Chișinău, 2022

MANAGEMENTUL VOLUNTARILOR

Un ghid pentru o mai bună recrutare, gestionare și motivare a voluntarilor în cadrul organizațiilor comunitare

Peace Corps MOLDOVA

USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE

MILLENIUM

Managementul Voluntarilor – ghidul coordonatorului de voluntari

Acest ghid a fost elaborat de Institutul de Instruire în Dezvoltare „MilleniuM” în cadrul „Programului de dezvoltare a capacităților de management al voluntarilor” implementat de Corpul Păcii/Moldova, în colaborare „MilleniuM”, cu suportul financiar al USAID Moldova. Opiniile exprimate în această lucrare aparțin autorilor și nu reflectă neapărat opinia oficială a Corpului Păcii în Moldova sau USAID.

Publicația este destinată coordonatorilor de voluntari, participanți ai programului de instruire. Suportul a fost elaborat pentru a ghida pas cu pas participanții în procesul de inițiere și dezvoltare a programului de voluntariat și în coordonarea echipei de voluntari. Sperăm că informațiile și sfaturile incluse vă vor ajuta să puneți în valoare la maxim timpul și abilitățile voluntarilor.

În ghid veți găsi descrișii pașii specifici de urmat în implementarea unui program eficient de voluntariat:

1. Planificarea

2. Recrutarea

3. Orientarea și instruirea

4. Gestionarea

5. Evaluarea

Capitolul 1. Concepte și valori de bază ale voluntariatului	**4**	Definiția voluntariatului Beneficiile voluntariatului Mituri privind voluntariatul Tipuri de voluntariat
Capitolul 2. Planificarea programului de voluntariat	**11**	Definirea misiunii Evaluarea organizației Evaluarea nevoilor comunității Descrierea rolului voluntarilor în organizație Dezvoltarea strategică a programului de voluntariat Dezvoltarea unui plan de acțiune Declarația drepturilor și obligațiilor voluntarului Rolul coordonatorului de voluntari
Capitolul 3. Recrutarea voluntarilor	**32**	Mesajul de recrutare Atragerea voluntarilor Selectarea voluntarilor
Capitolul 4. Orientarea și instruirea voluntarilor	**40**	Orientarea voluntarilor Pregătirea materialelor Instruirea voluntarilor Comunicarea
Capitolul 5. Gestionarea voluntarilor	**44**	Sprijinirea și recunoașterea nevoilor voluntarilor Supravegherea voluntarilor Motivarea voluntarilor Oferirea feedbackului Recunoașterea voluntarilor Evitarea epuizării voluntarilor
Capitolul 6. Evaluarea	**56**	Evaluarea voluntarilor Descrierea și evaluarea programului de voluntariat Proiectarea evaluării Sărbătorirea rezultatelor

CAPITOLUL 01

Concepte și valori de bază ale voluntariatului

Să începem prin a defini ce înseamnă „voluntariat”. Acest lucru poate părea evident, în special pentru cei care gestionează programe de voluntariat în organizații, dar există mai multe aspecte al voluntariatului care rămân neclare.

Voluntariatul este participarea benevolă la oferirea de servicii, cunoștințe și abilități sau la prestarea unor activități în domenii de utilitate publică, din propria inițiativă, a persoanei denumită voluntar. Voluntariatul poate fi desfășurat în baza contractului de voluntariat sau în afara acestuia.

„Voluntariatul este un element fundamental al societății civile. El aduce la viață celor mai nobile aspirații ale omenirii – căutarea păcii, libertății, oportunităților, siguranței și justiției pentru toți oamenii.

În această eră a globalizării și a schimbărilor continue, lumea devine mai mică, interdependentă și mai complexă. Voluntariatul – fie prin acțiune individuală sau de grup – este o modalitate prin care:
• valorile umane ale comunității, îngrijirii și oferirii pot fi susținute și consolidate;
• indivizii își pot exercita drepturile și responsabilitățile ca membri ai comunităților, în timp ce învață și se dezvoltă de-a lungul vieții, realizându-și întregul potențial uman și se pot face conexiuni prin diferențele care ne depărtează, astfel încât să putem trăi împreună în comunități sănătoase și durabile, lucrând împreună pentru a oferi soluții inovatoare provocărilor noastre comune și pentru a ne modela destinele colective.”

În termeni legali, **voluntariatul** este definit ca fiind „participarea benevolă la oferirea de servicii, cunoștințe și abilități sau la prestarea unor activități în domenii de utilitate publică, din proprie inițiativă, a persoanei denumită voluntar”. Voluntariatul se poate desfășura atât în baza unui contract de voluntariat, cât și fără existența unui astfel de document scris (Art. 2).

Legislația din Republica Moldova prevede că persoanele cu vârste de peste 16 ani pot încheia un contract de voluntariat în nume propriu, iar cei între 14 și 16 ani doar cu acordul reprezentantului lor legal

(Art. 4, alin.4, Legea Voluntariatului nr. 121 din 18.06.2010).

Programul de voluntariat este pe vast recunoscut ca un mijloc important al învățământului/educației non-formale/ informale pentru cetățeni, ca o cale de sporire a participării comunitare, solidarității și responsabilității individuale.

Principiile de bază ale voluntariatului: Voluntariatul se fundamentează pe următoarele principii:

a) participarea ca voluntar, pe baza consimțământului liber exprimat;
b) implicarea activă a voluntarului în viața comunității;
c) desfășurarea voluntariatului excluzând orice remunerare financiară sau materială din partea beneficiarului voluntariatului sau a instituției gazdă, cu excepția acoperirii cheltuielilor legate de realizarea activității;
d) recrutarea voluntarilor pe baza egalității șanselor, fără nici un fel de discriminare;
e) cunoașterea de către voluntar a drepturilor și obligațiilor sale;
f) cunoașterea activității relevante care implică contribuția voluntară;
g) participarea la voluntariatul internațional.

Care sunt beneficiile voluntarilor?

Există în literatura de specialitate o serie de beneficii unanim asumate de organizațiile societății civile și voluntari privind beneficiile pe care activitatea de voluntariat lea aduce celor care o practică. Printre acestea se regăsesc beneficiile la nivel personal (dezvoltare personală, identificarea pasiunilor, legarea prieteniilor), profesional (dobândirea unor abilități practice, experiență profesională, deschiderea spre o varietate de oportunități pe piața muncii), dar și la nivel de comunitate (înțelegerea modului în care societatea funcționează, contribuirea la rezolvarea unor problemele ale comunității locale). Pe lângă acestea, voluntarii beneficiază și sub următoarele aspecte:

• Voluntarii își dezvoltă încrederea în sine, fiind stimulați să iasă din zona de confort și să încerce lucruri noi.

• Aduc schimbări pozitive în comunitatea lor. Activitatea desfășurată de voluntari în cadrul organizațiilor și centrelor comunitare poate avea un efect pozitiv real și valoros asupra oamenilor, comunităților și societății, în general.

• Voluntariatul are efecte pozitive asupra stării de bine a întregului organism. Activitatea de voluntariat oferă multe beneficii atât pentru sănătatea mentală, cât și pentru cea fizică a celor care o practică.

• Voluntarii dobândesc noi abilități și aptitudini, obțin experiență și uneori chiar calificări profesionale.

• Voluntariatul oferă ocazia unor provocări noi. În acest sens, rolul coordonatorilor de voluntari este foarte important întrucât, acesta are sarcina de a-i provoca pe voluntari să încerce lucruri diferite, să își atingă noi obiective personale, să exerseze abilitățile deja dobândite și să-și descopere talente ascunse.

• Voluntariatul îmbunătățește performanța școlară. Copiilor de vârstă școlară voluntariatul le dezvoltă abilitățile sociale, elevilor de liceu le facilitează intrarea la facultate prin dovedirea experienței lor, în timp ce studenților le crește șansele

pentru a obține un loc de muncă după finalizarea studiilor.

• Distracție! Este esențial ca în desfășurarea activităților să nu uităm de faptul că, indiferent de tipul de muncă pe care-l fac, voluntarii au nevoie să se simtă bine și să se distreze, iar reușitele sunt mereu sărbătorite.

Ce motivează oamenii să facă voluntariat?

Oamenii aleg să se ofere voluntari din mai multe motive, precum:

• *A se distra.*
• *Să își facă prieteni într-o comunitate nouă.*
• *Învață noi abilități și a-și construi încrederea de sine.*
• *Încearcă activități noi.*
• *Dă ceva înapoi unei organizații sau comunități.*
• *Adaugă la CV-ul lor.*
• *Pregătirea sa pentru o viitoare carieră.*
• *Contribuie la o cauză.*
• *Face o diferență în viața altor oameni.*

Înțelegând ce anume motivează o persoană să facă voluntariat în organizația dumneavoastră, puteți găsi cel mai bun rol pentru ea și să oferiți sprijinul de care are nevoie în timpul voluntariatului.

Mituri privind voluntariatul

Există mai multe mituri referitoare la activitatea de voluntariat pe care este bine să le cunoaștem pentru a le putea combate. Iată câteva dintre cele mai răspândite:

Voluntariat fac doar tinerii. În mare parte, mulți dintre voluntari sunt tineri, însă voluntariat fac și cei cu vârste de peste 35 de ani, doar că, probabil, nu sunt atât de vizibili și promovați. Într-un studiu din 2015, realizat în Statele Unite ale Americii de către National Community Service pe tema răspândirii voluntariatului în rândul categoriilor de vârstă, a rezultat că 19,2 milioane de voluntari erau din categoria 45+, 11 milioane de voluntari aveau vârsta de peste 65 de ani și 19,9 milioane aveau vârsta de până în 30 de ani. În rândul adolescenților, voluntariatul este practicat de peste 4,3 milioane de persoane. Când practici voluntariatul nu contează vârsta, ci dorința de implicare și pasiunea pentru cauza pentru care militezi.

Voluntarul nu are suficiente abilități, aptitudini sau competențe pentru a face orice tip de voluntariat. Tocmai aceasta este frumusețea voluntariatului: voluntarul nu trebuie să aibă toate abilitățile, ci sunt suficiente dorința de a se implica și a contribui la activitatea organizației. Coordonatorul de voluntari va fi acolo pentru a-l ghida, sprijini și împuternici pe voluntar. Competențe precum vorbitul în public, abilități de organizare a unui eveniment, atitudini precum civismul și participarea la viața publică, toleranța, deschiderea culturală, preocuparea față de mediul înconjurător, toate acestea se pot dezvolta prin implicarea în activități de voluntariat.

Voluntarul trebuie să se dedice unei singure organizații. Nu este adevărat. Dacă voluntarul este pasionat de mai multe domenii, poate alege mai multe organizații care activează în arii conforme cu pasiunile sale. Important este ca acesta să își asume responsabilitățile asumate în calitate de voluntar și să se simtă confortabil cu activitatea pe care o desfășoară.

Nu câștigă nimic de pe urma voluntariatului. Într-adevăr, voluntarul nu câștigă nimic din punct de financiar, însă, din perspectiva dezvoltării personale și profesionale, primește mult mai mult de atât.

Tipuri de voluntariat

Voluntariatul poate fi clasificat în funcție de:
• natura activității desfășurate;
• grupul țintă căruia i se adresează activitățile;
• durata activităților.

Clasificarea voluntariatului în funcție de durată

Voluntariatul implică o mulțime de roluri ce necesită un nivel diferit de implicare și timp, iar multe organizații dispun de resurse limitate și funcționează, adeseori, cu ajutorul voluntarilor. De aceea, înțelegerea clară a gradului de disponibilitate și implicare a acestora este esențial pentru o bună planificare a activităților. În acest sens, o clasificare a voluntariatului în funcție de timpul dedicat activităților este necesară și utilă, astfel că, în continuare, vom detalia caracteristicile voluntariatului pe termen scurt și lung, precum și exemple de activități pe care voluntarii le pot desfășura pentru fiecare dintre acestea.

Cu toate că nu există o definiție clară a ce înseamnă voluntariatul pe termen scurt și voluntariatul pe termen lung, în cele ce urmează ne vom referi la voluntariatul pe termen scurt ca reprezentând activitățile care necesită o implicare de până la o lună de zile, în timp ce activitățile care necesită o perioadă mai lungă fiind considerate voluntariat pe termen lung. Desigur că fiecare dintre aceste două tipuri are avantajele și dezavantajele sale, astfel că sarcina coordonatorului de voluntari este cea de a-l ajuta pe voluntar să identifice ce tip de activități i se potrivesc acestuia în funcție de nevoile sale.

A. Voluntariatul pe termen scurt

Voluntariatul pe termen scurt se referă la acele activități punctuale, care au un obiectiv clar stabilit, activitățile delimitate clar în timp și care prevăd sarcini bine definite pentru voluntari. Aceste activități pot include o perioadă de pregătire, dar pot consta și doar în acțiuni punctuale pregătite anterior de alți voluntari sau de lucrătorii din organizația dumneavoastră. Voluntariatul pe termen scurt este, în general, desfășurat în jurul unor evenimente precum maratonuri, evenimente de protecție a mediului, festivaluri și târguri, conferințe, traininguri etc.

Exemple de activități de voluntariat pe termen scurt:
• acțiuni de ecologizare;
• activități de plantare a pomilor;
• activități de distribuire a unor ajutoare către persoane din categorii defavorizate;
• voluntariatul în organizarea unui eveniment (festival, conferință, training, eveniment cultural etc.);
• aplicarea unor chestionare;
• activități de design (realizarea unui logo), traduceri etc.

Voluntariatul pe termen scurt nu se desfășoară, în general, în baza unui Contract de voluntariat, însă voluntarul trebuie să cunoască foarte clar cine este coordonatorul activității, care îi sunt responsabilitățile și ce riscuri implică activitatea.

În funcție de rol, timpul necesar activităților de voluntariat poate varia de cele mai multe ori, însă voluntariatul pe termen scurt nu durează mai mult de o lună. De exemplu, pentru evenimente mari precum organizarea de maratonuri sau festivaluri, în ziua evenimentului sunt necesari zeci de voluntari care să asigure organizarea, distribuirea materialelor sau înregistrarea și direcționarea participanților. De asemenea, unele activități în organizarea acestui tip de evenimente pot necesita implicarea voluntarilor pe o perioada mai lungă – în planificarea activităților, pregătire sau promovare.

Beneficiile voluntariatului pe termen scurt:
– timpul pe care voluntarul trebuie să îl dedice activităților este redus și clar stabilit, ceea ce crește șansele identificării de voluntari, inclusiv în rândul celor ce sunt angajați și au mai puțin timp liber;
– în general, procesul de aplicare este facil;
– permite organizației să stabilească clar care sunt sarcinile voluntarului și care este scopul activității sale;
– acest tip de voluntariat are, de obicei, un impact semnificativ asupra comunității locale, iar voluntarul poate vedea într-un timp scurt efectul implicării sale;
– de multe ori, voluntariatul pe termen scurt deschide calea unei colaborări între organizație și voluntar pe termen lung.

Un dezavantaj al voluntariatului pe termen scurt este acela că voluntarul nu este implicat, de cele mai multe ori, în activitățile care stau la baza stabilirii scopului și obiectivelor activității, ci doar acționează punctual în ziua/perioada acțiunii.

B. Voluntariatul pe termen lung (constant)

În timp ce voluntariatul pe termen scurt se desfășoară mai rapid și mai simplu, voluntariatul pe termen lung operează într-un ritm mai lent și este mai concentrat spre dezvoltarea competențelor voluntarului. Există o varietate de sarcini pe care un voluntar le poate desfășura în cadrul organizației, acestea fiind stabilite împreună cu coordonatorul de voluntari în funcție de obiectivele Programului de voluntariat al organizației și, mai ales, luând în considerare interesele, pasiunile și obiectivele personale ale voluntarului. Tipurile de voluntariat pot varia de la activități administrative, la mentorat, comunicare, dezvoltare comunitară, însă lista este adaptabilă fiecărei organizații în parte. Voluntariatul pe termen lung durează, în general, mai mult de 3 luni și presupune implicarea voluntarului mai multe ore pe săptămână. Spre deosebire de voluntariatul pe termen scurt, acesta solicită din partea voluntarilor o mai mare implicare și responsabilitate în realizarea sarcinilor. De aceea, este foarte important ca atât voluntarul, cât și coordonatorul de voluntari să își asume colaborarea și să se angajeze în derularea sarcinilor stabilite de comun acord pe o perioadă mai lungă de timp.

Beneficiile voluntariatului pe termen lung:
– oferă posibilitatea voluntarului de a propune și implementa propriile idei și proiecte;
– permite voluntarului să vadă cum este să lucrezi într-o organizație, având un program de respectat și sarcini bine stabilite;
– voluntarul desfășoară activitatea în baza unui contract (conform Legii Nr. 121 din 18.06.2010), ceea ce îi asigură anumite drepturi și obligații. Aceeași lege stabilește și care sunt responsabilitățile organizației gazdă în raport cu activitatea de voluntariat;

– voluntariatul este considerat vechime în muncă, ceea ce poate constitui un avantaj la angajare;
– activitatea prestată de voluntar îi poate aduce scrisori de recomandare utile la angajare și/sau pentru desfășurarea studiilor.

Clasificarea voluntarilor în funcție de tipul de voluntariat

Voluntariatul poate fi clasificat în funcție de:
- voluntariat specializat
- voluntariat ne-specializat

Voluntariatul specializat presupune implicarea în activități de voluntariat a unei persoane care are deja abilitățile necesare pentru a îndeplini acele activități. De asemenea, voluntariatul specializat presupune că organizația are nevoie de serviciile oferite de voluntar.

Exemple de voluntariat specializat:
- studenții la IT care creează un site pentru un ONG;
- un bucătar care gătește la un eveniment caritabil;
- medicul de familie acordă consultații medicale gratuite pentru grupul țintă a organizației, ș.a

Voluntariatul nespecializat este tipul de voluntariat care nu se concentrează pe experiența sau competențele anterioare ale voluntarului. Acest lucru se poate datora faptului că voluntarul nu are o astfel de experiență sau experiența voluntarului nu este relevantă pentru activitatea în care este implicat. Voluntariatul nespecializat poate fi o situație în care un tânăr se implică ca Social Media Manager și creează postări pentru organizația gazdă, în același timp învățând cum să o facă, sau poate fi o situație în care un programator ajută persoanele în vârstă la un azil de bătrâni, fără experiență anterioară în domeniu.

Principiile activității de voluntariat

Scopul ce trebuie păstrat mereu în vizor este că organizațiile neguvernamentale și instituțiile care au un program de voluntariat oferă potențialilor voluntari posibilități de dezvoltare și oportunități de care aceștia au cu adevărat nevoie, astfel încât să asigure atât dezvoltarea organizației, cât și a comunității locale.

*Centrul de zi pentru copii **„Diamant”** de la Telenești împărtășește experiența sa și buna practică în implicarea voluntarilor specializați. Organizația a identificat că beneficiarii acestora au nevoie de asistență medicală. Pentru a oferi beneficiarilor astfel de asistență, organizația a apelat la medicul de familie din comunitate cu invitația de a se implica voluntar și a oferi 60 de minute pe săptămână pentru oferirea asistenței medicale beneficiarilor organizației.*

Activitățile de voluntariat se axează pe o serie de principii generale ce stau la baza colaborării dintre organizațiile comunitare și voluntari.

Resursele umane și financiare sunt dedicate în întregime activității voluntarilor.

Când implicarea voluntarilor este văzută ca o prioritate, timpul, resursele financiare și umane sunt direcționate către aceștia.

Flexibilitatea și libertatea de a alege sunt integrate în toate aspectele activității voluntarilor.

Voluntarii își doresc să aibă de ales dintr-o cât mai mare paletă de activități și să aibă flexibilitatea de a-și schimba prioritățile.

Implicarea voluntarilor presupune colaborarea dintre aceștia și angajații organizației gazdă pentru a atinge rezultatele propuse și măsurabile.

Voluntarii și angajații din organizațiilor comunitare acționează împreună și astfel pot vedea contribuția pe care colaborarea lor o aduce la dezvoltarea organizației și a comunității.

