

рухають всесвіт



ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК

з основ діяльності
БО «Позитивні жінки»



2026

Зміст посібника

<u>Розділ 1. Мета цього посібника</u>	3
<u>Розділ 2. Місія та бачення Організації</u>	4
<u>Розділ 3. Цінності Організації</u>	4
<u>Розділ 4. Організаційна структура</u>	6
<u>Розділ 5. Принципи щоденної роботи Організації</u>	7
<u>Розділ 6. Обов'язки фахівчинь</u>	9
<u>Розділ 7. Використання інформаційних ресурсів Організації</u>	10
<u>Розділ 8. Інструменти підвищення особистої продуктивності фахівчинь</u>	11
<u>Розділ 9. Внутрішні комунікації та планування онлайн-зустрічей</u>	12
<u>Розділ 10. Правила зовнішньої комунікації фахівчинь</u>	16
<u>Розділ 11. Збір та реагування на зворотній зв'язок від фахівчинь</u>	17
<u>Розділ 12. Стандарти надання послуг жінкам</u>	21
<u>Розділ 13. Збір та реагування на зворотній зв'язок від отримувачок послуг</u>	35
<u>Розділ 14. Правила роботи з гуманітарною допомогою</u>	39
<u>Розділ 15. Правила публікацій в соціальних мережах</u>	41
<u>Розділ 16. Запобігання та врегулювання конфлікту інтересів</u>	41
<u>Розділ 17. Вирішення конфліктів та спорів</u>	47
<u>Розділ 18. Мотиваційні та заохочувальні інструменти</u>	48
<u>Розділ 19. Профілактика професійного вигорання</u>	48
<u>Розділ 20. Організаційна система оцінки та підвищення якості послуг</u>	51
<u>Розділ 21. Впровадження, комунікація та моніторинг застосування Посібника</u>	52
<u>Розділ 22. Регуляторні та процедурні документи БО «Позитивні жінки»</u>	53

Мета цього посібника

Цей практичний посібник створено з метою систематизації ключових принципів, стандартів і процедур надання послуг фахівчинями БО «Позитивні жінки» (далі – Організація).

Основною метою посібника є узагальнення вимог і очікувань Організації щодо діяльності фахівчинь для забезпечення ефективної командної взаємодії, професійного супроводу отримувачок послуг, а також для підвищення якості послуг, що надаються фахівчинями Організації.

Під фахівчинями в даному посібнику маються на увазі Голова Правління, менеджерки проєктів, асистентки проєктів, кейс-менеджерки, параюристки, соціальні фахівчині, консультантки «рівна-рівній», психологині, регіональні представниці/регіональні координаторки та інші програмні фахівчині/консультантки.

01

Систематизація

Ключових принципів, стандартів і процедур надання послуг

02

Узагальнення вимог

Щодо діяльності фахівчинь для ефективної командної взаємодії

03

Підвищення якості

Послуг, що надаються фахівчинями Організації

Місія та бачення Організації

Стратегічним планом БО «Позитивні жінки» на 2025-2027 роки визначено місію, а також внутрішнє та зовнішнє бачення Організації на найближчі роки.

Місія: Ми об'єдналися для того, щоб українські жінки, які живуть з ВІЛ та уразливі до нього, могли вільно, без бар'єрів, стигми, дискримінації та будь-яких видів насильства щодо них, реалізовувати свої права та можливості.

Бачення (внутрішнє)

Всеукраїнська, експертна організація, що надає комплекс послуг та всебічну підтримку жінкам, які живуть з ВІЛ та уразливі до нього, створюючи простір для розвитку, лідерства та підсилення голосу жінок, базуючись на феміністичних цінностях.

Бачення (зовнішнє)

Світ, у якому жінки, які живуть з ВІЛ та уразливі до нього, вільні від множинної стигми, дискримінації та насильства, можуть безперешкодно розвивати, реалізовувати та посилювати свій потенціал і впливати на прийняття рішень на всіх рівнях щодо своїх прав та можливостей, із забезпеченням безбар'єрного доступу до ресурсів та послуг.

Цінності Організації

Стратегічним планом БО «Позитивні жінки» на 2025-2027 роки визначено ключові цінності Організації:



Рівність

Забезпечення рівних прав та можливостей, без стигми та дискримінації для всіх жінок.



Допомога жінкам, які позбавлені ресурсів

Пріоритет в нашій діяльності надається найбільш вразливим жінкам, які позбавлені доступу до ресурсів.



Безпечний простір

Ми створюємо безпечний простір для жінок, які живуть з ВІЛ.



Інклюзивність

Ми намагаємося створювати рівні умови та можливості для різних жінок.



Фемінізм та сестринство

Ми віримо в силу жінок, зміну патріархальної системи пригноблення жінок та підтримку жінок жінками.



Толерантність

Повага до різного досвіду та ідентичностей жінок, безоціночне ставлення у роботі.

Стратегічним планом БО «Позитивні жінки» на 2025-2027 роки визначено ключові цінності Організації:

- **Рівність:** забезпечення рівних прав та можливостей, без стигми та дискримінації для всіх жінок.
- **Допомога жінкам, які позбавлені ресурсів:** пріоритет в нашій діяльності надається найбільш вразливим жінкам, які позбавлені доступу до ресурсів.
- **Безпечний простір:** ми створюємо безпечний простір для жінок, які живуть з ВІЛ.
- **Інклюзивність:** ми намагаємося створювати рівні умови та можливості для різних жінок.
- **Фемінізм та сестринство:** ми віримо в силу жінок, зміну патріархальної системи пригноблення жінок та підтримку жінок жінками.
- **Толерантність:** повага до різного досвіду та ідентичностей жінок, безоціночне ставлення у роботі.

Етичним Кодексом БО «Позитивні жінки» визначено ключові корпоративні цінності, яких повинні дотримуватись усі фахівчині Організації:

1 Поважне ставлення до отримувачок послуг

Довіра до нас й лояльність отримувачок послуг Організації ґрунтуються на чесному підході до надання послуг, а також на неухильному дотриманні етичних норм і стандартів взаємодії. Фахівчині Організації беруть на себе зобов'язання ставити інтереси отримувачок послуг понад власні, зберігати незалежність поглядів і дій, тримати справи отримувачок послуг у таємниці, прагнути постійно підвищувати свою професійну майстерність, дотримуватись високих стандартів консультування та особистої поведінки.

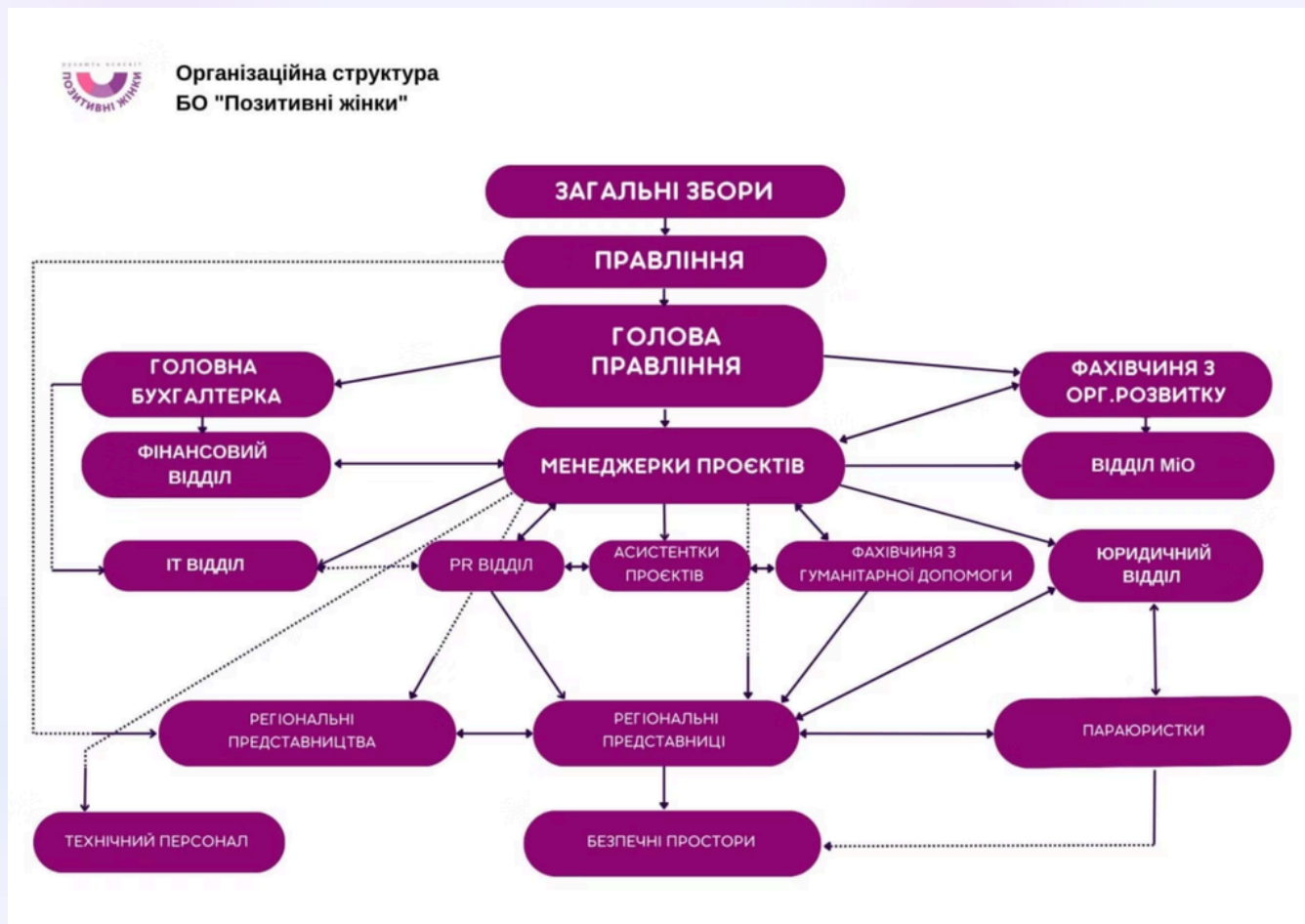
2 Старанне та професійне надання послуг

Послуги мають надаватися на високому рівні, з урахуванням індивідуальних потреб отримувачок послуг, аби кожна жінка почувалася задоволеною та мала довіру до Організації й бажання звертатися знову. Відповідальне, сумлінне надання послуг у поєднанні з дотриманням професійної етики є запорукою задоволеності отримувачок послуг. Особливу увагу слід приділяти дотриманню принципів конфіденційності, поваги, емпатії та недопущенню упередженого ставлення. Кожна фахівчиня зобов'язана відповідально ставитися до поставлених завдань, вміти визнавати та виправляти помилки, постійно вдосконалювати свої знання й підходи у роботі, а також прагнути до підвищення якості послуг, що надаються.

3 Поважне ставлення до колежанок і керівництва Організації

Кожна фахівчиня повинна сприяти формуванню доброзичливого, дружнього середовища, заснованого на взаємній повазі, підтримці, довірі та визнанні гідності кожної особистості. Важливо підтримувати культуру співпраці, відкритого діалогу та командної роботи, що спрямована на досягнення спільної мети Організації.

Організаційна структура



Принципи щоденної роботи Організації



Повага

Ми ставимось з повагою до всіх, з ким взаємодіємо в рамках надання послуг (інші фахівчині, отримувачки послуг, партнер/ки тощо).



