

Посібник по роботі з волонтерами



Київ
2021



Посібник по роботі з волонтерами

Київ
2021



Посібник створено у співпраці з Відділом соціального служіння УГКЦ в рамках проекту «Створення соціальних центрів для нарощення потенціалу осіб і громад, які постраждали внаслідок конфлікту в Україні, у сфері подолання труднощів та самозахисту», що впроваджується Міжнародним благодійним фондом «Карітас України» за підтримки Карітас Німеччини, Федерального міністерства економічного розвитку і співпраці Німеччини (BMZ) та EU Aid Volunteers.

Бондаренко А., Вдовцов Ю. Посібник по роботі з волонтерами. — Київ, 2021. — 164 с.

Автори: Анна Бондаренко, Юрій Вдовцов

Менеджерка проєкту: Ксенія Буханець

Літературна редакторка: Марія Ганшина

Ілюстраторка: Богдана Давидюк

Дизайн і верстка: Олена Мостепан

Редакційна колегія: о. Андрій Нагірняк, Григорій Селещук, Ксенія Буханець, Наталя Стецьків, Анна Чудовська

Підписано до друку 18.09.2021

Формат 165×235 (70×100/16)

Друк офсетний

Всі права застережено

Видана українською мовою

© А. Бондаренко

© Ю. Вдовцов

© Карітас України

© Відділ соціального служіння УГКЦ

Зміст

Вступне слово	5
Соціальне служіння Української Греко-Католицької Церкви	6
Волонтерські програми Карітасу.....	7
Парафіяльне соціальне служіння.....	8
Християнське волонтерство.....	9
Роль священника в розвитку соціального служіння.....	10
Волонтерство	12
Правові засади волонтерства.....	14
Волонтерський менеджмент.....	21
Волонтерська програма.....	26
Цикл волонтерського менеджменту	28
Планування волонтерської програми.....	32
Визначення потреб.....	33
Аналіз сподівань й упереджень.....	35
Формування цілей та завдань.....	37
Бюджет волонтерської програми.....	40
Створення волонтерських ролей.....	42
Залучення волонтерів.....	46
Добір волонтерів.....	55
Адаптація волонтерів.....	60
Мотивування волонтерів.....	64
Супровід і підтримка волонтерів.....	70
Моніторинг та оцінювання роботи волонтерів.....	72
Визнання внеску волонтерів.....	78
Залучення до спільноти волонтерів.....	79
Каталог найкращих практик волонтерських програм	82
Залучення волонтерів до акції «Великодній кошик».....	83

Всеукраїнська акція «Листи до святого Миколая».....	84
СОВА – Соціально-Освітня Волонтерська Академія.....	85
Залучення старших волонтерів до «Соціального гардероба».....	86
Волонтерський фандрейзинг у проєкті «Шкільний портфель».....	87
Християнський рух спільнот «Віра і світло».....	88
Волонтерська акція «На відстані руки».....	89
Акція з пошиття захисних масок у відповідь на пандемію COVID-19.....	90
Розвиток локального волонтерства за допомогою Школи волонтера.....	91
Соціальна ініціатива SoborHelp.....	92
Додаток 1. Анкета волонтера.....	95
Додаток 2. Посадова інструкція фахівця з роботи з волонтерами.....	97
Додаток 3. Договір про провадження волонтерської діяльності.....	100
Додаток 4. Згода від батьків для неповнолітніх волонтерів.....	104
Додаток 5. Загальна Декларація Волонтерів.....	107
Додаток 6. Дослідження волонтерських програм УГКЦ в осередках Карітасу.....	110
Додаток 7. Гуманітарні принципи та основні гуманітарні стандарти.....	130
Додаток 8. Волонтерська діяльність у надзвичайних ситуаціях.....	132

Вступне слово



Жодне добро не є понад наші сили.

Бл. Любомир Гузар

Під час одного з візитів до локального осередку Карітасу я мала нагоду поспілкуватися з командою, представниками влади та місцевого бізнесу. Тоді один із підприємців, який активно допомагає Карітасу в його роботі, поділився метафорою, котра припала мені до душі. Ідеться про те, що в кожній людині є іскра любові, милосердя й добра і її лише потрібно «звільнити», допомогти їй «реалізуватися». Завдання розвитку волонтерства полягає в тому, щоб допомогти людям знайти цю іскру добра та максимально її «роздмухати», перетворивши на вогонь. Насправді кожен має внутрішнє бажання бути добрим, допомагати іншим, реалізуватися через добрі вчинки. Карітас і є тією організацією, котра може допомогти розвинути, поглибити й скерувати це бажання в правильне річище, – стати тим «подувом вітру», який здатен перетворити маленьку іскорку на палахке багаття.

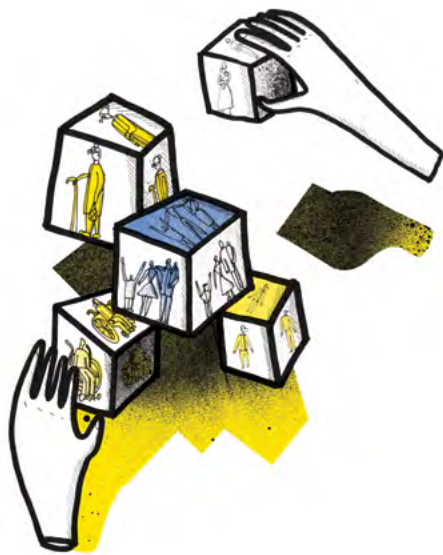
Ніхто не може жити в самотності, ізоляції – ми знаходимо себе в стосунках з іншими людьми. Наше бажання добра завжди буде, з одного боку, спрямованим на тих, хто поруч, а з іншого – потребуватиме підтримки й формації від спільноти, у котрій перебуваємо. Синергія, спільна дія, надійне плече того, хто поряд, є важливою складовою для зміцнення та реалізації прагнення добра. Розвиток волонтерства якраз і має на меті допомогти людям для початку відкрити цю іскорку, далі розвинути та зрештою зробити частиною чогось масштабного.

Любов – потужна сила, котра має здатність змінити кожного з нас, а волонтерство є візуалізацією того, як ми як окремі особи й спільнота в цілому можемо змінювати світ навколо. Творячи добро, ми віднаходимо себе та божественний задум усередині нас. Бог створив нас безкорисливо, дав нам життя в дар. Тож коли ми робимо добро, то в певний спосіб долучаємося до божественного, що є в нас.

Часто саме слово «волонтерство» сприймають досить формалізовано, однак насправді це щось просте – коли одна людина з власної волі робить добро іншій. Нам може здаватися, що це складно, незрозуміло, і саме тут прийдуть на допомогу ті, хто вже здолав цей шлях. Для мене важливою є концепція спільноти милосердя. Коли я прийшла до Карітасу, то зустріла тут людей, які справді щасливі, що мають змогу допомагати іншим, їхні очі горять. Це фантастична енергія, і я впевнена – нею потрібно ділитися. Я прагну максимально розширити наше «коло добра» й закликаю всіх охочих долучатися до нашої спільноти заради того, щоб змінювати світ на краще.

Тетяна Ставнича
Президентка Карітасу України

Соціальне служіння Української Греко-Католицької Церкви



Вашими добрими ділами ви не лише підтримуєте сотні тисяч постраждалих від війни, катаклізмів, несправедливості та соціальної нерівності, — ви даєте перед Божим обличчям ясне і смиренне свідчення живої віри, сили любові, яка заповідає перемогу життя і воскресіння.

Бл. Святослав Шевчук

Християнська ідея милосердя завжди служила основою благодійної діяльності як громадських організацій, так і приватних осіб. Церква прагне виконати потрійну місію: звіщати Добру Новину (керигма), освячувати (літургія) та служити (дияконія). Будучи вірною християнському вченню, Церква протягом тривалого часу не просто брала активну участь у справі соціальної допомоги та підтримки, а й мала в цьому провідне значення.

Соціальне служіння — діяльність, спрямована на розв'язання соціальних проблем і досягнення соціальної справедливості, що охоплює весь спектр соціальної активності. Соціальне служіння передбачає надання волонтерської допомоги, благодійництва й організовані форми надання соціальних послуг окремим нужденним та групах задля їх цілісного розвитку. УГКЦ здійснює соціальне служіння в таких напрямках: робота з дітьми й молоддю, у сфері охорони здоров'я та здорового способу життя, робота в громаді, робота з мігрантами, допомога сім'ям, допомога особам із функціональними обмеженнями, допомога самотнім людям поважного віку, ув'язненим і людям без постійного місця проживання, допомога тим, хто постраждав унаслідок стихійних явищ чи катастроф.

Соціальне служіння Церкви має своїм фундаментом і рушієм віру. Водночас Церква усвідомлює важливість того, щоб її соціальне служіння було **організованим, систематичним та професійним**, спрямовувалося на всіх, незалежно від етнічної чи релігійної належності, і не було засобом прозелітизму.

Церква реалізує соціальні програми через місцеві релігійні громади й церковні мирянські рухи, що діють при парохіях; через мережу МБФ «Карітас України», який є офіційною благодійною організацією УГКЦ; через чернечі чини та згромадження; через співпрацю з громадськими благодійними фондами, організаціями й рухами. Для організації і координації цієї роботи в певних напрямках створено відповідні управлінські структури — комісії. Така структурованість соціального служіння сприяє його систематизації та професіоналізації.

Волонтерські програми Карітасу

Карітас — мережа благодійних організацій Католицької церкви, місією якої є розвиток традицій добродійної діяльності та здійснення соціальної роботи відповідно до християнських морально-етичних цінностей. Карітас надає допомогу нужденним незалежно від віросповідання, етнічного походження, статі чи віку, базуючись на християнських засадах і цінностях.

Слово «Карітас» означає водночас любов і милосердя, співчуття та благодійність.

До міжнародної родини Карітасу належать понад 160 національних організацій у більш як 200 країнах світу. Першу організацію Карітасу було створено в німецькому місті Фрайбург у 1897 році, потім Карітас з'явився у Швейцарії, США, Голландії та інших країнах. Священники й парафіяни називали свою роботу в цих нових закладах «служінням у дусі *caritas pastoralis* (пастирського милосердя)». Духовною настановою та стимулом для появи перших центрів Карітасу стала в 1891 році енцикліка папи Лева XIII «*Regum Novarum*», яка стала основою для формування соціальної доктрини Католицької церкви. «*Regum Novarum*» була покликана подати альтернативу ідеям соціалізму, і на відміну від останнього вона проголошувала взаємозалежність та співпрацю класів, вирішення конфліктів завдяки виконанню кожним своєї частки відповідальності в дусі християнського вчення.

У 1924 році на Євхаристійному всесвітньому конгресі в Амстердамі 60 делегатів із 22 країн утворили дорадчий орган зі штаб-квартирою в Люцерні, Швейцарія. З 1928 року регулярні конференції проходили під назвою «*Caritas Catholica*», де делегати зустрічалися що два роки аж до початку Другої світової війни.

Ідеологія Карітасу зазнала гострої критики як у країнах фашистського блоку, так і в СРСР. У першому випадку — через сповідування принципів рівності людей перед Богом без огляду на етнічну чи расову належність; у другому — через «консервативність», несприйняття ідей соціальної революції, класової боротьби. Спільним в обох випадках було антихристиянське спрямування критики, спроба утвердити нові цінності разом зі знищенням тисячолітніх традицій теїстичної етики. Тож діяльність Карітасу була вкрай ускладнена в Західній Європі до середини 1940-х років та унеможливлена в Східній Європі до падіння комуністичного режиму.

Діяльність відновилося в 1947 році двома конференціями, що відбулися в Люцерні. Вони мали на меті координацію зусиль і поживлення міжнародної співпраці. Розвиток Карітасу

отримав наступний поштовх, коли Ватикан доручив йому офіційне представництво католицьких соціальних організацій на міжнародному рівні – насамперед в Організації Об'єднаних Націй.

У грудні 1951 року з благословення Святого Престолу зібралася перша установча Генеральна асамблея Карітасу. Члени-засновники представляли організації Карітасу 13 країн: Австрії, Бельгії, Канади, Данії, Франції, Німеччини, Нідерландів, Італії, Люксембургу, Португалії, Іспанії, Швейцарії та Сполучених Штатів Америки. У 1957 році Конфедерація отримала назву «Карітас Інтернаціоналіс», що відбивало дедалі більшу присутність Карітасу на кожному континенті.

Діяльність Карітасу в Україні охоплює різні напрями, зокрема допомогу дітям, молоді й сім'ям, що перебувають у складних життєвих обставинах, охорону здоров'я, допомогу людям з особливими потребами, опіку над людьми поважного віку, соціальні проблеми міграції, допомогу в надзвичайних ситуаціях, розбудову громад тощо.

В Україні Карітас охоплює понад 30 регіональних організацій у 15 регіонах. Волонтерська діяльність є неодмінною складовою роботи Карітасу. Щороку регіональні організації залучають волонтерів до участі в благодійних акціях, наданні адресної допомоги нужденним, експертної допомоги та духовної підтримки. Волонтери допомагають працівникам Карітасу надавати більш якісні послуги, залучати більшу кількість бенефіціарів і партнерів, започатковувати ініціативи в нових регіонах.

Парафіяльне соціальне служіння

В основі парафіяльного соціального служіння лежить прагнення створити «живу» парафію – ту, де кожен може втілити свою віру через милосердну діяльність і допомогу нужденним. Якою є «жива» парафія? Тією, що не заплющує очі на потреби, турботи та надії людей, які живуть на території парафії. Метою соціального служіння передусім є допомога людям, які найбільше потерпають від негативних процесів у державі й не можуть самостійно дати собі ради.

Усі структури соціального служіння створюються, спираючись на **людей доброї волі з-поміж парафіян (волонтерів)**, які готові вкладати свій час та інші ресурси в благодійну діяльність. Зокрема, створення парафіяльних Карітасів є виявом самостійної діяльності парафіяльної громади.

Існують парафіяльні спільноти, які роками беруть активну участь у вирішенні соціальних проблем. Вони опікуються дітьми із сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, допомагають людям із фізичною і ментальною інвалідністю, облаштовують соціальні центри та запроваджують нові соціальні послуги в громадах. Водночас інші лише починають розвивати служіння й соціальну діяльність парафії.

Ось лише декілька прикладів служіння парафіяльних спільнот.

Кімната соціальної підтримки для дітей, Полтава

Кімната соціальної підтримки для дітей у потребі – це безпечний комфортний простір для занять із дітьми, що перебувають у складних життєвих обставинах. Дітей навчають самостійно долати негаразди й здобувати позитивний життєвий досвід. Заняття в кімнаті соціальної підтримки спонукають дітей налагоджувати довірливі стосунки з однолітками,

розвивати соціальні та комунікативні навички. У кімнаті соціальної підтримки панує атмосфера прийняття й підтримки, яка допомагає дітям повірити у власні сили.

Благодійна їдальня для нужденних, Одеса

Парафіяльна спільнота щосуботи організовує благодійну їдальню для нужденних, де вони можуть отримати свіжий і гарячий домашній обід. Обіди готують спільними зусиллями парафії: кожен відповідальний за певну частину роботи – від купівлі продуктів до їх приготування й роздачі. Під час обідів парафіяни спілкуються з гостями їдальні, діляться вірою та небайдужістю.

Інклюзія для золотого віку, Броди

У межах проекту «Соціальна інклюзія людей поважного віку через пасторальну діяльність» 25 людей поважного віку залучили до активної діяльності в парафії. Протягом 6 місяців відбувалися відпочинково-пізнавальні зустрічі, на яких люди поважного віку ділилися досвідом. Зустрічі були щотижня й охоплювали інформаційні лекції, перегляд фільмів, інтерактивні завдання та ігрові практики. За цей час удалося створити справді «живу» спільноту людей поважного віку, активно залучених до життя громади.

Територія здорового покоління, с. Швейків Тернопільської області

Проект «Територія здорового покоління» дав поштовх молодіжному соціальному служінню в парафії. Метою проекту стала організація змістовного дозвілля з користю для особистого розвитку (перегляд мотиваційних фільмів про милосердя), аж до усвідомлення потреби й важливості справ милосердя. Для цього парафіяльна молодь брала участь у спільних виїздах і волонтерських акціях, надавала допомогу хворим та самотнім парафіянам, працювала з дітьми, що опинилися в складних життєвих обставинах.

Метою парафіяльного служіння є не лише надання допомоги нужденним парафіянам, а й спонукання всієї спільноти до змістовної участі в милосердній діяльності.

Важливе значення у волонтерському служінні належить **парафіяльній молоді**. Оскільки багато проектів пов'язані з відвідуванням будинків для самотніх людей похилого віку, до служіння їм значною мірою залучені діти й молодь із парафії. Для багатьох молодих людей це стає першим досвідом служіння, який навчає їх милосердя, доброти та взаємопідтримки. Молодь також бере активну участь у служінні дітям і сім'ям, що опинилися в складних життєвих обставинах, допомозі людям із ментальною та фізичною інвалідністю та інших напрямках волонтерської діяльності.

Християнське волонтерство

Термін «волонтерство» для Церкви порівняно новий, хоча ми наголошуємо, що від самого початку серед Христових учнів були волонтери – люди, які долучалися до високої місії допомоги ближньому, наслідуючи Ісуса. Може, застосовувати це слово до апостолів дуже сміливо, але в Христових словах, звернених до них, помітний заклик до волонтерства: «Оздоровлюйте недужих, воскрешайте мертвих, очищуйте прокажених, бісів виганяйте. Даром прийняли, даром давайте. Не беріть ні золота, ні срібла, ні дрібних грошей у череси ваші».

Біблійне коріння – милосердя й готовність ділитися з іншими – показує, що Господь заохочує нас до служіння іншим. Ісус постає перед нами як слуга: «Применшив себе самого, прийнявши вигляд слуги, ставши подібним до людини» (Флп 2:7). На Таємній вечері він завершує розмову про любов символічним жестом: «Ви звете мене: Учитель, Господь, і правильно мовите, бо я є. Тож коли вмив вам ноги я – Господь і Учитель, – то й ви повинні обмивати ноги один одному. Приклад дав я вам, щоб і ви так робили, як оце я вам учинив» (Йн 13:13–15). Потрібно пам'ятати, що у Великий четвер ми згадуємо як Ісусову Євхаристію, так і Його служіння: дві дуже пов'язані речі. У повсякденні ми добре пам'ятаємо про Євхаристію, але не про омивання ніг – а їх не можна розділяти. Спільнота, заснована на Євхаристії, – це спільнота служіння.

Інші цінності волонтерства – це почуття солідарності й взаємної відповідальності. Ці поняття мають низку значень, які відсилають до різних рівнів людського життя, проте в будь-якому разі стосуються первинних і незамінних умов співіснування: людина нерозривно пов'язана з іншими через спільність середовища й долі, як окремі клітини поєднані в цілісний організм. Ми не можемо уникнути солідарності, бо вона творить наше життя. Вона не обмежує нашої свободи, а надає їй виміру відповідальності: адже свобода людини існує тільки як сукупність загальних свобод, тобто обмежується своєю солідарністю із чужими свободами та відповідальністю за той вплив, який може на них мати. Тому для християнського волонтера «ділитися з іншим» означає допомагати цьому іншому подолати стан бідності й залежності; «бути з кимось» означає прагнути його розвитку та допомагати йому бути вільним, автономним учасником і протагоністом творення суспільства нарівні з іншими.

Якщо говорити взагалі, то волонтер – це людина, готова безкорисливо долучитися до праці в спільноті. В історії Церкви знаходимо чимало прикладів людей, які діють як волонтери. Спонука до їхніх учинків – не тільки добра воля, а й впевненість у тому, що волонтерство – це спосіб показати християнську любов. І в Церкві, і загалом у суспільстві волонтери представляють важливі цінності: дух жертвовності й служіння, почуття солідарності, взаємну відповідальність та безкорисливість.

Братства й сестринства здавна були організованими формами волонтерства в нашій Церкві. Адже саме в малій спільноті, якою є братство чи сестринство, християнин має змогу не лише поглибити духовне життя, а й реалізувати своє бажання служити Церкві та ближньому відповідно до власного покликання, виявляючи милосердя й солідарність до нужденних.

Роль священника в розвитку соціального служіння

У кожній парафії має бути особа, відповідальна за соціальне служіння. Не обов'язково це має бути сам священник. Добрий лідер створює можливість лідерства для інших. І в парафії завжди знайдуться люди, які захочуть опікуватися соціальним служінням. А священники мають заохочувати й підтримувати цих волонтерів. Дуже важливо, щоб вони постійно почували присутність пароха.

Священник Андрій Нагірняк, заступник голови Відділу соціального служіння УГКЦ

Парафіяльним священникам належить чи не найважливіше значення в розвитку соціального служіння в парафії. Вони аналізують потреби людей і першими бачать людей у потребі, підтримують зв'язок із жертводавцями та іншими парафіями. Часто священники виступають головними організаторами соціальних акцій і репрезентують собою «консультативні центри» на колесах. Священники особисто відвідують нужденних, спілкуються з ними, контактують та співпрацюють із пасторальною радою парафії і місцевим координатором соціального служіння, а також залучають волонтерів з-поміж парафіяльної громади до служіння.

Особливий вплив священник має на залучення до волонтерської діяльності парафіяльної молоді й людей, що належать до вразливих груп. Під час промови на літургії та особистого спілкування він, розповідаючи про волонтерство як служіння, може запросити вірян долучитися як волонтерів, надихнути стати на шлях допомоги іншим та підтримати перші кроки в цьому напрямі. Водночас священники мають обов'язки, через які не можуть особисто брати участь у кожному волонтерському проекті в парафії. Розуміючи потреби парафіяльної спільноти, священник може скеровувати людей до волонтерських проектів, які координує Карітас, запрошувати долучитися до інших організацій (зокрема руху «Віра і Світло» чи Мальтійської служби допомоги) або стимулювати до створення локальних парафіяльних соціальних ініціатив. Завдяки фахівцям і керівникам проектів Карітасу священник може бути впевненим у доброчесності волонтерського проекту, до якого запрошує парафіяльну спільноту.

Волонтерство



Волонтерство – це любов у дії

Хто такий волонтер?

Волонтер – це людина, яка жертвує вільний час, уміння та талант на користь інших, спільноти, до якої належить, чи всього людства. Вона працює добровільно й безоплатно, творчо та ефективно реагуючи на суспільні потреби й сприяючи загальному добробуту. Хоча мотиви до волонтерської діяльності, культурні засади чи релігійні переконання можуть відрізнятися, усіх волонтерів об'єднує любов до людей і прагнення створити кращий світ.

В основі волонтерської діяльності лежать три ключові характеристики: добровільність, безоплатність та суспільна користь.

Добровільність

Волонтер надає допомогу за власним бажанням у вибраному напрямі волонтерської діяльності. Ніхто не може змусити людину стати волонтером; це завжди її рішення й прагнення долучитися до творення кращого світу.

Волонтер самостійно вибирає напрям, час, тривалість та обсяги своєї волонтерської допомоги. Водночас волонтерство не є заміником для інших обов'язків і видів діяльності (наприклад, обов'язків у школі, сім'ї та на роботі). Волонтер – це не людина без особистих проблем, а хтось, хто живе в людській реальності, не тільки сам собою, а й через постійні стосунки з іншими.

Безоплатність

Волонтерство – це завжди безоплатна й безкорислива діяльність. Волонтер не отримує коштів чи іншої матеріальної вигоди від надання волонтерської допомоги; натомість здобуває можливості для особистого розвитку, унікальні знання та навички, цінні знайомства й можливість реалізувати свій потенціал через допомогу іншим.

Безкорисливість – особливий елемент, який відрізняє волонтерську роботу від інших складників суспільного сектора. Вона передбачає брак економічної вигоди, свободу від будь-якої форми влади й відмову від прямих та непрямих зисків. Через досвід безкорисливого віддавання волонтери внутрішньо збагачуються й розвивають свої навички спілкування.

Суспільна користь

В основі волонтерської діяльності завжди лежить суспільна користь. Вирішення чи пом'якшення соціальної проблеми – те, навколо чого фокусується діяльність кожного волонтера або волонтерської групи.

Суспільна користь може бути як для всього суспільства загалом, так і для конкретної громади, у якій мешкає волонтер. Не має значення обсяг наданої допомоги; важливо те, наскільки волонтерам вдається бути поруч із тими, хто потребує допомоги найбільше.

Водночас волонтерство – не лише інструмент вирішення соціальних проблем, а й спосіб запобігання їм у майбутньому. Волонтерство – це відповідальна участь і практика громадянської солідарності, віддана подоланню економічної, соціальної, культурної, релігійної та політичної несправедливості. Воно поширює, захищає і плекає загальний добробут країни й світу. Волонтерство не спинається на визначенні проблем, а пропонує відповіді та проекти, які залучають якомога більше людей до розбудови суспільства, придатного для життя.

Волонтерство показує суспільству нові цінності: прагнення до спільного добра й дух служіння, який зароджується з бажання допомагати іншим. Волонтерська діяльність прагне до того, аби розуміти всю складність проблем, помічати й нові нагальні потреби поряд зі звичними.

Це і є «дух служіння»: постійна чутливість до потреб, з якої виникає творче розуміння того, коли потрібне служіння, як його здійснити, коли необхідно щось змінити в ньому.

Види волонтерської діяльності

Щороку понад 100 мільйонів людей долучаються до волонтерської діяльності в понад 50 різних напрямках і сферах волонтерства. Ідею соціального служіння, надання безоплатної допомоги тим, хто її потребує, та активне залучення громадян до суспільно корисної діяльності сприймають у розвинених країнах як звичайне, цілком буденне явище.

Серед найпоширеніших напрямів волонтерської діяльності – надання адресної допомоги нужденним, екологічна й зоозахисна діяльність, освітня та просвітницька діяльність, допомога в медичних і культурних закладах, участь в організації масштабних спортивних та культурних заходів, надання домедичної допомоги, волонтерський фандрейзинг (залучення волонтерів до збору коштів), інтелектуальне волонтерство (надання фахових консультацій і експертної допомоги в межах власних компетенцій) та інші.

Волонтери можуть здійснювати діяльність як **самостійно**, так і в складі неформальних волонтерських груп, громадських організацій та благодійних фондів. Участь у волонтерській діяльності найчастіше не вимагає попередньої підготовки, а необхідні знання й навички волонтери здобувають у процесі надання волонтерської допомоги.

Волонтери можуть надавати допомогу як **на постійних засадах**, з визначеними обов'язками й графіком, так і **періодично**, без прив'язки до конкретного проекту чи зони відповідальності.

Волонтери **не замінюють** собою державні органи або оплачуваних працівників; вони посилюють, збагачують та взаємодоповнюють роботу, яку здійснюють інші люди й організації. Заповнюючи недоліки державної соціальної політики, волонтери надають ефективну адресну соціальну допомогу, що відповідає потребам і запитам конкретної людини. Допомагаючи оплачуваним працівникам неприбуткових організацій, вони масштабують соціальний ефект від їхньої діяльності. Водночас багато низових ініціатив та організацій розпочинають як суто волонтерські й лише із часом залучають кошти на оплату працівників.

Правові засади волонтерства

Серед нормативних актів, які регулюють волонтерську діяльність в Україні, виокремлюють:

- **Закон України «Про волонтерську діяльність»** – основний документ, який регулює відносини, пов'язані з наданням волонтерської допомоги. Закон визначає, хто може надавати волонтерську допомогу, у яких напрямках та за яких умов.
- **Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації»** – основний документ, який регулює відносини у сфері благодійності. Зокрема, Закон визначає поняття благодійної діяльності, благодійної організації, бенефіціара, а також виокремлює п'ятнадцять сфер благодійності та умови збору благодійних пожертв.

У цьому посібнику подано основні тези й рекомендації щодо правових засад залучення волонтерів до діяльності організації. Проте фахівець із роботи з волонтерами зобов'язаний ознайомитися з повним текстом документів, щоб мати чітке уявлення про те, як має відбуватися волонтерська діяльність.

Національна соціальна сервісна служба

Центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері волонтерської діяльності, є Національна соціальна сервісна служба (nssu.gov.ua). Діяльність НСССУ спрямовує і координує Кабінет Міністрів України через міністра соціальної політики.

Відповідно до норм Закону України «Про волонтерську діяльність» Національна соціальна сервісна служба виконує низку завдань:

- забезпечує реалізацію державної політики у сфері волонтерської діяльності;
- уживає інших заходів для розвитку й популяризації волонтерської діяльності;
- сприяє поширенню інформації про волонтерську діяльність;
- сприяє громадським об'єднанням і благодійним організаціям у їхній діяльності, спрямованій на розвиток волонтерської діяльності;
- поширює інформацію про стан реалізації галузевих та регіональних програм сприяння й підтримки волонтерської діяльності;
- оприлюднює на своєму сайті наявну інформацію про організації та установи, що залучають до своєї діяльності волонтерів, зокрема інформацію про організації та установи,

що залучають іноземців й осіб без громадянства для провадження волонтерської діяльності на території України, протягом трьох робочих днів із дня отримання відповідної інформації;

- сприяє здійсненню міжнародної співпраці з питань волонтерської діяльності, узагальнює і поширює практику роботи в цій сфері.

Загальна Декларація Волонтерів

У додатках до посібника можна знайти текст **Загальної Декларації Волонтерів**, міжнародного документа, що визначає основні положення й вектор розвитку волонтерської діяльності у світі. Декларація є візійним документом, який містить рекомендації міжнародним і національним організаціям, урядам, засобам масової інформації та іншим гравцям щодо того, як розвивати й посилювати волонтерський рух.

Закон України «Про волонтерську діяльність»

Основним документом, який визначає особливості та вимоги щодо провадження волонтерської діяльності, є Закон України «Про волонтерську діяльність» (zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17). Закон ухвалили у 2011 році.

Основні положення Закону

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

Волонтерська діяльність – добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги. Волонтер – людина, яка добровільно здійснює соціально спрямовану неприбуткову діяльність шляхом надання волонтерської допомоги.

Волонтерська діяльність є формою благодійної діяльності. 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**.

Залучати волонтерів до своєї діяльності можуть організації та установи, які є **неприбутковими**.

Волонтери можуть надавати волонтерську допомогу як індивідуально, так і разом з організацією. Волонтер може отримати **посвідчення волонтера**, здійснюючи волонтерську діяльність в організаціях та установах, що залучають до своєї діяльності волонтерів.

Договір про провадження волонтерської діяльності

Волонтери надають волонтерську допомогу на базі організації чи установи, що залучає до своєї діяльності волонтерів, **на підставі договору про провадження волонтерської діяльності**, укладеного з такою організацією чи установою, або без такого договору.

Договір про провадження волонтерської діяльності укладають у письмовій формі, він має містити таку інформацію:

- опис волонтерської діяльності (завдання);
- період провадження волонтерської діяльності;
- права та обов'язки сторін;
- відповідальність за заподіяння збитків;
- умови розірвання договору.

Договір про провадження волонтерської діяльності обов'язково укладають:

1. за бажанням волонтера або його законного представника, якщо волонтер є особою віком від 14 до 18 років;
2. у разі надання волонтерської допомоги:
 - для ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій техногенного чи природного характеру;
 - Збройним силам України, іншим військовим формуванням, правоохоронним органам, органам державної влади під час дії особливого періоду, правових режимів надзвичайного або воєнного стану, проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки й оборони, відсічі та стримування збройної агресії Російської Федерації в Донецькій і Луганській областях.

Права та обов'язки у волонтерстві

Організації та установи, що залучають до своєї діяльності волонтерів, мають право:

- провадити діяльність з укладенням договору про провадження волонтерської діяльності з волонтером або без такого договору;
- отримувати кошти та інше майно для здійснення волонтерської діяльності;
- самостійно визначати напрями здійснення волонтерської діяльності;
- видавати волонтерам посвідчення, що засвідчують їхню особу й вид волонтерської діяльності в межах організації;
- відшкодовувати волонтерам витрати, пов'язані з наданням волонтерської допомоги;
- страхувати життя й здоров'я волонтерів на період провадження волонтерської діяльності відповідно до Закону України «Про страхування»;
- запрошувати іноземців та осіб без громадянства для провадження волонтерської діяльності на території України, скеровувати громадян України за кордон для провадження волонтерської діяльності;
- набувати інші права, передбачені законом.

Організації та установи, що залучають до своєї діяльності волонтерів, зобов'язані:

- створювати для волонтерів безпечні й належні для життя та здоров'я умови здійснення волонтерської діяльності;
- здійснювати підготовку волонтерів;

- надавати волонтерам правдиву, точну й повну інформацію щодо змісту та особливостей провадження волонтерської діяльності;
- забезпечувати вільний доступ до інформації, яка стосується здійснення волонтерської діяльності організаціями та установами, що залучають до своєї діяльності волонтерів.

Волонтер має право на:

- належні умови здійснення волонтерської діяльності, зокрема на отримання правдивої, точної та повної інформації про порядок й 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 здобутій спеціальності, за згодою навчального закладу;
- відшкодування витрат, пов'язаних зі здійсненням волонтерської діяльності;
- інші права, передбачені договором про провадження волонтерської діяльності й законодавством.

Волонтер зобов'язаний:

- сумлінно та своєчасно виконувати обов'язки, пов'язані з провадженням волонтерської діяльності;
- у випадках, визначених законодавством, проходити медичний огляд і надавати довідку про стан здоров'я;
- за потреби проходити подальшу підготовку (перепідготовку);
- не допускати дій та 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 й одностороннього розірвання договору з ініціативи волонтера відшкодовувати завдані прямі збитки, якщо це передбачено договором;
- відшкодовувати майнову шкоду, заподіяну внаслідок здійснення волонтерської діяльності, відповідно до закону.

Отримувачі волонтерської допомоги мають право на:

- звернення за волонтерською допомогою;
- поважливе й гуманне ставлення з боку волонтерів та організацій і установ, що залучають до своєї діяльності волонтерів;
- вибір волонтерів та організацій і установ, що залучають до своєї діяльності волонтерів, форми надання волонтерської допомоги;
- отримання інформації про свої права, обов'язки й умови надання волонтерської допомоги;
- дотримання правового режиму інформації з обмеженим доступом;
- захист своїх прав та законних інтересів відповідно до закону.

Отримувачами волонтерської допомоги є фізичні і юридичні особи, що є неприбутковими організаціями, які отримують таку допомогу.

Отримувачі волонтерської допомоги зобов'язані:

- надавати волонтерам та організаціям й установам, що залучають до своєї діяльності волонтерів, повну та правдиву інформацію, пов'язану з наданням волонтерської допомоги;
- не створювати додаткових ризиків для життя й здоров'я волонтерів під час надання волонтерської допомоги;
- у разі укладення договору про надання волонтерської допомоги відшкодувати прямі збитки, спричинені відмовою від отримання волонтерської допомоги, якщо це передбачено договором.

Обмеження в здійсненні волонтерської діяльності

Закон визначає обмеження в здійсненні волонтерської діяльності, які стосуються волонтерської діяльності іноземців, неповнолітніх волонтерів, а також індивідуальної волонтерської діяльності в окремо визначених напрямках.

→ Волонтери-іноземці

Іноземці й особи без громадянства здійснюють волонтерську діяльність через організації та установи, інформацію про які розміщено на офіційному сайті центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері волонтерської діяльності (НС-ССУ).

→ Неповнолітні волонтери

Підлітки віком від 14 до 18 років здійснюють волонтерську діяльність за згодою батьків (усиновлювачів), прийомних батьків, батьків-вихователів або піклувальника.

Залучення волонтерів-іноземців

Організації та установи, що залучають до волонтерської діяльності іноземців й осіб без громадянства, протягом п'яти робочих днів після такого залучення письмово інформують про це центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері волонтерської діяльності.

Організації та установи, що залучають до волонтерської діяльності іноземців й осіб без громадянства, у разі припинення іноземцем чи особою без громадянства провадження волонтерської діяльності протягом п'яти робочих днів повідомляють про це центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері міграції.

Обмеження в здійсненні волонтерської діяльності неповнолітніми

Підлітки віком від 14 до 18 років не мають права надавати волонтерську допомогу:

- для ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій техногенного чи природного характеру;
- у медичних закладах;

- Збройним силам України, іншим військовим формуванням, правоохоронним органам, органам державної влади під час дії особливого періоду, правових режимів надзвичайного або воєнного стану, проведення антитерористичної операції.

Обмеження в наданні волонтерської допомоги індивідуально

Волонтери можуть самостійно вибирати вид, форму, тривалість та спосіб надання волонтерської допомоги (індивідуально чи колективно, самостійно або спільно з неурядовою організацією).

Волонтери не можуть надавати волонтерську допомогу індивідуально за напрямами:

- сприяння проведенню заходів національного й міжнародного значення, пов'язаних з організацією масових спортивних, культурних та інших видовищних і громадських заходів;
- ліквідація наслідків надзвичайних ситуацій техногенного чи природного характеру.

Відшкодування витрат

Відповідно до норм Закону волонтерам, з якими укладено договір про надання волонтерської допомоги, для провадження волонтерської діяльності можуть бути відшкодовані витрати на відрядження на території України й за кордон у межах норм відшкодування витрат на відрядження, установлених для державних службовців і працівників підприємств, установ та організацій, що цілком або частково утримують (фінансують) бюджетним коштом.

Волонтеру можуть бути відшкодовані підтверджені документами витрати на:

- проїзд (зокрема перевезення багажу) до місця здійснення волонтерської діяльності;
- отримання візи;
- харчування, коли волонтерська діяльність триває більш як чотири години на добу;
- проживання в разі відрядження волонтера до іншого населеного пункту для провадження волонтерської діяльності, що триватиме понад вісім годин;
- поштові й телефонні послуги, якщо волонтер здійснює волонтерську діяльність поза межами місця розташування волонтерської організації;
- проведення медичного огляду, вакцинації та інших лікувально-профілактичних заходів, безпосередньо пов'язаних із наданням волонтерської допомоги.

Поширена практика серед громадських і благодійних організацій — **оплата напряму** витрат, пов'язаних зі здійсненням волонтерської діяльності, а не компенсація витрат безпосередньо кожному волонтеру. Зазвичай організація, яка залучає волонтерів, закладає до бюджету кошти на замовлення харчування (наприклад, комплексних обідів), проживання волонтерів, а також купує їм квитки чи замовляє послуги перевезення до місця здійснення волонтерської діяльності.

Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації»

Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» регулює відносини, що виникають у процесі надання й отримання волонтерської допомоги. Розуміння основних норм Закону допомагає фахівцю з роботи з волонтерами адаптувати волонтерів до особливостей волонтерської діяльності в благодійній організації.

Варто враховувати, що переважна більшість волонтерів досить погано розуміється на тонкощах законодавства та того, як функціонують неурядові організації в Україні. Відповідальністю фахівця з роботи з волонтерами є формування належних умов, за яких волонтер може надавати волонтерську допомогу й дізнаватися більше про те, як працює громадський сектор.

Важливою складовою Закону України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» є визначення сфер благодійної діяльності в Україні.

Згідно із Законом розрізняють п'ятнадцять основних сфер благодійності:

- освіта;
- охорона здоров'я;
- екологія, охорона довкілля й захист тварин;
- запобігання природним і техногенним катастрофам та ліквідація їхніх наслідків, допомога постраждалим унаслідок катастроф, збройних конфліктів і нещасних випадків, а також біженцям та особам, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- опіка й піклування, законне представництво та правова допомога;
- соціальний захист, соціальне забезпечення, соціальні послуги й подолання бідності;
- культура та мистецтво, охорона культурної спадщини;
- наука й наукові дослідження;
- спорт і фізична культура;
- права людини й громадянина та основоположні свободи;
- розвиток територіальних громад;
- розвиток міжнародної співпраці України;
- стимулювання економічного зростання й розвитку економіки України та її окремих регіонів й підвищення конкурентоспроможності України;
- сприяння здійсненню державних, регіональних, місцевих та міжнародних програм, спрямованих на поліпшення соціально-економічного становища в Україні;
- сприяння обороноздатності й мобілізаційній готовності країни, захисту населення в надзвичайних ситуаціях мирного та воєнного стану.

Підсумки

- Волонтером Карітасу може стати будь-яка людина, незалежно від віку, статі, політичних або релігійних поглядів, національності чи соціального статусу.

- Більшість волонтерів Карітасу беруть участь у благодійних ініціативах, спрямованих на надання опіки й піклування, охорону здоров'я, соціальний захист та надання соціальних послуг.
- Волонтери надають допомогу як на постійних засадах (наприклад, помічник соціального працівника або адміністратора соціального гардероба), так і тимчасово, долучаючись до окремих благодійних акцій, заходів та проектів.
- Волонтери, які долучаються на постійних засадах, зазвичай підписують договір про надання волонтерської допомоги. У договорі чітко окреслено сфери відповідальності й обов'язки волонтера, а також визначено, яким чином та як часто волонтер надає допомогу.
- Організація відповідає за створення безпечних умов здійснення волонтерської діяльності. Якщо є така змога, організація може компенсувати витрати волонтера на проїзд, проживання та харчування. Для визнання внеску й подяки волонтерам організація може надавати рекомендаційні листи, грамоти, подяки, посвідчення та інші документи, які підтверджують волонтерський досвід людини.
- Однією з поширених форм залучення волонтерів до діяльності Карітасу є організація вуличних акцій зі збору благодійних коштів, канцелярського приладдя чи інших товарів для допомоги нужденним. Волонтери в парах або мінігрупах презентують діяльність Карітасу й запрошують місцевих мешканців підтримати проект власним благодійним внеском.
- Студенти профільних спеціальностей (наприклад, соціальної роботи та психології) можуть проходити навчальну практику в проектах Карітасу. У такому разі Карітас укладає типовий договір з університетом, який скеровує студентів на проходження практики. Під час проходження практики студенти мають чітко визначений графік і завдання, які покладає на них організація.

Волонтерський менеджмент

Що таке волонтерський менеджмент?

Соціальне служіння має своїм фундаментом і рушієм віру. Водночас для сталої та ефективної роботи соціальне служіння повинне бути організованим, систематичним і професійним. Для реалізації цього потрібно збудувати систему волонтерського менеджменту, завдяки якій різні люди й групи людей отримають змогу змістовної особистої участі в розв'язанні соціальних проблем.

Залучення та координація волонтерів – те, без чого складно уявити роботу благодійної організації. Підтримка найбільш нужденних суспільних груп, організація благодійних акцій і заходів, залучення коштів та справедливий розподіл гуманітарної допомоги – усе це, звісно, може бути втілено зусиллями працівників Карітасу. Проте саме участь волонтерів, їхня підтримка й допомога, дають змогу організації досягти найкращих результатів: побудувати тісні зв'язки з бенефіціарами та дізнатися більше про їхнє життя, побачити раніше не помічені проблеми й бути гнучкими в реакції на виклики.

