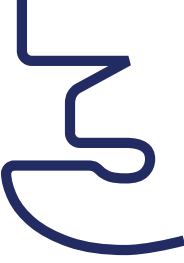


Залучення
та робота
з волонтерами
в громадському
секторі





ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ

Авторка: Олена Матвійчук – організаційний та екзистенційний коуч, фасилітаторка діалогових процесів, медіаторка, тренерка, авторка та координаторка навчальних програм з розвитку спроможностей організацій громадянського суспільства.

Спеціалізація: проєктний менеджмент; розробка та впровадження змін, в тому числі через навчальні програми; розбудова та підтримка діяльності спільнот/мереж, в тому числі через командний коучинг.

Консультантка: Зарина Дацик – начальниця відділу молодіжної політики департаменту молоді та спорту Луцької міської ради.

Спеціалізація: питання волонтерства та взаємодії представників влади, громадського сектору та волонтерів; молодіжна політика.

ГЛОСАРІЙ

Волонтер – фізична особа, яка добровільно здійснює соціально спрямовану неприбуткову діяльність шляхом надання волонтерської допомоги.

Волонтерська діяльність – добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги.

Мотивація (від лат. *movere*) – спонукання до дії; динамічний процес фізіологічного та психологічного плану, що керує поведінкою людини, який визначає її організованість, активність і стійкість; здатність людини діяльно задовольняти свої потреби.





ВСТУП

Розділ **«ЗАЛУЧЕННЯ ТА РОБОТА З ВОЛОНТЕРАМИ В ГРОМАДСЬКОМУ СЕКТОРІ»** має на меті стисло та доступно ознайомити зацікавлених осіб з темою волонтерства, приділивши основу увагу пошуку та роботі з волонтерами у громадському секторі. Громадські організації, благодійні фонди та інші недержавні організації відчують все більшу потребу у залученні додаткових фахівців, помічників, партнерів для виконання тих чи інших функцій. Робота з волонтерами – фактично вимога нашого часу. Епоха багатозадачності та багатофункціональності, постійні цейтноти та дедлайни, потреба у людях з ексклюзивними професійними навичками або ж, навпаки, у людях, які максимально швидко зможуть здійснити прості функції – це все реалії нашого життя. З іншого боку, залучення волонтерів до лав організації це також про підвищення впізнаваності організації, пошук потенційних майбутніх кадрів, нові свіжі ідеї, розвиток організації.

СИСТЕМНА РОБОТА з волонтерами **ПЕРЕДБАЧАЄ** дотримання певних правил, врахування специфічних умов, розуміння мотиваційних процесів, лише тоді вона може бути плідною. Саме з такими тонкощами волонтерського менеджменту і не тільки, Ви ознайомитесь у нашому гайді. Тут Ви знайдете відповідь на максимальну кількість запитань, які можуть виникати при роботі чи плануванні роботи з волонтерами: від історії виникнення терміну «волонтерство» до мотивації волонтерів та оцінки їх діяльності.



ВИКЛАД МАТЕРІАЛУ (запитання-відповіді)


Коли виник термін «ВОЛОНТЕРСТВО» та що він означав?

Діяльністю, яку зараз називають волонтерською, люди займалися з давніх часів. Однак термін «волонтерство» у сучасному розумінні цього слова у світі почали використовувати лише з 70-х років ХХ століття, коли Міжнародна асоціація добровольчих зусиль кожні два роки почала проводити Всесвітні конференції волонтерів. На такій конференції в 1990 році у Парижі було прийнято Загальну декларацію волонтерів (у 2001 році на конференції в Амстердамі її буде переглянуто) і визначено, що волонтерство – добровільна, активна, спільна чи особиста участь громадянина в житті людських співтовариств заради покращення якості життя, економічного та соціального розвитку. Слово «волонтер» походить від французького *volontaire* (доброволець), яке, своєю чергою, запозичене з латинського *voluntarius* (*voluntas* – вільне волевиявлення, *volō* – бажання, намір).

Коли волонтерство **ВИНИКЛО** в Україні?

На українських землях волонтерство розвивалося ще з ХІХ століття, коли створювались різноманітні громадські організації, що опікувались лікарнями для малозабезпечених, притулками, безоплатними їдальнями. Активно діяли організації Червоного Хреста, особливо під час російсько-турецької, російсько-японської та Першої світової війн. Волонтери також навчали грамоті (особливо на західноукраїнських землях), створювали підрозділи





Товариства тверезості та опікувались будинками для безхатченків. Але зі встановленням радянської влади цей рух фактично згортається і починає відновлюватись лише з кінця 80-х років минулого століття.

Проте в Українському суспільстві ми бачимо, що волонтерський рух в цілому до 2014 року розвивався досить слабо, у порівнянні з іншими країнами світу. Згідно з рейтингом World Giving Index у 2010 році Україна займала лише 150 місце (тільки 5 % населення було залучено до волонтерської роботи). Але Революція Гідності, анексія Криму та війна на Донбасі все змінили. Це були знакові віхи в історії розвитку волонтерства в Україні. Можливо, найбільш значущим результатом Революції Гідності, крім усвідомлення українцями необхідності побудови національної держави, якраз і стало виникнення волонтерського руху – важливої складової громадянського суспільства і головної рушійної сили реформування країни.

Що таке **ВОЛОНТЕРСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ**?

Волонтерська діяльність – це добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги (стаття 1 ЗУ «Про волонтерську діяльність»). Іншими словами, волонтерство – це добровільна суспільно-корисна діяльність людини/групи людей/ організацій, спрямована на вирішення або пом'якшення певних соціальних проблем чи проблеми.

Яким є **ЗАКОНОДАВСТВО** України про волонтерство?

Законодавство у сфері волонтерської діяльності складається з Конституції України, Закону України «Про волонтерську діяльність» від 19.04.2011 № 3236-VI (зі змінами), інших законів, міжнародних



договорів, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, та інших нормативно-правових актів.

Основні підходи до волонтерської діяльності сформульовані також у Загальній декларації волонтерів, яку прийнято на XI Конгресі Міжнародної асоціації волонтерів (Франція, 14 вересня 1990 р.). Загальна Декларація Волонтерів підтримує право кожної жінки, чоловіка та дитини на вільне об'єднання у спілки та зайняття волонтерською діяльністю без будь-якої дискримінації відносно культурного та етнічного походження, віросповідання, віку, статі, фізичного, соціального чи економічного становища.

ІНШИМИ ДОКУМЕНТАМИ, які можуть допомогти при розгляді питань волонтерства, **МОЖУТЬ БУТИ:**

- Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» (зі змінами) від 5 липня 2012 року № 5073-VI.
- Постанова КМУ «Про затвердження Порядку надання волонтерської допомоги за окремими напрямками волонтерської діяльності» від 5 серпня 2015 р. № 556
- Постанова КМУ «Деякі питання виплати одноразової грошової допомоги у разі загибелі (смерті) або інвалідності волонтера внаслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, здійснення заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації та/або іншої країни проти України, бойових дій та збройних конфліктів» від 19 серпня 2015 р. № 604.
- Інші акти законодавства.



Якими є **ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ** волонтерства?

ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ВОЛОНТЕРСТВА:

ДОБРОВІЛЬНІСТЬ, БЕЗОПЛАТНІСТЬ, СУСПІЛЬНА КОРИСНІСТЬ.

Волонтери на добровільній основі вирішують/зголошуються взяти участь у певній ініціативі; примус – це не про волонтерство. Волонтерам не платять за їх роботу, передбачатися може лише компенсація витрат, пов'язаних зі здійсненням їх волонтерських функцій. Волонтери здійснюють суспільно-корисні функції, допомагають людям чи людині, суспільству. Волонтерська діяльність має бути спрямована на пом'якшення або розв'язання соціальних проблем. Волонтери не чекають поки проблеми їх громади хтось вирішить, вони самостійно стають рушіями позитивних змін.

ДЛЯ ЧОГО волонтерство людині?

Волонтерство – це передусім можливість впливати на те, що відбувається довкола, змінювати свою країну/громаду, допомагати людям. Волонтери можуть ініціювати власні проекти або долучатися до вже наявних. Крім покращення життя інших та свого, через волонтерську діяльність волонтер отримує нагоду проявити себе, здобути нові знання, навички та досвід, познайомитись з цікавими людьми та багато іншого.



ХТО ТАКИЙ/така волонтер/волонтерка?

Волонтер/волонтерка – фізична особа, яка добровільно здійснює соціально спрямовану неприбуткову діяльність шляхом надання волонтерської допомоги (стаття 7 ЗУ «Про волонтерську діяльність»). Іншими словами, волонтер/волонтерка – це людина, яка за власним бажанням готова витратити свої сили, час і талант на користь суспільству або конкретній людині, не чекаючи винагороди.



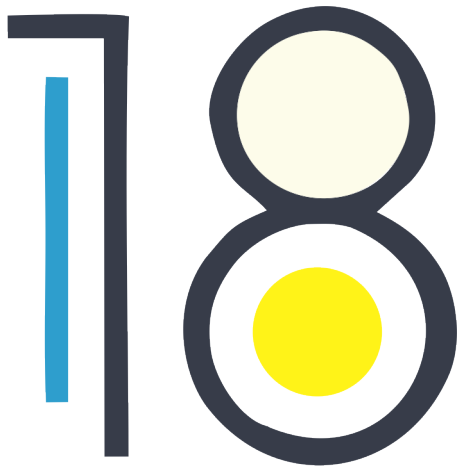
Хто МОЖЕ СТАТИ волонтером?