Команда

Ми спільно надаємо послуги задля здійснення місії Організації. Кожна позиція та роль є вкрай важливими та необхідними складовими досягнення успіху при виконанні цілей Організації.



Комунікація

Ми підтримуємо доброзичливу, чітку, зрозумілу та своєчасну комунікацію між фахівчинями Організації найбільш зручними каналами для підтримання ефективності роботи та з дотриманням Порад щодо робочого спілкування.



Запитання - це норма

Ми заохочуємо та підтримуємо задавання запитань, якщо будь-що залишається незрозумілим для фахівчині. Не варто соромитись запитань!



Зворотній зв'язок

Ми надаємо можливості та підтримуємо надання конструктивного зворотного зв'язку щодо того, що фахівчиням подобається та не подобається при виконанні своєї роботи, адже це є цінним інструментом для підвищення продуктивності та ефективності роботи.



Встановлення та дотримання термінів

Ми наполягаємо на встановленні очікуваних термінів виконання завдань при їх обговоренні чи делегуванні. Ми також ставимось з повагою до встановлених термінів та виконуємо завдання своєчасно. У разі затримки виконання завдання, ми завжди оперативно інформуємо про це відповідну фахівчиню.



Якість послуг

Ми наполягаємо на тому, щоб послуги жінкам надавались професійно та відповідно до стандартів надання таких послуг.



Етика

Ми завжди дотримуємось морально-етичних принципів та цінностей Організації при будь-якій взаємодії з фахівчинями, отримувачками послуг, партнер/ками, донорами тощо, підтримуючи високий рівень репутації Організації.



Репутація

Усі фахівчині формують основу репутації Організації. Тому необхідно усвідомлювати, що будь-які неетичні або неправомірні дії, вчинені у робочий або вільний час, можуть завдати шкоди репутації Організації.



Дрес-код

Перебуваючи в Центрі надання допомоги жінкам БО «Позитивні жінки» або в офісах Організації, зовнішній вигляд фахівчинь повинен відповідати діловому формату. Неприпустимим є одяг, який суперечить нормам ділового етикету, зокрема занадто відкритий, спортивний та пляжний стиль.

Обов'язки фахівчинь

1

Командна робота та індивідуальна відповідальність

Ми працюємо спільно, але кожна фахівчиня відповідає за свою частину спільної справи відповідно до технічного завдання та договору. Фахівчиня повинна виконувати свою роботу своєчасно, якісно та відповідально, дотримуючись домовлених термінів і стандартів. Від уміння планувати робочий час, організовувати власну діяльність і дотримуватись термінів залежить не лише особистий результат, але й ефективність роботи всієї команди. Підтримка одна одної є цінною, проте вона не замінює особистої відповідальності за виконання власних обов'язків.

2

Дотримання принципів збереження конфіденційності

При наданні послуг жінкам, фахівчині зобов'язані дотримуватись принципу збереження конфіденційності, що полягає в забезпеченні нерозголошення персональних даних отримувачки послуг, а саме даних щодо стану її здоров'я, фактів звернення до Організації та інших закладів, переліку отриманих послуг, особистих сімейних та інтимних відомостей, які було отримано під час надання послуг.

3

Дотримання Політик Організації

Вимога дотримання положень цього посібника, технічних завдань і внутрішніх Політик Організації визначена у договорах про надання послуг. Усі фахівчині Організації обов'язково раз на рік проходять навчання щодо засад цього Посібника, а також інших Політик та Положень Організації.

4

Координація регіональних команд

Регіональні представниці/регіональні координаторки повинні координувати регіональні команди, застосовуючи суто демократичний стиль управління, який передбачає залучення кейс-менеджерок та інших фахівчинь, незалежно від ролі, досвіту роботи чи кваліфікації, до процесу прийняття рішень, заохочуючи ініціативу та співпрацю.

Використання фахівчинями інформаційних ресурсів Організації

- Доступ до робочих файлів та документів

У рамках реалізації проєктів менеджерки проєктів створюють окремі тематичні папки на Google Диску Організації з відповідними налаштуваннями доступу. Вони також відповідають за контроль прав доступу інших фахівчинь та за належне зберігання електронної документації. Усі фахівчині Організації мають дбати про уникнення доступу третіх осіб до будь яких файлів чи документів Організації (як паперових, так і електронних).

- Захист інформації

Фахівчині зобов'язані дбати про безпеку всіх даних, що зберігаються на Google Диску Організації, та не допускати доступу до спільних документів сторонніх осіб, які не залучені до діяльності Організації.

- Стандарти збереження файлів

Під час додавання нових файлів або створення нових папок на Google Диску Організації фахівчині повинні дотримуватись встановленої ієрархії розміщення та єдиних правил назв документів і папок. Електронні копії документів щодо надання послуг жінкам (згоди на обробку персональних даних, запити на допомогу, згоди на фото- та відеофіксацію тощо) мають зберігатись виключно у визначених папках на Google Диску Організації з доступом для обмеженого кола осіб. Забороняється хаотичне збереження електронних копій таких документів у папках «Робочий стіл», «Мої документи» або в інших особистих директоріях комп'ютера чи ноутбука фахівчині.

- Реєстрація наданих послуг

Кейс-менеджерки, параюристки та інші фахівчині, які надають послуги жінкам, згідно визначених вимог, фіксують інформацію щодо наданих послуг жінкам у відповідних базах даних на Google Диску Організації. Алгоритм роботи з цими базами визначається окремими інструкціями, яких необхідно неухильно дотримуватись. З метою дотримання вимог конфіденційності в базах даних і первинній документації щодо отримувачок послуг використовуються унікальні генеровані коди. Це дозволяє забезпечити захист персональних даних отримувачок послуг.

Інструменти підвищення особистої продуктивності фахівчинь



Google Calendar

Для планування зустрічей з отримувачками послуг, планування групових заходів, командних нарад або індивідуальних зустрічей з іншими фахівчинями.



Google Sheets / Excel

Для фіксації та відстеження звернень отримувачок послуг, ведення кейс-менеджменту, планування та моніторингу завдань.



Google Tasks/Todoist/Asana/Any.do

Для фіксації щоденних списків задач, коротких нотаток і нагадувань.

Усі вищезгадані ресурси доступні як на комп'ютері, так і в мобільних додатках, що забезпечує зручність роботи незалежно від місця перебування фахівчині.

Внутрішні комунікації та планування онлайн-зустрічей

Ключові принципи комунікації між фахівчинями організації, як в усному, так і в електронному, письмовому вигляді: **«взаємоповага, чіткість, своєчасність, зрозумілість, прозорість»**.

Канали для комунікацій



Telegram

Основний канал комунікації, оперативне розв'язання питань, обмін новинами та інформацією, неформальне спілкування.



E-mail

Офіційні запити, обмін важливими документами, інформація, що потребує збереження.



ZOOM/Google Meet

Онлайн-зустрічі для обговорення питань, що потребують колективного вирішення.



Мобільний зв'язок

Для вирішення дуже термінових питань, якщо часу чекати немає.

Вибір відповідного каналу комунікації в тій чи іншій ситуації може мати суттєве значення для результату.

Ключові підходи до організації та планування онлайн-зустрічей:

- Під час планування онлайн-зустрічей фасилітаторка або відповідальна особа повинна створити відповідну подію через Google Календар/ZOOM, де запросити необхідних інших учасниць/учасників, щоб запрошені автоматично отримали запрошення та нагадування на свої електронні пошти.
- Повідомлення про заплановані зустрічі має надсилатися завчасно, щоб кожна учасниця могла належно підготуватися.
- Варто відмовлятися від підходу надсилати посилання на зустрічі в чатах (наприклад, в Telegram), за винятком термінових змін чи важливих уточнень.
- Усі повідомлення в Telegram чатах, де містяться посилання на регулярні онлайн-зустрічі, повинні бути закріплені для усіх учасниць.
- Мінімізація кількості онлайн зустрічей: пріоритет надається розв'язанню питань шляхом письмової комунікації.
- Тривалість онлайн-зустрічей: оптимальна тривалість зустрічі – 1 година.
- Порядок денний онлайн-зустрічей: формується за день до зустрічі.

Ключові підходи до проведення онлайн зустрічей:

- Під час онлайн-зустрічі усі "включені" в зустріч і не займаються іншими робочими або приватними справами.
- Активна участь та активне слухання з увімкненою камерою (за винятком випадків технічних обмежень, слабкого інтернет-з'єднання або інших обґрунтованих причин).
- Якщо за результатами онлайн-зустрічі передбачається виконання наступних кроків, організаторка такої зустрічі має впевнитись, що завдання та відповідальних, включно з термінами, було визначено та обговорено в кінці зустрічі (або як альтернатива - прописано в протоколі зустрічі, листі, повідомленні в групі в Telegram).

Правила внутрішньої комунікації та рекомендації

Керівництвом з внутрішніх комунікацій БО «Позитивні жінки» визначено додаткові правила комунікації:

- **Конфіденційність – понад усе**

Спілкування під час здійснення діяльності та надання послуг завжди ведемо з повагою до конфіденційності та приватності.

- **Повага до особистого простору**

У кожної з нас – власний ритм роботи та особисті кордони. Поважаймо час і простір одна одної. Якщо ваше питання не потребує термінового вирішення, і ви не зазначили його терміновість при зверненні, не варто очікувати відповіді миттєво.

- **Конструктивна критика**

Коли ми з чимось не погоджуємося – говоримо про це відкрито, але з повагою. Зауваження завжди мають бути конструктивними, без особистих випадів, образливого тону та переходу на особисте.

- **Баланс між роботою та особистим життям**

Не пишемо й не телефонуємо одна одній в неробочі години, без термінової потреби. Офіційні робочі години: 10:00-18:00. Все, що може зачекати до ранку наступного робочого дня – зачекає до ранку. Поза робочими годинами – гнучкість у комунікації.

- **Терміновість питань**

Відповіді на повідомлення у неробочий час не є обов'язковими (якщо питання не критичне). Критичними слід вважати ситуації, що загрожують безпеці команди чи отримувачок послуг, несуть серйозні репутаційні ризики, можуть призвести до зриву стратегічно важливого дедлайну, або пов'язані з критичним збоєм у роботі цифрових ресурсів організації. Час реакції на термінові запити – 3 години. Тема листа: «Терміново: короткий зміст запиту».

- **Релевантні одержувачки повідомлення**

to (кому): лист надсилаємо на тих людей, які мають дати коментарі, інпути, прийняти рішення; cc (копія): в копію ставимо тих людей, які мають бути поінформовані в процесі комунікації; фінальне рішення повідомляємо окремим листом тим членам команди, які мають бути проінформовані.

- **Етика віртуальних зустрічей**

На ZOOM та інші онлайн-зустрічі доєднуємося вчасно, з ввімкненою камерою, вимикаємо мікрофон, коли не говоримо.

- **Дедлайни – must-have**

Усі запити мають містити дедлайни. Давайте іншим принаймні 3 дні для збору коментарів (якщо не йдеться про термінові питання).

- **Автовідповіді**

У разі, якщо ви не можете бути на зв'язку більше одного дня – налаштуйте автоматичну відповідь про свою відсутність в електронній пошті і надайте контактні дані особи, до якої можна звернутися.

