менті.

Серед найбільших викликів групового супроводу в умовах війни можна виділити такі: зміна пріоритетів, значні зміни в мапі стейкхолдерів, зміни та невизначеність. У цих обставинах супровід буде елементом колективного навчання команди, методом розвитку та навчання кожного члена команди та засобом розвитку соціального капіталу.

Реакцією команди на зміни є зміна власних пріоритетів, актуалізація їх відповідно до умов часу. Тобто пошук нових, інноваційних рішень в умовах невизначеності. У країні, де триває війна, реалізація нових проєктів та ініціатив лягає в канву unknown unknowns за Cynefin. Менторинг може стати тим дієвим стабілізаційним механізмом, який step by step через отримані від ментора знання, настанови та рекомендації сформує нові стратегічні цілі, місію та візію, а також оптимізує організаційну структуру.

У своїй діяльності волонтери постійно застосовують орієнтований на людину підхід до створення інноваційних рішень, що трансформує команду і фокусується на розумінні потреб бенефіціара, генеруванні ідей, швидкому

створенні прототипів і тестуванні рішень. Проте і сам волонтер має мати ресурс для такої діяльності. Тобто дбати про свої потреби, наснажуватися та бути достатньо мотивованим. Іноді успіхи та розвиток команди стають своєрідним ментором для конкретного члена групи, чиї ресурси почали вичерпуватися.

Підсумовуючи, окреслимо переваги та недоліки менторського супроводу.

<b>МЕНТОРИНГ</b>	
<b>ПЕРЕВАГА</b>	<b>НЕДОЛІК</b>
Передбачає супровід без відриву від діяльності.	Значна тривалість процесу.
Орієнтований на потреби та запит менті.	Труднощі з відбором ментора, який повинен мати конкретні знання та компетенції.
У процесі супроводу формуються норми поведінки.	Для результативного супроводу в команді повинен бути сприятливий моральний і психологічний клімат.
Зменшується плінність кадрів.	Суб'єктивність процесу супроводу, що включає вибір ментора (менті), форму та методи взаємодії, зворотний зв'язок. Може стимулювати «упереджений відбір», якщо ментори зможуть вибирати менті.

Незважаючи на низку недоліків, менторський супровід є дієвим способом для зростання в професії, адаптації в колективі, створення мережі соціальних зв'язків та особистісного розвитку, а що найважливіше — стабілізаційним засобом реакції на зміни.

На відміну від менторингу, **супервізія** — це частина професійної освіти, яка разом з теоретичними знаннями та інтерактивним діалогом є способом формування фахової ідентичності та відіграє важливу роль у зміцненні працездатності. Простіше кажучи, це процес взаємодії супервізованого із супервізором, кваліфікованим практиком, який має значний досвід роботи, пройшов відповідне цільове навчання та компетентний у проведенні супервізії.

У науковій літературі трапляється різна типізація супервізії. Так, одні автори виділяють такі типи:

- 1) індивідуальна;
- 2) зустріч з двома учасниками;
- 3) групова;
- 4) перехресна;
- 5) консультації з консультантом;
- 6) консультації «рівний-рівному».

Інші ж зосереджуються на:

- 1) індивідуальній;
- 2) груповій;
- 3) неформальній;
- 4) кризовій.

Проте незалежно від класифікації мета проведення супервізії спільна — через орієнтований на людину процес створити оптимальні умови для формування й розвитку професійної рефлексії та ключових фахових компетенцій. Отже, супервізія — це орієнтована на людину діяльність, яка вважає однаково важливими як супервізорські стосунки, почуття та розвиток команди, так і реалізацію завдань, регулювання та контрольну функцію<sup>64</sup>.

Волонтери як люди допомагаючих професій часто стикаються не лише з проблемою резильєнтності, а й постійною потребою підвищувати власну ефективність. У світі мультизадачності, постійних управлінських пожеж, емоційного виснаження через бажання допомогти якомога більшій кількості людей у волонтерських середовищах можна спостерігати ознаки потрапляння команди на гачок, а саме:

1. Важко поступитися ідеєю або своїм переконанням за наявності кращого варіанта рішення.
2. Краще змовчати, знаючи, що щось не так.
3. Увага зосереджена на дрібницях.
4. Апатичний настрій, критичні висловлювання про колег тощо.

