Iceland Liechtenstein Norway **Active citizens** fund

Document de poziție
- Calitate în lucru cu voluntarii

Introducere

În ultimii ani am trecut prin mai multe crize. Cu ocazia acestora, am putut vedea cu ochiul liber ce potențial extraordinar de mobilizare voluntară există. Avem în România nenumărați cetățeni care sunt gata să sară în ajutor atunci când e nevoie și sunt dornici să contribuie la dezvoltarea unei comunități incluzive și sustenabile.

Atât la începutul crizei Covid-19, cât și la începutul războiului din Ucraina, răspunsul românilor a fost instantaneu și mult mai flexibil în raport cu răspunsul instituțiilor, care depind de procedurile lor interne. Spre exemplu, în ceea ce privește:

- identificarea de locuri de cazare pentru personalul medical din prima linie în timpul pandemiei sau pentru refugiați la începutul războiului;
- achiziții rapide ale unor bunuri necesare pentru siguranța personalului medical sau pentru organizare la graniță;
- asigurare de interpreți care vorbesc limba refugiaților și multe altele.

Acest tip de mobilizare, complementară acțiunilor autorităților de stat este și ar putea fi replicată cu privire la oricare dintre nevoile comunității, fie că sunt nevoi acute și urgente sau nevoi de dezvoltare, pentru comunități reziliente și durabile pentru viitor.

Pentru a putea valorifica acest potențial de mobilizare însă, implicarea voluntarilor trebuie să fie realizată într-un mod cât mai profesionist, sustenabil și susținut. Elementul cheie în întregul proces este **coordonatorul de voluntari,** care este în același timp *arhitect* - cel care planifică toate detaliile și direcționează contribuțiile echipei - și *implementator* - persoana care asigură desfășurarea cu succes a activităților.

Mai jos propunem o serie de elemente de bună practică pentru organizațiile care lucrează cu voluntari, care duc la realizarea unui program de voluntariat de calitate.

Proiect derulat de:

Bethany Fundația Serviciilor Sociale · FSC Fundația de Sprijin Comunitar · Pro Vobis · Voluntariat Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca · Norges Frivillig Sentralen

Iceland Liechtenstein Norway **Active citizens** fund

Cuprins

Coordonarea voluntarilor

Echipele de voluntari trebuie să fie coordonate de o persoană dedicată acestui rol, cu competențe și cunoștințe potrivite și care să poată facilita în mod eficient intervenția voluntarilor în comunitate.

O persoană desemnată să fie coordonator de voluntari este esențială atât pentru experiența pe care o au voluntarii în organizație, cât și pentru dezvoltarea voluntariatului și succesul activităților.

Coordonarea voluntarilor presupune realizarea proceselor de recrutare, selecție și orientare, motivare, supervizare, monitorizare, fidelizare, evaluare și recunoașterea meritelor, dar și a dezvoltării personale și profesionale a voluntarilor. În plus, pentru organizarea unui program de voluntariat de impact, coordonatorul de voluntari trebuie să gestioneze eficient bugetul, să asigure siguranța și sănătatea celor implicați, să planifice și implementeze cu succes activitățile, să monitorizeze și promoveze rezultatele și voluntarii care le-au realizat, dar și să măsoare impactul intervenției voluntarilor și, în timp, să asigure continuitatea prezenței lor. Sarcinile pot fi împărțite între mai mulți membri ai echipei, însă programul de voluntariat funcționează coerent și eficient atunci când există un coordonator de voluntari care supervizează toate elementele care țin de managementul voluntarilor.

Respectarea cadrului legal cu privire la voluntariat

Fiecare program de voluntariat trebuie să se desfășoare cu respectarea cadrului legal, care asigură protecția tuturor părților implicate.

În prezent, organizațiile-gazdă, coordonatorii de voluntari și voluntarii trebuie să respecte prevederile Legii nr. 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat în România. În aceeași măsură, toate organizațiile care implică voluntari trebuie să respecte prevederile Legii 319/ 2006, Legea securității și sănătății în muncă. Mai multe detalii despre cadrul legal se pot găsi pe https://voluntariat.ro/coordinators.

În domenii specifice, cum ar fi educația, serviciile sociale destinate persoanelor vulnerabile, pot exista și alte prevederi suplimentare.