Рекомендації для підвищення ефективності комунікації

Реакція на зворотний зв'язок

Якщо ви отримали фідбек чи коментар щодо своєї роботи – пам'ятайте, це можливість для зростання, а не критика. Ми всі працюємо для спільної мети, тому надавайте та приймайте фідбек конструктивно і з повагою.

Розподіл відповідальності

Коли комунікуєте щодо завдань або проєктів, чітко визначайте, хто за що відповідає. Це допоможе уникнути непорозумінь і зняти зайву відповідальність з інших членкинь команди.

Час для фокусної роботи

Ми цінуємо час на глибоку роботу без перерв. Якщо вам потрібно більше концентрації, повідомте команді про свій «фокусний» час, коли ви не будете відповідати на повідомлення, окрім термінових.

Збереження екологічної атмосфери в колективі

Не забувайте про емоційний інтелект у спілкуванні. Навіть у стресових ситуаціях важливо підтримувати дружню й позитивну атмосферу, допомагаючи одна одній зберігати рівновагу. Субординація та тон спілкування мають важливе значення.

Екологічне використання ресурсів

Під час комунікацій намагайтесь уникати непотрібних листів або зайвого дублювання повідомлень. Ефективність також включає раціональне використання часу та ресурсів, як своїх, так і інших співробітниць.

Пам'ятайте: чим більше взаєморозуміння та поваги ми проявляємо одна до одної, тим ефективнішими й сильнішими ми будемо як команда!

Якщо у вас є пропозиції та ідеї щодо покращення системи комунікацій, просимо надсилати їх на електронну адресу: positivewomen.ukraine@pw.org.ua

Правила зовнішньої комунікації фахівчинь

Зовнішня комунікація має місце у взаємодії з підписницями/ками соціальних мереж, які пов'язані з БО «Позитивні жінки», партнерськими організаціями, комунальними закладами, фахівчинями/фахівцями за межами Організації, донорами тощо.

Кожна фахівчиня Організації формує її репутацію, незалежно від її посади чи ролі. При зовнішній комунікації варто дбати про репутацію Організації й дотримуватись професійного та етичного спілкування орієнтуючись на місію Організації. Усі публічні заяви в усному, письмовому або електронному вигляді щодо будь яких аспектів діяльності Організації мають бути направлені на зміцнення репутації Організації.

Якщо фахівчиня запрошена на зовнішню зустріч або виступає ініціаторкою такої зустрічі із залученням зовнішніх партнерів/ок, вона зобов'язана належним чином підготуватися. Належна підготовка демонструє професійність, сприяє ефективній взаємодії з партнерами/ками та зміцнює репутацію Організації.

Зокрема, необхідно завжди:

- знати цілі та місію Організації;
- чітко розуміти, хто є цільовою аудиторією зустрічі;
- володіти актуальною інформацією з питань, що є частиною програми заходу;
- мати обізнаність щодо діяльності Організації загалом та відповідних проєктів, дотичних до тематики зустрічі.

Для забезпечення ефективної та результативної участі у зовнішніх зустрічах фахівчині мають регулярно долучатися до внутрішніх робочих нарад та зустрічей, присвячених обговоренню прогресу впровадження проєктів Організації. Це дозволяє своєчасно отримувати актуальну інформацію, розуміти контекст і зміни в реалізації проєктів, а також кваліфіковано представляти Організацію під час зовнішніх заходів.

- ❏ Якщо регіональна представниця/регіональна координаторка має позицію з певного приводу і така позиція має розбіжності з офіційною позицією БО «Позитивні жінки», представниця/регіональна координаторка обов'язково має робити наголос на тому, що висловлена позиція є її власною і може не співпадати з офіційною позицією БО «Позитивні жінки».

Збір та реагування на зворотній зв'язок від фахівчинь

Мета

З метою постійного вдосконалення діяльності Організації та підвищення якості надання послуг, фахівчиням Організації надається можливість відкрито ділитися своїми думками, оцінками й пропозиціями, в тому числі й анонімно.

Фахівчині мають змогу повідомляти про свої спостереження, труднощі, пропозиції щодо покращення алгоритмів надання послуг жінкам, щодо виконання своїх обов'язків, командної роботи, внутрішньої комунікації та інших процесів, що можуть впливати на якість послуг.

Крім того, фахівчині мають змогу повідомляти про будь які невдоволення, скарги або зауваження, що стосуються їхньої сфери відповідальності чи діяльності Організації загалом.

Принципи розгляду звернень

Збір відгуків, скарг та пропозицій відбувається з гарантуванням захисту від тиску, погроз, або переслідування, дотримання конфіденційності та справедливого і неупередженого розгляду отриманих звернень.

Способи подання зворотного зв'язку

Пропозиції

Фахівчині Організації можуть повідомляти електронною поштою безпосередньо відповідній фахівчині: Голові Правління або менеджерці відповідного проєкту.

Скарги

- Електронною поштою на адресу: skargy.propoz@pw.org.ua
- Анонімно шляхом заповнення онлайн-форми (Google Form) для зворотного зв'язку.

Етапи розгляду та опрацювання звернень



1. Отримання

На початку року Головою Правління призначається відповідальна особа, яка здійснює обробку отриманих звернень через електронну скриньку skargy.propoz@pw.org.ua та анонімну онлайн форму.

Звернення, що надходять на електронні скриньки фахівчинь (Голові Правління, або менеджерці відповідного проєкту) обробляються відповідними фахівчинями. Перевірка скриньок здійснюється кожного дня (за винятком, коли у фахівчинь встановлено автовідповідач).

Звернення, що надходять на корпоративну електронну пошту Організації, розглядаються фахівчиною, відповідальною за ведення та опрацювання вхідного листування Організації. Перевірка скриньки здійснюється кожного дня.

Якщо скарга надійшла на будь яку електронну пошту фахівчинь Організації, відповідальна фахівчиня повинна терміново повідомити про це Правління Організації офіційним зверненням, надіславши електронного листа на такі 5 електронних адрес:

- | | |
|--|--|
| ☐ o.stryzhak@pw.org.ua | ☐ shabanovaalina2022@gmail.com |
| ☐ variga_vera@ukr.net | ☐ severmaria777@gmail.com |
| ☐ elenab270878@gmail.com | |

В копію такого листа також потрібно додати електронну адресу відповідальної особи Організації, яка веде облік усіх скарг. Звернення, що надходять на електронну скриньку skargy.propoz@pw.org.ua, реєструються відповідальною особою Організації. Перевірка скриньки здійснюється щонайменше раз на тиждень.

Розділ 11

Звернення, отримані через анонімну форму Google Form, зберігаються на корпоративному Google диску Організації з обмеженим доступом, та обробляються відповідальною особою Організації щонайменше раз на місяць.

Відповідальна особа за збір та обробку пропозицій та скарг здійснює первинний розгляд звернень, що включає в себе класифікацію звернення (побажання / пропозиція / скарга).

У випадку отримання скарг, відповідальна особа перенаправляє отримані скарги всьому складу Правління.

Якщо отримана скарга стосується самої Голови Правління, відповідальна особа за збір та обробку пропозицій і скарг інформує про це чотирьох інших членкинь Правління.

2. Реєстрація

Відповідальна особа Організації веде облік усіх пропозицій і скарг, що надходять різними каналами, зокрема через електронну скриньку skargy.proroz@rw.org.ua та анонімну онлайн-форму. Для цього вона веде електронний журнал, доступ до якого мають лише призначена відповідальна особа та весь склад Правління. Доступ до відповідей з онлайн-форми (Google Form) для зворотного зв'язку мають виключно призначена відповідальна особа Організації та весь склад Правління.

На всі звернення отримані на електронні скриньки (скриньки фахівчинь, корпоративну або скриньку skargy.proroz@rw.org.ua) надсилається підтвердження про отримання листа з орієнтовним терміном розгляду. Стандартний термін розгляду звернення — до **14 робочих днів** з моменту отримання, якщо не потрібне додаткове розслідування. У разі потреби проводиться збір додаткової інформації або внутрішнє розслідування, із залученням релевантних фахівчинь.

3. Процедури розгляду

Голова Правління (якщо скарга не стосується самої Голови Правління) визначає відповідним Наказом склад комісії з розгляду звернення та розслідування справи. У випадках, коли скарга стосується Голови Правління, то за розгляд та розслідування скарги відповідають інші 4 членкині Правління.

За загальної координації відповідальною особою за збір та обробку пропозицій та скарг, а також (за потреби) із залученням комісії з розгляду звернення та розслідування справи, отримані пропозиції та скарги розглядаються, що включає в себе:

- Проведення аналізу причин, що призвели до виникнення проблемної ситуації або потреби у зверненні.
- Оцінка можливостей для впровадження запропонованих змін чи вдосконалень у робочих процесах.

- Формування висновків та рекомендацій щодо усунення виявлених недоліків, визначення стратегій запобігання подібним ситуаціям у майбутньому та підвищення ефективності діяльності Організації.
- Розроблення плану впровадження нових або оновлених алгоритмів, процедур чи підходів у роботі.
- Здійснюється контроль виконання: перевірка через певний період після розгляду, чи були реалізовані визначені заходи та чи задоволена фахівчиня результатом.

4. Рішення і повідомлення

За підсумками розгляду пропозицій та скарг фахівчині, яка надіслала таке звернення, повідомляється результат розгляду та вжиті заходи (якщо її звернення було не анонімне). Якщо фахівчиня надала пропозиції щодо вдосконалення діяльності Організації, приймається рішення щодо можливості або доцільності їх впровадження.

Захист і конфіденційність

Організація гарантує, що жодна фахівчиня не буде піддана тиску, переслідуванню або дискримінації чи осудливому ставленню за подання звернення. Уся отримана інформація є конфіденційною й використовується виключно з метою розгляду. Обробка персональних даних здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України про захист персональних даних.

Стандарти надання послуг жінкам

З метою забезпечення найкращого досвіду отримання послуг жінками та підтримки високих стандартів роботи Організації, фахівчині мають надавати послуги якісно, професійно та з дотриманням етичних принципів Організації.

Принципи якісного та професійного надання послуг



Своєчасність

Послуги надаються без зволікань, у межах узгоджених термінів, а реагування на звернення є оперативним.



Орієнтація на потреби

Фахівчиня визначає реальні потреби жінки, враховує її життєві обставини, ресурси й очікування, добираючи оптимальні інструменти допомоги.



Відповідність стандартам

Послуги надаються згідно з визначеними політиками, процедурами та етичними принципами.



Результативність

Отримувачка послуг отримує очікуваний або відчутний результат, який сприяє покращенню її благополуччя.



Емпатія та доброзичливість

Фахівчиня демонструє повагу, турботу, підтримку й неупереджене ставлення, створюючи відчуття безпеки та довіри.



Дотримання конфіденційності

Персональні дані, деталі звернення та будь-яка особиста інформація отримувачок послуг не розголошуються без згоди жінки.



Повага до гідності та прав людини

Фахівчиня взаємодіє з отримувачками послуг на засадах поваги до автономії жінки, рівності, недискримінації та доброзичливості.



Підтримка професійної дистанції

Надання послуг має відбуватись виключно у форматі «фахівчиня – отримувачка послуг», потрібно уникати змішування особистих і робочих відносин.



Етика та постійний розвиток

Фахівчині мають дотримуватися професійної етики, постійно підвищувати кваліфікацію, рефлексувати власні упередження і дії.