Волонтерами можуть стати громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, які є дієздатними. Іноземці та особи без громадянства здійснюють волонтерську діяльність через організації та установи, що залучають до своєї діяльності волонтерів, інформація про які розміщена на офіційному вебсайті центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері волонтерської діяльності.



З ЯКОГО ВІКУ я можу стати волонтером?

Закон України «Про волонтерську діяльність» визначає, що займатися волонтерством можна з 14 років, але робити це можна тільки за згодою батьків (усиновлювачів), названих



батьків, батьків-вихователів або піклувальника. З 18 років рішення про здійснення волонтерської діяльності приймається самостійно. Неповнолітні особи не можуть надавати ряд волонтерської допомоги, визначеної в законі.

Яким є **ПОРТРЕТ ВОЛОНТЕРА?**

Портрет волонтера – опис та характеристики потенційного волонтера, який відповідає меті та завданням волонтерського проєкту. Портрет волонтера зазвичай включає інформацію про вік, досвід, професійні навички, особисті якості та цінності потенційного волонтера.

Необхідні базові (не виключні) компетенції волонтера.

- бажання навчатись;
- можливість працювати в команді та комунікабельність;
- готовність результативно та ефективно виконувати поставлені завдання;
- виконавська дисципліна та розуміння поставлених задач;
- базове знання комп'ютера (якщо це передбачено програмою);
- знання іноземних мов (якщо це передбачено програмою).

Критерії набору волонтерів змінюються в залежності від напрямку діяльності, до якого будуть залучені волонтери.

Скільки **ЗАРОБЛЯЄ** волонтер/волонтерка?

Волонтер/волонтерка здійснюють свою допомогу безоплатно. Організації, які залучають волонтерів, можуть компенсувати тільки ті витрати, які пов'язані з

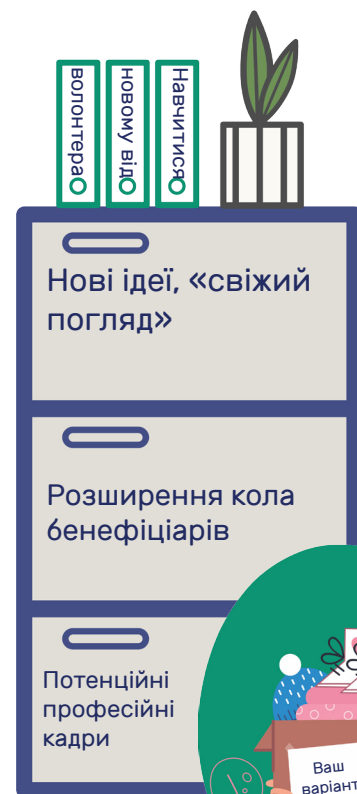



волонтерською діяльністю (проїзд, харчування тощо). Волонтерам **НЕ МОЖУТЬ** (не повинні) платити гонорар/заробітну плату, адже в цьому випадку ми говоримо вже не про волонтерство.

ДЛЯ ЧОГО ОРГАНІЗАЦІЇ ПОТРІБНІ ВОЛОНТЕРИ? НА ПРИКЛАДІ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

ВОЛОНТЕРИ ПОТРІБНІ організації для:

- Нових сил, ідей, креативних думок, поглядів.
- Вчасного виконання проєктів, оптимального використання часу та людських ресурсів (співробітники можуть поділитися роботою, профілактика професійного вигорання співробітників, заощадження ресурсів).
- Ширшого охоплення цільових аудиторій (через додаткових працівників-волонтерів).
- Розширення діяльності, започаткування нових напрямків роботи.
- Підвищення впізнаваності; більше людей взнають про організацію та розуміють чим вона займається (адже волонтери розповідають про організацію іншим).
- Продовження справи, передачі досвіду іншим («наслідувачі»).
- Розширення кола бенефіціарів (клієнтів, цільових груп).
- Формування бази потенційних професійних кадрів.
- Зменшення робочого навантаження на співробітників.
- Делегування другорядних справ; справ, які не вимагають значної відповідальності.



- 
- Можливості бути одночасно в декількох місцях (співробітник та волонтер).
 - Можливості «свіжого погляду» на проблему, діяльність тощо.
 - Можливості працівників навчитися чомусь новому (ексклюзивна компетенція волонтера, якої немає в інших членів організації).
 - Підвищення іміджевої складової, авторитету, адже організація, яка працює з волонтерами – це «на часі», «престижно».
 - Можливості робити більше нових справ (шляхом вивільнення додаткового часу).

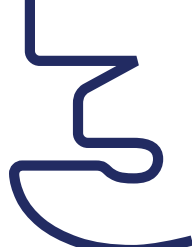
СФЕРИ ЗАЛУЧЕННЯ ВОЛОНТЕРІВ У ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ

Кожна організація шукає волонтерів саме у тих сферах, в яких працює. Приміром: допомога ЗСУ чи внутрішньо переміщеним особам, людям з інвалідністю, літнім людям, допомога тваринам, екологічне волонтерство, волонтерство у мистецькій, спортивній, туристичній галузях тощо. Волонтерів можуть шукати спеціально з метою надання чітко визначеної допомоги, послуг, розв'язання певної проблеми, а можуть і для виконання різних неспецифічних, нескладних функцій в організації.

Для прикладу **МОЖНА ВИДІЛИТИ РЯД НАПРЯМКІВ**, зокрема:


- Організація та проведення масових заходів у різних сферах (фестивалі, форуми тощо).
- Організація та проведення навчальних заходів (воркшопи, тренінги, семінари тощо).
- Допомога у написанні проєктних заявок/переклад проєктних заявок.
- Технічна допомога бухгалтеру (внесення необхідних даних, підготовка договорів за зразком тощо).
- Надання фахових консультацій, в тому числі юридичних (Pro bono);



- 
- Комунікація з дітьми, молоддю, іншими віковими, професійними чи соціальними категоріями населення.
 - Допомога у виготовленні та дизайні поліграфічних матеріалів, графічний дизайн.
 - Розповсюдження поліграфічних матеріалів.
 - Допомога PR-менеджеру організації у формуванні та розповсюдженні інформаційних матеріалів про організацію, підготовка аналітичних статей, пресрелізів, SMM-менеджмент тощо.
 - Здійснення простих менеджерських, офісних функцій (розсилка, здійснення дзвінків тощо).
 - Реєстрація учасників заходів.
 - Здійснення технічної роботи на офісі (друк та тиражування матеріалів, формування роздаткових матеріалів тощо).
 - Здійснення функцій фотографа під час проведення заходів організації.
 - Допомога тренеру у проведенні тренінгових навчань із подальшою можливістю проведенням самостійних тренінгів.
 - Збір коштів на благодійних заходах (цю функцію варто довіряти лише досвідченим, перевіреним волонтерам).
 - Гуманітарне волонтерство.
 - Інші напрямки діяльності та функції волонтера.

ТИПОЛОГІЇ ВОЛОНТЕРСТВА (види волонтерства) ЗА ТРИВАЛІСТЮ

- Короткострокове волонтерство. Іншими словами – ситуативне, періодичне волонтерство, або «за викликом» зі сторони організації тощо. Це надання волонтерської допомоги протягом визначеного короткого періоду часу (наприклад, один раз або декілька тижнів). Зазвичай волонтер чітко розуміє дати початку та завершення волонтерства, а також свій обсяг обов'язків.

- 
- Довгострокове волонтерство. Долучення до роботи організації на системній основі довгий час – понад рік. Наприклад, певні волонтерські проекти, які тривають понад рік або продовжуються протягом довшого часу (інколи протягом усього життя людини).

ЗА КІЛЬКІСТЮ ЗАЛУЧЕНИХ ОСІБ

- Поодиноке волонтерство. Індивідуальна волонтерська діяльність, яка надається самостійно, без приналежності до волонтерської організації або проекту. Найчастіше поодиноке волонтерство надається нерегулярно та на власний розсуд волонтера. Наприклад, прибирання сміття під час поїздки на відпочинок до лісу.
- Індивідуальне волонтерство. Людина волонтерить самостійно. Це може бути як індивідуальна робота спільно з організацією (наприклад, надання адміністративної допомоги в офісі), а може незалежно від неї (адресна допомога родині, яка потребує допомоги).
- Колективне волонтерство. Групова волонтерська діяльність, акції, заходи у яких бере участь кілька або багато волонтерів. Прикладом є волонтерство у ролі виховника в організації «ПЛАСТ»: волонтери протягом 4 років стають координаторами підліткового гуртка, з яким проводять заняття щотижня.
- Масове волонтерство. Залучення волонтерів до реагування на кризові ситуації, що передбачають залучення великої кількості людей у ролі волонтерів. Наприклад, повені, пандемії, розбір завалів. Волонтери можуть працювати групами незалежно одна від одної, але їхня діяльність спрямована на розв'язання спільної проблеми.