Скільки ознак притаманні вашій організації? Одна, дві, кілька, а може, усі? Скільки б їх не було, це нормально, не нормально — нічого із цим не робити, адже кожна з них негативно впливає як на атмосферу в команді, так і на якість роботи, а отже, ставить під загрозу весь проєктний цикл.

**Групова супервізія** — інструмент обміну думками між усіма учасниками групи, що дозволить розширити спектр концепцій, підходів і тактики для реалізації проєктів чи ініціатив. Водночас у цьому процесі відбувається зміцнення або коригування колективних норм поведінки.

Умовно процес групової супервізії можна розділити на такі етапи:

---

<sup>64</sup> Л. А. Колбіна «Менеджмент соціальної роботи», 2017, с. 208.

- 1) налагодження контакту та визначення меж конфіденційності;
- 2) визначення проблеми (фокуса) супервізії. Який саме аспект буде об'єктом роботи — професійний, управлінський чи міжособистісний;
- 3) оцінювання, SWOT-аналіз групи;
- 4) власне здійснення так званого impact-впливу супервізора на групу; обговорення ходу та результатів виконання професійних завдань;
- 5) оцінювання.

Як бачимо, супервізована група за результатами роботи із супервізором, за умови абсолютної включеності кожного учасника групи в процес, може отримати позитивні результати та, за словами Сьюзен Девід, навчить реально приймати інформацію як інформацію, а не як факти чи директиви, що сприятиме продуктивності та ефективності роботи, а також формуватиме екологічні взаємозв'язки всередині самої команди.

**Індивідуальна супервізія.** «Він (вона) на мене так глянув, ніби я йому (їй) щось винна!», «У мене зірвалися важливі перемовини, а він (вона) сміється!», «Як можна було не виконати таке просте доручення?». Знайомо? Так, це схильність пояснювати вчинки й поведінку інших людей їхніми особистими рисами, тоді як свою поведінку — впливом обставин. Або ж ви не можете відповісти на дуже просте питання з кола ваших професійних обов'язків чи зробили дві помилки в назві волонтерської організації, у якій працюєте, у листі, адресованому потенційному донору. І це так званий тунель мислення.

Такі ситуації є частими в командах з високим рівнем інтенсивності роботи, що пов'язана з емпатією, які суттєво знижують працездатність, а отже, не сприяють зміцненню соціального капіталу. У цьому випадку індивідуальна супервізія може допомогти змінити ситуацію й буде сприяти знаходженню відповідей на такі питання:

- 1) труднощі, які виникають у роботі;
- 2) тривоги з приводу ухвалення рішень;
- 3) невпевненість щодо коректності роботи;
- 4) тривоги з приводу взаємин з певним колегою або командою.

Основне завдання такої індивідуальної взаємодії фокусується на розвитку потенціалу супервізованого та його професійному зростанні, створенні механізмів взаємодії між цілями й засобами, збереженні відкритості

до альтернативних ідей, реалізації пошуку нових ідей та рішень. Основні етапи індивідуальної супервізії такі ж, як і в груповій, проте тут вибір фокуса — винятково відповідальність супервізованого. Важливо розуміти, як саме цей фокус буде сприяти професійному розвитку й росту «тут і зараз»<sup>65</sup>, чи відповідає супервізорський запит потребам супервізованого.

На відміну від групової супервізії, яка значною мірою орієнтована на конкретний контекст і є чутливою до нього, індивідуальна — це погляд згори не тільки супервізора, а насамперед власний погляд супервізованого. Власний погляд на те, як волонтер живе у своєму професійному просторі, як реалізує себе в команді, яких знань і навичок необхідно набути, як забезпечити власний емоційний добробут.