Загальні принципи соціальної роботи з жінками, які живуть з ВІЛ

Антистигматизаційний підхід

Робота має бути спрямована на подолання як зовнішньої (соціальної), так і внутрішньої стигми (самостигматизації), сприяючи самоприйняттю, підтримці позитивної ідентичності та соціальній інтеграції.

Комплексність і цілісність підтримки

Надання послуг має охоплювати широкий спектр потреб – психологічних, соціальних, правових, медичних, освітніх – і забезпечувати як кризову, так і довготривалу підтримку.

Індивідуалізація та контекстуалізація

Соціальні працівниці мають враховувати індивідуальні життєві обставини отримувачки послуг і працювати в контексті її культури, громади та системи підтримки.

Участь та імпаурмент

Принцип активного залучення жінок до процесу ухвалення рішень, планування інтервенцій, посилення їхньої суб'єктності, впевненості в собі та здатності відстоювати свої права.

Мультидисциплінарність та партнерство

Соціальна робота повинна бути інтегрована у взаємодію з іншими фахівчинями, родиною та спільнотою для досягнення синергії допомоги.

Індивідуальні консультації з жінками

Індивідуальні консультації з боку фахівчинь мають відповідати стандартам щодо тривалості та змісту таких консультацій (первинна/повторна консультація). В практиці соціальної роботи індивідуальні консультації зазвичай тривають від 30 до 60 хвилин.

Алгоритм первинної індивідуальної консультації кейс-менеджерки

01

Інформування жінки

Своєчасне та належне інформування жінки про Організацію, перелік послуг, правила участі в групових заходах та знаходження на території Безпечних просторів або Центрів надання допомоги ПЖ (включно з головним правилом про дотримання та збереження конфіденційності).

02

Оцінка поточного стану

Оцінка поточного стану жінки.

03

Визначення проблеми

Двомірне визначення проблеми (Отримувачка послуг + Консультантка).

04

Альтернативи розв'язання

Альтернативи розв'язання проблеми.

05

План дій

План дій / корегування плану за потреби.

06

Аналіз та зворотній зв'язок

Аналіз, зворотній зв'язок; домовленість про наступну консультацію.

Повторна індивідуальна консультація кейс-менеджерки надається за попередньою домовленістю з отримувачкою послуг і охоплює питання, що були визначені згідно потреб жінки та плану щодо задоволення таких потреб.

Практичні рекомендації щодо оцінювання потреб отримувачки послуг

Під час первинної та подальшої оцінки потреб жінки, яка живе з ВІЛ, доцільно застосовувати цілісний підхід, що враховує не лише проблеми, а й потенціал, ресурси, рівень мотивації та емоційний стан.

Рекомендовано:

1. З'ясувати наявні ресурси отримувачки послуги: внутрішні (життєвий досвід, психологічна стійкість, навички самодопомоги, мотивація до змін) та зовнішні (підтримка з боку родини, друзів, колег; участь у спільнотах або групах взаємодопомоги; доступ до послуг та інформації).
2. Визначати сильні сторони, які можуть стати точкою опори в процесі супроводу: попередній досвід подолання труднощів; навички організації повсякденного життя; здатність до навчання й адаптації.
3. Оцінювати рівень стигматизації: зовнішньої — наявність досвіду дискримінації у медичних, освітніх чи соціальних закладах, на роботі, у родинному колі; внутрішньої (самостигматизації) — почуття провини, сорому, страх відкритості, уникнення соціальних контактів.
4. Уточнювати бар'єри, які можуть перешкоджати активній участі жінки в отриманні допомоги: депресивний стан, перебування в ситуації насильства, брак часу, обмежена мобільність.
5. Застосовувати техніки мотиваційного інтерв'ю: ставити відкриті запитання; проявляти емпатію та повагу до темпу жінки; підтримувати її у визначенні власних цілей, не нав'язуючи рішень.
6. Фіксувати зміни у стані та потребах отримувачки послуги з часом, переглядаючи план підтримки відповідно до актуального запиту.

Практичні рекомендації щодо індивідуального консультування жінок, які живуть з ВІЛ



Почніть з довіри

Створіть безпечний простір, де жінка буде почутою, прийнятою і визнаною. Починайте з ненасильницької комунікації, уникайте осуду, оцінок чи припущень.



Працюйте в темпі жінки

Не поспішайте з «вирішенням проблем». Важливо дозволити жінці говорити стільки, скільки вона готова, і про те, що вона готова розкривати. Поважайте мовчання, емоції, запитання.



Враховуйте травматичний досвід

Орієнтуйтеся на принципи травмоінформованого підходу. Не змушуйте жінку переповідати болісні події, уникайте тригерів, пропонуйте підтримку у разі емоційного дискомфорту.



Формуйте підтримувальне партнерство

Консультація – це не інструктаж. Спонукайте клієнтку до рефлексії, самостійного ухвалення рішень, виявлення ресурсів і формулювання власних цілей.



Забезпечуйте доступну інформацію

Пояснюйте терміни, процедури й можливості простою, зрозумілою мовою. Уникайте «професійного жаргону». За потреби – повторюйте або уточнюйте.



Документуйте з повагою

Ведіть облік консультацій згідно з вимогами, але не перетворюйте розмову на анкетування. Всі записи мають відповідати принципам конфіденційності.



Уточнюйте згоду

Перед початком консультації повідомте жінку про формат, мету, можливі межі розмови, а також правила конфіденційності. Збір персональної інформації – лише за згодою.



Підтримуйте сталість контакту

За можливості запропонуйте наступну зустріч, обміняйтесь безпечними способами комунікації. У разі кризової ситуації – орієнтуйте на доступну допомогу.



Не залишайте без підтримки

Якщо жінка проявляє сильні емоції або говорить про ризики для себе чи дитини – реагуйте в межах своєї компетенції, залучайте партнерські служби, перенаправляйте до фахівців.



Оцінюйте якість консультування

Періодично просіть жінку поділитись враженням від спілкування. Це допоможе вдосконалювати підходи і будувати тривале, якісне взаємодопоміжне партнерство.

Практичні рекомендації щодо дистанційного консультування

- Подбайте про безпечний цифровий канал. Узгодьте з жінкою зручний і безпечний спосіб комунікації, враховуючи її доступ до техніки, інтернету та приватного простору.
- Переконайтесь у згоді на онлайн-формат. На початку розмови поясніть, як саме відбуватиметься консультація, нагадайте про конфіденційність.
- Створіть емоційно безпечну атмосферу. Почніть із короткої розмови для «налаштування».
- Використовуйте візуальні та текстові підсилювачі. За можливості демонструйте інфографіку, короткі відео або надсилайте лінки на корисні ресурси.
- Враховуйте емоційну дистанцію. У дистанційному форматі складніше вловити невербальні сигнали — тому уточнюйте емоційний стан.
- Уникайте перевантаження. Не намагайтеся за одну онлайн-зустріч охопити надто багато тем.
- Фіксуйте домовленості письмово. Після консультації коротко підсумуйте основні домовленості та рекомендації у повідомленні.
- Будьте чутливими до зникнення контакту. Якщо жінка перестає відповідати — не тисніть. Надішліть нейтральне повідомлення з нагадуванням.
- Обмежте фонові ризики. За можливості обирайте нейтральний фон і тишу з вашого боку.
- Регулярно аналізуйте власний підхід. Відстежуйте, як дистанційна робота впливає на вашу емоційну стійкість і ефективність.

Соціальний супровід (кейс-менеджмент) у роботі з жінками

Кейс-менеджмент (ведення випадку, соціальний супровід) — це індивідуалізований підхід до надання допомоги, метою якого є забезпечення цілісного, скоординованого та ефективного процесу допомоги, що сприяє посиленню автономії, самостійності та впевненості жінки у власних силах.

Основні етапи кейс-менеджменту:



Встановлення контакту та оцінка потреб

Фахівчиня налагоджує довірливу взаємодію з жінкою, збирає інформацію про її життєву ситуацію, ресурси, проблеми та цілі. Особливу увагу слід приділяти емоційному стану клієнтки, її мотивації, рівню готовності до змін.



Планування індивідуальної підтримки

Спільно з жінкою формулюється індивідуальний план дій: визначаються пріоритети, необхідні ресурси, послуги та очікувані результати.



Реалізація плану допомоги

Фахівчиня здійснює супровід та координує надання необхідних послуг (психологічних, юридичних, соціальних тощо), залучає інших спеціалісток або організації. Забезпечується системна комунікація між фахівчинями для узгодженості дій. За потреби забезпечується захист прав жінки.



Моніторинг і коригування плану

Регулярно відстежується динаміка змін у ситуації жінки, аналізується ефективність вжитих заходів, за потреби план оновлюється.



Завершення кейсу

Кейс вважається завершеним, коли жінка досягла визначених цілей або отримала достатню підтримку для самостійного подолання ситуації. Підсумовується результат, визначаються уроки та можливості подальшої підтримки.

Надання послуг із транспортування

Отримувачкам послуг можуть надаватись послуги транспортування до заходів Організації або в межах соціального супроводу до медичних і соціальних установ (за наявності ресурсу). Такі послуги надаються з урахуванням пріоритетності, визначеної нумерацією категорій.

Категорія 1 Жінки, які живуть з ВІЛ та мають онкологічні захворювання	Категорія 2 Жінки, які живуть з ВІЛ та мають хронічні опортуністичні захворювання (3–4 клінічні стадії ВІЛ-інфекції) або інші стани, що зумовлюють обмежену можливість самостійного пересування
Категорія 3 Жінки, які живуть з ВІЛ та перебувають у ситуації домашнього або гендерно зумовленого насильства — для транспортування до відповідних служб або медичних установ, необхідних для отримання допомоги.	

Рішення про надання послуги транспортування ухвалюється на підставі оцінки потреб відповідно до «Керівництва щодо оцінки потреб» та з урахуванням наявних ресурсів (транспорту, фінансування, персоналу).

Планування та перенесення консультацій

Планування консультацій.

Для забезпечення ефективної організації робочого часу фахівчиням рекомендується вести графік індивідуальних консультацій із отримувачками послуг, щоб планувати свій робочий час.

- У графіку бажано зазначати вільні часові слоти для запису отримувачок послуг.
- Такий графік може бути особистим робочим інструментом фахівчині, розробленим у зручному форматі.
- Рекомендовано використовувати Google Calendar, який дозволяє планувати зустрічі, встановлювати нагадування та синхронізувати розклад між пристроями.

Перенесення або відміна консультацій

У разі, якщо з певних причин фахівчиня не може провести консультацію у запланований час:

- Вона зобов'язана попередити отримувачку послуг завчасно, не пізніше ніж за 12 годин до запланованої зустрічі.
- За можливості, необхідно повідомити причину перенесення (наприклад, хвороба, термінова службова ситуація тощо).
- Рекомендується відразу запропонувати новий час для проведення консультації, щоб уникнути затримки у наданні підтримки.

Практичні рекомендації щодо завершення надання послуги

- **Обговорюйте завершення заздалегідь**, щоб жінка могла емоційно та практично підготуватися до цього етапу.
- **Наголошуйте на досягненнях отримувачки послуги та її зусиллях** — це допомагає зміцнити впевненість у собі й відчуття контролю.
- **Оцінюйте разом з жінкою, що змінилося в її житті**, які навички були сформовані, що ще потребує уваги.
- **Не поспішайте з завершенням, якщо жінка ще не готова** — адаптація має індивідуальний ритм.
- **Пропонуйте альтернативні форми залучення** після завершення активного супроводу (участь у групах, ініціативній команді, волонтерство тощо).
- **Нагадуйте про можливість повторного звернення**, зберігайте теплий контакт і доступність.
- **Документуйте ключові результати та наступні кроки** (навіть якщо вони не пов'язані з формальним завершенням).
- **Дбайте про завершення як про ресурсний досвід**, а не втрату зв'язку: навіть вихід із послуги — це частина підтримки.