Voluntariatul este centrat pe alinierea nevoilor organizației la competențele, talentele și pasiunile pe care voluntarii doresc să le împărtășească.

Activitatea de voluntariat se desfășoară pe o relație win-win (câștig-câștig) de ambele părți, atât pentru organizație, cât și pentru voluntar.

Voluntariatul dezvoltă capacitatea organizației dincolo de posibilitățile pe care le are stafful (angajații) de sine stătător.

Având mai multe resurse umane la dispoziție, organizațiile pot desfășura mai multe programe și servicii. De asemenea, voluntarii pot contribui semnificativ la diversitatea și calitatea activităților prin talentele diferite pe care le aduc în cadrul organizației.

CAPITOLUL 02

Planificarea programului de voluntariat

Fiecare organizație are o viziune, cum ar fi crearea unei lumi a copiilor sănătoși, o comunitate fără violență sau o casă pentru toată lumea. Misiunea organizației ajută la definirea modului de atingere a scopului încorporat în viziune. Voluntarii pot juca un rol important în a ajuta la îndeplinirea acestei misiuni.

Planificarea programului de voluntariat vă ajută să aflați cum voluntarii vor contribui la misiunea voastră și se vor integra în structura organizației dumneavoastră. De asemenea, puteți determina scopul programului dumneavoastră de voluntariat și rolurile pe care le vor juca voluntarii. În acest capitol veți găsi aspecte ale planificării, inclusiv definirea misiunii , evaluarea organizației , dezvoltarea unui program de voluntariat și descrierea posturilor de voluntari.

Definiți-vă misiunea

Definirea misiunii va ajuta la definirea modului în care voluntarii se potrivesc în organizația dumneavoastră. Misiunea bine formulată identifică domeniul de activitate al organizației și reflectă valorile și prioritățile acesteia. Vă poate ajuta să vă și promovați organizația, descriindu-i succint cultura și scopul.

Cum este formulată o misiune? Iată un exemplu: Misiunea Institutului de Instruire în Dezvoltare „MilleniuM" este de a promova calitatea în educaţia non-formală şi lucrul de tineret prin dezvoltarea iniţiativei civice şi a politicilor de tineret, contribuirea la dezvoltarea personală şi profesională, organizaţională şi comunitară, precum şi transformarea conceptului de colaborare şi parteneriat într-o practică curentă a vieţii asociative din Republica Moldova.

De obicei, crearea misiunii are loc ca parte a planificării organizaționale. Deși subiectul dezvoltării misiunii organizației este prea larg pentru domeniul de aplicare al acestui manual, mai jos oferim câteva principii de bază legate de stabilirea misiunii:

Când vă dezvoltați misiunea:
- *Implicați toți membrii organizației;*

- Scrieți-o și asigurați-vă că este suficient pentru a ajuta la concentrarea eforturilor organizației Dumneavoastră;
- Asigurați-vă că toată lumea înțelege misiunea.

Fiecare program de voluntariat are o misiune, aceasta fiind clară și cu obiective specifice care sunt comunicate atât la nivel intern, angajaților și voluntarilor organizației, cât și cel extern, întregii comunități.

Misiunea este motivul de existență al Programului, reprezentând cauza pentru care acesta este cunoscut. Este important ca misiunea să fie înțeleasă de fiecare angajat și voluntar al organizației și transmisă mai departe comunității. Pentru a-și îndeplini misiunea, organizațiile își stabilesc obiective specifice pentru Programul de voluntariat fie pentru un an, fie pentru perioade mai îndelungate (3–5 ani). Acest lucru ajută la fundamentarea unui program, organizația urmând a ști cum să aloce resursele de timp și financiare pentru a atinge obiectivele.

Atenție la diferența dintre misiune și obiectiv! Misiunea nu este întotdeauna realizabilă pe termen scurt, în timp ce obiectivul este. Misiunea nu are limite de timp, în timp ce obiectivul – da. Misiunea reprezintă sfârșitul călătoriei, iar obiectivele sunt pașii realizați până acolo.

Evaluați organizația

Examinarea implicării voluntarilor în organizație vă va ajuta să determinați direcția pe care doriți să o luați. Definirea modului în care deja implicați voluntarii, cum doriți să implicați voluntarii în viitor și cum veți dezvolta programul de voluntariat va pregăti scena pentru un parcurs de succes.

Analizați implicarea voluntarilor în organizație. Primul pas în dezvoltarea unui program de voluntariat este ca dumneavoastră și întreagă echipă din organizație să evaluați modul în care organizația implică voluntarii. Ar trebui să decideți de comun acord cu privire la motivele implicării voluntarilor și la modul în care voluntarii se încadrează în structura organizației. În același timp, țineți cont de faptul că voluntarii nu ar trebui să preia atribuțiile angajaților.

Aceștia contribuie cu abilități, cunoștințe și adesea au experiență care toate la un loc îmbunătățesc activitatea organizației.

Deci, de ce organizația dumneavoastră implică voluntari?
Analizați și răspundeți: Organizația implică voluntari:
- Ca parte a spiritului și valorilor sale,
- Pentru a consolida capacitățile comunității,
- Pentru a crește diversitatea,
- Pentru a vă asigura că sunteți importanți în comunitate,
- Pentru a oferi oportunități beneficiarilor de a deveni voluntari, construindu-și încrederea în sine și abilitățile personale,
- Ca o cale către angajare,
- Pentru a crește capacitatea de a oferi servicii noi.

Completarea unui formular de autoevaluare a organizației (vedeți două exemple mai jos) vă poate oferi o idee despre unde vă aflați în procesul de dezvoltare a unui program de voluntariat. Întrebările generale pentru autoevaluare pot fi de genul: dacă ați mai găzduit voluntari, cum implicați voluntarii și cum recrutați voluntari, etc.

Modelul 1 de autoevaluarea organizației: Analiza SWOT

Interne	**Puncte tari** Capacități? Avantaje competitive? Resurse, bunuri, oameni? Experiență, cunoștințe, date? Resurse financiare? Aspecte inovative? Sisteme de comunicare, de informație? Aspecte culturale, de atitudine, de comportament? Management? Filosofie și valori?	**Puncte slabe** Dezavantaje? Lacune în capacități? Reputație, impact? Aspecte financiare? Vulnerabilități recunoscute? Termene limita și alte presiuni? Relevanța și validitatea datelor? Angajament, leadership, motivație? Procese, sisteme? Acreditări? Management?
Externe	**Oportunități** Dezvoltări ale pieței? Vulnerabilitățile competitorilor? Inovație și dezvoltarea tehnologiilor? Influențe globale? Ținte de nișă? Dezvoltarea de produse și servicii? Informații, cercetare? Parteneriate?	**Amenințări** Efecte politice? Efecte legislative? Efecte de mediu? Dezvoltarea tehnologiei și informației? Contracte și parteneri vitali? Obstacole? Pierderea unor angajați cheie? Baze financiare sustenabile?

Modelul 2 de autoevaluarea organizației: Formular de autoevaluare organizațională

Organizația _____
Misiunea _____

Numărul total de voluntari _____
Numărul de voluntari generali (de exemplu, persoane care se ocupă de sarcini administrative): ____
Numărul de voluntari cu competențe specifice (de exemplu, foto și video editare): _____
Roluri/Poziții de voluntari:
_____

Metode de recrutare:
_____

Surse de recrutare:
_____

Calități organizaționale atractive pentru voluntari:
_____

Lacunele în organizație pe care voluntarii le-ar putea umple:
_____

Bariere (de exemplu, lipsa de timp pentru coordonarea voluntarilor):
_____

Colegi disponibili în supravegherea voluntarilor:
_____

Evaluarea nevoilor organizației

Pentru a avea succes în campania de recrutare, este necesar de realizat evaluarea nevoilor organizației privind implicarea voluntarilor. Astfel, înainte de a lansa apelul de recrutare a voluntarilor puteți să reflectați împreună cu echipa organizației și să răspundeți la următoarele întrebări:

Pasul 1: Alocaţi-vă timp pentru a reflecta asupra misiunii, valorilor, viziunii şi obiectivelor organizaţiei.
Pasul 2: Concepeţi o analiză la nivelul organizaţiei (conducere, angajaţi, voluntari actuali) – identificați domeniile în care puteți implica voluntari.
Pasul 3: Verificați dacă aveți cu adevărat nevoie de voluntari.
Pasul 4: Creaţi o listă cât de complexă de sarcini pentru voluntari.
Pasul 5: Grupaţi sarcinile apropiate şi elaborați poziţii clare în cadrul organizaţiei.
Pasul 6: Redactați fișe de post pentru fiecare poziție.

Evaluare a nevoilor comunității pentru a consolida voluntariatul

Pentru lansarea programului de voluntariat, este necesară și realizarea evaluării nevoilor comunității în care activați. Prin evaluarea necesităților comunității veți identifica nevoile prezente în comunitate și totodată veți vedea dacă comunitatea are resursele disponibile pentru a satisface acele nevoi sau este necesar anume aici de concentrat eforturile voastre împreună cu voluntarii.

Realizarea evaluării a nevoilor comunității și utilizarea acesteia pentru a vă ghida programul de voluntariat va duce fortificarea eforturilor voluntariat, iar programul de voluntariat va fi mai concentrat și drept rezultat va satisface în mod eficient nevoile comunității și va fi motivant pentru voluntari.

Pașii de bază pentru realizarea unei evaluări a nevoilor comunității

1. Definiți comunitatea

Definirea comunității vă poate oferi o idee de ce pot exista lacune în comunitate. De asemenea, ajută la identificarea grupurilor sau sub-comunităților care tind să simtă cel mai mult efectele acestor lacune. Puteți defini comunitatea prin:

Locuri. Comunitățile tind să se concentreze în jurul locurilor unde oamenii trăiesc, se joacă, lucrează și se adună pentru anumite scopuri. Locurile pot include școli, centre de plasament, centrul de tineret, parcuri, unități religioase și alte infrastructuri. Cum va aborda și cum va respecta programul acele locuri importante? Ce infrastructură există în comunitate?

Populația. În timp ce viețile celor din comunitatea dvs. sunt unice, nevoile sunt adesea simțite de grupuri de indivizi. Scopul dumneavoastră este să înțelegeți cultura și structura socială a comunității pentru a ancora mai bine programul.

Atitudini și valori. Acesta este ceea ce motivează comunitatea ta. Ce le este important oamenilor din comunitate? Ce convingeri sunt importante de luat în considerare și de respectat? Care sunt atitudinile locale față de anumite probleme?

2. Harta comunității

Harta comunității poate fi utilizată în diferite circumstanțe geografice în scopul localizării resurselor actuale, centrelor de activitate, instituțiilor și a altor zone frecventate de grupurile posibililor beneficiari ai organizației.

Sursa: *Biroul de asistenţă pentru programe şi instruiri în străinătate (OPATS). 2005. PACA: Using Participatory Analysis for Community Action [Utilizarea analizei participative pentru acțiune comunitară] Nr. M0086. Washington D.C.: Corpul Păcii.*

3. Identificați actorii cheie și punctele forte ale comunității

Aceste puncte forte, numite și resurse, sunt necesare pentru succesul programului dumneavoastră. Puncte forte ar putea fi:

- Organizații
- Oameni (voluntari, membri ai comunității)
- Politici
- Finanțări

4. Faceți conexiuni

Pentru a realiza evaluarea nevoilor comunității, este important să creați conexiuni cu actorii din comunitate. După cum ați cunoscut mai sus, unele dintre cele mai mari resurse ale dumneavoastră sunt doar oamenii, de la copii, tineri la lideri comunitari.Pentru început, ar trebui să adunați contactele și să contactați liderii comunității. De exemplu, vă propuneți să dezvoltați un program pentru copiii de la grădiniță. Pentru început va fi necesar să inițiați colaborarea cu managerii grădiniței pentru a discuta toate detaliile.

5. Colectați date

Pentru a efectua o evaluare a nevoilor comunității, aveți nevoie de date. Datele vor include statistici, dar cifrele nu sunt suficiente, mai ales atunci când aveți de-a face cu oameni reali care au nevoi reale care depășesc ceea ce este cantitativ. De asemenea, ar trebui să colectați date calitative, cum ar fi gândurile și cunoștințele membrilor comunității.

Metode de colectare a datelor:

- Interviuri, focus grupuri și sondaje;
- Discuții directe cu membrii comunității;
- Observație directă sau participativă

Odată ce ați efectuat evaluarea nevoilor comunității și ați realizat un raport cuprinzător și perspicace, este timpul să utilizați aceste constatări și să creați un program de voluntariat adresat acestor nevoi. Iată următorii pași pe care trebuie să îi luați în considerare:

1. Stabiliți scopul programului de voluntariat și ce anume intenționați să realizați.

2.Creați un plan de acțiune.
Crearea unui plan de acțiune implică pașii și activitățile exacte pe care doriți să le faceți. Acest lucru este axat pe constatările evaluării nevoilor comunității dumneavoastră.

3. Implementați programul.
Ați ascultat ceea ce este important pentru comunitatea dumneavoastră. Ați dezvoltat un plan. Acum este timpul să implementați programul!

Există multe modalități diferite de a colecta aceste informații, spre exemplu:

• Realizarea de întruniri publice și consultări cu membrii comunității pentru a aduna idei, gânduri și opinii despre ce transformări ar dori să vadă în comunitate.
La întrunirile publice sau în sesiunile de consultare, oamenii din întreaga comunitate se adună pentru a vorbi despre ce este important pentru ei. Aceste întâlniri sunt conduse, de obicei, de facilitatori care ghidează discuția despre ce oamenii consideră a fi atuurile (punctele forte) și problemele (necesitățile) comunității și cum și-ar dori să fie comunitatea lor. O persoană înregistrează aceste întâlniri, iar o transcriere a subiectelor discutate oferă o bază pentru planificarea ulterioară.

• Organizarea de focus-grupuri cu persoane interesate de problemele comunității, inclusiv cu lideri, persoanele cele mai afectate, antreprenori, profesori etc.
Focus-grupurile sunt similare cu întrunirile publice și sesiunile de consultare, dar au un număr mai restrâns de participanți. În general, sunt formate din grupuri mici de oameni care provin din medii similare, astfel încât se vor simți confortabil vorbind deschis despre ce îi preocupă. De exemplu, membrii focus-grupului au, în general, vârste apropiate și interese în comun. Focus grupurile funcționează ca întrunirile publice: prin intermediul facilitatorilor, discuțiile sunt înregistrate pentru a fi analizate ulterior. Organizația poate găzdui multiple focus-grupuri, pentru a obține o imagine cât mai amplă a problemei. De exemplu, dacă organizația este implicată în sănătatea copilului, este posibil ca un focus-grup să întrunească furnizorii de servicii medicale, altul – părinții sau copiii și încă unul – profesorii. După ce este realizată o primă variantă a misiunii, organizația poate organiza un focus-grup pentru feedback.

• Organizarea de interviuri cu persoane din funcții de conducere din comunitate, precum politicieni locali, directori de școli, personal al instituțiilor de servicii sociale, despre problemele sau nevoile care cred aceștia că există pe plan local. Adesea, aceste persoane vor avea experiența necesară cu privire la problemele comunității. Aceste întâlniri pot fi utilizate ulterior drept punct de plecare dacă și când solicitați finanțare sau când solicitați sprijinul voluntarilor.

Este important de precizat că aceste diferite moduri de colectare a informațiilor din comunitate nu se exclud reciproc. De fapt, dacă organizația are resurse, este recomandat să le realizeze pe toate, astfel încât să nu piardă timp pentru ceva ce a fost deja făcut de un alt actor comunitar.

Fondul pentru Tineri activează pe bază de voluntariat, implicând tinerii în activități de colectare de fonduri pentru realizarea proiectelor comunitare conform necesităților identificate de tineri în comunitatea lor. Un exemplu specific este cel al Danielei Rența, voluntară Fondul pentru Tineri Cahul, care a analizat necesitățile comunității și a identificat că în municipiu sunt multe persoane active pe Instagram și de asemenea sunt și branduri locale. Având aceste rezultate ale analizei necesităților comunității, tinerii au dezvoltat o idee de proiect în prisma căreia au realizat o platformă prin care unesc persoanele pasionate de Instagram și brandurile locale pentru a crea colaborări frumoase între aceștia.

Care sunt întrebările potrivite pentru a afla ce contează pentru membrii comunității? Mai jos este o listă de întrebări pe care organizația le poate utiliza în cadrul discuțiilor cu membrii comunității. Aceste întrebări pot fi utilizate în cadrul interviurilor, focus-grupurilor, întrunirilor publice sau în orice alt mod în care organizația alege să adune informații.

- Care este visul/ viziunea dumneavoastră pentru comunitatea noastră?
- Ce ați dori să se schimbe?
- Ce fel de comunitate (program, politică, școală, cartier etc.) vă doriți să creăm?
- Care sunt problemele majore ale comunității (ale școlii, cartierul etc.)?
- Care sunt atuurile/punctele forte ale comunității?
- De ce trebuie abordate aceste problem/ nevoi?
- Ce ar presupune succesul comunității noastre?

Care este scopul Programului de voluntariat al organizației?

Odată ce membrii organizației au auzit ce are de spus comunitatea, este timpul să decidă scopul general, răspunzând la câteva întrebări:

- Care problemă este cea mai importantă pentru programul de voluntariat al organizației?
- La ce nivel va funcționa programul? Doar într-o școală sau într-un cartier, ori în toată localitatea? La nivel local, național sau chiar internațional? Pentru ca organizația să poată aduna și analiza cele mai bune răspunsuri, este important ca toată lumea din instituție să fie consultată.

Stabiliți ce vor face voluntarii

Odată ce ați definit modul în care organizația dumneavoastră intenționează să implice voluntarii, următorul pas este să determinați ce așteaptă organizația dumneavoastră să realizeze voluntarii. Voluntarii pot îmbunătăți furnizarea de servicii și programe, mult dincolo de a răspunde de pregătirea sălii pentru activitate și a pauzelor de cafea. De asemenea, rețineți că voluntarii ar trebui să ocupe roluri unice pe care ulterior să le valorificați.

Stabiliți scopuri și obiective specifice pentru activitatea voluntarilor, definind modul în care voluntarii vor face diferența dintre rolul și responsabilitățile acestora. Examinați aceste scopuri și obiective în mod regulat și modificați-le dacă este necesar. De-a lungul timpului, veți putea folosi datele din realizările

voluntarilor pentru a arăta cum programul a îmbunătățit comunitatea. Aceste date vă vor ajuta să promovați programul și să recrutați noi voluntari.

Determinați tipurile de voluntari de care aveți nevoie. Voluntarii pot fi împărțiți în patru tipuri:

- Voluntari generali, cum ar fi persoanele care se ocupă de responsabilități în birou și îndeplinesc sarcini logistice.
- Voluntari cu competențe specifice, cum ar fi de crearea a materialelor vizuale, organizarea activităților cu tinerii sau adulții, coordonatori de departamente în care se implică voluntarii.
- Voluntari pro bono, cum ar fi contabil sau avocați care oferă servicii gratuit.
- Voluntari ad-hoc, organizația are nevoie de ajutorul lor doar în situații de criză sau pentru anumite activități/evenimente.

Va trebui să determinați ce tip sau tipuri de voluntari ar implica organizația dumneavoastră. Nu este o problemă dacă implicați diferite tipuri de voluntari.

Planificarea strategică a Programului de voluntariat

VMOSA (Viziune, Misiune, Obiective, Strategii și planuri de Acțiune) este un proces de planificare utilizat pentru a ajuta organizațiile comunitare să definească o viziune și să dezvolte modalități practice de a realiza schimbarea în comunitate.

VMOSA ajută la stabilirea și atingerea obiectivelor pe termen scurt, ținând cont și de viziunea pe termen lung a organizațiilor comunitare. Implementarea procesului de planificare sprijină dezvoltarea unei misiuni clare și fundamentarea misiunii Programului de voluntariat al organizației.