Залучення та побудова тривалих відносин із волонтерами є важливим компонентом роботи Карітасу. Не важливо, які навички, професійні знання чи життєвий досвід має людина, коли вперше приходиться на волонтерську акцію або зустріч. Завдяки волонтерству вона може розкрити свій потенціал у допомозі тим, хто цього потребує.

В основі роботи з волонтерами, які долучаються до діяльності Карітасу, лежить **волонтерський менеджмент** – керована система залучення, координації, мотивування та побудови тривалих відносин із людьми, яка дає їм змогу зростати через змістовну особисту участь у поліпшенні життя в громаді й допомозі іншим.

Багато хто вважає, що метою волонтерського менеджменту є задоволення потреби організації в «додаткових руках» або «робочій силі», яка може брати участь у реалізації проєктів. Проте це далеко від правди. Попри велику кількість стереотипів щодо слова «менеджмент» саме менеджмент волонтерів (тобто управління, координація роботи) дає змогу зробити їхню участь у соціальних проєктах змістовною, корисною, ефективною, тривалою та приємною – як для самих волонтерів, які долучаються до проєкту, так і для організації, що їх залучає.

Метою волонтерського менеджменту є побудова стійких відносин між організацією і волонтерською спільнотою, що дають змогу спільно й ефективно досягати поставлених цілей та суспільних змін, яких прагне організація.

Якісний волонтерський менеджмент:

- зменшує навантаження на працівників організації;
- виправдовує сподівання й відповідає потребам волонтера;
- відповідає потребам керівників проєктів та організації;
- підвищує ефективність організації і обсяг наданої допомоги;
- сприяє формуванню дружньої волонтерської спільноти навколо організації;
- допомагає формувати кадровий резерв та готувати майбутніх фахівців;
- дає змогу волонтеру підвищувати свої компетенції і здобувати цінний особистий та професійний досвід.

Завдяки такому підходу волонтери мають змогу здобути особистий досвід участі в суспільно важливих ініціативах. Позитивний досвід волонтерства стимулює їх до подальшої діяльності як у самому Карітасі, так і в інших громадських та благодійних організаціях, молодіжних центрах, державних установах, на парафії і в громаді.

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 підтримці роботи соціальної ідальні, так й адміністративна допомога в офісі Карітасу – важливо, щоб у результаті цієї діяльності щось змінилося на краще. Координатори волонтерів мають допомагати волонтерам побачити зв'язок між їхнім особистим внеском, часто невеликим, і тими позитивними змінами, яких удалося досягти організації.
- **Змістовна:** волонтери вкладають свій час, зусилля й талант у вирішення конкретних соціальних проблем. Не варто сприймати їх лише як некваліфікованих помічників, які

можуть робити завдання, на які в працівників обмаль часу. Багато волонтерів можуть запропонувати осередку унікальні компетенції, фахові знання та свіжий погляд, яких часто бракує працівникам.

- **Тривала:** хоча кожен волонтер самостійно вибирає, скільки часу та з якою регулярністю він може допомагати, саме підтримка постійного зв'язку з організацією дає змогу волонтеру почуватися потрібним і цінним. Координатор волонтерів має нагадувати волонтерам про те, що їм не обов'язково волонтерити щодня, щоб бути частиною спільноти Карітасу. У деякі життєві періоди – як, наприклад, період сесії для багатьох студентів – волонтер може ставити на паузу своє волонтерство. У такі моменти для кожного волонтера важливо знати, що на нього чекають, коли знову з'явиться час і змога долучитися.
- **Ефективна:** попри поширений стереотип робота волонтерів не має замінювати собою роботу працівників організації або державних органів. Завдання волонтерів – підтримувати й посилювати роботу працівників Карітасу. Підбираючи завдання для волонтерів, важливо враховувати принцип ефективності – тобто шукати ті завдання, виконання яких волонтерами допоможе досягти найбільших результатів.
- **Приємна:** волонтери мають почувати задоволення та радість від своєї участі у волонтерському проєкті. Основою для цього, звісно, є безпека й комфорт волонтера під час орієнтаційної сесії, інструктажу та безпосередньої участі у волонтерській акції. Координатор має подбати про безпечні умови під час волонтерства: переконатися, що волонтер отримав необхідні матеріали (засоби захисту, харчі, мапу місцевості тощо) й комфортно почуватися. Іншою стороною є загальна атмосфера під час волонтерства. Коли вона налаштовує на тепле спілкування, підтримку та продуктивну спільну роботу, волонтери прагнуть повертатися знов і знов до організації.

Важливою складовою волонтерської діяльності є рівність, повага й емпатійне ставлення до людини, яка одержує допомогу. Отримувач допомоги не має почуватися приниженим через те, що інший опікується ним. Навпаки, залученість як волонтера, так й отримувача допомоги до динаміки взаємин гарантує сталий ефект волонтерської діяльності.

Хто відповідає за роботу з волонтерами?

Волонтери є невіддільною складовою великої спільноти, яка формується навколо Карітасу. Ця спільнота охоплює десятки різних людей, кожен із них приходиться до Карітасу зі своєю мотивацією і прагненнями:

- хтось випадково довідується про організацію від знайомих або під час вуличної акції, тож прагне дізнатися більше про те, як вона працює та в яких сферах допомагає;
- хтось потребує матеріальної чи соціальної підтримки, тож приходиться за допомогою;
- хтось прагне не лише отримувати допомогу від Карітасу, а й долучитися до роботи організації, хоча б трохи;
- хтось приходиться для того, щоб отримати подяку або сертифікат про волонтерську діяльність, який можна використати під час майбутнього подання на роботу чи стажування;
- хтось свідомо приходиться із прагненням служити та бути корисним для інших.

У більшості Карітасів немає чітко визначених й однорідних волонтерських команд. Волонтерами стають дуже різні люди, кожен із власних мотивів вирішує запропонувати свою допомогу організації. Саме тому важливо формувати рівне, відкрите та позитивне ставлення до всіх, хто долучається до спільноти організації.

Формування такого середовища – відповідальність усіх працівників Карітасу, а не лише керівника проєкту чи фахівця з роботи з волонтерами.

Від працівників Карітасу чекають щодо волонтерів:

- доброзичливого ставлення як до рівних;
- змістовних і різноманітних завдань;
- чітких, зрозумілих пояснень та правил, чіткої координації роботи;
- інформування, підтримки й навчання;
- надання доступу до необхідних ресурсів для здійснення своєї роботи;
- забезпечення релевантним навантаженням;
- визнання важливості роботи волонтерів.

Важливо, щоб працівники різних рівнів усвідомлювали, що:

- робота волонтерів безкоштовна, проте не менш цінна, ніж якби її оплачували;
- важливо забезпечувати волонтерів завданнями, які відповідають їхнім сподіванням і здібностям, а також гармонійно розвивають потенціал кожного волонтера;
- системна координація роботи волонтерів – запорука успіху й довгострокової співпраці з волонтерами.

Розподіл ролей у роботі з волонтерами

Кожен Карітас є особливим, тож внутрішня структура й розподіл ролей у роботі з волонтерами теж відрізняються. Зазвичай більшість функцій, пов'язаних із залученням, координацією та мотивуванням волонтерів, покладають на керівника проєкту чи фахівця з роботи з волонтерами, якщо така посада передбачена штатним розписом.

Під час формування волонтерської програми важливо дати відповідь на три запитання:

- яких цілей і результатів у роботі з волонтерами ми хочемо досягти за наступний період (пів року, рік тощо);
- скільки ресурсу (сил, часу, коштів) ми маємо вкласти в роботу з волонтерами, щоб досягти цих цілей;
- урахувавши інші активності й завдання, які стоять перед нами, яким чином ми розподілимо відповідальність усередині організації, щоб утілити ці плани в життя.

Цілком імовірно, що в процесі обговорення виявиться, що для того, щоб досягти поставлених цілей, потрібно залучити більше ресурсів, ніж організація має наразі. Якщо це не є досяжним у короткостроковій перспективі, варто переглянути й внести зміни до цілей, які стоять перед волонтерською програмою. Поширеною помилкою формування волонтерських

програм є завищення показників під час планування роботи з волонтерами, оскільки на етапі планування здається, що залучення або утримання волонтерів не потребують багато часу. Проте на практиці треба пам'ятати також про інші зони відповідальності, які має команда проєкту, і планувати відповідно.

Може виявитися, що ніхто з працівників не зацікавлений у роботі з волонтерами – у такому разі варто пошукати людину, котру цікавить цей напрям, серед спільноти організації, бенефіціарів та людей, які регулярно долучаються до заходів і стежать за роботою організації в соціальних мережах. Це може бути як оплачуваний працівник, який долучиться до штату організації, так і волонтер, що готовий за підтримки керівника проєкту чи осередку взяти на себе відповідальність за роботу з волонтерами.

У багатьох Карітасах цю функцію беруть на себе волонтери, які є активними помічниками на парафії або колишніми бенефіціарами, люблять спілкуватися та мають вільний час (наприклад, студенти чи люди старшого віку).

«Коли я приходжу до Карітасу, то почуваюся знову молодою. Я можу годинами перебирати одяг, прибирати, мені навіть ніхто не потрібен поруч, а потім дивлюся — приходить людина, і я проводжу екскурсію, допомагаю їй вибрати все необхідне. Мені подобається, що я можу бути сама собі керівником і допомагати людям».

Волонтерка проєкту «Соціальний гардероб», 72 роки

Розподіл відповідальності

Назва посади	Завдання в роботі з волонтерами
Керівник організації	<ul style="list-style-type: none"> • Визначати вектор руху організації та проєктів. • Надихати команду й волонтерів своїм прикладом. • Нагадувати волонтерам про цінність їхньої роботи. • Підтримувати волонтерів у часи кризи (пандемія). • Моніторити потреби в громаді та ідентифікувати, кому може знадобитися волонтерська допомога. • Передавати колегам контакти перспективних потенційних волонтерів (зокрема з парафії). • Винагороджувати найактивніших волонтерів.
Координатор проєкту	<ul style="list-style-type: none"> • Аналізувати потребу у волонтерах: скільки людей потрібно, які навички вони повинні мати та яку саме роботу виконувати. • Збирати контакти людей, зацікавлених у допомозі. • Проводити презентації проєкту й групові зустрічі з волонтерами (інструктажі, зустрічі-знайомства). • Збирати зворотний зв'язок від волонтерів і партнерів.

Фахівець з роботи з волонтерами

- Формувати й затверджувати волонтерську програму.
- Збирати запити від колег про те, де потрібна допомога волонтерів та яка саме.
- Проводити навчальні зустрічі для колег про те, як варто працювати з волонтерами.
- Поширювати оголошення про пошук волонтерів.
- Проводити співбесіди й добір волонтерів.
- Проводити зустрічі та інструктажі для волонтерів.
- Підтримувати волонтерів, які потребують додаткової уваги (через ментальні чи фізичні особливості).
- Вести базу контактів волонтерів.
- Видавати подяки, грамоти, рекомендаційні листи.
- Інформувати волонтерів про важливі новини.
- Робити розсилання або модерувати чати волонтерів.
- Збирати зворотний зв'язок про волонтерський досвід.
- Оцінювати й збирати дані про результати роботи.

Посада фахівця з роботи з волонтерами є бажаною для організації якісної роботи з волонтерами. Проте найчастіше його функції виконує керівник проекту. У такому разі важливо чітко **ідентифікувати потребу** у волонтерах для проекту й закладати щотижня робочий час на те, щоб поспілкуватися з волонтерами.

Важливо завжди **тримати зв'язок із керівником організації**, який може підтримувати, надихати та показувати приклад для волонтерів. Організації, у яких керівник щонайменше раз на місяць проводить зустрічі з волонтерами, мають значно ефективніші волонтерські команди, ніж ті, де такі зустрічі не відбуваються.

Волонтерська програма

Волонтерська програма – це цілеспрямована й керована діяльність задля залучення волонтерів до реалізації суспільно важливих проектів і програм Карітасу. Найчастіше волонтерська програма є частиною широкого програмного чи проектного плану й визначає те, яким чином та в яких обсягах Карітас залучатиме волонтерів.

Волонтерська програма:

- спирається на цінності й принципи організації;
- має чіткі цілі та результати, яких потрібно досягти;
- передбачає активності з волонтерського менеджменту;
- має власний бюджет і необхідні ресурси;
- обмежена в часі (має початок та завершення).

Волонтерські програми Карітасу можуть стосуватися як реалізації окремого проекту – наприклад, залучення волонтерів до дитячого центру – так і загалом діяльності організації. У створенні й реалізації волонтерських програм можуть брати участь працівники різних рівнів: керівники осередків, керівники проектів, фахівці різних рівнів, соціальні працівники, юристи, а також працівники, які відповідають за фінансовий менеджмент та бухгалтерський супровід проектів.

В основі будь-якої волонтерської програми лежить певна послідовність активностей, спрямованих на залучення й побудову дружніх та ефективних відносин із волонтерами. Загалом ці активності формують **цикл волонтерського менеджменту** – один з основних інструментів кожного фахівця з роботи з волонтерами.



Цикл волонтерського менеджменту



Допомагаючи іншим, ти допомагаєш собі

Цикл волонтерського менеджменту – універсальний інструмент, який використовують під час розроблення й реалізації волонтерських програм. Він передбачає, які заходи та активності має здійснити організація для того, щоб «шлях волонтера» був зрозумілим, послідовним і допомагав йому взяти змістовну участь у програмах Карітасу.

Цикл волонтерського менеджменту охоплює вісім послідовних етапів:

- планування роботи;
- залучення волонтерів;
- добір волонтерів;
- адаптацію волонтерів;
- мотивування волонтерів;
- супровід та підтримку;
- оцінювання й визнання;
- залучення до спільноти.

Кожен з етапів циклу є логічним продовженням попереднього: якщо на етапі планування роботи фахівець визначає цілі й завдання, а також необхідну кількість волонтерів, яких потрібно залучити до Карітасу впродовж програми, то вже на етапі залучення ця інформація стає основною для формування комунікаційної кампанії. Інший приклад: що краще волонтер буде адаптованим (тобто зрозуміє, як працює проект, до якого він долучається, і чого чекають від нього як волонтера), то легше йому буде здійснювати свою волонтерську роботу.

Що відбувається на кожному етапі?

Коротко розглянемо, що саме відбувається на кожному з етапів циклу та які активності варто врахувати під час формування волонтерської програми.

1. Планування роботи

Планування – етап, з якого починається робота з волонтерами для організації. На цьому етапі потрібно сформулювати розуміння того, що волонтер має робити, які функції виконувати, проаналізувати те, хто та як саме буде координувати роботу з волонтерами.

Запитання, які треба проаналізувати на цьому етапі:

- Скільки волонтерів нам потрібно для реалізації проекту?
- Що робитимуть волонтери? Які функції виконуватимуть?
- Хто з нашої команди працюватиме з ними?
- Скільки коштів і часу треба присвятити волонтерам?
- Яку користь для нашої організації матиме робота з волонтерами?
- Яку користь волонтери матимуть від участі в нашому проекті?
- Яку користь матиме громада від реалізації цього проекту за участі волонтерів?

Оскільки більшість Карітасів уже мають досвід залучення волонтерів, важливим компонентом етапу планування є ідентифікація тих волонтерів та практик їх залучення, які було здійснено раніше. Цілком імовірно, що волонтери, котрі долучалися раніше, проте з різних причин припинили свою участь, зможуть допомогти у формуванні й реалізації нової волонтерської програми.

2. Залучення волонтерів

Залучення волонтерів – процес інформування потенційних волонтерів про можливості участі в програмах і проектах Карітасу. На етапі залучення потрібно сформулювати опис потенційного волонтера чи волонтерів, а також спланувати й реалізувати комунікаційну кампанію з їх пошуку та залучення.

Запитання, які треба проаналізувати на цьому етапі:

- Якого волонтера ми шукаємо? Що він має вміти й знати?
- Який волонтер точно не підходить нашій організації?
- Які особисті якості повинен мати «наш» волонтер?
- Які професійні навички повинен мати «наш» волонтер?
- Якими соціальними мережами користуються потенційні волонтери?
- Що ми маємо сказати або написати, щоб волонтер подав заявку саме до нашої організації?

3. Добір волонтерів

На етапі добору потрібно проаналізувати всі отримані заявки від потенційних волонтерів. Цей етап дає змогу серед усіх зацікавлених вибрати саме тих волонтерів, які будуть корисними для організації, відповідно для них волонтерська діяльність теж матиме користь. На етапі добору зазвичай використовують такі інструменти, як аналіз анкет і мотиваційних листів, виконання тестового завдання, проведення зустрічей та інтерв'ю з волонтерами.

Запитання, які треба проаналізувати на цьому етапі:

- Скільки волонтерів ми готові запросити до нашої волонтерської команди?
- Як ми зрозуміємо, хто з волонтерів, які подали заявку, підходить Карітасу?

- Які інструменти ми можемо використати, щоб знайти «своїх» волонтерів?
- Чи треба нам провести додаткові зустрічі для того, щоб дібрати «своїх» волонтерів?
- Як ми повідомимо волонтерів, яких не можемо запросити до команди, про відмову? Що ще, крім волонтерства, можемо їм запропонувати?

4. Адаптація волонтерів

Адаптація волонтерів — процес підготовки їх до участі в проєкті. Як і будь-яка інша діяльність, волонтерство потребує певного рівня підготовки: розуміння того, що робить Карітас та які цінності сповідує, знайомства з командою і волонтерами проєкту.

На етапі адаптації волонтерам потрібно дати відчуття себе частиною організації та надати знання й ресурси, необхідні для надання волонтерської допомоги. Для цього організатори можуть проводити інструктажі та неформальні зустрічі, на яких знайомити волонтерів між собою, а також створювати «пам'ятки волонтера», проводити лекції і тренінги, індивідуальні зустрічі.

Запитання, які треба проаналізувати на цьому етапі:

- Як ми залучаємо волонтера до життя організації?
- Що волонтер має знати й вміти до початку волонтерства?
- Що ми хочемо знати про волонтера та що він має знати про нас?
- Як волонтер має діяти під час волонтерства?
- Чого ми маємо навчити волонтера, щоб його робота була ефективною?
- Яких навичок, знань та компетенцій бракує нашим волонтерам?
- Які документи ми маємо надати волонтеру, щоб він почувався впевнено?
- Чи треба нам підписати з волонтером якісь офіційні документи?

5. Мотивування волонтерів

Зазвичай коли волонтери лише долучаються до проєкту, їхня мотивація є високою. У процесі волонтерства учасники можуть стикатися з різними ситуаціями, через які мотивація може змінюватися. Тому важливо, аби організатори підтримували волонтерів і створювали можливості для їхньої самореалізації завдяки участі в проєкті.

Запитання, які треба проаналізувати на цьому етапі:

- Чому волонтери долучаються до нашого проєкту чи організації?
- Що ми можемо зробити для того, щоб підтримати мотивацію наших волонтерів?
- Що з того, що ми робимо, може демотивувати волонтерів?
- Які знаки уваги й вдячності волонтери отримують під час волонтерства?
- Що може зробити Карітас, щоб наші волонтери почувалися цінними?

6. Супровід та підтримка

Регулярний супровід і підтримка з боку організації допомагає волонтерам почувати постійний зв'язок із Карітасом та більший рівень відповідальності за те, що вони роблять. Під час

надання волонтерської допомоги можуть виникати ситуації, до яких волонтери не є готовими, тож зв'язок із координатором волонтерів або іншим працівником Карітасу є чи не найважливішим інструментом якісного волонтерства. Координатор може не лише підказати, як краще діяти в тій чи тій ситуації, а й запобігти виснаженню й вигоранню волонтерів, потенційним конфліктам із бенефіціарами та партнерами.

Запитання, які треба проаналізувати на цьому етапі:

- Як (де саме та як часто) ми комунікуємо з волонтерами?
- Хто з нашої команди має контакти волонтерів і розуміння, що кожен із них робить?
- Як ми стежимо за настроєм та самопочуттям волонтера?
- Як ми вирішуємо конфлікти й кризові ситуації?
- Як ми комунікуємо з волонтерами під час заходів?
- Що ми робимо, якщо волонтер здається виснаженим і втомленим?

7. Оцінювання й визнання

Оцінювання роботи з волонтерами важливе як для організації, що завдяки зворотному зв'язку підвищує рівень своєї роботи, так і для волонтерів, яким важливо розуміти, чи цінною була їхня робота, яких результатів їм та волонтерській команді вдалося досягти спільно. На етапі оцінювання й визнання організатори підбивають підсумки волонтерського проєкту та відзначають внесок волонтерів.

Запитання, які організація має проаналізувати на цьому етапі:

- Як ми оцінюємо роботу волонтера й нашу роботу з ним?
- Як ми підбиваємо підсумки та дякуємо волонтерам?
- Чи видаємо ми волонтерам грамоти або сертифікати?
- Які зустрічі ми проводимо для того, щоб відсвяткувати результати?
- Як ми прощаємося з волонтерами?

8. Залучення до спільноти

Часто після завершення проєкту волонтери чекають запрошення до участі в інших ініціативах. Саме тому останнім етапом циклу волонтерського менеджменту є не прощання з волонтером, а його залучення до спільноти, середовища, яке формує Карітас. Здобувши досвід волонтерства в Карітасі, людина може не просто допомагати надалі, а й стати амбасадором організації: поширювати інформацію про програми Карітасу серед знайомих, брати участь у публічних подіях, де презентувати організацію, і допомагати в адміністративній діяльності. Етап залучення волонтерів до спільноти будується на спільній довірі, неформальному спілкуванні та переконанні в тому, що волонтер може бути не лише помічником, а й частиною життя Карітасу.

Запитання, які треба проаналізувати на цьому етапі:

- Як ми тримаємо зв'язок із волонтерами між проєктами й заходами?
- Як часто ми проводимо зустрічі для волонтерів: як для тих, хто допомагає нам зараз, так і для тих, хто допомагав раніше?

- Якщо волонтер із різних причин не підходить Карітасу, які ще організації та ініціативи ми можемо йому порекомендувати?
- Як волонтери, які не готові більше активно нам допомагати, можуть бути в курсі того, що робить Карітас, і долучатися в майбутньому?
- Що ще волонтер може зробити для того, щоб підтримати нашу діяльність?

Цикл волонтерського менеджменту – це універсальний інструмент, який спершу може здаватися занадто складним і масштабним. Проте кожен Карітас сам вибирає те, наскільки масштабною чи, навпаки, вузькопрофільною має бути робота з волонтерами.

Під час формування волонтерської програми важливо дотримуватися трьох основних правил:

- **Не створювати «програму у вакуумі».** Робота з волонтерами є частиною широкої діяльності Карітасу, тож вона має спиратися на те, що робить організація, які заплановані програми й проекти має.
- **Не пропускати жодного з етапів.** Варто балансувати кількість активностей та заходів, які потрібно передбачити на кожному з етапів. Проте пропускати один чи декілька кроків не можна, оскільки вони логічно продовжують і посилюють один одного.
- **Не ставити захмарних цілей.** Робота з волонтерами потребує послідовності й системного підходу, тож краще поставити менші цілі та завдання, на основі яких збудувати компетенції команди в роботі з волонтерами, ніж узяти на себе надто високе навантаження, яке відіб'є бажання залучати волонтерів у майбутньому.

Планування



Планування роботи – секрет успіху будь-якої проектної діяльності, і волонтерська діяльність лише підтверджує це.

Для успішного формування волонтерської програми потрібно:

- напрацювати чітке уявлення, до яких завдань організація планує залучити волонтерів;
- визначити, у чому полягатиме роль волонтерів для кожного конкретного напрямку діяльності організації;

- знайти найбільш відповідні види діяльності для волонтерів з урахуванням потреб організації, бенефіціарів, самих волонтерів та інших зацікавлених сторін (наприклад, адміністрації навчального закладу);
- визначити, скільки треба волонтерів для того чи того виду діяльності;
- передбачити й мінімізувати можливі ризики, пов'язані із залученням волонтерів;
- визначити, яке саме навчання та підтримка потрібні волонтерам для виконання тих чи тих завдань, а також для підтримки їхньої мотивації;
- визначити, які ресурси необхідні для того, щоб волонтери могли здійснювати свою діяльність, і переконатися в наявності цих ресурсів.

Планування волонтерської програми охоплює п'ять кроків:

- визначення потреби у волонтерах;
- аналіз сподівань й упереджень;
- формування цілей та завдань;
- формування бюджету програми;
- створення волонтерських ролей.

Інвестування часу в аналіз й розроблення якісної волонтерської програми дає змогу запобігти багатьом проблемам із волонтерами, які можуть виникнути на етапі реалізації програми.

Існують десятки інструментів, які допоможуть фахівцю з роботи з волонтерами створити волонтерську програму. Проте найважливіше – залучити до обговорення не лише керівника проекту, а й усіх працівників, які в майбутньому взаємодіятимуть із волонтерами.

Формування відкритого й щирого ставлення до майбутніх волонтерів серед працівників Карітасу – відповідальність того, хто розробляє волонтерську програму. Для цього варто розуміти, які упередження та страхи щодо волонтерів мають колеги, а також створювати спільне інформаційне поле для обміну думками й обговорень – наприклад, провести декілька нарад, присвячених сподіванням від волонтерів, або модероване обговорення про те, що таке волонтерство та яке його значення в житті Карітасу.

Визначення потреб

Першим кроком на шляху побудови волонтерської програми є ідентифікування (визначення) потреб організації чи проекту у волонтерах. На цьому етапі треба зрозуміти, які саме волонтери будуть потрібні Карітасу найближчим часом, які навички вони повинні мати, скільки людей потрібно залучити та які функції вони виконуватимуть.

Щоб визначити потреби організації у волонтерській програмі, необхідно:

- 1) визначити рівень роботи з волонтерами: організаційний або проектний;
- 2) проаналізувати поточний стан речей;
- 3) зібрати сподівання від керівників проектів та інших колег;
- 4) визначити поточні й перспективні потреби у волонтерах.

Крок 1. Визначити рівень роботи з волонтерами.

Визначення потреби організації у волонтерах може відбуватися на двох рівнях:

→ На рівні організації

Потребу у волонтерах визначають на рівні всього Карітасу задля підтримки її стійкості й подальшого розвитку. До уваги беруть не лише ті проекти, які реалізують наразі, а й позапроектну діяльність (наприклад, адміністративну діяльність чи роботу з окремими соціальними групами).

→ На рівні проекту

На проектному рівні за основу беруть цілі й сподівані результати конкретного проекту. Уже завдяки участі в конкретному проекті волонтери дізнаються про Карітас, його місію та цінності.

Крок 2. Проаналізувати поточний стан речей.

Об'єктивні сподівання від роботи з волонтерами – це сподівання, які передбачено широкими стратегіями або проектними угодами. Наприклад, під час залучення фінансування на реалізацію проекту дитячого центру вже може бути визначено необхідність залучення волонтерів-психологів. У такому разі завданням фахівця з роботи з волонтерами чи керівника проекту буде втілити в життя те, що було передбачено проектною угодою.

Щоб проаналізувати поточний стан і сподівання від волонтерської програми, потрібно переглянути наявні програмні документи (стратегічне бачення розвитку організації, дорожня карта запланованої діяльності, проектна угода тощо), аби проаналізувати, яких саме результатів та в які терміни має досягти Карітас. Наступний етап аналізу: зрозуміти, до яких активностей і заходів ми можемо залучити волонтерів, які компетенції та знання нам треба знайти додатково серед волонтерів і який обсяг залученості від волонтерів потрібен.

Крім аналізу документів, важливо також проаналізувати попередній досвід Карітасу в залученні волонтерів та середовище, яке оточує Карітас. Зазвичай на цьому етапі виявляється, що значна кількість людей, які ще не брали участі в програмах Карітасу, зацікавлені в тому, щоб спробувати себе в ролі волонтерів. Цінним ресурсом є ті волонтери, які раніше долучалися до реалізації волонтерських проектів у сфері соціального служіння, оскільки вони можуть принести не лише унікальні навички, а й особистий досвід, який стане в пригоді під час формування наступної програми.

Поширеною помилкою є ситуація, коли за основу волонтерської програми беруть лише об'єктивні показники, визначені проектом. Робота з волонтерами передбачає багато особистої комунікації і «людського фактора», тож без аналізу суб'єктивних сподівань й упреджень усередині команди Карітасу щодо волонтерів є великий ризик створити програму, яка не буде функціонувати ефективно. Тому другий інструмент ідентифікування потреби у волонтерах – суб'єктивний. Для ефективного побудови волонтерської програми рекомендуємо комбінувати обидва інструменти.

Крок 3. Зібрати сподівання від керівників проектів та інших колег.

Наступний крок – збір сподівань від працівників Карітасу щодо залучення волонтерів. На цьому етапі координатор проекту чи фахівець з роботи з волонтерами запрошує ко-

лег із різних відділів до спільного обговорення того, яку цінність має волонтерство для Карітасу.

Успішною практикою є та, коли перші обговорення ініціює керівник організації, визначаючи вектор й акцентуючи на важливості служіння та взаємодопомоги для підтримки духу Карітасу. Особистий приклад керівника осередку надихає працівників цінувати й підтримувати роботу з волонтерами.

Під час спільних обговорень працівники різних відділів можуть поділитися своїми сподіваннями (бажаннями й потребами) та упредженнями (страхами) щодо волонтерів. Важливо стежити за тим, щоб кожен працівник мав змогу висловитися не лише про свої бажання, а й про страхи, недовіру та упредження, які він має стосовно майбутньої роботи з волонтерами. Перелік висловлених упреджень стане в пригоді під час формування волонтерської програми: дасть змогу запобігти майбутнім конфліктам і краще спланувати залученість волонтерів до роботи осередку.

Крім спільних зустрічей, можна провести короткі особисті зустрічі з ключовими працівниками, під час яких запросити їх до спільного генерування ідей для майбутньої волонтерської програми.

Крок 4. Визначити поточні й перспективні потреби у волонтерах.

Визначення рівня роботи з волонтерами, аналіз запланованих активностей та спілкування з колегами дають великий обсяг інформації про те, до яких проектів і в якому обсязі може бути залучено волонтерів. На основі цього фахівець з роботи з волонтерами напрацьовує список різних можливостей для волонтерів та потреб, які має організація. Проте останнім етапом є перегляд цього списку задля визначення поточних і перспективних потреб у волонтерах.

Поточні потреби – це ті волонтери, яких передусім треба залучити до діяльності Карітасу. Серед них також будуть більш та менш пріоритетні ролі залежно від того, наскільки гострою є потреба у волонтерах. Поточні потреби – це ті волонтери, навколо пошуку й адаптації яких буде формуватися волонтерська програма.

Першочергово фахівець залучає тих волонтерів, без яких проект неможливо втілити (або можна втілити недостатньо якісно). Деякі волонтерські ролі можуть бути відкритими протягом довгого часу – наприклад, роль фотографа для кулінарної школи. Така потреба не є критичною для реалізації проекту, проте, якщо до Карітасу звернеться людина з відповідними навичками, було б добре залучити її до команди.

Перспективні потреби – це ті волонтерські ролі, які не є пріоритетними й актуальними наразі, але можуть з'явитися чи стати в пригоді в майбутньому. Наприклад, у проекті може розпочатися нова активність, до якої потрібно буде залучити волонтерів. Інший приклад: коли проект передбачає масштабування на інші райони міста або області, для цього треба буде залучити волонтерів.

Аналіз сподівань й упреджень

Аналіз потреб організації в роботі з волонтерами – перший важливий крок у побудові волонтерської програми. Проте визначення потреб не буде повним без розуміння того, які

сподівання мають волонтери, котрі долучаються до діяльності організації, і якими є сподівання громади – тих людей, які оточують Карітас, звертаються чи надають підтримку в реалізації проєктів.

Сподівання від волонтерства

Сподівання від волонтерства будуть значно різнитися залежно від середовища, у якому працює Карітас. Тому під час аналізу важливо провести зустрічі не лише з працівниками Карітасу, а й з волонтерами, партнерами, бенефіціарами та всіма, хто причетний і зацікавлений у розвитку Карітасу. Для збору інформації можна користуватися короткими опитувальниками, організувати індивідуальні й групові зустрічі, а також неформальні розмови (наприклад, під час спільних зустрічей).

Ось лише деякі приклади сподівань від волонтерської діяльності в Карітасі, які можуть називати люди.

Волонтери (люди, які долучаються й допомагають Карітасу)	Громада (бенефіціари, партнери, церковна спільнота)	Карітас (керівник організації, працівники відділів)
<ul style="list-style-type: none"> • Я здобуду цінний та унікальний досвід. • Я почуватимуся потрібним і цінним. • Я буду добре проводити час із людьми, які мене розуміють. • Ми зможемо зробити те, що ще ніхто не робить. • Ми допоможемо дітям не почуватися самотніми й підтримаємо тих, хто в біді. • Ми зможемо допомогти цій конкретній людині / вирішити цю конкретну проблему, яка мене хвилює. 	<ul style="list-style-type: none"> • Більше людей дізнаються про Карітас завдяки волонтерам. • Більше людей отримають адресну допомогу. • Карітас зможе залучити більше коштів на добрі справи для громади. • Молодь, яка волонтерить у Карітас, стане кращою, більш активною та ціннісною. • У громаді з'являться нові соціальні послуги. • Карітас ще повніше виконає свою соціальну місію. 	<ul style="list-style-type: none"> • Волонтери допоможуть нам під час заходів. • Волонтери зроблять те, що ми давно не встигаємо. • Волонтери допоможуть із комунікаційним супроводом / статтями / сайтом / тощо. • Волонтери самі себе організують працювати. • Волонтери зроблять власні проєкти, а ми підтримаємо • Волонтери приведуть нових волонтерів до нас. • Волонтери – це наші майбутні працівники.

Страхи та упередження

Під час зустрічей із колегами, волонтерами чи громадою в процесі розмови можуть виникати страхи або упередження щодо роботи з волонтерами. Фахівцю варто зважати на ці страхи й апелювати до них під час зустрічей. Нижче наведено приклади страхів та упереджень, з якими часто стикаються фахівці з роботи з волонтерами Карітасу, і можлива реакція на них.

Страхи та упередження	Можлива реакція
Ми витратимо на волонтерів багато часу, а вони підуть від нас.	Якщо ми добре навчимо волонтерів, вони будуть із нами довго й зможуть значно підсилити нашу роботу.
Волонтери отримають доступ до конфіденційної інформації і зроблять гірше нашим бенефіціарам.	Волонтери не матимуть доступу до контактів наших бенефіціарів. Ті волонтери, які матимуть такий доступ, підписують угоду про волонтерство, тож ми точно знаємо, що це за волонтери та що вони роблять.
Волонтери люблять тільки спілкуватися, а коли треба працювати, нікого немає.	Перед початком акції волонтери отримають пам'ятку з деталями й візьмуть участь в інструктажі, тож більшість буде підготовлена до тієї роботи, яка на них чекає.
Волонтери потребують багато уваги.	Це правда. Не обов'язково спілкуватися з ними 24/7, можна просто працювати в офісі, де ніхто не заважає сконцентруватися на роботі.
Якщо волонтер робитиме мою роботу, що тоді робитиму я?	Волонтери не конкурують із працівниками Карітасу, а допомагають їм досягати ще більших результатів. Завдяки участі волонтерів ми зможемо підвищити наші результати.
Ми самі нічого не встигаємо, а тут ще треба час на волонтерів витратити.	Справді на волонтерів треба витратити час, щоб навчити всього потрібного, і тоді вони зможуть допомогти нам із тими конкретними завданнями, які ми наразі не встигаємо робити якісно й вчасно.
Молодь (волонтери) не настільки ціннісні й віддані, як ми.	Волонтери долучаються до нашої діяльності добровільно, тож варто це цінувати. Для багатьох із них це можливість потрапити в нове середовище із цінностями служіння та взаємодопомоги.

Формування цілей та завдань

Формування цілей, завдань та сподіваних результатів волонтерської програми – неодмінний елемент етапу планування.

Мета – це кінцевий ідеальний результат, якого ми маємо досягти, реалізувавши волонтерську програму. Мета чи цілі програми мають давати відповідь на запитання, чого ми досягнемо в роботі з волонтерами в межах цієї програми.

Цілі волонтерської програми можуть стосуватися різних аспектів роботи з волонтерами: залучення певної соціальної групи до волонтерства, створення нової волонтерської можливості, масштабування наявної програми, покращення окремих аспектів роботи з волонтерами тощо.

Завдання – це конкретні кроки для досягнення цілей. Завдання волонтерської програми мають давати відповідь на запитання, які основні кроки треба зробити для того, щоб досягти поставлених цілей, і без яких кроків нам точно не вдасться досягти цих цілей.

Сподівані результати – це те, що має з'явитися в результаті волонтерської програми. Сподівані результати дають відповідь на запитання, що ми отримаємо, якщо втілимо все заплановане в життя. Сподівані результати допомагають сфокусувати й спрямувати нашу діяльність із волонтерами.

Цілі та завдання волонтерської програми мають бути досяжними й зіставними із загальною стратегією розвитку Карітасу. Тому після формування плану волонтерської програми потрібно презентувати його керівникові осередку та ключовим керівникам проєктів. Фахівець з роботи з волонтерами не може створити волонтерську програму, не поєднавши її з місією, пріоритетами й напрямками діяльності всієї організації.

Цілі та завдання також визначають стратегічні пріоритети в роботі з волонтерами. Інакше кажучи, окреслюючи те, на чому Карітас фокусуватиметься в роботі з волонтерами, ми також визначаємо ті аспекти, які не є пріоритетними найближчим часом. Це надзвичайно важливо, адже досягти сподіваних результатів ми можемо, лише маючи чіткий фокус роботи.

Ефект доміно

У волонтерському менеджменті часто використовують поняття «ефект доміно». Так називають волонтерські програми, які не мають чітко визначених цілей і завдань, відповідно – стратегічних пріоритетів діяльності.

Коли в організації немає чітких цілей та завдань, це призводить до того, що...

- Організація шукає волонтерів, не маючи чіткого опису обов'язків для них. В анонсах часто йдеться про «допомогу людям» і «підтримку нужденних», проте немає жодної конкретики. Зі свого боку це призводить до того, що...
- Організація залучає до волонтерства всіх, хто висловлює бажання допомогти, незалежно від того, чи ця людина справді може надати необхідну підтримку. Зі свого боку це призводить до того, що...
- Волонтери не дуже розуміють, що саме на них чекає, тож приходять до організації з різноманітними власними сподіваннями й надіями (які, звісно, найчастіше не відповідають тому, що насправді на них чекає). Зі свого боку це призводить до того, що...
- Волонтерів сприймають як приємних людей, які хочуть допомогти. Проте ніхто до кінця не розуміє їхньої реальної спроможності, навичок та сподівань. Зі свого боку це призводить до того, що...
- Волонтери отримують різні завдання (переважно ті, які потребують значних зусиль або високих компетенцій). Більшість завдань волонтери отримують точково від координатора волонтерів. Зі свого боку це призводить до того, що...

- Фахівець, який відповідає за роботу з волонтерами, витрачає більшість свого часу на те, щоб роздавати, контролювати та пояснювати завдання, які передає волонтерам. Внесок волонтерів рахують у годинах або заходах, до яких волонтер долучається, а не в реальному внеску, практичних і якісних результатах його роботи. Найбільше визнання отримують волонтери, які беруть участь у всіх заходах та завжди зголошуються допомогти, коли до них звертається координатор. Зі свого боку це призводить до того, що...
- Найкомпетентніші волонтери йдуть, оскільки відчувають, що витрачають свій час дарма й можуть бути більш корисними в іншій організації. Зі свого боку це призводить до того, що...
- Ніхто в організації не почуває міцного зв'язку з волонтерами та значущості їхнього внеску в спільну справу. Тому не дивно, що в такій ситуації...
- Фахівець, який працює з волонтерами, почуває тиск із боку колег. Багато завдань волонтерів він виконує сам, оскільки не може правильно організувати роботу волонтерів. Звісно, у такій ситуації фахівець не встигає зробити все необхідне, тож змушений виправдовуватися, чому певні активності не відбулися, і звітувати за кількісні показники, не звертаючи уваги на якісні. Керівник осередку й керівники проєктів не бачать яскравих результатів від роботи з волонтерами, тож думають про інші інструменти, які можуть допомогти реалізувати проєкти.

Такий ефект доміно часто виникає в тих організаціях, які пропускають етап планування й одразу оголошують набір волонтерів. Щоб його уникнути, потрібно проробити детальну роботу з аналізу того, якими є сподівання, упередження, попередній досвід та потреби в залученні волонтерів до роботи Карітасу.

Ефект доміно часто розчаровує і значно зменшує бажання співпрацювати з волонтерами. Проте він може працювати й у зворотному напрямі. Коли організація починає роботу з волонтерами з формування чітких, потрібних організації та змістовних цілей, їй набагато легше знайти людей, для яких волонтерська діяльність у Карітасі буде захопливою і корисною. Волонтери матимуть власну потужну мотивацію, яка стимулюватиме їх брати на себе більше відповідальності, ухвалювати рішення та пропонувати ідеї для розвитку проєктів. Це приведе до розширення співпраці між волонтерами, а також волонтерами й працівниками Карітасу.

Працівники, які побачать, що волонтери посилюють їхні програми, будуть умотивованими до залучення волонтерів у майбутньому, а найдосвідченіші волонтери стануть компетентними працівниками для Карітасу чи лідерами волонтерських проєктів.

Керівники осередків, котрі побачать міцну взаємодію між волонтерами, працівниками та бенефіціарами, стануть найкращими амбасадорами й захисниками волонтерської діяльності. Карітас зможе залучити не лише різних людей до волонтерства, а й додаткові кошти на реалізацію волонтерських програм – адже успішна робота з волонтерами швидко стане відомою як у середовищі, де працює Карітас, так і в інших середовищах.

Та, звісно, волонтери почуватимуть важливість власного внеску, коли побачать зміни на краще, до яких вони долучилися.

Схожий позитивний ефект уже тепер є в Карітасах, яким удалося налагодити роботу з волонтерами.

- Ректори, декани та викладачі університетів активно залучають студентів до проходження практики в проєктах Карітасу.
- Національна поліція, локальні громадські організації і благодійні фонди активно пропонують волонтерську допомогу й реалізацію спільних проєктів.
- Локальний бізнес робить благодійні внески не лише на надання адресної допомоги, а й на підтримку волонтерів (придбання футболок, організацію обідів, підготовку подарунків до Міжнародного дня волонтера).
- Бенефіціари, які отримали допомогу від Карітасу раніше, долучаються як волонтери та точково беруть на себе адміністрування різних ініціатив, а також допомогу в адміністративному відділі.