ЗА СФЕРОЮ ДІЯЛЬНОСТІ

- Соціальне волонтерство: надання волонтерської допомоги вразливим групам населення (наприклад, людям поважного віку, людям з інвалідністю).




- Освітнє волонтерство: надання волонтерської допомоги з метою просвітництва та підвищення знань і компетенції певної групи (наприклад, проведення тренінгів з фінансової грамотності або сексуальної просвіти для підлітків).
- Військове волонтерство: волонтерська діяльність з підтримки військових, ветеранів (наприклад, організація волонтерських команд, які плетуть маскувальні сітки для військових чи виготовляють окопні свічки).
- Медичне волонтерство: надання волонтерської допомоги в лікарнях, надання домедичної допомоги під час публічних заходів тощо.
- Релігійне волонтерство: участь у волонтерських проєктах при церкві (наприклад, надання адресної допомоги на парафії або організація гарячої кухні для нужденних).
- Політичне волонтерство: участь у волонтерських проєктах разом з політичними партіями.
- Спортивне волонтерство: участь в організації марафонів, забігів, інших спортивних подій.
- Культурне волонтерство: волонтерська допомога в організації культурних та мистецьких подій, фестивалів та концертів тощо.
- Молодіжне волонтерство: волонтерська допомога в організації та проведенні молодіжних подій.
- Міжнародне волонтерство: волонтерські проєкти, що відбуваються в інших країнах. Бувають як короткострокові (один або декілька тижнів), так і довгострокові (річна волонтерська програма на базі певної організації в одному з європейських міст).

ЗА КВАЛІФІКАЦІЮ ТА РОЛЮ В ПРОЄКТІ/ОРГАНІЗАЦІЇ

- «Волонтер-помічник» – передбачає залучення волонтерів для надання непрофесійної допомоги більш професійній організації чи волонтерській групі. Ролі й задачі волонтера є чітко визначеними та обмеженими.





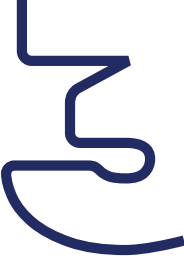
Наприклад, помічниками будуть волонтери, долучені до акції прибирання або реєстрації учасників публічного заходу.

- «Волонтер-експерт» – передбачає тимчасове залучення волонтерів із відповідним професійним досвідом та навичками до виконання роботи, що потребує особливих знань та має чітко окреслені часові рамки. Такий вид волонтерства часто також називають **«Pro Bono допомога»** (від «pro bono publico» – «заради суспільного блага»). Це безоплатне надання професійної волонтерської допомоги неурядовим організаціям або волонтерським групам (наприклад, надання юридичних консультацій, проведення тематичного тренінгу тощо).
- «Волонтер-менеджер» – передбачає залучення волонтерів у ролі координаторів проєктів, ініціатив чи інших волонтерських груп. Волонтер розглядається як автономний керівник з чітко визначеними цілями, правами та обов'язками. Наприклад, таку роботу може виконувати координатор заходу або координатор волонтерів.
- «Волонтер-партнер» – передбачає участь волонтерів як рівноправних гравців, що поділяють функції порівну з іншими членами організації. Волонтери розглядаються, так само як співробітники та інші члени команди. Є самостійними у своїй роботі та можуть пропонувати й реалізовувати власні проєкти та ідеї в рамках визначених цілей та завдань.

ІНШІ ВИДИ ВОЛОНТЕРСТВА

КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО: спільна волонтерська діяльність працівників організації, яка зазвичай ініціюється керівником або HR-менеджером організації. Прикладом може бути ситуація, коли працівники компанії організують спільний волонтерський проєкт або разом беруть участь у волонтерській акції (наприклад, прибирання парку).





СЕЗОННЕ ВОЛОНТЕРСТВО: волонтерська діяльність, яка повторюється щорічно залежно від пори року. Наприклад, екологічні толоки навесні, організація мобільних їдалень для малозабезпечених людей взимку.

ДИСТАНЦІЙНЕ ВОЛОНТЕРСТВО: волонтерська діяльність, яка надається віддалено (онлайн). Наприклад, це може бути переклад матеріалів на різні мови, розробка дизайну афіш для певної ініціативи тощо.

«СРІБНЕ ВОЛОНТЕРСТВО»: волонтерська діяльність людей старшого та поважного віку.

СІМЕЙНЕ ВОЛОНТЕРСТВО: волонтерські проєкти та акції, у яких можна брати участь усією родиною (наприклад, прибирання в лісі, висадка дерев у парку, до яких можуть долучитись як дорослі, так і діти).

ШКІЛЬНЕ ВОЛОНТЕРСТВО: участь у волонтерських проєктах, які організуються на базі школи (наприклад, класним керівником). Проєкти можуть реалізовуватись як на базі самої школи (наприклад, проєкти з впровадження сортування сміття), так і поза її межами (наприклад, волонтерський табір або екскурсія).

ЩО ТАКЕ МОТИВАЦІЯ ВОЛОНТЕРІВ? ЯК МОТИВУВАТИ ВОЛОНТЕРІВ?

Мотивації належить провідне місце в структурі поведінки особистості. Вона є одним з основних понять, які використовуються для пояснення спонукання, діяльності у цілому. Мотивація (від лат. *movere*) – спонукання до дії; динамічний процес фізіологічного та психологічного плану, що керує поведінкою людини, який визначає її організованість, активність і стійкість; здатність людини діяльно задовольняти свої потреби.

Під мотивацією розуміють сукупність спонукальних факторів, які визначають активність особистості; усі мотиви, потреби, стимули, ситуативні чинники, які спонукають поведінку людини; процес формування мотиву. Мотивація –





це те, що штовхає людину вчинити певну дію відповідно до потреби, що виникла.

Мотивація волонтерів – одна з важливих складових, яка стосується роботи із волонтерами. Кожним волонтером, який підходить організації та приймає рішення долучитись до діяльності організації, керують певні спонукальні фактори. Важливо розуміти мотиваційну складову волонтера – це допоможе уникнути багатьох непорозумінь та сприятиме ефективній роботі волонтера в організації.

ТЕОРІЇ МОТИВАЦІЇ ВОЛОНТЕРІВ

Існує багато теорій мотивації людини, які цілком підходять і під розуміння мотивації волонтера (теорія потреб А. Маслоу, теорія «X-Y-Z», теорія двох факторів Ф. Герцберга та інші). Розберемо дві інші, найбільш прийнятні саме для трактування діяльності волонтерів в організації, теорії.

1

МОТИВАЦІЯ ВОЛОНТЕРІВ ЗГІДНО З ТЕОРІЄЮ «АЛЬТРУЇЗМУ-ЕГОЇЗМУ».

Теорію «альтруїзму-егоїзму» запропонували західні дослідники А. Омото та М. Снайдер, які об'єднали усі мотиви у дві групи. До першої належать мотиви, які ґрунтуються на почутті морального та релігійного обов'язку, на бажанні допомагати іншим. Другу групу складають мотиви, засновані на егоцентризмі, коли люди займаються волонтерством з метою отримання вигоди або ж якоїсь користі для себе. Однак, не варто сприймати це у негативному ключі. Наприклад, у молодих людей особливо вираженим є мотив набуття нових знань, умінь та навичок, адже часто для них волонтерство – прямий шлях до майбутньої професійної діяльності. Або ж мотив самовдосконалення, самоствердження, самоповаги, який є часто домінантним у прийнятті рішення стати волонтером/долучитися до волонтерської діяльності. Знаючи провідні мотиви людини,



можна адекватно підібрати стимули/заохочення для її ефективної діяльності та якомога довшого перебування в організації.

2 **МОТИВАЦІЯ ВОЛОНТЕРІВ ЗА ДЕВІДОМ МАККЛЕЛЛАНДОМ.**


Дана теорія пов'язана з вивченням впливу на поведінку людини потреб досягнення, участі та влади.

- **ПОТРЕБА ДОСЯГНЕННЯ** (успіху, результату) проявляється у людини в прагненні досягати цілі більш ефективно, ніж це вона робила раніше. Люди з такою потребою багато і якісно працюють, але не дуже люблять ділитися своєю роботою з іншими, вони прагнуть отримувати результат індивідуально. Їх стимулює саме досягнення успіху, успішне завершення справи та їх особистий внесок у це. Вони потребують постійного підвищення складності завдань, цінують постійний зворотній зв'язок щодо їх особистого розвитку, готові піти на ризик заради досягнення цілей.

ПІДТРИМКА ВОЛОНТЕРА З ЯСКРАВО ВИРАЖЕНОЮ МОТИВАЦІЄЮ ДОСЯГНЕННЯ: волонтерам даного типу даються індивідуальні завдання. Необхідно сказати наскільки важливим воно є для організації та переконатись, що воно є достатньо складним і становить певний виклик для волонтера.

- **ПОТРЕБА УЧАСТІ** (причетності) проявляється в людини у вигляді прагнення до дружніх стосунків з оточуючими. Люди з такою потребою намагаються встановлювати й підтримувати гарні відносини, отримати підтримку і високу оцінку за свою роботу з боку оточуючих, їх турбує те, що про них думають. Вони прагнуть бути частиною групи, з насолодою працюють з іншими, намагаються уникати ризиків, цінують символи та ритуали, що символізують єдність із групою.