Ce este VMOSA?

Planificarea strategică este procesul prin care o organizație își poate defini propriul VMOSA, adică viziunea, misiunea, obiectivele, strategiile și planurile de acțiune pentru Programul său de voluntariat. Acest instrument de planificare este unul cuprinzător, menit să ajute organizația să parcurgă drumul de la idei la acțiunile care vor genera rezultate pozitive pentru comunitate

.

De ce ar trebui organizațiile să utilizeze VMOSA?

• Procesul VMOSA concretizează visurile. Realizarea acestui proces generează idei prin stabilirea a ceea ce trebuie să se întâmple pentru a-și realiza viziunea.

• Crearea acestui proces (având grijă să fie implicate toate persoanele organizației), permite Programului de voluntariat să fie unul bine definit și structurat.

• Procesul oferă o oportunitate de a dezvolta viziunea și misiunea Programului de voluntariat al organizației alături de comunitate. Asta înseamnă că munca echipei este capabilă să răspundă nevoilor și dorințelor reale ale comunității.

• VMOSA permite organizației să se concentreze pe obiectivele pe termen scurt, luând în considerare, în același timp, viziunea și misiunea pe termen lung.

Când ar trebui utilizat acest proces de planificare strategică – VMOSA?

• Când organizația este nouă și/sau abia își dezvoltă Programul de voluntariat.

• Când organizația demarează o nouă inițiativă, un proiect mare sau începe să lucreze într-o nouă direcție.

• Când organizația dorește să aducă în prim-plan o inițiativă mai veche, care și-a pierdut din impact.

• Când organizația solicită finanțare nouă. În aceste condiții, este important să vă clarificați viziunea și misiunea, astfel încât

orice finanțare solicitată să vină în sprijinul a ceea ce înseamnă Programul de voluntariat din cadrul organizației.

Toată lumea are un vis. Cele mai de succes organizații iau acest vis și găsesc o modalitate de a-l realiza. Acest proces de planificare strategică ajută la definirea visului, stabilirea obiectivelor, definirea modalităților de îndeplinire a acestor obiective și, în final, la dezvoltarea modalităților practice, care să aducă schimbările necesare. Astfel, pentru a veni în sprijinul identificării traseului pe care activitățile organizațiilor le vor urma, am detaliat, în continuare, pașii pe care este recomandat să îi parcurgeți pentru a fi siguri că activitatea organizației se regăsește în prioritățile dumneavoastră, ale comunităților și, mai ales, ale tinerilor în sprijinul cărora v-ați propus să veniți.

Dezvoltarea misiunii și viziunii

Crearea viziunii și a misiunii Programului de voluntariat din cadrul organizației sunt primii pași în procesul de planificare strategică VMOSA. Dezvoltarea viziunii și misiunii este crucială pentru succesul inițiativelor comunitare. Acestea explică aspirațiile organizației în ceea ce privește voluntariatul într-o manieră concisă, ajută organizația să se concentreze asupra a ceea ce este cu adevărat important și oferă o bază pentru dezvoltarea tuturor elementelor ale planului strategic.

Ce este viziunea (VISUL)?

Viziunea se concretizează în ceea ce organizația crede că sunt condițiile ideale pentru comunitatea în care Programul său de voluntariat activează. Cu alte cuvinte, reprezintă cum ar arăta lucrurile dacă problemele importante din comunitate ar fi complet rezolvate. Poate fi vorba despre o lume fără războaie, de exemplu, sau o comunitate în care toți oamenii sunt tratați în mod egal, indiferent de gen sau rasă.

Viziunea poate fi alcătuită din fraze scurte sau propoziții care transmit speranțele Programului de voluntariat pentru viitor. Dezvoltând viziunea, organizația își clarifică convingerile și principiile guvernante din sectorul de voluntariat, mai întâi pentru oamenii din organizație și apoi pentru comunitate.

Viziunea comunică care sunt, din punctul de vedere al organizației, condițiile ideale pentru desfășurarea voluntariatului în comunitate – cum ar arăta lucrurile dacă problemele comunității ar fi inexistente. Acest vis utopic este, în general, descris de una sau mai multe fraze sau afirmații scurte, care transmit visurile organizației pentru viitor. Prin dezvoltarea unei viziuni, convingerile și principiile de guvernare ale organizației vor deveni clare pentru comunitatea unde activează (precum și pentru angajați, participanți și voluntari).

Există anumite caracteristici pe care majoritatea viziunilor le au în comun:

• Sunt înțelese și împărtășite de membrii comunității.
• Sunt destul de vaste pentru a cuprinde o varietate de perspective locale.
• Sunt inspiraționale și definitorii pentru activitatea de voluntariat a organizației.
• Sunt ușor de comunicat (viziunea ar trebui să fie suficient de scurtă pentru a putea fi scrisă, eventual, pe un tricou).

Câteva exemple care îndeplinesc criteriile de mai sus:

• O lume educată.
• O comunitate în care toți tinerii au acces la educație.
• O comunitate animată și activă, din care tinerii să nu mai plece.

• O lume în care tinerii și copiii se pot dezvolta liberi și demni, într-un mediu sigur și plin de iubire, în care să trăiască vieți pline, indiferent de abilitate sau dizabilitate.

Ce este misiunea (CE și DE CE)?

Următorul pas al procesului de planificare este fundamentarea viziunii în termeni practici, și anume elaborarea misiunii Programului de voluntariat. Aceasta descrie ce va face Programul de voluntariat al organizației și de ce. Misiunea este similară cu viziunea, prin faptul că ambele conturează o imagine de ansamblu. Cu toate acestea, misiunea este mai concretă și „orientată spre acțiune" decât viziunea. Misiunea se poate referi la o problemă, cum ar fi o locuință inadecvată sau la un obiectiv, cum ar fi facilitarea accesului la sănătate. Și, deși nu intră în detalii, ambele sugerează, în linii mari, modul în care Programul de voluntariat ar putea rezolva aceste probleme din comunitate.

Misiunea este:

• Concisă. Deși nu este o frază la fel de scurtă ca viziunea, misiunea ar trebui sa fie o singură frază, ușor de înțeles.

• Orientată spre rezultate. Misiunea explică care sunt rezultatele la care contribuie Programul.

• Incluzivă. În timp ce misiunea se referă la obiectivele generale ale Programului de voluntariat, este foarte important ca aceasta să le facă într-un mod general. Misiunea nu se limitează doar la strategiile sau sectoarele comunității care pot fi implicate în proiect.

Exemple de misiuni:

• Promovăm dezvoltarea tinerilor în comunitate prin conectarea oamenilor, ideilor și resurselor.

• Mijloace eficiente pentru implicarea tinerilor în activități de voluntariat.

• Aducem tinerii împreună.

• Misiunea noastră este de a transforma viețile copiilor și tinerilor marginalizați ce provin din cele mai sărace comunități ale României (Fundația FARA).

• Misiunea noastră este de a călăuzi tinerii să învețe să devină creatorii propriilor lor vieți (Școala de Valori).

De ce ar trebui Programul de voluntariat al organizației să își dezvolte misiunea și viziunea?

- În primul rând, acestea pot ajuta organizația să se concentreze asupra a ceea ce este cu adevărat important. Deși toată lumea care este implicată în activitatea organizației știe de ce o face, este ușor ca acest lucru sa fie pierdut din vedere, mai ales când intervin rezolvarea problemelor de organizare de zi cu zi. Viziunea și misiunea au rolul de a reaminti angajaților, voluntarilor și participanților ceea ce este important.

- În al doilea rând, viziunea și misiunea oferă întregii comunități o imagine clară despre organizație și despre ceea ce dorește să realizeze prin programul său de voluntariat. Atunci când viziunea și misiunea sunt ușor vizibile (de exemplu, dacă sunt pe antetul documentelor), oamenii își formează o idee despre organizație, fără a fi necesar să caute aceste informații în mod special. Apoi, cei interesați își pot lua timpul necesar pentru a afla mai multe. Această eficiență este foarte utilă atunci când organizația recrutează voluntari care să se alăture cauzei sale, spre exemplu.

- În cele din urmă, viziunea și misiunea redirecționează membrii organizației să se concentreze asupra scopului lor comun. Nu numai că elementele în sine servesc ca o amintire constantă a ceea ce este important pentru organizație, dar și procesul de dezvoltare a acestora permite oamenilor să vadă organizația ca fiind „a lor".

Dezvoltarea unei viziuni are următoarele avantaje:

• atrage oamenii către un scop comun;
• creează speranța pentru un viitor mai bun;
• inspiră membrii comunității să își realizeze visurile printr-o acțiune pozitivă și eficientă;
• este punctul de plecare pentru celelalte elemente ale VMOSA: misiunea, obiectivele, strategiile și planurile de acțiune.

O misiune clară și convingătoare oferă următoarele avantaje:

• transformarea viziunii în termeni specifici, orientați către acțiune;
• oferă posibilitatea de a explica obiectivele către părțile interesate într-un mod clar și concis;
• îmbunătățește imaginea organizației/ programului de voluntariat în comunitate și în fața sponsorilor.

Dezvoltarea viziunii și a misiunii

Când organizația are o înțelegere amplă a ceea ce vrea să realizeze, poate începe să pună pe hârtie viziunea și misiunea programului de voluntariat. Este recomandat ca acestea să fie gândite la modul general și pe termen lung.

Scrierea viziunii

În primul rând, membrii organizației trebuie să propună mai multe variante de viziune pentru a reflecta toate ideile adunate din comunitate. Într-o sesiune de brainstorming, toți membrii pot sugera și scrie toate ideile lor de viziune, eventual pe o foaie de flipchart, astfel încât să se poată inspira unii de la alții. Concluziile discuțiilor cu membrii comunității pot fi punctul de plecare. De cele mai multe ori, viziunea poate fi o afirmație evidentă – cineva o va sugera, iar oamenii vor gândi imediat „Asta e!”.

Întrebări ajutătoare pentru a defini viziunea:

• Care este scopul comun al comunității și organizației?
• Oferă scopul speranță pentru un viitor mai bun?
• Va inspira membrii comunității să își realizeze visele printr-o acțiune pozitivă și eficientă?
• Oferă o bază pentru dezvoltarea celorlalte aspecte ale procesului de planificare a acțiunilor?

Atenție! Viziunea poate fi alcătuită din mai multe fraze. Fie ca sunt două sau mai multe, contează imaginea de ansamblu pe care acestea o oferă cu privire la activitatea Programului de voluntariat din cadrul organizației.

Scrierea misiunii

Procesul de scriere a misiunii este similar cu dezvoltarea viziunii, diferența fiind că misiunea este o singură frază care are legătură cu activitatea pe care organizația dorește să o realizeze prin programul de voluntariat.

Întrebări ajutătoare:

• Descrie ce va face Programul de voluntariat în cadrul organizației și de ce?
• Este concisă (o propoziție)?
• Este orientată spre rezultate?

Cum vor fi utilizate viziunea și misiunea?

Există diferite moduri în care organizația poate alege să își răspândească viziunea și misiunea: să fie adăugate în antetul documentelor, pe site-ul organizației, imprimate ca mesaje pe tricouri, promovate în social media sau în orice mediu care generează vizibilitate etc.

Crearea obiectivelor

Ce sunt obiectivele? Cât, ce anume și până când vor fi realizate?

Odată ce o organizație și-a dezvoltat viziunea și misiunea programului de voluntariat, următorul său pas este dezvoltarea obiectivelor specifice axate pe realizarea acestora. Obiectivele sunt enunțuri referitoare la rezultatele măsurabile ale Programului de voluntariat. Obiectivele stabilesc în general cât, ce anume și până când se va realiza. De exemplu, unul dintre obiectivele pentru o inițiativă comunitară de promovare a îngrijirii bătrânilor ar putea fi „Creșterea cu 20% (cât) a numărului de bătrâni care raportează că sunt în legătură cu persoana care are grija de ei (ce anume) până în 2023 (până când)".

Obiectivele ar trebui să fie SMART:

• Specifice. Cât (de exemplu, 10%) din ce trebuie atins (de exemplu, o schimbare de comportament sau un rezultat) până când (de exemplu, până în 2025).

• Măsurabile. Informațiile referitoare la obiectiv pot fi colectate și analizate.

• Realizabile (de atins). Pot fi îndeplinite conform planului.

• Relevante pentru misiune. Obiectivele sunt în strânsă legătură cu viziunea și misiunea.

• Încadrate în timp. Vor fi realizate respectând un termen limită.

Exemplu:

Obiectivul unei inițiative de prevenire a abuzului de substanțe periculoase de către adolescenți poate fi: Până în anul 2024, 70% din tinerii din comunitate vor participa lunar la ședințe de consiliere vocațională.

Când trebuie stabilite obiectivele?

Programul de voluntariat trebuie să stabilească obiectivele atunci când:

• și-a dezvoltat (sau reînnoit) viziunea și misiunea și este gata să facă următorul pas în procesul de planificare;

• activitatea programului s-a schimbat sau s-a extins;

• dorește să abordeze o problemă a comunității sau să facă o schimbare care necesită:

– câțiva ani pentru a fi finalizată; de exemplu, prin Programul de voluntariat, organizația speră să crească procentul de elevi care absolvă liceul, fapt care poate dura câțiva ani până la finalizare;

– o schimbare a comportamentului unui număr mare de oameni; de exemplu, Programul poate încerca să reducă riscurile pentru boli cardiovasculare, iar unul dintre obiective poate fi creșterea numărului de tineri care fac sport în comunitate.

– o abordare complexă; de exemplu, o problemă precum consumul de substanțe interzise presupune abordarea acesteia pe mai multe planuri ce țin de: accesul la droguri, serviciile disponibile de prevenție și reabilitare, consecințele legale pentru consumul de droguri, precum și reducerea consumului.

Dezvoltarea unui plan de acțiune

Planul de acțiune este modalitatea organizației de a se asigura că viziunea este concretizată. Planul de acțiune descrie modul în care organizația își va îndeplini obiectivele prin intermediul unor etape detaliate care descriu cum și când se va întâmpla acest lucru. Totodată, dezvoltarea unui plan de acțiune ajută programul de voluntariat să își transforme viziunea în realitate și să crească eficiența și responsabilitatea membrilor săi.

Fiecare etapă a planului de acțiune trebuie să includă următoarele informații:

• ce acțiuni sau modificări vor avea loc;

• cine va efectua aceste acțiuni;

• până când vor avea loc și cât timp se vor desfășura;

• ce resurse (bani, personal etc.) sunt

necesare pentru a realiza aceste acțiuni;
• comunicare (cine și ce ar trebui să știe?).

De exemplu, într-un program a cărui misiune este creșterea interesului tinerilor pentru politică, una dintre strategii ar putea fi instruirea elevilor despre sistemul electoral. Unii dintre pașii de acțiune ar putea fiw apoi să fie elaborarea ulterioară de materiale adecvate vârstei pentru liceeni, să fie organizată o simulare de alegeri pentru candidați în școlile locale și să includă un curs în programa școlară.

Care sunt criteriile pentru un plan de acțiune de succes?

Planul de acțiune ar trebui să îndeplinească mai multe criterii. Acesta trebuie să fie:

• Complet. Conține toate etapele sau modificările care trebuie realizate în comunitate (de exemplu, în școli, în mediul de afaceri etc.)?
• Clar. Sunt toți pașii detaliați corespunzător?
• Actual. Planul de acțiune reflectă activitatea curentă? Anticipează oportunitățile și riscurile care ar putea să apară?

Ideal ar fi ca Planul de acțiuni să conțină 2 – 3 obiective generale, nu mai mult de 3 – 5 obiective specifice, iar activitățile și acțiunile să fie minimum două pentru fiecare obiectiv, respectiv activitate. Pentru fiecare obiectiv general se va realiza un tabel după modelul următor:

Misiunea programului de voluntariat: promovarea educației non-formale în instituțiile de învățământ
Valorile organizației: implicare, responsabilitate, profesionalism, egalitate în drepturi, nediscriminare, parteneriat, transparență, loialitate față de organizație
Obiectiv general: Creșterea cu 20% a numărului de activități non-formale organizate în 2 licee din mun. Chișinău până în mai 2023

Nr.	**Obiective specifice** Obiectivele reprezintă enunțuri referitoare la rezultatele așteptate ale aplicării planului. Obiectivele trebuie să descrie ceea ce se urmărește a fi realizat.	**Activitate** *Activitatea reprezintă un set de acțiuni realizate în vederea obținerii unui rezultat.*	**Termen de executare**	**Responsabil**	**Indicatori de rezultat**
1.	Obiectiv 1 *Formarea echipei de voluntari*	**Activitatea 1.1** *Recrutarea și selectarea noilor voluntari:*	*Mai*	*Nume/ Prenume*	*- mesaj de recrutare elaborat;* *- numărul de aplicanți;* *-numărul de persoane intervievate și selectate;* *- etc.*

2.	Obiectiv 2 *Orientarea și integrarea voluntarilor în organizație*	**Activitatea 2.1** *Familiarizarea voluntarilor cu misiunea și cultura organizației, drepturile și responsabilitățile voluntarilor și consolidarea echipei de voluntari.*	Mai/Iunie	Nume/ Prenume	*- numărul de voluntari prezenți;* *- etc.*
3.	Obiectiv 2 *Familiarizarea voluntarilor cu educația non-formală și profesionalizarea voluntarilor organizației în vederea desfășurării activităților non-formale*	**Activitatea 2.2** *- Organizarea de instruiri interne pentru voluntari;*	Iulie	Nume/ Prenume	*- numărul de voluntari instruiți;* *- numărul se instruiri realizate;* *- etc.*
4.	Obiectiv 3	Activitatea 3.1 Activitatea 3.2 Etc.			
5.	Obiectiv 4.	Activitatea 4.1 Etc.			

Crearea unei culturi potrivite pentru voluntari

Orice organizație care coordonează voluntari are responsabilitatea de a crea un set de politici care să asigure o bună experiență a voluntarilor în organizație care vă vor fi de prim ajutor în procesul de selectare a voluntarilor, managementul riscurilor, soluționarea conflictelor, ș.a.

Pentru crearea culturii de voluntariat este necesar de dezvoltat un set de politici de voluntariat în cadrul organizației. Unele dintre politicile de bază sunt:

• **Politica de voluntariat** - pentru a acoperi recrutarea, susținerea și supravegherea voluntarilor.

• **Politica pentru sănătate si siguranță** - toate organizațiile au responsabilitatea de a oferi angajaților un spațiu sigur și sănătos. Această responsabilitate se extinde și asupra voluntarilor.

Există o cerință ca toți voluntarii care sunt implicați în activitățile unei organizații nu trebuie să se confrunte cu bullying, hărțuire, intimidare sau victimizare pe baza de sex, rasă, culoarea pielii, etnie, orientare sexuală, stare civilă, religie sau convingeri, vârstă sau dizabilitate. Organizațiile ar trebui să ia măsuri pentru a crea un mediu în care caracteristicile și diferențele individuale ale voluntarilor și contribuția pe care o fac sunt recunoscute și apreciate.

Legea Voluntariatului Nr. 121 acoperă mai multe aspecte privind sănătatea și securitatea voluntarilor. Aceasta sunt:

Articolul 6. Drepturile și obligațiile voluntarului

(1) Voluntarului i se garantează un minimum de drepturi:

b) desfășurarea activității într-un anumit domeniu în funcție de posibilitățile proprii și conform regulilor existente în instituția gazdă;

c) asigurarea medicală facultativă acordată de către instituția gazdă, în condițiile legii, împotriva riscurilor de accident, de boală sau a altor riscuri ce decurg din natura activității;

f) dreptul la timp de odihnă, astfel încât durata timpului de lucru, stabilită în condițiile legii, să nu afecteze sănătatea și resursele psihofizice ale voluntarului;

Articolul 7. Responsabilitățile instituției gazdă

c) asigurarea prestării activității de voluntariat cu respectarea cerințelor de protecție și igienă a muncii;

d) asigurarea protecției intimității beneficiarilor voluntariatului cu care contactează voluntarul;

f) instruirea și dezvoltarea profesională a voluntarilor, inclusiv privind modul de operare cu anumite echipamente tehnice și condițiile de securitate a muncii, pentru realizarea prevederilor contractului de voluntariat;

g) neadmiterea voluntarilor la prestarea unor munci periculoase sau care pot dăuna vieții și sănătății acestora;

h) asigurarea serviciilor medicale în caz de accident sau de boală care decurg din natura activității. În cazul în care voluntarul nu este asigurat, costul serviciilor medicale este suportat integral de către instituția gazdă;

Și în Contractul de voluntariat punctul VI. Facilități acordate de instituția gazdă prevede că „instituția gazdă se obligă să plătească costul asigurării de sănătate a voluntarului pe perioada desfășurării activității (dacă este cazul) Art. 12”.