Урешті, робота волонтерів надихає їх брати на себе більше відповідальності, зокрема розширювати географію діяльності Карітасу на нові міста.

Бюджет волонтерської програми

Волонтерство – неприбуткова, добровільна та суспільно корисна діяльність, спрямована на вирішення чи пом'якшення соціальної проблеми. Проте, хоча роботу волонтерів не оплачують, важливою складовою волонтерської програми є її бюджет і витрати на залучення, координацію та мотивування волонтерів.

Не кожна проєктна заявка дає змогу закладати кошти на витрати, пов'язані з координацією волонтерів. Ба більше, під час подання заявки на фінансування найчастіше немає точного розуміння, скільки волонтерів потрібно залучити та які саме статті витрат будуть.

Фахівці, які працюють із волонтерами, мають урахувувати вимоги до бюджетів організації і проєкту під час планування волонтерської програми.

Зокрема, кошти на роботу з волонтерами можуть надходити з різних джерел:

- бюджети програм та проєктів;
- благодійні внески від фізичних осіб;
- благодійні внески від юридичних осіб;
- організаційні внески на заходах;
- кошти, зібрані під час фандрейзингових заходів.

Партнерами волонтерських програм Карітасу часто виступають місцеві підприємці, які можуть надавати подарунки для волонтерів, друкувати роздаткові матеріали (безоплатно чи за собівартість), надавати харчування, футболки, каву та інші необхідні ресурси. Найбільшу підтримку волонтерським програмам, як правило, надають ті бізнеси, чії лідери мають особистий досвід волонтерської діяльності й позитивні враження від взаємодії з Карітасом.

Під час бюджетування волонтерської програми варто відштовхуватися від принципу безоплатності, згідно з яким волонтер не може отримувати оплату за свою працю, проте так само він не має вкладати власні кошти в надання волонтерської допомоги.

Хорошою практикою серед організацій, які залучають волонтерів, вважають:

- компенсувати витрати на проїзд до місця проведення волонтерської акції;
- замовляти комплексне харчування для волонтерів;
- компенсувати витрати на проживання, якщо місце надання волонтерської допомоги деінде;
- замовляти снеки й воду для волонтерів, які беруть участь у вуличних акціях;
- дарувати волонтеру брендований одяг: футболки, кепки, значки, маски тощо;
- наприкінці проєкту влаштувати неформальні вечірки для волонтерів (пікніки на природі, спільні чаювання та перегляд фільмів);
- дарувати волонтеру друковані сертифікати, подяки й рекомендаційні листи.

У деяких випадках організації оплачують волонтерам страхування – зокрема, якщо волонтерську допомогу надаватимуть у зонах, що є потенційно небезпечними.

Ресурси для реалізації волонтерської програми

Під час формування волонтерської програми важливо врахувати всі ресурси, потрібні для втілення її в життя. Загалом ресурси у волонтерському менеджменті поділяють на фінансові, матеріальні, кадрові, інформаційні та технічні.

Тип ресурсу	Короткий опис
Фінансові ресурси	Витрати, які потрібно буде здійснити для залучення й координації волонтерів. Зазвичай вони охоплюють витрати на проїзд, проживання, харчування волонтерів, транспортні витрати (перевезення під час волонтерських заходів) тощо.
Матеріальні ресурси	Витрати, які необхідні для заохочення й підтримки мотивації волонтерів, а також визнання найактивніших волонтерів. Зазвичай охоплюють витрати на друк футболок, значків, чашок, торбинок та іншої символіки з логотипом Карітасу.
Кадрові ресурси	Потреба залучення інших колег з організації чи партнерських організацій для втілення волонтерської програми. Наприклад, потреба залучити керівника осередку для проведення мотиваційної зустрічі з волонтерами, психолога, бухгалтера, юриста тощо.
Інформаційні ресурси	Витрати, пов'язані з поширенням інформації для залучення волонтерів. Можуть охоплювати витрати на виготовлення промоційних матеріалів (фото, відеоролики тощо), поширення їх у соціальних мережах, організацію пресконференції для ЗМІ тощо.
Технічні ресурси	Витрати, пов'язані із забезпеченням волонтера всіма необхідними технічними інструментами й засобами зв'язку. Можуть охоплювати оплату зв'язку чи доступу до інтернету, налаштування доступу до баз даних бенефіціарів тощо.

Під час волонтерської програми важливо враховувати, що одним із завданням фахівця, який залучає волонтерів, є створення безпечних і комфортних умов надання волонтерської допомоги.

Наприклад, якщо в межах програми заплановано літню вуличну акцію, треба переконатися, що волонтерів заздалегідь попередили про необхідність узяти капелюх та сонцезахисний крем. Інакше координатору волонтерів треба подбати про ці речі для волонтерів. Аналогічно під час проведення вуличних акцій узимку важливо планувати логістику так, щоб після заходу волонтери могли зайти до офісу або іншої локації, щоб зігрітися й випити чаю. Зазвичай фінансові витрати на безпеку волонтерів не є високими, проте їх брак одразу відштовхує частину волонтерів. Тому це важливо враховувати під час формування бюджету.

Створення волонтерських ролей

Волонтерська роль – це опис зони відповідальності, обсягу завдань, а також потрібних компетенцій та умов роботи волонтера в проекті чи організації. Зазвичай, кожен осередок має від двох до десяти різних волонтерських ролей: наприклад, волонтер-фотограф, волонтер-дизайнер, помічник соціального працівника, волонтер вуличної акції тощо.

Інакше кажучи, волонтерська роль – «посадова інструкція» волонтера. Хоча волонтер не отримує коштів за свою діяльність, він має чітко розуміти зони й межі відповідальності, умови надання волонтерської допомоги та звітування про неї. Для координатора волонтерів опис волонтерської ролі – це інструмент, який допомагає чітко вибудувати сподівання й формат взаємодії з волонтером.

Чому важливо описувати волонтерські ролі письмово?

- На етапі планування цей документ допомагає визначити ті зони відповідальності, які доручать волонтеру, та окреслити сфери, за які відповідає штатний працівник.
- На етапі залучення опис волонтерської ролі дає змогу сформуванню анонсу, який допоможе залучити потрібних людей до проекту.
- На етапі добору – визначає критерії для того, щоб зробити вибір на користь того чи того волонтера, зрозуміти, наскільки волонтер й організація підходять одне одному.
- На етапі адаптації – інструктує волонтера щодо його зони відповідальності та того, які функції він має виконувати впродовж свого волонтерства.
- На етапі мотивування – визначає те, які переваги отримує волонтер від організації.
- На етапі супроводу й підтримки – допомагає запобігти виснаженню та вигоранню волонтерів.
- На етапі оцінювання й визнання – допомагає порівняти результати, яких удалося досягти волонтеру, з тим, які функції він мав виконувати.

Опис волонтерської ролі може бути як формальним (з підписом керівника й печаткою організації), так і в довільній формі з використанням неформальної лексики. Під час формування опису волонтерської ролі важливо стежити, щоб завдання було прописано лаконічно, конкретно та зрозуміло.

Під час формування волонтерських ролей важливо не плутати зони відповідальності й вимоги, які мають виконувати штатні працівники, з тими обов'язками, які покладають на волонтерів. Волонтери, навіть наймотивованіші, не мають замінювати собою працівників. Завданням волонтерів є посилення, масштабування та надання підтримки штатним працівникам у їхній роботі.

Відмінність волонтера від штатного працівника

Штатний працівник	Волонтер
Оплачувана діяльність	Неоплачувана добровільна діяльність
Визначені робочі години й графік	Діяльність у вільний від основної зайнятості час
Письмово визначений обсяг роботи та посадові обов'язки	Зазвичай обсяг робіт та обов'язки не фіксують письмово
Діяльність може не мати суспільної користі й не давати задоволення	Діяльність завжди має суспільну користь і дає задоволення
Виконує завдання, визначені посадовою інструкцією	Виконує завдання, користь яких розуміє та поділяє
Діяльність рахують як стаж роботи	Діяльність не рахують як стаж роботи, проте її можна зазначити в резюме
Є соціальне забезпечення, яке є обов'язковим	Соціальний пакет визначає організація, не є обов'язковою умовою
Доступ до внутрішньої інформації щодо діяльності організації	Зазвичай не має доступу до внутрішньої інформації щодо діяльності організації
У разі завершення співпраці має завершити свої обов'язки протягом певного часу та передати напрацювання	Може зупинити свою діяльність будь-якої миті

Опис волонтерської ролі

Зазвичай опис волонтерської ролі містить таку інформацію:

- назва волонтерської ролі;
- особа, яка відповідальна за координацію цього волонтера та якій волонтер є підзвітним;
- обов'язкові вимоги до волонтера на цій позиції;
- навички, досвід й особисті якості, які будуть перевагою;
- завдання, які волонтер виконує (конкретні та зрозумілі);
- тривалість волонтерства (наскільки постійною, тимчасовою чи поодиноким є участь волонтера в цій ролі);
- інструмент моніторингу роботи волонтера;

- як і чого треба навчити волонтера;
- яку підтримку волонтер отримає з боку Карітасу;
- які документи потрібно надати або підписати з волонтером;
- який алгоритм дій, якщо щось іде не так під час волонтерства;
- яким чином, хто та як часто оцінює роботу волонтера.

Зазвичай опис волонтерської ролі — це внутрішній документ, який визначає те, якого волонтера шукає Карітас та як супроводжує його протягом волонтерства. Проте на основі цього опису фахівець з роботи з волонтерами може створити додаткові матеріали: наприклад, посадову інструкцію чи пам'ятку, яку можна надати волонтеру.

Наводимо декілька прикладів описів волонтерських ролей для проєктів Карітасу. На їх основі далі працівники Карітасу формували анонси про пошук волонтерів, посадові інструкції, договори про надання волонтерської діяльності та різні пам'ятки.

Помічник соціального працівника в проєкті «Дитячий центр»

Волонтерська роль:	помічник соціального працівника в дитячому центрі
Кому підзвітний:	соціальний працівник дитячого центру
Обов'язкові вимоги:	<ul style="list-style-type: none"> • вік від 18 років; • мінімальний термін залученості — три місяці; • стресостійкість і врівноваженість; • пройти тренінг до початку волонтерства
Буде перевагою:	<ul style="list-style-type: none"> • освіта у сфері соціальної роботи чи психології; • досвід волонтерства з дітьми
Завдання:	<ul style="list-style-type: none"> • приходити за тридцять хвилин до початку заняття; • готувати залу для проведення заняття (розкласти завдання для дітей, ігри, іграшки); • зустрічати й вітати дітей та батьків; • протягом заняття виконувати доручення соціального працівника, стежити за виконанням вправ дітьми; • після завершення уроку допомагати прибрати залу
Тривалість:	мінімальний термін волонтерства — три місяці (заняття відбуваються раз на тиждень у суботу)
Моніторинг:	після суботніх зустрічей соціальний працівник запитує про те, як справи, як проходить волонтерство
Як і чого треба навчити:	<ul style="list-style-type: none"> • розповісти про місію та діяльність Карітасу; • розповісти про історію і діяльність дитячого центру; • познайомити з керівником дитячого центру; • провести інструктаж-тренінг про те, як працювати з дітьми з вразливих груп

Підтримка з нашого боку:	<ul style="list-style-type: none"> • пам'ятка про етичну поведінку; • тренінг про те, як працювати з дітьми; • менторство й підтримка від соціального працівника; • можливість здобути професійний досвід; • футболка волонтера Карітасу; • видача подяки наприкінці волонтерства; • видача рекомендаційного листа (за потреби); • можемо оформити як навчальну практику
Документи:	<ul style="list-style-type: none"> • надати пам'ятку про етичну поведінку; • підписати договір про волонтерську діяльність (на три місяці)
Якщо щось іде не так:	соціальний працівник має сконтактувати з керівником проєкту й за потреби запросити волонтера на індивідуальну зустріч для обговорення ситуації
Оцінювання роботи:	соціальний працівник раз на місяць аналізує, наскільки ефективною є робота волонтера (на основі відгуків батьків, спостережень, спілкування з волонтером)

Волонтери для збору канцелярських товарів у межах акції «Шкільний портфель»

Волонтерська роль:	волонтери для збору канцелярських товарів для акції «Шкільний портфель» (12–14 волонтерів загалом)
Кому підзвітний:	керівник проєкту «Шкільний портфель»
Обов'язкові вимоги:	<ul style="list-style-type: none"> • вік не важливий; • можливість бути на одній зі змін (бажано декілька раз на тиждень); • вільне володіння українською мовою
Буде перевагою:	<ul style="list-style-type: none"> • попередній досвід волонтерства на схожих акціях; • досвід публічних виступів і комунікабельність
Завдання:	<ul style="list-style-type: none"> • протягом своєї зміни перебувати на локації (біля входу до супермаркету); • заохочувати людей долучитися до акції та купити портфель для дитини з вразливих груп; • розповідати про проєкт усім, хто запитує деталі; • наприкінці зміни надсилати фото й звіт у Viber-чат про кількість наборів

Тривалість:	волонтери працюють щодня з 1 до 14 вересня позмінно, на одній зміні мають бути мінімум 2 волонтери Перша зміна: 13:00 – 17:00 Друга зміна: 17:00 – 21:00
Моніторинг:	перший час координатор проєкту чергує разом із волонтерами, далі волонтери чергують самі (в кожній парі має бути волонтер, який уже має досвід)
Як і чого треба навчити:	<ul style="list-style-type: none"> інструктаж для всіх волонтерів до початку акції про те, як буде проходити акція та що треба робити; друкована пам'ятка про Карітас і акцію
Підтримка з нашого боку:	<ul style="list-style-type: none"> спілкування у Viber-чаті волонтерів; футболка волонтера Карітасу; видача подяки наприкінці волонтерства; загальна неформальна зустріч волонтерів для святкування й підбиття підсумків наприкінці акції
Документи:	<ul style="list-style-type: none"> надати пам'ятку про Карітас та акцію
Якщо щось іде не так:	керівник проєкту може тимчасово усунути волонтера (за своїм бажанням або на запит інших волонтерів)
Оцінювання роботи:	керівник проєкту аналізує роботу волонтерів раз на декілька днів (на основі спостережень, спілкування з волонтерами та аналізу результатів, скільки портфеліків удалося зібрати)

Опис волонтерської ролі є динамічним документом. Він може змінюватися в процесі пошуку волонтерів залежно від того, яких людей удалося залучити до проєкту, якої підтримки вони потребують та які системи моніторингу й оцінювання потрібні для підтримки роботи волонтерів.

Залучення волонтерів



Хоча відповідно до циклу волонтерського менеджменту залучення волонтерів є другим етапом волонтерської програми, активності з пошуку волонтерів можна поділити на два види: **регулярне інформування** про можливості волонтерства в Карітасі та **проведення кампаній** із залучення волонтерів.

Регулярне інформування про можливості участі у волонтерських проєктах є частиною поточної діяльності Карітасу. Зазвичай воно передбачає:

- створення анкети волонтера на сайті чи в соціальних мережах, де кожен може залишити свої контакти, щоб отримувати інформацію про волонтерські можливості;
- розміщення друкованих анкет, які може заповнити будь-яка людина, в офісі Карітасу й під час публічних заходів;
- розміщення постерів про Карітас у парафіях, навчальних закладах, молодіжних центрах, центрах соціального захисту населення;
- згадка про можливості волонтерства в Карітасі в публічних виступах працівників, презентаціях на заходах та під час інтерв'ю для ЗМІ.

Для реалізації більшості волонтерських проєктів потрібно провести кампанію із залучення волонтерів, під час якої розповісти про волонтерські ролі, відкриті в Карітасі, і можливості долучення до діяльності організації.

Чотири кроки реалізації комунікаційної кампанії:

1. Визначити цільову аудиторію: на основі потреб організації і волонтерських ролей, які потрібно «закрити», визначити, які саме групи людей можуть зацікавитися волонтерством у конкретному проєкті.
2. Визначити канали комунікації з волонтерами: онлайн- та офлайн-середовища, у яких ми маємо розмістити інформацію для того, щоб потенційні волонтери її побачили.
3. Сформувані комунікаційне повідомлення – оголошення про пошук волонтерів до конкретного проєкту й організації, яке зацікавить потенційних волонтерів.
4. Поширити комунікаційне повідомлення.

Визначення цільової аудиторії

У волонтерському менеджменті цільова аудиторія – це різні групи людей, які можуть бути зацікавленими в участі у волонтерському проєкті. Організація має ідентифікувати ці групи для того, щоб донести інформацію про свою діяльність і запросити до участі.

Прикладами цільової аудиторії можуть бути:

- молодь 14–30 років, яка зацікавлена у волонтерстві;
- спільнота вірян та молоді, сформована в парафії;
- працівники ІТ-компаній та експерти з розроблення технічних застосунків;
- студенти старших курсів місцевого університету, які навчаються на спеціальності «Соціальна робота» чи «Соціальна педагогіка»;
- батьки або близькі родичі дітей, які отримують допомогу від Карітасу;

- колишні чи поточні бенефіціари програм адресної допомоги Карітасу;
- люди «золотого віку» 65+.

Як видно з прикладів, цільова аудиторія може бути **широкою** (майже будь-хто може долучитися до волонтерства) або **вузькою** (потрібні волонтери з особливим досвідом, якостями чи навичками).

Широка цільова аудиторія зазвичай доречна, коли ми шукаємо волонтерів для організації заходів або благодійних акцій – наприклад, для організації збору канцелярських товарів у межах акції «Шкільний портфель». У таких проектах ми шукаємо велику кількість людей, які готові долучитися в певний час для виконання деякої волонтерської дії. Тож нашим завданням буде розповісти про проект максимальній кількості людей і вже на етапі добору зрозуміти, хто з них стане нашим волонтером.

Вузька цільова аудиторія стане в пригоді, коли нам потрібні волонтери, що вже мають попередній досвід та навички. Наприклад, волонтери-художники, які можуть намалювати мурал у дитячому відділенні чи помічники соціального працівника. Звісно, студенту, який навчається на соціального працівника, участь у ролі помічника фахівця буде більш цікавою і доречною, ніж 15-річному підлітку.

Під час вибору цільової аудиторії, на яку будуть спрямовані наші комунікаційні зусилля, важливо бути **реалістичними** й вибирати ті групи, що можуть бути найбільш **зацікавленими та успішними** в діяльності, яку ми для них пропонуємо.

Фокус на цільовій аудиторії **не означає**, що люди, які не належать до нашої цільової групи, не можуть брати участь у волонтерстві з Карітасом. Це означає, що під час пошуку волонтерів ми будемо брати до уваги канали комунікації, що допоможуть нам найшвидше донести інформацію до тих груп, які є для нас пріоритетними.

Волонтери – серед нас.

Важливо пам'ятати, що робота із залучення волонтерів не обмежується пошуком «нових» людей. Найчастіше **потенційні волонтери** – це ті люди, які вже обізнані з діяльністю Карітасу, стежать за сторінками в соціальних мережах, беруть участь в акціях як благодійники чи гості або дізналися про діяльність Карітасу від друзів, знайомих чи священника. Для більшості волонтерських проектів саме ця група стане першою, яка відреагує на заклик долучитися до волонтерства.

Визначення каналів комунікації з волонтерами

Щоб кампанія із залучення волонтерів була ефективною і не потребувала багато ресурсу, важливо ідентифікувати канали комунікації, якими користуються потенційні волонтери.

- «Сарафанне радіо» дає змогу залучати волонтерів із дуже різних середовищ: зокрема, працівники, волонтери та друзі Карітасу можуть поширювати інформацію про пошук волонтерів і залучати знайомих.
- **Поширення інформації в парафії** сприяє залученню волонтерів, які вже мають спільні цінності служіння й взаємодопомоги та поділяють прагнення Карітасу допомагати.

- **Особисті звернення працівників і керівників Карітасів** дають змогу залучити до волонтерства людей, які інакше мало ймовірно візьмуть участь у волонтерській діяльності – наприклад, залучити працівників поліції до волонтерства можна завдяки особистому зверненню до керівника відповідної структури.
- **Публічні виступи на заходах, в університетах або для трудових колективів** (наприклад, для працівників одного підприємства) дають змогу залучити людей, які раніше не обов'язково знали про діяльність Карітасу. Проте для них це може бути можливістю вперше взяти участь у волонтерстві чи благодійності.
- **Поширення інформації в соціальних мережах** – універсальний інструмент залучення волонтерів до волонтерських проектів. Для поширення інформації можна не лише публікувати оголошення про пошук волонтерів, а й активно залучати працівників Карітасу та колишніх волонтерів до поширення цієї інформації.
- **Публікації в тематичних групах** (наприклад, волонтерські, студентські й молодіжні групи у Viber, Facebook або Telegram) дають змогу швидко донести інформацію до людей, які могли раніше не чути про діяльність Карітасу.
- **Друковані матеріали** (афіші, постери, вулична реклама) дають змогу донести інформацію до широких груп населення та є найбільш доречними для залучення волонтерів до великих акцій.
- **Онлайн-платформи з пошуку волонтерів** (наприклад, Національна Волонтерська Платформа: platforma.volunteer.country) дають змогу публікувати можливості волонтерства й поширювати інформацію для людей із різних куточків України.

Не варто недооцінювати роль **локальних лідерів думок** у залученні волонтерів. Лідери думки – це не обов'язково відомі мешканці міста. У більшості громад лідерами є **священники**, чия підтримка проекту Карітасу допоможе залучити волонтерів з-поміж парафіяльної молоді. У середовищі підприємців лідером думки можна вважати відомого бізнесмена. Якщо Карітас зможе залучити його до підтримки, інші сприймуть це як позитивний сигнал і запропонують допомогу. Інше середовище, яке може допомогти в залученні волонтерів, – це **бенефіціари**. Вони можуть не лише брати участь у проектах як волонтери, а й передавати інформацію знайомим. У такому разі в межах кампанії із залучення волонтерів потрібно донести інформацію до бенефіціарів та попросити поширити її серед своєї спільноти.

Більшість організацій використовує одночасно декілька каналів поширення інформації про волонтерство. Проте на майбутнє важливо відстежувати ефективність кожного з каналів, щоб випрацювати дієву стратегію і зекономити час на залучення волонтерів для проектів надалі.

Рекомендації щодо залучення волонтерів

Кого шукаємо?	Інструменти залучення волонтерів
Масовий пошук	<ul style="list-style-type: none"> • Національна Волонтерська Платформа; • вулична реклама, афіші, постери, брошури; • поширення інформації в ЗМІ та соціальних мережах; • поширення анонсів на профільних сайтах

Індивідуальний пошук	<ul style="list-style-type: none"> • особисті звернення й листи-запрошення; • email-розсилання та телефонні дзвінки; • онлайн-спільноти в соціальних мережах; • Залучення фахових середовищ
Національний рівень	<ul style="list-style-type: none"> • Національна Волонтерська Платформа; • взаємодія зі ЗМІ (пресрелізи й ефіри); • всеукраїнські громадські організації та благодійні фонди; • поширення інформації в соціальних мережах; • залучення лідерів суспільної думки; • залучення фахових середовищ
Локальний рівень	<ul style="list-style-type: none"> • взаємодія зі ЗМІ (виступи); • живі виступи й презентації; • поширення інформації в соціальних мережах; • афіші, постери та брошури; • освітні установи й громадські організації • онлайн-спільноти та чати в месенджерах

Особливості каналів комунікації з волонтерами

Facebook-сторінки	
Яких волонтерів тут можна знайти?	<ul style="list-style-type: none"> • дорослі волонтери; • громадські активісти й волонтери; • активні публічні особи та лідери думок; • волонтери, що мають унікальні компетенції (наприклад, юристи чи художники)
Переваги в пошуку волонтерів	<ul style="list-style-type: none"> • якщо Facebook-сторінка активна, підписники можуть відгукнутися як волонтери або поділитися інформацією зі знайомими; • гарне зображення чи фото привертає увагу потенційних волонтерів; • можливість дати додаткове посилання на організацію, яка залучає волонтерів, та інші матеріали (наприклад, відео), які можуть заохотити волонтерів узяти участь у проєкті
Недоліки в пошуку волонтерів	<ul style="list-style-type: none"> • якщо сторінка не є популярною, то анонс про пошук волонтерів може побачити невелика кількість людей; • висока швидкість обміну інформацією, тож анонс може «загубитися» в стрічці новин; • складно знайти молодь або тих волонтерів, які ще не є активними в громадському житті

Чати у Viber	
Яких волонтерів тут можна знайти?	<ul style="list-style-type: none"> • волонтери віком від 25 років (переважно); • батьки (в батьківських чатах); • фахівці сфери освіти (вчителі, викладачі); • мешканці певної громади (через тематичні чати)
Переваги в пошуку волонтерів	<ul style="list-style-type: none"> • легко вийти на аудиторію, яку зазвичай складно знайти на інших ресурсах (батьки, учителі, мешканці певного району чи селища); • швидкий зв'язок з аудиторією: можна одразу отримати відгук від потенційних волонтерів і внести зміни в анонс; • можливість для потенційних волонтерів безпосередньо поставити всі запитання й уточнити деталі щодо волонтерства
Недоліки в пошуку волонтерів	<ul style="list-style-type: none"> • у чатах зазвичай дуже багато повідомлень, тому анонс про волонтерство може загубитися; • якщо анонс задовгий або написаний надто формально, його можуть проігнорувати; • більшість людей користуються Viber для особистого спілкування, тож їх може здивувати запрошення до волонтерства
Афіші й постери	
Яких волонтерів тут можна знайти?	<ul style="list-style-type: none"> • дуже різні волонтери залежно від розміщення постера (на вулицях чи в спеціальних місцях); • школярі й студенти (якщо розмістити у відповідних закладах)
Переваги в пошуку волонтерів	<ul style="list-style-type: none"> • якщо розмістити у вдалій локації, можна швидко знайти специфічну групу волонтерів (наприклад, підлітків); • афіші можуть бути на локації протягом довгого часу (тому цей інструмент добре підходить для довгострокових акцій); • за допомогою QR-коду можна розповісти більше про проєкт
Недоліки в пошуку волонтерів	<ul style="list-style-type: none"> • якщо ви допустили помилку в анонсі або перенесли дати акції, це не можна швидко виправити (треба друкувати нові постери); • друк афіш може коштувати дорого та є неекологічним

Ефіри на радіо й телебаченні	
Яких волонтерів тут можна знайти?	<ul style="list-style-type: none"> • дуже різні, переважно старші люди; • якщо це профільна програма, вона зазвичай має своїх глядачів або слухачів
Переваги в пошуку волонтерів	<ul style="list-style-type: none"> • підвищує довіру до проекту; • можливість розповісти більше про переваги волонтерства й те, як саме буде відбуватися волонтерський проект; • можливість запросити до виступу волонтерів, які вже долучалися, аби вони поділилися досвідом
Недоліки в пошуку волонтерів	<ul style="list-style-type: none"> • важливо добре розуміти, яка саме аудиторія (хто це та скільки цих людей) переглядає цей ефір або слухає радіо; • треба мати гарного «спікера», який зможе надихнути волонтерів
Публічні виступи	
Яких волонтерів тут можна знайти?	<ul style="list-style-type: none"> • дуже різні залежно від того, на якому заході буде виступ; • школярі й студентська молодь; • працівники певної сфери чи компанії
Переваги в пошуку волонтерів	<ul style="list-style-type: none"> • здатний надихнути гарний спікер може залучити велику кількість людей; • можливість власним прикладом надихнути людей долучитися до вашого проекту; • швидкий зв'язок з аудиторією та можливість швидко відреагувати на запитання або зауваження; • можна роздати потенційним волонтерам флаєри
Недоліки в пошуку волонтерів	<ul style="list-style-type: none"> • зазвичай виступ має бути коротким (5–15 хвилин); • «спікер» має бути готовим відповідати на запитання від потенційних волонтерів; • кількість потенційних волонтерів обмежена конкретною кількістю слухачів; • якщо не надати інформацію про те, до кого звертатися щодо реєстрації у волонтери, потенційні волонтери можуть проігнорувати чи забути запитати про це самостійно

Особисті зустрічі	
Яких волонтерів тут можна знайти?	<ul style="list-style-type: none"> • інтелектуальні волонтери; • лідери громадської думки, громадські активісти; • волонтери інших організацій; • люди, які можуть залучити інших людей (наприклад, керівники організацій)
Переваги в пошуку волонтерів	<ul style="list-style-type: none"> • можливість залучити дуже вузьку аудиторію, яку складно залучити через інші канали комунікації; • спікер має добре підготуватися (взяти із собою роздаткові матеріали, підготуватися до зустрічі, пошукати додаткову інформацію про людину, з якою буде зустріч); • можливість дати відповідь на всі запитання й переконати людину долучитися
Недоліки в пошуку волонтерів	<ul style="list-style-type: none"> • потрібно багато часу; • «спікер» має бути добре підготовлений до зустрічі; • не завжди дають сподівані результати

Формування комунікаційного повідомлення

Комунікаційне повідомлення – основне повідомлення, яке ми хочемо донести до наших волонтерів. Комунікаційне повідомлення дає відповідь на запитання, що саме має залишитися в голові людини після того, як вона прочитає наш анонс / прослухає виступ.

Під час підготовки оголошення рекомендовано взяти за основу таку структуру:

1. **Привертання уваги аудиторії до проекту:** одне-два лаконічних і яскравих речення (можуть містити запитання до аудиторії чи разючу статистику).
2. **Зміст волонтерської діяльності:** два-три речення про те, що це за проект, на що спрямований та як волонтери долучаються до нього.
3. **Обсяги й завдання:** які саме завдання виконують волонтери, що роблять і скільки часу орієнтовно займає волонтерство.
4. **Переваги та мотиватори:** інформація про те, яку цінність проект має для волонтерів (якщо передбачено подяки, рекомендаційні листи чи інші відзнаки, про це також можна згадати).
5. **Час і місце волонтерства:** де й коли потрібна участь волонтерів.
6. **Контакти, за якими можна долучитися.**

Більшість волонтерів прагнуть бути **частиною великих змін**. Під час формування оголошення про пошук волонтерів варто не лише розповісти про себе та проєкт, а й показувати, який чином волонтерська діяльність змінює світ і життя окремих людей, бенефіціарів, на краще. Поєднання волонтерської діяльності з реальними змінами на краще – одна з найбільш успішних стратегій залучення волонтерів до діяльності Карітасу.

Залежно від того, який канал комунікації використовують, текст оголошення буде змінюватися. Проте структура й тези зазвичай залишаються незмінними.

Поширення інформації про пошук волонтерів

Після проведення кампанії із залучення волонтерів важливо проаналізувати отримані результати й зробити висновки для майбутніх кампаній.

- Чи вдалося нам знайти тих волонтерів, яких ми шукали?
- Скільки часу ми витратили на пошук волонтерів?
- Які стратегії пошуку волонтерів були найбільш вдалими?
- Що цього разу не вдалося та чому? Що варто робити інакше наступного разу?

Також можна запитати у волонтерів, які долучилися до проєкту, що саме стимулювало їх подати заявку. Це допоможе краще зрозуміти, які стратегії, повідомлення й виступи були найбільш ефективними.

Добір волонтерів



Добір волонтерів – один із найважливіших етапів у волонтерському менеджменті, що дає змогу серед усіх зацікавлених людей знайти саме тих учасників, які зможуть максимально ефективно реалізувати себе й свої вміння в межах волонтерського проєкту та бути корисними під час його втілення. Важливо пам'ятати, що, крім безпосередньої допомоги, яку волонтери надаватимуть у проєкті, така участь повинна стати для них корисним досвідом у житті.

Існує хибне твердження, що важливою є не якість вибраних волонтерів, а їхня кількість. Проте це не так! Помилковим є набір до команди всіх без винятку зареєстрованих учасників, адже це погано впливає не лише на загальну динаміку реалізації проєкту, а й на формування хорошого волонтерського досвіду залучених.

Чи потрібно проводити добір кандидатів? Так, адже добір кандидатів – це такий собі фільтр ефективного залучення. Існують різні методи добору потенційних волонтерів: від звичайної онлайн-реєстрації до співбесіди й творчого завдання. Усе залежить від того, які масштаби та мета проєкту, а також яких компетенцій і вмінь ви шукаєте.

Чому добір волонтерів є необхідним?

1. Якщо волонтеру не суголосні цінності й принципи діяльності Карітасу, найкраще на самому початку порекомендувати йому інші можливості для самореалізації, уникаючи таким чином поширених «конфліктів принципу».
2. Оскільки більшість волонтерів безпосередньо співпрацюють із бенефіціарами проєкту, вони за замовчуванням стають обличчям і голосом ініціативи; саме тому надзвичайно важливим є якісне інтерв'ю на початку волонтерського шляху, щоб уникнути різних «неприємних» ситуацій із прямою цільовою аудиторією під час надання волонтерської допомоги.
3. Детальне інтерв'ю на початку полегшує нам побудову якісної співпраці з волонтером, з яким ми хочемо залишитися надовго. Погодьтеся, надзвичайно прикро, коли після витраченого часу на навчання й «введення» нового волонтера, ця людина припиняє співпрацю з проєктом. Якісний добір дає змогу мінімізувати ці ризики.

Чи існують ідеальні волонтери?

Універсальні волонтери-супергерої існують лише на папері. У реальному житті кожен волонтер має свої слабкі та сильні сторони, які можуть як і позитивно, так і негативно позначитися на реалізації проекту. Добір — чудова нагода зрозуміти, чи знаємо ми, як використати ту чи ту рису кандидата для запланованої діяльності, і чи готові ми якісно керувати наявними якостями й вміннями.

Наприклад, часто можна почути, що волонтери-студенти — безвідповідальні й можуть в останню мить просто не з'явитися в домовлений час або ж критично затримувати поставлені їм завдання. З іншого боку, студенти мають надзвичайні знання й таланти, а також час і можуть підсилити команду та проект у цілому. Насправді, якщо правильно поставити акценти в мотивації волонтера, можна досягти високого рівня залученості й відповідальності останнього.

Інший приклад, який можна навести, — упередження щодо надзвичайно високого рівня уваги, якого потребують школярі від організаторів (що часто може здаватися необґрунтованим витрачанням часу). З іншого боку, діти шкільного віку мають високий рівень цифрових навичок, які можуть знадобитися під час організації заходів або заповнення баз даних. Ба більше, існує велика ймовірність того, що серед школярів є лідери, які готові взятися за координацію інших волонтерів або допомагати команді з втіленням креативних ідей.

Інструменти добору

Для добору волонтерів існує низка ефективних інструментів, якими можна скористатися залежно від профілю волонтерства чи масштабів проекту.

1. Перевірка заповнених реєстраційних форм.

Реєстраційна форма — один із найбільш швидких і локалізованих методів збору інформації про зацікавлених у проекті, а також їх добору й формування бази прихильників ініціативи чи діяльності в її межах.

Реєстраційна форма та перегляд заповнених анкет волонтерів дають змогу організаторам дізнатися більше про досвід, знання, навички, сильні й слабкі сторони волонтерів, а також про їхню мотивацію та готовність долучатися до роботи над проектом.

Зазвичай цей інструмент використовують під час пошуку великої кількості волонтерів, а також як перший етап добору до великих і масштабних проектів.

У додатках до посібника можна переглянути приклад реєстраційної форми, яку можна використати під час залучення й добору волонтерів.

2. Моніторинг соціальних мереж.

Перегляд сторінок у соціальних мережах (Facebook, Instagram) дає змогу найкраще зрозуміти стиль життя волонтерів, їхні звички, уподобання, інтереси й мотивацію. Організатори волонтерського проекту можуть переглядати, що саме людина публікує, як коментує суспільно значущі події, до яких подій залучена та які принципи сповідує.

Моніторинг соціальних мереж можна використовувати тоді, коли команда до кінця не впевнена в конкретному волонтері, а особливо якщо проект безпосередньо працює з так званими чутливими темами (наприклад, права людини, допомога людям із ментальною чи фізичною інвалідністю). Контент особистих сторінок волонтерів є також ефективним інструментом добору за певними стандартами поведінки (наприклад, сповідання певних принципів).

3. Проведення співбесіди.

Співбесіду можна проводити як в індивідуальному, так і в груповому форматі онлайн або фізично. Під час співбесіди рекомендовано ставити відкриті запитання, щоб дізнатися більше про волонтера, а також дати змогу волонтеру самому поставити запитання організаторам.

Інструмент відкритої бесіди можна використовувати, якщо ми шукаємо волонтерів для виконання адміністративних обов'язків у команді або ж залучення їх на специфічні ролі (наприклад, дизайнер, маркетолог, SMM-фахівець, психолог). Співбесіда — це доволі часо-витратний процес, тому найкраще використовувати цей метод, коли в нас є на це ресурс.

4. Виконання тестового завдання.

Тестове завдання є практичним інструментом перевірки зазначених у заявці навичок і вмінь, а також такий собі краш-тест співпраці з волонтером.

Тестове завдання для волонтерів передбачає виконання невеликого завдання, яке має на меті перевірку професійних компетенцій або особистих якостей людини. Тестове завдання має стосуватися тих знань та навичок, які є важливими для волонтерської посади, на яку подається людина.

Зазвичай ми даємо тестове завдання на виконання, коли хочемо перевірити мотивацію чи професійні компетенції людини (наприклад, навички написання текстів, якщо людина хоче бути волонтером-журналістом), а також коли шукаємо кандидатів до довгострокових проектів, які потребують значного залучення.

Співбесіда з волонтером

Співбесіда — один із найпоширеніших способів добору волонтерів. Метою співбесіди є визначення того, чи буде конкретний волонтер ефективно допомагати в проекті, на якій саме позиції, а також чи зможе організація задовольнити його сподівання й потреби. Попри те, що це займає багато часу, співбесіда дає змогу побудувати довіру та закласти фундамент для майбутньої співпраці з потенційним волонтером.

У який спосіб проводити співбесіду з потенційним волонтером?

Співбесіда — це не лише розмова команди з потенційним волонтером, а й момент, коли він ухвалює рішення, чи хоче залишитися з нами й продовжити співпрацю. Тому варто пам'ятати, що співбесіда — це радше тепла дружня розмова, що передує початку чогось великого, аніж момент істини чи «судний день». Варто бути максимально дружніми, відкритими, розказати про себе та бути готовими не тільки запитувати, а й відповідати.

Хто може проводити співбесіду в команді?

Це може бути фахівець з роботи з волонтерами, координатор проекту або досвідчений волонтер. Важливо, щоб людина, яка спілкується з кандидатом, була в хорошому настрої, знала все про місію і діяльність Карітасу, а також могла розповісти про обов'язки та сподівання щодо запропонованої волонтерської діяльності.

Якщо розмова відбувається онлайн, ви можете записати її на відео, попередньо попередивши про це учасників.

Структура співбесіди з волонтером

1. Представтеся й подякуйте за час, який волонтер приділив для розмови.
2. Розкажіть про мету співбесіди, розпочніть її з легкої розмови, щоб розслабити людину. Пам'ятайте, що співбесіда – це розмова, а не іспит.
3. Запитайте про те, що волонтер уже знає про Карітас і вашу діяльність.
4. Формулюйте запитання в такому ключі, щоб надихнути волонтера більше розповісти про себе й свій досвід. Наприклад:
 - Що вам найбільше сподобалося у волонтерстві раніше?
 - Як ви думаєте, які навички є найважливішими для волонтера?
 - Що вас надихає у волонтерстві та допомогло іншим?
 - Якими навичками й вміннями ви могли б поділитися з іншими волонтерами організації?
 - Які сфери волонтерства найцікавіші для вас?
5. Дайте змогу волонтеру зрозуміти, яким чином він може бути залученим до діяльності Карітасу. Для цього використовуйте низку навідних запитань, у такий спосіб описуючи майбутні перспективи й згадуючи всі позитивні та негативні сторони кожного проекту й волонтерської ролі.
6. Розкажіть про перспективи, переваги та можливості волонтерства в Карітасі. Часом саме цей пункт позитивно впливає на мотивацію волонтера або фінальне рішення щодо того, чи ставати волонтером організації.
7. Будьте відкритими до запитань з іншого боку екрана чи столу: запитайте в кандидата, чи має він які-небудь запитання, і намагайтеся якомога детальніше відповісти на них.
8. Наприкінці зустрічі не забудьте подякувати й розказати про наступні етапи добору або участі у волонтерському проекті.

Рекомендації щодо проведення співбесіди

- Заздалегідь підготуйте запитання для співбесіди та роздаткові матеріали для волонтера (наприклад, флаер про діяльність Карітасу).
- Якщо в процесі розмови ви розумієте, що волонтер підходить або, навпаки, зовсім ні, ви можете одразу перейти до останнього етапу співбесіди й не витратити ні свій час, ні час волонтера.

- Якщо співбесіда завершується успішно, ознайомте волонтера з документами, які йому потрібно буде підписати, і зорієнтуйте щодо наступних кроків.
- Важливо відписати протягом дня після співбесіди волонтеру, якщо тільки ви не обіцяли поділитися результатами добору пізніше. Потрібно рівноцінно контактувати й з тими, хто найбільше підходить на позицію, і з тими, чия стежка в дечому розходиться з нашою.

Як відмовляти волонтерам?

Якщо під час співбесіди ви зрозуміли, що сподівання й досвід волонтера не зовсім збігається зі сподіваннями та потребами проекту, важливо етично й своєчасно повідомити волонтера про те, що ви не зможете співпрацювати цього разу.

Важливо вчасно та правильно завершити співпрацю для збереження позитивного враження й хорошого досвіду взаємодії з Карітасом. Оскільки волонтери можуть у майбутньому долучатися як помічники, експерти, благодійники та учасники заходів, етична відмова – один із ключових елементів добору.

Рекомендації щодо того, як коректно відмовити волонтеру

1. Обов'язково подякуйте за приділений час.
2. Повідомте, що наразі команда чи проект сфокусовані трішки на інших завданнях, проте ми раді будемо сконтактувати наступного разу.
3. Якщо в нас уже є план заходів і потенційно ця кандидатура волонтера відповідає їм, ми можемо розказати про наші плани на майбутнє, таким чином зберігаючи прихильне ставлення волонтера до організації в цілому. Наприклад, якщо на етапі добору ми виявили, що волонтер-студент не матиме достатньо часу для ефективного волонтерства наразі, ми можемо запросити його до команди влітку, коли не буде пар.
4. Якщо кандидат не підходить нам у розрізі цінностей, поглядів або профілю компетенцій, ми можемо надати йому контакти іншої організації, яка потенційно його зацікавить. Крім наданих контактів, ми можемо також коротко згадати, що робить організація, чи порекомендувати конкретну подію, яка відповідатиме запитам того, хто подався до нас.