Proiect derulat de:

Bethany Fundația Serviciilor Sociale · FSC Fundația de Sprijin Comunitar · Pro Vobis · Voluntariat Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca · Norges Frivillig Sentralen

Iceland Liechtenstein Norway **Active citizens** fund

Respectarea drepturilor și a demnității umane

Pentru organizarea oricăror activități de voluntariat care își propun să îmbunătățească societatea în care activează, trebuie să asigurăm respectarea drepturilor și a demnității tuturor persoanelor implicate, atât a voluntarilor cât și a beneficiarilor.

Un program de voluntariat de calitate asigură pentru voluntari posibilități de implicare în activități potrivite cu disponibilitatea, motivațiile, pregătirea, și competențele lor și oferă, pe cât posibil, oportunități de implicare pentru oricine își dorește să contribuie.

În același timp, activitățile trebuie planificate în concordanță cu nevoile reale ale beneficiarilor, și cu grijă față de contextul în care se află aceștia din punct de vedere social, economic, psiho-emoțional, educațional, etc.

Confidențialitatea și protecția datelor tuturor celor implicați trebuie să fie asigurate cu strictețe.

Siguranța voluntarilor

Un program de voluntariat de calitate trebuie să asigure siguranța și securitatea voluntarilor pe tot parcursul implicării lor.

Înainte de începerea activităților trebuie evaluate riscurile la care se expun cei din echipă și cele la care sunt expuși beneficiarii. La evaluarea lor trebuie să luăm în considerare atât efectele asupra sănătății fizice, cât și cele psihice, sau asupra stării emoționale.

În funcție de rezultatele evaluării, orice activitate de voluntariat trebuie să includă măsuri sau chiar echipamente specifice protecției voluntarilor implicați. Voluntarii trebuie să fie cu toții informați de riscuri și instruiți cu privire la procedurile și măsurile pentru evitarea lor și folosirea echipamentelor de protecție, dar și monitorizați apoi, pentru a asigura implementarea corectă a măsurilor.

Politici și strategii de implicare a voluntarilor în organizație

Pentru a asigura calitate în implicarea voluntarilor, pe termen lung, este nevoie de transparență, coerență și claritate. Politicile sau strategiile de implicare a voluntarilor ajută organizațiile să asigure aceste elemente, indiferent de fluctuațiile din echipa de coordonare, într-un mod profesionist.

Proiect derulat de:

Bethany Fundația Serviciilor Sociale · FSC Fundația de Sprijin Comunitar · Pro Vobis · Voluntariat Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca · Norges Frivillig Sentralen

Politicile, procedurile sau strategiile de implicare trebuie să includă intenții sau obiective clare cu privire la voluntari și programul de voluntariat, și proceduri simple care să ghideze întreaga experiență a voluntarilor în organizație, de la procesul de selecție până la interviul final. Pentru a fi cu adevărat eficiente și utilizate, ele trebuie să fie adaptate la nevoile și modul de lucru al organizației, și trebuie reevaluate și ajustate periodic.

Roluri pentru voluntari, diverse și adaptate nevoilor

Deși activitățile de voluntariat se construiesc pe baza nevoilor din comunitate, voluntarii trebuie să poată ocupa roluri potrivite pentru ei și adaptate propriilor nevoi, motivații și disponibilități.

Dacă organizațiile care implică voluntari sunt pregătite să ofere roluri cât mai diverse, care necesită exersarea a diferite competențe, care variază ca timp de implicare, sau oferă inclusiv posibilitatea de a contribui de la distanță sau pe sarcini extrem de specifice, atunci ele au șanse mai mari în a-și atinge obiectivele în comunitate, maximizând potențialul de implicare al unor voluntari diverși.

Pentru a ne adapta la nevoile potențialilor voluntari, trebuie să diversificam modurile de implicare și să includem posibilități de implicare de lungă durată, dar și punctuală - pentru o zi sau un eveniment de câteva zile, posibilitatea de a face voluntariat cu întreaga familie, posibilitatea de a te dezvolta profesional sau personal prin activitatea de voluntariat, posibilitatea de a fi voluntar de la distanță, de a pune pasiunile în practică prin contribuția adusă sau de a împărtăși experiența cu cei din jur.

Digitalizare

Tehnologia digitală poate fi utilizată pentru a facilita accesul la voluntariat și pentru a crește calitatea programului de voluntariat. Dezvoltarea digitală a demonstrat că are potențialul de a mobiliza o mai mare participare și de a sprijini mișcările sociale.

Voluntariatul online a demonstrat importanța digitalizării ca modalitate esențială de a răspunde multor nevoi din societățile noastre actuale. În timp ce accesul la informații și la rețelele de socializare a făcut ca voluntariatul să fie accesibil unui număr mai mare de persoane, lărgind spațiul pentru mai multe posibilități de voluntariat, acest lucru poate reprezenta, în același timp, și o barieră pentru persoanele care nu au acces la mijloace și/sau competențe digitale.