Проведення групових заходів

Планування та анонсування

- Для планування групових заходів на базі Центру/Простору рекомендується через відповідні канали комунікації збирати зворотній зв'язок від жінок щодо бажаних тем групових заходів.
- Фахівчиням рекомендується публікувати анонси заходів у внутрішніх каналах комунікації з отримувачками послуг.
- Анонси варто оприлюднювати на початку кожного місяця з нагадуванням за 3–4 дні до дати проведення заходу.
- Групи взаємодопомоги для жінок, які живуть з ВІЛ, обов'язково проводяться 1 раз на місяць (незалежно від наявності проєктів).
- Групи взаємодопомоги для жінок, які живуть з ВІЛ, також як і групові заходи в рамках «Школи життя з ВІЛ», фасилітуються виключно фахівчинями, які живуть з ВІЛ.

Створення безпечного середовища

- Групові заходи мають проходити у безпечній, доброзичливій атмосфері, яка сприяє довірі, взаємоповазі та відкритому спілкуванню.
- Введення жінки в групу здійснюється після інформування її з боку фахівчині з наявними правилами участі в групі.
- Кожен груповий захід має розпочинатись із зазначення Правил (зокрема, перше правило про збереження конфіденційної інформації).
- Фахівчині мають дбати про дотримання конфіденційності: все, що обговорюється під час заходу, не виноситься за межі групи без згоди учасниць.
- Особливу увагу слід приділяти підтримці учасниць, які можуть мати емоційні реакції або потребувати додаткової допомоги після зустрічі.
- До участі у групах взаємодопомоги для жінок, які живуть з ВІЛ, не можуть долучатися жінки, які не мають ВІЛ-позитивного статусу. Винятком може бути ситуація, коли жінку, яка живе з ВІЛ, супроводжує інша особа, якщо жінка має обмеження у пересуванні або її стан потребує супроводу. У такому випадку фасилітаторка групи заздалегідь повідомляє про цю ситуацію інших учасниць групи і отримує на це у них дозвіл.

Практичні рекомендації щодо групової роботи з отримувачками послуг

Створіть безпечний та підтримуючий простір

Забезпечте умови, в яких учасниці відчуватимуть довіру, повагу та конфіденційність. Наголосіть на недопустимості будь-якої дискримінації чи осуду.

Враховуйте різний рівень готовності до участі

Дайте можливість долучатися поступово, з повагою до особистих меж і темпу кожної учасниці. Не примушуйте відкриватися, поважайте право мовчати.

Формуйте групові правила разом з учасницями

Спільно визначте правила поведінки, конфіденційності, взаємоповаги та обов'язки, щоб створити відчуття спільної відповідальності.

Використовуйте інтерактивні методи

Залучайте вправи на розвиток довіри, командної роботи, арт-терапевтичні елементи, обговорення, рольові ігри, що сприяють соціалізації та самовираженню.

Враховуйте гендерно чутливий підхід

Підтримуйте усвідомлення особливостей гендерних ролей, звертайте увагу на наслідки стигми, насильства і дискримінації, сприяйте розвитку самооцінки та самозахисту.

Плануйте заходи з урахуванням потреб і ресурсів учасниць

Організуйте зустрічі в зручний час і у комфортному місці, забезпечуйте доступність (транспорт, дитячий догляд, переклади), пропонуйте різні формати активностей (майстер-класи, лекції, дискусії).

Залучайте спеціалістів різного профілю

Інтегруйте до групової роботи психологів, соціальних працівників, медиків, юристів — залежно від потреб і запитів учасниць.

Підтримуйте сталий контакт і супровід

Організуйте регулярні зустрічі, підтримуйте комунікацію між сесіями, заохочуйте учасниць ділитися досвідом і підтримувати одна одну.

Збирайте та враховуйте зворотний зв'язок

Опитуйте учасниць щодо задоволеності групою, корисності матеріалів і методів, адаптуйте програму відповідно до їхніх побажань і потреб.

Забезпечуйте чітке інформування про конфіденційність

Нагадуйте про правила нерозголошення особистої інформації, створюйте культуру довіри і взаємної підтримки.

Правила участі та інформування отримувачок послуг

Конфіденційність

Всі учасниці зобов'язані дотримуватися високого рівня конфіденційності та поважати приватність одна одної. Вхід до групових чатів здійснюється після особистої зустрічі, консультації з фахівчиною організації та ознайомлення з правилами групи. Особиста інформація, яка стає відомою під час участі в групових зустрічах або у спілкуванні в чаті/групі, не може бути передана чи обговорена зі сторонніми людьми (персональні дані учасниць, місця проживання, стан здоров'я, діагноз, сімейні обставини, особистий досвід та навіть сам факт участі у групі). Забороняється робити фото- або відео- фіксацію будь-якої частини інформації з групи для подальшого розповсюдження, у тому числі категорично заборонено демонструвати зміст онлайн-групи стороннім особам (друзям, чоловікам, дітям, родичам, знайомим тощо). У випадках порушення правила конфіденційності можливі такі наслідки: Виключення з групи. Вирішення питання в юридичному порядку через суд за ініціативою постраждалої учасниці.

Взаємопідтримка

Взаємопідтримка в групі передбачає, що кожна учасниця має можливість: Отримувати необхідну допомогу у вирішенні життєво важливих питань. Підвищувати свій емоційний стан і зміцнювати психологічну стійкість. Розширювати коло спілкування та обмін взаємною підтримкою для учасниць спираючись на особистий досвід життя з ВІЛ. Отримувати консультації щодо життя з ВІЛ за принципом "рівна-рівній" (онлайн та офлайн) Отримувати рекомендації та контакти толерантних і досвідчених медичних фахівчинь/ців. ЗАБОРОНЕНО: Звертатися за допомогою одна до одної з приводу збору коштів на особисту картку, репостити інші збори. Зловживати особистими ресурсами інших учасниць групи, у тому числі використовувати професійні та особисті навички й матеріальні ресурси інших учасниць. Цей підхід сприяє запобіганню можливим зловживанням та забезпечує ефективну та конструктивну підтримку для всіх учасниць.

Толерантність

Усі учасниці рівні незалежно від життєвого досвіду, статусу чи переконань. Важливо дотримуватися принципів взаємоповаги, уникати критики, оцінок та знецінення. Кожна учасниця має право на власні релігійні та політичні погляди або їх відсутність, але не нав'язує свої переконання. При цьому ми не сперечаємося про «правильність» вибору та не засуджуємо інших. Головне – підтримка, розуміння та сестринство в безпечному просторі групи.

Екологічне спілкування

Уникаємо агресивної поведінки, звинувачень, різких зауважень та емоційного тиску. Не надаємо порад, рекомендацій без запиту. Спілкування засноване на принципі поваги до себе та інших учасниць.

Заборона рекомендації медикаментів

Враховуючи індивідуальний стан здоров'я та реакції організму на ліки ми не рекомендуємо або не рекламуємо медикаменти, включно БАДи, вітаміни та рецепти народної медицини. Ми можемо ділитися своїм досвідом, але завжди радимо звертатися до лікарів для отримання професійних консультацій/рекомендацій/призначень.

Належне інформування отримувачок послуг

Кейс-менеджерки та інші фахівчині, які надають послуги супроводу та консультування «рівна-рівній», зобов'язані забезпечувати належне інформування жінок щодо доступних послуг на базі Центру/Простору, адже це забезпечує їхню обізнаність та сприяє ефективній підтримці.

Фахівчині повинні своєчасно та регулярно інформувати отримувачок послуг про:

- *Графік роботи Центру.*
- *Спектр послуг, доступних на базі Центру/Простору та в онлайн-форматі, із чітким описом мети кожної послуги та її основних складників, а також критеріїв участі (якщо певні заходи не для всіх).*
- *Графік, тематику та правила участі в групових заходах.*
- *Правила та критерії видачі гуманітарної допомоги.*
- *Необхідність дотримання конфіденційності щодо інших отримувачок послуг, відповідно до «Інформованої згоди щодо дотримання конфіденційності отримувачкою послуг БО «Позитивні жінки».*
- *Можливість та способи надання зворотного зв'язку (відгуки, скарги, пропозиції) щодо отриманих послуг, через такі канали: електронну скриньку: skargy.proroz@pw.org.ua, анонімні паперові форми розміщені у Центрах, анонімні онлайн-анкети на базі Google Forms, QR посилання на які розміщені у Центрах.*

Ключові форми, які підписує отримувачка послуг

Для забезпечення належного документування, захисту персональних даних і дотримання етичних стандартів під час надання послуг кожна жінка підписує відповідні форми.

- **Згода на обробку персональних даних.** Підписується під час першого звернення жінки в проєкті.
- **Інформована згода щодо дотримання конфіденційності отримувачкою послуг БО «Позитивні жінки».** Засвідчує, що жінка ознайоmlена з правилами конфіденційності, розуміє, які саме дані є конфіденційними, і погоджується дотримуватись цих правил при участі у групових заходах або отриманні послуг.
- **Згода на фото- або відеозйомку.** Підписується індивідуальна або групова згода у випадку, якщо під час заходів чи консультації здійснюється фото- або відеофіксація.
- **Запит на отримання допомоги (за потреби).** Заповнюється у випадку видачі жінці гуманітарної допомоги.

Фахівчиня має роз'яснити отримувачці послуг зміст кожної форми простою мовою перед підписанням. Всі підписані форми повинні зберігатися у захищеному форматі (електронно або в паперовому вигляді) згідно з політикою конфіденційності Організації.

Ключові документи щодо стандартів надання послуг жінкам, якими мають керуватись кейс-менеджерки

Ключові документи щодо стандартів надання послуг жінкам, якими мають керуватись кейс-менеджерки:

- Державні Стандарти соціальних послуг;
- Методичний посібник з впровадження комплексної моделі послуг з профілактики, догляду та підтримки для жінок та дівчат, які живуть з ВІЛ;
- Алгоритм взаємодії та переадресації жінок, які живуть з ВІЛ, і жінок з ключових спільнот, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, до інших надавачів послуг;
- Соціальні послуги для жінок, які живуть з ВІЛ: огляд міжнародного та українського досвіду;
- Методично-науковий посібник “Соціальна адаптація жінок, які живуть з ВІЛ: специфіка соціальної послуги”;
- Методичні рекомендації для спеціалістів центрів соціальних служб щодо надання послуги соціальної адаптації жінок, які живуть з ВІЛ;
- «Керівництво щодо оцінки потреб».

Збір та реагування на зворотній зв'язок від отримувачок послуг

В рамках надання послуг незалежно від вимог донора потрібно забезпечити збір зворотного зв'язку від жінок щодо їхнього рівня задоволеності та досягнутих результатів.

Відгуки допомагають Організації краще розуміти, що робиться вдало, а що потрібно вдосконалити. Це у свою чергу дає змогу ефективніше використовувати ресурси, дбати про високий рівень репутації Організації, а також забезпечувати належний рівень професіоналізму та якості надання послуг.