ПІДТРИМКА ВОЛОНТЕРА З ЯСКРАВО ВИРАЖЕНОЮ МОТИВАЦІЄЮ УЧАСТІ: волонтерам даного типу даються команді завдання, для них є важливим відчуття комфорту в колективі, сприятливий соціально-психологічний клімат. Для підтримки цього виду мотивації також варто проводити командні ігри, влаштовувати тематичні заходи. Цінним є спільне проведення часу, подарована брендована продукція (футболка, кружка тощо), яка об'єднує учасників.

- **ПОТРЕБА ВЛАДИ** (визнання) проявляється у людини в прагненні контролювати ресурси, процеси й людей в організації. Люди з високою мотивацією до влади поділяються на дві групи: ті, хто прагне влади заради самої влади й ті, хто прагне влади заради досягнення мети організації. Ці люди прагнуть впливати на інших, насолоджуються статусом та публічним визнанням, активно беруть участь у змаганнях та конкурсах, звертають увагу на зворотній зв'язок виключно від керівництва.




ПІДТРИМКА ВОЛОНТЕРА З ЯСКРАВО ВИРАЖЕНОЮ МОТИВАЦІЄЮ ВЛАДИ: волонтерам даного типу варто давати проявити себе як лідера та при всіх відзначити, як якісно він (вона) спрацювали. Публічне схвалення, привселюдне нагородження грамотою «за особливий внесок» мотивує їх найбільше.

Для визначення типу мотивації можна провести психологічний тест на визначення діагностики мотиваторів соціально-психологічної активності особистості МакКлелланда. Інформацію про систему мотиваторів особистості можна отримати також з анкети волонтера, де містяться питання щодо системи мотивації (якщо таку використовує організація).

Варто зазначити, що, зазвичай, будь-яка людина не демонструє виключно одного типу мотивації, а поєднує два, а то й усі три типи, але в різних пропорціях. Зазвичай, один з напрямків просто привалює над іншими – він і є визначальним.



Знаючи дані відмінності, організація уміло може підтримувати мотивацію кожного волонтера в залежності від тих характеристик, які він (вона) демонструють зазвичай.


	ВИЗНАННЯ/ВЛАДА 	РЕЗУЛЬТАТ/ДОСЯГНЕННЯ 	ПРИЧЕТНІСТЬ/УЧАСТЬ 
ПОТРЕБА	Бути кращим серед інших	Бути сьогодні краще, ніж вчора.	Бути «прийнятним», стати частиною команди
ЯК ПРАЦЮЮТЬ	Індивідуально	Індивідуально чи у невеликих командах	У командах
ЩО ВАЖЛИВО	Проявити лідерство. Бути в центрі уваги. Впливати на інших. Наявність повноважень та ресурсів. Публічне визнання та визнання від керівника.	Бачити результати та досягати їх. Наявність конкретних завдань, прозорих та зрозумілих правил. Підвищення складності завдань. Наявність зворотнього зв'язку. Врахування думки. Визнання від експертів.	Дружні стосунки. Хороший клімат в колективі. Час, проведений у команді. Знати, що про них думають та як оцінюють інші. Емоції, враження, драйв.
СПОСОБИ МОТИВАЦІЇ	Давати більше повноважень. Дати можливість сформувати свою команду. Відзначати публічно. Давати можливість перебувати у центрі уваги, на провідних ролях.	Дати можливість ознайомитись з документами та правилами. Залучати до обговорень, зустрічей та стратегічних сесій. Надавати вчасний зворотній зв'язок (особливо від експертів з тем). Ділитися звітами, в яких відзначено її/його прогрес	Підтримувати постійне спілкування. Різноманітний командний відпочинок, спільний час з командою. Подарунки, які підкреслюють цінність для команди і перебування в команді. Спільні рефлексії. Фото та відео яскравих моментів перебування у спільноті.

ЩО НЕОБХІДНО ВРАХОВУВАТИ У ПРОЦЕСАХ МОТИВУВАННЯ ВОЛОНТЕРІВ?

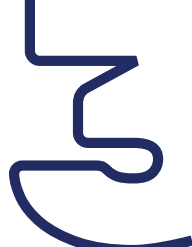
Координатору діяльності волонтерів (якщо такий є в організації), керівнику організації та її членам у бажанні мотивувати волонтерів до подальшої роботи доречно:

- вивчати потреби волонтерів з метою забезпечення можливостей для їхнього розвитку та зростання;
- слідкувати за зміною мотивації волонтерів, щоб постійно тримати «руку на пульсі»;
- цікавитись результатами роботи волонтерів, ініціювати періодичні взаємопрезентації результатів роботи між волонтерськими групами (володіння інформацією сприяє підвищенню внутрішньої мотивації);



- 
- здійснювати моніторинг та оцінку волонтерської діяльності з налагодженим зворотним зв'язком та навчити волонтерів самостійно вимірювати ступінь успішності, результативності своєї роботи;
 - розробити систему винагородження волонтерів;
 - посилити взаємодію співробітників організації та волонтерів (наприклад, проведення заходів з обов'язковою участю співробітників та волонтерів; залучення волонтерів до розробки стратегічних документів);
 - створити банк ідей волонтерів;
 - мотивувати знаннями (наприклад, навчання, участь у конференціях, поїздки з обміну досвідом);
 - створювати можливості спілкування з новими значущими людьми, експертами з різних питань, надання доступу до нових соціальних груп;
 - допомагати в організації дозвілля (волонтери мають можливість як взяти участь у пропонуваніх заходах, так й ініціювати їх, заручившись підтримкою організації);
 - залучати волонтерів до нових видів діяльності, важливих проєктів та програм;
 - створювати умови для самореалізації та кар'єрного зростання (волонтери мають можливість спробувати свої сили у нових видах діяльності, реалізувати свої вміння та таланти);
 - залучати волонтерів на керівних ролях до участі у нових проєктах (у процесі роботи волонтери набувають навичок управління, комунікації, організації діяльності);
 - винагороджувати окремих волонтерів за сукупний внесок групи. У процесі командної роботи людям часто здається, що їхні індивідуальні заслуги залишаються неврахованими, адже організації з більшою готовністю визнають успіхи групи в цілому. Відтак часом слід визнавати членів груп і на індивідуальному рівні;
 - підтримати позитивний обмін інформацією між волонтерами. Особисті позитивні оцінки роботи волонтерів волонтерами – дієвий мотиваційний фактор.





Корпоративна культура, яка підтримує бажання давати одне одному позитивні оцінки за результатами кожного виконаного завдання, підвищує рівень мотивації та результативність роботи.

- інформувати громаду про заслуги волонтера. До навчального закладу або підприємства надсилається лист подяки на ім'я волонтера. Про результати його роботи й досягнення розповідається на веб-сайті чи у соціальній мережі, на дошці пошани тощо;

ЯК І ЧИМ МОТИВУВАТИ ВОЛОНТЕРІВ? **SHORT LIST**

Організація, аналізуючи тип мотивації волонтера, добирає саме ті мотивувальні фактори, які підходять для даного волонтера, якщо це є можливим та прийнятним для організації.

Універсальними **МОТИВАТОРАМИ** можуть бути, наприклад:

- Нові знання/навички (адміністративні, мовні, комп'ютерні, навички ефективного спілкування, презентації та інші);
- Можливість набуття практичного досвіду;
- Можливість відвідувати заходи, що проводить організація (конференції, семінари, тренінги тощо);
- Можливість нових знайомств із цікавими/відомими/впливовими людьми;
- Можливість подорожувати;
- Сприятливий соціально-психологічний клімат;
- Комфортні умови праці;
- Можливості для самореалізації особистості;
- Досягнення різного роду (як організації, так і самого волонтера);
- Схвалення, визнання (різного виду, від різних людей);
- Заохочувальні заходи (можливість додаткового навчання, підвищення кваліфікації, відзнаки, корпоративні подарунки);
- Організація спільного відпочинку для співробітників організації та волонтерів;
- Інші.





РЕКРУТАЦІЯ ВОЛОНТЕРІВ

Для успішного пошуку та залучення волонтерів необхідно використовувати певний алгоритм дій. Важливим є окреслення організацій та установ, у яких можна зустріти потенційних волонтерів; визначення цільових груп; обрання правильних каналів комунікації з ними, залежно від їх віку, уподобань, середовища перебування тощо. Після визначення каналу комунікацій також важливим є формулювання правильних повідомлень, які найкращим чином досягатимуть потрібного ефекту – рекрутації (знаходження, залучення) волонтерів. На основі всіх цих даних і формується певна Стратегія залучення волонтерів.

ДЕ І ЯК ШУКАТИ ВОЛОНТЕРІВ?

1 ОРГАНІЗАЦІЇ ТА УСТАНОВИ, ДЕ МОЖНА ЗУСТРІТИ/ШУКАТИ ПОТЕНЦІЙНИХ ВОЛОНТЕРІВ.