• **Politica pentru egalitate și diversitate** - aceste politici sunt bazate pe principii de nediscriminare, egalitate și diversitate, care definesc și sprijină implicarea voluntarilor încă de la procesul de selectare a voluntarilor.

• **Politica de prevenire și soluționare riscurilor** - organizațiile au responsabilitatea legală, morală și etică de a reduce expunerea și nivelul de risc pentru organizație, personal și inclusiv pentru voluntari.
Începeți cu efectuarea unei evaluări a riscurilor pentru fiecare post de voluntar pentru a identifica ce riscuri sunt implicate și ce soluții posibile pot fi aplicate pentru a minimiza sau elimina expunerea la risc.

• **Politica de sprijin și supraveghere** - voluntarii primesc nivelul de sprijin și supraveghere necesar pentru rol și li se oferă periodic oportunități de a oferi și de a primi feedback.

• **Codul de conduită** - un cod de conduită pentru voluntari ar trebui să stabilească nivelul de conduită profesională și etică, comportamentele și intențiile așteptate de la voluntarii care se implică în organizație. Codul se aplică tuturor persoanelor implicate în activitățile de voluntariat, inclusiv coordonatorului de voluntari.

Scopul acestui cod de conduită este:
• Oferă informații practice despre ceea ce se așteaptă de la un voluntar;
• Oferă suficient context pentru ca o persoană să înțeleagă care este un comportament acceptabil atunci când reprezintă organizația;
• Stabilește standarde convenite de comportament adecvat și o înțelegere comună a rolului și responsabilităților voluntarilor;
• Oferă o referință pentru voluntari în rezolvarea problemelor și a conflictelor;
Voluntarii ar putea co-produce politicile/ documentele împreună cu dumneavoastră pentru a face din aceasta o activitate centrată pe voluntari.

Declarația drepturilor și obligațiilor voluntarului

Cunoașterea drepturilor și obligațiilor voluntarilor este foarte importantă, întrucât poate ajuta la elaborarea unei politici interne a organizației privind voluntariatul, la îndrumarea în procesul de administrare a programului de voluntariat dar, mai ales, ajută voluntarul să cunoască din start implicațiile acestei activități.

Declarația drepturilor și obligațiilor voluntarului poate fi folosită și ca instrument de intervievare sau pentru începerea unor discuții într-o ședință cu toți voluntarii. Este foarte important ca aceste informații să nu fie oferite doar ca un pliant, ci să fie discutate, dezbătute și adaptate împreună cu voluntarii din organizație.
Parcurgerea conținutului Declarației îi va ajuta pe voluntari să se orienteze și să stabilească primele reguli ale relației de colaborare cu instituția gazdă. În cele ce urmează, găsiți textul detaliat al Declarației care poate fi adaptat în funcție de nevoile fiecărei organizații în parte.

Ca punct de pornire pentru stabilirea drepturilor și obligațiilor voluntarilor puteți începe cu Legea Voluntariatului nr. 121 din 18.06.2010, Articolul 6. Drepturile și obligațiile voluntarului.

Drepturile voluntarului	Obligațiile voluntarului
✧ **Este dreptul său să primească o responsabilitate/sarcină de lucru care să fie provocătoare.**	✧ Să nu își asume mai multe sarcini decât poate să le îndeplinească.
✧ **Să aibă parte de orientare, training și supervizare în îndeplinirea sarcinii din proiect.**	✧ Să respecte termenele alocate pentru îndeplinirea sarcinilor sau dacă nu, să ofere alternative de timp, pentru ca proiectul să respecte termenele inițiale.
✧ **Să simtă că eforturile sale contribuie la misiunea organizației și au impact asupra grupului țintă.**	✧ Să îndeplinească sarcinile/responsabilitățile alocate cu seriozitate maximă.
✧ **Să primească feedback constructiv și să i se evalueze munca realizată.**	✧ Să ofere input despre cum ar putea să fie realizate mai bine sarcinile sale.
✧ **Să fie tratat cu respect și să fie considerat un membru al echipei.**	✧ Să respecte procedurile și regulamentele organizației unde activează.
✧ **Să i se ofere toate informațiile necesare pentru a putea îndeplini cu succes sarcinile alocate.**	✧ Să respecte confidențialitatea informațiilor oferite.
✧ **Să fie informat constant asupra lucrurilor importante care se întâmplă în organizație.**	✧ Să fie deschis și să arate respect față de opiniile oferite și discutate.
✧ **Timpul alocat de către voluntar proiectelor organizației să fie calitativ.**	✧ Managementul deficitar nu trebuie să fie prezent în activitatea de voluntariat. Să anunțe în avans absențele sau modificările din programul său.
✧ **Să pună toate întrebările pe care le consideră necesare pentru a clarifica sarcinile alocate.**	✧ Să își onoreze sarcinile asumate.
✧ **Să ofere organizației input și sfaturi despre cum ar putea să satisfacă nevoile viitorilor voluntari.**	✧ Să relaționeze și să muncească cu ceilalți membri ai echipei, dacă sarcinile sale o cer.
✧ **Dreptul de a se simți în siguranță.**	✧ Responsabilitatea de a avea grijă de sine.

Rolul coordonatorului/coordonatoarei de voluntari

Voluntarii, la fel ca și angajații, trebuie să obțină ajutor la problemele și răspunsuri la întrebările lor. Trebuie să se simtă productivi, să facă o sarcini care îi provoacă și să aibă șansa de a crește. De asemenea, trebuie să știe că sunt apreciați pentru ceea ce fac.

Pentru a avea voluntari foarte eficienți, organizația are nevoie de următoarele:

- Un coordonator voluntar. Coordonarea voluntarilor nu ar trebui să fie o responsabilitate comună la care personalul se ocupă atunci când au „timp liber", ci o sarcină inclusă în fișa de post a unui angajat.
- Un program de voluntariat definit, cu rolul voluntarilor în organizația dumneavoastră și fișe de post.
- Un program de formare pentru voluntari.
- Un set clar de reguli pentru voluntari și pentru persoanele care lucrează cu voluntari.
- Un plan de recrutare și management.
- Un program de recunoaștere, cum ar fi o serbare anuală de decernare a premiilor.

O explicație simplă a coordonării de voluntari ar putea fi procesul folosit pentru a aduce voluntari într-o organizație, sprijinindu-i în activitatea lor de voluntariat și înlocuindu-i cu noi voluntari atunci când pleacă.

- Deci, cine este un coordonator de voluntari? Poate fi rezumat ca cineva din cadrul organizației care:
- • Recrutează voluntarii;
- • Susține și contribuie la dezvoltarea voluntarilor;
- • Valorifică și motivează voluntarii.
- Cine poate deveni coordonator/ coordonatoare de voluntari?

A fi coordonator/coordonatoare de voluntari înseamnă a lucra cu oamenii (voluntari, beneficiari, colaboratori). Coordonatorul de voluntari este acea persoană care planifică, gestionează, monitorizează, evaluează activitatea voluntarilor în organizație.

Responsabilități:

• Proiectarea și implementarea politicilor, procedurilor și proceselor de voluntariat.

• Elaborarea unei liste cu cerințele de voluntariat pentru organizație.

• Dezvoltarea, gestionarea și realizarea Planului Programului de Voluntariat al voluntarilor

• Recrutarea voluntarilor și familiarizarea acestora cu organizația.

• Repartizarea sarcinilor voluntarilor.

• Organizarea activități de orientare a voluntarilor, familiarizarea lor cu echipa organizației, echipa de voluntari.

• Familiarizarea voluntarilor privind regulile de securitate, drepturile și responsabilitățile acestora.

• Servirea ca principalul punct de contact pentru voluntari în cazul în care au o problemă sau o dificultate.

• Recunoașterea activă a voluntarilor în general și individual prin canalele de comunicare ale organizației.

• Oferirea suport zi de zi, supraveghere regulată și coaching.

• Evaluarea riscurilor și asigurarea protecției necesare.

• Managementul conflictelor apărute și rezolvarea problemelor curente.

Coaching-ul ca practică de conducere este definit ca desfășurarea de discuții individuale programate în mod regulat între coordonator de voluntari și voluntar, care sunt axate pe performanța și dezvoltarea voluntarului.

Un coordonator de voluntari trebuie să fie bine pregătit pentru a-și exercita această funcție. Pregătirea constă, în special, în cunoașterea legislației în vigoare din domeniul în care lucrează organizația. Pe de altă parte, este important să aibă experiență în interacțiunea cu profilul voluntarilor (copiii, tinerii, seniorii) și un profil psihologic potrivit și adaptat lucrului cu aceștia. Pe lângă competențele și cunoștințele teoretice pe care trebuie să le cunoască, coordonatorul de voluntari trebuie să fie pasionat de această ocupație și, mai ales, să lucreze cu plăcere cu voluntarii.

Sunt câteva calități și aptitudini fără de care unui coordonator de voluntari îi va fi foarte dificil să aibă succes în acest rol. Printre acestea se regăsesc:

- **Capacitate de selecție**, atât în ceea ce privește selectarea persoanelor potrivite pentru a-și desfășura activitatea ca și voluntar în organizația respectivă, cât și pentru a încredința sarcinile potrivite oamenilor potriviți;
- **Capacitate de evaluare**, pentru a evalua corect abilitățile și competențele persoanelor care doresc să devină voluntari;
- **Capacitate de instruire**, pentru a le furniza oportunitatea de a-și dezvolta abilitățile relevante în profesia pe care fiecare dintre ei și-a ales sau urmează să aleagă;
- **Capacitatea de a construi o echipă**, atât pentru a implica fiecare voluntar, conform calităților și așteptărilor sale, dar și pentru a putea beneficia de efectele pozitive ale coeziunii unui grup;
- **Să construiți o echipă atunci când se urmărește atingerea unui scop comun.** Echipele eficiente sunt cele în cadrul cărora voluntarii nu numai că știu ce anume trebuie să realizeze, dar au și șansa de a-și examina rolurile și personalitatea;
- **Capacitatea de a fi un bun consultant,** pentru a-i ajuta pe voluntari să fie deschiși, comunicativi, să aibă încredere și să ofere încredere coordonatorului de voluntari și nu numai, să învețe să-și rezolve propriile probleme;
- **Capacitatea de a înțelege comportamentul celor din jur,** pentru a înțelege motivele pentru care voluntarii acționează într-un fel sau altul.

Abilități de facilitare

Un rol aparte în succesul unui coordonator de voluntari îl au abilitățile de facilitare. Pentru a crea o atmosferă incluzivă și a asigura că programul de voluntariat este unul participativ, coordonatorul trebuie să fie un bun vorbitor, dar și un bun ascultător. Mai jos, vă propunem câteva tehnici care vă vor ajuta să implicați voluntarii în discuții și să îi faceți să simtă că sunt auziți, iar ideile lor sunt apreciate.

Instrucțiuni

Unul dintre lucrurile pe care îl veți face cel mai des în rolul de coordonator de voluntari va fi să le cereți oamenilor să facă ceva – fie să le dați însărcinări de lucru, fie să le explicați despre ce veți vorbi și ce va trebui să decideți împreună. E greu de crezut, dar aceasta este partea de facilitare care provoacă cele mai multe dificultăți pentru mulți facilitatori. Și nimic nu aduce atâta haos în grup, ca niște instrucțiuni neclare, pe care fiecare participant le-a înțeles în mod diferit.
Iată câteva sfaturi pentru ca să formulați niște instrucțiuni clare:

•Regula generală - răspundeți la trei întrebări: **Ce? De ce? Cum?**

•Folosiți mai multe canale de percepție a informației: spuneți și scrieți (sau arătați pe ecran

•Împărțiți instrucțiunea în pași simpli

•Dați instrucțiuni ÎNAINTE ca să distribuiți materiale (cel mai des)

•Descrieți procesul („La început, voi da instrucțiuni. Apoi, voi…")

Întrebări

O întrebare bună poate să vă ajute să energizați grupul de voluntari, să îi provocați la gândire sau să generați o discuție aprinsă. Important e să vă înarmați cu răbdare și să tolerați liniștea cel puțin 10 secunde înainte ca să veniți dumneavoastră cu un răspuns.

Întrebările pe care le folosesc facilitatorii sunt de mai multe timpuri:

De clarificare

- Ce aveți în vedere?
- Ați putea explica mai mult ideea?
- Puteți da un exemplu?

Generale (pentru a provoca o discuție)

- Cum ar arăta un eveniment ideal?
- Ce este cel mai important pentru beneficiarii noștri?

Direcționate

- Ion, tu care e cel mai eficient mod de informa lumea despre evenimentul nostru?

Redirecționate (ca răspuns la o întrebare)

- Foarte bună întrebare. Tu cum ai răspunde la ea?
- Să vedem ce cred colegii!

Parafrazarea

Parafrazarea are două scopuri - de a confirma că ați înțeles corect ce a zis participantul și de a-i face pe participanți să se simtă ascultați și înțeleși.

Exemple de parafrazare:

- Să înțeleg că...
- Să vedem dacă am înțeles corect...
- Deci spuneți că...

-Folosiți cuvinte proprii pentru a reda ce spune participantul

-Folosiți aproximativ același număr de cuvinte pentru fraze scurte și faceți un rezumat pentru fraze mai lungi

-Verificați dacă participantul este de acord cu parafrazarea. Dacă nu este de acord, cereți o clarificare.

Rezumarea

Discuțiile în grup rar merg exact după plan și fără abateri. Pentru a-i ajuta pe participanți să fie conectați la ceea ce se discută, sumarizați cele mai importante idei discutate. De multe ori, când simțiți că discuția s-a blocat, rezumatul vă ajută să faceți concluziile necesare și să treceți la următorul subiect. Menționați în câteva cuvinte:

•Ce s-a discutat și ce mai aveți de discutat

•Ce decizii s-au luat și care mai urmează

•Nu ignorați emoțiile: dacă o anumit subiect generează frustrări, conflicte, tensiuni, este important să recunoaștem și să menționăm acest lucru. La fel e și cu emoțiile pozitive! Dacă un eveniment este așteptat cu entuziasm, menționați că echipa are multe emoții pozitive.

Sfat: Din când în când puteți ruga pe cineva din voluntari să facă un rezumat la cele discutate.

AȘA DA

- Demonstrați o atitudine pozitivă față de voluntari prin modul de salut, vorbire, limbaj non-verbal.
- Lăudați și încurajați voluntarii pentru eforturile lor, oricât de mici ar fi acestea.
- Fiți sincer dacă nu știți răspunsul la neclaritățile voluntarului și solicitați asistență în găsirea acestuia.
- Asigurați-vă că știți în permanență unde sunt voluntarii și că sunt supravegheați în mod adecvat.
- Asigurați o supraveghere constantă în timpul oricărei activități care poate prezenta un potențial pericol (de exemplu, atunci când sunt folosite cuțite pentru pregătirea prânzului).
- Căutați ajutor dacă apar conflicte sau dificultăți în gestionarea unei situații cu un voluntar.
- Încurajați voluntarii să discute și să raporteze orice tip de incident care poate crea probleme.
- Nu discutați despre voluntari în afara programului sau de față cu ei. Respectați-le dreptul la confidențialitate, drept care se extinde și asupra familiilor lor.
- Tratați fiecare persoană care frecventează organizația în mod egal, indiferent de statut social, gen, limba vorbită, religie sau opinii.
- Creați un mediu sigur în cadrul organizației.
- Oferiți voluntarilor oportunități de a vorbi despre orice preocupări pe care le pot avea, utilizând ascultarea activă.

AȘA NU

- Nu țipați, nu înjurați și nu vă manifestați frustrarea în prezența voluntarilor. Dacă întâmpinați dificultăți, cereți ajutor.
- Evitați orice contact verbal sau fizic necorespunzător cu un voluntar.
- Nu faceți de râs un voluntar prin comentarii critice sau mustrări în fața colegilor lui.
- Nu judecați/criticați voluntarii, îndeosebi în absența acestora.
- Nu comparați niciodată un voluntar cu altul, fie că este vorba de comportament, abilități, stil de viață, etică a muncii, alegeri de muzică sau îmbrăcăminte.

Mi-aș fi dorit să cunosc asta mai înainte!
Sfaturi de la actualii manageri de voluntari.

„Alăturați-vă unei comunități a coordonatorilor de voluntari – folosiți rețeaua pentru a cunoaște experiența altor coordonatori de voluntari pentru a vedea cum aceștea gestionează lucrurile. Vor fi bucuroși să-și împărtășească gândurile, documentele și lecțiile învățate.”

Sarcini:

1. Analizați necesitățile organizație și necesitățile comunității.
2. Elaborați programul de voluntariat în baza necesităților organizației și a necesităților comunității identificate.

CAPITOLUL 03

Recrutarea voluntarilor

Acum că ați identificat nevoile grupului țintă, cunoașteți legislația din domeniu, aveți echipa formată și parteneri aleși și ați selectat programele pe care vreți să le dezvoltați, este momentul să începeți să recrutați noi voluntari.

Recrutarea voluntarilor este procesul prin care organizația atrage și invită oamenii să se implice în activități de voluntariat.

Recrutarea voluntarilor poate fi comparată cu o campanie de publicitate a unei firme. Organizația promovează beneficiile activităților de voluntariat și ale programelor pe care le derulează cu scopul de a determina oamenii să devină activi, implicându-se în aceste activități și programe.

Dezvoltați mesajul de recrutare	**Motivații pentru voluntariat**
Mesajul de recrutare ar trebui să invite și să încurajeze oamenii să se implice în organizația dumneavoastră. Este posibil să aveți mai multe mesaje de recrutare adaptate diferitelor categorii de voluntari de care organizația dumneavoastră are nevoie, cum ar fi studenți, profesioniști, tinerii din cartier sau seniori.	Simte-te important comunității. Oferă ceva comunității. Împărtășește-ți abilitățile. Cunoaște-ți mai bine comunitatea. Ajută pe cineva. Fă-ți prieteni noi. Explorează (o carieră). Petrece timpul eficient. Fă ceva neobișnuit. Fii un exemplu pentru cineva. Învață o nouă abilitate. Acționează după o pasiune.

Descrierea postului de voluntariat

După ce decideți cum să implicați voluntarii în organizația dumneavoastră, va trebui să scrieți descrierile postului de voluntari pe care le-ați identificat. Descrierile postului sunt elemente cheie ale unui program de voluntariat de succes. Vă ajută să selectați, să implicați și să evaluați voluntarii într-un mod corect și rezonabil. Descrierile bine scrise ale postului de voluntari îi pot ajuta pe voluntari să se autoevalueze. Voluntarii pot spune dacă au timpul, abilitățile și interesul necesar pentru a îndeplini sarcinile postului prezentate.

O descriere a poziției este un instrument-cheie în recrutare. El clarifică ce fel de abilități, calități și experiențe ar trebui să aibă voluntarul pentru a avea succes în această poziție.

O descriere a postului ajută la evaluarea sarcinilor efectuate. Aceasta definește rezultatele și așteptările dorite care îl vor ajuta pe coordonatorul de voluntari să recunoască un voluntar pentru o sarcină bine realizată sau să ofere suportul necesar voluntarilor care întâmpină dificultăți, în unele cazuri, să ajute la inițierea procesului de reziliere a contractului de voluntariat (în următorul capitol vei descoperi ce este contractul de voluntariat).