Адаптація волонтерів



Після того як ми дібрали волонтерів, з якими хочемо співпрацювати далі, нам потрібно підготувати їх до початку волонтерської роботи. Саме тому наступним етапом є адаптація. Основне завдання на етапі адаптації – інтегрувати волонтера у волонтерську команду Карітасу, познайомити з іншими волонтерами та надати всю необхідну інформацію для того, щоб волонтер упорався з поставленими завданнями.

На етапі адаптації волонтер має:

- познайомитися з командою проекту, дізнатися про його історію та цілі, побачити людей, які очолюють і координують проект;
- познайомитися з іншими волонтерами й знайти з ними спільну мову, побачити, у якій волонтерській команді він працюватиме;
- зрозуміти, що саме та коли чекають від нього, і знайти відповідь на запитання, що, коли та як я маю робити в цьому проекті;
- зрозуміти, до кого і як звернутися, якщо виникнуть проблеми й запитання;
- долучитися до спільного каналу комунікацій (наприклад, чату), щоб бути в курсі того, що відбувається.

Етап адаптації може охоплювати базове навчання для волонтерів – наприклад, вступний тренінг чи інструктаж, який допоможе волонтерам розпочати своє волонтерство. Наприклад, це може бути тренінг з основ волонтерства саме в тій сфері, до якої волонтер долучається, під час якого організатори або запрошені експерти діляться основними аспектами того, як надавати волонтерську допомогу саме в цій сфері чи організації.

Етап адаптації є надзвичайно важливим, адже він допомагає незнайомій людині, яка подала заявку на участь у проекті, почуватися «як удома» й перетворитися на відданого волонтера нашої організації або проекту. Саме на цьому етапі волонтер ухвалює остаточне рішення, чи залишатися в проекті та як саме долучитися до його діяльності.

Для адаптації волонтера варто дотримуватися таких кроків:

- 1) познайомити волонтера з організацією: розповісти про місію й цінності Карітасу, проекти та напрями діяльності; представити працівників організації, з якими людина найбільше контактуватиме під час свого волонтерства;
- 2) познайомити людину з іншими волонтерами організації;
- 3) провести вступний інструктаж, необхідний для початку реалізації обов'язків;
- 4) провести додаткове навчання (за потреби): наприклад, для волонтерів, які працюють із людьми старшого віку чи людьми з інвалідністю потрібне навчання, як правильно комунікувати із цими групами і як поводитися, щоб не нашкодити бенефіціарам;
- 5) надати письмову пам'ятку волонтера, яка працюватиме як орієнтир у діяльності;
- 6) додати волонтера до каналів комунікацій із волонтерською спільнотою організації (чат, групи, електронні пошти, спеціальні програми тощо);
- 7) підписати договір про надання волонтерської допомоги або інший документ, який засвідчуватиме права та обов'язки як волонтера, так й організації в подальшій співпраці.

Інструктаж

Інструктаж – це спільна зустріч координатора й волонтерів для знайомства з організацією та іншими волонтерами, а також для підготовки до надання волонтерської допомоги в проєкті чи організації.

Мета інструктажу:

- ознайомити учасників із цінностями й місією фонду, а також представити команду, працівників та волонтерів фонду;
- створити комфортну й довірливу атмосферу, познайомити волонтерів між собою;
- надати детальну інформацію про обов'язки та мету діяльності, пояснити сподівання від волонтера;
- налагодити емоційний зв'язок і створити позитивну атмосферу між учасниками проєкту.

Інструктаж може відбуватися в **офлайн- або онлайн-форматі**. Якщо інструктаж дистанційний, потрібно заздалегідь попередити волонтерів про формат заходу й наголосити на готовності увімкнути мікрофон і камеру, а також забезпечити обладнання та якісний інтернет для людини, яка проводить інструктаж.

Рекомендації щодо проведення інструктажу

1. Плануйте заздалегідь.

Залануйте інструктаж заздалегідь, щоб якнайбільше волонтерів могли відвідати захід. Під час планування варто врахувати досвід волонтерів, які беруть участь у проєкті. Наприклад, якщо переважна більшість волонтерів навчаються в університеті чи працюють, оптимальним варіантом буде зустріч після 18:00 або на вихідних.

2. Створюйте простір для спілкування.

Виокремте достатньо часу, щоб познайомити волонтерів одне з одним та організувати нетворкінг. Підготуйте завдання на командну роботу, щоб учасники краще дізналися одне одного. Важливо об'єднувати учасників на малі групи і час від часу змінювати їх, щоб кожен мав змогу поговорити з максимальною кількістю людей.

3. Надихайте власним прикладом.

За можливості запросіть керівника Карітасу сказати вступне слово й подякувати волонтерам за їхнє бажання долучитися до роботи Карітасу. Попросіть колег коротко розповісти про проекти фонду, щоб волонтери мали уявлення, із чим працюють та що на них чекає.

4. Презентуйте план дій.

Заздалегідь підготуйте презентацію про сфери обов'язків волонтера й деталі роботи. Проте не варто заповнювати слайди повністю текстом — основна увага повинна бути на спікері. Після презентації надішліть її волонтерам у спільний чат або на електронну пошту.

5. Поділіться матеріалами.

Залиште про себе нагадування: роздайте пам'ятки чи флаєри про проекти Карітасу, поділіться фірмовими наліпками, які волонтер може забрати додому. Після інструктажу подякуйте волонтерам за участь і сконтакуйте з тими, хто не зміг узяти участь у заході, а також нагадайте про час та місце наступної зустрічі.

Пам'ятка волонтера

Більшість організацій використовує у своїй роботі друковані й онлайн-пам'ятки волонтерів — довідники, які допомагають з'ясувати особливості волонтерської діяльності та сподівання організації від волонтера. Пам'ятка має бути компактною, щоб волонтер завжди міг брати її із собою під час надання допомоги чи залучення до якихось активностей. Доброю практикою вважають створення як онлайн-пам'яток, так і друкованих матеріалів, які волонтер може отримати під час інструктажу.

Зазвичай пам'ятка містить таку інформацію:

- 1) що таке Карітас, цінності й принципи організації, важливі факти;
- 2) короткий опис проекту чи активності, куди залучено волонтера;
- 3) чітко прописані обов'язки волонтерів;
- 4) вимоги щодо поведінки волонтерів (дотримання конфіденційності, принципи толерантності, щирості, відповідальності тощо);
- 5) можливості та переваги, які волонтер отримає, беручи участь у проекті (грамоти, подяки, брендвана продукція та інші форми подяки);
- 6) канали комунікацій у межах проекту (куди телефонувати й до кого звертатися, якщо виникають питання або щось іде не за планом);
- 7) контакти координатора волонтерів чи іншої відповідальної особи, до якої можна звернутися, якщо виникнуть проблеми.

Підтримка зв'язку з волонтерами

Зазвичай для підтримки зв'язку з волонтерами використовують телефонний зв'язок і спілкування у волонтерських чатах.

Телефонне спілкування з волонтером — ефективний спосіб підтримки особистого зв'язку й інструктування. Найефективнішим телефонне спілкування є для проектів, які передбачають точкову участь волонтерів та команд із декількох людей. Як тільки кількість волонтерів починає зростати, телефонний зв'язок стає неефективним, оскільки потребує забагато часу й коштів.

Волонтерський чат — основний і найбільш швидкий канал комунікації з волонтерами. Волонтерський чат потрібно створювати, якщо в команді волонтерів понад 5 людей. Так ви не витрачаєте часу на телефонування всім учасникам волонтерської спільноти й можете оперативно отримати відповідь або провести опитування.

Платформу, на якій створюємо волонтерський чат, вибираємо ту, де зареєстровані та якою користуються наші волонтери. Наприклад, якщо більшість волонтерів користуються Viber, створюємо чат у Viber, якщо Telegram, то в Telegram. Серед волонтерів можуть бути люди, які не користуються месенджерами (наприклад, старші люди). З ними ви можете тримати зв'язок телефоном і надалі.

На початку в чаті потрібно закріпити повідомлення з контактами й правилами спілкування для уникнення труднощів із подальшим їх знаходженням та комунікацією. Водночас потрібно ретельно стежити за динамікою чату: уникати спаму й неприйнятних листувань чи, навпаки, — стежити, щоб чат не втратив актуальності через брак будь-якого спілкування в ньому в цілому.

Чат є прекрасним місцем для того, щоб укотре подякувати або похвалити волонтерів, поділитися фото чи актуальними новинами організації. Поширюючи фото й відеоматеріали, ми таким чином заохочуємо учасників бесіди ділитися власними та підтримувати комунікацію одне з одним.

Договір про надання волонтерської допомоги

Підписання договору про надання волонтерської допомоги — запорука побудови відповідальної співпраці між волонтером й організацією чи командою проекту.

Волонтери підписують договір про надання волонтерської допомоги, тим самим приймаючи умови співпраці з організацією та одержуючи чітку інформацію про свої права й обов'язки. Щоб залучити неповнолітніх волонтерів, потрібно отримати від батьків письмову згоду на участь їхнього сина або доньки у волонтерському проекті. Приклад договору та згоди від батьків можна знайти в додатках до посібника.

Крім договору, ми можемо підписувати інші документи, які визначають взаємодію з волонтерами: наприклад, етичний кодекс, договір про нерозголошення конфіденційної інформації, а також інші документи, передбачені внутрішніми політиками чи умовами проекту, до якого залучають волонтерів.

Для подолання страху волонтера ділитися особистими даними варто провести з ним розмову про те, де ці дані зберігаються й чи захищені вони.

Рекомендації щодо збереження персональних даних волонтерів

1. Не варто зберігати особисті дані волонтерів на Google-диску. Для цього слід користуватися особливими програмами – наприклад, Airtable. Якщо для збереження даних волонтерів, ви використовуєте Google-диск, треба перевірити, хто саме має доступ до цих документів.
2. Договір про надання волонтерської допомоги підписують у двох примірниках, один із яких зберігається в офісі Карітасу. Варто створити окрему теку для збереження цих документів.
3. Під час формування розсилання для волонтерів користуйтеся функцією «прихована копія», щоб волонтери не бачили переліку всіх електронних пошт, на які надходить лист із детальною інформацією.
4. Не варто запитувати у волонтерів дані, які не є необхідними для здійснення волонтерської діяльності (наприклад, дані щодо місця проживання, фізичного чи емоційного стану тощо).

Мотивування волонтерів



Успішні стратегії залучення, добору та адаптації волонтерів дають змогу сформувати волонтерську команду, зацікавлену в підтримці програм Карітасу. Проте як підтримувати цей запал у волонтерів протягом усього часу їхнього волонтерства? Пошук відповіді на це запитання – основний компонент етапу мотивування волонтерів.

Коли волонтери лише долучилися до волонтерських проєктів, зазвичай їхня мотивація є високою: вони мають достатньо сил й енергії для участі у волонтерському проєкті, їхні сподівання високі, а бажання допомагати – потужне. Однак так не може тривати впродовж усього волонтерства. Зазнаючи впливу різних викликів як в особистому житті, так і в процесі волонтерської діяльності, мотивація волонтера може змінюватися.

Хоча формально відповідальність за підтримку мотивації волонтерів лежить на фахівці, який відповідає за роботу з волонтерами, важливо розуміти, що **мотивація – це питання особисте**. Координатор волонтерів може створювати умови, які допомагають волонтеру почуватися щасливим і реалізованим під час волонтерства, проте він не може змусити людину надавати волонтерську допомогу.

Ключовим для координатора волонтерів є розуміння того, чому той чи той волонтер долучається до проєкту. Лише розуміючи глибинну мотивацію волонтера, яка стимулює його допомагати іншим, ми можемо створити умови, у яких волонтер почуватиметься комфортно й буде ефективним. Важливими навичками для розуміння мотивації волонтерів є емпатія та вміння спостерігати; також потрібен час на спілкування з волонтерами поза безпосереднім наданням волонтерської допомоги.

Що мотивує людей до волонтерської діяльності?

Існує багато теорій, кожна з яких визначає те, що мотивує людей до участі у волонтерських проєктах і допомоги іншим. Сучасна психологія поділяє більшість теорій на два основних типи: теорії змістовного типу й теорії процесуального типу.

→ Теорії змістовного типу

Прихильники теорії змістовного типу відштовхуються від того, що мотивація виникає в мить свідомої чи підсвідомої конкретизації людиною потреби, нестачі або дискомфорту. Саме тому прихильники цієї теорії стверджують, що мотивація **народжується з нестачі чи напруження**.

Водночас потреби людини поділяють на природні (первинні, базові) – потреба в їжі, воді, повітрі, безпеці, теплі; та набуті (соціальні) – потреба в спілкуванні, любові, прийнятті, підтримці. До прихильників такого розрізнення мотивації належать американські психологи А. Маслоу, Д. Макклелланд і Ф. Герцберг.

→ Теорії процесуального типу

Процесуальні теорії мотивації базуються на ідеї, що поведінку людини визначають не лише її потреби, а й **сприйняття ситуації**, сподівання, пов'язані з нею, оцінка своїх можливостей та наслідків вибраного типу поведінки, відповідно до чого людина ухвалює рішення про активні дії або бездіяльність. У межах таких теорій досліджують те, як людина сприймає зв'язок своєї діяльності з рівнем задоволення, отриманими результатами, потенційною винагородою тощо. До теорій процесуального типу належать, зокрема, теорія сподівань, теорія справедливості та Портера-Лоулера.

Що краще фахівець, який працює з волонтерами, розуміється на різних підходах до мотивування волонтерів, то легше йому залучати й утримувати волонтерів у проєктах.

У цьому посібнику докладно розглянемо два підходи до мотивування волонтерів. Перший підхід спирається на **теорію індивідуальних мотивів людини**, відому як «піраміда Маслоу». Другий – на **теорію набутих потреб**, розроблену Девідом Макклелландом.

Індивідуальні мотиви людини

Один із найпоширеніших підходів до формування системи мотивації волонтерів спирається на теорію індивідуальних потреб, відому як «піраміда Маслоу».



Згідно із цією теорією найсильнішими в житті людини є **первинні мотивації**, пов'язані із задоволенням фізіологічних потреб, як-от почуття голоду, спрага, потреба в диханні, фізичному розвитку та збереженні життя. Вони становлять нижній рівень піраміди ієрархії мотивів. Наступний рівень утворюють потреби в самозахисті, захисті від ризику й гарантії задоволення фізіологічних потреб.

Далі – **блок вторинних мотивацій**. Соціальні потреби – це потреби в спілкуванні та дружбі. Вище розміщено рівень егоїстичних потреб, тобто потреба почувати гордість, бути престижною людиною, мати певний статус або самоповагу, впевненість у собі й свободу. Останній рівень у піраміді пов'язаний із задоволенням потреби в самореалізації та творчості.

Соціальне середовище, у якому перебуває людина, досить сильно впливає на формування її потреб і рушійних мотивів. **Тому волонтери, чиї фізіологічні потреби не задоволені, не будуть ефективно надавати допомогу.**

Зокрема, це стосується волонтерів з-поміж бенефіціарів та вразливих груп населення – наприклад, дітей із сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Перш ніж залучати їх до волонтерської діяльності, координатор має переконатися, що людина відчувається захищеною і здоровою, тепло вдягнена та не є голодною. Лише після задоволення цих потреб волонтер може виконувати волонтерські обов'язки.

Для успішного волонтерства людина має **задовольняти потреби різних рівнів:**

- **фізичні потреби:** доступ до води, їжі, теплого одягу, вбиральні тощо;
- **потребу в безпеці:** безпечні для здоров'я умови волонтерства;
- **потребу в спілкуванні:** можливість спілкуватися з однодумцями, обмінюватися ідеями й досвідом, обговорювати волонтерський досвід;

- **потребу у визнанні:** почуття особистої значущості, гордості та поваги;
- **потребу в самореалізації:** можливість реалізувати власні ідеї і суспільно значущі проекти.

У деяких волонтерських проєктах волонтери **готові пожертвувати власними фізичними й безпековими потребами**. Наприклад, волонтери, які надають допомогу в зоні бойових дій, не завжди мають безпечні умови волонтерства. Проте в більшості випадків ці потреби все-таки важливі для волонтерів.

Прикладом залучення людей до участі у волонтерській діяльності, яка не цілком безпечна, є соціальне служіння, яке розпочалося у відповідь на пандемію COVID-19. Попри високий рівень тривоги та страху в суспільстві волонтери Карітасу й далі надають адресну допомогу людям похилого віку, бездомним людям, а також сім'ям і дітям у складних життєвих обставинах.

«Я спостерігаю дуже різну реакцію християн на теперішню світову кризу, пов'язану з пандемією. І це нормально, що реакції різні, бо християни – це живі люди з живими почуттями й емоціями. Криза – це завжди екзамени, випробування, чого варта твоя віра, чого варті твої цінності, мета та вчинки. Я б сказала, що це прекрасний час. Кожен вірний християнин бажає, щоб його життя було сповнене сенсу.

Час кризи, час відчаю, темряви й страждань – це можливість для християн об'єднатися навколо добрих справ, бути в сотні разів активнішими, ніж зазвичай, зважити свої вчинки та цінності, перевірити, чи на правильному ми шляху, показати приклад гідності й сили духу».

Яна Рожнятовська, БФ «Карітас-Київ»

Волонтерська діяльність також може стосуватися задоволення різних потреб волонтером або надання допомоги іншим у задоволенні таких потреб:

- **задоволення фізичних потреб:** приготування їжі; пошиття й роздавання одягу; робота на свіжому повітрі, пов'язана з проведенням різноманітних спортивних заходів; робота в притулку, центрі денного перебування чи літньому таборі;
- **задоволення потреби в безпеці:** пропагування екологічно чистих харчів; робота для підвищення професіоналізму, що дасть змогу закріпити позиції на основному місці роботи; здобуття знань, умінь і навичок, які допоможуть працевлаштуватися;
- **задоволення соціальних потреб:** організація та участь у різноманітних соціальних заходах; участь у вуличних і благодійних акціях; презентація Карітасу на публічних подіях; волонтерство в соціальному гардеробі та дитячому центрі;
- **задоволення потреби у визнанні:** публічна презентація Карітасу на масштабних подіях; координація волонтерських груп і команд; участь у проєктах, які передбачають взаємодію з місцевою владою та бізнесом;
- **задоволення потреби в самореалізації:** організація власних волонтерських й освітніх заходів для бенефіціарів Карітасу; проведення майстер-класів і тренінгів; покращення адміністративної діяльності організації.

Три типи мотивації волонтерів

Однією з найбільш практичних теорій, яку використовують для мотивування волонтерів, є теорія набутих потреб, розроблена Девідом Макклелландом.

Згідно з моделлю мотивації Макклелланда дуже умовно мотивацію людей, які долучаються до волонтерських проєктів, можна поділити на три основних типи: мотивація причетності, досягнень та визнання. Цей розподіл є досить умовним, оскільки кожна людина в різних проєктах і в різні періоди може мати свій тип мотивації. Усі три види мотивації одночасно є в кожній людини, проте одна з них зазвичай переважає в певний час.

Потреба в причетності – прагнення почуватися частиною спільноти, налагодження дружніх відносин усередині групи, актуалізація можливостей соціального спілкування. Якщо переважає цей тип мотивації, людині важлива емоційна складова процесу, враження та емоції, загальна атмосфера в команді, зовнішні символи причетності до організації (наприклад, футболки). Для мотивації цього типу найкраще підходить фраза «Я – частина великої спільноти».

Потребу у владі й визнанні Макклелланд розглядає як можливість впливати на інших людей. Вплив може стосуватися як отримання більших повноважень чи можливостей, так і місця волонтера в соціальній ієрархії організації, назви його волонтерської «посади» та статусу. До цього типу мотивації належить влада авторитету або таланту. Одні люди прагнуть до влади заради самої влади, щоб керувати підлеглими, самостверджуючись у такий спосіб. Іншим влада потрібна для розв'язання назрілих проблем організації, які вони розуміють краще за інших і готові взяти на себе всю відповідальність за їх вирішення. Для мотивації такого типу характерний слоган «Я – особливий, винятковий, важливий».

Потреба досягнень – потреба доведення проєкту чи діяльності до видимого результату, який можна побачити, а також потреба підвищувати свої вміння й компетенції. Люди, у яких переважає цей тип мотивації, прагнуть змістовної роботи, завдяки якій вони можуть або значно прокачати навички, або побачити конкретні, видимі зміни на краще в тій сфері, у якій волонтерять. Цю групу потреб часто ще називають **потребою успіху**. Проте успіх не розглядають лише як діяльність, яку схвалює група чи спільнота. Макклелланд розглядає успіх передусім як твердження «Я сьогодні – найкраща своя версія».

Основні положення цієї теорії:

- Кожна людина кожної миті життя найбільшою мірою орієнтована на одну з груп потреб, але не відкидає інших.
- Основна група потреб майже не змінюється протягом життя без сильного зовнішнього впливу й може бути виявлена доволі легко.
- Особи з переважною мотивацією причетності погано працюють індивідуально, проте добре мотивуються груповими стимулами та цілями.
- Особи з переважною мотивацією влади добре керують невеликими групами людей, але погано працюють у ситуації, що потребує ухвалення ризикованих рішень. На цю групу позитивно впливають мотиватори «батога й пряника».
- Особи з високою потребою в успіху не можуть довго виконувати монотонну роботу та працювати над віддаленими цілями, але вони досить добре діють в умовах ризику, ефек-

тивно керують великими групами людей і добре мотивовані за високого ступеня усвідомлення обсягів винагород.

Ця теорія найбільше підходить до волонтерської діяльності, адже не фокусується винятково на товарно-грошових відносинах, а розглядає прагнення до волонтерства як сукупність різних мотивів, які керують людиною.

Інструменти підтримки мотивації

Оскільки координатор волонтерів ніколи достеменно не знає, чому кожен із волонтерів долучається до діяльності Карітасу, його основним завданням є створення умов, у яких волонтери почуватимуться безпечно, комфортно, а різні мотиви можуть задовольнятися.

Для підтримки мотивації причетності варто:

- наголошувати на цінності волонтерів і волонтерської спільноти;
- нагадувати про місію, цінності та великі ідеї, які лежать в основі Карітасу;
- проводити неформальні зустрічі (вечірки, пікніки) для волонтерів;
- після волонтерських акцій зустрічатися для підбиття підсумків;
- створити волонтерський чат, у якому волонтери можуть обмінюватися ідеями;
- пропонувати й підтримувати спільні активності поза волонтерством;
- вітати волонтерів зі святами – наприклад, Міжнародним днем волонтера;
- під час інструктажу знайомити волонтерів і давати завдання в малих групах;
- дарувати волонтерам знаки причетності (футболки, браслети, значки тощо).

Для підтримки мотивації досягнень:

- створити «анкету самооцінки», яку волонтер може заповнювати раз на пів року, щоб оцінити свої навички та досвід;
- створити можливість «кар'єрного зростання» у волонтерстві;
- давати більше свободи й відповідальності компетентним волонтерам;
- не боятися давати волонтерам складні завдання;
- рекомендувати волонтерам онлайн-курси та вебінари, які можуть допомогти їм у наданні волонтерської допомоги;
- проводити зустрічі з іншими волонтерами для обміну досвідом;
- публікувати в соціальних мережах звіти про обсяги наданої допомоги й історії реальної допомоги бенефіціарам.

Для підтримки мотивації влади та визнання:

- публікувати фотографії волонтерів у соціальних мережах;
- запрошувати найактивніших волонтерів давати коментарі для ЗМІ;
- давати змогу керувати маленькими волонтерськими групами чи активностями;

- проводити закриті зустрічі для активних волонтерів (наприклад, з керівником осередку або партнерами Карітасу);
- нагороджувати волонтерів під час масштабних заходів (наприклад, на сцені);
- проводити публічні заходи до Міжнародного дня волонтера, де дякувати волонтерам;
- створювати рекомендаційні листи й подяки для волонтерів;
- дарувати знаки уваги (особисті подарунки та відзнаки для волонтерів).

Супровід і підтримка волонтерів



Під час надання волонтерської допомоги навіть наймотивованіші волонтери потребують супроводу й підтримки. Почуття підтримки та уваги з боку організаторів допомагає залишатися вмотивованими, щоб волонтерити далі.

Завдання координатора волонтерів на цьому етапі – спостерігати за тим, як працюють волонтери, аби вчасно надавати потрібну підтримку.

Складність упровадження цього етапу полягає в тому, що до кожного волонтера має бути особливий підхід, який ураховує його мотивацію і потреби. Слід мати терпіння й розуміння, що не всі волонтери однаково сприймають інформацію, тож робота з деякими з них буде легкою та приємною, а з іншими – потребуватиме більше уваги й зусиль.

Регулярний супровід і підтримка волонтерів:

- Дає змогу запобігти вигоранню. Вигорати волонтер починає тоді, коли його потреби не задовольняють. Якщо вчасно поговорити з волонтером та зрозуміти, навіщо він долучається – він буде набагато ефективнішим.
- Дає змогу вчасно надати потрібну допомогу під час виконання завдань. Іноді волонтери бояться поставити «погане» запитання чи зрозуміли опис завдання не так, як ви мали на увазі. Легше вчасно скоригувати волонтера, ніж просити його переробити завдання.

- Дає змогу оперативно надавати й отримувати зворотний зв'язок щодо виконаних завдань. Волонтер знатиме, що ви на зв'язку та він може звернутися до вас із пропозиціями або запитаннями про завдання й волонтерство в принципі. Це допомагає будувати довіру та покращувати волонтерську програму.

Інструменти супроводу й підтримки

→ Спостереження

Протягом волонтерських акцій координатор волонтерів спостерігає за тим, як проходить волонтерство, наскільки залученими є різні волонтери. Координатору варто втрутитися, якщо волонтера треба додатково навчити чогось або він виснажується від кількості чи рівня складності завдань.

→ Зустрічі сам на сам

Зустрічі сам на сам – це зустрічі волонтера та його безпосереднього керівника, під час яких координатор може отримати зворотний зв'язок і допомоги волонтеру побудувати власну стратегію у волонтерстві. Такі зустрічі запобігають виснаженню й вигоранню, дають змогу проаналізувати волонтерство та покращити його на майбутнє.

→ Групові зустрічі

Волонтерам важливо ділитися досвідом одне з одним, щоб розуміти, що вони не самі. Для цього можна проводити спільні зустрічі, на яких обговорювати, чого вдалося досягти в процесі волонтерства, що вдається добре, а де потрібна підтримка й докладання більшої кількості зусиль.

→ Менторська підтримка

Волонтеру буде легше, якщо він зможе регулярно звертатися до досвідченої людини для того, щоб відстежувати свій прогрес. Роль ментора не обов'язково виконувати керівнику проекту чи координатору волонтерів – це можуть бути колишні волонтери, інші працівники або спеціально залучені наставники та ментори.

→ Молитовні зустрічі

Координатор волонтерів за участі священника може проводити молитовні зустрічі й обговорення, на яких нагадувати про важливість соціального служіння. Не варто змушувати волонтерів брати участь у зустрічах, якщо для них це не є комфортним, проте варто надавати таку змогу тим волонтерам, які потребують духовної підтримки.

→ Клуби запобігання вигоранню

Щоб підтримувати волонтерів, які надають допомогу в соціальній сфері, координатор волонтерів може започаткувати «клуб запобігання вигоранню». У форматі клубу за участі професійного психолога волонтери можуть аналізувати свій досвід і ділитися враженнями від волонтерства.

Важливо розуміти, що на участь волонтера в діяльності Карітасу впливає не лише те, наскільки добре організація працює з волонтером, а й різні **події, які відбуваються в житті волонтера** та можуть не мати жодного стосунку до того, що відбувається під час волонтерства. Координатор волонтерів має бути другом, який підтримує волонтера на всіх етапах, проте варто обмежувати свою участь у вирішенні особистих проблем волонтера.

Моніторинг та оцінювання роботи волонтерів



Моніторинг та оцінювання роботи волонтерів – один із найважливіших компонентів волонтерської програми. Він 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 проекту або волонтерської програми.

Для фахівця з роботи з волонтерами моніторинг та оцінювання – можливість побачити й виміряти результати своєї роботи. Хоча цей процес багатьом може здаватися складним і заплутаним, він дає змогу фахівцям, які працюють із волонтерами:

- побачити вимірні результати та історії успіху в роботі з волонтерами;
- презентувати результати своєї роботи керівнику й партнерам;
- зрозуміти особисті «зони розвитку» та компетенції, які варто посилювати;
- побачити «проблемні місця» й можливі шляхи розвитку програми в майбутньому;
- побачити «велику картинку» того, як волонтерство доповнює роботу інших напрямів і проектів Карітасу;
- за потреби обґрунтувати необхідність системної роботи з волонтерами;
- презентувати результати партнерам, донорам та іншим зацікавленим сторонам для того, щоб аргументувати важливість підтримки волонтерських програм;
- залучити додаткові ресурси, зокрема й фінансові, на майбутні проекти за участі волонтерів.

Моніторинг та оцінювання забезпечують **постійний зворотний зв'язок** з усіма сторонами процесу. Це одночасно й те, що ми робимо **несвідомо**, коли аналізуємо нашу роботу з

волонтерами на різних етапах, і **формалізовані процеси** збору інформації та зворотного зв'язку.

Результати моніторингу та оцінювання можуть бути для нас **несподіваними** чи **неприємними**. Проте навіть у такому разі вони дають змогу покращити нашу роботу з волонтерами й зробити цю співпрацю змістовною та ефективною.

У чому відмінність між моніторингом та оцінюванням?

Моніторинг – це постійний процес спостереження за реалізацією волонтерської програми. Моніторинг потрібен для того, щоб своєчасно помічати проблеми, які виникають у роботі волонтерів, і запобігати можливим негативним наслідкам – для волонтерів, бенефіціарів, працівників Карітасу та інших сторін.

Під час моніторингу ми постійно порівнюємо цілі, які ставили перед собою, і проміжні результати на шляху до досягнення цих цілей. Моніторинг у волонтерських програмах найчастіше відбувається **неформально**: через спостереження за роботою волонтерів та працівників Карітасу під час акцій, спілкування з безпосередніми керівниками волонтерів і волонтерських команд, спілкування із самими волонтерами на неформальних зустрічах. За результатами моніторингу можна коригувати волонтерську програму: наприклад, збільшити або зменшити кількість зустрічей волонтерів; підвищити чи знизити рівень контролю за тим, як саме волонтери надають допомогу; запровадити додаткове навчання або зустріч із керівником осередку для поліпшення інтеграції волонтерів у середовище.

Повертаючись до циклу волонтерського менеджменту, моніторинг є частиною етапу **супроводу й підтримки волонтерів**. Часто саме на основі моніторингу фахівець з роботи з волонтерами ініціює додаткові заходи для навчання, підтримки чи профілактики вигорання волонтерів.

Наступний крок у роботі з волонтерами згідно із циклом волонтерського менеджменту – це оцінювання й визнання внеску волонтерів та загалом волонтерської програми.

Оцінювання – формалізований аналіз даних, здобутих у результаті моніторингу або проведення оцінювання. Оцінювання волонтерської програми допомагає зрозуміти, наскільки вдало розвивається робота з волонтерами в організації чи проекті та які подальші кроки варто зробити, щоб поліпшити й підтримати цю діяльність.

На відміну від моніторингу оцінювання відбувається періодично протягом реалізації волонтерської програми та після її завершення. Воно має на меті глибокий аналіз і напрацювання рекомендацій, які стануть у пригоді під час підготовки майбутніх програм.

Індикатори (показники)

Моніторинг та оцінювання неможливі без показників й індикаторів – кількісних і якісних критеріїв успіху, які дають змогу виміряти та оцінити рівень досягнення поставлених цілей. Показник – це компас, який допомагає коригувати напрям руху волонтерської програми для того, щоб досягти бажаних результатів.

Індикатор показує, що саме треба вимірювати й аналізувати. Показник – це сподіваний чи реальний рівень досягнення запланованого індикатора (мета за індикатором). Залежно

від цілей проекту та організації кожна волонтерська програма матиме власні показники й індикатори.

Показники бувають **кількісні і якісні**. Кількісні показники дають змогу швидко порівнювати результати за різні періоди й робити висновки на основі цих даних. Якісні показники зазвичай важко виміряти, проте вони можуть дати багато глибокої інформації про те, чи справді вдалося досягти цілей програми або лише зібрати потрібну кількість волонтерів. Для успішної волонтерської програми важливо вибирати й кількісні, і якісні показники – проте не використовувати надто багато, інакше буде дуже важко здійснювати моніторинг протягом програми.

Для Карітасу, який лише починає залучати волонтерів, індикаторами можуть бути:

- кількість людей, які заповнили «анкету волонтера» Карітасу;
- кількість людей, які взяли участь щонайменше у двох волонтерських акціях протягом трьох місяців;
- кількість людей, які пройшли Школу волонтера й дізналися засади волонтерської діяльності у сфері соціального служіння;
- кількість «постійних» волонтерів (які регулярно, декілька разів на місяць, допомагають в одному конкретному проекті чи програмі);
- кількість волонтерів, які беруть участь у навчальних і неформальних заходах Карітасу.

Для спроможних у роботі з волонтерами Карітасів індикаторами можуть бути:

- кількість постійних волонтерів з-поміж колишніх бенефіціарів (які долучилися до діяльності «Соціального гардероба», «Кулінарної школи» або інших проектів та допомагають щонайменше раз на місяць);
- кількість волонтерів з-поміж незахищених верств населення (зокрема молоді 14–20 років);
- кількість нових волонтерів, які за рік долучилися до Карітасу (взяли участь як волонтери щонайменше у двох акціях);
- кількість нових волонтерів із громад, які долучилися до діяльності Карітасу завдяки просуванню організації в парафіях.

Також індикатори можуть стосуватися залучення волонтерів, які мають унікальні компетенції чи вузький профіль діяльності. Наприклад, у новоствореній волонтерській програмі Карітасу може бути такий індикатор: «У дитячому центрі щотижня соціальному працівнику допомагає волонтер-студент (готує залу, допомагає в проведенні заняття та спілкується з дітьми)». У такому разі критерієм успіху волонтерської програми буде слугувати те, що такий волонтер долучився до Карітасу й протягом певного часу щотижня допомагає соціальному працівнику (у визначений час із визначеними обов'язками). Фокусом волонтерської програми може бути пошук і залучення такого волонтера, його адаптація та навчання, а також внутрішня робота із соціальним працівником для того, щоб він міг делегувати волонтеру свої обов'язки.

Під час формування індикаторів, які стосуються «постійних волонтерів», потрібно зазначати, який обсяг і формат залучення до проекту можна вважати постійним. Наприклад,

скільки годин на місяць має присвятити волонтер допомозі Карітасу чи в якій кількості заходів має взяти участь. Для більшості Карітасів постійним волонтером є людина, яка бере участь щонайменше у двох акціях протягом кварталу, а також волонтери, котрі мають чітко визначені обов'язки (наприклад, викладачі кулінарних курсів, автоволонтери, що беруть участь у доставленні допомоги для бенефіціарів, помічники соціального працівника тощо).

Аналогічна ситуація з «новими» волонтерами: чи волонтера вважають «новачком» у період реєстрації до Карітасу чи, наприклад, після участі в першій волонтерській акції? Для різних проектів вимоги до нових або постійних волонтерів будуть змінюватися, тож потрібно деталізувати ці критерії на етапі формування індикаторів.

Як відбувається моніторинг волонтерської програми?

Моніторинг волонтерської програми відбувається постійно, оцінювання – періодично чи наприкінці програми. Тож яким чином та за допомогою яких інструментів можна оцінити якість волонтерської програми?

Для здійснення поточного моніторингу фахівець може використовувати таблицю, де до початку реалізації волонтерської програми визначає цілі, яких треба досягти, і показники, що свідчатимуть про успіх програми. Протягом реалізації програм фахівець може повертатися до цієї таблиці, щоб зафіксувати отримані результати.

Таблиця моніторингу та оцінювання волонтерської програми

Індикатор	Планували	Отримали	Коментарі	Подальші кроки
Кількість людей, які пройшли Школу волонтера Карітасу	60	60	Набрали 60 учасників, тому що думали, що всі випустяться. Програма тривала довго, тому випустилися лише приблизно 20 волонтерів. Також програма збіглася із часом сесії в ЗВО, тож частина волонтерів на середині програмі відмовилася від участі.	Наступного разу дібрати втричі більше учасників, а також передбачити подарунок для всіх, хто дійде до кінця програми. Програму запустити одразу після свят, щоб завершити до сесії.
Волонтер (студент, психолог) щотижня допомагає соціальному працівнику в дитячому центрі	1	1	Дібрали 3 волонтерів, з яких після інструктажу й тестового заняття залишився лише один. Дуже успішно провів 12 занять, отримав позитивні відгуки від соціального працівника.	Зробити програму проходження практики в Карітасі більш публічною серед студентів. Створити рекомендаційний лист і журнал практики для волонтера. Наступного разу одразу говорити про можливість отримати подяки від Карітасу.

Це дуже проста форма моніторингу та оцінювання, проте її регулярно заповнення й аналіз значно посилюють «звичку думати» та ухвалювати обґрунтовані рішення.

Як відбувається оцінювання волонтерської програми?

Щоб оцінити волонтерську програму, потрібно проаналізувати:

- наскільки вдалося досягти показників, запланованих на початку програми;
- наскільки вдалося виправдати сподівання волонтерів, громади та Карітасу від взаємодії з волонтерами.

Інструменти оцінювання охоплюють:

- аналіз документації і плану волонтерської програми;
- спостереження за роботою волонтерів;
- збір зворотного зв'язку від працівників, за якими закріплені волонтери;
- збір зворотного зв'язку від керівника осередку й керівників проектів;
- аналіз звітів та зворотного зв'язку, наданих самими волонтерами;
- опитування, інтерв'ю, анкети, фокус-групи тощо.

Для аналізу показників достатньо отримати доступ до супровідної документації: списків реєстрацій волонтерів, угод про надання волонтерської допомоги, реєстраційних анкет, звітів від волонтерів тощо.

Для аналізу сподівань потрібно повернутися до сподівань й інтересів сторін, зацікавлених у волонтерській програмі. Ми вже ідентифікували їх на етапі планування волонтерської програми – першому етапі циклу волонтерського менеджменту.

На етапі планування ми багато аналізуємо потреби, сподівання та упередження трьох ключових сторін: самого Карітасу і його працівників, громади в особі місцевих мешканців, бенефіціарів та партнерів, а також самих волонтерів, які долучаються до організації. Для проведення моніторингу й оцінювання ми маємо повернутися до інтересів та сподівань цих трьох сторін – й отримати від них зворотний зв'язок щодо того, наскільки вони вважають вдалою волонтерську діяльність у Карітасі загалом або в окремому проекті.

Найпоширенішими інструментами збору зворотного зв'язку цих трьох сторін є спостереження, опитування, інтерв'ю та фокус-групи.

Рекомендації щодо запитань у межах оцінювання

До керівників проектів Карітасу

- Чи залучали ви до свого проекту волонтерів протягом цього року? Якщо так, розкажіть про ваш досвід. Якщо ні, то чому?
- Наскільки ефективною була ваша співпраця з волонтерами? Чи вдалося вам досягти поставлених цілей та якою мірою?
- Як ви думаєте, що б змінилося у вашому проекті, якби волонтери взагалі не долучалися до його роботи цього року?

- Що особисто ви отримали від цього досвіду взаємодії з волонтерами?
- З якими труднощами ви стикаєтеся в роботі з волонтерами?
- Яких знань, навичок та компетенцій вам бракує для того, щоб краще працювати з волонтерами?
- Наскільки справдилися ваші сподівання від залучення й роботи з волонтерами?
- Наскільки вам сподобалося залучати волонтерів? Чи хочете ви робити це надалі?
- Як ви думаєте, як загалом змінилася робота Карітасу з волонтерами за останній рік?

До волонтерів Карітасу

- Якими були ваші сподівання, коли ви вперше долучилися до волонтерства в Карітасі? Наскільки ці сподівання справдилися?
- Що найбільше сподобалося під час волонтерства в Карітасі?
- Що було найскладнішим для вас під час волонтерства в Карітасі?
- Чи брали ви участь у неформальних волонтерських зустрічах? Якщо так, поділіться, чи вам сподобалося й що варто було б додати наступного року. Якщо ні, то, будь ласка, поділіться чому.
- Чи почували ви вигорання, виснаження, утому або брак підтримки протягом цього?
- 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 та компетенцій вам бракує для того, щоб краще здійснювати свою волонтерську діяльність?
- Що ми як Карітас можемо робити краще, щоб волонтерський досвід із нами був максимально корисним і приємним?
- Чи готові ви поділитися своїм волонтерським досвідом із друзями та знайомими, щоб запросити їх теж до нас у Карітас?

До бенефіціарів

- Підкажіть, чи помітили ви, що цього року до нашого проекту долучилося декілька нових людей, волонтерів? Якщо так, то поділіться вашими враженнями від спілкування з ними.
- Чого вам особисто бракувало під час спілкування й взаємодії з волонтерами?
- Чи маєте ви рекомендації або пропозиції щодо нашої діяльності?
- Чи цікаво вам спробувати себе в ролі волонтера проекту наступного року?

Визнання внеску волонтерів



Визнання внеску волонтерів у досягнення спільних результатів – неодмінна частина роботи з волонтерами. Вона є важливою як для тих волонтерів, які прагнуть почуватися частиною великої та суспільно значущої справи, так і для тих волонтерів, для яких пріоритетними є особисті досягнення чи публічне визнання.

Чому важливо визнавати внесок волонтерів?

→ Будувати довіру

За програмами, які реалізує Карітас, стоять не лише донори та працівники організації, а й велика спільнота волонтерів. Коли громада бачить системну роботу з волонтерами в Карітасі, рівень довіри та підтримки організації зростає.

→ Цінувати волонтерів

Важливо нагадувати волонтерам про цінність їхнього внеску для організації і проекту. Зворотний зв'язок, подяки та відзнаки для волонтерів не лише мотивують працювати далі, а й допомагають залучати нових волонтерів і партнерів.

→ Бути стейкхолдером

Якісна робота з волонтерами, зокрема визнання їхньої роботи, є прикладом для інших організацій та благодійних фондів і показує, що Карітас – жива організація, яка об'єднує багато різних людей навколо вирішення найгостріших суспільних проблем. Для місцевої влади робота з волонтерами також є знаком якості: якщо велика кількість людей вкладає свій час у допомогу Карітасу, місцева влада охоче співпрацює.

Подяка волонтерам може бути:

Формальною: нагороди, сертифікати, плакати, медалі, значки й офіційні заходи на честь волонтерів, згадки в щорічних звітах і публікаціях у соціальних мережах, надання письмових рекомендацій за підписом керівника Карітасу.