Порівняно з менторингом супервізія — це системний процес глибинного аналізу, який передбачає дослідження причинно-наслідкових зв'язків настання чи ненастання певних подій у процесі реалізації поставлених цілей і ролі супервізованої групи чи індивідуального супервізованого в них.

Спробуємо сформулювати переваги та недоліки такого виду супроводу.

<b>СУПЕРВІЗІЯ</b>	
<b>ПЕРЕВАГА</b>	<b>НЕДОЛІК</b>
Орієнтація на фокус, сформульований супервізованим.	Відсутність культури застосування супервізії, як наслідок, недовірливе, скептичне ставлення до супервізора.
Можливість усвідомити потенційні проблеми, з якими стикається супервізований / супервізована група.	Здебільшого супервізії не є періодичними та проводяться у випадку управлінської «пожежі» чи конфлікту в команді.
Розвиток упевненості та навичок, а також формування та коригування норм поведінки, які відбуваються за результатами супервізії, надалі можна застосовувати в роботі в команді, зі стейкхолдерами тощо.	Якщо бракує конфіденційності, можливості для критичного зворотного зв'язку можуть бути втрачені.
Дає більше наснаження завдяки процесу глибинного аналізу.	Введення нової людини в супервізорську групу може бути набагато складнішим, ніж забезпечення її супервізією.

<sup>65</sup> Астремська В. І. «Групова супервізія як ефективна форма практичної підготовки до роботи з клієнтом», 2014, с. 94.



Отже, **супервізія** є наступним за **менторингом** рівнем супроводу, який передбачає системну, періодичну роботу всіх учасників з наставником, що побудована на довірі й засадах конфіденційності та покликана не лише бути реакцією на зміни, а стати стимулом до їх запровадження.

**Колегіальна супервізія, або інтервізія**, — це різновид групової супервізії, яка використовується в тих випадках, коли в супервізованого немає можливості одержувати кваліфіковану індивідуальну супервізію, але є можливість одержувати її в групі приблизно рівних за досвідом і можливостями колег<sup>66</sup>. Відрізняє інтервізію від супервізії відсутність більш досвідченого фахівця-супервізора, це більше обмін досвідом між колегами, у результаті чого визначаються спільні проблеми та генеруються алгоритми їх розв'язання. Ця практика зосереджена на отриманні критичного зворотного зв'язку, а команди самостійно несуть відповідальність за зміст та структуру сесії.

Ми вже писали раніше, що волонтери є драйверами створення соціальних інновацій в Україні. Через інтервізію, яка є своєрідним обміном досвідом, волонтерські команди можуть розвинути ще один важливий skill — інтелектуальне посередництво або ж стати брокерами ідей та інновацій. Тобто навчитися переносити знання між групами, застосовувати підходи різних людей до розв'язання однотипних проблем у різних умовах і ситуаціях. Тим самим виконуючи і превентивну функцію управлінських пожеж, складних питань і проблемних моментів.

На відміну від супервізії, інтервізія є більш горизонтальним процесом, оскільки не передбачає системності глибокого аналізу, а сприяє підвищенню рівня емпатії, самоемпатії та рефлексії, зміцнює віру в себе, оскільки не передбачає системи оцінювання, проте як супервізія та менторинг фокусується на запиті супервізованого. Варто зазначити, що цей процес може тривати нескінченно й припинитися на будь-якому етапі професійного зростання.

Традиційно виділяють індивідуальну та групову інтервізії.

**Індивідуальна інтервізія** — це розмова двох рівних за статусом осіб, у якій ані стаж роботи, ані досвід не створюють залежності від експертної ролі один одного. Надання сміливих інтуїтивних відповідей, забезпечення балансу у зворотному зв'язку, уникнення надмірних порад — практики, які допоможуть знайти ефективні рішення. Результатом такої взаємодії будуть рекомендації щодо реалізації конкретного етапу проектного циклу, структурування навичок, визначення слабких сторін і зон росту.

---

<sup>66</sup> Там само. С. 96.