Приклади:

- Спеціалізовані волонтерські чати, канали, сайти;
- Бази волонтерів у відкритому доступі;
- Соціальні мережі (відео звернення, статті, повідомлення);
- Засоби масової інформації (звернення через ЗМІ до волонтерів);
- Міжнародні організації експертів-волонтерів;
- Консультанти, спеціалісти (PRO-BONO);
- Клієнти, бенефіціари організації;
- Інші громадські організації/благодійні фонди;
- На заходах, які проводяться організацією, або ті у яких організація бере участь;
- Навчальні заклади (зклади загальної середньої освіти, університети тощо);
- Бібліотеки, клуби, гуртки;
- Центри зайнятості;



- Колишні працівники організації, які лишилися приналежними до організації;
- Депутати місцевих рад;
- Працівники місцевих рад;
- Соціальні працівники;
- Родичі співробітників;
- Інші.

ДЕЯКІ ВОЛОНТЕРСЬКІ САЙТИ, ЧАТИ.

<https://volunteer.country/> (Українська волонтерська служба).

<https://uahelpers.com/> (UAhelpers).

<https://platforma.volunteer.country/> (Волонтерська платформа, Волонтерство в Україні).

<https://t.me/VolunteerTalksLutsk> (ТГ канал, Українська Волонтерська служба, Луцьк).

2 КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ З ВОЛОНТЕРАМИ.

Канали комунікації – місце або спосіб, у який ми звертаємося до нашого потенційного волонтера та запрошуємо долучитися до нашої ініціативи. Залежно від того, якого саме волонтера ми шукаємо, нам варто обирати ті канали, де ці волонтери є присутніми.

- Відео та аудіо звернення (телебачення, радіо);
- Соціальні мережі (відео продукція, статті, дописи тощо);
- Тематичні виступи в навчальних закладах або інших закладах;
- Презентації організації для цільових груп (презентації на власних заходах/на заходах, які проводяться іншими організаціями);
- Розповсюдження продукції організації, в тому числі – поліграфічної;
- Інші канали.





3

ВИДИ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОВІДОМЛЕНЬ.

Комунікаційне повідомлення – основний текст, який ми хочемо донести до нашого потенційного волонтера. Комунікаційне повідомлення містить анонс нашого проєкту, інформацію про те, яким є завдання волонтерів та як долучитися до проєкту. Комунікаційне повідомлення має бути привабливим для потенційних волонтерів, зачіпати їх емоційно.

ОРІЄНТОВНА СТРУКТУРА комунікаційного повідомлення може бути такою:

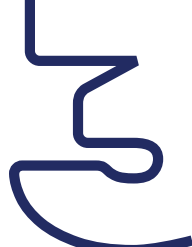
- Лід (одне або декілька речень, які привернуть увагу до проєкту/програми);
- Зміст (інформація про проєкт та в чому його користь);
- Задачі (якими будуть задачі для волонтерів);
- Вигоди/здобутки (що волонтери отримають від участі у проєкті/програмі);
- Як подати заявку у волонтери/як долучитися.
- Де можна дізнатися більше про проєкт.

Якими **МОЖУТЬ БУТИ** комунікаційні повідомлення:

- Аудіо продукція;
- Відео продукція;
- Графічна продукція (поліграфія, інфографіка тощо);
- Вербальна продукція (при «живому» спілкуванні або через дописи, інформації, статті);
- Інша продукція.

Канали комунікацій та комунікаційні повідомлення формуються на основі портрета потенційного волонтера. Процес залучення волонтерів є схожим на звичайні комунікаційні кампанії, але має низку особливостей, пов'язаних із сутністю волонтерства. Зокрема, це питання довіри до організації, прозорості мети та цілей проєкту та «близькості» до потенційних волонтерів.





Під кожную групу потенційних волонтерів потрібно підбирати релевантний канал комунікації та відповідні ключові повідомлення. Для молоді – це, наприклад, соціальні мережі; для старшого покоління – звернення на телебачення чи радіо. Для сільської місцевості хорошим варіантом буде друкована афіша, яку розміщено на магазині; для міста – посилання на QR-код сторінки організації в соціальній мережі, яке розміщено на заході.

4 ЗАЛУЧЕННЯ ВОЛОНТЕРІВ.

Кандидати у волонтери можуть відбиратися на конкурсній основі. В такому разі конкурс може оголошуватись в міру необхідності, і складається з наступних етапів:

- оголошення конкурсу на посаду волонтера;
- отримання та обробка резюме охочих стати волонтером;
- проведення інтерв'ю з ймовірними кандидатами у волонтери;
- відбір фіналістів/кандидатур;
- орієнтація волонтерів (інструктаж, введення у курс справ);
- адаптація волонтерів.

Набір та відбір волонтерів можуть здійснюватись і поза межами конкурсу за рішенням організації, залежно від поставлених завдань.

ЧИ ПОТРІБНА ОРГАНІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЯ ЗАЛУЧЕННЯ ВОЛОНТЕРІВ?

Враховавши усі важливі критерії пошуку волонтерів, організація може сформулювати стратегію залучення волонтерів. Стратегія може бути як окремим документом організації та виступати у ролі певного дороговказу, так і розроблятися конкретно під кожную окрему програму та враховувати специфічні її складові.



ПРИКЛАД ВУЗЬКОЇ СТРАТЕГІЇ (під програму):

1. Формуємо ціль та мету залучення волонтерів (перед тим визначити профіль волонтера).
2. Визначаємо цільову групу (групи), в межах якої будемо здійснювати пошук волонтерів.
3. Визначаємо канали комунікації з потенційними волонтерами.
4. Формуємо ключові повідомлення для волонтерів.
5. Здійснюємо взаємодію із цільовими групами.
6. Здійснюємо відбір волонтерів.
7. Укладаємо договір з волонтерами (якщо це передбачено організацією та/чи проєктом) або усно обумовлюємо важливі правила.
8. Вносимо дані про волонтерів у базу даних волонтерів (якщо така є в організації).
9. Визначаємо та формуємо завдання для волонтерів.
10. Розробляємо та надаємо інструкції для волонтерів (якщо це передбачено організацією та/чи проєктом).
11. Впроваджуємо заходи для адаптації волонтера, його супроводу, підтримки, схвалення та мотивації.
12. Здійснюємо контроль та моніторинг за діяльністю волонтера відповідного формату (контроль процесу та/чи результату).
12. Оцінюємо результати діяльності волонтерів (результати оцінки вносимо у базу даних волонтерів, якщо така існує).
13. Здійснюємо зворотній зв'язок з волонтерами (постійно/періодично).

ЧИ ПОТРІБНА ОРГАНІЗАЦІЇ ВОЛОНТЕРСЬКА ПРОГРАМА?

Якщо організація розпочинає певний проєкт, програму або готується до масштабного заходу та планує залучати допомогу волонтерів, варто розробити волонтерську програму, яка регламентуватиме функції та дії волонтера.



Інструкції для волонтерів можуть стати частиною волонтерської програми. Волонтерська програма зазвичай розробляється командою організації, яка має потребу в залученні волонтерів.

Перше питання, яке ставить перед собою проєкт, який потребує волонтерів: навіщо мені волонтери? Відповідь на це питання у співвідношенні з наявними людськими та матеріальними ресурсами формує структуру та складові волонтерської програми.

Волонтерська програма є документом, що описує основні процеси роботи з волонтерами у проєкті, організації, громаді.


ДЕЯКІ СКЛАДОВІ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ПРОГРАМИ:

- Мета та завдання програми;
- Внутрішні політики щодо роботи з волонтерами (якщо є);
- Профіль волонтера та опис волонтерських ролей;
- Способи та інструменти залучення волонтерів;
- Способи та заходи з адаптації волонтера;
- Способи та інструменти мотивації волонтерів;
- Способи та заходи з визнання внеску волонтерів;
- Навчальна програма для волонтерів;
- Критерії оцінки роботи волонтерів;
- Юридичні документи (договір, згода батьків);
- Бюджет програми.
- Інші складові.

ПІД КОНКРЕТНИЙ ЗАХІД також може бути розроблена та затверджена програма. У такій програмі варто зазначити:

- назву програми (проєкту);
- дату (термін) реалізації програми;
- ролі в програмі, які закриває команда (співробітники організації та залучені спеціалісти (якщо це передбачено));
- ролі в програмі, які не закриває команда (варто прописати кількість годин на день/тиждень/місяць, необхідних для виконання ролей);



- 
- профіль волонтерів, яких потребує організація для «закриття» даних ролей;
 - функції волонтерів у даній програмі;
 - типові інструкції для волонтерів у даній програмі;
 - завдання для волонтерів у даній програмі (картка доручень);
 - визначення каналів комунікації з волонтерами у даній програмі, механізми контролю, подання звітності;
 - оцінка діяльності волонтерів у даній програмі.

ВОЛОНТЕРСЬКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ (ЦИКЛ).

У центрі будь-якої програми лежить цикл волонтерського менеджменту, який складається з упорядкованих етапів роботи з волонтерами.

Волонтерський менеджмент має на меті досягнення стійких результатів завдяки співпраці з волонтерами. Він базується на трьох основних потребах: потреби організації, яка залучає волонтерів, потреби самого волонтера та потреби громади/цільової групи, для якої реалізується проект.

В основі волонтерського менеджменту лежить розуміння цінності та впливу волонтерської діяльності та ретельна увага до того, що мотивує та розкриває потенціал кожного конкретного волонтера.