Неформальною: особисті подяки від працівників Карітасу та бенефіціарів, рекомендації різних можливостей поза Карітасом (наприклад, міжнародних волонтерських програм, у яких волонтер може взяти участь), запрошення на неформальні зустрічі, у театр або кіно, святкування днів народження волонтерів і вечірки.

Щоб волонтери почувалися цінними, визнання їхнього внеску в розвиток спільної справи має бути **щирим та системним**. Успішною практикою є започаткування щорічних спільних святкувань на честь Міжнародного дня волонтера, коли волонтери можуть переглянути результати своєї роботи, отримати подяки й побути серед однодумців та партнерів.

Успішні практики визнання внеску волонтерів:

- привітання волонтерів із днем народження особисто й у спільному чаті;
- безкоштовні квитки для волонтерів у театри та кінотеатри;
- посвідчення чи паспорт волонтера Карітасу;
- створення особливої відзнаки (медалі або статуетки) для найактивніших волонтерів;
- організація спільного активного відпочинку (наприклад, пейнтболу);
- підготовка публікацій у соціальних мережах, присвячених волонтерським історіям (у форматі інтерв'ю);
- створення програм обміну з іншими організаціями й фондами;
- створення в офісі Карітасу бібліотеки з книжками, якими може користуватися волонтер;
- пошук ментора, який допоможе волонтеру прокачати особисті та професійні якості й навички;
- номінування волонтерів на обласні та національні конкурси «Волонтер року», національний конкурс «Благодійна Україна» та інші.

Важливо, щоб волонтери почували свою цінність не лише для координатора волонтерів, а й для керівників проектів та осередків. Найчастіше керівник осередку не має змоги особисто брати участь у всіх заходах для волонтерів. У такому разі можна записати відеозвернення до волонтерів або запросити керівника з коротким візійним виступом на один спільний захід.

Залучення до спільноти волонтерів



Залучення до спільноти волонтерів – останній етап волонтерської програми. Він є важливим, оскільки, хоча волонтерська програма має свої початок і завершення, участь людини у волонтерстві в Карітасі не обмежується тільки однією програмою. Тому важливо не лише залучати волонтерів до участі в проєктах чи акціях, а й формувати волонтерську спільноту людей, які поділяють спільні цінності й інтереси.

Волонтерство є однією з форм участі в житті Карітасу, проте є також інші можливості підтримувати організацію, не долучаючися безпосередньо до волонтерських програм.

Після завершення своєї волонтерської діяльності волонтери можуть бути:

→ **Амбасадорами.**

Оскільки волонтери добре обізнані з місією та діяльністю Карітасу, вони можуть поширювати інформацію про програми й проєкти організації, допомагати залучати майбутніх волонтерів та підтримувати позитивну репутацію Карітасу в громаді.

→ **Благодійниками.**

Волонтери можуть на постійних або нерегулярних засадах підтримувати Карітас благодійними внесками. Оскільки вони добре знають діяльність Карітасу «зсередини», для багатьох фінансова підтримка Карітасу може стати наступним кроком після завершення волонтерства.

→ **Тренерами й менторами.**

Успішні волонтери можуть проводити навчання для новачків, а також ставати їхніми наставниками та менторами. Волонтерів можна запрошувати на зустрічі волонтерської спільноти для того, щоб поділитися досвідом і заохотити інших до волонтерства.

→ **Фандрейзерами.**

Волонтерів, які знаються на комунікаціях та організації проєктів, можна залучати до акцій зі збору коштів. Волонтери можуть допомагати з розробленням фандрейзингових кампаній, а також поширювати інформацію про збір коштів серед свого оточення.

→ **Працівниками.**

Волонтери часто стають успішними працівниками, оскільки вже поділяють цінності Карітасу й розуміють особливості діяльності організації.

Підтримка зв'язку та щира дружба з Карітасом для більшості волонтерів є надзвичайно цінною. І хоча життєві обставини й інтереси волонтера можуть змінюватися впродовж життя, важливо підтримувати зв'язок та позитивні відносини між волонтером й організацією.

Висновок

Коли береш – наповнюєш руку.

Коли даєш – наповнюєш серце.

На перший погляд, волонтерський менеджмент – це система залучення й координації волонтерів, яка допомагає організації досягати найкращих результатів. Як і будь-яка система, волонтерський менеджмент має свою структуру, підходи, етапи та інструменти, використання яких допомагає зробити досвід волонтерів незабутнім.

Утім волонтерський менеджмент охоплює набагато більше сфер, ніж суто залучення волонтерів чи координація їх роботи. Побудова спільної атмосфери й корпоративної культури, системи моніторингу та оцінювання волонтерської роботи, профілактика вигорання й підтримка мотивації, адаптація новачка до команди та процесів організації – кожен із цих аспектів є окремою сферою для досліджень і професійного розвитку людини, відповідальної за роботу з волонтерами.

Якщо цикл волонтерського менеджменту – компас, який допомагає зрозуміти, куди варто рухатися, щоб збудувати нову або посилити вже наявну волонтерську програму, то наведені в посібнику інструменти й рекомендації – елементи, які дадуть змогу впевнено рухатися вперед.

Соціальне служіння, що має у своїй основі системну роботу з волонтерами, не лише утверджує цінності милосердя та любові, а й допомагає кожному взяти на себе відповідальність за громаду та середовище, до якого він належить.

Каталог найкращих практик волонтерських програм

Робота з волонтерами – не лише теорія, а й практика. У цьому розділі зібрано успішні волонтерські програми Карітасу, інструменти та практики залучення, підтримки й навчання волонтерів.

Всеукраїнські практики

- **Залучення волонтерів до акції «Великодній кошик»**
Великодній кошик – щорічна всеукраїнська акція, під час якої волонтери збирають благодійну допомогу для формування великоднього кошика. Містяться мають змогу долучитися до акції і залишати харчі в магазинах та супермаркетах.
- **Всеукраїнська акція «Листи до святого Миколая»**
Листи до святого Миколая – благодійна акція для маленьких бенефіціарів фонду, які в листах можуть розповісти про свої перемоги й успіхи. Волонтери готують святкову виставу та солодкі подарунки, щоб привітати дітей зі святами.
- **COVA – Соціально-Освітня Волонтерська Академія**
COVA – програма навчання волонтерів, яка готує волонтерів до роботи з підопічними Карітасу в Києві. Протягом навчальних модулів волонтери дізнаються найважливішу інформацію про те, як працювати з різними категоріями підопічних.
- **Залучення старших волонтерів до «Соціального гардероба»**
Соціальний гардероб – проєкт, метою якого є забезпечити вразливі категорії населення безкоштовним одягом і взуттям. Волонтери чергують на точці розподілу допомоги, де приймають, сортують та роздають благодійні пожертви від містян.
- **Волонтерський фандрейзинг у проєкті «Шкільний портфель»**
«Шкільний портфель» – благодійна акція з нагоди початку навчального року, у межах якої волонтери збирають канцелярське приладдя для дітей із вразливих категорій.
- **Християнський рух спільнот «Віра і світло»**
«Віра і світло» – всесвітній рух людей, які є розумово неповносправними. Разом із волонтерами й наставниками вони діляться своїм психоемоційним станом, проводять різні події, зустрічі та майстер-класи, що допомагає їм соціалізуватися й провести час із користю.

Локальні практики

- **Волонтерська акція «На відстані руки»**
Доставка благодійної допомоги самотнім людям, які є підопічними проєкту «Домашня опіка». Волонтери власними силами збирають благодійну допомогу та доставляють її нужденним, що задовольняє їхню потребу в базових харчах.
- **Акція з пошиття захисних масок у відповідь на пандемію COVID-19**
Локальна волонтерська акція, під час якої волонтерки-швачки створюють індивідуальні

засоби захисту й передають їх нужденним людям. Серед підопічних є люди пенсійного віку, а також мешканці буферної зони.

- **Розвиток локального волонтерства за допомогою Школи волонтера**
Школа волонтера – освітня подія, у межах якої волонтери здобувають базові знання про волонтерську діяльність і знайомляться з місцевими благодійними та громадськими рухами. Після навчання волонтери закріплюють знання на практиці, працюючи з дітьми чи проводячи толоки в місцевих зелених зонах.
- **Соціальна ініціатива SoborHelp, заснована євангелізаційною спільнотою «Виноградник»**
Ініціатива, яка надає допомогу з доставкою продуктів першої необхідності, а також психоемоційну підтримку самотнім людям літнього віку. У межах ініціативи працює гаряча лінія і пункт розподілу для містян.

Залучення волонтерів до акції «Великодній кошик»

Всеукраїнська практика

Назва проєкту та акції: «Великодній кошик».

Осередок Карітасу, який реалізує практику: У кожному осередку Карітасу.

Відповідальна особа: Керівник проєкту чи менеджер з організації заходів.

Опис проєкту/акції, до якої були залучені волонтери: Метою акції є збір і передавання продуктових наборів у форматі «великодніх кошиків» для нужденних верств населення, які опинилися в складних життєвих обставинах. Акція триває напередодні Великодня, під час підготовки до якого покупці магазинів можуть пожертвувати товари для формування продуктових наборів. Допомога спрямована на людей похилого віку, людей з інвалідністю та дітей із сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах.

«Великодній кошик» – це набір базових харчів, серед яких яйця, крупи, цукор, тушковане м'ясо, згущене молоко, смаколики, чай, а також традиційна великодня паска, що стане для нужденних людей виявом уваги, любові й матеріальної підтримки.

Волонтерська команда проєкту: У продуктових магазинах і супермаркетах волонтери інформують покупців про проведення благодійної акції через спілкування з покупцями та роздавання тематичних листівок. Також волонтери й працівники Карітасу поширюють інформацію про проведення акції в соціальних мережах та ЗМІ. Волонтери допомагають формувати продуктові набори «Великодній кошик» і разом із працівниками фонду доставляють набори до бенефіціарів.

Роль волонтера в проєкті: Допомога в зборі харчів, формуванні продуктових наборів та передаванні їх бенефіціарам.

Які ресурси були залучені для реалізації проєкту:

- благодійні пожертви від фізичних осіб і представників малого й середнього бізнесу;
- роздаткові матеріали з інформацією про проєкт (банери, флаєри, плакати);

- брендovanі пакети для формування наборів;
- приміщення для формування продуктових наборів;
- транспорт для доставки наборів (службовий або волонтерський).

У деяких локаціях постійним партнером із благодійності є ТЦ «METRO Cash and Carry», що надає харчі та з допомогою волонтерів організовує збір і доставку продуктових наборів.

Що в роботі з волонтерами було успішним: Проведення організаційної та інформаційної кампанії, а також адресне привітання бенефіціарів.

Висновок: Завдяки залученню волонтерів до акції ініціатива збільшує публічну обізнаність із потребами людей, що перебувають у складних життєвих обставинах, а також отримує значний приріст у кількості зібраної благодійної допомоги. Через масштабну інформаційну кампанію місцеві мешканці мають змогу долучитися до діяльності Карітасу як жертводавці й волонтери.

Всеукраїнська акція «Листи до святого Миколая»

Всеукраїнська практика

Назва проекту та акції: «Листи до святого Миколая».

Осередок Карітасу, який реалізує практику: У кожному осередку Карітасу.

Відповідальна особа: Фахівці дитячого центру.

Опис проекту/акції, до якої були залучені волонтери: За місяць до Дня святого Миколая працівники Карітасу отримують листи від дітей – бенефіціарів фонду, у яких ті розповідають, як минув рік та які здобутки вони отримали.

Волонтери готують виставу до свята, де збирають цих дітей, а також проводять благодійний збір солодощів. Після святкового концерту/вистави волонтери в костюмах святого Миколая роздають солодкі подарунки.

Акція проходить щороку для дітей-сиріт, дітей з інвалідністю, дітей, які потрапили в складні життєві обставини, залишилися без батьківського піклування, зазнали насильства, і тих, що мешкають в інтернатах.

Волонтерська команда проекту: Переважна частина залучених волонтерів – молодь, у якої є досвід роботи з дітьми чи пошуку ресурсів. Також серед волонтерів є ті, хто має фахову освіту у сфері соціальної роботи або дитячої психології.

Роль волонтерів у проекті: Волонтери допомагають вносити в базу даних бажання дітей, збирати благодійну допомогу в магазинах/супермаркетах, формують подарункові набори, сортують їх, а також готують святкову виставу й разом із працівниками Карітасу привозять подарунки.

Які ресурси були залучені для реалізації проекту:

- інформаційні плакати про благодійний збір коштів;
- привітальні листівки;

- благодійна допомога від фізичних осіб і малого/середнього бізнесу у вигляді солодощів.

Що в роботі з волонтерами було успішним: Підготовка театральної вистави для дітей, а також надомне привітання зі святом під час карантину через COVID-19.

Висновок: Залучати до волонтерства студентів-психологів чи соціальних працівників є хорошою нагодою підвищити їхню обізнаність із професією, яку вони обрали. У такому разі заохочувати до волонтерства можна через офіційне проходження навчальної практики. Для залучення волонтерів варто комунікувати про можливість здобути практичний досвід роботи з дітьми.

СОВА – СОЦІАЛЬНО-ОСВІТНЯ ВОЛОНТЕРСЬКА АКАДЕМІЯ

На основі досвіду Карітасу в Києві

Назва проекту та акції: Соціально-освітня Волонтерська Академія «СОВА» – курс волонтерського досвіду й життєвих знань.

Осередок Карітасу, який реалізував практику: Карітас у Києві.

Відповідальна особа: Фахівець із роботи з волонтерами.

Опис проекту/акції, до якої були залучені волонтери: Понад півтора року фахівці Карітасу в Києві проводять тренінгове навчання для майбутніх волонтерів та всіх охочих.

Навчання охоплює такі теми:

- 1) засади волонтерства;
- 2) волонтерство з дітьми й сім'ями;
- 3) волонтерська допомога в переживанні горя;
- 4) волонтерство з дорослими та літніми людьми;
- 5) медичне волонтерство з літніми людьми;
- 6) волонтерство для людей з інвалідністю;
- 7) волонтерство на варті закону;
- 8) волонтерство й ЗМІ;
- 9) волонтерство з безумовним прийняттям;
- 10) волонтерство без вигорання.

Під час навчальних семінарів, майстер-класів та групових активностей волонтери отримують інформацію, яка стане в пригоді у волонтерській роботі. Участь у тематичних модулях – безкоштовна. Волонтер може долучитися безкоштовно або за благодійний внесок залежно від актуальності теми й кваліфікації тренера.

За весь період проведення тренінгів було охоплено приблизно 400 волонтерів різного віку з усієї України, з них 90% представники Київської області.

Волонтерська команда проекту: Більшість експертів, котрі долучилися до проведення тренінгів у межах проекту, є волонтерами, які не отримували оплати за свою діяльність.

Роль волонтерів у проекті: Волонтери-експерти проводили лекції та тренінги на визначені теми, ділилися рекомендаціями й практичним досвідом з учасниками програми. Під час проходження програми значна частина учасників долучилася до волонтерської діяльності в Карітасі.

Які ресурси були залучені для реалізації проекту?

Для офлайн:

- приміщення на 30–40 людей;
- перерва на каву;
- канцелярське приладдя товари та роздаткові матеріали.

Для онлайн:

- додаток Zoom;
- комп'ютер із камерою і мікрофоном;
- додаткові онлайн-інструменти для роботи з навчальною групою.

Що у роботі з волонтерами було успішним: Після навчання 60% сертифікованих учасників залишалися в Карітасі в ролі волонтерів. Експерти, які долучалися до проведення тренінгів, здобули позитивний досвід співпраці з Карітасом та висловили бажання допомагати в майбутньому.

Висновок: Залучення експертів на безоплатних засадах є успішною практикою для формування навчальних проектів Карітасу. Для експертів волонтерство в Карітасі є можливістю поділитися професійним досвідом і підтримати організацію, яка вибудовує процеси роботи з волонтерами. Для учасників такий навчальний курс є важливим елементом інтеграції в нове середовище, що дає змогу ознайомитися з різними напрямками волонтерства, долучитися до проектів, які найбільше цікавлять, та налагодити довірливі й довготривалі відносини з організацією.

Залучення старших волонтерів до «Соціального гардероба»

Всеукраїнська практика

Назва проекту та акції: «Соціальний гардероб».

Осередок Карітасу, який реалізує практику: Київ, Маріуполь, Запоріжжя та Краматорськ.

Відповідальна особа: Менеджер із роботи з волонтерами й представники кризового центру.

Опис проекту/акції, до якої були залучені волонтери: Громадяни, які належать до вразливих категорій, можуть безкоштовно отримати одяг, взуття, а також побутові товари, книжки й посуд. Благодійну допомогу до фонду передають місцеві мешканці, малий та середній бізнес. Далі речі надають адресно бенефіціарам або формують великими партіями й передають мешканцям буферної зони. Одяг, який не надається до використання, передають до притулків для тварин як ганчір'я.

Волонтерська команда проекту: Волонтерами проекту є колишні бенефіціари фонду, які два рази на тиждень відвідують соціальний гардероб. Усього до проекту залучено 6–8 волонтерів, котрі виконують роботу позмінно.

Роль волонтерів у проекті: Волонтери відповідають за збір, сортування та розподіл речей серед бенефіціарів фонду. Коли до проекту надходить велика кількість речей, команда залучає додаткових волонтерів.

Які ресурси були залучені для реалізації проекту?

- приміщення з додатковим входом, яке можна провітрювати;
- стелажі, вішаки, кошики, шафи тощо;
- речі – благодійна допомога від громадян та малого/середнього бізнесу.

Що в роботі з волонтерами було успішним: Робота соціального гардероба тримається на волонтерській діяльності бенефіціарів, для яких це є можливістю долучитися до роботи Карітасу «зсередини». Волонтери виконують переважну більшість завдань, пов'язаних з адмініструванням проекту, а також періодично доставляють пакунки бенефіціарам, які не можуть приїхати до офісу Карітасу.

Висновок: Волонтери «золотого» віку й волонтери з-поміж колишніх або нинішніх бенефіціарів можуть бути відданими помічниками в організації проектів на кшталт соціального гардероба. Для них волонтерська допомога є можливістю реалізувати себе в спілкуванні з іншими людьми, обміні досвідом та інформацією. Працюючи в невеликих командах, такі волонтери можуть самостійно адмініструвати проект і підтримувати зв'язок із тими, за для кого проект працює.

Волонтерський фандрейзинг у проекті «Шкільний портфель»

Всеукраїнська практика

Назва проекту та акції: «Шкільний портфель».

Осередок Карітасу, який реалізує практику: У кожному осередку Карітасу.

Відповідальна особа: Керівник проекту чи менеджер з організації заходів.

Опис проекту/акції, до якої були залучені волонтери: Щорічна благодійна акція відбувається напередодні навчального року. Небайдужі містяни, благодійники, волонтери та підприємці збирають набори канцелярського приладдя, які стануть у пригоді маленьким бенефіціарам фонду. Починаючи з 2000 року, десятки тисяч школярів змогли отримати новенькі шкільні портфелі з канцтоварами.

Волонтерська команда проекту: Волонтери розповідають покупцям супермаркетів про благодійну акцію і роздають тематичні листівки. Також волонтери й працівники Карітасу поширюють інформацію про проведення акції в соціальних мережах та ЗМІ. Волонтери допомагають збирати набори канцелярського приладдя й разом із працівниками фонду організовують урочисту подію для передавання наборів дітям.

Роль волонтера в проєкті: Допомога в інформаційній кампанії, збір та формування наборів канцелярського приладдя, організація свята й передавання допомоги бенефіціарам.

Які ресурси були залучені для реалізації проєкту:

- благодійна допомога від фізичних осіб і представників малого та середнього бізнесу;
- роздаткові й промоційні матеріали (флаєри, плакати, банери);
- службовий транспорт для доставлення благодійної допомоги.

Що в роботі з волонтерами було успішним: Проведення організаційної та інформаційної кампанії. Велика кількість згадок у соціальних мережах й особисті контакти волонтерів допомогли поширити інформацію про проведення благодійної акції. До реалізації проєкту долучалися нові благодійники та волонтери.

Висновок: Найважливішою складовою в розвитку волонтерського фандрейзингу є якісне навчання й інструктування волонтерів, які беруть участь в акціях зі збору коштів. Фахівець, котрий координує роботу волонтерів, має подбати про необхідні документи для них та розповісти про організацію. Волонтери працюють у невеликих командах, а не окремо. Такі волонтерські команди можуть регулярно брати участь у різних акціях зі збору коштів або матеріальної допомоги, що проводить Карітас.

Християнський рух спільнот «Віра і світло»

Всеукраїнська практика

Назва проєкту: Рух спільнот «Віра і світло».

Парафія, де реалізують практику: Парафія Покрови Пресвятої Богородиці.

Відповідальна особа: Секретар руху спільнот «Віра і світло» в Україні Юстина Савка.

Опис проєкту/акції, до якої були залучені волонтери: Міжнародний християнський рух спільнот, який об'єднує розумово неповносправних людей, їхніх батьків та молодь-приятелів. Члени спільноти зустрічаються, щоб ділитися труднощами й радістю, святкувати та молитися, підтримувати одне одного, зростаючи в дружбі, вірі й любові; спільно беруть участь у літніх таборах, реколекціях та прощах.

Волонтерська команда проєкту: Нині існує вже 36 спільнот у різних містах України – у Києві, Львові, Жовкві, Тернополі, Тячеві, Хусті, Ужгороді, Кам'янці-Подільському, Трускавці, Стрию, Житомирі, Кохавино та Новому Роздолі. У кожній спільноті від 5 до 20 постійних волонтерів віком від 18 до 40 років.

Роль волонтера в проєкті: Волонтери спілкуються з бенефіціарами з розумовою неповносправністю, мають змогу ділитися своєю вірністю та почувати підтримку. Завдяки волонтерству люди з розумовою неповносправністю пізнають справжні життєві цінності, відкривають для себе глибокий сенс життя.

Які ресурси були залучені для реалізації проєкту:

Залежно від запланованих активностей потрібні такі ресурси:

- канцелярське приладдя й смаколики;

- витрати на проведення тематичних таборів (проїзд, проживання, харчування тощо).

Що в роботі з волонтерами було успішним: У кожному осередку спільноти волонтери регулярно зустрічаються й у колі довіри діляться труднощами та перемогами під час їхнього наставництва. Також вони часто проводять святкування вдалих спільних активностей, що збільшує довіру й взаємозв'язок між командою волонтерів.

Висновок: У світовій та українській практиці багато прикладів, коли нинішніх/колишніх бенефіціарів долучають до волонтерської діяльності. Це допомагає соціалізуватися людині, яка належить до категорії осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах. Завдяки волонтерській праці вони краще усвідомлюють реальний вплив волонтерської допомоги й починають працювати над тим, щоб змінити своє життя.

Волонтерська акція «На відстані руки»

На основі досвіду Карітасу в Хмельницькому

Назва проєкту та акції: Проєкт домашньої опіки «На відстані руки».

Осередок Карітасу, який реалізує практику: Карітас у Хмельницькому.

Відповідальна особа: Соціальний працівник.

Опис проєкту/акції, до якої були залучені волонтери: У межах соціального проєкту «На відстані руки» щоп'ятниці волонтери розвозять продуктові набори по домівках найвразливіших містян. Це самотні люди поважного віку й люди з інвалідністю, які під час карантину опинилися в скрутній ситуації. Категорії нужденних додають до єдиного реєстру користувачів Терцентру, Карітасу та інших благодійних фондів. Його мета – допомогти, зокрема, людям похилого віку й самотнім матерям харчами. Одна особа може отримати один продуктовий набір мінімум раз на місяць за наявності продуктів для його комплектування. У хмельницьких магазинах розставляють кошики, куди можна покласти запаковану їжу. Там же висить плакат із номерами телефонів Карітасу, аби хмельничани могли долучитися до проєкту та/або отримати допомогу від фонду.

Волонтерська команда проєкту: Понад 100 волонтерів, які мають власний транспорт, долучилися до Telegram-каналу проєкту, де дізнаються інформацію про допомогу. Раз на тиждень вони розвозять продуктові набори 35 бенефіціарам фонду додому. Соціальні пакети волонтери доставляють у середу й п'ятницю за наявності вільного транспорту.

Роль волонтерів у проєкті: У магазинах міста волонтери розмістили спеціальні кошики, куди хмельничани можуть покласти харчі для нужденних. Уміст кошиків волонтери забирають і доставляють до Карітасу, там формують продуктові набори й розвозять нужденним за адресами.

Які ресурси були залучені для реалізації проєкту:

- інформаційні плакати й флаєри;
- бокси для збору благодійної допомоги в магазинах;
- волонтерський транспорт.

Що в роботі з волонтерами було успішним: Через загрозу поширення COVID-19 чимало людей потрапило в непросту життєву ситуацію. Залучення волонтерів дало змогу якісно й вчасно доставити харчі бенефіціарам, які опинилися в біді.

Висновок: Волонтери, які мають власне авто, можуть долучатися до проєктів Карітасу як у кризових ситуаціях, так і на регулярних засадах. Успішною практикою є формування бази даних автоволонтерів, до яких організація може звернутися за потреби.

Акція з пошиття захисних масок у відповідь на пандемію COVID-19

На основі досвіду Карітасу в Запоріжжі

Назва проєкту та акції: «Пошиття захисних масок під час карантину, запровадженого через пандемію COVID-19».

Осередок Карітасу, який реалізує практику: Карітас у Запоріжжі.

Відповідальна особа: Менеджер із роботи з волонтерами.

Опис проєкту/акції, до якої були залучені волонтери: Від початку карантинних заходів з'явилася потреба в пошитті захисних масок для незахищених верств населення. На сьогодні вже немає дефіциту захисних масок – їх можна придбати на кожному кроці, проте в представників малозабезпечених верств населення й пільгових категорій (багатодітні сім'ї, матері-одиначки, люди з інвалідністю, ВПО, пенсіонери та інші) бракує коштів для регулярного оновлення засобів індивідуального захисту. Карітас постачав волонтерів матеріалами, а волонтери на власних швейних машинках виготовляли маски.

Волонтерська команда проєкту: До акції долучилися волонтери з базовими знаннями крою і шиття та власною швейною машинкою. Волонтери працювали дистанційно й надсилали готові вироби поштою.

Роль волонтерів у проєкті: 90% успіху проєкту тримається на волонтерській допомозі. Волонтер створює готову продукцію у вигляді захисної маски для бенефіціарів фонду.

Які ресурси були залучені для реалізації проєкту:

- матеріали для пошиття масок;
- викрійка маски;
- волонтери (бажано зі швейною машинкою).

Що в роботі з волонтерами було успішним: На перших етапах приєдналося до 10 волонтерів, через пів року акцію підтримали волонтери із Запорізької області, що збільшило кількість волонтерів до 50. Крім того, за підтримки Української Волонтерської Служби вдалося знайти ще понад 30 волонтерів, які допомагають виготовляти маски й надсилати їх підопічним.

Висновок: Залучення волонтерів до дистанційної допомоги є успішною практикою в проєктах, які передбачають індивідуальну волонтерську роботу. Завданням фахівця з роботи

з волонтерами є надання всіх необхідних матеріалів для створення виробу, а також проведення онлайн-зустрічей для інструктування та підтримки волонтерів.

Важливим аспектом у роботі з дистанційними волонтерами є регулярне онлайн-спілкування й висвітлення результатів роботи в соціальних мережах і серед волонтерів.

Розвиток локального волонтерства за допомогою Школи волонтера

На основі досвіду Карітасу в Запоріжжі

Назва проєкту та акції: Школа волонтера.

Осередок Карітасу, який реалізував практику: Карітас у Запоріжжі.

Відповідальна особа: Менеджер із роботи з волонтерами.

Опис проєкту/акції, до якої були залучені волонтери: Школа волонтера спрямована на активну студентську молодь, яка зацікавлена в здобутті практичного досвіду через неформального навчання й реалізації соціальних проєктів.

Мета – сприяти підвищенню мотивації до волонтерської діяльності, здобуття знань і вмінь для здійснення волонтерської роботи, а також для розвитку соціальної активності. Під час занять обговорюють таке:

- можливості, які відкриває волонтерська діяльність;
- організація волонтерської діяльності;
- форми визнання, мотивація та психологічне вигорання волонтерів;
- найкращі волонтерські практики в Україні;
- залучення ресурсів для реалізації волонтерських програм;
- алгоритм розроблення шляхів залучення волонтерів.

Після закінчення навчального курсу «Школа волонтера» учасники виконали практичне завдання – організація поїздки з творчими майстер-класом до дитячого будинку чи проведення толоки в місцевому парку.

Волонтерська команда проєкту: Молодь 14–35 років Запоріжжя й Запорізької області. У межах одного курсу передбачено до 30 учасників, яких добирають за рівнем умотивованості.

Роль волонтерів у проєкті: Освітній проєкт із волонтерства дає змогу майбутнім волонтерам здобути знання й вмінь для здійснення волонтерської роботи, а також для розвитку соціальної активності. Оскільки наприкінці школи передбачено практику, волонтери мають змогу одержати перший досвід волонтерства.

Які ресурси були залучені для реалізації проєкту:

- приміщення на 30–40 людей;
- перерва на каву;
- канцелярське приладдя;
- благодійна допомога у вигляді солодощів і канцтоварів для дітей;

- господарські товари для проведення толоки;
- тренери-волонтери.

Що в роботі з волонтерами було успішним: Досвідчені тренери-волонтери дуже якісно показали новим волонтерам, що існують різні види допомоги, а волонтерство не обмежується лише збором коштів. Злагоджена робота випускників школи й тренерів допомогла легко засвоїти інформацію та закріпити її на практиці.

Висновок: Такі заходи дають змогу підвищити компетенції волонтерів у наданні волонтерської допомоги й надати їм досвід взаємодії з працівниками та бенефіціарами Карітасу. Завдяки участі в тренінгах і знайомству з іншими волонтерами новачки вмотивовані брати участь у найближчих подіях. Оскільки навчання в школі передбачає практичний компонент, його можна поєднати із запланованими благодійними акціями Карітасу, до яких одразу долучити учасників як волонтерів.

Соціальна ініціатива SoborHelp, заснована євангелізаційною спільнотою «Виноградник»

Назва проекту та акції: Соціальна волонтерська ініціатива Sobor.Help.

Парафія, де реалізують практику: Парафія Патріаршого Собору Воскресіння Христового, євангелізаційна спільнота «Виноградник», Київ.

Відповідальна особа: Координатор ініціативи й рада, до якої належать 4 людини.

Опис проекту/акції, до якої були залучені волонтери: Соціальна ініціатива Sobor.Help стартувала на початку карантину у квітні 2020 року для надання гуманітарної допомоги й підтримки людей у складній життєвій ситуації. Дотримуючись карантинних заходів, запроваджених державою, самотні люди боялися вийти до магазину чи аптеки. Щоб їм допомогти, волонтери створили безкоштовну телефонну гарячу лінію, куди людина могла звернутися за допомогою в отриманні продуктового набору та духовної/моральної підтримки.

Волонтерська команда проекту: Активними волонтерами є приблизно 10 людей, в основному учасники спільноти «Виноградник». Координатор проекту й рада ухвалюють ключові рішення щодо розподілу допомоги, критеріїв обрання найбільш нужденних людей, організації доставки продуктових наборів та їх закупівлі. Вік волонтерів в основному 25–45 років.

Роль волонтерів у проекті: Троє людей приймають телефонні дзвінки й запити від громадян. Двоє волонтерів організовують закупівлю продуктових наборів довготривалого зберігання та ведуть облік. Одна людина відповідає за сортування одягу й взуття, яке приносять люди до Собору. Двоє людей із ради тримають контакт із волонтерами, мотивують їх та координують роботу.

Які ресурси були залучені для реалізації проекту:

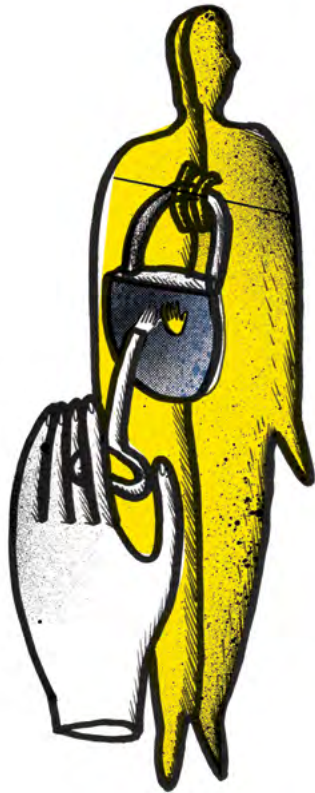
- благодійні пожертви продуктів, одягу й взуття;
- приміщення для зберігання (склад);

- стелажі та інше обладнання для зберігання й обліку допомоги;
- безкоштовне програмне забезпечення для організації гарячої лінії;
- кошти на оплату вхідних і вихідних дзвінків;
- кошти на закупівлю продуктових наборів.

Що в роботі з волонтерами було успішним: Ініціативна група, яка пізніше ввійшла до ради Sobor.Help, самостійно виявила ініціативу щодо створення проекту. Удалося зібрати команду з 10 активних волонтерів. Далі розподілили ролі й зони відповідальності. Також створення внутрішньої ради спростило процес розподілення благодійної допомоги.

Висновок: Для волонтерів цінно бачити результат своєї роботи, чути відгуки про важливість їхньої допомоги від нужденних. Вагоме значення в парафіяльному соціальному служінні/волонтерстві належить священнику, який підтримує і дає візію, кому допомагати в парафії та які ресурси залучити. Важливим компонентом роботи з волонтерами є настанови священника, адже вони підтримують волонтерів у складних ситуаціях і надихають до подальшої участі.

Додатки



АНКЕТА ВОЛОНТЕРА

Прізвище та ім'я: _____

Дата народження: _____

Електронна пошта: _____

Номер телефону: _____

Профіль у соціальних мережах: _____

Сфера діяльності

Навчаюся: _____

Працюю: _____

До яких проєктів і напрямів діяльності Карітасу ви б хотіли долучитися?

- Домашня опіка
- Соціальний гардероб
- Робота з дітьми й молоддю
- Екологічні проєкти
- Освітні проєкти
- Благодійні акції
- Допомога з PR та комунікаціями
- Онлайн-волонтерство
- Допомога в адміністративній роботі

Чому вам цікаво долучитися до команди волонтерів Карітасу?

Скільки часу ви готові приділяти волонтерству?

- Декілька годин на день
- Декілька годин на тиждень
- Декілька годин на місяць
- Інше: _____

У який час вам зручно брати участь у заходах?

- Лише будні дні (понеділок-п'ятниця)

- Лише вихідні дні (субота, неділя)
- Лише ранковий час (до 12:00)
- Після 15:00 і надалі
- Лише вечірній час (після 18:00)
- Інше _____

Чи маєте ви досвід волонтерської діяльності? Опишіть, будь ласка.

Чим саме (якою допомогою, навичками та знаннями) ви можете підтримати нашу діяльність?

Як нам краще зв'язатися з вами?

- Зателефонувати на контактний номер
- Написати у Viber
- Написати в Telegram
- Написати на електронну пошту

Надаю згоду на збір та опрацювання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року № 2297-VI.

Щиро дякуємо вам за бажання допомагати разом із нами!

Бо кожен, хто бере — наповнює руку.

А кожен, хто дає — наповнює серце!

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ ФАХІВЦЯ З РОБОТИ З ВОЛОНТЕРАМИ

Фахівець із роботи з волонтерами — член команди, відповідальний за залучення, організацію роботи й взаємодію з волонтерами, а також людьми, які хочуть стати волонтерами. Фахівець відповідає за те, щоб кожна зі сторін — волонтер, організація та бенефіціари — отримували позитивний досвід і результат від співпраці.

Метою роботи фахівця є залучення й підтримка відносин із волонтерами для підвищення результативності й видимості програм та проєктів фонду.

Фахівець із роботи з волонтерами має відповідати таким вимогам:

- мати профільну вищу освіту відповідного напрямку підготовки («Менеджмент організації», «Менеджмент неприбуткових організацій», «Управління персоналом» або суміжні спеціальності);
- мати досвід залучення й координації волонтерів від 2 років (на оплачуваних чи волонтерських засадах);
- поділяти цінності організації;
- мати особистий волонтерський досвід у соціальній сфері (участь у проєктах адресної допомоги вразливим верствам населення тощо);
- мати високий рівень комунікабельності та емпатії;
- мати низький рівень конфліктності й вміти працювати в команді;
- бути оптимістичним і життєрадісним, уміти діяти з фокусом на людях;
- знати етичні принципи та стандарти надання соціальної допомоги;
- розуміти принципи добору, адаптації, навчання, керування мотивацією працівників і волонтерів, а також мати позитивний досвід керування людьми;
- мати високий рівень особистої етики й відповідальності.

Перевагами під час добору будуть такі критерії:

- досвід роботи в міжнародних або всеукраїнських організаціях від 2 років;
- досвід залучення та/або координації великих волонтерських груп (від 100 людей);
- знання іноземних мов (англійська, німецька) на рівні Upper-Intermediate чи Advanced.

На фахівця покладають такі обов'язки:

- моніторинг та аналіз потреб організації щодо залучення волонтерів;
- формування волонтерської програми й профілів волонтерів, яких планують залучити до проєкту або організації;
- проведення інформаційної кампанії задля залучення волонтерів (відповідно до сформованих профілів);
- організація і координація діяльності волонтерів відповідно до вимог проєкту, зокрема координація волонтерів до, під час та після заходів;

- проведення співбесід, інструктажів, орієнтаційних, навчальних та мотиваційних зустрічей із волонтерами;
- збір потреб, формування й реалізація навчального плану для волонтерів;
- надання супроводу та підтримки волонтерам, залученим до діяльності організації чи проєкту (проведення індивідуальних і групових зустрічей для профілактики вигорання та збору зворотного зв'язку);
- підтримка комунікації з волонтерами між заходами (розсилання, підтримка зв'язку в соціальних мережах та інших каналах комунікації);
- підготовка необхідної документації для волонтерів (пам'ятки, договори, рекомендаційні листи, сертифікати тощо);
- проведення публічних заходів, презентацій та виступів задля залучення волонтерів до діяльності організації або проєкту;
- забезпечення програмного документообігу й ведення бази даних волонтерів;
- аналіз показників і підготовка звітів щодо роботи з волонтерами.

Фахівець із роботи з волонтерами працюватиме в офісі організації. Посада передбачає відрядження (загалом не більше ніж 25% робочого часу).

Фахівець із роботи з волонтерами **підпорядковується** координатору проєкту й звітує перед ним про свою роботу.

Ефективність діяльності фахівця з роботи з волонтерами оцінюють на основі таких показників:

- кількість волонтерів, які подали заявку на участь у волонтерських програмах організації (кількість реєстрацій);
- кількість волонтерів, які беруть участь у волонтерських програмах організації (щонайменше раз на квартал);
- кількість нинішніх або колишніх бенефіціарів організації, залучених до надання волонтерської допомоги;
- рівень задоволення потреб і сподівань залучених волонтерів (на основі анкети зворотного зв'язку для волонтерів).

Фахівець із роботи з волонтерами має право:

- на забезпечення необхідних умов, ресурсів і засобів для реалізації проєкту;
- ознайомлюватися з проєктами рішень керівництва, що стосуються його діяльності;
- отримувати від керівника та колег повну й правдиву інформацію, потрібну для реалізації проєкту та якісної координації роботи волонтерів;
- подавати на розгляд керівництва пропозиції щодо вдосконалення роботи, пов'язаної з обов'язками, що передбачені цією інструкцією;
- у межах компетенції повідомляти безпосереднього керівника про всі виявлені в процесі діяльності недоліки й подавати пропозиції щодо їх усунення;
- вимагати від керівництва організації сприяння у виконанні своїх посадових обов'язків і реалізації прав;
- інші права, що передбачені законодавством.

Фахівець із роботи з волонтерами відповідає за:

- невиконання або неналежне виконання своїх посадових обов'язків, передбачених цією посадовою інструкцією;
- завдання матеріальної чи моральної шкоди організації або проєкту;
- розголошення особистої інформації волонтерів, яка стала відомою фахівцю під час виконання посадових обов'язків;
- правопорушення, здійснені в процесі своєї діяльності — у межах, визначених законодавством.

У разі виникнення непорозуміння і конфліктів у процесі реалізації обов'язків, визначених цією інструкцією, фахівець має звернутися за порадою та підтримкою до свого безпосереднього керівника.

З інструкцією ознайомлений (-а)

ДОГОВІР _____ ПРО ПРОВАДЖЕННЯ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

м. _____ 20____ року

Міжнародний благодійний фонд «Карітас України» в особі _____ (далі – Організація), що діє на підставі Статуту, з одного боку, і Волонтер _____, паспорт серії ____ № _____, виданий _____ «____» _____ р., (далі – Волонтер), з іншого боку, (далі разом – Сторони) уклали цей Договір про провадження волонтерської діяльності (далі – Договір) про таке.

1. МЕТА ТА ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 1.1.** Цей Договір укладають задля залучення добровільних помічників (волонтерів) для надання волонтерської допомоги (виконання робіт, надання послуг та іншої підтримки) Організації протягом установленого в Договорі строку за такими напрямками:
- надання допомоги соціально незахищеним верствам населення, зокрема малозабезпеченим, багатодітним родинам, людям похилого віку, людям з інвалідністю, наркозалежним людям, сиротам, внутрішньо переміщеним особам тощо;
 - проведення соціальних і благодійних заходів;
 - залучення коштів на безповоротних засадах для забезпечення статутної діяльності, а також реалізації проєктів та програм Організації;
 - проведення іншої діяльності, що впливає із цілей і завдань Організації.
- 1.2.** Надання волонтерської допомоги здійснює Волонтер після підписання цього Договору. Офіційно Волонтером Організації вважають особу, яка підписала Договір про провадження волонтерської діяльності.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

2.1. Волонтер має право:

- 2.1.1.** на забезпечення належних умов під час здійснення волонтерської діяльності;
- 2.1.2.** отримувати повну й правдиву інформацію про порядок та умови здійснення волонтерської допомоги;
- 2.1.3.** користуватися чинними нормативно-правовими документами, інформаційними матеріалами, отримувати необхідні для роботи консультації від посадових осіб Організації;
- 2.1.4.** брати участь у тренінгах, семінарах та інших навчальних і розвивальних заходах, які проводить Організація, її структурні підрозділи для волонтерів на безоплатних засадах, за наявності вільних місць;
- 2.1.5.** отримувати від Організації документи (довідки, рекомендації та інші) щодо змісту, якості та обсягу виконаних робіт, наданих послуг і рівня кваліфікації Волонтера;

- 2.1.6.** подавати пропозиції щодо форм та методів волонтерської допомоги;
- 2.1.7.** припинити надання волонтерської допомоги відповідно до п. 2.2.6;
- 2.1.8.** отримувати різні нематеріальні заохочення: подяки, грамоти, сертифікати, рекомендаційні листи тощо

2.2. Волонтер зобов'язаний:

- 2.2.1.** ознайомитися й сумлінно дотримуватися Статуту Організації, політик та процедур, що діють в Організації;
- 2.2.2.** дотримуватися Кодексу поведінки та інших визначених Організацією документів, що регламентують діяльність волонтерів;
- 2.2.3.** не дискредитувати діяльність Організації, а також сприяти зміцненню її іміджу;
- 2.2.4.** сумлінно виконувати обов'язки й отримані доручення від визначених Організацією осіб;
- 2.2.5.** брати активну участь у розвитку та підтримці волонтерського руху Організації;
- 2.2.6.** письмово попередити Організацію про припинення своєї волонтерської допомоги за 14 діб відповідною заявою;
- 2.2.7.** відшкодувати фактично завдану майнову шкоду Організації, отримувачам волонтерської допомоги, що була заподіяна під час виконання волонтерської діяльності;
- 2.2.8.** не розголошувати конфіденційну інформацію про Організацію, отримувачів волонтерської допомоги.