Канали збору зворотного зв'язку



Анонімна Google-анкета

QR-код для доступу до анкети має бути розміщений на видному місці в Центрі/Просторі.



Паперові анонімні анкети

Розміщуються на видному місці в Центрі/Просторі у вільному доступі для заповнення.



Електронна пошта

Адреса для звернень:
skargy.propoz@pw.org.ua



Соціальні мережі або месенджери

Соціальні мережі Організації або месенджери.

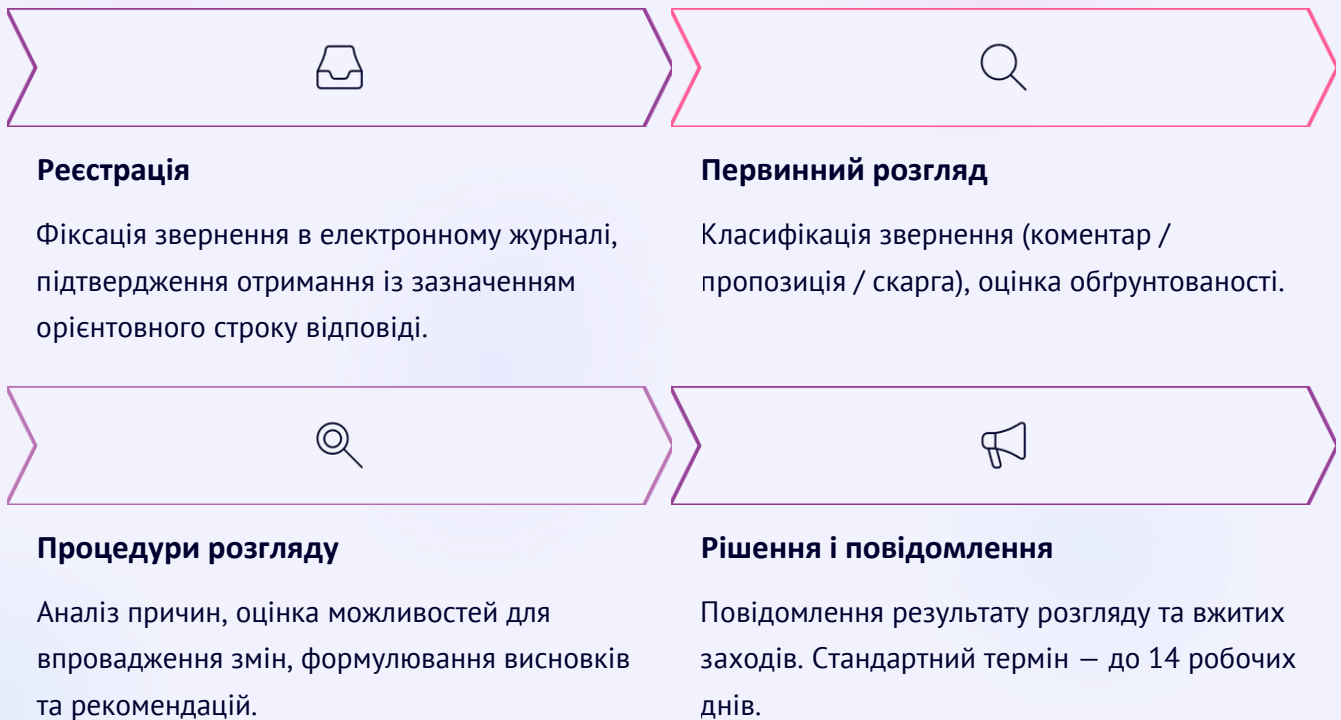
Отримувачки послуг мають бути належним чином проінформовані щодо можливих каналів надання зворотнього зв'язку. Наприклад, необхідно додати про це інформацію в чатах з отримувачками послуг та закріпити таке повідомлення.

Відповідальними за обробку та попередній аналіз коментарів, відгуків, скарг та пропозицій є:

- в закритих онлайн групах для отримувачок послуг - регіональні представниці/регіональні координаторки;
- через електронну скриньку skargy.propoz@pw.org.ua - відповідальна особа, яка здійснює обробку отриманих скарг та пропозицій;
- через Google та паперові анкети - асистентка/фахівчиня з MiO відповідного проєкту.

Етапи розгляду звернень та гарантії для отримувачок послуг

Етапи розгляду та опрацювання звернень від отримувачок послуг



1) Реєстрація.

- Регіональні представниці/регіональні координаторки та асистентка/фахівчиня МіО невідкладно передають суттєві звернення менеджерці відповідного проєкту, яка невідкладно інформує про звернення відповідальну особу, яка здійснює обробку отриманих скарг та пропозицій.
- Відповідальна особа Організації веде облік усіх пропозицій і скарг, що надходять різними каналами, шляхом ведення електронного журналу, доступ до якого мають лише призначена відповідальна особа та весь склад Правління.
- Доступ до відповідей з онлайн-форми (Google Form) для зворотного зв'язку мають виключно асистентка/фахівчиня з МіО відповідного проєкту та менеджерка відповідного проєкту, а також призначена відповідальна особа Організації.
- Після фіксації звернення в електронному журналі відповідальна особа перенаправляє отриману скаргу Голові Правління.
- На всі звернення (скарги/пропозиції/відгуки), що надходять на електронну пошту чи в соціальних мережах або месенджерах, обов'язково надсилається отримувачці послуг підтвердження отримання із зазначенням орієнтовного строку відповіді.

2) Первинний розгляд.

Відповідальна особа, яка здійснює обробку отриманих скарг та пропозицій здійснює первинний розгляд звернень, що включає в себе:

- класифікацію звернення (коментар/пропозиція/скарга);
- оцінку можливості для впровадження запропонованих змін чи вдосконалень у робочих процесах (якщо отримано пропозицію);
- оцінку обґрунтованості звернення, за потреби ініціювання додаткового збору фактів/розслідування, визначення потреби залучення інших релевантних фахівчинь до розгляду (якщо отримано скаргу або негативний відгук).

3) Процедури розгляду.

За загальної координації відповідальною особою за збір та обробку пропозицій та скарг, а також із залученням менеджерки відповідного проєкту, отримані пропозиції та скарги розглядаються, що включає в себе:

- Проведення аналізу причин, що призвели до виникнення проблемної ситуації або потреби у зверненні.
- Оцінка можливостей для впровадження запропонованих змін чи вдосконалень у робочих процесах.
- Формулювання висновків та рекомендацій щодо усунення виявлених недоліків, запобігання подібним ситуаціям у майбутньому та підвищення ефективності діяльності Організації.
- Розроблення плану впровадження нових або оновлених алгоритмів, процедур чи підходів у роботі.

Робота з негативними відгуками

Не слід відразу відповідати на щойно отриманий негативний відгук. У подібних ситуаціях часто включаються емоції, які можуть заважати об'єктивності та професіоналізму. Перш ніж надавати відповідь, важливо з'ясувати деталі ситуації, ретельно обміркувати формулювання відповіді та лише після цього надсилати її отримувачці послуг.

4) Рішення і повідомлення.

За підсумками розгляду звернення отримувачі послуг повідомляється результат розгляду та вжиті заходи (якщо звернення не анонімне). Стандартний термін розгляду звернення – до 14 робочих днів з моменту отримання, якщо не потрібне додаткове розслідування. У разі потреби проводиться збір додаткової інформації або внутрішнє розслідування, із залученням релевантних фахівчинь.

Серед можливих рішень щодо негативних звернень, скарг та пропозицій можуть бути, зокрема:

- вибачення від імені Організації;
- надання послуги повторно;
- надання додаткової послуги;
- притягнення до дисциплінарної відповідальності фахівчині, щодо якої була отримана скарга;
- додаткове навчання/коучинг фахівчині щодо якої була отримана скарга.

Через певний час після надання відповіді жінці, проводиться перевірка того, чи були реалізовані заплановані заходи, чи усунуті виявлені порушення або причини звернення. У разі, якщо проблема повторюється або залишилася невирішеною, менеджерка проєктів ініціює додаткові дії або перегляд відповідних процедур для підвищення їх ефективності.

Отримувачкам послуг гарантується захист їхніх прав та безпечна можливість надавати зворотний зв'язок. Фахівчині повинні належним чином проінформувати отримувачок послуг для заохочення надання зворотнього зв'язку без остраху.

Організація гарантує, що:

- Надання будь-яких відгуків, пропозицій чи скарг не матиме для отримувачок послуг жодних негативних наслідків.
- Жінка продовжуватиме отримувати послуги Організації у повному обсязі, незалежно від змісту звернення.
- Усі звернення розглядаються неупереджено, з дотриманням принципів поваги, справедливості, професійної етики та недискримінації.
- Вся інформація, отримана у процесі розгляду звернень, розглядається як конфіденційна і використовується виключно для цілей її аналізу та вирішення.

Правила роботи з гуманітарною допомогою

Положенням «Про благодійну діяльність та гуманітарну допомогу» БО «Позитивні жінки»

визначаються основні аспекти бухгалтерського обліку, документального оформлення руху, звітності щодо отримання та видачі гуманітарної допомоги, а також відповідальності щодо порушення надання такої допомоги.

Гуманітарна допомога надається незалежно від раси, віросповідання чи національності отримувачів і без будь-яких несприятливих відмінностей. Пріоритети допомоги визначаються виключно на основі потреб отримувачок послуг.

При видачі гуманітарної допомоги фахівчині, які надають послуги жінкам, повинні керуватись наступними ключовими принципами:

Дотримання вимог донора: гуманітарна допомога в рамках кожного проєкту повинна надаватись виключно згідно вимог донора та плану проєкту;

Дотримання вимог Організації: у випадку відсутності чітких вимог та критеріїв видачі гуманітарної допомоги з боку донора, варто керуватись Політиками та вимогами Організації, які визначені у відповідних документах;

Дотримання критеріїв для видачі: отримувати гуманітарну допомогу мають виключно ті жінки, які відповідають визначеним критеріям для отримання такої допомоги (критерії, що визначені донором, або стандартні (позапроєктні) критерії);

Орієнтація на потреби отримувачок послуг: видача гуманітарної допомоги повинна ґрунтуватися на потребах отримувачок послуг;

Незалежний підхід: фахівчині при видачі гуманітарної допомоги повинні діяти неупереджено та без будь якого впливу особистих чи зовнішніх інтересів або переконань.

У випадку отримання Організацією позапроєктної гуманітарної допомоги, яку національний офіс або самі регіональні команди залучають шляхом локального фандрейзингу, така гуманітарна допомога надається згідно стандартних (позапроєктних) критеріїв, визначених Організацією та затверджених Наказом Голови Правління.

Стандартні (позапроектні) категорії для надання гуманітарної допомоги

Рішення про надання гуманітарної допомоги ухвалюється на підставі оцінки потреб, здійсненої регіональною представницею або кейс-менеджеркою БО «Позитивні жінки» відповідно до Керівництва щодо оцінки потреб (від 11.09.2025 р.)

Надання гуманітарної допомоги здійснюється з урахуванням пріоритетності, визначеної порядком (нумерацією) нижченаведених категорій.