Ai participat la cursuri de instruire și ai rămas atât de impresionat/ă încât te-ai gândit că ai vrea să facilitezi și tu activități?

Acum ai posibilitate de a participa în organizarea și facilitarea activităților pentru alți tineri. Institutul de Instruire în Dezvoltare „MilleniuM” dă start etapei de selectare a formatorilor în echipa de formatori voluntari în domeniul tineret.

Profilul formatorului:

Persoane dornice să investească timp și efort în dezvoltarea personală și profesională prin organizarea săptămânală a activităților de instruire pentru tineri cu durată minimă de 2 ore.

Lăsând de-o parte cerințele care încep cu sociabil și responsabil, iată ce căutăm cu adevărat:

- Buni organizatori a timpului personal și a activității de voluntariat;
- Capacitatea de a comunica eficient (cunoașterea limbilor Rusă și Engleză reprezintă un avantaj);
- Energic și cu o personalitate deschisa în interacțiunea cu oamenii;
- Punctualitate, seriozitate, flexibilitate, creativitate, entuziasm;
- Abilitatea de a transmite un mesaj clar;
- Atitudine pozitivă și proactivă;
- Dorința de dezvoltare personală și profesională;
- Asumarea responsabilității de a dedica lunar timp pentru organizarea activităților pentru alți tineri;
- Experiența în domeniul facilitării activităților reprezintă un avantaj.

CUM APLICI?

Completează formularul online: (link la formular)

Termen limită de aplicare:

Componentă	Definiție	Model
Descrierea postului	Titlul poziției trebuie să fie cât de reprezentativ pentru activitatea pe care o va depune voluntarul	Voluntar specialist rețele de socializare
Scopul postului	– Care este scopul acestui post? De ce a fost creată această poziție și de ce este importantă? Cum va ajuta voluntarul la îndeplinirea misiunii instituției gazdă? Care sunt tangențele postului voluntarului cu celelalte posturi din instituția gazdă Descrie modul în care poziția respectivă contribuie la atingerea misiunii organizației / instituției.	Configurarea și optimizarea paginilor organizației în cadrul fiecărei platforme de socializare
Titular post	Numele și prenumele persoanei titulare a acestui post	Vasilescu Vasile
Nr. contractului de voluntariat:	În cazul în care ați semnat un Contract de voluntariat cu voluntarul, indicați aici numărul contractului	(În cazul în care este semnat un contract de voluntariat)
Supervizor	Numele persoanei care va supraveghea munca voluntarului	Isaicul Alexandra
Data începerii și durata activității	Indicați perioada de implicare a voluntarului în acest post	Program: 5 ore / săptămână pe o perioadă de cel puțin șase luni începând cu data de 10.05.2022
Locul de desfășurare a activității:	La sediu: - - - - - - - %, în teren: - - - - - - - %, altă locație: - - - - - - - %	Locul de desfășurare a activităților - 100% la sediul instituției gazdă
Se subordonează direct:	Persoana care supervizează munca voluntarilor poate fi atât coordonatorul de voluntari, cât și coordonatori departamentelor existente în organizație. Cu siguranță toate persoanele implicate trebuie să cunoască rolurile și responsabilitățile, cât și cine și cui se subordonează.	Se subordonează Coordonatorului de voluntari
Responsabilități principale	Descrie activitățile / serviciile și condițiile specifice ale acestora indicând principalele responsabilități ale persoanei care va ocupa poziția respectivă	- Scrierea textelor pentru anunțuri, postări ș.a pentru paginile media ale organizației; - Realizarea de bannere, imagini, video pentru postările pe social media ale organizație; - Realizarea postărilor pentru promovarea activităților organizației; - ș.a.
Metode de evaluare	Care vor fi metodele folosite pentru a determina dacă rezultatele dorite au fost atinse	Planul săptămânal și lunar de activitate al voluntarilor
Cerințe profesionale, abilități sociale	Lista abilităților, cunoștințelor, calităților etc. necesare pentru buna realizare a activității	Cunoștințe operare PC, abilități în copywriting, cunoașterea instrumentelor și platformelor de creare a materialelor vizuale (Canva, Movie editor, Photoshop), flexibilitate și creativitate, persoană ordonată etc.
Beneficii	Training, evenimente de mulțumire voluntarilor sau alte beneficii	- Își va perfecționa cunoștințele de gestionare a paginilor web și social media; - Își va dezvolta abilitățile de scriere; - Dezvoltarea abilităților de creare a materialelor vizuale utilizând diferite instrumente și platforme; - Va beneficia, la cerere, de o scrisoare de recomandare, etc.
Echipamente / resurse disponibile:	Analizați și indicați echipamentele și resursele necesare pentru realizarea sarcinilor stabilite	Calculator, acces la paginile web și social media ale organizației, acces la anumite informații/documente, etc.

Încă vă gândiți ce ar putea însemna poziția voluntarului într-o organizație?
Vedeți aici câteva idei:

Coordonator de departament (dacă este relevant Programului de voluntariat al organizației dumneavoastră);
Voluntar responsabil de social media;
Voluntar responsabil de organizarea activităților non-formale cu copii sau tinerii;
Voluntar responsabil de pregătirea și organizarea evenimentelor;
Voluntar responsabil de căutarea fondurilor pentru organizație, etc.

Atragerea voluntarilor

Stabiliți abordarea în ceea ce privește recrutarea voluntarilor

Una din abordări ar fi crearea rolurilor specifice pentru voluntari și apoi de a căuta persoane care îndeplinesc criteriile. O altă opțiune este să întâlnești potențiali voluntari pentru a discuta cu ce pot contribui și apoi pentru a crea un rol în jurul lor. Indiferent de abordarea pe care o aveți, asigurați-vă că potriviți voluntarul cu un rol care se potrivește cu motivele sale pentru voluntariat.

Traseul pe care îl parcurgeți depinde de:
• Nevoile beneficiarilor organizației;
• Nivelul de formalitate și structura organizației;
• Câtă flexibilitate aveți? (puteți crea roluri noi sau trebuie să rămâneți cu cele pe care le aveți?);
• Timpul și resursele de care dispuneți pentru a sprijini voluntarii.

Puteți atrage oamenii în organizație folosind mai multe instrumente și platforme, precum elaborarea elementelor vizuale atractive, cum ar fi postere care redau mesajul general al programului de voluntariat, videouri scurte pentru Instagram sau Facebook story, TikTok etc.

Pentru crearea elementelor vizuale atractive puteți utiliza platforma online www.canva.com care permite crearea de postere pentru Facebook și Instagram, editarea de imagini, crearea PPT-urilor interactive, crearea de videouri, etc. Canva oferă organizațiilor oportunitatea de a solicita acces gratuit la toate funcțiile acesteia.

- Promovați oportunitățile existente verbal, de fiecare dată când vă întâlniți cu potențialii voluntari.
- Organizați zilele ușilor deschise unde oricine poate veni și afla despre organizația dumneavoastră și cunoaște mai multe despre pozițiile deschise în cadrul Programului de voluntariat.
- Participați și promovați voluntariatul în organizația dumneavoastră la evenimente locale/naționale, cum ar fi târgurile oportunităților de voluntariat.
- Pentru promovarea poziției de voluntariat puteți merge la școală, universitate sau alte instituții în dependență de profilul voluntarilor stabilit.
- Promovați anunțul de selectare a voluntarilor pe diferite rețele media, cum ar fi civic.md, youth.md, diez.md, etc.
- Promovați anunțul de selectare a voluntarilor în grupurile Facebook destinate tinerilor, precum grupul Oportunități de la tineri pentru TINEri, Educație și Dezvoltare personală, Planeta Voluntarilor, Oportunități de Voluntariat și Stagiere, grupul de Facebook sau Instagram al localității sau alte grupuri active din comunitatea Dumneavoastră.

În general, este potrivit să recrutați voluntarii numai după ce aveți descrierea pozițiilor de voluntari bine definite. Astfel, este mai clar pentru potențialii voluntari care sunt acele activități în care se vor implica. În plus, cel mai bine este să recrutați voluntarii numai dacă aveți activități/evenimente/programe semnificative la care să lucrați împreună cu voluntarii. Voluntarii care aplică pentru a se implica în organizație, de cele mai dese ori doresc să se implice și sunt nerăbdători să înceapă activitatea cât mai curând. Dacă nu aveți ceva semnificativ pentru ei de făcut imediat, s-ar putea să își piardă interesul și să plece în altă parte.

Formularul de aplicare pentru voluntari

Formularul de aplicare pentru poziția de voluntariat permite voluntarului să obțină informații utile despre ce se solicită de la ei pentru a vă ajuta să structurați un interviu/ întâlnirea de selectare. Asigurați-vă că formatul este accesibil și ia în considerare diferite limbi, formate și abilități. Formularul ar trebui să fie simplu și o parte utilă a procesului, nu o barieră.

Pentru realizarea un formular online de aplicare puteți utiliza platformele gratuite disponibile (de exemplu, Google Form).

Exemple de întrebări pe care să le indicați în formularul de aplicare:

A. Date generale

1.Numele și prenumele

2. Adresa de email

3. Număr de telefon

4.Vârsta

5. Completând acest formular, confirm că aplic la poziția de voluntar/ă cu permisiunea părinților/ tutorelui (pentru voluntari mai tineri de 16 ani)

6.Raionul și localitatea în care locuiești

7.Descrie motivația ta de a devenii voluntar/ voluntară

B. Care este motivația ta pentru a deveni voluntar/ voluntară a organizației (indicați numele organizației)?

1. Ce abilități deții pentru această poziție de voluntar?

2. Cât timp pe săptămână vei putea dedica implicării în calitate de voluntar/voluntară în organizația noastră?

Puteți continua lista de întrebări în dependență de informațiile pe care doriți să le cunoașteți despre potențialii voluntari la această etapă.

Sarcinile Coordonatorului de Voluntari în cadrul procesului de recrutare și selecție a voluntarilor sunt următoarele:

- Stabilirea strategiei de recrutare;
- Întocmirea calendarului activităților de recrutare;
- Stabilirea responsabilităților și a persoanelor implicate în procesul de recrutare;
- Alegerea și utilizarea metodelor de publicare și promovare a mesajului de recrutare;
- Elaborarea mesajului transmis pentru recrutare sau chiar contactarea prin telefon a aplicanților;
- Informarea potențialilor voluntari cu privire la instituția gazdă;
- Pregătirea activității de selecție a voluntarilor;
- Selectarea voluntarilor;
- Facilitarea implicării grupurilor / echipelor deja formate ca voluntari;
- Utilizarea instrumentelor de lucru care confirmă apartenența voluntarilor la instituția gazdă.

HOTĂRÂREA Nr. 158 din 12-03-2012 cu privire la implementarea Legii voluntariatului nr. 121 din 18 iunie 2010, secțiunea 6, specifică standardele minime de calitate pentru activitatea de voluntariat privind recrutarea și selecția voluntarilor:

Recrutarea și selecția voluntarilor

14. Instituţia gazdă asigură un proces de recrutare şi selecţie a voluntarilor echitabil, transparent, eficient şi consecvent.
15. Cerinţe:
1. Coordonatorul de voluntari analizează şi consultă cu personalul necesitatea implicării voluntarilor;
2. Mesajul de recrutare şi selecţie este clar şi corespunde realităţii;
3. Instituţia gazdă utilizează un formular de înscriere pentru potenţialii voluntari;
4. Recrutarea şi selecţia voluntarilor este realizată în baza sarcinilor, fişei de post prestabilite.

Întocmirea calendarului activităților de recrutare

Coordonatorul de Voluntari este responsabil de elaborarea calendarului activităților de recrutare și includerea lui în Planul de acțiuni al Programului de voluntariat a următoarelor perioade:

- perioada de elaborare a materialelor ce vor fi folosite în procesul de recrutare;
- perioada de lansare a anunțurilor și de promovare a ofertei de locuri / posturi de voluntariat;
- perioada de informare a potențialilor voluntari cu privire la instituția gazdă.

Vedeți câteva exemple de întocmire a calendarului activităților de recrutare:

Exemplul 1. Planul cu sarcini

Pași	Perioada	Notițe
Crearea materialelor vizuale pentru anunțul de selectare		
Crearea formularului de aplicare		
Lansarea apelului de selectare a voluntarilor		
Stabilirea perioadei precise pentru aplicări și termenul limită		Ce instrumente/platforme folosesc?
Promovarea apelului de selectare a voluntarilor		Unde anume promovez apelul de selectare?
Expedierea mesajului de invitație la interviu		
Pregătirea pentru interviu (format, întrebări, etc.)		
Realizarea interviului cu potențialii voluntari		
Informarea voluntarilor privind rezultatele în urma interviului		
Pregătirea instruirii și integrare și formare a voluntarilor		
Etc.		

Exemplul 2. Calendar lunar

ACTIVITĂȚI	SAPTĂMÂNA 1 DATA 1- 7	SAPTĂMÂNA 2 DATA 8- 14	SAPTĂMÂNA 3 DATA 15- 21	SAPTĂMÂNA 4 DATA 22- 30
CREAREA MATERIALELOR VIZUALE	+			
CREAREA FORMULARULUI DE APLICARE		+		
FORMULAREA ANUNȚULUI DE SELECTARE			+	
LANSAREA APELULUI DE SELECTARE				+

Selectarea voluntarilor

Nu toate organizațiile intervievează potențialii voluntari. Ajustați procesul ales la cultura și tipul organizației, poziția voluntarului. Pentru anumite roluri, în care căutați o persoană cu abilități și experiență speciale, cum ar fi Mentori voluntari sau voluntari-educatori, veți dori să îi intervievați și, în unele cazuri, să folosiți anumite exerciții practice pentru a alege voluntari cu capacitatea de a oferi un serviciu excelent beneficiarilor organizației.

În alte cazuri, în cadrul unei discuții puteți descoperi toate informațiile de care aveți nevoie pentru a decide dacă un voluntar și organizația dumneavoastră se potrivesc.

Exemple de întrebări la interviu:

- Ce ai dori să știi despre organizația noastră?
- Ce te-a atras la organizația noastră?
- Ai experiență de voluntariat? Dacă da, ce ți-a plăcut cel mai mult în acea poziție de voluntariat?
- Ce fel de experiență sau formare, care te-ar ajuta contribui aici, ai?
- Cum faci față situațiilor care nu decurg conform planului?
- Ai prefera să lucrezi pe cont propriu, cu un grup sau în echipă? De ce?

În urma interviului/discuției, decideți dacă voluntarul are abilitățile și motivația necesară pentru acea poziție și discutați despre posibilele date de începere. Nu uitați că nu este vorba doar de potrivirea voluntarului cu organizația, ci este important să potriviți activitatea de voluntar cu persoana potrivită.

În urma interviului cu potențialii voluntari, nu vă grăbiți să oferiți un răspuns imediat privind selectarea acestora. Luați-vă puțin timp pentru a face o analiză mai complexă a fiecărui aplicant în parte și apoi luați decizia finală. După ce ați selectat voluntarii, informați-i printr-un email sau printr-un apel telefonic despre rezultatul selecției și menționați următorii pași.

Ce se întâmplă dacă cineva nu este potrivit?

După ce ați intervievat aplicanții pentru poziția de voluntariat, puteți decide că anumite persoane nu sunt potrivite pentru acest rol.

Oferiți persoanei feedback obiectiv cu privire la motivele pentru care nu a fost selectat/ă. Aceasta poate fi numită Consiliere și ar trebui să aibă loc doar dacă aceasta s-a agreat și înțeles cu persoana.

Le puteți sugera alte oportunități de voluntariat în cadrul organizației dumneavoastră sau în altă parte (doar în cazul în care cunoașteți că există astfel de oportunități).

Contractul de voluntariat

Unele organizații stabilesc un contract sau un acord cu noii voluntari.

Acest document poate include, de exemplu, frecvența cu care voluntarii sunt așteptați să implice în organizație (cel puțin 20 de ore lunar). De asemenea, indică informații privind programul de activitate, drepturile și responsabilitățile voluntarului și a organizației, ș.a. Discutați aceste informații în detaliu cu voluntarul în timpul interviului și la instruire. Vedeți Anexa 1 - Model al Contractului de voluntariat.

Sarcini:

1. Identificaţi poziţiile la care aveţi nevoie de voluntari şi elaboraţi fișa postului de voluntariat.
2. Elaboraţi mesajul de recrutare a voluntarilor.
3. Identificaţi canalele de promovare a anunţului şi instrumentele de atragere a voluntarilor.

CAPITOLUL 04

Orientarea și instruirea

Pentru a avea voluntari foarte eficienți, organizația are nevoie de un program de orientare și formare. Orientarea și formarea inițială pregătesc voluntarii pentru a-și îndeplini sarcinile în mod eficient și responsabil. Politicile și procedurile organizației stau la baza orientării, iar descrierile posturilor de voluntariat stau la baza formării.

Orientarea voluntarilor

Orientarea este o etapă crucială de a „primi" voluntarii și de a-i ajuta să se simtă bineveniți. Orientarea ne asigură o integrare mai bună a voluntarilor. Prin integrare ne referim la faptul că întreagă echipă face cunoștință cu noii voluntari, clarificăm pentru toți rolurile voluntarilor și a echipei organizației și ne asigurăm că voluntarii știu la cine și cu ce întrebări specifice se pot adresa.

De ce este importantă orientarea voluntarilor pentru organizație?

- Le arată voluntarilor că organizația îi prețuiește pe ei și eforturile lor.
- Voluntarii își cunosc drepturile și responsabilitățile în organizație;
- Voluntarii bine informați oferă servicii de calitate și știu unde să apeleze pentru asistență.

Pregătirea materialelor

Pentru a asigura înțelegerea și conformitatea cu politicile și procedurile programului, oferiți fiecărui voluntar o resursă scrisă. Puteți crea un ghid de voluntariat intern. Oferiți această resursă scrisă în timpul sesiunii de orientare.

Exemplu de schiță a ghidului pentru voluntari

I. Context despre organizație
A. Istoria organizației
B. Misiune, scopuri și obiective
C. Cultura organizației
D. Programe și beneficiari
E. Evenimente și activități

II. Structura organizațională
A. Organigrama
B. Consiliul de administrație
C. Persoanele cheie
D. Descrierea posturilor

III. Facilități
A. Locația toaletelor, rechizitelor și echipamentelor
B. Depozitarea bunurilor personale

IV. Proceduri
A. Oportunități de formare
B. Politici de continuare/încetare
C. Proceduri de evaluare

Țineți minte:
Orientarea nu se referă doar la furnizarea de informații cu privire la echipă și la sarcini. Este o parte vitală pentru a ajuta voluntarul să se integreze. Un voluntar trebuie să se simtă binevenit.

Implicați atât voluntarii, cât și colegii din organizație în această etapă. Orientarea este un moment perfect pentru a face cunoștință cu întreaga echipă, a explica cum funcționează sistemul dumneavoastră de management al voluntarilor – asigurați-vă că știu la cine pot apela pentru ajutor și sprijin.

La activitatea de orientare pe lângă discuțiile „formale” despre organizație, sarcini și responsabilități, puneți accentul pe cunoașterea și consolidarea întregii echipei:
-Faceți activități interactive de cunoaștere, care să includă informații personale despre fiecare. Exemplu de activitate: Pentru această activitate aveți nevoie de un zar și o listă de întrebări asociate cu un număr de la unu la șase. Fiecare persoană aruncă zarul și adresează întrebarea care se potrivește cu numărul, apoi în grup persoanele împărtășesc răspunsurile în grupul mare.

- Faceți activități de coeziune a grupului (team building). Scopul principal al unui teambuilding este că persoana care coordonează ședința de orientare va oferi o sarcină de grup astfel încât tot grupul împreună să o realizeze și fiecare persoană să fie implicată.

Instruirea voluntarilor

Instruirea voluntarilor include informații specifice legate de rolul lor individual pentru a se asigura că sunt pregătiți și confortabili pentru a începe voluntariatul.