Цикл волонтерського менеджменту – цілісний інструмент, що дозволяє якісно спланувати та реалізувати роботу з волонтерами. Цикл зображає «шлях» волонтера в організації/програмі та складається з 8 етапів (за різними теоріями кількість циклів та їхня назва можуть незначно відрізнятися): планування, залучення, відбору, адаптації, мотивації, супроводу та підтримки, оцінки та визнання, залучення до волонтерської спільноти.

1

ПЛАНУВАННЯ РОБОТИ (ПРОГРАМИ/ЗАХОДУ/ІНІЦІАТИВИ).

Планування – етап, з якого починається робота з волонтерами для організації. На цьому етапі потрібно сформулювати розуміння того:

- ✓ скільки волонтерів нам потрібно?



- ✓ що волонтери мають робити та які функції виконувати;
- ✓ хто та як буде координувати роботу з волонтерами;
- ✓ скільки коштів та часу треба присвятити волонтерам;
- ✓ яку користь наша матиме від роботи з волонтерами організація, самі волонтери та громада/цільові групи.

2 ЗАЛУЧЕННЯ ВОЛОНТЕРІВ. На цьому етапі організація має сформувати опис потенційного волонтера, спланувати та реалізувати комунікаційну кампанію із залучення волонтерів (створити анонс щодо пошуку волонтерів та поширити його серед потенційних волонтерів різними шляхами). На цьому етапі потрібно сформувати розуміння того:

- ✓ якого волонтера ми шукаємо, що він має вміти та знати;
- ✓ який волонтер точно не підходить нашій організації;
- ✓ якими особистими якостями та професійними навичками має володіти волонтер;
- ✓ якими каналами комунікації та повідомленнями ми краще «достукаємось» до потенційних волонтерів;
- ✓ що саме організація скаже волонтеру, щоб він її обрав.

3 ВІДБІР ВОЛОНТЕРІВ. На цьому етапі організація має проаналізувати отримані заявки від потенційних волонтерів, влаштувати співбесіди (якщо це передбачено) та обрати тих волонтерів, які будуть корисними для організації й матимуть користь для себе. Відбір може відбуватися через аналіз анкет та мотиваційних листів, виконання тестового завдання, проведення зустрічей, інтерв'ю, співбесід. Приклад анкети волонтера (**Додаток 1**). На цьому етапі потрібно сформувати розуміння того:

- ✓ скільки волонтерів ми хочемо та готові запросити до команди;
- ✓ як відібрати тих, хто підійде команді найкраще;
- ✓ які інструменти ми будемо використати у відборі;
- ✓ чи потрібні будуть додаткові зустрічі;
- ✓ як організація повідомлятиме про відмову.





4

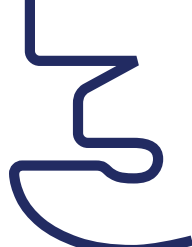
АДАПТАЦІЯ ВОЛОНТЕРІВ. На цьому етапі волонтерам потрібно дати себе відчутти комфортно, частиною організації/команди, розповісти про історію організації та її цінності, надати всі необхідні матеріали для виконання їх ролей. Для цього можна проводити інструктажі, неформальні зустрічі-знайомства, надавати пам'ятки, проводити лекції та тренінги. На цьому етапі потрібно сформуванати розуміння того:

- ✓ як організація включає волонтера у своє життя;
- ✓ що волонтер має знати та вміти;
- ✓ що організація хоче знати про волонтера, і що він має знати про неї;
- ✓ чому організація має навчити волонтера, щоб його робота була більш ефективною;
- ✓ яких навичок, знань та компетенцій бракує волонтерам та як їх здобути;
- ✓ як волонтер має діяти під час волонтерства;
- ✓ які документи організація має надати волонтеру, щоб він почувався впевнено;
- ✓ чи підписує організація з волонтером якісь офіційні документи, і, якщо так, то які.

ІНСТРУМЕНТИ АДАПТАЦІЇ: співбесіда, інформаційний лист, інструктаж, пам'ятка, договір з волонтером та інші. Згідно з деякими типологіями, до цього етапу (або ж до етапу супроводу волонтерів) також відносять (або ж виділяють окремо) також і «навчання волонтерів». На цьому етапі потрібно сформуванати розуміння того:

- ✓ чому організація має навчити волонтера, щоб його робота була більш ефективною;
- ✓ яких навичок, знань та компетенцій не вистачає волонтерам;
- ✓ яким чином організація буде вчити волонтерів.






5 МОТИВАЦІЯ ВОЛОНТЕРІВ. На цьому етапі організація має проаналізувати, які переваги можуть мати волонтери від участі у волонтерському проєкті, та підтримати їх у наданні волонтерської допомоги. Зазвичай, коли волонтери долучаються до проєкту, їхня мотивація є високою, та у процесі діяльності волонтери можуть стикатись з різними ситуаціями, завдяки яким мотивація може змінюватися. Тому важливо, щоб організатори підтримували мотивацію волонтерів, досліджували її зміну та створювали можливості для реалізації волонтерів у проєкті. На цьому етапі потрібно сформулювати розуміння того:

- ✓ чому волонтери долучаються до нашого проєкту або організації, що їх спонукає до цього;
- ✓ що організація може зробити для того, щоб підтримати мотивацію волонтерів;
- ✓ що організація повинна перестати робити для того, щоб не демотивувати волонтерів;
- ✓ як організація буде аналізувати те, чи змінюється мотивація волонтерів;
- ✓ як організація ставить завдання так, щоб волонтер мав натхнення та енергію для їх виконання;
- ✓ що організація може дати волонтеру, щоб він мав бажання бути з нею далі;
- ✓ які подарунки, відзнаки, схвалення волонтери отримують під час волонтерства та як часто потрібно це робити.

6 СУПРОВІД ТА ПІДТРИМКА ВОЛОНТЕРІВ. Супровід та підтримка волонтерів з боку організації допомагає їм відчувати постійний зв'язок з організацією та більше відповідальності за те, що вони роблять. Постійна підтримка також стане частиною роботи з мотивацією волонтерів, яка допоможе розв'язувати проблеми швидко та якісно. На цьому етапі організатори координують волон-



терів під час надання волонтерської допомоги, захищають від вигорання, вирішують конфлікти та допомагають реалізувати себе у волонтерстві. На цьому етапі потрібно сформулювати розуміння того:

- ✓ як організація комунікує з волонтерами під час заходів;
- ✓ хто з команди/організації відповідає за координацію волонтерів;
- ✓ як організація слідкує за настроєм та самопочуттям волонтера;
- ✓ як організація захищає волонтерів від вигорання;
- ✓ як організація вирішує конфлікти та кризові ситуації.

7 ОЦІНКА ТА ВИЗНАННЯ. Оцінка роботи з волонтерами важлива як для організації, яка завдяки зворотньому зв'язку зможе покращити волонтерську програму та загалом свою роботу, так і для волонтерів, яким важливо розуміти, чи цінною була їхня робота, яких результатів їм та волонтерській команді вдалося досягнути спільно. На етапі оцінки та визнання організатори підбивають підсумки волонтерського проєкту, збирають зворотній зв'язок, а також відзначають та нагороджують волонтерів, які долучилися до проєкту. На цьому етапі потрібно сформулювати розуміння того:

- ✓ як організація оцінює роботу волонтера та роботу з ним;
- ✓ як організація підбиває підсумки та дякує волонтерам;
- ✓ чи видає організація волонтерам грамоти/сертифікати;
- ✓ які зустрічі організація проводить для того, щоб відзначити результати;
- ✓ як організація прощається з волонтерами.

8 ЗАЛУЧЕННЯ ДО СПІЛЬНОТИ ТА ДОВГОСТРОКОВЕ ВОЛОНТЕРСТВО. Після завершення волонтерської програми/проєкту важливо не втрачати зв'язок із волонтером для того, щоб тримати його в курсі нових можливостей волонтерства. Таким чином волонтер форму-



ватиме довіру до організації та долучатиметься до нових напрямків та ініціатив. Тому останнім етапом роботи з волонтерами є їх залучення до волонтерської спільноти або організації, або міста. На цьому етапі організація підтримує зв'язок з волонтерами між акціями, а також запрошує їх в інших ролях: амбасадорів, доброчинців, експертів тощо. На цьому етапі потрібно сформулювати розуміння того:

- ✓ як організація спілкується з волонтерами між проєктами;
- ✓ який канал комунікацій організація використовує для спілкування з волонтерами;
- ✓ якщо волонтер не підходить для нашої організації, які організації ми можемо йому порекомендувати;
- ✓ як організація підтримує зв'язок з тими, хто раніше був нашим волонтером;
- ✓ як волонтери, які не готові більше активно допомагати організації в силу різних причин, можуть бути частиною нашого проєкту або хоча б бути в курсі того, що відбувається.

ЦИКЛ ЗАЛУЧЕННЯ ДО СПІЛЬНОТИ ТА ДОВГОСТРОКОВЕ ВОЛОНТЕРСТВО

ЦИКЛ СКЛАДАЄТЬСЯ З 8 ЕТАПІВ, ЯКІ ЗОБРАЖАЮТЬ «ШЛЯХ»
ВОЛОНТЕРА В ІНІЦІАТИВІ ЧИ ОРГАНІЗАЦІЇ





ЧИ ОБОВ'ЯЗКОВО ПОТРІБНО УКЛАДАТИ ДОГОВІР З ВОЛОНТЕРОМ?