2.3. Організація має право:

- 2.3.1.** пропонувати волонтеру змінити напрям його волонтерської діяльності в Організації;
- 2.3.2.** відмовитися від послуг Волонтера, якщо він не виконує своїх зобов'язань та/або дискредитує Організацію, не дотримується Кодексу поведінки й інших визначених Організацією документів, що регламентують діяльність волонтерів, політик та процедур, які діють в Організації;
- 2.3.3.** отримувати від Волонтера звіт про виконану роботу, надані послуги за потреби в письмовому вигляді з наданням фото- й відеоматеріалу;
- 2.3.4.** заохочувати роботу Волонтера та відшкодувати його витрати, пов'язані зі здійсненням волонтерської діяльності за наявності відповідних ресурсів;
- 2.3.5.** додавати персональну інформацію про Волонтера до бази даних волонтерів Організації;
- 2.3.6.** використовувати зображення й голос Волонтера на аудіо-, відео- та фотопродукції без отримання від Волонтера згоди.

2.4. Організація зобов'язана:

- 2.4.1.** роз'яснювати Волонтеру його права й обов'язки, протягом 14 діб інформувати його про зміну внутрішніх документів Організації, що стосуються та впливають на діяльність Волонтера;

- 2.4.2. забезпечувати Волонтеру необхідні умови для виконання взятих на себе зобов'язань, створювати безпечні й належні для життя та здоров'я умови надання волонтерської допомоги;
- 2.4.3. здійснювати підготовку Волонтера, протягом установленого періоду забезпечити проходження «Ввідного курсу волонтера» й ознайомити з документами, що потрібні для його подальшої діяльності.;
- 2.4.4. надавати Волонтеру повну та правдиву інформацію, необхідну для надання волонтерської допомоги;
- 2.4.5. здійснювати контроль за наданням Волонтером волонтерської допомоги.

3. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ

- 3.1. Термін дії цього Договору – один рік після його підписання. Якщо Сторони не висловили наміру про його розірвання за тиждень до його закінчення, Договір вважають продовженим на той самий строк на тих самих умовах.
- 3.2. Договір може бути розірвано, якщо:
 - 3.2.1. Волонтер відмовився здійснювати волонтерську допомогу, про що повідомив Організацію відповідно до п. 2.2.6 Договору;
 - 3.2.2. Організація відмовилася від отримання волонтерської допомоги через порушення Волонтером обов'язків, передбачених п. 2.2 цього Договору.
- 3.3. Усі спори, пов'язані із цим Договором, вирішують шляхом переговорів між Сторонами. Якщо спір неможливо вирішити шляхом переговорів, його вирішують у судовому порядку за встановленою підвідомчістю й підсудністю такого спору, визначеними чинним законодавством України.
- 3.4. Цей Договір укладено у двох оригінальних примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної зі Сторін.
- 3.5. У випадках, не передбачених цим Договором, Сторони керуються нормами чинного законодавства.
- 3.6. Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» Волонтер _____ надає згоду на опрацювання, використання, поширення та доступ до його персональних даних згідно з нормами чинного законодавства.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 4.1. Волонтер та Організація несуть відповідальність згідно із чинним законодавством України.

5. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

- 4.1. Волонтер та Організація несуть відповідальність згідно із чинним законодавством України.

Організація

Поштовий індекс
 Адреса
 ЄДРПОУ
 Контактний номер телефону
 Адреса електронної пошти
 Сайт
 Голова
 Підпис

Волонтер

ПІБ
 РНОКПП
 Паспортні дані
 Адреса електронної пошти
 Контактний телефон
 Адреса
 Підпис
 Згода від батьків для неповнолітніх волонтерів

ЗГОДА ВІД БІТЬКІВ ДЛЯ НЕПОВНОЛІТНІХ ВОЛОНТЕРІВДиректору БФ _____
(назва організації)_____
(Прізвище та ініціали директора)від _____
(Прізвище та ініціали заявника)

Номер телефону: _____

Адреса: _____

Заява

Я, _____, паспорт серії _____ № _____, виданий _____ «_____» _____ р., цією заявою надаю згоду на те, що мій син/донька _____ (ПІБ), _____ (дата народження), візьме участь як волонтер у проєкті _____, який реалізує Міжнародний благодійний фонд «Карітас України».

(Дата)_____
(Підпис)**КОДЕКС ПОВЕДІНКИ****Міжнародного благодійного фонду «Карітас України»****Преамбула**

Міжнародний благодійний фонд «Карітас України» (далі — Карітас України) прагне до створення й підтримки середовища, яке поділяє основні цінності організації та запобігає насильству й експлуатації всіх бенефіціарів. Усі працівники Карітасу України, консультанти, волонтери та стажери мають робити свій внесок у побудову гармонійного робочого середовища на основі командного духу, взаємної поваги й розуміння. Усі вищезазначені особи мають поважати честь і гідність усіх бенефіціарів, з якими вони контактують, та гарантувати, що їхня особиста й професійна поведінка завжди відповідатиме найвищим моральним стандартам. Цей Кодекс поведінки є обов'язковим для всіх працівників Карітасу України, а також консультантів, волонтерів і стажерів, що співпрацюють із Карітасом України (далі — Партнери).

Карітас України рішуче засуджує і забороняє будь-які форми насильства та експлуатації. Тому:

1. Насильство й експлуатація, як акти вияву аморальної та неналежної поведінки, є підставою для заходів дисциплінарного впливу аж до припинення співпраці чи звільнення з одночасним повідомленням правоохоронних органів про вчинення неправомірних дій. Заборонено приймати на роботу, пропонувати грошові суми, товари й послуги в обмін на будь-які сексуальні дії або дії, які можна розцінювати як експлуатацію людини та приниження її гідності.
2. Працівникам і партнерам заборонено мати будь-які сексуальні стосунки з дітьми (особами віком до 18 років). Незалежно від місцевих традицій, законів про повноліття, віку працівника чи партнера припущення працівника або партнера про повноліття особи не виправдовує його неналежної та протизаконної поведінки.
3. Якщо працівник або партнер Карітасу України має сумніви чи підозри щодо здійснення насильства або експлуатації з боку іншого працівника чи партнера в межах діяльності в Карітасі України, він/вона повинен (-на) повідомити про такі сумніви через процедури звітності (зворотного зв'язку) Карітасу України.
4. Працівники й партнери Карітасу України не мають брати участь у жодній формі переслідування, дискримінації, фізичного або словесного приниження, залякування, фаворитизму чи експлуататорських відносин. Сексуальні стосунки між працівниками гуманітарної місії та бенефіціарами заборонені.
5. Від працівників і партнерів Карітасу України чекають, що вони поводитимуться відповідно до цінностей Карітасу України, будуть створювати й підтримувати середовище, яке запобігає насильству та експлуатації.

Офіційна заява

Я уважно прочитав Кодекс поведінки Карітасу України й розумію його. Якщо в мене будуть запитання чи я потребуватиму будь-яких уточнень, я розумію, що моїм обов'язком буде обговорити це з моїм керівником та працівником департаменту персоналу. Я знаю, що Карітас України в

будь-який час чекає від мене обстоювання стандартів поведінки, які описані в цьому Кодексі, і що я маю прямий обов'язок повідомляти про його порушення. Як працівник Карітасу України я усвідомлюю, що порушення або недотримання Кодексу поведінки можуть призвести до заходів дисциплінарного впливу, зокрема до мого звільнення. Як партнер (тобто консультант, волонтер чи стажер Карітасу України) я визнаю, що невідповідність моє поведінки цьому Кодексу може призвести до припинення будь-якої співпраці Карітасу України зі мною.

(Прізвище, ім'я та по батькові)

(Дата)

(Підпис)

ЗАГАЛЬНА ДЕКЛАРАЦІЯ ВОЛОНТЕРІВ

Волонтерська діяльність є основою побудови й розвитку громадянського суспільства. Вона втілює найшляхетніші прагнення людства — прагнення миру, свободи, безпеки та справедливості для всіх людей. У період глобалізації і постійних змін світ стає меншим, більш незалежним та більш складним.

Волонтерська діяльність — індивідуальна чи колективна — є способом:

- підтримки й зміцнення таких людських цінностей, як піклування та надання допомоги членам громади;
- використання кожною людиною своїх прав та обов'язків як члена певної громади в процесі навчання й розвитку впродовж усього життя, щоб реалізувати весь свій людський потенціал;
- взаємодії між людьми, незважаючи на всі відмінності, для спільного життя в здоровому стабільному суспільстві, для спільного вироблення нових способів вирішення проблем, які виникають.

Ця Декларація підтримує право кожної жінки, чоловіка та дитини на вільне об'єднання в спілки й провадження волонтерської діяльності без будь-якої дискримінації щодо культурного та етнічного походження, віросповідання, віку, статі, фізичного, соціального чи економічного становища. Усі люди у світі повинні мати право на вільне витрачання свого часу, таланту та енергії на користь інших людей або громади, працюючи індивідуально чи в колективі й не сподіваючись на фінансову винагороду.

Ми прагнемо такого розвитку волонтерства, який би:

- збільшив залучення всієї спільноти до процесу визначення та розгляду наявних проблем;
- заохотив молодь до лідерства через надання послуг протягом великої частини життя;
- надав слово тим, хто не може за себе говорити;
- дав змогу всім провадити волонтерську діяльність;
- додав, проте не замінив відповідальності інших секторів і зусиль оплачуваних працівників;
- дав змогу людям постійно здобувати нові знання й навички та розвивати особистий потенціал, упевненість у власних силах і творчі здібності;
- сприяв родинній, національній та глобальній солідарності.

Ми вважаємо, що волонтери та організації і громади, на користь яких вони працюють, мають спільно відповідати за:

- створення середовища, у якому до праці волонтерів ставляться з розумінням, що дасть змогу досягти більшого порозуміння щодо кінцевих результатів спільної праці;
- визначення критеріїв участі волонтерів, зокрема умов укладання угод із волонтерами, для вироблення певної політики роботи з волонтерами, що дасть змогу ефективно використовувати працю волонтерів;
- забезпечення відповідних гарантій для волонтерів і тих, кому вони надають свої послуги;

- навчання, постійне оцінювання та визнання волонтерів;
- забезпечення доступу до волонтерської діяльності всім людям, без жодних обмежень щодо фізичного, економічного, соціального чи культурного становища.

Беручи до уваги основні людські права й свободи, проголошені Загальною декларацією прав людини, принципи волонтерства та відповідальності волонтерів й організацій, у яких вони працюють, ми закликаємо:

Усіх волонтерів заявити про свою віру у волонтерську діяльність як у креативну та моделювальну силу, яка:

- сприяє створенню міцних і стабільних громад, у яких поважають гідність людини;
- спонукає людей користуватися своїми людськими правами, тим самим покращуючи своє життя;
- допомагає вирішувати культурні, економічні та екологічні проблеми;
- сприяє формуванню гуманного суспільства через всесвітню співпрацю й взаємодопомогу.

Лідерів

- **усіх секторів** об'єднати свої зусилля для створення потужних та ефективних місцевих волонтерських центрів як базових пунктів волонтерського руху;
- **уряду** забезпечити право людини на провадження волонтерської діяльності, зняти всі законодавчі перешкоди, які існують у країні, залучати волонтерів до своєї діяльності, надавати громадським організаціям ресурси для популяризації і підтримки ефективної мобілізації волонтерських сил та керування діяльністю волонтерів;
- **бізнесу** заохочувати залучення своїх працівників до волонтерської діяльності на благо місцевих громад і надавати людські й фінансові ресурси для розвитку відповідних інфраструктурних організацій;
- **преси** подавати волонтерські історії та інформувати громадськість про волонтерську діяльність для залучення якнайбільшої кількості людей до волонтерського руху;
- **закладів освіти** заохочувати й сприяти залученню людей різного віку до волонтерської діяльності, створюючи можливості для ознайомлення з волонтерською діяльністю через певні освітні програми та курси;
- **релігійних організацій** проголосити волонтерство своєю відповіддю на духовне покликання всіх людей до служіння;
- **громадських організацій** створити дружнє організаційне середовище для волонтерів і надати людські й фінансові ресурси, необхідні для ефективного залучення волонтерів.

Організацію Об'єднаних Націй

- проголосити «Десятиріччя Волонтерів та Громадянського Суспільства» як визнання потреби зміцнення інститутів вільного громадянського суспільства;
- визнати «червоне V» як універсальний символ волонтерства.

Міжнародна Асоціація Волонтерських Зусиль закликає волонтерів і лідерів усіх секторів у всьому світі стати партнерами в процесі популяризації та підтримки ефективного волонтерства, доступного всім, як символу солідарності всіх людей і націй.

Міжнародна Асоціація Волонтерських Зусиль запрошує всю волонтерську спільноту вивчати, обговорювати та втілювати в життя цю Загальну декларацію про волонтерську діяльність.

Ухвалено Міжнародною радою директорів Міжнародної Асоціації Волонтерських Зусиль на 16-й Всесвітній конференції волонтерів.

Амстердам, Нідерланди

Січень 2001 року

ДОСЛІДЖЕННЯ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ПРОГРАМ УГКЦ В ОСЕРЕДКАХ КАРІТАСУ

Методологія дослідження

Мета дослідження: проаналізувати досвід Карітасу щодо залучення й координації волонтерів, дослідити успішні практики волонтерських програм УГКЦ в осередках Карітасу та напрацювати методичні рекомендації щодо посилення співпраці з волонтерами.

Завдання дослідження:

- провести онлайн-опитування працівників Карітасу щодо якості волонтерського менеджменту й досвіду співпраці з волонтерами;
- виявити освітні потреби працівників Карітасу у сфері залучення та координації волонтерів;
- провести 12 глибоких інтерв'ю з працівниками Карітасу різних рівнів;
- провести 5 дослідницьких візитів до осередків Карітасу для детального ознайомлення з волонтерськими програмами, а також проведення зустрічей із партнерами, волонтерами та бенефіціарами організацій;
- задокументувати найкращі практики волонтерських програм УГКЦ в осередках Карітасу.

Методи дослідження:

- анкетування;
- глибоке інтерв'ю;
- case study.

У межах дослідження було проаналізовано досвід таких організацій, як Карітас Одеса УГКЦ, Карітас Івано-Франківськ УГКЦ, Карітас Коломия УГКЦ, Карітас Бережани УГКЦ, Карітас Київ УГКЦ, Карітас Хмельницький УГКЦ, Карітас Краматорськ УГКЦ, Карітас Борислав УГКЦ, Карітас Запоріжжя УГКЦ, Карітас Самбірсько-Дрогобицької єпархії УГКЦ, Карітас Жовква УГКЦ, Карітас Коломийської єпархії УГКЦ, Карітас Полтава УГКЦ, Карітас Житомир УГКЦ, Карітас Чернівці УГКЦ, Карітас Маріуполь УГКЦ, Карітас Львів УГКЦ, а також парафіяльний Карітас Стрітення Господнього при Карітас Коломия.

Дослідження було проведено в період з 1 квітня до 30 липня 2021 року.

Онлайн-опитування

Першим етапом дослідження було проведення онлайн-опитування працівників Карітасу щодо якості волонтерського менеджменту й досвіду співпраці з волонтерами. В опитуванні взяли участь 59 працівників із 18 Карітасів, серед яких були як керівники осередків та проєктів, так і фахівці з роботи з волонтерами.

У межах опитування було запропоновано дати відповідь на 21 запитання, яке стосувалося таких тем:

- стан і досвід осередку в роботі з волонтерами;
- оцінка власного досвіду й спроможності в роботі з волонтерами;
- інструменти волонтерського менеджменту, які використовують в осередку;
- компетенції осередку в роботі з волонтерами.

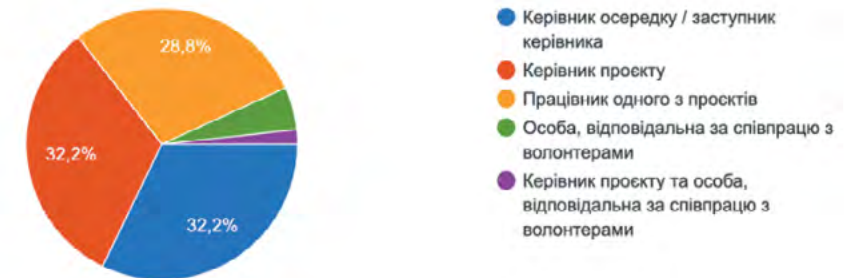
Увесь перелік запитань анкети міститься в **додатку 1**.

Цільова аудиторія дослідження

Перший блок запитань стосувався особистого досвіду респондентів у взаємодії з волонтерами й роботі в Карітасі, а також їхньої суб'єктивної оцінки своїх знань та навичок у роботі з волонтерами.

У дослідженні взяли участь 19 керівників і заступників керівників осередків, 19 керівників проєктів, 17 працівників одного з проєктів та 2 людей, відповідальних за роботу з волонтерами.

Ваша посада
59 відповідей

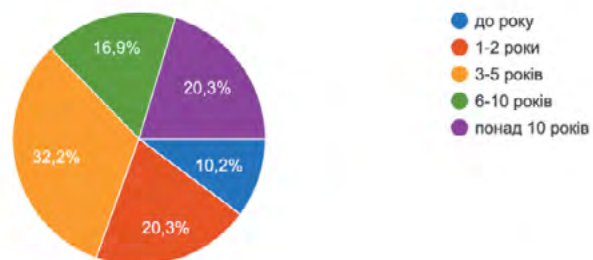


Відповідь на запитання «Ваша посада»

Переважає більшість учасників дослідження має тривалий досвід роботи в Карітасі: 37% респондентів працюють у Карітасі понад 5 років; 32,2% – від 3 до 5 років; 12% – 1-2 роки. Лише 10,2% опитаних долучилися до Карітасу протягом останнього року.

Скільки часу ви працюєте в Карітасі?

59 відповідей

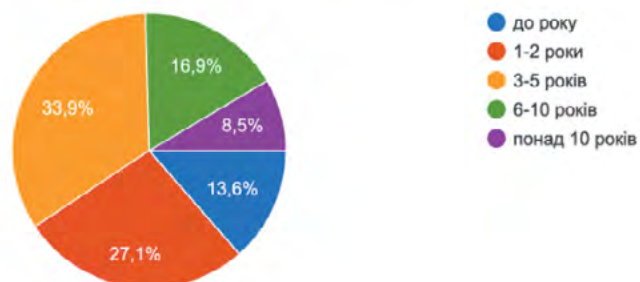


Відповідь на запитання «Скільки часу ви працюєте в Карітасі?»

Більшість опитаних зазначили, що мають тривалий досвід залучення й координації волонтерів: понад чверть опитаних понад 5 років працюють із волонтерами; 33,9% мають досвід від 3 до 5 років; 27,1% – від 1 до 2 років. Лише 8 працівників зазначили, що їхній досвід залучення й координації волонтерів є до року.

Який досвід у залученні та координації волонтерів ви маєте?

59 відповідей

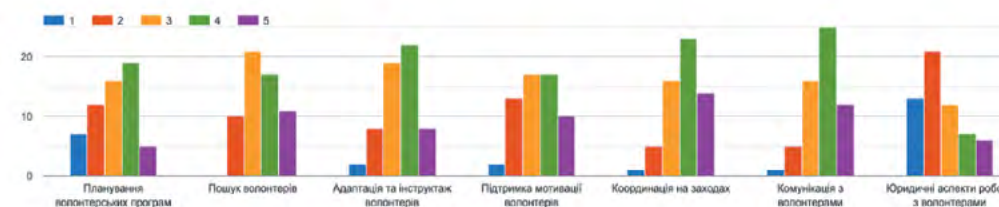


Відповідь на запитання «Який досвід у залученні та координації волонтерів ви маєте?»

Варто зазначити, що опитувана група є досить досвідченою в роботі з волонтерами й має значний попередній досвід роботи в Карітасі.

У наступному запитанні ми досліджували те, як респонденти суб'єктивно оцінюють свої знання та навички в роботі з волонтерами. **Найвище** респонденти оцінили свої знання й навички в таких темах, як координація волонтерів на заходах, комунікація з волонтерами та пошук волонтерів. **Найнижче** респонденти оцінили свої знання й навички в таких темах, як юридичні аспекти роботи з волонтерами, планування волонтерських програм та підтримка мотивації волонтерів.

Оцініть свої знання та навички у роботі з волонтерами (1 - не маю знань та досвіду, 5 - знаю, вмію та практикую)



Відповідь на запитання «Оцініть свої знання та навички в роботі з волонтерами»

Серед тем, які є найбільш складними чи незрозумілими в роботі з волонтерами, респонденти виокремлюють:

- юридичні аспекти роботи з волонтерами;
- утримання волонтерів протягом тривалого часу / довгострокова співпраця;
- підтримка мотивації волонтерів, які працюють безпосередньо з бенефіціарами;
- розбудова сталої системи роботи з волонтерами / волонтерської програми;
- зміна ставлення колег до волонтерів (від сприйняття волонтерів як безкоштовної робочої сили до рівного й позитивного ставлення);
- підтримка власної мотивації в роботі з волонтерами та мотивації колег.

Також респонденти виявляють інтерес до таких тем:

- планування волонтерських програм із залученням волонтерів до збору коштів (волонтерський фандрейзинг);
- моніторинг доброчесності волонтерів, які долучаються до організації;
- окреслення особистих і робочих меж із волонтерами.

Досвід Карітасу в роботі з волонтерами

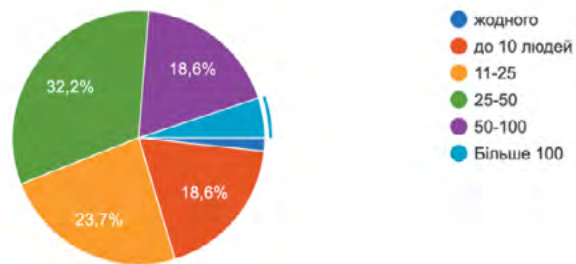
Наступний блок запитань стосувався того, яку кількість людей залучає Карітас, що роблять волонтери та до яких проєктів долучаються, а також того, з якими викликами стикається організація в залученні й координації волонтерів.

32,2% респондентів зазначили, що протягом останнього року до них долучилося приблизно 25–50 волонтерів, ще 23,7% повідомили, що до них долучилося 11–25 волонтерів. 18,6% респондентів зазначили, що **до 10 людей** долучилося до їхньої діяльності за цей період.

23% респондентів відповіли, що протягом минулого року до діяльності їхнього осередку долучилося **понад 50 волонтерів**, з них троє зазначили, що до них долучилося понад 100 волонтерів. Під час подальшого аналізу з'ясувалося, що кожен із Карітасів, до діяльності якого долучилося понад 100 волонтерів, мав окрему програму, що передбачала системну роботу з волонтерами.

Скільки волонтерів долучились до діяльності вашого осередку протягом минулого року?

59 відповідей

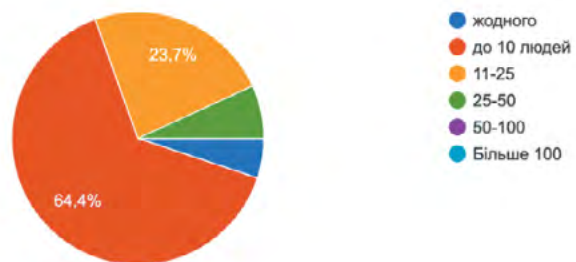


Відповідь на запитання «Скільки волонтерів долучилися до діяльності вашого осередку протягом минулого року?»

На постійних засадах (щонайменше раз на місяць) до діяльності Карітасу в понад половині випадків (64,4%) долучаються до 10 людей. 23,7% респондентів зазначили, що до їхньої діяльності щонайменше раз на місяць долучаються 11–25 волонтерів. Варто зауважити, що 3 респонденти повідомили, що вони не мають постійних волонтерів.

Скільки волонтерів на постійній основі долучається до діяльності вашого осередку? (щонайменш раз на місяць)

59 відповідей



Відповідь на запитання «Скільки волонтерів на постійних засадах долучаються до діяльності вашого осередку?»

Серед проєктів та ініціатив, які на постійних засадах залучають волонтерів, респонденти зазначають такі:

- соціальна пральня;
- домашня опіка;
- благодійна їдальня;
- соціальний гардероб;
- проєкти з навчання дітей із кризових сімей;

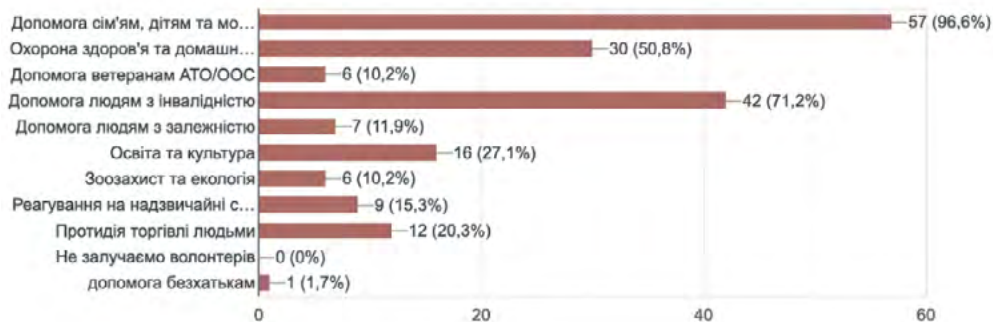
- курси з підготовки до ЗНО для підлітків;
- творчі студії для реабілітації людей з інвалідністю;
- заняття з хенд-мейду для дітей з інтелектуальною недостатністю;
- будинок нічного перебування;
- літні табори для дітей та молоді;
- фандрейзингові кампанії;
- психологічно-духовна порада;
- відвідування й підтримка хворих парафіян;
- коло вільного спілкування для підлітків із ментальними порушеннями;
- надання психосоціальної підтримки через телефонні розмови;
- проведення культурних заходів для вихованців школи-інтернату;
- ініціатива з підтримки стареньких у будинку милосердя;
- надання побутової допомоги важкохворим людям похилого віку;
- кулінарні курси для дітей із кризових сімей;
- артмайстерня для батьків дітей з інвалідністю;
- Центр волонтеріату для молоді;
- сенсорна кімната;
- Школа волонтера;
- Соціально-освітня волонтерська академія;
- щорічні благодійні акції («Шкільний портфель», «Великодній кошик», «100 помічників святого Миколая» тощо).

Найбільше волонтерів Карітасу залучено до проєктів та ініціатив у таких напрямках, як **допомога дітям, сім'ям і молоді** (96,6%), **допомога людям з інвалідністю** (71,2%), **охорона здоров'я та домашня опіка** (50,8%).

Варто виокремити також такі напрями, як **освіта й культура** (27,1%), **протидія торгівлі людьми** (20,3%) та **реагування на надзвичайні ситуації** (15,3%).

До якого напрямку діяльності вашого осередку волонтери залучені найбільше?

59 відповідей

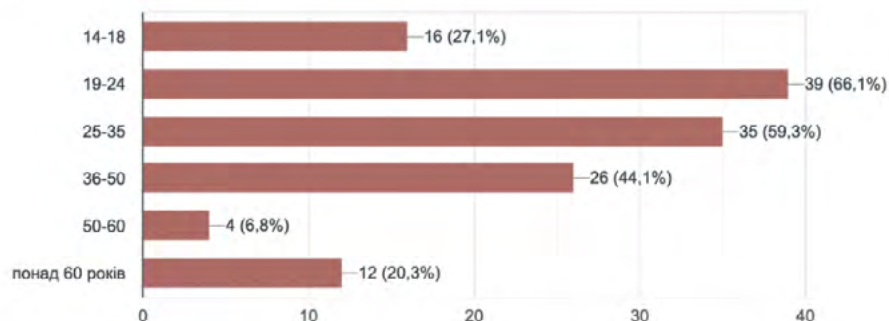


Відповідь на запитання «До якого напрямку діяльності вашого осередку волонтери залучені найбільше?»

До діяльності Карітасу долучаються представники різних вікових груп. Згідно з відповідями респондентів найбільшою віковою групою є волонтери віком 19–24 та 25–35 років (**студентська й доросла молодь**). Варто зауважити, що 20,3% респондентів зазначили, що серед їхніх волонтерів є люди віком понад 60 років.

Вкажіть середній вік волонтерів

59 відповідей

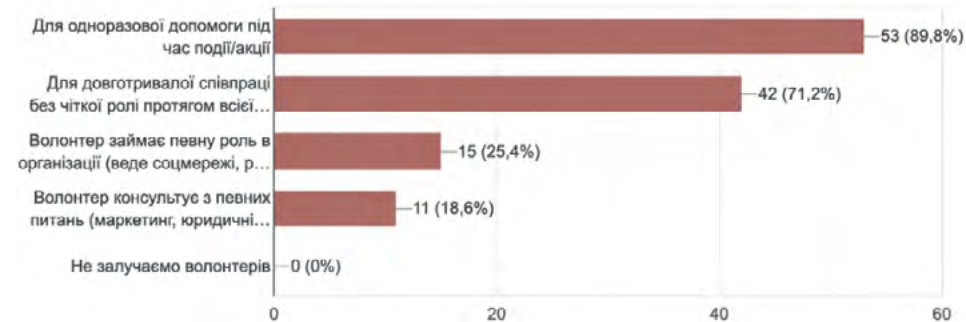


Відповідь на запитання «Зазначте середній вік волонтера»

89,8% респондентів зазначили, що залучають волонтерів для одноразової допомоги під час події чи акції. Водночас 71,2% зазначили, що залучають волонтерів для довгострокової співпраці без чітко визначеної ролі протягом програми або проєкту. Четверть респондентів відповіла, що шукає волонтерів для виконання конкретних завдань, а 18,6% повідомили, що залучають волонтерів для консультування з окремих питань (маркетинг, юридичні та інші питання).

З якою метою залучаєте волонтерів?

59 відповідей



Відповідь на запитання «З якою метою залучаєте волонтерів?»

Серед інструментів, які використовують в осередках для пошуку волонтерів, найпоширенішими є анонси в соціальних мережах організації, поширення інформації через парафію та «сарафанне радіо», коли волонтери самі приходять і пропонують Карітасу допомогу. Досить поширеними є анонси в навчальних закладах й анонси на сайті організації. Інструмент, який майже не використовують, це розсилання на електронну пошту волонтерів.

Як та де ви шукаєте волонтерів?

59 відповідей



Відповідь на запитання «Як та де ви шукаєте волонтерів?»

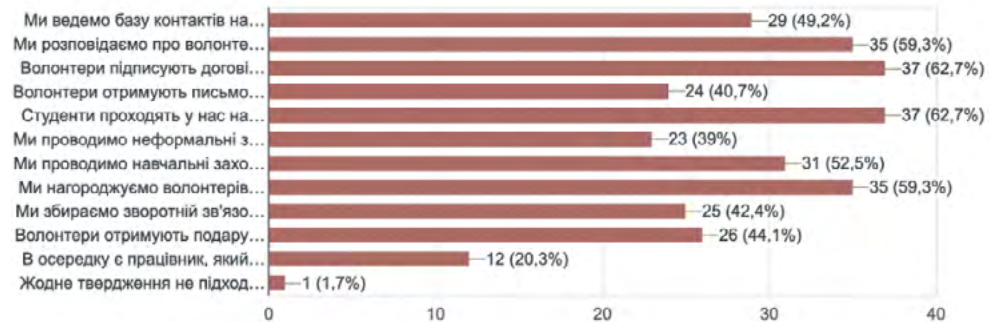
У наступному запитанні ми попросили респондентів вибрати твердження, які відповідають роботі з волонтерами в їхньому Карітасі. Відповіді на запитання подано в порядку від найбільшої кількості респондентів до найменшої.

- Студенти проходять у нас навчальну практику як волонтери (62,7%).
- Волонтери підписують договір про волонтерство (62,7%).
- Ми розповідаємо про волонтерів у соціальних мережах (59,3%).
- Ми нагороджуємо волонтерів грамотами й подяками (59,3%).

- Ми проводимо навчальні заходи для волонтерів (тренінги, лекції, школи волонтерства тощо) (52,5%).
- Ми ведемо базу контактів наших волонтерів (49,2%).
- Волонтери отримують подарунки від нас: фірмові футболки, блокноти тощо (44,1%).
- Ми збираємо зворотний зв'язок від волонтерів після заходів/проектів (42,4%).
- Волонтери отримують письмові пам'ятки чи інструкції (40,7%).
- Ми проводимо неформальні зустрічі з волонтерами для спілкування та відпочинку (39%).
- В осередку є працівник, який відповідає за роботу з волонтерами (20,3%).
- Жодне твердження не підходить нашому осередку (1,7%).

Оберіть зі списку твердження, які відповідають співпраці з волонтерами у вашому осередку

59 відповідей



Відповідь на запитання «Виберіть зі списку твердження, які відповідають співпраці з волонтерами у вашому осередку»

Серед заходів, які проводять для волонтерів, респонденти зазначили такі:

- спільні подорожі й поїздки;
- неформальні зустрічі для спілкування;
- спільний перегляд фільмів;
- освітні заходи та тренінги (зокрема з лідерства);
- сесії з казкотерапії і психологічного розвантаження;
- школи волонтерів (онлайн та офлайн);
- волонтерські зустрічі в парафіях;
- молитовні зустрічі;
- інформаційні заходи й інструктажі перед акціями;
- святкування Міжнародного дня волонтера.

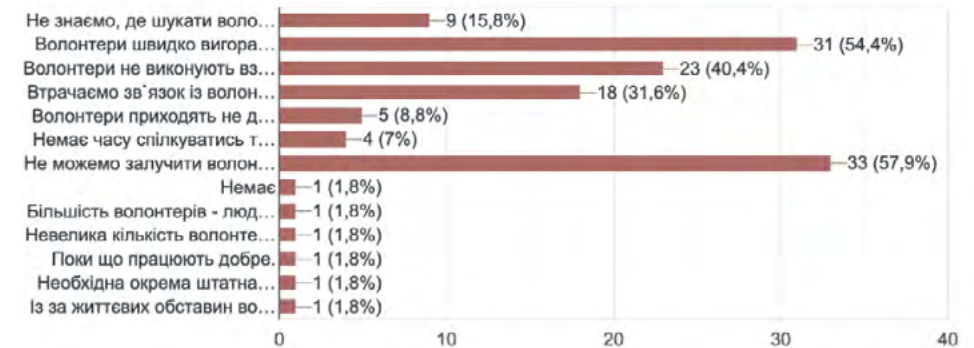
Варто зауважити, що частина респондентів зазначила, що не проводить заходів для волонтерів через пандемію COVID-19.

Серед основних викликів, з яким стикаються працівники Карітасу в роботі з волонтерами, називають такі:

- не можемо залучити волонтерів до довгострокової співпраці (57,9%);
- волонтери швидко вигорають і втрачають мотивацію (54,4%);
- волонтери не виконують узятих на себе зобов'язань (40,4%);
- утрачаємо зв'язок із волонтерами, бо немає кому з ними працювати (31,6%).

З якими труднощами стикаєтесь у роботі з волонтерами?

57 відповідей

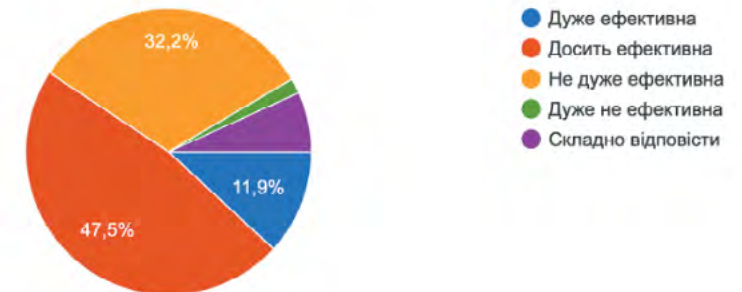


Відповідь на запитання «З якими труднощами стикаєтесь в роботі з волонтерами?»

Якщо схарактеризувати роботу з волонтерами в осередку, то 47,5% респондентів зазначають, що вона є досить ефективною, 11,9% вважають її дуже ефективною. Проте 32,2% вважають, що робота з волонтерами в їхньому осередку є не дуже ефективною.

Загалом я можу схарактеризувати роботу з волонтерами у нашому осередку як...

59 відповідей



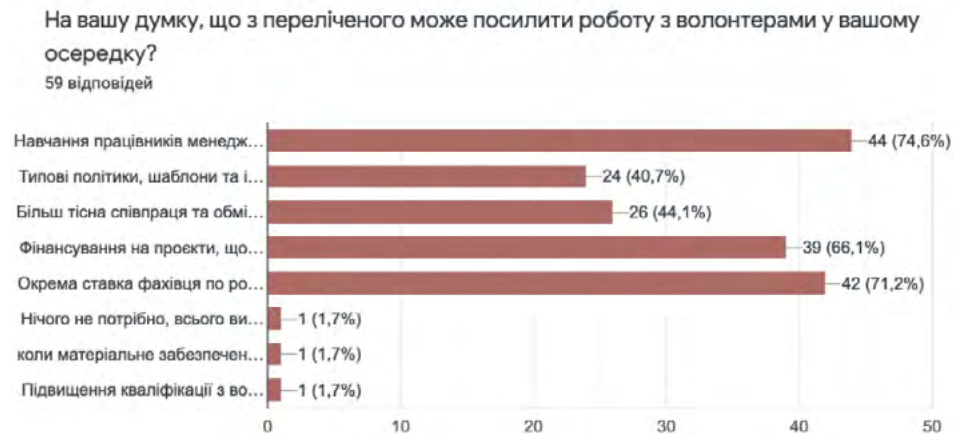
Відповідь на запитання «Загалом я можу схарактеризувати роботу з волонтерами в нашому осередку як...»

Останнє запитання стосувалося того, які інструменти можуть посилити роботу з волонтерами в Карітасі. Найбільший запит, який висловити респонденти, пов'язаний із навчанням працівни-

ків менеджменту волонтерів — це зазначили 74,6% опитуваних.

71,2% хочуть мати окрему ставку фахівця з роботи з волонтерами. 66,1% повідомили, що для них важливим є фінансування проєктів, які передбачають залучення волонтерів.

Запит на тісну співпрацю й обмін досвідом з іншими осередками висловили 44,1% респондентів. 40,7% зазначили, що для них корисними будуть типові політики, шаблони та інструкції з роботи з волонтерами.



Відповідь на запитання «На вашу думку, що з переліченого може посилити роботу з волонтерами у вашому осередку?»

Глибинні інтерв'ю з працівниками Карітасу

У межах дослідження було проведено 12 глибинних інтерв'ю з представниками Карітасів із таких міст, як Борислав, Дрогобич, Житомир, Івано-Франківськ, Київ, Коломия, Краматорськ, Маріуполь, Полтава та Хмельницький. Структуру інтерв'ю і орієнтовний перелік запитань можна переглянути в **додатку 2**.

Для проведення інтерв'ю було сформовано вибірку, яка охоплювала **працівників різних рівнів**: як керівників осередків, так і керівників проєктів та фахівців з роботи з волонтерами (в осередках, де така посада передбачена штатним розписом).

Під час підготовки запитань для інтерв'ю враховували специфіку конкретного Карітасу й посаду, яку людина обіймає в організації. Зокрема, під час інтерв'ю з **керівниками осередків** ми звертали увагу на те, наскільки робота з волонтерами відповідає загальній стратегії організації, з якими управлінськими викликами стикається керівник організації та яку цінність волонтерська діяльність має для всього Карітасу, а не лише для конкретного проєкту чи ініціативи. Частина запитань до керівників осередків стосувалася того, наскільки парафіяльна спільнота є залученою до діяльності Карітасу та які перешкоди для цього існують у громаді, у якій Карітас працює.

Під час інтерв'ю з **керівниками проєктів** ми з'ясовували, яке значення мають волонтери в діяльності конкретного проєкту чи ініціативи, які критерії успіху (індикатори) використовують для

того, щоб проаналізувати результати, і які внутрішні політики, документи та інструменти допомагають у розвитку волонтерських програм. Окремий блок запитань стосувався освітніх потреб і запитів керівників проєктів для підвищення власних навичок та спроможності працівників Карітасу в роботі з волонтерами.

Під час проведення інтерв'ю з **фахівцями, які відповідають за роботу з волонтерами**, ми досліджували окремі аспекти волонтерського менеджменту, а саме: залучення, добір, адаптацію, мотивацію, супровід та моніторинг волонтерської роботи. Оскільки в межах онлайн-опитування переважна більшість респондентів зазначила, що для них була б корисною окрема ставка фахівця з роботи з волонтерами, то під час інтерв'ю ми досліджували те, наскільки робота окремого фахівця посилює спроможність всієї організації.

Під час формування вибірки для проведення глибинних інтерв'ю також урахували попередній досвід і самооцінку Карітасу в роботі з волонтерами. Ми запрошували не лише ті Карітаси, які високо оцінюють свій рівень роботи з волонтерами, а й ті організації, які зазначили, що **не мають значних успіхів у роботі з волонтерами**. Під час інтерв'ю з представниками цих організацій ми звертали увагу на те, якими є їхні сподівання від співпраці з волонтерами, які основні внутрішні та зовнішні перешкоди вони бачать у залученні волонтерів, які потенційні групи можуть бути зацікавленими у волонтерській діяльності.

