



# SERVICIUL DE VOLUNTARIAT

Suport pentru  
lucrătorii de  
tineret

Cum organizăm  
serviciul de voluntariat  
în Centrele de tineret



MINISTERUL  
EDUCAȚIEI, CULTURII  
ȘI CERCETĂRII



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC  
Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare  
Швейцарское управление по развитию и сотрудничеству



Materialul a fost realizat de Fundația Terre des hommes Moldova, în cadrul Fondului comun privind dezvoltarea Centrelor de tineret și consolidarea participării și implicării civice a tinerilor din Republica Moldova al Ministerului Educației, Culturii și Cercetării, Agenției Elvețiene pentru Dezvoltare și Cooperare și Fondului Națiunilor Unite pentru Populație.

Opiniile exprimate în acest Ghid aparțin autorilor și nu reflectă neapărat poziția Fondului Comun sau a organizațiilor donatoare.

Autor: Marian Damoc

Contribuție: Corina Erhan

Chișinău, decembrie 2019



# Cuprins

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1.   | Introducere .....   | 4  |
| 2.   | Despre voluntariat .....  | 5  |
| 2.1  | Cine este voluntarul? .....   | 6  |
| 2.2  | Ce este voluntariatul? .....  | 6  |
| 2.3  | Care sunt beneficiile voluntarilor din Centrele de tineret? .....   | 8  |
| 2.4  | Clasificarea voluntariatului în funcție de durată .....   | 9  |
| 2.5  | Principiile activității de voluntariat în Centrele de tineret .....   | 11 |
| 2.6  | Principii de succes în lucrul cu tinerii în cadrul Serviciului de voluntariat din Centrele de tineret .....                   | 12 |
| 2.7  | Beneficiile voluntarului în cadrul Centrului de tineret .....   | 15 |
| 2.8  | Motivarea voluntarilor din Centrele de tineret .....  | 16 |
| 2.9  | Organizarea Serviciului de voluntariat în cadrul Centrului de tineret .....   | 20 |
| 2.10 | Responsabilitățile și rolurile voluntarilor / beneficiarilor / angajaților în cadrul activităților Centrului de tineret ..... | 21 |
| 2.11 | Instrumente pentru măsurarea nivelului de participare a tinerilor în cadrul Serviciului de voluntariat .....                  | 22 |
| 3.   | Profilul coordonatorului de voluntari .....   | 26 |
| 3.1  | Sfaturi pentru coordonatorii de voluntari în relația lor cu voluntarii .....  | 27 |
| 3.2  | Cum să oferiți feedback constructiv voluntarilor din Centrul de tineret .....   | 29 |
| 3.3  | Cum se măsoară nivelul de implicare a voluntarilor în activitățile Centrului .....  | 32 |
| 4.   | Organizarea Serviciului de Voluntariat .....  | 35 |
| 4.1  | Organizarea Serviciului de voluntariat al Centrului sau 7 pași de dezvoltare a Serviciului de voluntariat .....               | 36 |
| 4.2  | În ce domenii se poate face voluntariat în Centrele de tineret? .....   | 39 |
| 4.3  | Declarația drepturilor și obligațiilor voluntarului .....   | 43 |
| 4.4  | Planificarea strategică a Serviciului de voluntariat din Centrele de tineret .....  | 44 |
| 5.   | Glosar .....  | 64 |
| 5.1  | Tipuri de activități organizate în cadrul Centrului și Serviciului de voluntariat .....                                       | 66 |
| 6.   | Bibliografie .....  | 68 |

Prin fiecare voluntar societatea își salvează visul la o perenitate a valorilor veritabile: bunătate, altruism, empatie și dragoste. Voluntariatul este cea mai înaltă treaptă de încredere în puterea binelui și cea mai bună investiție pentru a primi oportunitatea de dezvoltare personală, pe de o parte și oportunitatea de a trăi rolul de cetățean, pe de alta.

Cu greu se găsește o altă modalitate de a căli spiritul și elanul tineresc, așa încât din ele să se obțină un set de competențe și abilități bune de pus în aplicare în viața de zi cu zi.

Aceste activități, mari sau mici, importante la nivel global sau pentru un singur om de pe planetă, care te învață să râzi cu gust și să plângi cu rost, sunt șansele tale de a simți – tu chiar contezi.



Imagine: Freepik.com



Contezi, pentru că cineva are nevoie de tine, de cunoștințele și energia ta.



Contezi, pentru că descoperi complexitatea și simplitatea schimbului etern între tine și alți oameni.



Contezi, pentru că pricepi atât de bine că fiecare milimetru este valoros când zidești cu materie primă ruptă din visele celor care așteaptă un mic miracol.



Contezi, pentru că mai ești un om pe pământ care știe sigur că în lumea asta grăbită, în care informația vine peste noi ca un tsunami, sunt valori adevărate care te leagă de alți oameni și te fac să te oprești pentru a contempla cât de mult avem nevoie unii de alții.



Contezi, pentru că prin tine echipa ta este mai consolidată.



Contezi, pentru că și de dezvoltarea ta depinde ritmul pe care îl va prelua țara pentru a se dezvolta.



Contezi, pentru că tu ești unic, iar prin asta aportul tău, anume al tău, rupt din esența și căldura ta, nu poate fi suplinit de nimeni.



Contezi, pentru că ai găsit cea mai potrivită oglindă – voluntariatul - ca să îți vezi frumusețea sufletului și hărnicia minții.



Contezi, pentru că te schimbi și schimbi lumea.



Contezi, pentru că ești voluntar, iar locul unde te vei opri, vei privi în jur, îți vei găsi prieteni și vei decide să schimbați lumea, va fi mereu binecuvântat.