Гуманітарна допомога може надаватися жінкам і дітям із таких вразливих категорій:

1. Жінки, які живуть з ВІЛ та мають онкологічні захворювання.
2. Жінки, які живуть з ВІЛ та мають хронічні опортуністичні захворювання (III–IV клінічні стадії ВІЛ-інфекції).
3. Жінки, які живуть з ВІЛ і є внутрішньо переміщеними особами (ВПО).
4. Жінки, які живуть з ВІЛ/або законні представники (опікуни), які мають ВІЛ-позитивних дітей.
5. Багатодітні матері, які самостійно виховують трьох і більше дітей.
6. Жінки, які є матерями ВІЛ-експонованих дітей, у яких зафіксований перший (початковий) позитивний результат вірусологічного тесту (ПЛР-діагностика).
7. Дівчата-підлітки, які живуть з ВІЛ, та не мають батьків / перебувають у складних життєвих обставинах.
8. Жінки, які живуть з ВІЛ зрілого віку, та не мають родичів або не отримують від них належної підтримки.
9. Жінки, які живуть з ВІЛ, та проживають у сільських територіях з обмеженим доступом до медичних і соціальних послуг.

Менеджерки проєктів зобов'язані своєчасно інформувати фахівчинь (кейс-менеджерок, соціальних фахівчинь та ін.) щодо правил видачі, а також ведення відповідної документації щодо гуманітарної допомоги за конкретним проєктом згідно вимог донора, який фінансує такий проєкт.

Для отримання гуманітарної допомоги отримувачка послуг повинна підписати Запит на отримання допомоги, де попередньо надавачка послуг зазначає код отримувачки послуг.

Фактична видача гуманітарної допомоги оформлюється відомістю із зазначенням найменування виданих позицій, їх вартості, коду отримувачки послуг, виду та кількості отриманої гуманітарної допомоги, а також підписами отримувачки та надавачки послуг.

Використання гуманітарної допомоги не за цільовим призначенням або з метою отримання прибутку тягне за собою кримінальну або адміністративну відповідальність згідно із законом.

Правила публікацій в соціальних мережах



Назва Організації

Повна назва: Благодійна організація «Позитивні жінки» / Charitable Organization «Positive Women». Скорочена назва: БО «Позитивні жінки» / СО «Positive Women». Не допускається використання видозміненої назви.



Логотип

Розташовується у правому верхньому чи правому нижньому куті зображення з урахуванням охоронного поля. Не допускається зменшення, обрізання чи зміна пропорцій логотипа.



Шрифти

Текстовий шрифт: Calibri (MS). Заголовковий шрифт: Open Sans. При повноколірному друці заголовкам може бути присвоєний колір з числа основних кольорів логотипа.

Запобігання та врегулювання конфлікту інтересів

Питання запобігання, виникнення, повідомлення та врегулювання конфлікту інтересів визначено [Політикою щодо запобігання конфлікту інтересів БО «Позитивні жінки»](#), а також [Етичним Кодексом Організації](#).

Конфлікт інтересів – суперечність між приватним інтересом фахівчині (або її близьких) та її обов'язками в Організації, що може вплинути на об'єктивність надання послуг чи неупередженість прийняття рішень або завдати шкоди репутації Організації.

Конфлікт інтересів може бути:

- реальним – приватні інтереси вже впливають на виконання обов'язків/надання послуг;
- потенційним – існують обставини, що можуть призвести до суперечності між приватними та організаційними інтересами;
- уявним – стороннім особам може здаватися, що конфлікт існує, навіть якщо фактично він відсутній.

Розділ 16

Управління конфліктом інтересів в Організації ґрунтується на таких принципах:

Добросовісність і прозорість

Усі рішення приймаються виключно в інтересах Організації.

Своєчасність

Інформація про реальний, потенційний або уявний конфлікт інтересів повинна бути розкрита без зволікань.

Конфіденційність

Повідомлення про конфлікт інтересів і процес його врегулювання здійснюються з дотриманням конфіденційності, якщо інше не передбачено законодавством.

Баланс інтересів

Під час врегулювання враховуються як інтереси Організації, так і права та законні інтереси фахівчинь.

Захист від переслідувань

Особи, які добросовісно повідомили про конфлікт інтересів, не можуть бути обмежені у правах чи піддаватися негативним наслідкам.

З метою запобігання виникненню конфлікту інтересів та своєчасного і ефективного його врегулювання усі фахівчині зобов'язані:

- діяти виключно в інтересах Організації під час виконання своїх обов'язків та надання послуг;
- уникати ситуацій, які можуть призвести до реального, потенційного чи уявного конфлікту інтересів;
- своєчасно повідомляти про будь-які обставини, що створюють або можуть створити конфлікт інтересів;
- надавати повну і правдиву інформацію під час декларування чи повідомлення про конфлікт інтересів;
- утримуватися від участі у прийнятті рішень, якщо вони перебувають у конфлікті інтересів.

Відповідальність за врегулювання конфлікту інтересів покладається:

- на Голову Правління – у випадках, коли конфлікт стосується фахівчинь;
- на Правління – у випадках, коли конфлікт інтересів стосується Голови Правління.

Голова Правління зобов'язана:

- приймати повідомлення про конфлікти інтересів;
- перевіряти достовірність наданої інформації та оцінювати серйозність ризиків;
- приймати рішення щодо врегулювання конфлікту інтересів, якщо він стосується фахівчинь;
- інформувати Правління, якщо конфлікт інтересів стосується самої Голови Правління.

Правління зобов'язане:

- розглядати повідомлення про конфлікт інтересів у випадку, коли він стосується Голови Правління;
- приймати рішення щодо врегулювання такого конфлікту;
- забезпечувати контроль за дотриманням Політики щодо запобігання конфлікту інтересів.

Алгоритм дій у випадку конфлікту інтересів

● **Виявлення**

Конфлікт інтересів може бути виявлений самою працівницею/-ком, волонтеркою/-ом, консультанткою/-ом, підрядницею/-ком або іншими особами, які дізналися про його існування.

● **Повідомлення**

Особа, яка виявила реальний, потенційний або уявний конфлікт інтересів, зобов'язана невідкладно повідомити про це. Повідомлення здійснюється письмово (у формі декларації) або усно на ім'я Голови Правління. Якщо конфлікт стосується самої Голови Правління, повідомлення передається на розгляд Правління.

● **Розгляд**

Голова Правління (або Правління, якщо конфлікт стосується Голови) перевіряє обставини, оцінює рівень ризику та запитує пояснення у особи, яка перебуває в конфлікті інтересів.

● **Прийняття рішення**

За результатами розгляду приймається рішення про форму врегулювання конфлікту інтересів. Можливі варіанти: визнання, що конфлікту інтересів немає; обмеження участі особи у прийнятті рішень; відсторонення від розгляду конкретних питань; делегування обов'язків іншій особі; зміна функціональних обов'язків; відмова від співпраці або припинення договору.

● **Фіксація**

Рішення щодо врегулювання конфлікту інтересів оформлюється протоколом або наказом і доводиться до відома всіх зацікавлених сторін.

Розділ 16

Обов'язковим інструментом для виявлення та запобігання конфліктам інтересів є декларування. Кожна фахівчиня повинна своєчасно надавати повну і правдиву інформацію про існуючі чи потенційні конфлікти інтересів. Відповідальність за неповідомлення про конфлікт інтересів покладається на особу, у якої він виник.

Декларування здійснюється у таких випадках:



При прийнятті на роботу

під час прийняття на роботу або початку співпраці



При призначенні на посаду

при призначенні на нову посаду чи отриманні додаткових повноважень



У процесі діяльності

щоразу, коли виникають обставини, які можуть створити реальний, потенційний або уявний конфлікт інтересів

Декларація подається у письмовій формі за встановленим зразком Голови до Правління. За потреби допускається усне повідомлення з подальшим письмовим підтвердженням. Якщо конфлікт інтересів стосується Голови Правління, декларація передається на розгляд Правління.

Декларації зберігаються у визначеному порядку та доступні для ознайомлення лише уповноваженим особам. Інформація, що міститься в деклараціях, використовується виключно для цілей управління конфліктами інтересів та підлягає захисту відповідно до законодавства про персональні дані.

Інформація про реальний, потенційний або уявний конфлікт інтересів, що надійшла до Організації, підлягає обов'язковому розгляду.

Голова Правління (або Правління, якщо конфлікт стосується Голови Правління) аналізує отриману інформацію, оцінює серйозність ризиків та за потреби запитує пояснення у особи, яка перебуває в конфлікті інтересів.

За результатами розгляду можуть бути застосовані такі заходи врегулювання:

- визнання, що конфлікт інтересів відсутній;
- обмеження участі особи у прийнятті рішень, що стосуються предмета конфлікту;
- відсторонення від виконання певних обов'язків або прийняття рішень;
- делегування повноважень іншій особі;
- зміна функціональних обов'язків;
- припинення договору або співпраці.

Рішення про врегулювання конфлікту інтересів оформлюється протоколом або наказом та доводиться до відома відповідної особи.

У кожному випадку Організація прагне знайти справедливе та пропорційне рішення, яке забезпечує баланс між інтересами Організації та правами фахівчинь.

Усі фахівчині несуть персональну відповідальність за своєчасне повідомлення про реальний, потенційний чи уявний конфлікт інтересів.

Несвоєчасне або умисне приховування інформації про конфлікт інтересів може розглядатися як порушення трудової чи договірної дисципліни та стати підставою для застосування заходів впливу, включно з:

- дисциплінарною відповідальністю згідно з трудовим законодавством;
- розірванням договору про надання послуг чи волонтерської угоди;
- відстороненням від виконання завдань чи участі у проєктах;
- іншими заходами, передбаченими внутрішніми документами Організації та чинним законодавством України.

Якщо конфлікт інтересів стосується Голови Правління і вона умисно не повідомила про це, питання розглядається на засіданні Правління, яке має право ухвалити рішення щодо відповідальності, у тому числі ініціювати позачергові Загальні збори.

Недотримання Політики щодо запобігання конфлікту інтересів може негативно вплинути на подальші трудові або договірні відносини між особою та Організацією і враховується при ухваленні управлінських рішень.

Дія Політики щодо запобігання конфлікту інтересів поширюється також на консультанток/-ів, експертток/-ів та інших осіб, які залучаються до процесів ухвалення рішень в Організації, навіть якщо вони не є її фахівчинями. Такі особи зобов'язані до початку співпраці ознайомитися з Політикою щодо запобігання конфлікту інтересів БО «Позитивні жінки» та повідомити про наявність реального, потенційного або уявного конфлікту інтересів. Якщо конфлікт інтересів не був повідомлений і це стало відомо Організації від інших джерел, співпраця з такою особою може бути припинена.

Розділ 16

Організація гарантує захист осіб, які сумлінно повідомляють про реальні чи потенційні конфлікти інтересів, від будь-яких форм переслідування, помсти чи негативних наслідків. Відомості про інформаторок/-ів зберігаються конфіденційно та не можуть бути розголошені без їхньої згоди, за винятком випадків, прямо передбачених законом.

Жодна особа не може бути звільнена, понижена на посаді, позбавлена можливостей чи піддана іншим несприятливим заходам через подання повідомлення про конфлікт інтересів чи співпрацю з перевіркою.

Фахівчині Організації повинні уникати ситуацій, які можуть призвести до конфлікту особистих інтересів та інтересів Організації:



Отримання коштів або подарунків

Отримання коштів, дороговартісних подарунків або винагороди з метою впливу на службове рішення. Виключення — недорогі подарунки від щирого серця у знак вдячності.