У законі ЗУ «Про волонтерську діяльність» визначено, що співпраця з волонтером може здійснюватися за договором чи без. Однак, укладання договору з волонтером – хороша практика, яка свідчить про серйозне ставлення організації до роботи з волонтерами та систематичність такої діяльності. Договір дає можливість чітко визначити права та обов'язки сторін, а також завдання волонтера, дозволяє відшкодувати волонтеру певні витрати без оподаткування, та слугує підтвердженням здійснення волонтерства.

Відповідно до ст.9 Закону України «Про волонтерську діяльність» укладення договору обов'язкове у випадку:

- надання допомоги за окремими напрямками;
- для відшкодування витрат, що пов'язані з наданням волонтерської допомоги;
- якщо волонтер виявляє бажання його укласти.

ДОГОВІР ОБОВ'ЯЗКОВО ПОВИНЕН МІСТИТИ:

- опис волонтерської діяльності (завдання);
- період провадження волонтерської діяльності;
- права та обов'язки сторін;
- відповідальність за заподіяння збитків;
- умови розірвання договору;
- умови та порядок відшкодування витрат, пов'язаних із наданням волонтерської допомоги, що визначені частиною першою статті 11 ЗУ «Про волонтерську діяльність».

Типовий договір з волонтером може укладатися за результатами аналізу анкети волонтера та/чи співбесіди керівництва/координатора волонтерів з волонтером (або іншої уповноваженої особи – співробітника організації).

З прикладами договорів (типові договори) можна ознайомитись **ТУТ**:

<http://surl.li/lyage> (Центр демократії та верховенства права);

<https://www.youtube.com/watch?v=qmxaBKL8Hzo> (вебінар від Центру демократії та верховенства права);



<http://surl.li/lyamj> (Національна соціальна сервісна служба України);

<https://befriend.volunteer.country/dogovir> («Мій телефонний друг», Українська волонтерська служба);

<http://surl.li/ioinq> (Волонтерський менеджмент, Українська волонтерська служба);

<http://surl.li/lyahu> (ІнстаДок, конструктор документів).

БАЗА ДАНИХ ВОЛОНТЕРІВ – ЩО ЦЕ?

БАЗА ДАНИХ ВОЛОНТЕРІВ – доволі корисний, цінний документ/ресурс, який може знадобитися організації, якщо вона періодично чи постійно залучає до своєї діяльності волонтерів. Якщо організація веде та постійно оновлює базу даних волонтерів, це не тільки спрощує механізм пошуку волонтерів та їх залучення, це також формує потенційну базу бенефіціарів та партнерів на майбутнє.

БАЗА ДАНИХ ВОЛОНТЕРІВ в організації може бути лише конфіденційною (якщо інше не визначено спільно із волонтерами, наприклад – відкриті бази волонтерів). Цей документ може містити дані про волонтера (ПІП, номер телефону, адреса електронної пошти, посилання на соціальну мережу), інформацію про те, коли й для якої роботи волонтер був залучений, та інші специфічні відомості, як от: досягнення, оцінка діяльності, особливості, мотивація тощо. Передавати базу даних іншим людям та організаціям – суворо заборонено, адже це може підірвати авторитет організації та довіру до неї.

Приклад оформлення **БАЗИ ДАНИХ ВОЛОНТЕРІВ**

Додаток 2



№	Прізвище, ім'я, по батькові	Телефон	E-mail/ посилання на соціальні мережі	Дата народження	Напрямки/ діяльність, до якої готові долучитися	Діяльність до якої були долучені	Оцінка ефективності діяльності
1							
2							
3							



КАР'ЄРА ВОЛОНТЕРІВ. ТАКЕ МОЖЛИВО?

Волонтерство (особливо довгострокове) часто передбачає кар'єрний ріст волонтера. Більшість волонтерів, які певний час перебувають у лавах громадської організації, захочуть відчувати, що завдання, які їм доручаються, стають більш важливими та значущими для організації, а з боку співробітників організації з'являється більше довіри та впевненості.

Контроль перестає бути покроковим, а самому волонтеру доручаються більш творчі завдання та завдання, які передбачають координаторство, курування певною частиною проєкту або ж проєктом загалом.

Для цього в організації може використовуватися механізм «Сходи кар'єрного росту волонтера».

СХОДИ ВОЛОНТЕРСЬКОГО РОСТУ:

- Волонтери-стажери (до 30 календарних днів);
- Активне волонтерство (залучення до роботи в організації на системній основі);
- Волонтери-координатори (доручається координувати частини проєктів, програм або ж цілі проєкту та програми);
- Працівники (переведення волонтерів у співробітники організації, залучення ресурсів для оплати роботи, якщо це можливо).



ЧИ ПОТРІБНО ОЦІНЮВАТИ ЕФЕКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛОНТЕРІВ І ЯК ЦЕ РОБИТИ ПРАВИЛЬНО?

Будь-яка робота має бути оцінена, в тому числі – робота волонтера. Це потрібно як організації, так і самому волонтеру, щоб розуміти наскільки якісно він/вона виконує свої обов'язки та що необхідно покращити.

Будь-яка діяльність волонтера переглядається відповідальним співробітником організації на системній основі, залежно від рівня залученості волонтера до діяльності організації. Важливо, щоб результати оцінки діяльності волонтера коротко були занесені до Баз даних волонтерів та були донесені до самого волонтера у письмовій або усній формі.


У даній оцінці **ВАЖЛИВО**:

- проведення аналізу та оцінки діяльності волонтера за період з останньої оцінки;
- визначення сильних та слабких сторін волонтера;
- надання коментарів щодо подальшого професійного та особистого розвитку волонтера.

У кожного з методів оцінки, які може використовувати організація у своїй діяльності, є свої особливості, переваги, недоліки, обмеження. Для того, щоб адекватно оцінити внесок волонтера у роботу організації та здійснювані ним функції, в організації можуть використовувати **НАСТУПНІ МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ**:

- **Опитування** (метод збору інформації про досліджуваний об'єкт (програму, проєкт, певні функції, результати) під час безпосереднього (усне опитування, інтерв'ю) або опосередкованого (письмове опитування, анкетування) спілкування співробітника організації та волонтера.
- **Анкетування, письмове опитування** (метод отримання інформації шляхом письмових відповідей волонтерів на систему стандартизованих запитань попередньо підготовлених бланків анкет).



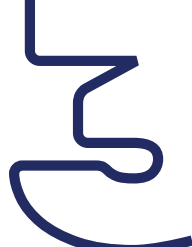
- 
- **Інтерв'ю, усне опитування** (це бесіда, вибудована за певним планом, що здійснюється через безпосередній контакт інтерв'юера (відповідального в організації) з волонтером з обов'язковою фіксацією відповідей).
 - **Письмовий звіт** (це письмове повідомлення про виконання певної роботи, дорученої волонтеру. Він може мати певний стандартизований характер (бланк звіту) а може бути виконаний у довільному форматі).
 - **Наради** (форма реалізації управлінських рішень, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників управлінської діяльності. На наради кличуть волонтерів, де їм ставлять питання щодо їх роботи та/або вони розповідають у вільному форматі про результати своєї роботи).
 - **Тестування** (метод дослідження, за допомогою якого порівнюються рівні оволодіння будь-якими видами діяльності (якщо ми хочемо прослідкувати певний процес, його результати, отримання певних навичок тощо). Може застосовуватись для з'ясування відношення волонтера до чогось, до здійснюваної діяльності тощо).
 - **Спостереження** (метод дослідження, при якому поведінка волонтера та його дії вивчаються безпосередньо в тих умовах, в яких вони протікають у дійсному житті. На основі спостереження робляться висновки про ті чи інші недоліки та успіхи у роботі. Важливо, щоб той, хто спостерігає був професійним та об'єктивним).

ОРГАНІЗАЦІЇ ТА УСТАНОВИ, ЩО ЗАЛУЧАЮТЬ ДО СВОЄЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛОНТЕРІВ (ЗУ «Про волонтерську діяльність»).

МАЮТЬ ПРАВО:

- ✓ провадити діяльність з укладенням договору про провадження волонтерської діяльності з волонтером або без такого договору. Укладання договору є обов'язковою, якщо цього бажає волонтер;



- 
- ✓ самостійно визначати напрями здійснення волонтерської діяльності;
 - ✓ видавати волонтерам посвідчення, що засвідчують їх особу та вид волонтерської діяльності в межах організації;
 - ✓ відшкодовувати волонтерам витрати, пов'язані з наданням ними волонтерської допомоги (відшкодування проїзду, харчування, якщо волонтер працює понад визначений час та інше);
 - ✓ здійснювати підготовку волонтерів;
 - ✓ страхувати життя і здоров'я волонтерів на період провадження ними волонтерської діяльності відповідно до Закону України «Про страхування»;
 - ✓ запрошувати іноземців та осіб без громадянства для провадження волонтерської діяльності на території України, направляти громадян України за кордон для провадження волонтерської діяльності;
 - ✓ набувати інші права, передбачені законом.

