співпраця з німеччиною
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Співфінансується Європейським Союзом

Виконавець:
giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

ПОСИЛЕННЯ СПРОМОЖНОСТІ ЛОКАЛЬНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

10/2026

Інформаційний
БЮЛЕТЕНЬ
№ 12

Управління волонтерами в ОГС: як залучати, координувати й підтримувати людей

Дорогі колеги!

Для організацій громадянського суспільства (ОГС) волонтери — не просто додаткова підтримка, а важлива частина спроможності організації діяти, реагувати на потреби громади, реалізовувати ініціативи й масштабувати допомогу. Саме завдяки волонтерам багато ОГС можуть швидко мобілізувати ресурси, посилювати команди й добре розуміти потреби людей. Для деяких ОГС волонтери — це команда, яка реалізує всю діяльність і веде організацію до досягнення її місії.

В Україні волонтерська діяльність є добровільною, соціально спрямованою та неприбутковою, а волонтерська допомога охоплює роботи й послуги, які виконуються безоплатно. Українське законодавство прямо визначає волонтерську діяльність як форму благодійної діяльності. Бути волонтером почесно. Водночас організаціям потрібно вчитися працювати з волонтерами, оскільки людина, яка дарує свій час, сили, розум добрим справам несвідомо очікує на турботу й визнання, на які, власне, і заслуговує.

Олена Герус, *координаторка програми посилення спроможності локальних організацій*



empower

ПРАВО НА ЗАХИСТ
Благодійний фонд

Що таке управління волонтерами?

Управління волонтерами — це системний підхід до залучення, організації, координації, підтримки й розвитку людей, які добровільно долучаються до діяльності організації.

Ефективна волонтерська система не виникає самостійно. Вона формується, коли організація сприймає волонтерів як важливу частину своєї команди, а не як тимчасовий ресурс.

Чому для ОГС важливо мати систему управління волонтерами?

До багатьох організацій волонтери долучаються швидко й щиро, особливо під час: криз, гуманітарних викликів, активної громадської мобілізації.

Також волонтери охоче долучаються до організацій, які, зокрема: системно працюють із дітьми й молоддю, допомагають тваринам, оберігають екологію.

Але без чіткої координації навіть найбільш мотивовані люди можуть втрачати орієнтир, дублювати функції, вигорати, припиняти співпрацю.

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ВОЛОНТЕРАМИ ПОТРІБНА ДЛЯ ТОГО, ЩОБ:

- ✓ краще організувати роботу й розподіл завдань;
- ✓ підвищити ефективність волонтерського внеску;
- ✓ зменшити ризик хаосу, непорозумінь і перевантаження;
- ✓ забезпечити сталість залучення волонтерів;
- ✓ посилити довіру й взаємну відповідальність між організацією та волонтерами.

Що важливо врахувати за законодавством України у 2026 році?

Волонтер може надавати допомогу через організацію на підставі договору або без нього. Договір про провадження волонтерської діяльності може укладатися з особою, яка досягла 18 років, або, якщо волонтеру від 14 до 18 років, за письмової згоди батьків (законних представників).

Договір укладається за бажанням волонтера і обов'язково у разі відшкодування витрат, пов'язаних із наданням волонтерської допомоги.

Закон також визначає, що такий договір має містити щонайменше:

- опис волонтерської діяльності;
- період її провадження;
- права й обов'язки сторін;
- відповідальність за заподіяння збитків;
- умови розірвання договору;
- порядок відшкодування витрат.

Важливо пам'ятати, що організації, які залучають до своєї діяльності волонтерів, зобов'язані:

- надавати безпечні умови;
- здійснювати підготовку волонтерів;
- надавати достовірну інформацію про зміст волонтерської діяльності, а на вимогу волонтера — письмове підтвердження із зазначенням напряму, періоду й тривалості такої діяльності.

Також закон дозволяє відшкодовувати волонтерам документально підтверджені витрати, пов'язані з волонтерською діяльністю, зокрема витрати на:

- відрядження;
- харчування за певної тривалості роботи;
- проживання;
- поштові й телефонні послуги.

Такі відшкодування не є доходом волонтера і не є базою для нарахування ПДФО і ЄСВ.

5 КРОКІВ ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ВОЛОНТЕРАМИ

1. **Визначити потребу**
   Для чого потрібні волонтери?
2. **Чітко сформувати пропозицію**
   Які завдання, формат і очікування?
3. **Пояснити правила**
   Хто координує?
   Як працюємо?
   Що важливо знати?
4. **Підтримувати в процесі**
   Як ОГС забезпечує комунікацію, зворотний зв'язок і допомогу?
5. **Визнати внесок**
   Як ОГС дякує волонтерам, робить результат їхньої роботи видимим і підтримує контакт після завершення співпраці?

Що варто врегулювати в роботі з волонтерами?

ОГС бажано мати базове положення про волонтерську діяльність або інші внутрішні правила, де варто передбачити:

- принципи залучення волонтерів;
- права й обов'язки волонтерів і організації;
- ролі координаторів;
- правила комунікації;
- питання фізичної, цифрової та емоційної безпеки;
- підходи до обліку волонтерської участі;
- порядок відшкодування витрат;
- правила етики, конфіденційності й взаємоповаги.

У 2026 році доцільно також врегулювати:

- порядок роботи з неповнолітніми волонтерами;
- форму письмової згоди законних представників;
- випадки використання письмового договору;
- порядок видачі підтвердження волонтерської діяльності.