Дослідницькі візити до осередків

На основі проведеного онлайн-опитування й глибинних інтерв'ю було вибрано 5 організацій, до яких заплановано дослідницькі візити для документування найкращих практик волонтерських програм і знайомства зі спільнотою волонтерів, партнерів та бенефіціарів, які долучаються до діяльності Карітасу.

Для проведення дослідницьких візитів було відібрано Карітас в Івано-Франківську, Києві, Маріуполь, Полтаві та Хмельницькому.

Кожен із візитів охоплював такі активності:

- екскурсія офісом й ознайомлення з діяльністю організації;
- особиста зустріч з керівником осередку;
- зустріч із керівниками проєктів та відповідальними за роботу з волонтерами;
- групові зустрічі з партнерами, бенефіціарами й постійними волонтерами.

Типовий розклад візиту можна переглянути в **додатку 3**.

Перелік запитань для зустрічі з волонтерами Карітасу можна переглянути в **додатку 4**.

У межах кожного з візитів ми ставили перед собою **додаткові завдання**, спрямовані на напрацювання методичних матеріалів щодо роботи з волонтерами, які базуватимуться на досвіді організацій. Під час візиту до **Карітасу в Полтаві** ми поставили за мету дослідити зв'язок між активною парафіяльною спільнотою, зокрема **парафіяльною молоддю**, і волонтерськими програмами Карітасу. Особливо цінною складовою візиту стала зустріч із постійною волонтеркою Карітасу, яка регулярно проводить заняття для дітей із ментальною інвалідністю. Ця зустріч допомогла нам проаналізувати зв'язок між волонтерською діяльністю й формуванням кадрового резерву для Карітасу, зокрема, у тих сферах, де недостатньо кваліфікованих фахівців.

Під час візиту до **Карітасу в Києві** ми звернули особливу увагу на практику залучення **бенефіціарів** до адміністрування проєктів та ініціатив на волонтерських засадах. На прикладі проєкту «Соціальний гардероб» ми побачили, як волонтерська діяльність не лише допомагає організації в координації поточних завдань, а й урізноманітнює і наповнює життя самого волонтера духом служіння й милосердя. Також цінною була зустріч із парафіяльними волонтерками з області, які на постійних засадах організовують волонтерські проєкти у своїй громаді. Хоча вони не є залученими до діяльності Карітасу в Києві, проте завдяки менторству та настановам з боку керівника й команди осередку їм вдається вдало розвивати **соціальне служіння** у своїй громаді.

У межах візиту до **Карітасу в Хмельницькому** ми поставили за мету проаналізувати досвід організації в побудові довгострокової **співпраці з навчальними закладами**, які на постійних засадах скеровують студентів на проходження практики. Хоча в онлайн-опитуванні значна кількість респондентів виокремила співпрацю з навчальними закладами як важливий інструмент залучення волонтерів, лише деяким організаціям удалося налагодити системну співпрацю з представниками освітнього сектора. Особливо варто згадати про зустріч із керівником організації, завдяки якій удалося краще зрозуміти значення соціального служіння для парафіяльної спільноти.

Під час візиту до **Карітасу в Маріуполі** ми поставили завдання задокументувати досвід організації в залученні людей до надання волонтерської допомоги в надзвичайних ситуаціях, а також практики співпраці з навчальними закладами й національною поліцією для формування волонтерського резерву організації. Ураховуючи, що розміщення офісу організації є не дуже зручним для потенційних волонтерів, команді вдалося створити умови, за яких представники **різних фахових середовищ** (студенти-медики, працівники поліції, місцеві підприємці з-поміж колишніх бенефіціарів) можуть долучатися до окремих заходів та ініціатив.

Під час візиту до **Карітасу в Івано-Франківську** ми звертали увагу на розбудову волонтерських програм, які підтримує парафіяльна спільнота, і практики залучення світської молоді до ініціатив у парафії.

У межах дослідницьких візитів було задокументовано **10 практик успішного залучення й координації волонтерів** для реалізації волонтерських програм УГКЦ в осередках Карітасу.

Висновок дослідження

Соціальне служіння й волонтерство є важливою складовою діяльності будь-якого Карітасу, незалежно від масштабу організації, чисельності працівників або кількості проєктів. Багато Карітасів спираються на волонтерську роботу у своїй щоденній діяльності: починаючи від адміністрування соціальних проєктів і проведення занять для дітей на постійних засадах та завершуючи поширенням успішних соціальних проєктів на інші громади й середовища.

Волонтерська спільнота Карітасу охоплює дуже різні середовища: підлітків і студентів, дорослу молодь, парафіяльну громаду, колишніх бенефіціарів, волонтерів «золотого віку» (65+), а також окремі фахові спільноти. Для Карітасів у західних областях України джерелом нових волонтерів є парафіяльна молодь, яка активно бере участь у волонтерських ініціативах. У південних та східних областях більшість волонтерів не є частиною парафії. А проте вони активно беруть участь у волонтерських проєктах і надають допомогу нужденним разом із Карітасом. Особливою категорією волонтерів є студенти гуманітарних спеціальностей, які проходять навчальну практику в Карітасі.

Залучення волонтерів є неодмінним компонентом діяльності більшості проєктів Карітасу. Водночас у більшості організацій робота з волонтерами є спорадичною. У короткостроковій перспективі працівникам вдається залучити й координувати потрібну кількість волонтерів. Найпопулярніші серед волонтерів щорічні благодійні акції та заходи. Після проведення заходу волонтери мають бажання долучитися до інших соціальних ініціатив, які проводить Карітас. Проте за відсутності зрозумілої системи внутрішніх комунікацій із волонтерами й через високе робоче навантаження працівникам складно підтримувати зв'язок із волонтерами між заходами. Тож молодь, яка долучається до проєктів, не завжди залишається в організації, що спричиняє потребу постійного пошуку та адаптації нових волонтерів.

Для підтримки мотивації волонтерів працівники періодично організовують неформальні зустрічі (чаювання, спільний перегляд фільмів, молитовні зустрічі) й тренінги на теми волонтерства, лідерства та служіння. Найуспішнішими практиками навчання волонтерів є короткострокові (до місяця) й довгострокові (до року) Школи волонтерів, у межах яких новачки мають змогу дізнатися про діяльність Карітасу та взяти участь в одній або декількох волонтерських програмах. Після навчання значний відсоток учасників залишається разом з організацією як волонтери й стежить за її діяльністю в соціальних мережах.

Важливе значення для розвитку волонтерських програм мають партнерські організації: навчальні заклади, органи правопорядку та інші громадські організації і благодійні фонди. Завдяки спільним проєктам з іншими організаціями Карітасу вдається залучити мотивованих та досвідчених волонтерів із різних сфер.

Найбільшим викликом є побудова довгострокових відносин із волонтерами, утримання їх між заходами та залучення до волонтерської діяльності на постійних засадах. Щоб вирішити цю проблему, потрібно проаналізувати попередній досвід організації в залученні волонтерів, виокремити сильні та слабкі сторони наявних волонтерських програм і напрацювати цілісну волонтерську програму й форми участі в діяльності Карітасу (як на постійних засадах, так і нерегулярно).

Значний відсоток працівників Карітасу наголошує на високій освітній потребі у волонтерському менеджменті — керованій системі роботи з волонтерами, що сприятиме формуванню ефективних та довірливих відносин між волонтерами й організацією. Особливо актуальними для працівників є такі теми, як планування волонтерських програм, юридичні засади волонтерської діяльності, підтримка мотивації та профілактика вигорання. Варто зазначити, що запит стосується саме цілісного навчання, яке передбачає не лише впровадження окремих політик або документів, а загалом допоможе побудувати сталу систему роботи з волонтерами для організації.

Особливе значення для розвитку волонтерських програм Карітасу належить керівникові осередку. Його підтримка й настанови визначають вектор розвитку організації та стимулюють керівників проєктів якісно залучити людей до своєї діяльності. Часто в особі керівника осередку менеджер проєкту бачить людину, до якої може звернутися за професійною порадою і емоційною підтримкою. Водночас для волонтерів керівник осередку є мотиватором — його періодична участь у заходах та спільна волонтерська діяльність допомагають побудувати міцні зв'язки між організацією і волонтерами, які їй допомагають.

Додатки до дослідження

Додаток 1

Перелік запитань анкети
«Дослідження волонтерських програм в осередках Карітасу»

1. Ваше ім'я та прізвище
2. Електронна адреса
3. Номер телефону
4. Осередок Карітасу, який ви представляєте
5. Ваша посада:
 - a. Керівник осередку / заступник керівника
 - b. Керівник проєкту
 - c. Працівник одного з проєктів
 - d. Особа, відповідальна за співпрацю з волонтерами
 - e. Інше
6. Скільки часу ви працюєте в Карітасі?
 - a. До року
 - b. 1–2 роки
 - c. 3–5 років
 - d. 6–10 років
 - e. Понад 10 років
7. Який досвід у залученні й координації волонтерів ви маєте?
 - a. До року
 - b. 1–2 роки
 - c. 3–5 років
 - d. 6–10 років
 - e. Понад 10 років
8. Оцініть свої знання та навички в роботі з волонтерами (1 — не маю знань і досвіду, 5 — знаю, умію та практикую).
 - a. Планування волонтерських програм
 - b. Пошук волонтерів
 - c. Адаптація та інструктаж волонтерів
 - d. Підтримка мотивації волонтерів
 - e. Координація на заходах
 - f. Комунікація з волонтерами
 - g. Юридичні аспекти роботи з волонтерами

9. Для мене найбільш складним або незрозумілим у роботі з волонтерами є... Продовжте речення.
10. Скільки волонтерів долучилися до діяльності вашого осередку протягом минулого року?
 - a. Жодного
 - b. До 10 людей
 - c. 11–25 людей
 - d. 25–50 людей
 - e. 50–100 людей
 - f. Понад 100
11. Скільки волонтерів на постійних засадах долучаються до діяльності вашого осередку (щонайменш раз на місяць)?
 - a. Жодного
 - b. До 10 людей
 - c. 11–25 людей
 - d. 25–50 людей
 - e. 50–100 людей
 - f. Понад 100
12. Чи діють у вашому осередку проєкти або ініціативи, які на постійних засадах залучають волонтерів? Якщо так, розкажіть про них :)
13. До якого напрямку діяльності вашого осередку волонтери залучені найбільше? Виберіть до трьох варіантів.
 - a. Допомога сім'ям, дітям та молоді
 - b. Охорона здоров'я і домашня опіка
 - c. Допомога ветеранам АТО/ООС
 - d. Допомога людям з інвалідністю
 - e. Допомога людям із залежністю
 - f. Освіта й культура
 - g. Зоозахист та екологія
 - h. Реагування на надзвичайні ситуації
 - i. Протидія торгівлі людьми
 - j. Не залучаємо волонтерів
14. Зазначте середній вік волонтерів
 - a. 14–18 років
 - b. 19–24 років
 - c. 25–35 років
 - d. 36–50 років

- e. 50–60 років
 - f. Понад 60 років
15. З якою метою залучаєте волонтерів?
- a. Для одноразової допомоги під час події/акції
 - b. Для довготривалої співпраці без чіткої ролі протягом усієї програми/проєкту
 - c. Волонтер має певну роль в організації (веде соцмережі, робить дизайн тощо)
 - d. Волонтер консультує з певних питань (маркетинг, юридичні питання тощо)
 - e. Не залучаємо волонтерів
16. Як та де ви шукаєте волонтерів? Можна вибрати декілька варіантів.
- a. Анонс на сайті організації
 - b. Анонси в соціальних мережах (Facebook, Instagram тощо)
 - c. Анонси через парафії
 - d. Анонси в навчальних закладах
 - e. Розсилання на електронні адреси
 - f. Розповідаємо на радіо/телебаченні
 - g. Друковані матеріали: афіші, брошури, буклети
 - h. «Сарафанне радіо» / волонтери самі приходять
17. Виберіть зі списку твердження, які відповідають співпраці з волонтерами у вашому осередку. Можна вибрати декілька варіантів.
- a. Ми ведемо базу контактів наших волонтерів
 - b. Ми розповідаємо про волонтерів у соціальних мережах
 - c. Волонтери підписують договір про волонтерство
 - d. Волонтери отримують письмові пам'ятки чи інструкції
 - e. Студенти проходять у нас навчальну практику як волонтери
 - f. Ми проводимо неформальні зустрічі з волонтерами для спілкування й відпочинку
 - g. Ми проводимо навчальні заходи для волонтерів (тренінги, лекції, школи волонтерства тощо)
 - h. Ми нагороджуємо волонтерів грамотами та подяками
 - i. Ми збираємо зворотний зв'язок від волонтерів після заходів/проєктів
 - j. Волонтери отримують подарунки від нас: фірмові футболки, блокноти тощо
 - k. В осередку є працівник, який відповідає за роботу з волонтерами
 - l. Жодне твердження не підходить нашому осередку
18. Чи організовуєте ви заходи для волонтерів? Якщо так, розкажіть про це.
19. З якими труднощами стикаєтеся в роботі з волонтерами? Можна вибрати декілька варіантів.
- a. Не знаємо, де шукати волонтерів
 - b. Волонтери швидко вигорають і втрачають мотивацію

- c. Волонтери не виконують узятих на себе обов'язків
 - d. Втрачаємо зв'язок із волонтерами, бо немає кому з ними працювати
 - e. Волонтери приходять не допомагати, а розважатися
 - f. Немає часу спілкуватися й працювати з волонтерами
 - g. Не можемо залучити волонтерів до довгострокової співпраці
 - h. Інше
20. Загалом я можу схарактеризувати роботу з волонтерами в нашому осередку як...
- a. Дуже ефективна
 - b. Досить ефективна
 - c. Не дуже ефективна
 - d. Дуже неефективна
 - e. Складно відповісти
21. На вашу думку, що з переліченого може посилити роботу з волонтерами у вашому осередку?
- a. Навчання працівників менеджменту волонтерів
 - b. Типові політики, шаблони та інструкції з роботи з волонтерами
 - c. Тісна співпраця й обмін досвідом з іншими осередками
 - d. Фінансування проєктів, що передбачають залучення волонтерів
 - e. Окрема ставка фахівця з роботи з волонтерами
 - f. Нічого не потрібно, усього вистачає

Додаток 2

Перелік запитань для інтерв'ю

«Дослідження волонтерських програм в осередках Карітасу»

Структура інтерв'ю

1. Вітання й представлення експертів.
2. Дякуємо за заповнення анкети. Інформуємо коротко про мету інтерв'ю, тривалість та подальші кроки в межах дослідження.
3. Уточнення про запис розмови. Чи не проти ви, якщо ми будемо записувати розмову для внутрішнього користування?
4. Запитання згідно із заповненими анкетами й структурою інтерв'ю.
5. Уточнювальні запитання на основі досвіду учасників.
6. Подяка за участь. Чи не проти ви, якщо ми сконтактуємо з вами поштою, якщо виникнуть уточнювальні запитання?

Загальні запитання для представників усіх осередків

1. Розкажіть про ваш досвід співпраці з Карітасом. Коли та із чого ви розпочали свою роботу в Карітасі?
2. У межах тієї посади, яку ви обіймаєте нині, які обов'язки щодо роботи з волонтерами ви маєте?
3. Розкажіть про роботу з волонтерами у вашому осередку. Скільки людей зазвичай долучаються та що вони роблять? Хто є вашими волонтерами?
4. Чи долучаються до вас як волонтери представники парафіяльної молоді? Що вони роблять?
5. Чи є серед ваших волонтерів колишні чи нинішні бенефіціари? Що вони роблять?
6. На вашу думку, яку користь волонтери дають або можуть дати Карітасу?
7. На вашу думку, що Карітас може запропонувати волонтерам? Чому молоді люди можуть захотіти долучитися до проєктів Карітасу?
8. Розкажіть про найбільшу волонтерську акцію чи подію, яку ваш осередок організував протягом останніх трьох років. Що це було? Що робили волонтери під час цієї акції?
9. Як та де ви шукали волонтерів для цієї акції? Чи легко вдалося залучити потрібну кількість людей?
10. З якими проблемами ви стикаєтеся в роботі з волонтерами? Що вам зазвичай не вдається?
11. Чи організували ви навчальні програми й події для волонтерів? Якщо так, розкажіть коротко про те, що це було та як пройшло. Якщо ні, то які причини заважають організувати таке навчання (не було потреби, часу, коштів тощо)?
12. Чи вплинули локдаун і пандемія на вашу роботу, зокрема, з волонтерами?
13. Як ваші колеги ставляться до волонтерів, які долучаються до діяльності Карітасу? Якою є роль керівника Карітасу в роботі з волонтерами?
14. Найближчим часом ми будемо розробляти методики щодо роботи з волонтерами для осередків. На що нам варто звернути увагу? Яких документів і практик бракує вам або вашому осередку?

Додаткові запитання до особи, відповідальної за роботу з волонтерами

1. Розкажіть більше про документи щодо роботи з волонтерами, які є у вашому осередку (пам'ятки, посібники, інструкції тощо). Чи є вони корисними в щоденній практичній роботі?
2. Чи є у вас посадова інструкція? Чи можете ви надіслати її на перегляд після нашого інтерв'ю?
3. Чи ведете ви базу контактів волонтерів, які долучаються до Карітасу? Якщо так, то який вигляд вона має?
4. На вашу думку, якою є найважливіша функція фахівця з роботи з волонтерами в осередку Карітасу?
5. Які професійні знання, навички та компетенції в роботі з волонтерами ви хотіли б покращити?

Додаткові запитання до координатора осередку

1. Як би ви загалом оцінили роботу з волонтерами у вашому осередку? Наскільки цей напрям є пріоритетним для вас наразі?
2. На вашу думку, у чому найбільша цінність для Карітасу роботи з волонтерами?

3. Які сподівання від керівників і фахівців проєктів ви маєте в розрізі залучення й координації волонтерів?
4. Чи є щось, що заважає вам системно та якісно працювати з волонтерами?
5. Які ресурси (кошти, спеціалізоване навчання, знання, обмін досвідом, окрема ставка фахівця з роботи з волонтерами тощо) були б найкориснішими для вашого осередку?

Додаток 3

Типовий розклад візиту до осередку

«Дослідження волонтерських програм в осередках Карітасу»

10:00 – 10:30	Екскурсія осередком. Ознайомлення з діяльністю Карітасу.
10:30 – 11:30	Особиста зустріч із керівником осередку, присвячена особливостям волонтерської роботи, сподіванням та планам на майбутнє.
11:30 – 13:00	Зустріч із керівниками проєктів й відповідальними за роботу з волонтерами. Обговорення того, як нині відбувається робота з волонтерами, які сильні та слабкі сторони існують у волонтерських програмах Карітасу.
13:00 – 14:00	Перерва на обід
14:00 – 16:00	Групові зустрічі з партнерами, бенефіціарами та постійними волонтерами організації. Обговорення їхнього досвіду й мотивації до співпраці з Карітасом, викликів у волонтерській діяльності.
16:00 – 18:00	Опційно: участь у волонтерському заході, який проводить Карітас.

Додаток 4

Перелік запитань для зустрічі з волонтерами Карітасу

«Дослідження волонтерських програм в осередках Карітасу»

1. Згадайте перший раз, коли ви потрапили до Карітасу. Як ви дізналися про існування Карітасу? Що вас зачепило й мотивувало долучитися до організації?
2. Яку волонтерську діяльність у Карітасі ви провадите нині?
3. Що вам найбільше подобається та надихає у вашій роботі?
4. З якими викликами або упередженнями ви стикаєтеся під час волонтерства?
5. Зазвичай ви волонтерите самостійно чи разом з іншими волонтерами або працівниками Карітасу?
6. За час волонтерства в Карітасі, що вам запам'яталося найбільше?
7. Чи почуваете ви підтримку з боку працівників Карітасу та інших волонтерів?
8. Що Карітас може робити краще чи інакше для того, щоб підтримати ваше бажання допомагати?
9. Чому серед усіх можливих організацій ви обираєте саме Карітас?

ГУМАНІТАРНІ ПРИНЦИПИ ТА ГУМАНІТАРНІ СТАНДАРТИ¹

Основу нашої гуманітарної діяльності складають чотири гуманітарні принципи, які об'єднують нас з іншими суб'єктами гуманітарної спільноти.

Гуманізм	Неупередженість
Коли люди страждають, їм потрібна допомога, незалежно від того, де вони перебувають. Метою гуманітарних дій є захист життя і здоров'я, забезпечення поваги до людини.	Гуманітарні дії мають здійснюватися, виходячи виключно із потреб. Пріоритет має надаватися найневідкладнішим випадкам. Не можна проводити будь-які негативні відмінності через національність, расу, стать, релігійні переконання, клас або політичні переконання.
Незалежність	Нейтральність
Гуманітарна діяльність має бути автономною. Іншими словами, вона не залежить від політичних, економічних, військових чи інших цілей, які будь-який суб'єкт може мати щодо сфер, де мають здійснюватися гуманітарні дії.	Гуманітарні діячі не можуть ставати на чийсь бік у військових діях або брати участь у суперечках політичного, расового, релігійного чи ідеологічного характеру.

«Карітас» і гуманітарні принципи

Оскільки «Карітас» є гуманітарною організацією Католицької Церкви, її відповідь на потреби людей, які постраждали від катастрофічних лих, ґрунтується на християнському Євангелії та католицькому соціальному вченні, визнаючи мету загального блага і права та обов'язки кожного в їх досягненні.

«Карітас» дотримується гуманітарних принципів і стандартів, визначених гуманітарною спільнотою. «Карітас» працює з людьми будь-якого віросповідання і тими, хто його не має. Допомога надається незалежно від раси, віросповідання чи національності отримувачів та без будь-якої дискримінації.

Основні гуманітарні стандарти

Міжнародне гуманітарне співтовариство дотримується загального набору із дев'яти стандартів, які застосовуються до всіх агенцій, а також до окремих осіб, які працюють у сфері гуманітарної допомоги. Ці стандарти дозволяють організаціям і працівникам гуманітарної сфери (включаючи волонтерів) виконувати свою роботу якнайкраще і бути відповідальними перед громадами, яким вони служать.

Громади та люди, які постраждали від кризи

1. Гуманітарна допомога є належною та відповідною.
2. Гуманітарна допомога є ефективною та своєчасною.
3. Гуманітарна допомога зміцнює наявні можливості на місцях і дозволяє уникнути негативних наслідків.
4. Гуманітарна допомога ґрунтується на комунікації, участі та зворотному зв'язку.
5. Скарги приймаються та розглядаються.
6. Гуманітарна допомога є скоординованою та доповнюючою.
7. Гуманітарні діячі постійно навчаються та вдосконалюються.
8. Співробітникам допомагають ефективно виконувати свою роботу, до них ставляться справедливо та неупереджено.
9. Ресурси керовані та використовуються відповідально за призначенням.

¹ Humanitarian Aid «Essentials for aid volunteers». Confederatia Caritas Romania.

ВОЛОНТЕРСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ У НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ¹

1. Волонтерська діяльність. Стислий опис.

1.1 Що означає волонтерство

Волонтерство можна визначити як будь-яку діяльність людини, яку вона здійснює з доброї волі, щоб допомагати іншим – безоплатно і без очікування будь-якої компенсації, і для якої людина залучає всі можливі ресурси, навички, знання та досвід волонтера для досягнення наміченого результату або мети.

Понад 1 мільярд людей у всьому світі працюють волонтерами. Волонтерство є невід'ємною частиною кожного суспільства, завдяки якому громадяни сприяють розвитку та зміцненню суспільства, соціальному та економічному розвитку держави. Волонтерство покращує соціальні зв'язки та робить значний внесок у національну та світову економіку. Люди займаються волонтерською діяльністю на національному та глобальному рівнях з різноманітних причин, наприклад, для розвитку сфери освіти, опіки та піклування про дітей, рівності, охорони здоров'я та соціальної допомоги, в сфері захисту навколишнього середовища, гуманітарної допомоги чи зменшення ризику стихійних лих.

З соціальної точки зору, волонтерство допомагає будувати більш згуртовані, безпечніші та сильніші спільноти та сприяє активній громадянській участі та громадянській позиції. Волонтерство підтримує державні послуги та заохочує більше людей працювати в державному секторі або на суспільне благо, сприяючи створенню позитивного соціального середовища.

Водночас волонтерство позитивно впливає на самих волонтерів. Доведено, що волонтерство підвищує самооцінку, покращує навички та здібності, розширює кар'єрні шляхи та позитивно впливає на фізичне та психічне здоров'я та благополуччя².

Згідно з визначенням Міжнародної організації праці³, добровільна праця – це неоплачувана, не-обов'язкова робота, що виконується або через організацію, або безпосередньо на користь інших людей за межами власного домогосподарства.

Різні визначення волонтерської діяльності в різних країнах і регіонах містять певні спільні ключові елементи:

1. Волонтерство – це діяльність або вид роботи. Волонтерство полягає у виконанні певної функції чи здійсненні відповідальності (витрачання власного часу, реалізація власних навичок та надання послуг) і волонтерство треба відрізнити від пожертвування товарів, готівки чи інших активів.
2. Волонтерством займаються люди. Волонтери можуть діяти самостійно, можуть створювати групи або діяти через асоціації чи інші види організацій; однак термін «волонтер» завжди означає людину.

¹ Handbook for coordinators «Volunteering in emergencies». Author Mgr. Martin Zamazal. Caritas Czech Republic, 2017.

² Wu, Huiting. „Social Impact of Volunteerism.“ Social Impact of Volunteerism (2011): 1-23. Web. 8.5. 2017.

³ Manual on the measurement of volunteer work / International Labour Office. – Geneva: ILO, 2011 online http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_167639.pdf

3. Волонтерство здійснюється добровільно. Особа має вільно приймати рішення про здійснення добровільної діяльності. Якщо людей змушують займатися добровільною діяльністю, вони більше не вважаються волонтерами.
4. Волонтерська діяльність здійснюється без будь-яких вимог щодо оплати. Бувають ситуації, коли волонтер не отримує грошового відшкодування, а в інших випадках відшкодовуються витрати (наприклад, витрати на проїзд та/або проживання).
5. Волонтерська діяльність здійснюється поза домогосподарством волонтера або його близьких родичів та сім'ї. Волонтерська робота здійснюється на благо ширшої громади, організацій, що представляють інтереси громади, громадських установ або для загального блага.

Міжнародні організації праці визначають дві широкі категорії волонтерської діяльності:

Офіційне волонтерство. Визначається як добровільна робота, що виконується через організацію чи установи.

Неофіційне волонтерство. Визначається як робота, яку волонтер виконує безпосередньо сам, на індивідуальній основі.

Організації «Карітас» залучені до офіційного волонтерства, і в цьому посібнику волонтерська діяльність описана саме з цієї позиції.

1.2 Підходи до волонтерства

Волонтерство впроваджується різними організаціями різними способами. Наприклад:

1.2.1 Типи волонтерства

- **Традиційне волонтерство:** волонтер працює в організації, здебільшого в офісах організації або з її зацікавленими сторонами на разовій основі або багаторазово і протягом певного періоду.
- Волонтерство протягом стажування: волонтер працює в організації на певній посаді під наглядом співробітника організації протягом певного періоду. Зазвичай така діяльність здійснюється студентами та нещодавніми випускниками і пов'язана з отриманням досвіду роботи.
- **Тимчасове направлення:** співробітники інших компаній «скеровуються» до (некомерційної) організації як радники або експерти на певний період часу.
- **Волонтерський туризм («волонтуризм»):** волонтер поєднує допомогу місцевій громаді із подорожами та знайомством з місцевою громадою та культурою.
- **Волонтерство в Інтернеті:** волонтери працюють з дому/віддалено, щоб виконувати визначені завдання. Приклади: коректура, переклади, графічний дизайн, адміністрування веб-сайтів, дизайн, онлайн-консультації та наставництво. Оскільки в Інтернеті немає кордонів, волонтери можуть працювати без обмежень по всьому світу.

1.2.2 Роль волонтерства в організації

- **Центральна роль:** діяльність організації безпосередньо залежить від волонтерства: співробітники виконують лише частину діяльності організації, а цілі організації досягаються завдяки волонтерам, без яких діяльність, через яку організація позиціонує себе перед громадськістю та виконує свою місію (проекти, програми, заходи, кампанії, гуманітарні втручання тощо), була б неможливою.

- **Спільна роль:** волонтери беруть участь у діяльності організації разом із співробітниками: вони спільно сприяють досягненню цілей організації. Волонтери потрібні для виконання певної частини діяльності та послуг організації.
- **Додаткова роль:** діяльність організації не залежить від волонтерів: волонтерство є додатковою діяльністю, яка додає цінність існуючим послугам, збагачуючи, доповнюючи та/або розширюючи їх.

1.2.3 Тривалість волонтерського призначення

- **Одноразові:** добровільне призначення, пов'язане із виконанням конкретного одноразового короткострокового завдання. Наприклад, завдання, пов'язане із підготовкою та проведенням заходів зі збору коштів, таких як концерт, збір коштів чи щорічні збори тощо;
- **Короткострокові:** добровільна робота протягом визначеного терміну до трьох місяців;
- **Довгострокові:** добровільна робота на визначений термін понад три місяці.

1.3 Волонтер

Волонтер – це особа, яка, не вимагаючи будь-якої фінансової компенсації, віддає час, енергію, знання та навички на благо інших людей чи суспільства.

Волонтер виконує ті самі завдання – відповідно до узгодженого періоду часу – які виконують оплачувані працівники. Організації мають професійно ставитися до волонтерів; це передбачає використання їхнього досвіду, навичок, готовності до роботи та часу для досягнення чітко визначених результатів. Водночас, як і працівники, приймаюча організація несе відповідальність за організацію необхідних тренінгів, надання чіткого опису функції/завдання, надання вказівок та підтримки щодо призначених завдань, призначення лінійного керівника/структури звітності, визнання внесків, оцінку ефективності та відгуків.

Волонтер, послугами якого зловживають або яким неправильно керують, не додасть оптимальної цінності організації, якій він прагне служити, і, швидше за все, залишить організацію та поділиться своїм негативним досвідом з іншими. Проблеми та непорозуміння треба вирішувати в міру їх виникнення.

Організації мають професійно ставитися до волонтерів, щоб заохочувати їх і отримувати користь від волонтерської діяльності для всіх залучених сторін. Це передбачає адаптацію організаційних структур, щоб забезпечити простір для волонтерів, виділення необхідних ресурсів і залучення співробітників до управління волонтерами.

1.4 Области, в яких задіяні волонтери

Волонтерська діяльність поширена в некомерційному секторі, де навички можна поєднувати з потребами, а волонтери можуть застосувати свої сильні сторони, навички та досвід, щоб підтримати те, що вони вважають корисним і значущим і що приносить користь суспільству¹. Існує ряд організацій, які займаються виключно підтримкою волонтерів для здійснення гуманітарної роботи та роботи із розвитку, наприклад, Ініціативи волонтерів в рамках допомоги ЄС, Волонтерські програми за кордоном (VSO) та Волонтери ООН (UNV), тоді як багато некомерційних

¹ G. Tošner, J. Sozanská, O.: Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích

організацій залучають волонтерів для підтримки їхньої роботи в головних офісах та в регіональних офісах по всьому світу.

Будь-яка галузь чи діяльність може отримати користь від діяльності кваліфікованих волонтерів, наприклад:

- гуманітарна допомога – пов'язана як із великомасштабними міжнародними операціями по реагуванню на такі явища, як повені, так і з невеликими національними ініціативами, такими як боротьба із локальними лісовими пожежами;
- соціальна та медична допомога – наприклад, підтримка хоспісів, будинків-інтернатів, психіатричних закладів тощо;
- культура – охорона та відновлення культурної спадщини, організація культурних заходів тощо;
- навколишнє середовище – місцева природоохоронна діяльність, охорона навколишнього середовища тощо;
- спортивні заходи – організація змагань, благодійних забігів, молодіжних заходів тощо;
- дозвілля – гуртки, дискусії, семінари, освітні заходи тощо для дітей та дорослих;
- співробітництво у розвитку – участь у здійсненні заходів, спрямованих на покращення соціально-економічного становища громад, організація освітніх та просвітницьких кампаній;
- релігія – такі види діяльності, як викладання катехізису, відправлення служб у тюремних установах, релігійні заходи та урочистості;
- збір коштів – діяльність, спрямована на мобілізацію ресурсів для підтримки діяльності організації.

Залучення волонтерів у будь-якому секторі може потребувати виконання різних функцій, наприклад, процеси розробки та впровадження політики, навчання, наставництво, комунікація, адвокація (представництво та захист інтересів) або безпосередня участь у проведенні чи управлінні діяльністю тощо.

1.5 Мотивація до волонтерства

Мотивація виконувати неоплачувану роботу та присвячувати час допомозі іншим є індивідуальною для кожної людини. Поширені причини: особиста самореалізація, набуття або зміцнення впевненості в собі, відчуття корисності, мотивація допомагати іншим, змістовне проведення вільного часу, придбання та зміцнення навичок, обмін знаннями та навичками, отримання досвіду та кваліфікації для покращення працевлаштування, знайомство з цікавими людьми, встановлення нових та дружніх стосунків.

Опитування, проведене в США, виявило шість основних типів мотивації, які призводять до початкового рішення стати волонтером¹:

- допомога: я хочу зробити щось корисне;
- забава: я буду насолоджуватися цим;

¹ Gallup Poll on Giving and Volunteering. Independent Sector. 1990 In: Vineyard, 1991

- близькі особи: я буду допомагати другу, людям, які мене оточують, моїй родині;
- використання послуг: я використовував ту саму послугу, що і клієнт;
- досвід: хочу чогось навчитися і отримати досвід;
- вільний час: я хочу змістовно проводити свій вільний час.

Якщо ми розуміємо початкову мотивацію волонтерів, ми можемо визначити стратегії підходу та залучення волонтерів та пропонувати послуги, які цікавлять волонтерів.

Скерування ролі волонтера у правильному напрямку є важливим для збереження та подальшого розвитку мотивації волонтера. Волонтер прийме завдання волонтерської діяльності, отримає більше задоволення від його виконання і з більшою ймовірністю буде і надалі добре виконувати завдання, якщо воно буде відповідати його мотивації, навичкам і досвіду.

1.6 Роль волонтера

Ролі волонтерів визначаються та встановлюються організацією. Вони мають відповідати визначенню та принципам волонтерства, відобразити права волонтера (див. нижче) та додавати цінність організації. Для забезпечення життєздатності, роль волонтера має відповідати потребам як організації, так і волонтера, а також легко адаптуватися до конкретних навичок і можливостей залученого волонтера.

Кожна посада волонтера має мати визначений опис, який визначає чіткі обов'язки та очікувані результати. Проте важливо, наскільки це можливо, адаптувати роль волонтера до сильних сторін та інтересів волонтера. Тому волонтери виконують свою роль у організації на основі своїх інтересів, навичок та досвіду.

Роль волонтера має бути чітко визначена та взаємно узгоджена на основі навичок та компетенцій волонтера.

Конкретний опис діяльності та обов'язків при виконанні різних ролей наведено в посадовій інструкції (розділ 2.4.2).

1.7 Права та обов'язки волонтерів та організації

Права та обов'язки волонтерів ґрунтуються на відповідних правових нормах, якщо такі є, на політиках організації, які застосовуються до волонтерів (наприклад, кодекси поведінки). А також на описі ролі волонтера, який визначає очікувану діяльність і результати, та на моральних і політичних зобов'язаннях, які організація має перед волонтером, а волонтер перед організацією. Для волонтера не передбачено підписання трудового договору, однак обидві сторони мають підписати угоду з волонтером, яка визначає права та обов'язки волонтера та приймаючої організації. Права та обов'язки, які наведені нижче, ґрунтуються на Європейській хартії про права та обов'язки волонтерів, в якій повністю викладені права та обов'язки волонтера та організації¹:

1.7.1 Основні права волонтера

- право на відсутність будь-яких проявів дискримінації, повага до його/її свободи, гідності, приватного життя, його/її переконань чи ідеології;

¹ http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/volunteering_charter_en.pdf

- право отримувати інформацію, навчання, підтримку та матеріали, необхідні для здійснення своєї діяльності як волонтера;
- право бути застрахованим від ризику нещасного випадку та захворювання під час здійснення будь-якої волонтерської діяльності;
- право на оплату всіх обґрунтованих/узгоджених витрат у зв'язку із виконанням волонтерської діяльності;
- право на акредитацію/посвідчення волонтера.

1.7.2 Обов'язки волонтера

- виконувати зобов'язання перед організацією, дотримуючись її правил;
- виконувати інструкції відповідної організації;
- брати участь у навчанні, організованому організацією;
- дбати про ресурси та матеріали організації та раціонально їх використовувати;
- поважати права бенефіціарів волонтерської діяльності;
- діяти ефективно та надавати необхідну підтримку під час здійснення волонтерській діяльності.

1.7.3 Права організації

- право на статус постачальника волонтерських послуг;
- право брати участь у процесах прийняття рішень на всіх рівнях у сфері волонтерства;
- право відбирати волонтерів відповідно до місії та бачення організації, а також необхідних конкретних навичок та профілів.

1.7.4 Основні обов'язки організації

- розробити політику волонтерства, яка поважає права волонтера;
- бути ознайомленим із чинною законодавчою базою для здійснення волонтерської діяльності та перевіряти правові аспекти щодо здійснення волонтерської діяльності;
- забезпечити чіткі вказівки для волонтера та мінімізувати ризики;
- надавати рівний та прозорий доступ до інформації щодо можливостей волонтерства;
- запровадити інклюзивні та рівні процеси набору волонтерів;
- передбачити інфраструктуру для забезпечення страхування, яке охоплює соціальний захист – за умови мінімального страхування відповідальності та, бажано, медичного страхування, якщо інше не передбачено державою, а посада волонтера реалізована на засадах штатної роботи;
- сприяння волонтерській діяльності та її перевагам для суспільства та окремих людей.

1.8 Правова база

Генеральна Асамблея ООН проголосила 2001 рік Міжнародним роком волонтерів. До цього лише кілька країн мали законодавство та програми, які детально стосувалися волонтерства. Держави, які не мають уніфікованого законодавства про волонтерство або мають несприятливі

закони, запобігають волонтерській діяльності або обмежують волонтерство, що ускладнює використання соціальних та економічних переваг волонтерської діяльності. У цих випадках також виникають проблеми з трудовим законодавством, податковим законодавством, відповідальністю за шкоду, соціальними виплатами, захистом та безпекою. Відсутність програм, спрямованих на підтримку та розвиток волонтерства, означає, що буде втрачена можливість підвищити економічний та соціальний розвиток країни.

На кінець 2001 року було створено 125 національних комітетів для реалізації політики волонтерства та підтримки прийняття законів, які б регулювали волонтерство. Через 10 років у всьому світі було прийнято понад 70 законів або політик, що стосуються волонтерства. Кожен уряд зосереджений на власних потребах та інтересах, не маючи жодного універсального рішення чи одної групи напрямків, важливих чи спільних для всіх країн. У країнах, у яких відсутні традиції волонтерства, політика може зосередитися на підвищенні обізнаності про необхідність, цінність і мету волонтерства. У той же час в інших країнах основний акцент робиться на законодавстві щодо волонтерської діяльності, яке роз'яснює різницю між оплачуваними працівниками та неоплачуваними волонтерами, а також на усуненні юридичних перешкод у чинному трудовому законодавстві, які перешкоджають виконанню волонтерської роботи.

Національні закони про волонтерство забезпечують основу для діяльності організації та управління волонтерською діяльністю та волонтерами, усувають перешкоди та підтримують соціальний розвиток волонтерства.

Національне законодавство має визначити волонтерство та пов'язані з ним терміни та чітко відокремлювати волонтерську діяльність від роботи найманого працівника. Деякі держави регулюють лише офіційну волонтерську діяльність через таке законодавство, тобто роботу, що виконується через організації та установи, і не бачать потреби охоплювати сфери неофіційного волонтерства. Інші країни, часто ті, де неурядовий сектор менш розвинений, приймають законодавство, яке регулює як офіційне, так і неофіційне волонтерство.

Додаткову інформацію про законодавство в усьому світі можна знайти у публікації IFRC «Права база здійснення волонтерської діяльності в надзвичайних ситуаціях»¹.

1.9 «Карітас» і волонтерська діяльність

«Карітас» є зареєстрованою неприбутковою організацією, яка надає широкий спектр послуг для тих, хто найбільше цього потребує. «Карітас» дотримується всіх відповідних законодавчих актів, відповідає та перевищує мінімальні стандарти управління, організаційної структури, фінансування, підзвітності та дотримання етичних кодексів поведінки.

«Карітас» залучає волонтерів з усієї організації до участі у проведенні різноманітних заходів та наданні послуг – допомога будинкам для літніх людей, центрам допомоги інвалідам та літнім людям та хоспісам, участь у житті парафій та шкіл, робота з громадами заради справедливості, миру та розвитку, участь у гуманітарній допомозі під час надзвичайних ситуацій на національному та міжнародному рівнях, підтримка біженців і осіб, які потребують притулку, підтримка програм розвитку в усьому світі, організація кампаній та заходів зі збору коштів, надання адміністративної підтримки та діяльність як членів комітетів і рад «Карітас».

¹ The Legal Framework for volunteering in emergencies, IFRC, Geneva 2011, online <http://www.ifrc.org/PageFiles/125640/legalframework.pdf>

Волонтерська робота в «Карітас» передбачає прийняття особливих зобов'язань. Функції волонтерів чітко визначені і виконуються за підтримки команди, яка займається волонтерською діяльністю. Волонтерська діяльність «Карітас» передбачає близькість до людей, співчуття як засіб від байдужості. Ця діяльність збагачує, надихає, є цінною і незамінною.

Волонтери «Карітас» зобов'язані підписати та дотримуватися Кодексу етики та Кодексу поведінки персоналу Caritas Internationalis¹, а також інших стандартів, принципів та рекомендацій, що стосуються їхньої ролі та роботи (наприклад, Керівні принципи Партнерства Карітас, Загальні принципи політики захисту дітей CI, Керівництво CI щодо відносин із військовими, Рекомендації CI щодо екологічної справедливості, Керівні принципи CI із надзвичайних ситуацій, Кодекс поведінки для Міжнародного руху Червоного Хреста та Червоного Півмісяця та неурядових організацій, Гуманітарна хартія проекту Sphere та Мінімальні стандарти реагування на катастрофи).

1.9.1 Волонтери та надзвичайні ситуації

Надзвичайна ситуація – це невідкладна ситуація, в якій присутні чіткі докази того, що сталася подія або низка подій, які спричиняють людські страждання або загрожують життю чи благополуччю людей, і для усунення яких відповідний уряд не має засобів; очевидна аномальна подія або серія подій, які спричиняють зміни в житті громади у виняткових масштабах².