Pe de altă parte, folosind instrumentele digitale care sunt disponibile, organizația gazdă poate asigura o mai bună vizibilitate a programului de voluntariat și a

voluntarilor, a rezultatelor pe care aceștia le ating, cât și eficientizarea coordonării voluntarilor (de la înscriere, la monitorizarea orelor, evidența activităților, etc).

Incluziune

Voluntariatul are o contribuție semnificativă la incluziunea socială, dar voluntariatul în sine trebuie să devină la rândul său mai accesibil persoanelor din medii diferite, de vârste și cu situații personale diverse.

Printr-un program de voluntariat de calitate trebuie să propunem măsuri incluzive atât pentru membrii echipei de voluntari, cât și pentru beneficiarii cărora ne adresăm. Trebuie să ne informăm și să-i ajutăm și pe ceilalți să descopere disparitățile existente în comunitate, dar și prejudecățile și stereotipurile proprii, care pot duce la obstacole în calea incluziunii, indiferent dacă ea se bazează pe vârstă, etnie, sex, orientare sexuală, context socio-economic, etc.

Cel mai bun exemplu pentru comunitate poate fi o echipă de voluntari incluzivă și diversă, care oferă roluri de voluntariat pentru orice tip de persoane, implicând poate și seniori în activități, sau membri ai mai multor etnii, etc.

Dezvoltarea și recunoașterea competențelor dobândite prin voluntariat

Pentru o mare parte din voluntarii implicați,în special pentru cei mai tineri, învățarea și dezvoltarea personală sunt factori de motivație esențiali.

Cu ajutorul unor coordonatori de voluntari bine pregătiți putem asigura planificarea unor contexte de învățare prin voluntariat (vezi conceptul de service-learning sau proiectele de voluntariat european) dar și validarea învățării, pentru a-i ajuta pe voluntari să fructifice competențele dezvoltate, inclusiv în obținerea unui loc de muncă.

Recunoașterea meritelor

Indiferent de rolul sau sarcinile îndeplinite de voluntari, pentru a-i motiva să-și continue activitatea, trebuie să recunoaștem public contribuția pe care au avut-o la succesul activității.

Un program de voluntariat de calitate are un focus special pe acest aspect, iar un coordonator de voluntari care își cunoaște membrii echipei, știe să aleagă forma de recunoaștere care li se potrivește cel mai bine. Prin evenimente sau acțiuni precum gala voluntarului, voluntarul lunii, seara voluntarilor, postări sau articole publicate

online, nominalizări la premii externe, etc, voluntarii pot fi informați atât de recunoștința organizației, cât și de importanța contribuției lor.

Prezentând constant și rezultatele la care am ajuns cu ajutorul voluntarilor, putem să îi asigurăm că indiferent care sunt sarcinile specifice pe care le îndeplinesc, ei contribuie la o schimbare semnificativă.

Participarea la comunități de practică și advocacy pentru voluntariat

Pentru a planifica și a implementa un program de voluntariat de calitate, coordonatorii de voluntari trebuie să fie la rândul lor bine instruiți și recunoscuți.

Prin participarea la cursuri, conferințe, seminarii, acces la resurse și bune practici și noi tendințe în voluntariat, prin participarea activă într-o comunitate de practică dedicată, coordonatorii de voluntari ar fi sprijiniți să coordoneze echipe de succes pentru organizațiile din care fac parte.

Prin asigurarea continuității unei persoane în rolul de coordonator de voluntari - pe o poziție plătită, de câte ori este posibil - organizațiile se pot asigura că au un coordonator de voluntari care are suficient timp pentru a-și îmbunătăți competențele necesare și a dobândi experiență.

Având o comunitate stabilă și instruită de coordonatori de voluntari, putem solicita împreună factorilor de decizie îmbunătățirile de care avem nevoie în sector.

Promovarea voluntariatului

Promovarea voluntariatului și a voluntarilor este esențială atât în interiorul organizației, cât și în afara ei.

O organizație în care toți membri înțeleg rolurile și importanța voluntarilor, este o organizație în care voluntarii se simt respectați, își înțeleg atribuțiile și le realizează motivați. Promovând importanța voluntariatului, o atitudine deschisă către ideile lor și recunoștință față de contribuția adusă, organizațiile pot consolida încrederea comunității în care-și desfășoară activitățile.