Instruirea oferă voluntarilor direcția și abilitățile de care au nevoie pentru a-și îndeplini sarcinile atribuite. În general, instruirea ar trebui să fie:

- Specifică cerințelor postului de voluntar
- Adaptată la nivelul de calificare al voluntarului
- Pe tot parcursul voluntariatului în cazul în care apar sarcini și responsabilități noi pentru voluntar
- Specifică nevoilor identificate atât de voluntar, cât și de coordonatorul de voluntari
- Evaluată periodic

Pentru a asigura succesul continuu, consultați-vă în mod regulat atât cu voluntarii, cât și cu colegii implicați în activitatea voluntarilor și adresați întrebări despre cum merg lucrurile.

• Se simt încrezători în rolurile lor?
• Au feedback despre instruirea realizată și dacă au careva experiențe pe care le-ar putea împărtăși?
• Au povești de succes?
• Se simt ei susținuți corespunzător?

Vedeți un exemplu de agendă a formării de bază a voluntarilor:

- o revizuire a descrierii postului și a așteptărilor voluntarului în această funcție;
- pregătire specifică atribuțiilor postului;
- stabilirea scopurilor de activitate și a scopurilor de dezvoltare personală.

Important!

În unele activități puteți avea voluntari de scurtă durată (ad-hoc), care se vor implica doar în unele evenimente sau activități de o zi. Este recomandat ca aceștia să primească o scurtă orientare inițială. Explicați-le care le sunt responsabilitățile, cu cine vor interacționa în cadrul activităților, care este scopul evenimentului/proiectului per general și rolul voluntarului în cadrul acestuia. De exemplu, dacă aveți un voluntar fotograf la eveniment, este bine să îi explicați pe scurt care este scopul evenimentului, cine este persoana responsabilă de organizare, cine sunt alți voluntari, câți participanți vor fi, de ce acest proiect se organizează, care sunt elementele de bază pe care să se axeze atunci când face poze și ce veți face cu pozele făcute de acesta ulterior. Asta îl va ajuta să își îndeplinească responsabilitățile mult mai eficient.

6 mai 2022	
09:30-11:00	Team building și crearea coeziunii în grupul de voluntari (în cazul când sunt mai mulți voluntari noi)
11:00-11:30	Pauză
11:30-13:00	Revizuirea descrierii postului. Cunoașterea așteptărilor voluntarului în această poziție.
13:00-13:30	Pauză
13:30-15:00	Analiza abilităților voluntarilor necesare acestui post. Pregătire specifică atribuțiilor postului.
15:00-15:30	Pauză
15:30-17:00	Stabilirea scopurilor de activitate și a scopurilor de dezvoltare personală.

Comunicarea

Includeți voluntarii în comunicarea organizației. A fi o parte reală a comunității organizației este motivant!

• Partajați informații – elaborați o listă de e-mailuri a voluntarilor;

• Creați un chat comun într-o platformă online utilizată de majoritate;

• Păstrați un buletin/tablou de buletine, astfel încât să aibă un loc obișnuit pentru a vă înregistra pentru actualizări;

• Aveți un blog/vlog pentru știri și actualizări;

• Amintiți-vă că comunicarea este bidirecțională – ce oportunități au voluntarii de a oferi feedback și de a contribui cu ideile lor?;

• Mențineți voluntarii informați despre modificările propuse și evoluțiile din organizație.

Sarcină:

1. Dezvoltaţi agenda de orientare şi instruire a voluntarilor.

Asociația pentru Dezvoltare Creativă (ADC), anual organizează programul Wave week Moldova în cadrul căruia zeci de voluntari sunt implicați în gestionarea programului. În cadrul programului, beneficiarii edițiilor anterioare pot deveni voluntari, fiind implicați în implementarea programului din anul curent. Astfel, în urma selecției voluntarilor ADC organizează instruirea de inițiere, explicând scopul programului, rolurile și responsabilitățile voluntarilor, dezvoltă abilitățile necesare a voluntarilor pentru a-și realiza responsabilitățile (de exemplu de utilizare a platformei ZOOM pentru cei care oferă suportul în această platformă, sau de a utiliza e-mail pentru voluntarii care vor fi responsabili de scrierea emailurilor, etc.). Pe lângă aceasta, la instruire, organizația cunoaște motivația voluntarilor de a se implica și îi sprijină în atingerea scopurilor personale. În decursul implementării programului, regulat sunt organizate și alte instruiri conform necesităților voluntarilor.

CAPITOLUL 05

Gestionarea voluntarilor

Voluntarii merită să fie bine gestionați. Gestionarea voluntarilor poate fi o sursă de energie și împlinire pentru coordonatorul de voluntari, dar este un proces complex, care necesită mult efort. Țineți cont de motivațiile voluntarilor voștri! Aveți grijă să nu vă bazați prea mult pe un voluntar care pare foarte capabil și dispus. Sprijinul și supravegherea eficace (și, în unele cazuri, evaluarea) sunt fundamentale pentru furnizarea de servicii de înaltă calitate și reprezintă o parte importantă a managementului voluntarilor.

Sprijinirea și recunoașterea nevoilor voluntarilor

Sprijinul ar trebui oferit în timpul primelor interacțiuni și pe parcurs, chiar de la recrutare pentru a permite cuiva să facă voluntariat sau să continue. Pe termen lung, sprijinul ar trebui să ia în considerare orice schimbare pentru voluntar. Sprijinul nu se referă doar la ceea ce faceți, ci și la abordarea dumneavoastră – tonul vocii și stilul de limbaj.

- Fiți mereu prietenos și accesibil;
- Puteți fi prietenos fără a fi prea familiar – folosiți o abordare profesională, ușoară;
- Faceți cunoștință cu voluntarii punând întrebări, stabilind o conexiune;
- Oferiți suport după sesiunile de introducere (poate fi un e-mail/un mesaj înainte de sesiunea de orientare sau un salut rapid după, pentru a verifica dacă voluntarul se simte bine și pentru a solicita feedback).

Cum arată o bună supraveghere?

Supravegherea presupune ședințe regulate fie cu întreaga echipă, fie 1-la-1. Este un moment, pus deoparte, pentru un dialog regulat între voluntar și coordonatorul lor. Este o oportunitate de a discuta despre cum se descurcă voluntarul în rolul său și despre orice probleme cu care s-ar putea confrunta.

Supravegherea oferă oportunitatea de a identifica nevoile de sprijin și dezvoltare și de a ne asigura că voluntarul poate îndeplini sarcinile în siguranță și eficient.

Acolo unde voluntarii oferă sprijin beneficiarilor vulnerabili, se recomandă ca ședințele de supraveghere să aibă loc cel puțin o dată la 6 săptămâni.

• Rezervați datele de supraveghere în avans;

• Folosiți o agendă standard pentru a oferi structură și scop – și luați note;

Agenda ar trebui să acopere cel puțin trei domenii principale: Sarcini de voluntariat, Sprijin și bunăstare și Învățare și dezvoltare.

Sarcini de voluntariat

• Discutați progresul de la ultima întâlnire;

• Clarificați sarcinile, responsabilitățile, prioritățile – revizuiți descrierea rolului;

• Întocmiți planul sau alte sarcini/ responsabilități pentru următoarea perioadă de voluntariat;

• Identificați zonele în care este nevoie de sprijin sau instruire suplimentară;

• Discutați despre spațiul de siguranță în care se află/simte voluntarul. Confidențialitatea este condiționată dacă există probleme privind acest aspect, dar supravegherea ar trebui să fie percepută ca un spațiu sigur;

• Discutați orice problemă și lucrați la soluții. Nu uitați să abordați orice problemă imediat ce apare.

Bunăstare și sprijin

• Verificați dacă voluntarii au suficient de făcut, dar nu sunt supraîncărcați;

• Discutați modul în care factorii interni și externi le afectează voluntariatul;

• Explorați cum se simte voluntarul în legătură cu acest rol.

Învățare și dezvoltare

• Identificați și planificați pentru a satisface nevoile de formare;

• Discutați despre orice învățare și experiență trăită;

• Oferiți un cadru pentru discutarea și acceptarea schimbărilor.

Beneficiile unei bune supravegheri

Supravegherea este o șansă de a avea o conversație 1-la-1 între voluntar și coordonatorul de voluntari. Este o oportunitate pentru a oferi feedback programului, din punctul de vedere al unui voluntar și pentru a aduna feedback care poate fi util pentru evaluarea și restructurarea/îmbunătățirea acestuia.

Supraveghere eficientă:

• Oferă șansa de a obține claritate cu privire la așteptările voluntarilor și să se ocupe de orice problemă cât mai curând posibil;

• Construiește relația dintre voluntar și coordonator;

• Este o oportunitate oficială de a oferi feedback cu privire la performanță, realizări și angajament;

• Poate face voluntarul să se simtă apreciat și sprijinit;

• Construiește încrederea.

Abilități de supraveghere

• Folosiți ascultarea activă și reflexivă. Managerii buni ascultă foarte bine!;

• Acordați toată atenția voluntarului; ascultați cu empatie și fără judecată;

• Fiți conștient de ceea ce vă împiedică să ascultați și să comunicați nonverbal;

• Rezumați și reflectați asupra a ceea ce ați auzit.

Cel mai important document de înregistrare și păstrare a datelor aflat voluntarilor este Registrul de Evidență a Voluntarilor - documentul prin care se ține evidența lunară și / sau anuală a orelor de voluntarului. Această evidență se poate ține la alegere: manual sau electronic. Acest document trebuie să includă, în mod obligatoriu, pe lângă alte date pe care instituția gazdă le consideră necesare, următoarele informații: data, activitatea, numărul efectiv de ore de voluntariat efectuate zilnic, lunar și anual, precum și numărul de ore folosite în scop personal (în cazul în care voluntarul folosește cu acordul instituției gazdă echipamentul alocat Programului de voluntariat cu scopul

REGISTRUL DE EVIDENŢĂ A VOLUNTARILOR

Numele, prenumele voluntarului _____
Numărul contractului _____

Activitate	Perioada activităţii de voluntariat desfăşurate		Numărul de ore lucrate în luna _____		Semnătura coordonatorului de voluntari
	Data, ora începerii activităţii	Data, ora încheierii activităţii	numărul efectiv de ore de voluntariat	numărul de ore folosite în scop personal	

de a realiza ceva în folos personal, de exemplu un referat școlar în cazul voluntarilor studenți sau elevi etc.).

O altă formă de supraveghere a voluntarilor este deținerea unei fișe personale pentru fiecare voluntar, în care constant faceți notițe asupra performanțelor voluntarului, a calității muncii pe care o face, a anumitor caracteristici personale și abilități.

De asemenea, aceasta vă va ajuta să oferiți feedback voluntarilor dumneavoastră asupra performanței lor. Aceasta poate fi o oportunitate atât pentru organizație, cât și pentru voluntar, de a evalua cum se descurcă, dacă îi place rolul și de a determina modalități de a face experiența sa și mai bună.

Vedeți un model de fișă de supraveghere și monitorizare a performanțelor voluntarilor. În baza acesteia, la o anumită perioadă, puteți stabili o întâlnire cu voluntarul pentru a discuta perfomanța sa. Înainte de întâlnire, voluntarul la fel va completa o fișă, iar răspunsurile le veți împărtăși în timpul întâlnirii. În urma discuției veți completa a treia parte a acestei

Partea 1 — A fi completată de către supervizorul voluntarului

Nume:
Poziție:
Data de începere a activității de voluntariat:
Data de astăzi:

CUNOAȘTEREA POSTULUI
Voluntarul are o înțelegere generală a funcției/sarcinilor și a relației cu organizația. Voluntarul îndeplinește sau depășește cerințele sau are nevoie de îmbunătățiri.

Completați observațiile personale:

CALITĂȚILE VOLUNTARULUI ÎN REALIZAREA SARCINILOR
Voluntarul este atent, minuțios, străduitor, îndeplinește sarcinile

Completați observațiile personale:

RESPONSABILITATE
Voluntarul este ambițios, participă se implică activ, este punctual, îndeplinește sarcinile atribuite și este de încredere.

Completați observațiile personale:

CALITATEA REALIZĂRII SARCINILOR
Voluntarul duce până la capăt sarcinile primite de la coordonatorul de voluntari. Cu responsabilitate și punctualitate realizează sarcinile, raportând finalizarea acestora și rezultatele obținute. Voluntarul înregistrează progrese în munca sa.

Completați observațiile personale:

RELAȚII INTERPERSONALE
Voluntarul are o relație bună cu alți voluntari; voluntarul are un caracter cooperant / întâmpină dificultăți în relaționarea cu colegii.

Completați observațiile personale:

PROBLEME, DIFICULTĂȚI, SUGESTII SAU RECOMANDĂRI

Completați observațiile personale:

Partea 2 — A fi completată de către voluntar

Îți sunt îndeplinite nevoile? Ai nevoie de mai multă pregătire sau informații despre organizație pentru a îndeplini responsabilitățile? Ai nevoie de clarificări cu privire la politici sau proceduri? Dorești mai multe responsabilități, ore sau sarcini?

Completați observațiile personale:

Îți sunt îndeplinite așteptările? Ai acces la descrierea poziției / fișa postului? Ești interesat să continui?

Completați observațiile personale:

Cât ești satisfăcut de organizație în general și rolul tău în special?

Completați observațiile personale:

Întâmpini careva probleme, greutăți, nelămuriri? Ai careva sugestii?

Completați observațiile personale:

Partea 3 - A fi completată de către supervizorul voluntarului

DIFICULTATEA IDENTIFICATĂ/ EXPRIMATĂ:
Plan de acțiune pentru rezolvarea problemei:

Completați observațiile personale:

PERICOL IDENTIFICAT/ EXPRIMAT:
Plan de acțiune pentru rezolvarea problemei:

Completați observațiile personale:

PERICOL IDENTIFICAT/ EXPRIMAT:
Plan de acțiune pentru rezolvarea problemei:

Completați observațiile personale:

Numele, prenumele supervizorului:

Acest tip de supervizare a performanței va avea mai probabil un impact pozitiv asupra voluntarilor decât una care este mai formală sau care are loc în grupul de voluntari. Voluntarii vor aprecia comentariile individualizate și le va permite să vadă anumite reușite sau puncte slabe la care nu a dat atenție până acum. Supervizorii trebuie să acorde atenție nevoilor unice ale voluntarilor și să profite de acest lucru pentru a ajuta la dezvoltarea continuă a voluntarilor, la creșterea nivelului de implicare a voluntarilor și calității activităților acestora.

Motivarea voluntarilor

Înțelegerea de ce o persoană dorește să se implice ca voluntar va ajuta la potrivirea acelei persoane cu un rol specific și la gestionarea acelui voluntar în ceea ce privește menținerea motivației acestuia. Efectuarea sesiunilor de supervizare, fie că acestea sunt formale sau informale, vă va ajuta să aflați dacă o persoana ar dori să-și asume mai multă responsabilitate, să urmeze formarea sau să fie implicat într-un alt rol de voluntar. De exemplu, dacă o persoană este nouă într-o zonă și dorește să se ofere voluntar pentru a cunoaște oameni, atunci un rol care implică lucrul în echipă ar putea fi potrivit. Menținerea motivației acestui voluntar ar implica să ne asigurăm că voluntarul este fericit în mediul de echipă și implicându-l în alte activități în care este probabil să cunoască oameni noi.

Menținerea voluntarilor motivați și implicați va face minuni pentru relația cu ei și dedicația lor față de organizație. Voluntarii fac o muncă incredibilă și este important să vă arătați aprecierea și să vă asigurați că primesc tot ce au nevoie de la organizație pentru a avea succes.

Este o idee bună să anunțați voluntarii dacă au posibilitatea să își dezvolte în continuare rolurile existente în calitate de voluntari sau că este timpul să treacă la un alt rol în organizație pentru a câștiga mai multă experiență. Acest lucru ar putea împiedica un voluntar să simtă că și-a „depășit” rolul și să plece fără a cunoaște despre opțiunea de modificare a rolului și dezvoltare continuă.

De ce pleacă voluntarii?

Deseori se întâmplă că voluntarii devin din ce în ce mai pasivi, nu își îndeplinesc responsabilitățile sau încetează să se mai implice în organizație. Înainte de a judeca și de a da vina pe voluntari, acesta este exact momentul potrivit pentru a ne gândi de ce uneori ne este atât de greu să păstrăm voluntari. Iată motivele comune pentru care voluntarii pleacă din organizație:

- nu înțeleg cu exactitate ce trebuie să facă;
- nu cunosc cine este persoana exactă care coordonează activitatea lor și cui se pot adresa pentru clarificări sau ajutor;
- nu se simt bineveniți în organizație;
- simt că organizația obține profit pe seama lor (ajutor și implicare gratuită, substituie un angajat, etc.);
- doresc să facă ceva diferit;
- nu se simt implicați;
- inițiativele lor nu sunt sprijinite;
- nu primesc sprijin necesar în realizarea sarcinilor și responsabilităților;
- nu este apreciată activitatea lor și nu primesc „mulțumesc” din partea organizației;
- nevalorificarea lor la capacitatea maximă de către organizația gazdă;
- discrepanța uriașă dintre modul în care a fost prezentat programul de voluntariat la început și realitatea experienței lor;
- o perioada lungă face una și aceeași, nu are spațiu pentru „creștere”.

8 sfaturi pentru a menține motivația voluntarilor

1. Demonstrați respect
Probabil că cel mai important aspect al gestionării voluntarilor este să le arătați respect. Ei renunță la timpul lor pentru a ajuta la promovarea cauzei organizației voastre, iar demonstrarea respectului este o parte integrantă a construirii încrederii și empatiei cu ei.

2. Comunicați
Întâlnirile regulate sunt necesare, deoarece vor oferi voluntarilor un sentiment de orientare, mai ales la începutul implicării lor. Asigurați-vă că oferiți voluntarilor șansa de a-și spune cuvântul și de a oferi sprijin și supraveghere atunci când preiau un nou rol sau realizează responsabilități noi pentru ei.

3. Fiți deschis
Încercați să fiți disponibil și accesibil: voluntarii ar trebui să se simtă confortabil să se adreseze pentru sfaturi și atunci au întrebări sau nelămuriri.

4. Recunoașteți realizările
Efectul recunoașterii și al laudelor joacă un rol important în menținerea motivației voluntarilor. Deși este puțin probabil ca voluntarii să se fi alăturat organizației pentru a primi laude, asta nu înseamnă că nu îi va determina să continue să producă rezultate de calitate.

5. Construiți spiritul de echipă
Încercați să creați un sentiment de comunitate în cadrul echipei de voluntari; cu cât voluntarii se simt mai confortabil, cu atât sunt mai multe șanse să se simtă relaxați și, la rândul lor, să fie mai productivi. Ați putea, de exemplu, să organizați lunar sau trimestrial o activitate de grup cum ar fi ziua jocurilor de masă sau o ieșire la picnic, o competiție de fresbee sau fotbal etc.

6. Consultați voluntarii
Este important să consultați voluntarii privind activitățile în care se implică sau urmează să se implice. Consultați părerile, sugestiile și feedbackul acestora. Țineți cont de faptul că participarea voluntarilor în procesul de luare a deciziilor, în deosebi în ceea ce privește de activitatea lor, va contribui la creșterea gradului de implicare a acestora. Important este și să țineți cont de cele propuse de voluntari!

7. Sprijiniți dezvoltarea voluntarilor
Cunoașteți voluntarii, interesele și aspirațiile lor și vedeți cum acestea pot fi îndeplinite prin rolurile de voluntariat din organizație.

8.Petreceți timpul împreună în afara activităților
Jocurile de societate, precum și activitățile sportive jucate împreună, sporesc interacțiunea între persoane, stârnesc emoții pozitive și îmbunătățesc dinamica grupului. Iată câteva jocuri de societate care pot servi drept inspirație: Nume de cod, Jungle speed, Dixit, Alias.

Voluntarii sunt o parte neprețuită a oricărei organizații. Arătarea aprecierii pentru voluntari este o componentă vitală a reținerii voluntarilor. Atunci când voluntarii tăi simt că eforturile lor au fost recunoscute, este mai probabil să se simtă conectați la cauză și să continue să ofere înapoi.

