

Кодекс поведінки для користувачів мобільного додатку VolEver

Цей Кодекс поведінки застосовується до всіх користувачів додатку VolEver, включаючи як волонтерів, так і бенефіціарів. Він базується на спільних цінностях поваги, безпеки, конфіденційності та взаємної підтримки. Користуючись додатком, ви погоджуєтеся дотримуватися цих принципів під час участі в програмі.

1. Повага та гідність

- Ставтеся до кожної людини з повагою, незалежно від її походження, мови, релігії, статі чи переконань.
- Поважайте час один одного, особисті кордони та потребу в приватності, тиші або особистому просторі — як у фізичних, так і в онлайн-взаємодіях. (пробіж)
- Використовуйте ввічливу та інклюзивну мову в усіх формах спілкування.

2. Недискримінація та рівний доступ

- Усі користувачі мають право на рівний доступ до форм допомоги, що пропонуються через платформу.
- Додаток створений для підтримки людей з України, які постраждали від конфлікту. Усі особи, що відповідають критеріям участі, мають гарантований рівний і недискримінаційний доступ до послуг.
- Ми прагнемо забезпечити, щоб усі правомочні бенефіціари отримували підтримку на справедливій та інклюзивній основі.

3. Безпека та відповідальність

- Надавайте пріоритет безпеці у всіх взаємодіях та діях.
- Не допускайте жодних форм насильства, експлуатації, дискримінації або домагань.
- Волонтери ніколи не повинні тиснути на бенефіціарів або маніпулювати ними; бенефіціари повинні ставитися до волонтерів з такою ж повагою.
- У разі надзвичайної ситуації або якщо ви відчуваєтеся небезпечно, негайно зверніться до свого координатора або відповідальної організації.
- Усі користувачі повинні негайно повідомляти координатора про будь-які випадки, підозри або ризики експлуатації, зловживання, домагань або іншої неналежної поведінки, що трапляються під час участі в заходах програми. Такі повідомлення будуть розглядатися конфіденційно, з повагою та відповідно до чинного законодавства.

4. Конфіденційність та приватність

- Не розголошуйте особисту інформацію про інших без їхнього дозволу.
- Користувачі повинні усвідомлювати, що обмін особистими даними, особливо контактними даними, може бути ризикованим. Ми рекомендуємо користувачам

спілкуватися переважно через додаток, особливо для короткострокових потреб. Будь ласка, не зловживайте функцією чату для отримання контактної інформації інших осіб поза межами додатка.

- Поважайте конфіденційність історій, досвіду та даних, якими діляться через платформу.
- Будь-які фотографії, відео або інформація можуть бути надані лише за умови отримання явної згоди.

5. Етика та відповідні межі

- Від волонтерів не очікується і не дозволяється надавати юридичні, психологічні або медичні поради. Це означає, що вони повинні уникати тлумачення законів, надання консультацій з питань психічного здоров'я або пропозицій щодо медичного лікування. Натомість їм рекомендується направляти користувачів до фахівців або координаторів.
- Уникайте емоційної або фінансової залежності один від одного.
- Не давайте обіцянок, яких не можете дотриматися.
- Поважайте культурні відмінності та уникайте нав'язування своїх поглядів.
- Утримуйтеся від будь-якої участі в злочинній або неетичній діяльності.
- Ніколи не просіть і не приймайте гроші, подарунки, роботу або особисті послуги в обмін на підтримку.
- Ніколи не зловживайте своєю роллю, посадою або владою для отримання переваг або маніпулювання іншими.

6. Захист від сексуальної експлуатації та зловживань (PSEA)

- Сексуальна експлуатація та сексуальне насильство суворо заборонені і є серйозним порушенням етичних та правових норм.
- Сексуальна експлуатація означає будь-яке фактичне або спробу зловживання вразливістю, владним становищем або довірою людини з сексуальною метою.
- Сексуальне насильство означає будь-яку фактичну або загрозливу сексуальну діяльність, що здійснюється силою, примусом або в умовах нерівності.
- Партнерські організації ставляться до всіх скарг щодо сексуальних зловживань з боку волонтерів або користувачів з максимальною серйозністю, особливо якщо вони спрямовані проти бенефіціарів допомоги.
- Про будь-які підозри або інциденти необхідно негайно повідомляти координатору. Конфіденційність та захист постраждалих осіб будуть забезпечені.