Coordonatorii de voluntari sunt în același timp și reprezentanți ai programelor de voluntariat, care trebuie să își exprime perspectiva lor informată, de câte ori apar propuneri de modificări ale practicilor și politicilor de la nivel intern, dar și cu privire la propunerile de modificare ale cadrului legislativ și politicilor de la nivel național.

Iceland Liechtenstein Norway **Active citizens** fund

Concluzii

Simplul fapt că există tot mai multe persoane dornice să se implice voluntar, și că suntem conștienți de capacitatea de îmbunătățire pe care o avem, nu este suficient pentru a garanta succesul activităților de voluntariat.

Contribuțiile și implicarea trebuie să fie adunate și canalizate în cele mai potrivite moduri pentru a îndeplini nevoile comunității, iar pentru ca acest lucru să se întâmple, avem nevoie de coordonatori de voluntari instruiți, profesioniști și recunoscuți pentru activitatea pe care o desfășoară.

În prezent, coordonatorii de voluntari trebuie să fie competenti cel puțin în următoarele domenii:

- **Planificare** - pentru a asigura o bună experiență a voluntarilor în organizație și a stimula revenirea lor, dar și pentru a asigura atingerea rezultatelor dorite;
- **Juridic** - pentru a pregăti și adapta toate documentele necesare, conform Legii Voluntariatului, legii SSM și altor legi care se aplică unor activități specifice;
- **Financiar** - pentru a planifica și implementa bugetul necesar implicării voluntarilor în activitate, dar și pentru a reuși să mobilizeze fonduri specifice lucrului cu voluntarii;
- **De comunicare** - pentru a recruta voluntari pentru cauzele pe care le deservesc, pentru a promova activitățile realizate și rezultatele lor și pentru a putea câștiga încrederea comunității;
- **De coordonare** a activității echipelor de voluntari - care pot număra de la câțiva oameni până la sute sau chiar mii de voluntari;
- **De instruire** în ceea ce privește cauza, modul de funcționare al organizației, activitatea specifică și sănătatea și securitatea în muncă;
- **De supervizare și suport** - pentru toți voluntarii implicați;
- **De soluționare a conflictelor** - care pot apărea în echipe variate de lucru sau în momente tensionate;
- **De monitorizare și evaluare** - atât a activității voluntarilor, cât și a rezultatelor acestora;
- Precum și, de cele mai multe ori, **alte competențe necesare activității lor specifice** domeniului în care acționează (sănătate, îngrijire, mediu, cultură, sport, etc).

Proiect derulat de:

Bethany Fundația Serviciilor Sociale · FSC Fundația de Sprijin Comunitar · Pro Vobis · Voluntariat Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca · Norges Frivillig Sentralen

Iceland Liechtenstein Norway **Active citizens** fund

Ei trebuie în prezent să realizeze toate sarcinile listate mai sus, în condițiile în care:

- cele mai multe organizații nu le pot asigura un loc de muncă stabil și în consecință, coordonatorul de voluntari se schimbă frecvent;
- au acces sporadic la instruire în managementul voluntarilor;
- nu pot apela la un centru de voluntariat pentru a "externaliza" măcar o parte din sarcini;
- și de cele mai multe ori, tot ei trebuie să asigure și finanțarea, produsele sau serviciile necesare desfășurării activității.

Coordonarea unui program de voluntariat de calitate implică o multitudine de competențe, motiv pentru care coordonatorii de voluntari trebuie la rândul lor susținuți și recunoscuți, atât intern, în cadrul fiecărei organizații, cât și public, de actorii relevanți ai mișcării de voluntariat, la nivel local, dar și național.

***

Proiectul Coaliția pentru Voluntariat este derulat de Fundația Serviciilor Sociale Bethany, în parteneriat cu Fundația de Sprijin Comunitar (FSC), Pro Vobis – Centrul Național de Resurse pentru Voluntariat, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca și Norges Frivilligsentraler, cu sprijinul financiar Active Citizens Fund România, program finanțat de Islanda, Liechtenstein și Norvegia prin Granturile SEE 2014-2021. Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Granturilor SEE și Norvegiene 2014-2021; pentru mai multe informații accesați www.eeagrants.org.

📣 Lucrăm împreună pentru o Europă competitivă și incluzivă!

https://voluntariat.ro/

Proiect derulat de:

Bethany Fundația Serviciilor Sociale · FSC Fundația de Sprijin Comunitar · Pro Vobis · Voluntariat Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca · Norges Frivillig Sentraler