Voluntara a unei organizații locale ne-a mărturisit: „Sunt Diana, o tânără activă care am experiență de voluntariat la organizația din localitatea mea, însă nu mă pot lăuda cu o experiență pozitivă și inspirațională. Am fost atrasă de apelul de recrutare a voluntarilor, era unul motivațional și promițător. Am aplicat și am fost selectată. La început totul mergea bine, am aflat cu ce se ocupă organizația și împreună cu ceilalți voluntari am realizat o listă de activități pe care ne propuneam să le realizăm. Coordonatoarea de voluntari era angajată în organizație, care cu timpul avea și alte sarcini și se implica din ce în ce mai pasiv în ceea ce făceam sau ne propuneam să facem. Chiar dacă noi am decis să ne auto-coordonăm, cu timpul nu știam cine și ce roluri și responsabilități are și au apărut neînțelegeri între noi. Coordonatoarea promova activ pe rețelele sociale activitățile pe care le facem, însă noi aveam nevoie de altceva. Noi aveam nevoie de comunicare, să luăm decizii împreună, să fim apreciați și să ne simțim utili, să petrecem timpul doar noi împreună cu cei din organizație și să ne cunoaștem mai bine, aveam nevoie de feedback, cât și să ne simțim parte a organizației, dar nu ca un grup care face „ceva”. Toate acestea m-au făcut să nu mai vreau să vin la organizație.”

Metode de recunoaștere a voluntarilor:

1. Filmați un videoclip de mulțumire

Dacă cineva din organizația cunoaște să creeze videouri la cel mai de bază nivel (iMovie, capcut, inshot, etc.) un videoclip de mulțumire este o modalitate excelentă de a aprecia voluntarii. Filmați videoclipuri orizontale cu voluntarii în acțiune pe tot parcursul anului (și invitați-i să vă trimită și fotografii, și videoclipuri) și compilați clipuri într-un mesaj drăguț de mulțumire. Acest videoclip poate conține și mulțumiri din partea comunității, un mesaj de la organizație, colegi sau coordonatorul de voluntari. Clipul poate fi utilizat și cu scopul de promovare a voluntarilor, a programului de voluntariat, a cauzei pe care o promovați și a imaginii organizației.

Editarea video poate fi complicată, dar adunând clipuri de două-trei secunde și adăugând niște muzică, videoclipurile ca acestea sunt destul de simplu de asamblat. Postați videoclipul pe Youtube sau pe rețelele sociale, redați-l la birou sau la un eveniment și postați-l pe site-ul organizației.

2. Planificați o seară în oraș

Obțineți bilete la film sau o piesă de teatru pentru voluntari. Această activitate distractivă este un eveniment social la care voluntarii pot participa pentru a se relaxa și a se cunoaște mai bine. De asemenea, puteți alege un film sau o piesă legată de organizația dumneavoastră pentru a dubla impactul prin educarea voluntarilor despre scopul organizației sau al programului de voluntariat. În caz contrar, o comedie la fel poate fi apreciată.

3. Organizați o gală de apreciere a voluntarilor

O gală anuală oferă voluntarilor posibilitatea de a se îmbrăca festiv și de a se reuni pentru a sărbători tot ceea ce au realizat. Invitați membrii familiei, serviți cina și faceți ceva special pentru voluntari pentru a face evenimentul special (un tort cu un mesaj, un video general, un mesaj personalizat, etc). Puteți adăuga, de asemenea, activități distractive, cum ar o cabină foto sau o vizită a unui invitat surpriză, pentru a face din seară ceva de neuitat.

4. Trimiteți scrisori de la comunitate

Aceste scrisori vor varia de la organizație la organizație. Adresați-vă comunităților în care

voluntarii se implică și rugați-le să scrie scrisori sau să facă felicitări. Aduceți toate scrisorile la birou la sfârșitul săptămânii pentru a oferi voluntarilor posibilitatea de a le transmite și de a citi tot ce le-a scris comunitatea.

Notă: dacă voluntarii organizației sunt copii, aduceți markere, sclipici și creioane colorate pentru a face cuvintele mai evidențiate.

5. Distribuiți materiale personalizate

Oferiți tricouri, genți sau alte materiale personalizate cu numele voluntarilor, imagini sau alte detalii. Un asemenea model exclusivist îi va face pe voluntari să se simtă speciali.

6. Sărbătoriți zilele de naștere

Dacă se apropie ziua de naștere a cuiva, scrieți o felicitare personală pe rețelele sociale prin care îi mulțumiți pentru eforturile depuse. Pentru o sărbătoare comandați mâncare neutră, cum ar fi pizza. Și, cel mai important: nu uitați de tort.

7. Mergeți la picnic

Pe lângă muncă, este important să aveți și momente de relaxare și odihnă împreună cu voluntarii. O ieșire la picnic este apreciată de către voluntari nu doar din motivul distracției, dar și pentru că se întăresc relațiile între voluntari și membrii organizației.

8. Postați despre voluntari pe Facebook sau alte rețele de socializare

Scrieți o notă și fotografiați toți voluntarii care vă sprijină activitatea. Faceți aceste postări săptămânal sau lunar sau evidențiați un voluntar diferit în fiecare postare pentru a-i oferi mai multă structură. Folosiți o grafică sau o fotografie amuzantă pentru a face din postare ceva pe care voluntarii doresc să o distribuie pe canalele lor personale.

9. Nu uitați să spuneți des „mulțumesc”

Cel mai ușor, dar cel mai important lucru pe care îl puteți face pentru a face voluntarii să se simtă recunoscuți este să le mulțumiți în persoană în mod regulat. Spuneți-le „Mulțumesc!” la ieșirea din birou, la birou, în timpul unei pauze și oricând vă amintiți. Faceți-vă un obicei din a le mulțumi voluntarilor pentru ceea ce fac, astfel încât aceștia să știe că vedeți fiecare acțiune mică pe care o întreprind pentru organizație.

10. Voluntarul săptămânii/lunii/anului

Tuturor le place să se simtă prețuiți și să știe că munca lor grea vă promovează misiunea. Ajutați angajații să recunoască impactul voluntarilor și să evidențieze câte un voluntar în fiecare săptămână/lună sau an. Nu trebuie să aveți favoriți, mai degrabă, notați realizările fiecărui voluntar apoi apreciați cine a fost cel mai activ. Evidențierea distincțiilor specifice face minune pentru stima de sine.

Sfat: Crearea insignelor digitale poate ușura procesul de analiză a rezultatelor voluntarilor, cât și recunoașterea implicării acestuia. Insigna specială „Voluntarul săptămânii/lunii” poate fi oferită doar celor mai activi, iar asta sporește gradul de interes și implicare a tuturor voluntarilor.

Drept exemplu, Institutul MilleniuM și Centrul Municipal din Chișinău au creat sisteme de insigne digitale pentru programul de voluntariat prin intermediul căruia motivează voluntarii să fie activi și motivați în realizarea sarcinilor și în activitatea centrului. Voluntarii care obțin toate insignele pot candida la statutul de voluntarul anului în organizație/centru.

11. Scrieți scrisori de recomandare

Scrisorile de recomandare nu trebuie să fie lungi și plictisitoare, dar pot fi extrem de utile pentru voluntarii care doresc să își găsească un loc de muncă. Evidențiați-le punctele forte, realizările și orice comportamente care le subliniază abilitățile. Multe companii îi caută pe cei care se implică ca voluntari în alte organizații.

Cu siguranță există numeroase posibilități și metode de a aprecia reușitele voluntarilor și să le mulțumiți pentru munca depusă în organizație. Puteți identifica care metode sunt cele mai relevante pentru voi și să le integrați în cultura organizației. Important este să nu uitați să consultați voluntarii în luarea unor astfel de decizii importante – ei cunosc mai bine modalitățile prin care ar dori să fie apreciați și recunoscuți.

Anual, în Republica Moldova se organizează Festivalul Voluntarilor pentru a sărbători și recunoaște eforturile voluntarilor. Astfel, voluntarii și coordonatorilor de voluntari pot aplica la concurs pentru obține titlul de Voluntarul Anului și Coordonatorul/ coordonatoarea de voluntari al anului. Pentru a spori motivarea voluntarilor din organizație, încurajați voluntarii să aplice la concurs și sprijiniți-i la etapa de aplicare.

Oferiți feedback

Feedbackul regulat și constructiv sprijină dezvoltarea personală – îi face pe oameni să conștientizeze ce și cum fac. Înainte de a oferi feedback, verificați perspectiva voluntarului – Cum merg lucrurile? De ce ești mulțumit? Ce merge bine? Ce s-ar putea îmbunătăți?

- Asigurați-vă că toate feedbackurile sunt constructive;
- Respectați sentimentele și opiniile voluntarului;
- Fiți specific și concentrați-vă pe ceea ce poate fi schimbat;
- Verificați că ați fost înțeles, discutați și conveniți calea de urmat.

Fii mereu constructiv

Înainte de a sublinia ceva ce nu vă place în activitatea voluntarului, gândiți-vă la ceea ce nu vă place, de ce nu vă place și cum ați dori ca ei să schimbe aceste aspecte. Acest lucru vă va ajuta să comunicați feedback specific, obiectiv, care nu este personal.

Iată un exemplu: „Am observat că formatarea din acest document este inconsecventă și vreau să mă asigur că părem profesioniști pentru potențialii finanțatori atunci când îl partajăm cu ei. Ai putea să standardizezi formatarea cu marje, fonturi și dimensiuni comune?”

Nu uitați să subliniați partea pozitivă

Dacă sunteți în mod deosebit impresionat de ceva ce voluntarul dumneavoastră creează sau spune - anunțați-l! Acest lucru va spori încrederea voluntarului, vă va ajuta să vă construiți relația cu el și va face mai ușor să oferiți feedback constructiv. Încercați să fiți cât mai specific posibil și în feedbackul pozitiv pe care îl oferiți.

Tehnica de feedback EGDE

Tehnica de feedback EGDE - acronimul pentru Explain (explică), Describe (descrie), Give (oferă) și End Positively (încheie pozitiv). EGDE oferă o structură pentru feedback care îmbunătățește claritatea și oferă rezultate acționabile. Fiecare componentă a EDGE este orientată spre îmbunătățirea performanței susținute.

Explain/ explicați

Feedbackul ar trebui să se asigure mai întâi că articulează motivele pentru care comportamentul și acțiunile voluntarului au condus la feedback. Indiferent dacă feedbackul este pozitiv sau negativ, găsiți

detaliile și acțiunile specifice, rămânând doar la fapte și evitând să ieșiți în afara subiectului.

Describe/descrieți

Apoi, descrieți efectele comportamentului și acțiunilor, de exemplu modul în care a afectat alți colegi sau eforturile echipei sau impactul asupra activității. Acordați o atenție deosebită reacțiilor celorlalți, astfel încât să puteți înțelege detaliile.

Give/oferiți

După ce ați explicat acțiunile care au determinat feedbackul și ați descris efectele acestora, este timpul să oferiți voluntarului oportunitatea de a-și exprima perspectiva. Ei ar putea avea noi informații de adus conversației, care oferă un context proaspăt și aruncă o lumină nouă asupra situației.

Întrebați ce acțiuni intenționează să întreprindă pentru a merge mai departe sau cum va schimba (sau vor continua) comportamentul. Este, de asemenea, o oportunitate pentru voluntari de a-și asuma responsabilitatea pentru acțiunile lor.

End Positively/ Încheiați pozitiv

În cele din urmă, încheiați oferirea de feedback pe o notă pozitivă, reafirmând orice angajamente luate în continuare și mulțumindu-i pentru conversație. Precizați că sunteți disponibil pentru orice discuții suplimentare ulterioare și, dacă sunt necesare întâlniri în curs, programați-le.

Exemplu: „Am observat că ieri ai întârziat cu 15 minute și participanții la activitate au fost nevoiți să te aștepte. Nimeni din colegi nu știa cât de mult te vei reține, așa că a fost o situație cam haotică – nu știam ce să spunem participanților, ei făceau gălăgie și asta a afectat și celelalte activități. Ai putea să îmi explici ce s-a întâmplat?

După ce îi oferim ocazia voluntarului să își expună punctul de vedere, încheiem pe o notă pozitivă: Aș aprecia mult dacă pe viitor putem începe activitățile la timp, iar dacă te reții, să preîntâmpini pe cineva din colegi. Copiii apreciază foarte mult ședințele cu tine și le așteaptă cu nerăbdare.

Țineți minte!

Feedbackul nu este o critică. Acesta este un cadou pe care îl oferi voluntarilor pentru a contribui la îmbunătățirea abilităților acestora și creșterea lor personală/ profesională. Oferă feedback atunci când este încă relevant și actual. În cele din urmă, întrebați dacă feedbackul a fost clar și corect.

Faceți ca voluntarii să se simtă valorificați

Întrebați-vă:

• Au voluntarii oportunități de a-și împărtăși cunoștințele sau dezvoltă noi abilități?

• Puteți co-produce roluri și activități cu voluntari?

• Au voluntarii oportunități de a vedea impactul rolului lor și diferența pe care acesta îl face?

• Oferiți oportunități voluntarilor de a-și asuma responsabilități mai diverse dacă doresc sau de a face un pas înapoi dacă circumstanțele lor se schimbă?

• Cum puteți include voluntari în conversațiile despre planurile și schimbările viitoare?

Recunoașterea voluntarilor

Recunoașterea contribuției voluntarilor motivează și poate reține voluntarii. Menținerea voluntarilor este un semn bun că se simt apreciați.

Spuneți mulțumesc

Asigurați-vă că întreaga organizație mulțumește și recunoaște angajamentul și impactul voluntarului.

- Arătați recunoștință – recunoașteți în mod oficial contribuția;
- Spuneți voluntarilor cum fac ei diferența

în organizație și în comunitate;
- Organizați evenimente de „mulțumire” pentru voluntari – poate o masă și o șansa de a vă întâlni. Ați putea face o „adunare” similară online.
- Sărbătoriți Săptămâna Voluntarilor – 1-7 iunie în fiecare an;
- Implicați voluntarii în dezvoltarea sarcinilor și responsabilităților de progres – oferiți formare suplimentară sau adaptări la rolul lor.
- Poate include sprijinirea voluntarilor pentru a găsi oportunități în altă parte.
- Oferiți certificate de participare și performanță;
- Nominalizați voluntarii pentru premii.

Evitați epuizarea voluntarilor

Gândiți-vă la experiența dumneavoastră de voluntariat sau la locurile de muncă pe care le-ați ocupat în trecut și mai specific momentele plăcute și cele neplăcute. Aceasta vă poate oferi o perspectivă asupra a ceea ce face o experiență pozitivă de muncă sau de voluntariat.

Tratați-vă voluntarii cu respect și ajutați-i să se simtă apreciați. Nu-i considerați obligați și nu presupuneți că vor fi întotdeauna disponibili. O teorie numită „Principiul Pareto” sau „Regula 80/20”, poate fi aplicată la o varietate de scenarii legate de management. Când se aplică voluntarilor, regula prevede că 20 la sută dintre voluntari sunt responsabili pentru 80 la sută din rezultate. Cu alte cuvinte, majoritatea voluntarilor ajută din când în când, în timp ce un grup de bază mai mic face cea mai mare parte a muncii. Membrii acelui grup de bază se pot epuiza și pot părăsi organizația dumneavoastră definitiv. Unii dintre ei ar putea să critice organizația dumneavoastră și să-i sfătuiască pe alții să nu se implice.

Evitarea epuizării: întrebări pentru voluntari

Rugați voluntarii să reflecte și să răspundă sincer la următoarele întrebări:
- Ai standarde mai înalte decât majoritatea colegilor?
- Tinzi să fii mai autocritic decât auto-acceptat?
- Te simți considerat obligat sau descurajat în activitatea ta?
- Procrastinezi (nu realizezi sarcinile) sau spui „voi realiza asta”, în loc să spui „Nu”?
- Ai dificultăți în delegarea sarcinilor care îți plac, știind că alții ar putea să le realizeze la fel de bine sau aproape cât poți tu de bine?
- Reveniți la fraza „Ei bine, cineva trebuie să o facă”, atunci când vă asumați încă un angajament de voluntar?

Dacă a spus da la oricare dintre întrebări, s-ar putea să se confrunte cu epuizarea. Ar putea fi timpul să îi recomandați următoarele:
- Fă un pas înapoi
- Încearcă ceva nou
- Învață să delegi sarcinile
- Sărbătorește realizările
- Caută ajutor în organizație sau din afară

Sarcină:

1. Dezvoltaţi instrumente de motivare a voluntarilor ce pot fi aplicate în organizaţia dumneavoastră.

CAPITOLUL 06 Evaluarea

Evaluați voluntarii

Evaluarea programului este cheia pentru a afla dacă ceea ce face organizația dumneavoastră funcționează și dacă voluntarii sunt mulțumiți. O evaluare bună a programului vă poate ajuta organizația în multe feluri:

- Informează privind îmbunătățirile necesare programului
- Sprijină planificarea strategică
- Identifică necesitatea realocării resurselor financiare sau a personalului, inclusiv a voluntarilor

Sesiunea de evaluare oferă coordonatorului de voluntari șansa de a vorbi despre performanța acestora. De asemenea, oferă voluntarilor șansa de a discuta despre poziția de voluntar și de a sugera schimbări. Evaluarea ar trebui să includă o revizuire a performanței anterioare, discuții despre prezent și planuri pentru viitor (de exemplu, este voluntarul interesat de o poziție diferită, mai multă responsabilitate, o schimbare de program?). Sesiunea de evaluare este, de asemenea, un moment bun pentru a revizui fișa postului voluntarului pentru a vedea dacă descrie corect munca lui. La sfârșitul capitolului veți vedea două modele de evaluare, primul se referă la evaluarea performanțelor voluntarilor, iar al doilea – la evaluarea programului de voluntariat.

Evaluarea poate părea complicată, dar practic implică cinci pași:

1. Descrierea programului de voluntariat;
2. Proiectarea evaluării;
3. Colectarea datelor;
4. Analizarea datelor;
5. Raportarea rezultatelor.

Începeți cu evaluarea programului de voluntariat: Descrieți programul de voluntariat

În primul rând, este necesar să dezvoltați o descriere clară și succintă a programului dumneavoastră. Includeți scopul și activitățile. Ideea este să ne asigurăm că toată lumea are aceeași înțelegere despre componentele programului, implementarea și rezultatele dorite.

Descrierea ar trebui să includă următoarele componente:

- Necesitatea programului. Care este problema pe care o abordează programul dumneavoastră? Cât de semnificativă este problema în comunitate? Care sunt grupurile dumneavoastră țintă?
- Scopuri și obiective. Care este misiunea voastră (de exemplu, reducerea consumului de alcool în rândul tinerilor)? Ce rezultate specifice doriți să obțineți (de exemplu, creșterea participării la programele după școală cu 50 la sută)?
- Activitățile programului. Ce faceți pentru a rezolva problema (de exemplu, oferirea de îndrumare după școală, implicarea tinerilor în activități educaționale sau în acțiuni de salubrizare)?
- Resursele programului. Cine sunt persoanele implicate (inclusiv voluntarii)? Ce resurse, materiale și echipamente aveți?
- Etapa de dezvoltare. Programul este în faza de planificare? Este în curs de desfășurare? Ați atins vreun rezultat măsurabil?

Dacă vă concentrați pe evaluarea programului de voluntariat, includeți o evaluare a sesiunilor de instruire pentru voluntari. Pentru a vă asigura că instruirea este eficientă, cuprinzătoare și binevenită, evaluați fiecare sesiune în patru domenii:

1. Reacție—Cum se simte voluntarul privind instruirea?
2. Învățare — Ce cunoștințe a dobândit voluntarul?
3. Comportamente — Ce abilități a dezvoltat?
4. Rezultate și eficacitate — Ce rezultate s-au înregistrat? A aplicat voluntarul în mod eficient noile abilități la sarcinile necesare din organizație?