7. Комунікація та зворотний зв'язок

- **Повідомляйте** про будь-які проблеми, непорозуміння або конфлікти своєму координатору.
- **Будьте чесними та реалістичними.** Уникайте обіцянок, які не можете виконати. Будьте відвертими щодо того, яка підтримка доступна, а що виходить за межі програми.
- **Використовуйте чітку та доступну мову.** Спілкуйтеся у спосіб, який є зрозумілим для всіх. Уникайте технічної або заплутаної термінології та пам'ятайте про можливі мовні або культурні бар'єри.
- Будьте готові **отримувати зворотний зв'язок** і використовуйте його для поліпшення співпраці.
- Всім користувачам рекомендується дбати про своє фізичне та психічне здоров'я і звертатися до координаційної організації, якщо участь у заходах викликає надмірний стрес або емоційне напруження.
- **Залишайтеся на зв'язку зі своїм координатором.** Підтримуйте регулярний зв'язок зі своїм координатором, особливо у разі виникнення сумнівів, змін, проблем або якщо потрібна підтримка. Користуйтеся сесіями супервізії або іншими інструментами підтримки, які пропонує організація, щоб обміркувати свій досвід і вирішити будь-які емоційні або практичні проблеми.

8. Використання додатку

- Використовуйте додаток за призначенням: для зв'язку між людьми в дусі добровільної підтримки та співпраці.
- Не використовуйте додаток для просування, рекрутингу, комерційної діяльності або будь-якої форми експлуатації.
- Поважайте модерацію платформи та рішення координаційних організацій.

9. Припинення співпраці

- Будь-яка сторона може в будь-який час прийняти рішення про припинення співпраці. Просимо поінформувати про це свого координатора ввічливо та, по можливості, заздалегідь.
- Після закінчення співпраці поважайте приватність та гідність людини, з якою ви працювали. Обов'язок зберігати конфіденційність щодо особистих даних та будь-якої внутрішньої інформації, отриманої під час участі у волонтерській програмі, залишається в силі навіть після закінчення вашої участі.

Порушення

- Порушення цього Кодексу може призвести до тимчасового або постійного виключення з програми. Про серйозні порушення може бути повідомлено відповідним органам.

- Якщо ви не впевнені, чи є поведінка або дія доречною, зверніться до свого координатора.

«Ми тут, щоб створити безпечний, інклюзивний та поважний простір —
Дякуємо, що ви є його частиною».

Кодекс поведінки для користувачів мобільного додатку VolEver

Цей Кодекс поведінки стосується всіх користувачів додатку VolEver – як волонтерів, так і бенефіціарів. Він базується на спільних цінностях: повазі, безпеці, конфіденційності та взаємній підтримці. Користуючись додатком, користувач зобов'язується дотримуватися наведених нижче правил під час своєї участі в програмі.

1. Повага та гідність

- Ставтеся до кожної людини з повагою, незалежно від її походження, мови, релігії, статі, орієнтації чи переконань.
- Поважайте час інших людей, їхні особисті кордони та потребу в приватності, спокої та просторі — як у особистих контактах, так і в Інтернеті.
- Використовуйте ввічливу та інклюзивну мову у всіх формах спілкування.

2. Недискримінація та рівний доступ

- Всі користувачі мають право на рівний доступ до форм допомоги, що пропонуються через платформу.
- Ніхто не може бути виключений або менш сприятливо трактований через національність, етнічне походження, стать, мову, релігію, сексуальну орієнтацію, інвалідність або будь-який інший статус.
- Партнерські організації зобов'язуються забезпечити, щоб усі правомочні бенефіціари отримували підтримку справедливо та інклюзивно.

3. Безпека та відповідальність

- Дбайте про безпеку під час будь-якої взаємодії та діяльності.

- Не беріть участі в будь-яких формах насильства, зловживання, дискримінації чи переслідування.
- Волонтери не можуть чинити тиск або маніпулювати бенефіціарами; бенефіціари повинні ставитися до волонтерів з такою ж повагою.
- У разі небезпеки або якщо ви відчуваєте себе в небезпеці, негайно зв'яжіться з координатором або відповідальною організацією.
- Усі користувачі зобов'язані негайно повідомляти координатора про всі випадки, підозри або ризики використання, зловживання, домагання або іншої неналежної поведінки. Ці повідомлення будуть розглядатися конфіденційно, з повагою до залучених осіб та відповідно до чинного законодавства.