Використання ресурсів Організації

Використання імені Організації, її репутації, матеріальних, фінансових чи інших ресурсів або конфіденційної інформації з метою отримання власної вигоди.



Інші несприятливі ситуації

Інші ситуації, які можуть призвести до несприятливих наслідків для Організації.

Інші практичні приклади наявного конфлікту інтересів:

- фахівчині, маючи дружні, або родинні зв'язки з отримувачками послуг, сприяють отриманню такими жінками ширшого пакету послуг, аніж отримують інші жінки;
- фахівчині отримують послуги та матеріальні блага Організації (сертифікати на купівлю товарів, набори гуманітарної допомоги тощо) в якості отримувачок послуг (виключення - якщо це не заборонено вимогами донора, що надає фінансування відповідного проєкту або передбачено в межах програм, спрямованих на розвиток організаційної спроможності).

Вирішення конфліктів та спорів

Конфліктом або спором вважається ситуація, за якої дві, або більше сторін мають принципові розбіжності у питаннях, які пов'язані з наданням послуг або пов'язані з діяльністю БО «Позитивні жінки». Конфлікти та спори можуть виникати також через особисті переконання і бути перешкодою при взаємодії між фахівчинями та/або при наданні послуг. Конфлікти та спори можуть бути вирішені шляхом переговорів, медіації, або звернення до суду.

Ключові інструменти для попередження виникнення конфліктів та спорів:

- Чітке визначення ролей і зон відповідальності, а також термінів виконання – уникнення перетину функцій і дублювання завдань між фахівчинями.
- Регулярна внутрішня комунікація – командні зустрічі, обговорення поточних робочих питань.
- Використання каналів для зворотного зв'язку та подання скарг та пропозицій – можливість повідомити про проблему без страху осуду чи наслідків.
- Онбординг і адаптаційна підтримка нових фахівчинь – уникнення конфліктів через непоінформованість.
- Культура поваги та підтримки в колективі – системне формування довіри, визнання внеску кожної учасниці процесу.

Ключові принципи попередження та врегулювання конфліктів:

Повага

Дотримання культури етичного спілкування, повага до гідності, досвіду та позиції іншої сторони.

Нейтральність

Уникнення дій або висловлювань, що можуть бути сприйняті як підтримка однієї зі сторін конфлікту.

Об'єктивність

Ухвалення рішень на основі стандартів Організації, а не особистих уподобань чи емоцій.

Конфіденційність

Збереження інформації, пов'язаної з конфліктом або скаргами, у межах довіреного простору, із захистом особистих даних усіх сторін.

Своєчасне реагування

Вжиття дій на ранніх етапах напруження, щоб уникнути ескалації конфлікту.

Відкритість до зворотного зв'язку

Готовність визнавати помилки, переглядати підходи та вчитися з досвіду, що призвів до конфлікту.

Недопущення дискримінації чи упередженого ставлення

Незалежно від особистих поглядів, переконань, статусу чи походження учасниць конфлікту.

Мотиваційні та заохочувальні інструменти

Організація застосовує різні інструменти для підвищення мотивації та залученості фахівчинь. Основна мета цих підходів — **заохочення до сумлінного, своєчасного та відповідального надання послуг жінкам**.

Організація просуває концепт сестринства в щоденній роботі на всіх рівнях організаційної структури, сприяє формуванню атмосфери взаємоповаги, єдності та підтримки, де кожна фахівчиня усвідомлює свою роль у досягненні спільної мети згідно зі Статутом та стратегічними планами Організації. З метою розвитку лідерського потенціалу та професійного зростання, Організація впроваджує програми супервізії, менторства та наставництва, а також підтримує ефективну командну взаємодію.

Також **заохочується ініціативність** — подання пропозицій та зворотного зв'язку щодо процесів, форм співпраці та вдосконалення внутрішніх механізмів. Це сприяє зміцненню довіри, покращенню робочих процесів та ефективнішому досягненню цілей Організації.

У межах наявних ресурсів Організація проводить профілактичні заходи проти професійного вигорання, а також підтримує участь фахівчинь у навчальних і командних заходах спрямованих на професійний розвиток і посилення мотивації до якісного та надання послуг.

Крім того, Правління має право встановлювати нематеріальні форми відзнак (грамоти, подяки тощо) для фахівчинь як вияв визнання та заохочення внеску кожної в діяльність Організації.

Профілактика професійного вигорання фахівчинь

Професійне вигорання — це стан емоційного, фізичного та інтелектуального виснаження, який виникає внаслідок тривалої роботи в умовах постійного стресу, великої відповідальності та високої емоційної залученості.

Для фахівчинь, які надають послуги підтримки жінкам, ризик вигорання є особливо високим. Тому Організація приділяє системну увагу профілактиці цього явища, поєднуючи індивідуальні практики самопідтримки та організаційні механізми допомоги і запобігання. Ефективна профілактика вигорання можлива лише за умови поєднання індивідуальних та організаційних заходів:

- **Індивідуальні практики** включають розвиток навичок стрес-менеджменту, усвідомленості, підтримку фізичного здоров'я, саморефлексію та баланс між роботою й особистим життям.
- **Організаційні практики** охоплюють чітке планування завдань, зменшення перевантаження, підвищення автономії фахівчинь, створення безпечного робочого клімату, регулярну супервізію та підтримуюче лідерство.

Індивідуальні практики та рекомендації для фахівчинь

Для підтримки власного ресурсу та збереження емоційної рівноваги рекомендується впроваджувати такі підходи:

Планування та розподіл навантаження

Використовуйте календар або інший зручний інструмент (наприклад, Google Calendar) для планування консультацій і перерв. Залишайте "вікна" для відновлення енергії між зустрічами.

Регулярні короткі перерви

Робіть паузи кожні 1–2 години, навіть на 5–10 хвилин, щоб переключити увагу та відволіктись.

Практики усвідомленості

Просте спостереження за власними відчуттями, фокус на "тут і зараз", короткі дихальні вправи знижують рівень стресу й допомагають відновити концентрацію.

Фізична активність та турбота про тіло

Регулярні рухові практики, повноцінний сон і збалансоване харчування прямо впливають на рівень стресу та ризик вигорання.

Баланс між професійною діяльністю та особистим життям

Плануйте час для відпочинку, особистих справ і дозвілля, встановлюйте межі між роботою та приватним життям.

Визнання власних досягнень

Навіть невеликі успіхи — це частина великої спільної мети. Усвідомлення цінності власної роботи підтримує внутрішню мотивацію.

Не замовчуйте напругу

Якщо відчуваєте, що перевантажені, емоційно виснажені або помічаєте, що важко зосередитись - сигналізуйте про це і звертайтеся до колеганок. Поділитись вчасно труднощами означає подбати про себе та своїх колеганок, бо ми - команда.

Організаційні механізми профілактики професійного вигорання

Організація забезпечує підтримку фахівчинь через такі механізми:

1

Командні зустрічі та обговорення прогресу

Регулярні зустрічі команди проводяться для обміну досвідом, спільного пошуку рішень і виявлення потреб у підтримці.

2

Визнання цінності та внеску кожної фахівчині

Спільний результат складається з багатьох щоденних дій, зусиль і маленьких перемог кожної фахівчині.

3

Впровадження інструментів для саморефлексії

Регулярне заповнення коротких пульсових опитувань дає змогу фахівчиням відстежувати власний стан, а Організації вчасно реагувати на потреби команди та виявляти зони ризику.

4

Профілактичні заходи

Організація проводить тренінги, вебінари, супервізії, командні виїзди та інші ініціативи, спрямовані на емоційне відновлення, розвиток командного духу й підвищення рівня професійної стійкості.

Організаційна система оцінки та підвищення якості послуг

Організація впроваджує цілісну систему оцінки, яка охоплює як якість наданих послуг для жінок, так і професійний розвиток і задоволеність фахівчинь, які забезпечують ці послуги. Такий підхід дає змогу одночасно підтримувати високі стандарти роботи та створювати сприятливе середовище для команди.

Система оцінки спрямована на:

- підвищення якості послуг і рівня задоволеності жінок;
- виявлення сильних сторін і успішних практик роботи фахівчинь;
- виявлення прогалин і зон розвитку в знаннях, навичках чи робочих процесах Організації;
- формування практичних рекомендацій для вдосконалення підходів до роботи;
- підтримку емоційного благополуччя команди й профілактику професійного вигорання.

Оцінка якості послуг і задоволеності жінок здійснюється через різні інструменти: анонімні анкети зворотного зв'язку, аналіз скарг, пропозицій і відгуків, отриманих від отримувачок послуг, а також моніторингові візити для перевірки дотримання стандартів.

Інструменти оцінки професійної діяльності фахівчинь

Раз на півроку

Онлайн (персоніфікована) анкета для оцінки рівня знань та володіння політиками та положеннями, викладеними у Практичному посібнику, оцінки ефективності роботи.

Оцінка роботи Секретаріату фахівчинями (анонімно через чат-бот).

Індивідуально:

Індивідуальні інтерв'ю з фахівчинями (включно з Секретаріатом) - отримання якісного зворотного зв'язку, обговорення досвіду, професійних викликів та перемог, шляхів подальшого розвитку.

Після навчання

До- та після- тренінгові анкети після навчальних заходів.

Раз на три роки

Атестація - проведення оцінки знань щодо основних складових та принципів роботи Організації.

Отримані дані узагальнюються для вдосконалення системи підтримки фахівчинь, посилення взаємодії в команді, оновлення посібників і розробки навчальних заходів. **Система оцінки побудована не як контроль, а як простір підтримки, діалогу і зростання.**

Впровадження, комунікація та моніторинг застосування Посібника

Поточний посібник представляється фахівчиням Організації щонайменше у таких форматах:

- під час обов'язкового щорічного навчального заходу;
- шляхом електронного поширення документа серед усіх фахівчинь;
- як складова частина онбординг-процесу для нових фахівчинь.

Положення про підтвердження ознайомлення з поточним посібником також включено до трудового, цивільно-правового договору чи договору про надання послуги (ФОП).

Поточний практичний посібник переглядається щонайменше один раз на рік або частіше – у разі змін у законодавстві, вимогах донорів чи внутрішніх документах Організації, а також у разі вироблення оновлених рекомендацій.

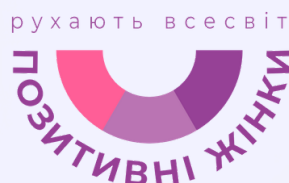
Розробка та оновлення поточного практичного посібника

Відповідальна особа	Версія	Дата затвердження
Наталя Новицька	1.0.	11.12.2025 рік

Регуляторні та процедурні документи БО «Позитивні жінки»

№	Назва документа / політики
1	Кодекс Етики та Поведінки
2	Політика захисту від сексуальної експлуатації та насильства/PSEA Policy
3	Політика захисту дітей
4	Політика запобігання шахрайству, корупції та безгосподарності
5	Політика убезпечення (Safeguarding)
6	Політика безпеки в умовах воєнного стану
7	Політика про порядок захисту та обробки персональних даних
8	Антитерористична політика
9	Політика запобігання та врегулювання конфлікту інтересів
10	Керівництво з внутрішніх комунікацій
11	Положення про благодійну діяльність та гуманітарну допомогу
12	Положення про дотримання конфіденційності у використанні інформації

Вище зазначені політики та документи доступні для ознайомлення [за посиланням](#).



Всі права захищені, 2026

 facebook.com/PositiveWomenUA

 pw.org.ua