Determinarea rezultatelor și eficacității este rezultatul cel mai dorit al evaluării instruirii, dar de obicei este cel mai dificil de realizat. Poate fi mai greu să vedeți rezultatele formării voluntarilor, dar există câțiva pași pe care îi puteți face pentru a dezvolta un program eficient. De exemplu, reflectați asupra următoarelor întrebări:

- Metodele de formare și dezvoltare selectate vor duce la ceea ca voluntarii să învețe cunoștințele și abilitățile necesare pentru a-și îndeplini sarcinile?
- Au folosit și alți voluntari aceste metode și au avut succes?
- Metodele sunt planificate conform preferințelor și stilurilor de învățare ale voluntarilor?

Testați metodele înainte de activitatea propriu-zisă împreună cu alți colegi, apoi solicitați feedback. Rugați voluntarii să revizuiască pe scurt metodele. Au probleme în a înțelege materialul?

Proiectați evaluarea

Evaluarea implică revizuirea și documentarea efectelor serviciilor și activităților organizației și a importanței acestora pentru comunitate. La cel mai elementar nivel, o evaluare poate implica revizuirea muncii voluntarilor și rezultatele lor (de exemplu, ore lucrate, rezultate). Dacă sunt disponibile mai mult timp și resurse financiare, puteți crea sondaje sau chestionare, puteți organiza interviuri sau puteți organiza întâlniri de focus grup care să vă permită să evaluați impactul programului de voluntariat în comunitate.

Exemplu de plan de evaluare

Proiectarea evaluării. Descrieți programul (scopuri/obiective) și apoi identificați măsuri sau indicatori pentru a determina dacă și în ce măsură programul și-a îndeplinit scopurile și obiectivele. Evaluarea procesului

poate fi utilizată pentru a descrie actorii cheie, activități, realizări și lecții învățate din implementarea programului. Evaluarea rezultatelor poate fi utilizată pentru a aprecia efectele programului asupra beneficiarilor.

Colectare de date. Identificați sursele de date și instrumentele de colectare a informațiilor. Sursele primare includ persoanele pe care le veți intervieva sau cărora le veți trimite un formular (sondaje sau interviuri în persoană) sau cu care veți vorbi într-un focus grup. Sursele secundare includ materiale scrise, cum ar fi rapoartele.

Gestionarea și analiza datelor. Introduceți datele într-o bază de date și efectuați analize cantitative și analize calitative (de conținut).

Raportare. Pentru evaluarea procesului, utilizați studii de caz - povești sau istorii trăite în timpul implementării programului care descriu actorii cheie, activitățile, realizările, atuurile și provocările majore și desigur că și lecțiile învățate. Aceste povești vor evidenția implicarea și realizările voluntarilor.

Pentru evaluările de instruire sunt disponibile mai multe opțiuni:

- Oferiți fiecărui voluntar un test înainte și după instruire și comparați rezultatele;
- Intervievați fiecare voluntar înainte și după instruire și comparați rezultatele;
- Urmăriți-i pe voluntarii care își îndeplinesc sarcinile și evaluați-le competențele;
- Solicitați feedback continuu de la voluntari pentru a determina dacă voluntarii au dobândit cunoștințele și abilitățile dorite și pentru a identifica îmbunătățirile necesare.

Model de fișă de evaluare a voluntarului

EVALUAREA VOLUNTARULUI

Denumirea postului _____ Data evaluării _____

Numele voluntarului _____ Data următoarei evaluări _____

Numele evaluatorului _____

1. Activităţi realizate: indicați activitățile și sarcinile realizate și oferiți comentarii de apreciere sau recomandări _____

2. Înregistrați progresele observate la voluntar: _____

3. Ce schimbări privind responsabilităţile consideraţi că i-ar îmbunătăţi performanţa?

_____

Model de formular de evaluare a programului de voluntariat
(se completează de către voluntari)

1. De cât timp ești voluntar în această organizație?

_____

2. În ce măsură consideri că voluntariii sunt acceptaţi de către personalul organizaţei?
   - ■ bine acceptați
   - ■ în general acceptați, dar există și excepții
   - ■ neacceptați
   - ■ în general neacceptați, dar există și excepții

3. Te rugăm să comentezi răspunsul la întrebarea de mai sus:

_____

4. În ce măsură ești mulțumit/ă de sarcinile pe care le ai de îndeplinit în cadrul organizaţiei?
■ foarte mulțumit/ă
■ destul de multumit/ă
■ nu prea multumit/ă
■ deloc multumit/ă

5. Consideri că voluntarii sunt suficient orientaţi înainte de a începe activitatea în organizaţie? *
■ da
■ nu întotdeauna
■ nu
■ nu pot aprecia

6. Te rugăm să comentezi răspunsul la întrebarea de mai sus:

_____

7. Consideri că voluntarii sunt instruiţi suficient pentru a-și îndeplini sarcinile în cadrul organizaţiei?
■ da
■ nu întotdeauna
■ nu
■ nu pot aprecia

Multe organizații celebrează rezultatele anual la data de 5 decembrie de Ziua Internațională a Voluntarilor. De exemplu, Centrul Municipal de Tineret Chișinău sărbătorește anual evenimentul de totalizare ,,Gala Voluntarilor" în cadrul căruia sunt nominalizați tinerii cu titlul ,,Voluntarul anului" cu diploma Centrului Municipal de Tineret, premii și certificate.

Te rugăm să împărtășești organizației orice consideri că este necesar de realizat pentru a îmbunătăți programul de voluntariat:

Sărbătorirea rezultatelor.

Recunoașteți succesul programului de voluntariat

La locul de muncă, ca și în viață, este important – vital, chiar – să ne facem timp pentru a sărbători realizările noastre. Celebrarea este o parte necesară și fericită a vieții. Cei mai mulți dintre noi apreciem importanța acestui lucru în viața personală, dar uităm de aceasta și în cea profesională. Dacă doriți ca voluntarii să fie cu adevărat un punct forte al organizației și să vă rămână alături, este important să sărbătoriți munca lor și să vă exprimați aprecierea pentru rezultatele lor. Creați o cultură a bucuriei și a recunoștinței în organizație și ajutați la crearea unui mediu în care voluntarii să vină în fiecare zi și să contribuie în organizație.

Celebrarea programului de voluntariat este o etapă importantă și necesară pentru voluntari, pentru organizație și pentru comunitate. Sărbătorirea realizărilor și succeselor atinse este o parte importantă a construirii și menținerii unei echipe eficiente, sporind conexiunea și făcând din organizația dumneavoastră un loc minunat pentru a lucra. Sărbătorirea realizărilor poate crește încrederea și motivația atât a voluntarilor, cât și a organizației. Demonstrarea aprecierii poate, de asemenea, să îmbunătățească reputația organizației, să îmbunătățească menținerea voluntarilor și implementarea programului de voluntariat.

Celebrarea rezultatelor programului de voluntariat poate include diferite elemente, precum:

- Prezentarea raportului de activitate și a rezultatelor Programului de Voluntariat;
- Celebrarea rezultatelor aduse în organizație, în comunitate și în viața oamenilor;
- Nominalizarea celor mai activi voluntari;
- Adresarea mulțumirilor voluntarilor implicați prin anumite modalități;

Sarcini:

1. Identificaţi indicatorii de evaluare a Programului de voluntariat şi proiectaţi etapele de monitorizare şi evaluare a Programului de voluntariat.
2. Planificați evenimentul de celebrare a succesului Programului de voluntariat

ANEXA 1.
Anexa nr.4 la Regulamentul de aplicare a Legii Voluntariatului nr.121 din 18 iunie 2010

(Model)

CONTRACT DE VOLUNTARIAT
nr. _____, încheiat la _____

I. PĂRŢILE CONTRACTULUI
Art.1. Părţile prezentului Contract sunt:

1. Organizaţia/instituţia _____
cod fiscal _____ cu sediul în
str. _____, nr. ____ bl. ____, sc. ____, et. _____, apt. _____, localitatea _____ raionul _____, cod _____, telefon/fax_____, e-mail _____, web _____
înscrisă la _____, în registrul _____ sub nr. _____, în baza certificatului de înscriere nr. _____ din _____, având contul nr. _____ deschis la _____,

reprezentată de _____, cu funcţia de _____, în calitate de instituţie gazdă care administrează activitatea de voluntariat şi

2. Voluntarul _____ posesor al actului de identitate cu seria _____ nr. _____, eliberat de _____, la data de _____, codul numeric personal şi/sau numărul paşaportului _____cu domiciliul în
str._____, nr. ____ bl. ____, sc. ____, et. _____, apt. _____, localitatea _____ raionul _____, cod _____,

telefon fix _____, mobil _____, e-mail _____, absolvent al/absolventă a _____, de profesie _____,

reprezentat de părinte/tutor_____ posesor al actului de identitate cu seria _____ nr. _____, eliberat de _____, la data de _____, codul numeric personal _____ cu domiciliul în str. _____, nr. ____ bl. ____, sc. ____, et. _____, apt. _____, localitatea _____ raionul _____, cod _____, telefon fix _____, mobil _____, e-mail _____,

au convenit să încheie prezentul Contract de voluntariat în conformitate cu Legea Voluntariatului nr. 121 din 18 iunie 2010

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

Art.2. Obiectul prezentului Contract îl constituie desfăşurarea de către voluntar, pe bază voluntară, a activităţilor de voluntariat în beneficiul altor persoane şi fără recompensare financiară.
Art. 3. Activităţile sau serviciile de voluntariat prestate se efectuează în conformitate cu legislaţia în vigoare, conform descrierii şi condiţiilor specifice prezentate în fişa postului, anexată.

III. DURATA CONTRACTULUI

Art. 4. Prezentul Contract se încheie pe o durată de _____ zile/săptămâni/luni/ani, începând cu data semnării acestuia (sau nedeterminată).
Art. 5. La încheierea duratei prezentului Contract, părţile pot conveni prelungirea lui prin act adiţional.

IV. PROGRAMUL DE ACTIVITATE, LOCUL DE DESFĂŞURARE ŞI BUNURILE ÎNCREDINŢATE

Art. 6. Zilele şi orele de activitate, locul/locurile de desfăşurare a voluntariatului (dacă nu există o poziţie permanentă) sunt precizate în fişa postului, anexată.
Art. 7. Descrierea bunurilor materiale încredinţate şi indicarea valorii acestora este făcută în fişa postului, anexată.

V. DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE PĂRŢILOR CONTRACTANTE

Art. 8. Drepturile voluntarului:
a) să fie tratat ca şi coleg cu drepturi egale;
b) să fie informat corect şi precis cu privire la instituţia gazdă, politica organizaţională şi programele acesteia;
c) să i se asigure accesul de către instituţia gazdă la resursele informaţionale necesare realizării sarcinilor stabilite, cu respectarea regimului de confidenţialitate;
d) să fie informat asupra condiţiilor şi relaţiilor de muncă ce privesc desfăşurarea activităţilor specifice de voluntariat;
e) să fie informat asupra noilor activităţi preconizate;
f) să participe activ la elaborarea şi derularea programelor;
g) să i se asigure confidenţialitatea datelor cu caracter personal;
h) să participe la cursuri de instruire organizate, iniţiate sau propuse de instituţia gazdă;
i) să desfăşoare activităţi în funcţie de posibilităţile proprii, pregătirea profesională şi conform regulilor existente în instituţia gazdă;
j) să i se asigure permanent condiţiile tehnice şi organizatorice pentru desfăşurarea activităţilor;
k) să i se asigure un loc unde să-şi desfăşoare activitatea şi accesul la echipamentul şi consumabilele necesare derulării activităţii;
l) să i se asigure desfăşurarea activităţilor sub coordonarea unui îndrumător (supervizor);
m) să aibă un timp de odihnă, astfel încât durata timpului de lucru să nu afecteze sănătatea şi resursele psihofizice ale voluntarului;
n) să presteze activităţi de voluntariat cu respectarea cerinţelor de protecţie şi igienă a muncii;
o) să nu presteze munci periculoase sau care pot dăuna vieţii şi sănătăţii;

p) să fie asigurat medical împotriva riscurilor de accident, de boală sau a altor riscuri ce decurg din natura activităţii de voluntariat sau să i se plătească integral costul serviciilor medicale în cazul în care nu este asigurat;

q) să i se ramburseze la timp, integral sau parţial, cheltuielile indispensabile pentru desfăşurarea activităţii de voluntariat, prestabilite prin contract;

r) să i se elibereze scrisori de recomandare prin care să i se recunoască prestarea activităţii de voluntar, precum şi experienţa şi aptitudinile dobândite;

s) să i se elibereze carnet de voluntar;

t) să beneficieze de titluri onorifice, decoraţii, premii, în condiţiile legii.

Art. 9. Drepturile voluntarului incluse în art. 8 al prezentei anexe implică obligaţiile aferente ale instituţiei gazdă.

Art. 10. Obligaţiile (responsabilităţile) voluntarului:

a) să respecte prevederile prezentului Contract;

b) să cunoască şi să respecte procedurile, politicile şi regulamentul intern cu privire la implicarea voluntarilor în instituţia gazdă;

c) să aibă un comportament adecvat;

d) să se subordoneze conducerii instituţiei gazdă cu care a încheiat contractul;

e) să îndeplinească la timp sarcinile primite din partea instituţiei gazdă;

f) să anunţe din timp orice schimbare survenită în derularea programului (inclusiv întârzieri, absenţe etc.);

g) să prezinte supervizorului rapoartele de activitate;

h) să participe la cursurile de instruire organizate, iniţiate sau propuse de către instituţia gazdă;

i) să cunoască misiunea şi activităţile instituţiei gazdă;

j) să ocrotească bunurile pe care le foloseşte în cadrul activităţii de voluntariat;

k) să păstreze confidenţialitatea informaţiilor la care are acces în cadrul activităţii de voluntariat, inclusiv după încetarea activităţii;

l) să respecte măsurile de securitate şi sănătate a muncii;

m) să ofere instituţiei gazdă toate drepturile asupra materialelor, rapoartelor, informaţiilor, documentaţiei şi a altor materiale scrise, create, colectate sau/şi produse de voluntar în perioada desfăşurării activităţilor, care fac obiectul prezentului Contract.

Art. 11. Obligaţiile voluntarului incluse în art. 10 al prezentei anexe implică drepturile aferente ale instituţiei gazdă.

VI. FACILITĂŢI ACORDATE DE INSTITUŢIA GAZDĂ

Art. 12. Instituţia gazdă se obligă să plătească costul asigurării de sănătate a voluntarului pe perioada desfăşurării activităţii (dacă este cazul)
Art. 13. Instituţia gazdă se obligă să ramburseze cheltuielile voluntarilor, indispensabile pentru desfăşurarea activităţii de voluntariat.
Art. 14. Voluntarului i se oferă diurnă pentru acoperirea cheltuielilor de transport, cazare şi alimentare necesare pentru desfăşurarea activităţii de voluntariat (dacă este cazul).

VII. CERINŢE PROFESIONALE, ABILITĂŢI SOCIALE, INTERESE DE DEZVOLTARE, DUPĂ CAZ, CERINŢE DE SĂNĂTATE

Art. 15. Cerinţele de sănătate şi profesionale, abilităţile sociale şi interesele de dezvoltare sunt stabilite în fişa postului, anexată.

VIII. RĂSPUNDEREA PĂRŢILOR PENTRU CAUZAREA PAGUBELOR

Art. 16. Neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligaţiilor asumate prin prezentul Contract atrage răspunderea părţii în culpă, fiind supusă prevederilor Codului Civil.
Art. 17. Litigiile apărute din încheierea, modificarea, executarea sau încetarea prezentului Contract sunt de competenţa instanţelor judecătoreşti, dacă părţile contractante nu le rezolvă pe cale amiabilă.

IX. MODIFICAREA, COMPLETAREA, RENEGOCIEREA CONTRACTULUI

Art. 18. Modificarea sau completarea prezentului Contract poate fi făcută prin acordul părţilor, prin act adiţional.
Art. 19. Dacă pe parcursul executării prezentului Contract intervine, independent de voinţa părţilor, o situaţie de natură să îngreuneze executarea obligaţiilor ce revin voluntarului, contractul va fi renegociat.
Art. 20. Renegocierea contractului de voluntariat se va face la cererea scrisă a uneia dintre părţi, formulată în termen de 15 zile de la data la care a intervenit respectiva situaţie.

X. CONDIŢII DE NULITATE ŞI REZILIERE A CONTRACTULUI

Art. 21. Prezentul Contract încetează în următoarele situaţii:
a) la expirarea termenului pentru care este încheiat;
b) prin acordul părţilor;
c) denunţarea unilaterală din iniţiativa uneia dintre părţi, cu un preaviz de 15 zile, fără obligaţia prezentării motivelor;
d) dacă după renegociere situaţia face imposibilă executarea în continuare a contractului, acesta este reziliat de plin drept.

XI. DISPOZIŢII FINALE

Art. 22. În executarea prezentului Contract, voluntarul se subordonează conducerii instituţiei gazdă cu care a încheiat contractul.
Art. 23. Executarea obligaţiilor contractuale ce revin voluntarului nu se poate face prin reprezentare.
Art. 24. Prezentul Contract, împreună cu anexele care fac parte integrantă din cuprinsul acestuia, reprezintă voinţa părţilor şi înlătură orice altă înţelegere verbală dintre aceştia, anterioară sau ulterioară încheierii lui.
Art. 25. Prevederile prezentului Contract se completează cu dispoziţiile Regulamentului intern cu privire la implicarea voluntarilor în instituţia gazdă.
Art. 26. Prezentul Contract s-a încheiat într-un număr de 2 (două) exemplare, fiecare având aceeaşi valoare juridică.

SEMNĂTURILE PĂRŢILOR:

VOLUNTAR _____

În calitate de părinte/tutore al copilului accept ca el să activeze în calitate de voluntar(ă) în cadrul instituţiei gazdă în timpul său liber şi după programul obligatoriu de studii.

REPREZENTANT LEGAL (PĂRINTE, TUTORE) _____

Bibliografie:

• **Serviciul de voluntariat. Suport pentru lucrătorii de tineret, Fundația Terre des hommes Moldova, 2019**
https://tdh-moldova.md/media/files/files/tdh_voluntariat__4105560.pdf
• **Legea cu privire la tineret nr. 215 din 29.07.2016**
http://old.mts.gov.md/sites/default/files/document/attachments/legea_nr.215_din_29.07.2016_cu_privire_la_tineret.pdf
• **Legea voluntariatului nr.121 din 18.062010**
https://mecc.gov.md/sites/default/files/legea_voluntariatului_nr._121_din_18.06.2016.pdf
• **Volunteer Coordinator Handbook, Massachusetts Council on Aging, 2020**
https://mcoaonline.com/wp-content/uploads/2020/10/MCOA-Volunteer-Handbook.pdf
• **Volunteer Surveys: The Best Questions to Ask (& Templates!)**
https://www.galaxydigital.com/blog/volunteer-survey
• **VOLUNTEER MANAGEMENT HANDBOOK: A Resource for Service-Providing Organizations Assisting Newcomers to Canada**
https://volunteer.ca/vdemo/EngagingVolunteers_DOCS/VMH_Eng_2016_Print.pdf
• **Tips for Providing Performance Feedback to Volunteers**
https://www.dlgsc.wa.gov.au/docs/default-source/sport-and-recreation/volunteering-templates/management/tips-for-providing-performance-feedback-to-volunteers.pdf?sfvrsn=cf516b81_2
• **How to motivate volunteers: 10 pro tips for 2021**
https://join.mobilize.us/blog/motivate-volunteers

• **The Participatory Analysis for Community Action (PACA). Field Guide for Volunteers, Peace Corps Office of Overseas Programming and Trening Support (OPATS). 2018.**

Corpul Păcii Moldova
Str. Grigore Ureche 12
Chișinău, MD-2001

022 545020
md-info@peacecorps.gov
peacecorps.gov/moldova

Peace Corps