4. Конфіденційність та приватність

- Не розголошуйте особисті дані інших осіб без їх згоди.
- Пам'ятайте, що надання особистих даних, особливо контактних даних, може бути пов'язане з ризиком. Ми рекомендуємо користувачам спілкуватися переважно через додаток, особливо у випадку короткострокової співпраці.
- Не використовуйте чат для отримання контактних даних інших користувачів поза додатком.
- Поважайте конфіденційність історії, досвіду та даних, що надаються на платформі.
- Фотографії, відеозаписи та інша інформація можуть бути надані виключно за явною згодою зацікавленої особи.

5. Етика та належні межі

- Волонтери не повинні і не можуть надавати юридичні, психологічні чи медичні поради. Це означає, що не слід тлумачити законодавство, проводити терапію чи пропонувати лікування. У таких випадках слід направити користувача до фахівця чи координатора.
- Уникайте створення відносин емоційної або фінансової залежності.
- Не давайте обіцянок, які не можете виконати.
- Поважайте культурні відмінності та не нав'язуйте свої погляди.
- Не беріть участь у будь-яких злочинних або неетичних діях.
- Ніколи не вимагайте і не приймайте гроші, подарунки, роботу або особисті послуги в обмін на підтримку.
- Не використовуйте свою роль, посаду чи авторитет для отримання особистої вигоди або маніпулювання іншими.

6. Захист від сексуального використання та зловживань (PSEA)

- Будь-які форми сексуального насильства та зловживання суворо заборонені і є серйозним порушенням етичних норм та закону.

- *Сексуальне насильство* означає будь-яке фактичне або спробу зловживання владою, довірою або становищем особи з метою отримання сексуальних вигод.
- *Сексуальне зловживання* означає будь-які сексуальні дії, вчинені під примусом, під загрозою або в умовах нерівності.
- Партнерські організації ставляться до всіх скарг щодо сексуальних зловживань з особливою серйозністю, особливо якщо вони стосуються бенефіціарів допомоги.
- Про будь-які підозри або інциденти слід негайно повідомляти координатору. Конфіденційність та захист потерпілих завжди будуть забезпечені.

7. Комунікація та зворотний зв'язок

- Повідомляйте про всі проблеми, непорозуміння або конфлікти своєму координатору.
- Будьте чесними та реалістичними – не давайте обіцянок, яких не можете виконати.
- Використовуйте чітку та зрозумілу мову. Уникайте технічної лексики та будьте свідомі можливих мовних та культурних бар'єрів.
- Приймайте конструктивний зворотний зв'язок і використовуйте його для поліпшення співпраці.
- Дбайте про своє фізичне та психічне здоров'я. Якщо участь у заходах спричиняє надмірний стрес або емоційне навантаження, зверніться до координаційної організації.
- Підтримуйте регулярний контакт з координатором, особливо у разі сумнівів, змін, проблем або потреби у підтримці.
- Користуйтеся супервізією або іншими інструментами підтримки, що пропонуються організацією, щоб обговорити свій досвід і знайти рішення можливих труднощів.

8. Використання додатку

- Використовуйте додаток виключно за призначенням – для налагодження контактів та співпраці в дусі добровільної підтримки.
- Не використовуйте додаток для просування, рекрутингу, комерційної діяльності або будь-якої форми експлуатації.
- Дотримуйтесь правил модерації платформи та рішень координаційних організацій.

9. Припинення співпраці

- Кожна зі сторін може припинити співпрацю в будь-який момент. По можливості повідомте про це координатора заздалегідь і в ввічливій формі.
- Після закінчення співпраці поважайте приватність та гідність особи, з якою ви співпрацювали.
- Обов'язок зберігати конфіденційність щодо персональних даних та інформації, отриманої в рамках програми, залишається чинним і після закінчення участі в

ній.

10. Порушення правил

- Порушення цього Кодексу може призвести до тимчасового або постійного видалення з програми.
- Серйозні порушення можуть бути повідомлені відповідним органам.
- Якщо ви не впевнені, чи є певна поведінка прийнятною, зверніться до координатора.

«Ми тут, щоб створити безпечний, відкритий і поважний простір —
Дякуємо, що ви є її частиною».