ЗОБОВ'ЯЗАНІ:

- ✓ забезпечувати вільний доступ до інформації, що стосується здійснення волонтерської діяльності організаціями та установами, що залучають до своєї діяльності волонтерів.

НЕСУТЬ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ:

- ✓ у разі укладання ними договору про провадження волонтерської діяльності або договору про надання волонтерської допомоги відповідні організації та установи відшкодовують прямі збитки, завдані ними, у разі одностороннього розірвання відповідного договору, якщо це передбачено договором;
- ✓ якщо залучають до волонтерської діяльності іноземців та осіб без громадянства, протягом п'яти робочих днів з моменту такого залучення письмово інформують про



це центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері волонтерської діяльності;

- ✓ якщо залучають до волонтерської діяльності іноземців та 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 забезпечує реалізацію державної політики у сфері міграції.

ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ВОЛОНТЕРІВ (ЗУ «Про волонтерську діяльність»).

ВОЛОНТЕР МАЄ ПРАВО НА:

- ✓ належні умови здійснення волонтерської діяльності, зокрема, отримання достовірної, точної та повної інформації про порядок та умови провадження волонтерської діяльності, забезпечення спеціальними засобами захисту, спорядженням та обладнанням;
- ✓ зарахування часу здійснення волонтерської діяльності до навчально-виробничої практики в разі її проходження за напрямом, що відповідає отримуваній спеціальності, за згодою навчального закладу;
- ✓ відшкодування витрат, пов'язаних зі здійсненням волонтерської діяльності, передбачених статтею 11 ЗУ «Про волонтерську діяльність»;
- ✓ інші права, передбачені договором про провадження волонтерської діяльності та законодавством.

ВОЛОНТЕР ЗОБОВ'ЯЗАНИЙ:

- ✓ сумлінно та своєчасно виконувати обов'язки, пов'язані з провадженням волонтерської діяльності;
- ✓ у випадках, визначених законодавством, проходити медичний огляд та надавати довідку про стан здоров'я;
- ✓ у разі необхідності проходити подальшу підготовку (перепідготовку);

- ✓ недопускати дій і вчинків, які можуть негативно вплинути на репутацію волонтера, організації чи установи, на базі якої провадиться волонтерська діяльність;
- ✓ дотримуватися правового режиму інформації з обмеженим доступом;
- ✓ у разі укладення договору про провадження волонтерської діяльності та одностороннього розірвання договору з ініціативи волонтера відшкодовувати прямі збитки, завдані ним, якщо це передбачено договором;
- ✓ відшкодовувати майнову шкоду, заподіяну внаслідок здійснення ним волонтерської діяльності, відповідно до закону.

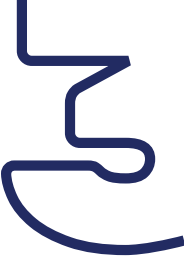
ДЕЯКІ ЕТИЧНІ ПИТАННЯ ТА ПОВОДЖЕННЯ ІЗ КОНФІДЕНЦІЙНОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ

Для організації в періоди роботи з волонтерами важливо також мати відповіді на наступні питання:

- ✓ що має знати про волонтерів організація та що вони повинні знати про організацію?
- ✓ як і на скільки залучати волонтерів до діяльності? Доступ до якої інформації надавати?
- ✓ які документи варто показати волонтерам, що стосуються діяльності організації?
- ✓ чи буде організація знайомити волонтерів з етичними правилами/кодексом (якщо такі є в організації)?
- ✓ визначитись із встановленням обмежень та особистих рамок, наприклад: з якої та до якої годин можна здійснювати дзвінки; до кого саме телефонувати; дзвінки у вихідні тощо;
- ✓ дійти згоди щодо використання/не використання персональних даних та їх обробки;
- ✓ вивчення соціальних мереж волонтерів, з метою перевірки їх суміжності принципам роботи організації, її цінностям, етичним нормам тощо;
- ✓ врахувати максимально безпекові ризики та загрози та зрозуміти як їх уникнути/унеможливити/зменшити.



ДОДАТКИ



АНКЕТА ВОЛОНТЕРА

КОД _____

М. _____

«_____» _____ 20____року

Прізвище:

Ім'я:

Адреса проживання:

E-mail:

Контактний телефон:

Посилання на соціальні мережі:

Дата народження:



1. Ви навчаєтесь?

а) так

б) ні

Якщо Ви відповіли так, заповніть наступні пункти:

назва навчального закладу: _____

адреса навчального закладу: _____

факультет/курс/група/: _____

2. Ви працюєте?

а) так

б) ні

Якщо Ви відповіли так, заповніть наступні пункти:

назва організації: _____

адреса офісу: _____

посада: _____

вид роботи _____





Якщо Ви відповіли ні, в обох запитаннях вище, позначте, будь ласка, чи ви є:

неповнолітня особа (від 14 до 18 років)

безробітний _____

пенсіонер _____

інше _____

3. Чи залучалися Ви до волонтерства раніше ?

а) так

б) ні

в) важко відповісти

Якщо так, напишіть, будь ласка, чим Ви займались у ролі волонтера _____

4. Чому Ви хочете стати волонтером ?

- я хочу чимось займатися;
- я хочу зустрічатися та комунікувати з людьми;
- я хочу боротися за щось особливе;
- я хочу робити це для мого особистого задоволення;
- я хочу розвинути нові навички;
- я хочу допомагати людям, які цього потребують;
- я хочу набути досвіду;
- я хочу впливати на людей;
- я хочу чогось досягнути;
- інше _____

5. Якій волонтерській роботі Ви надали б перевагу ?

- індивідуальна робота;
- робота в парі ще з однією людиною;
- робота в групі, колективна робота;
- асистентська робота в офісі;
- спеціальна робота для виконання вдома (віддалена);
- інше _____



6. Яку кількість годин Ви готові присвятити волонтерству ?

7. Як часто Ви готові долучатись до діяльності організації у ролі волонтера ?

- декілька разів на тиждень;
- один раз на тиждень;
- декілька разів на місяць;
- один раз на місяць;
- ваш варіант _____

8. Ваші інтереси, захоплення, хобі?

9. Як Ви дізнались про нашу організацію?


- 1) друзі, знайомі;
 - 2) преса;
 - 3) радіо, телебачення;
 - 4) соц. мережі
- інші джерела (які саме)? _____

10. Ваша освіта:

11. Коротко охарактеризуйте себе, включаючи Ваші переваги та недоліки:

12. В якому напрямку Ви як волонтер хотіли б працювати у нашій організації?

- o участь в організації та проведенні семінарів, тренінгів
- o участь в організації та проведенні форумів, фестивалів

- 
- o участь у написанні проєктних заявок
 - o підготовка інфографічних матеріалів, дизайн
 - o співпраця із засобами масової інформації
 - o підготовка пресанонсів, релізів, дописів
 - o налагодження контактів з регіональними партнерами
 - o робота з громадськими організаціями
 - o робота з громадськістю
 - o робота з молоддю
 - o здійснення благодійних акцій
 - o _____
 - o _____
 - o _____

Підпис волонтера _____

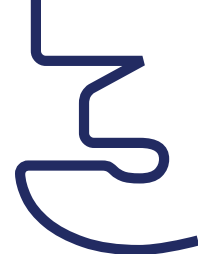
Підпис керівника організації _____

УВАГА! Для того, щоб стати повноправним волонтером _____, встановлено випробувальний термін (____період____) за який Ви повинні визначитись з напрямком та навичками роботи в нашій організації.



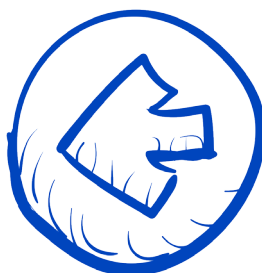


Додаток 2 (база даних волонтерів)



БАЗА ДАНИХ ВОЛОНТЕРІВ

№	Прізвище, ім'я, по батькові	Телефон	E-mail/ посилання на соціальні мережі	Дата народження	Напрямки/ діяльність, до якої готові долучитися	Діяльність до якої були долучені	Оцінка ефективності діяльності
1							
2							
3							



Додаток 3 (корисна література)

КОРИСНА ЛІТЕРАТУРА (посилання):

<http://surl.li/oiinq> (Робочий зошит: волонтерський менеджмент, Українська волонтерська служба).

<http://surl.li/gbnle> (Онлайн-тренінг «Залучення та координація волонтерів»).

<http://surl.li/hsjmh> (Види мотивації до волонтерської діяльності, стаття Лях Т.Л., Київський університет імені Бориса Грінченка).

<http://surl.li/frrqr> (Посібник по роботі з волонтерами).

<http://surl.li/lyrza> (Національна соціальна сервісна служба в Україні).

<http://surl.li/gxhrg> (Про затвердження Програми сприяння розвитку волонтерства Луцької міської територіальної громади на 2023-2027 роки).

<http://surl.li/mekbv> (Матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції «Соціальна допомога і соціальна робота: виклики сучасності», ст. 13, Дацик З.С. «Феномен підтримки волонтерського руху та участь молоді» (на прикладі Луцької міської територіальної громади)).