Уряди несуть відповідальність за задоволення гуманітарних потреб свого народу в результаті надзвичайної ситуації. Однак там, де вплив надзвичайної ситуації перевищує можливості уряду, надається національна та міжнародна гуманітарна підтримка. Коли виникає надзвичайна ситуація великого масштабу, зазвичай спостерігається значний внесок громадської підтримки – часто через публічні заклики до дій у надзвичайних ситуаціях. Волонтери також відіграють життєво важливу роль у допомозі постраждалим від надзвичайних ситуацій, незалежно від того, чи допомагають вони на місцевому рівні як окремі особи та групи, чи через офіційну волонтерську діяльність організацій, які мають систему реагування на надзвичайні ситуації. Усі вони добровільно віддають свій час, знання, навички та ресурси, щоб допомогти іншим у кризові часи.

Місцеві громади часто є першими, хто реагує у таких ситуаціях, надаючи першу допомогу, засоби першої необхідності, наприклад, продукти харчування та воду, житло, транспорт, а також практичну та емоційну допомогу людям, які раптово опинилися без житла або постраждали внаслідок надзвичайної ситуації. Місцеві волонтери також можуть наповнювати мішки піском, розчищати дороги та стежки, сортувати необхідні товари та запаси та виконувати адміністративні функції.

Організації, які мають досвід роботи в надзвичайних ситуаціях, цінують ентузіазм волонтерів та їхню готовність працювати у складних та надзвичайних обставинах і раді прийняти тих, хто:

- готовий та встиг залучитися до реагування на надзвичайні ситуації;
- поважає координуючу роль організації та виконує завдання, покладені координатором;
- розуміє серйозність ситуації та вміє працювати в команді в складних умовах.

¹ Caritas Internationalis Code of Ethics and Code of Conduct for Staff, Rome, May 2014, online: <https://www.caritas.org/includes/pdf/CodesEthicsConduct.pdf>

² Definition of Emergencies, WFP, 2005, online: [https://www.wfp.org/sites/default/files/Definition%20of%20Emergencies%20-%20\(2005\).pdf](https://www.wfp.org/sites/default/files/Definition%20of%20Emergencies%20-%20(2005).pdf)

Водночас невідготовлені та нескоординовані волонтери можуть порушити організовані реакції, зменшити ресурси, доступні для тих, хто постраждав, і потенційно завдати більше шкоди, ніж користі. Тому служби з надзвичайних ситуацій та інші організації, включаючи НУО, мають планувати та керувати участю волонтерів у реагуванні на надзвичайні ситуації. Організація має максимізувати ефективність управління надзвичайними ситуаціями та катастрофами, використовувати величезний запас знань, навичок, ресурсів, мереж та ентузіазму наявних волонтерів.

1.9.2 «Карітас» та надзвичайні ситуації з точки зору людських ресурсів

У разі надзвичайної ситуації «Карітас» має чітку систему управління персоналом (HR), щоб забезпечити надання гуманітарної допомоги постраждалим особам. Міжнародні організації «Карітас» працюють за однією із трьох моделей. Є організації «Карітас», які виконують більшість роботи за допомогою власного персоналу, який тимчасово звільнений від своїх звичайних повсякденних робочих обов'язків і пройшов навчання щодо реагування на надзвичайні ситуації.

Є організації «Карітас», які поєднують використання власного персоналу із залученням волонтерів. Нарешті, існують організації «Карітас», які повністю залежать від волонтерів для надання гуманітарної допомоги.

Ступінь надзвичайної ситуації є ключовим фактором, який впливає на те, як і якою мірою будуть задіяні волонтери. У разі немасштабних надзвичайних ситуацій (загоряється будинок, прорив газових труб, тайфун низької інтенсивності тощо), ситуацією займатиметься працівник «Карітас», відповідальний за надзвичайні ситуації, який досліджуватиме соціальні наслідки надзвичайної ситуації, а також надаватиме, на вимогу пожежної команди або мера, матеріальну допомогу, включаючи позику обладнання для прибирання та сушіння та іншу необхідну допомогу.

У разі великомасштабних надзвичайних ситуацій (таких як повінь або землетрус) волонтери також можуть бути чудовим ресурсом, коли з огляду на характер надзвичайної ситуації, імовірно, що багато людей візьмуть участь у реагуванні на надзвичайні ситуації та відновленні, які триватимуть тижні, місяці чи навіть роки. Обсяг необхідної допомоги, зазвичай, великий, як на першому етапі реагування, так і пізніше при наданні допомоги та відновленні, і вимагає як матеріальної допомоги, так і фінансування. Волонтери виконують ключові завдання – надають як пряму допомогу постраждалим, так і організаційну підтримку – наприклад, комунікації, адміністрування та матеріально-технічне забезпечення тощо.

Під час великомасштабних надзвичайних ситуацій, ймовірно, стандартна система управління буде недостатньою, а певні процеси та процедури повсякденного робочого життя можуть вийти з ладу. У такому разі «Карітас» запроваджує систему антикризового управління, щоб допомогти впоратися з надзвичайною ситуацією. Важливо, щоб усі – і працівники, і волонтери – розуміли свої завдання, знали, хто є їхнім безпосереднім керівником, і за що вони відповідають (див. розділ 2.4.2). Завдання мають бути чітко і зрозуміло визначені, з чіткими термінами, і мають контролюватися, щоб забезпечити їх виконання. «Карітас» забезпечує добробут своїх співробітників і волонтерів під час дій у надзвичайних ситуаціях.

Кожна організація «Карітас», яка бере участь у реагуванні на надзвичайні ситуації, має мати розроблений план реагування на надзвичайні ситуації, в якому детально описана участь волонтерів.

Керівництво щодо швидкого реагування (надзвичайних ситуацій) між організаціями-членами «Карітас» та Caritas Internationalis детально описано в Наборі інструментів CI для реагування

на надзвичайні ситуації¹. Документ містить набір інструментів, зосереджених на готовності до стихійних лих та реагуванні на них, включаючи організаційну готовність, оцінку потреб, звіти про стан, шаблони пропозицій, шаблони звітності, оцінки та аудиту. У ньому викладено кроки, які необхідно зробити для підготовки до надзвичайних ситуацій та боротьби із ними. CI, однак, очікує, що в кожній організації «Карітас» функціонують механізми управління, і що ця організація має досвід планування, впровадження, моніторингу та оцінки програм.

Організація «Карітас» у Чеській Республіці розробила і дотримується плану реагування на надзвичайні ситуації². Підготовчий етап є вирішальним у цьому плані, який також включає відбір та підготовку працівників та волонтерів «Карітас» до надзвичайної ситуації. Оскільки цей підготовчий етап вимагає часу та фінансових ресурсів, перевагу надають волонтерам і працівникам, які розуміються у цьому і мають досвід роботи в «Карітас», а також зацікавлені в роботі в «Карітас» на ключових посадах. Ці співробітники та довгострокові волонтери проходять навчання на підготовчому етапі, щоб вони могли взяти на себе відповідальність за надання послуг «Карітас» постраждалим особам, а також працювати із відповідно сформованими групами волонтерів, які зв'язуються із «Карітас» у перші години та дні після настання надзвичайної ситуації.

Ще одним прикладом є концептуальний документ організації «Карітас» у Німеччині «Стала допомога у разі стихійних лих – допомога після кризи»³. У документі викладено практичний підхід, оскільки він застосовує добре підготовлену концептуальну основу надання екстреної допомоги з точки зору «Карітас» у Німеччині. У першій частині документа викладені основні принципи подолання наслідків стихійних лих, у другій частині наводиться опис етапів та напрямків надання допомоги, включаючи гуманітарну допомогу, в третій частині наведені загальні принципи та процедури співпраці та партнерства.

4. Управління ризиками

Будь-яка людська діяльність передбачає певний рівень ризику, незважаючи на волонтерський характер такої діяльності. Готуючись до надзвичайних ситуацій, «Карітас» оцінюватиме ці ризики та визначатиме рішення для їх усунення чи принаймні пом'якшення. У надзвичайній ситуації можливі ризики оцінюються на постійній основі та враховуються при розподілі ролей волонтерів та плануванні волонтерської діяльності.

4.1 Сфери ризику

Ризик виробничої травми або шкоди

«Карітас» забезпечує:

- використання волонтерами засобів захисту;
- використання відповідних і якісних засобів;
- необхідні щеплення, медичне страхування та страхування від нещасних випадків;
- надання першої допомоги;
- ознайомлення волонтерів із політикою захисту та безпеки.

¹ Caritas Internationalis Toolkit Manual, Vatican City, version 2, June 2016

² Caritas CR handbook for emergencies

³ Gernot Ritthaler: Concept paper Sustainable Emergency Assistance – Assistance beyond the Crisis, online: http://www.caritas-germany.org/cms/contents/caritas-germany.org/medien/dokumente/sustainable-emergenc/ci_fk_katastrophenhilfe_eng.pdf

Ризик заподіяння шкоди

«Карітас» забезпечує страхування:

- страхування відповідальності за шкоду, заподіяну волонтером.

Ризик втоми, виснаження та стресу

«Карітас» забезпечує:

- достатній відпочинок;
- коригування робочого часу;
- підтримка – зняття напруги, інструктаж та нагляд;
- розподіл функцій між кількома волонтерами за потреби.

Ризик неналежної поведінки та шкоди репутації організації

«Карітас» забезпечує:

- навчання на початку роботи в організації;
- ознайомлення із Кодексом поведінки волонтера;
- чіткий механізм звітності та реагування;
- роботу в команді з працівником «Карітас»;
- офіційні заяви співробітником.

Ризик заподіяння шкоди або жорстокого поводження із вразливими особами

«Карітас» забезпечує:

- перевірку біографічних даних при відборі (співбесіда, довідка про відсутність судимості);
- роботу в команді з працівником «Карітас»;
- ознайомлення із Кодексом поведінки волонтера;
- моніторинг на місці.

Ризик зловживання персональними даними

«Карітас» забезпечує:

- декларацію про нерозголошення;
- обмежений доступ до конфіденційних документів;
- дотримання відповідних законів і норм.

Ризик втрати волонтерів

«Карітас» забезпечує:

- відповідний розподіл функцій волонтерів;
- відповідне призначення завдань – тобто ні занадто багато, ні занадто мало роботи;
- створення відповідних умов;
- надання підтримки та зворотного зв'язку;
- замість критики зосередженість на виправленні потенційних помилок;
- визнання досягнень та оцінка;
- повагу.

4.2 Втрата волонтерів

Після набору, інструктажу та навчання Координатор волонтерів має забезпечити подальшу мотивацію волонтерів на роботу в «Карітас» – метою є утримання протягом виконання призначеної волонтерської ролі, а також на більш тривалий термін – як довгострокового волонтера. Без відповідних дій навіть найвідданіші волонтери можуть втратити мотивацію та піти з організації «Карітас». Втрата волонтерів також є нормальним процесом для будь-якої НУО, оскільки особиста ситуація та готовність до роботи волонтерів можуть змінюватися з часом. Процес має бути добре підготовленим, і волонтери не мають вирішувати піти через загальні проблеми, які призводять до втрати волонтерів:

1. Відсутність інструкцій, навчання чи процедури відбору волонтерів

Інструкції та навчання мають важливе значення для залучення та задоволення очікувань волонтерів. Якщо інструкції та навчання не передбачені, волонтери не розуміють значення роботи «Карітас» – на кого вони працюють, чому вони тут працюють і чого від них очікують.

Якщо «Карітас» не вживає заходів для відбору волонтерів на основі досвіду, навичок та мотивації потенційних волонтерів, то такий відбір залишається на волю випадку, незважаючи на те, що відібраним волонтерам призначають функції, які вони можуть виконувати та від виконання яких отримують задоволення.

2. Відсутність гнучкості в пристосуванні ролей

Якщо в «Карітас» є встановлені суворі вимоги і організація вимагає занадто багато, це може відлякувати волонтера. Якщо «Карітас» буде наполягати на певному часі, годинах і днях та не зможе пристосуватися до ситуації волонтера, організація, швидше за все, втратить волонтера.

3. Недостатні або надмірні вимоги

Коли здібному волонтеру призначають функції, може виникнути спокуса повністю використати його або її навички та дати волонтеру якомога більше роботи – на додаток до вже призначених функцій. Це не самий вдалий підхід. Хоча волонтери можуть проходити етапи розвитку, під час яких вони ототожнюють себе із організаціями і поступово беруть на себе все більшу і більшу відповідальність, вони також можуть відчувати себе перевантаженими додатковими обов'язками. До волонтерів треба ставитися з повагою, і їх не варто «використовувати надмірно».

З іншого боку, якщо «Карітас» використовує волонтера недостатньо, волонтеру стане нудно і його мотивація згасне. У такій ситуації велика ймовірність того, що волонтер почне відчувати себе непотрібним або недооціненим. У будь-якому випадку ймовірність того, що волонтер покине «Карітас», збільшується.

4. Відсутність комунікації та проявів вдячності

Після визначення ролі волонтера та призначення завдання, має існувати постійний процес підтримки, нагляду, комунікації та прояву вдячності. Без постійного спілкування та прояву вдячності волонтер, швидше за все, втратить мотивацію та піде з організації.

5. Нездорове або непрофесійне робоче середовище

Організація Карітас, в якій існують внутрішні проблеми, навряд чи збереже волонтерів. Невідповідне управління, відсутність систем, низький моральний дух або нездорові стосунки на робочому місці – все це впливає на волонтерів. Такі організації будуть мати труднощі з утриманням волонтерів, оскільки ті, ймовірно, будуть розчаровані та шукатимуть більш професійну організацію, до якої захочуть приєднатися.

Додаток № 1 – Концепція Місцевої організації «Карітас» в Угерському Броді

ЛОГОТИП ОРГАНІЗАЦІЇ

[Карітас]

[Юридична адреса]

[Контактна інформація]

[Ідентифікаційний номер]

ВОЛОНТЕРСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ [КАРІТАС] – концепція на 2012–2014 роки

		Індикатори	Припущення
Основна мета	<ul style="list-style-type: none"> Функціональна система волонтерства в місцевій організації «Карітас» (МК) та залучення волонтерів до надання якісних послуг => підвищення якості наданих послуг 	<ul style="list-style-type: none"> Задоволеність користувачів/волонтерів/співробітників Результати опитування 	
Завдання	<ul style="list-style-type: none"> Система послуг волонтерів (регіональна програма) Залучення волонтерів до цієї системи Волонтери в надзвичайних ситуаціях 	<ul style="list-style-type: none"> Реєстрація волонтерського центру Кількість зареєстрованих волонтерів Кількість проведених заходів 	<ul style="list-style-type: none"> Зацікавленість громадян у волонтерській діяльності Зацікавленість з боку керівників установ
Результати	<ul style="list-style-type: none"> База даних волонтерів База даних бенефіціарів Система роботи з бенефіціарами (>акт про надання волонтерських послуг, акт про надання соціальних послуг) => методологія, регулярні заходи Посібник для волонтерів Документація (договори, справи, накази, договори страхування) 	<ul style="list-style-type: none"> Централізована база даних, статистичні дані Функціональна та логічна організована система документації Веб-сторінка, ФБ Професійно підготовлені матеріали для співробітників/волонтерів Документація минулих навчань/заходів 	<ul style="list-style-type: none"> Зацікавленість з боку керівництва МК Наявні кошти та час Готовність співробітників дотримуватися встановлених правил

Результати	<ul style="list-style-type: none"> База даних волонтерів, готових надати допомогу в надзвичайних ситуаціях 		
Діяльність	<ul style="list-style-type: none"> Підготовка списку цільових місць Заява про реєстрацію центру PR – попит, залучення, листівки... Навчання, нагляд, оцінювання Надання волонтерських послуг Навчально-інформаційний пакет для волонтерів у надзвичайних ситуаціях 		<ul style="list-style-type: none"> Наявні кошти та час

Бачення

Волонтерська програма STOPA знаходиться на початку свого шляху, і наразі головною метою програми має бути досягнення умов, коли послуги волонтерів надаються на регулярній основі та відповідно до встановлених правил та умов задля підтримки та підвищення якості наданих соціальних послуг, сприяння розвитку громадянської відповідальності, мобілізації обраних цільових груп. Діяльність волонтерів МК «Угерський Брод» (УБ) ґрунтується на місії католицької церкви поширювати добро, справедливість і надію у світі. Відповідно до цієї місії, «Карітас» хоче бути видимим знаком Божої любові (caritas) до світу та людей, особливо до бідних, слабких, страждених та інших вразливих людей у нашій країні та за кордоном, у значенні Євангелія (джерело: Кодекс Карітас Чеської Республіки, 2009 р.).

Ключові аспекти

Створення системи надання волонтерських послуг (залучення, знайомство, прийняття волонтерів, вибір відповідних видів діяльності, регулярне навчання, рефлексія, зміна діяльності, опис відповідної діяльності, припинення співпраці), яка була б зрозуміла та прийнятна для кожного, має ключове значення, а також є способом представлення волонтерської діяльності громадськості – зв'язки з громадськістю. Не варто нехтувати і фінансуванням волонтерства.

Ключові результати:

- База даних волонтерів
- База даних волонтерських заходів
- База даних бенефіціарів
- Підготовка методики роботи з волонтерами

- Створення посібника для волонтерів (Що робити, коли, основна інформація про цільові групи тощо)
- PR-листівки, логотип, Facebook, web
- Система опіки волонтерів
- Забезпечення фінансування волонтерства

Наявна ситуація

Станом на 30 квітня 2014 року з волонтерами укладено 17 контрактів. Волонтери задіяні у всіх трьох акредитованих програмах («Надзвичайні ситуації»; «Зробити краще»; «Одноразова участь»), виконуючи, серед іншого, такі види діяльності: допомога в організації разових заходів (карнавал, катання на ковзанах, запуск повітряних зміїв, літні табори «Карітас»), виконання волонтерської роботи в наших закладах (притулок – репетиторство; мистецький клуб; терапевтична майстерня – допомога та утримання клієнтів компанії; послуги із догляду – складання компанії клієнтам на дому, прогулянки; допомога в технічних питаннях – дрібний ремонт та монтаж). На мій погляд, є потреба у подальшій роботі та розвитку, що в таблиці нижче розділено на такі напрямки: «Робота з волонтерами», «Сфера PR», «Координація».

Фінансування

Серйозною проблемою є відсутність фінансування волонтерської діяльності. Усі плани в цій сфері залежать від того, чи можна отримати фінансування на ці заходи. Можливі джерела фінансування: Міністерство внутрішніх справ ЧР, Злінська область, збірка Three Kings, благодійні внески у Великій піст, парафії, пожертви від жертводавців, фінансова підтримка від засновника, а також, можливо, збори для волонтерської діяльності (у церквах і парафіях, напр. раз на рік). У нас не передбачений офіційний регламент на отримання фінансування. Довід показує таке: за програмою грантів Міністерства внутрішніх справ ми попросили 153 тис. крон (68,4% від загальної суми на річну експлуатацію, що становила **223 680 крон**), а нам виділили 50 тис. крон. Грантова програма регіону Злінської області: ми попросили 52 000 крон і нічого не отримали. Загалом ми попросили 223 680 крон. Сума складалася з: **матеріальних витрат** (одяг, засоби захисту, засоби дезінфекції та гігієни, книги, зошити, канцелярське приладдя, принтери, дрібні матеріали, обладнання та інструменти для малювання, мобільні телефони). **Нематеріальні витрати** (телефонні розмови, витрати на проїзд координатора та волонтерів, витрати на харчування та проживання, отримання довідок про відсутність судимості, підвищення по службі). **21 880 крон та витрати на персонал** (заробітна плата координатора за 0,5 ставки, гонорари інструкторів) у сумі 159 900 крон.

Календарний план

Специфікація	Вимірність	Прийняття. Доцільність	Термін	Особа
Координаційна діяльність				
База даних волонтерів, бенефіціарів	Фізично, електронно: підготовка документів про те, як поводитися з персональними даними, а також про архівування та знищення документів; особи, відповідальні за ведення діловодства; обсяг записаних даних; функціонуюча та логічно організована документація; залучення нових волонтерів (5/рік)		8/2014	[відповідальна особа]
Створення методики роботи з волонтерами	1. Цілі, місія, етика; 2. Захист прав; 3. Залучення нових волонтерів; 4. Документація, передача інформації; 5. Добровільна робота – розподілена за групами населення/послугами/програмами; 6. Скарги на волонтерські послуги; 7. Кадрове забезпечення; 8. Освіта, обладнання, робоче середовище; 9. PR, фінансування; 10. Надзвичайні ситуації та аварії.		12/2014 Буде оновлено	[відповідальна особа]
Мережа діяльності	Регулярні заходи – визначення регулярних акцій та їх періодичності, переоцінка та оновлення мережі принаймні раз на рік (запуск повітряних зміїв, літній табір «Карітас», ярмарок, TKS, показ фільмів...)		6/2014 Буде оновлено 12/2014	[відповідальна особа]
	Служба в церкві «Карітас» (принаймні раз на рік у день Св. Вінкентія)			

Фінансування	Забезпечення отримання координатором зарплати, навчання волонтерів, футболки з логотипом «Карітас», фінансування подарунків та частування на зустрічах, заявка на отримання гранту в МВС на 2015 рік		Буде оновлено 10/2014	[відповідальна особа]
Робота лише із волонтерами				
Нові напрямки волонтерства	Лікарня УБ: 5-8/2014 пілотний проєкт у відділенні для довготермінових та невиліковно хворих, встановити дієву модель та подати заявку на акредитацію до 12/2014		3/2015	[відповідальна особа]
	Волонтерство у співпраці з мерією УБ (репетиторство, вільний час для дітей)		12/2016	[відповідальна особа]
	Волонтерство у співпраці з парафіями в рамках місцевого «Карітас» (на прохання духовних адміністраторів парафій) Під-програми: Волонтерська діяльність у конфірмантах Презентації на заняттях із релігієзнавства (див. Презентації)		6/2015	[відповідальна особа]
Співпраця з іншими суб'єктами	Парафії (зустрічі в парафіях та переговори про потенційну співпрацю); створення «групи волонтерів» (для визначення потреб осіб на парафіях), Парафіяльні дні волонтерів.		5/2015 9/2014 11/2014	[відповідальна особа]
	Католицька школа в Угерському Броді – особиста зустріч з директором школи, презентації про волонтерство для учнів 9 класу, Центр сім'ї – пропозиція співпраці (наші волонтери допомагають на їхніх заходах, наші заходи в рамках пропозиції центру: наприклад, запуск повітряних зміїв, літній табір, ярмарок тощо)		2/2015	[відповідальна особа]
			1/2014	[відповідальна особа]

	Tenebrae Fascarum, НУО – зустріч щодо можливої співпраці, програми для дітей (експертна підтримка використання зовнішньої освіти); співробітництво в організації заходів Orel – пропозиція співпраці (наші волонтери допомагають на їхніх заходах, наших заходах в рамках пропозиції Orel: запуск повітряних зміїв, літні табори «Карітас», ярмарок тощо. Використання своїх приміщень та спортивних споруд для проведення наших заходів). Бойскаути – (Junák – асоціація чеських скаутів, Центр Перших Моравських Бойскаутів) – співпраця під час Three King Collection (ТКС), літнього табору «Карітас», «Віфлеємського світла»; домовленості про спільну діяльність та пошук варіантів, прийнятних для обох сторін («Віфлеємське світло» – щорічний захід, літні табори «Карітас» – позичають обладнання у бойскаутів, ТКС – бойскаути в ролі колядників; на зборах керівництва придумати інші теми для потенційної співпраці, щорічний аналіз можливостей).		7/2015	
Створення довідника для волонтерів	Індивідуальні зони волонтерства – в ідеалі 5-10 сторінок брошури для кожної акредитованої програми; загальний вступ, цільові групи та особливості роботи з ними, потенційні надзвичайні ситуації та що треба робити; Контактна інформація		12/2015	[відповідальна особа]

Турбота про волонтерів	<p>Регулярні зустрічі + подяка 1х/рік; Призи для найбільш активних волонтерів 1х/рік + оголошення лауреата премії громадськості Тренінг – обов'язкові тренінги не менше 3 годин на рік, волонтерські тренінги (як бонус для довгострокових волонтерів) – залежно від пропозиції намагатися залучати волонтерів до освітніх проєктів.</p> <p>Робочий одяг для волонтерів – не менше 1 футболки для волонтера. Вирішити, чи обов'язково виконувати волонтерську роботу у футболці з логотипом «Карітас»; інші можливості – бейджи з логотипом «Карітас» (дешевше, швидше), наприклад, для тимчасових волонтерів</p> <p>Інше питання, яке потрібно вирішити з директором/менеджерами: можливість для певних волонтерів їздити на автомобілях «Карітас» – подумати, чи це потрібно, страхівка тощо.</p> <p>Турбота про волонтерів поза акредитованою програмою або без письмового договору</p>		12/2014 триває	[відповідальна особа]
PR				
Добровільна робота працівників	Знайти способи, як мотивувати професійний персонал підтримувати волонтерство (дайте питання про бажання та мотивацію займатися волонтерською діяльністю в анкету для оцінки працівників)		10/2015	[відповідальна особа]
Листівки	Розробити листівки та надрукувати 500 примірників для розповсюдження серед бажаючих		9/2014	[відповідальна особа]

Веб-сайти, сайти соціальних мереж (Facebook, G+)	Веб-сайт – новий розділ, інформація про програми, контактні особи, заходи, умови – для зацікавлених, для бенефіціарів, установ, ЗМІ; фотографії, статті про події – соціальні мережі – регулярні оновлення не менше 1х/місяць; онлайн календар на G+ - регулярні оновлення		7/2014	[відповідальна особа]
Презентації	<p>Створення листівки (див. вище), оновлення веб-сайту (www.uhbrod.charita.cz) у розділі «Волонтерство»; проводити принаймні 3 презентації на рік (початкові школи, середні школи, парафії, муніципалітети, дні відкритих дверей, заходи – панельні дискусії тощо)</p> <p>Заняття у «Карітас» – присвятити 1 заняття із релігієзнавства на рік презентації волонтерської діяльності «Карітас» в парафіях (знайти можливості для регулярних презентацій – Дні дітей, Дні муніципалітетів, Дні спорту, Дні парафіян, пересувні виставки про волонтерство – муніципалітети, церкви, середні школи, заходи «Карітас» та заходи партнерів)</p>		12/2014 триває	[відповідальна особа]

Додаток № 3 – Кодекс поведінки волонтера Архієпархіального «Карітас Оломоуць»

ЛОГОТИП ОРГАНІЗАЦІЇ

[Карітас]

[Юридична адреса]

[Контактна інформація]

[Ідентифікаційний номер]

Кодекс поведінки волонтерів у надзвичайних ситуаціях

I. Метою цього документа є визначення правил поведінки волонтерів під час підготовки, реагування та ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій.

II. Цей документ поширюється на всіх волонтерів відповідно до статті I, які виконують роботу в Архієпархіальному «Карітас Оломоуць».

III. Волонтери ідентифікують себе та своєю працею сприяють виконанню місії Архієпархіального «Карітас Оломоуць», який допомагає іншим в ім'я милосердної любові Ісуса Христа – Карітас.

IV. Під час підготовки до надзвичайної ситуації, її перебігу та ліквідації наслідків, під час роботи в офісі чи в польових умовах волонтери погоджуються дотримуватися таких положень:

- діяти сумлінно, виконувати покладені на них як на волонтерів зобов'язання та відповідальність;
- використовувати свої навички та досвід для виконання поставлених завдань;
- співпрацювати з працівниками та іншими волонтерами;
- приймати відгуки від відповідальної особи для покращення своєї роботи;
- ставитися до всіх із гідністю та повагою, нікого не засуджувати;
- уникати нецензурної лайки, богохульства та поведінки, шкідливої як для себе, так і для інших;
- не повчати інших та не змушувати приймати власні політичні, культурні чи релігійні погляди та вподобання;
- утримуватися від усіх видів дискримінації та сексуальних домагань;
- не розголошувати будь-які факти, які вважаються конфіденційними і про які волонтеру стало відомо під час роботи, незалежно від того, чи стосуються вони організації, співробітників, інших волонтерів чи отримувачів допомоги, тобто постраждалих осіб;
- не надавати ЗМІ будь-яку інформацію, окрім загальної інформації про місію «Карітас», крім випадків, коли відповідальна особа дає на це згоду;
- утримуватися від фотографування, аудіо чи відеозапису без попередньої згоди особи, яка записується;
- уникати конфлікту інтересів; у разі виникнення такої ситуації негайно повідомити про це відповідальній особі;

- не отримувати будь-якої компенсації за виконану роботу та утримуватися від будь-якої корупційної поведінки;
- не вживати, не зберігати та не перебувати під дією алкоголю чи наркотиків під час роботи в організації та протягом тривалого періоду до початку виконання таких робіт;
- носити відповідний або службовий одяг та розпізнавальні значки; одяг не має містити образливих гасел чи значків;
- користуватися довіреним обладнанням, інструментами та допоміжними засобами у спосіб, який відповідає виконанню поставлених завдань, дбати про таке обладнання та інструменти та утримуватися від використання їх в особистих цілях;
- дотримуватись правил техніки безпеки та гігієни, брати участь у інструктажі з безпеки праці, користуватися засобами захисту та повідомляти про всі нещасні випадки, травми чи небезпечні ситуації;
- повідомляти відповідальній особі про підозрілі ситуації або про будь-які зловживання;
- вирішувати етичні питання, якщо вони виникають, із відповідальною особою;
- утримуватися від будь-якої протиправної діяльності.

V. Порушення положень статей III-IV Кодексу може призвести до розірвання контракту з волонтером.

VI. Цей Кодекс не замінює права та обов'язки волонтерів.

Дата: 1 липня 2015 року _____

(Директор)

Я заявляю, що ознайомився (ознайомилася) із цим документом та буду дотримуватись вищезначених правил поведінки та зобов'язань. Мені відомо, що у разі порушення правил договору між мною та Архієпархіальним «Карітас Оломоуць» може бути розірваний.

Дата: _____

(Підпис волонтера)

Додаток № 11 – Анкета оцінки діяльності волонтера

ЛОГОТИП ОРГАНІЗАЦІЇ

[Карітас]

[Юридична адреса]

[Контактна інформація]

[Ідентифікаційний номер]

Анкета оцінки діяльності волонтера

Ім'я: _____

Прізвище: _____

Функції/посада: _____

Дата початку діяльності: _____

Дата припинення діяльності: _____

Як довго ви працюєте у нас волонтером?: _____

На вашу думку, чи були ви достатньо поінформовані про «Карітас» та місію організації?

Так

Ні

Не можу відповісти

Коментарі

Як ви вважаєте, чи добре вас прийняли працівники «Карітас»?

Так

Ні

Не можу відповісти

Коментарі

Як ви вважаєте, чи отримали ви достатню підготовку, необхідну для виконання своєї роботи?

Так

Ні

Не можу відповісти

Коментарі

Чи знаєте ви, хто є вашим координатором/відповідальною особою?

Так

Ні

Не можу відповісти

Коментарі

На вашу думку, чи отримали ви достатню підтримку від «Карітас»?

Так

Ні

Не можу відповісти

Коментарі

На вашу думку, чи отримували ви достатні відгуки?

Так

Ні

Не можу відповісти

Коментарі

Чи були ви задоволені призначеним вам завданням?

Так

Ні

Не можу відповісти

Коментарі

Що вам сподобалося найбільше під час роботи в «Карітас»?

Коментарі

Що було найважчим під час роботи волонтером?

Коментарі

Якби вам запропонували внести 3 зміни до програми волонтерства у надзвичайних ситуаціях, які б зміни ви зробили?

1. _____

2. _____

3. _____

Наскільки ви загалом були задоволені волонтерською діяльністю у надзвичайних ситуаціях у «Карітас»? (1 – катастрофічно, 5 – відмінно)

1 2 3 4 5

Інша інформація, якою ви хотіли б поділитися

Місце _____ Дата _____

(Підпис волонтера)

Дякуємо за ваш відгук!

Додаток № 12 – Табель обліку робочого часу волонтера

ЛОГОТИП ОРГАНІЗАЦІЇ

[Карітас]

[Юридична адреса]

[Контактна інформація]

[Ідентифікаційний номер]

Табель обліку робочого часу волонтера

(для волонтерів, зареєстрованих відповідно до Закону № 198/2002 ЗС.
про волонтерську діяльність)

Дата	Час прибуття	Час від'їзду	Кількість годин	Захід	Підпис відповідальної особи

Ім'я та прізвище координатора/відповідальної особи: _____

Дата затвердження: _____ Підпис: _____

Додаток № 13 – 101 спосіб мотивації волонтерів

ЛОГОТИП ОРГАНІЗАЦІЇ

[Карітас]

[Юридична адреса]

[Контактна інформація]

[Ідентифікаційний номер]

101 спосіб мотивації волонтерів

- Посміхайтесь
- Розмістіть скриньку пропозицій волонтера
- Пригощайте содовою
- Відшкодуйте витрати, пов'язані з виконанням завдань
- Просіть звіт про хід виконання завдання
- Надсилайте листівку-привітання з Днем народження
- Знижки
- Подяки
- Бейджі із відзнакою
- Місце, де можна випити чаю/кави (кавоварка)
- Щорічні урочисті заходи
- Запрошення на збори персоналу
- Визнання особистих потреб та проблем
- Задоволення особистих потреб і вирішення проблем
- Будьте ввічливі
- Попросіть допомоги в надзвичайній ситуації в організації
- Забезпечте догляд за дітьми
- Почесний лист у зоні прийому
- Нагородіть фотографіями із волонтерської діяльності
- Поважайте їхні бажання
- Влаштуйте неформальне чаювання або піцу
- Продовжуйте ставити перед ними складні завдання
- Запитуйте про інформацію та реакцію на останні події
- Дозвольте їм виконувати доручену роботу
- Надішліть святкову листівку родині волонтера
- Правильно опишіть усі волонтерські посади та необхідний робочий час
- Не забувайте казати: «Доброго ранку»

- Вітайте по імені
- Подаруйте футболку з логотипом НУО або гаслом організації
- Слідкуйте за подіями, переглядайте успіхи та невдачі
- Давайте правильні інструкції, щоб вони знали, як виконувати свою роботу!
- Допомагайте розвинути впевненість у собі
- Згадайте про їхній внесок у розмові зі спонсорами/донорами
- Знайдіть час для пояснення: поясніть суть роботи, вплив, який це має на організацію
- Будьте промовистими
- Мотивуйте VIP-співробітників до розмови з волонтером
- Влаштуйте караоке
- Давайте додаткові завдання
- Запрошуйте до участі у складанні команди
- Поважайте чутливість
- Дайте змогу розвиватися на роботі
- Дайте змогу перевершувати свої можливості
- Надсилайте ЗМІ актуальну інформацію
- Влаштуйте дегустаційні вечірки
- Попросіть бенефіціара/громадськість оцінити їх роботу/послуги
- Кажіть «Добрий день»
- Поважайте їхні уподобання
- Створюйте приємне оточення
- Зробіть роботу веселою справою
- Робіть перерви на каву для персоналу
- Реєструйтеся для навчання інших
- Організуйте громадську приймальню
- Знайдіть час для розмови
- Захищайте від ворожого чи негативного ставлення персоналу
- Складайте ефективні плани
- Просіть надавати допомогу в інших місцях
- Хваліть у присутності наглядового персоналу
- Надішліть листівку
- Повідомляйте про їхні успіхи
- Ретельно підготуйтеся до прибуття волонтера
- Запропонуйте персоналу порівняти волонтерський досвід із досвідом штатного працівника
- Створіть умови партнерства з оплачуваним персоналом
- Рекомендуйте потенційному роботодавцю

- Виділіть час для відвідування волонтерських конференцій чи семінарів
- Пропонуйте функції адвокації
- Використовуйте як консультантів у проєктах
- Пишіть листи-подяки!
- Запрошуйте до участі у формуванні політики
- Робіть сюрпризи із кавою та солодощами та газованими напоями
- Відзначайте видатні проєкти та досягнення
- Номінують на отримання волонтерських нагород в групі, громаді та на національному рівні
- Проведіть «День волонтера»
- Ретельно підбирайте функції для волонтера!
- Хваліть волонтерів перед їхніми друзями та роботодавцями
- Забезпечте підвищення кваліфікації
- Забезпечте корисні інструменти в належному робочому стані
- Кажіть: «На добраніч»
- Плануйте соціальні заходи для персоналу та волонтерів
- Будьте справжньою людиною
- Розмістіть текст подяки на рекламних щитах
- Прийміть їх індивідуальність
- Надавайте можливості для проведення зустрічей та оцінювання
- Визначте вікові групи
- Зберігайте змістовний файл справи
- Надсилайте імпровізовані веселі листівки
- Періодично влаштовуйте корпоративи
- Робіть для волонтера сюрпризи, організовані бенефіціаром
- Використовуйте придбане місце для публікацій в газеті
- Проводьте програму «Волонтер місяця»
- Надішліть подяку організації та/або роботодавцю
- Створіть окрему рубрику «Особлива подяка» інформаційного бюлетеня НУО
- Використовуйте кольорові коди на бейджах для позначення конкретних досягнень (години, роки, посади тощо)
- Розсилайте похвальні листи видатним громадським діячам
- Кажіть «Ми скучили за тобою»
- Хваліть команду/групу, до якої належить волонтер
- Заохочуйте персонал частіше посміхатися
- Сприяйте розвитку особистості
- Розрізняйте групи та окремих осіб у групі
- Підтримуйте безпечні умови праці

- Забезпечте належну адаптацію
- Створіть спеціальні відзнаки за надзвичайні досягнення
- Дайте роз'яснення щодо переконань та політики вашої групи
- Надсилайте різдвяні чи ханукальні листівки
- Ознайомтеся з інформацією про службове завдання
- Проводьте спільні, міжвідомчі заходи з визнання досягнень
- Сплануйте театральну вечірку
- Разом відвідайте спортивний захід
- Пікнік
- Часто кажіть «Дякую».
- Посміхайтесь! (Це дуже важливо, тому включено до списку кілька разів)

Додаток № 14 – Документи та організаційні заходи

ЛОГОТИП ОРГАНІЗАЦІЇ

[Карітас]

[Юридична адреса]

[Контактна інформація]

[Ідентифікаційний номер]

Документи та організаційні заходи

Поставте галочку у відповідній графі, вказуючи, що зараз застосовується у вашій волонтерській програмі.

Y = маємо або робимо постійно.

P = маємо або робимо, але потрібно покращити.

N = не маємо або не робимо.

Заходи/Документи	Y	P	N
<p>Підхід на основі місії та організаційна політика</p> <p>Співробітники «Карітас» вітають і підтримують роль волонтерів під час надзвичайних ситуацій</p> <p>Стратегічні документи «Карітас» підтверджують та визначають залучення волонтерів</p> <p>Стратегічний план</p> <p>Концепція надзвичайних ситуацій</p> <p>Внутрішні керівні принципи</p>			
<p>Людські та інші ресурси</p> <p>Волонтери є частиною «Карітас», і організація надає відповідні ресурси для управління та підтримки волонтерської діяльності</p> <p>Посадова інструкція координатора волонтерів</p> <p>Матеріали, обладнання та засоби</p> <p>Бюджет волонтерської діяльності</p> <p>Файли та бази даних волонтерів</p> <p>Табель обліку робочого часу волонтерів</p>			
<p>Види допомоги, робочі місця та необхідні матеріали</p> <p>В «Карітас» передбачені функції на випадок надзвичайних ситуацій, коли волонтери можуть долучитися до місії «Карітас», щоб допомогти тим, хто цього потребує</p> <p>Перелік видів допомоги</p> <p>Перелік посад волонтерів</p> <p>Список матеріальних ресурсів</p> <p>Організаційна схема</p>			

<p>Залучення</p> <p>В «Карітас» запроваджено процес залучення, включаючи внутрішні та зовнішні процедури, що допомагають залучати необхідних волонтерів</p> <p>Анкета волонтера</p> <p>Угода з волонтером</p> <p>Посадова інструкція волонтера</p> <p>Кодекс поведінки волонтера</p> <p>Декларація про відсутність несудимості та інші обставини</p> <p>Декларація про дотримання конфіденційності</p> <p>Передача матеріальних ресурсів волонтерам</p>			
<p>Адаптація та навчання</p> <p>Застосовуються відповідні процедури, тому волонтери проходять період адаптації, щоб ознайомитися із політиками та практиками, а також навчаються відповідно до призначених їм ролей</p> <p>Перелік тем під час адаптації</p> <p>Перелік спеціальних тренінгів для волонтерів</p>			
<p>Підтримка та нагляд</p> <p>Волонтери отримують підтримку, необхідну для виконання їхніх завдань та задоволення потреб під час надзвичайних ситуацій – зняття напруги, інструктаж та нагляд</p> <p>Перелік керівників</p>			
<p>Мотивація та вдячність</p> <p>В «Карітас» розуміють та визнають роботу, цінність та вплив волонтерів, а у спілкуванні з волонтерами застосовуються постійні формальні та неформальні методи визнання</p> <p>Перелік методів визнання</p> <p>Лист-подяка волонтерам</p>			
<p>Оцінка</p> <p>Для оцінки ефективності, впливу та досягнень волонтерів, а також для оцінки рівнів задоволеності застосовуються процедури оцінки «Карітас»</p> <p>Анкета оцінки</p>			
<p>Управління ризиками</p> <p>В «Карітас» застосовуються процедури оцінки, управління та пом'якшення потенційних ризиків, пов'язаних із волонтерами, бенефіціарами та організацією</p>			

Посібник створено у співпраці з Відділом соціального служіння УГКЦ в рамках проєкту «Створення соціальних центрів для нарощення потенціалу осіб і громад, які постраждали внаслідок конфлікту в Україні, у сфері подолання труднощів та самозахисту», що впроваджується Міжнародним благодійним фондом «Карітас України» за підтримки Карітас Німеччини, Федерального міністерства економічного розвитку і співпраці Німеччини (BMZ) та EU Aid Volunteers.

Бондаренко А., Вдовцов Ю. Посібник по роботі з волонтерами. – Київ, 2021. – 164 с.

Автори: Анна Бондаренко, Юрій Вдовцов

Менеджерка проєкту: Ксенія Буханець

Літературна редакторка: Марія Ганшина

Ілюстраторка: Богдана Давидюк

Дизайн і верстка: Олена Мостепан

Редакційна колегія: о. Андрій Нагірняк, Григорій Селещук,
Ксенія Буханець, Наталя Стецьків, Анна Чудовська

Підписано до друку 18.11.2021

Формат 165×235 (70×100/16)

Друк офсетний

Всі права застережено

Видана українською мовою