НАЙПОШИРЕНІШІ РИЗИКИ В УПРАВЛІННІ ВОЛОНТЕРАМИ

- ✓ Нечіткі ролі
- ✓ Нестача координації
- ✓ Перевантаження та вигорання
- ✓ Невідповідність очікувань
- ✓ Недостатня увага до безпеки
- ✓ Брак визнання

Що посилює роботу з волонтерами?

Координатор або відповідальна особа. *Навіть у невеликій ОГС має бути людина, яка тримає в полі уваги:*

- комунікацію;
- завдання;
- підтримку волонтерів.

Прості правила й документи. *Корисно мати:*

- анкету волонтера;
- опис ролей;
- пам'ятку;
- форму згоди для неповнолітніх;
- правила безпеки;
- шаблон договору;
- журнал або таблицю залучення.

Регулярна комунікація. *Волонтерам важливо розуміти не лише конкретні завдання, а й:*

- загальний контекст;
- результати й пріоритети організації.

Видимість внеску. *Коли організація показує, який результат став можливим завдяки волонтерам, це посилює:*

- мотивацію;
- відчуття сенсу їхньої роботи.

Людяний і правово акуратний підхід. *Стійка волонтерська система поєднує повагу до людини з правильним оформленням:*

- ролей;
- внутрішніх правил;
- витрат.

З чого складається управління волонтерами?

ПЛАНУВАННЯ ПОТРЕБИ

Організація має визначити:

- для яких завдань потрібні волонтери;
- які ролі є разовими, а які — регулярними;
- скільки координації це потребуватиме.

ЗАЛУЧЕННЯ І ВІДБІР

Щоб знайти «своїх» людей, важливо чітко комунікувати:

- зміст діяльності;
- формат участі;
- очікування від волонтера.

ВСТУП І ОРІЄНТАЦІЯ

Людині важливо з самого початку розуміти:

- місію організації;
- свої завдання;
- правила взаємодії;
- до кого звертатися в разі труднощів.

КООРДИНАЦІЯ ТА КОМУНІКАЦІЯ

Для ефективної співпраці потрібні:

- відповідальна особа;
- зрозумілий канал зв'язку;
- регулярні оновлення;
- зворотний зв'язок.

ПІДТРИМКА І ВИЗНАННЯ

Волонтери потребують не лише завдань, а й:

- подяки;
- уваги до навантаження;
- розуміння значущості свого внеску.

ЗАВЕРШЕННЯ СПІВПРАЦІ Й ЗБЕРЕЖЕННЯ КОНТАКТУ

Навіть після завершення активної участі важливо:

- коректно подякувати людині;
- зафіксувати результат її участі;
- зберегти контакт на майбутнє.

ЧЕК-ЛИСТ «ЧИ МАЄ НАША ОГС БАЗОВУ СИСТЕМУ УПРАВЛІННЯ ВОЛОНТЕРАМИ?»

- ☐ Організація розуміє, для яких завдань вона залучає волонтерів.
- ☐ Є відповідальна особа або координатор/ка волонтерів.
- ☐ Волонтери отримують базову інформацію про організацію та свою роль.
- ☐ Для волонтерів визначені зрозумілі правила взаємодії.
- ☐ Комунікація з волонтерами є регулярною та доступною.
- ☐ Організація враховує безпеку й добробут волонтерів.
- ☐ Волонтери знають, до кого звертатися в разі труднощів.
- ☐ Внесок волонтерів помічають та цінують.
- ☐ Організація фіксує або обліковує волонтерську участь.
- ☐ Для неповнолітніх і випадків відшкодування витрат передбачено належне документування.
- ☐ Організація може видати письмове підтвердження волонтерської діяльності за потреби.

Якщо понад 50% ваших відповідей позитивні, в організації вже є основа для системної роботи з волонтерами.

Важливо пам'ятати!

Волонтери приходять в організацію не лише через потребу допомогти, а й через спільні цінності, довіру, людяність і зміст. Саме тому управління волонтерами — це не лише розподіл завдань, а побудова здорової взаємодії між організацією та людьми.

Сильна волонтерська система — це та, у якій люди розуміють, навіщо вони долучаються, що саме вони роблять, хто їх підтримує, як захищені їхні права й що їхній внесок важливий.

Авторка:
Ганна Бабкова,
експертка з організаційного розвитку

Якщо ви хочете долучитися до створення наступних інформаційних бюлетенів або запропонувати питання, яке важливо висвітлити, будь ласка, напишіть нам:

Катерина Вихівська,
фахівчиня з управління знаннями БФ «Право на захист»
k.vykhivska@r2p.org.ua

Більше про діяльність БФ «Право на захист» ви можете дізнатися на сайті: ***r2p.org.ua***

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА Й РЕСУРСИ

- Закон України «Про волонтерську діяльність»
- Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо сприяння розвитку волонтерської діяльності серед здобувачів освіти»
- Концепція Державної цільової соціальної програми з розвитку волонтерської діяльності на період до 2030 року

Це видання створено в межах проєкту «Посилення спроможності громад через локалізовані дії та багатосекторальну екстрену підтримку в південних і східних регіонах України», що здійснюється в межах мультидонорського проєкту «Посилення постраждалих від війни громад України через місцеві ініціативи (EMPOWER)», що фінансується Федеральним міністерством економічного співробітництва та розвитку Німеччини (BMZ) спільно з Генеральним Директоратом Європейської Комісії з питань цивільного захисту та гуманітарної допомоги та реалізується Німецьким товариством міжнародного співробітництва (GIZ) ГмбХ.