**Групова інтерв'язія.** Уявіть на хвилину, що у своїй роботі ви зіткнулися з надзвичайно складним завданням, розв'язати яке видається безнадійним. Під час групової інтерв'язії кілька фахівців галузі допомагають вам знайти рішення через десятки питань для прояснення ситуації, діляться томами прочитаних книг, годинами здобутого досвіду, а також успішними кейсами з власної практики. У результаті генеруються прототипи рішень, а також надається надзвичайно цінний зворотний зв'язок. Цей процес обмежується лише часом і фокусується на вашому запиті.

Переваги та недоліки колегіальної суперв'язії наведено в таблиці нижче.

<b>ІНТЕРВ'АЗІЯ</b>	
<b>ПЕРЕВАГА</b>	<b>НЕДОЛІК</b>
Рівність статусів.	Може не вистачати дисципліни. Зустрічі можуть перетворитися на процес обміну чутками, скаргами або просто розмови чи дискусії.
Підтримка групової культури на основі стандартів. Рівень ефективності інтерв'язії залежить від того, чи можуть учасники вільно говорити про свою некомпетентність у присутності своїх колег.	Відсутність сприятливого мікроклімату в команді.
Структурування власного професійного досвіду через самокерування та збалансованість учасників.	Некорисні реакції, такі як надмірні поради, оцінка, критика. Процес може затягнутися в часі.

Насправді не має значення, який саме вид супроводу ви оберете для себе, головне, щоб він повністю відповідав вашим індивідуальним або командним потребам і сприяв розвитку «тут і зараз». Кризові ситуації та зміни можуть сповільнити прогрес, але також можуть бути його рушійною силою. Волонтерські організації є флагманом нестандартних рішень, управлінськими новаторами та феноменом командних цінностей. Однак у сучасному світі, де вимагається мультизадачність і висока інтенсивність, необхідно постійно розвиватися та здобувати нові знання. Тому, перебуваючи в супроводі, рекомендуємо скористатися його проміжними й кінцевими результатами, навіть якщо ви ставитеся до них скептично. Мислення — єдине, що не можна делегувати, але можна розвивати й покращувати, щоб досягти якісних результатів своєї діяльності.

## АВТОРИ

### **ЛУЦИК Василь**

- голова Національної соціальної сервісної служби України

### **ХАМУЛЕНКО Олександра**

- начальниця Управління з питань дотримання стандартів рівності Національної соціальної сервісної служби України

### **ЗЕМЛЯНКО Марія**

- головна спеціалістка сектору з питань волонтерської діяльності Управління з питань дотримання стандартів рівності Національної соціальної сервісної служби України

### **ПОВТАРЬ Наталія**

- юристка в сфері розвитку та підтримки організацій громадянського суспільства, проєкт "Ініціатива секторальної підтримки громадянського суспільства України", ГО "Центр демократії та верховенства права"

### **БОНДАРЕНКО Ганна**

- засновниця та керівниця ГО «Українська Волонтерська Служба»

### **ДАЦКО Анна**

- заступниця директора БФ «Карітас Жовква УГКЦ»

## ПУТІВНИК З ВОЛОНТЕРСТВА В УКРАЇНІ: ЗАКОНОДАВСТВО, МЕНЕДЖМЕНТ, НАЙКРАЦІ ПРАКТИКИ

*Цей посібник створила Національна соціальна сервісна служба України у співавторстві із Центром демократії та верховенства права та Українською волонтерською службою для підвищення рівня соціально-правової обізнаності волонтерів та організацій, які залучають їх до своєї діяльності, у межах проєкту «Ініціатива секторальної підтримки громадянського суспільства України», що реалізується ІСАР Єднання у консорціумі з Українським незалежним центром політичних досліджень (УНЦПД) та Центром демократії та верховенства права (ЦЕДЕМ) завдяки щирій підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку. ІСАР Єднання несе повну відповідальність за зміст, який може не відображати поглядів АМР США або Уряду Сполучених Штатів Америки.*