*Corina Erhan,  
Lucrător de tineret*

# 1. Introducere

Acest ghid practic este realizat de către Fundația Terre des hommes Moldova în cadrul Fondului comun privind dezvoltarea Centrelor de tineret și consolidarea participării și implicării civice a tinerilor din Republica Moldova al Ministerului Educației, Culturii și Cercetării, Agenției Elvețiene pentru Dezvoltare și Cooperare și Fondului Națiunilor Unite pentru Populație.

Ghidul prezintă informații și instrumente practice utile activității curente a coordonatorilor Centrelor de tineret privind organizarea și funcționarea Serviciului de voluntariat. O importanță semnificativă este atribuită relației coordonatorilor cu voluntarii din Centre, accentul punându-se pe întregul proces de lucru cu aceștia, de la recrutare la implicare, motivare și evaluare. *Obiectivele ghidului* sunt sprijinirea coordonatorilor Centrelor de tineret în ceea ce privește:

- înțelegerea rolului Centrelor de tineret în organizarea de activități de voluntariat și dezvoltarea competențelor tinerilor, precum și a modului de organizare al acestora;
- conștientizarea diferențelor între sarcinile, drepturile și obligațiile angajaților, voluntarilor și beneficiarilor activităților Centrelor;
- identificarea și planificarea activităților de voluntariat necesare în comunitate prin consultarea și implicarea tinerilor;
- recrutarea, selecția, integrarea, motivarea și evaluarea activității voluntarilor.

Ghidul este compus din trei părți. Prima parte oferă explicații și clarificări despre voluntariat, fiind abordate subiecte precum: ce este un voluntar, ce înseamnă activitatea de voluntariat, care sunt tipurile de voluntariat, care sunt caracteristicile voluntariatului în Centrele de tineret, care sunt principiile activității de voluntariat în cadrul Centrelor de tineret, cum sunt organizate serviciile din Centrele de tineret și, în special, Serviciul de voluntariat. Partea a doua se referă la descrierea profilului unui coordonator de voluntari din cadrul Centrului de tineret: sunt descrise competențele/aptitudinile coordonatorului de voluntari (atât profesionale, cât și personale), rolul coordonatorului de voluntari în dezvoltarea tinerilor. Sunt oferite, de asemenea, unele sfaturi pentru coordonatorul de voluntari și relația acestuia cu voluntarii, cum poate fi apreciat succesul voluntarilor și cum poate fi evaluată activitatea lor, cum pot fi motivați voluntarii. A treia parte a ghidului este orientată spre oferirea sugestiilor în organizarea Serviciului de voluntariat în cadrul Centrelor de tineret, fiind abordate următoarele subiecte: pașii necesari organizării Serviciului de voluntariat, domeniile în care se poate face voluntariat, planificarea Serviciului de voluntariat, Declarația drepturilor și obligațiilor voluntarului, obținerea feedback-ului din partea comunității.

Conținutul ghidului a fost elaborat în baza sugestiilor oferite de către lucrătorii de tineret din Centre de tineret și a cadrului normativ existent în Republica Moldova.

## 2. Despre voluntariat

### ÎN ACEST CAPITOL VOM DEFINI:



cine este un voluntar



ce înseamnă  
activitatea de  
voluntariat



care sunt tipurile de  
voluntariat



care sunt  
caracteristicile  
voluntariatului în  
Centrele de tineret



care sunt principiile  
activității de  
voluntariat în cadrul  
Centrelor de tineret



cum sunt organizate  
serviciile din Centrele  
de tineret și, în special,  
Serviciul de voluntariat



Imagine: Freepik.com

## 2.1 Cine este voluntarul?

În termeni legali, un *voluntar* este „orice cetățean al Republicii Moldova, cetățean străin sau apatrid care, în sprijinul solidarității civice, se implică în activități de voluntariat organizate de persoane juridice de drept public sau de drept privat fără scop lucrativ” (Art. 2, Legea Voluntariatului nr. 121 din 18.06.2010). Dincolo de definiția juridică:

- *Voluntarul* este o persoană care își dedică talentul, abilitățile și timpul său liber în scopul dezvoltării comunității din care face parte.
- *Voluntarul* își oferă timpul și abilitățile unei cauze din proprie voință, totul pornind de la o pasiune sau de la o dorință interioară de a contribui la rezolvarea unei probleme din comunitate.

Persoana implicată în acțiuni de voluntariat nu face acest lucru fiindcă urmărește un beneficiu material sau financiar de pe urma implicării sale; aceasta se implică datorită optimismului său, idealismului care îl caracterizează și fiindcă știe că, prin acțiunile sale, poate contribui la progresul comunității. Un alt motiv pentru care o persoană se dedică unei cauze este că se poate dezvolta armonios atât din punct de vedere personal, cât și profesional. În funcție de proiectele în care se implică, voluntarul dezvoltă competențe profesionale – poate învăța metode de management de proiect, cum să coordoneze echipe de voluntari, cum să-și prioritizeze acțiunile, dar și multe alte competențe în funcție de tipul acțiunilor în care se implică. Pe plan personal, apare sentimentul de apartenență la un grup, leagă prietenii noi și, nu în ultimul rând, experiența de voluntar contribuie la creșterea stimei de sine, a optimismului și a stării generale de bine.

## 2.2 Ce este voluntariatul?

Legea nr. 121 din 18.06.2010 definește voluntariatul 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).

Există numeroase 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 este adevărat, însă voluntariat fac și cei cu vârste de peste 35 de ani, doar că, probabil, nu sunt atât de vizibili. Într-un studiu din 2015, realizat în Statele Unite ale Americii de către Național 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 abilitățile, aptitudinile sau competențele necesare 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 consecvența în participarea la activități. Coordonatorul de voluntari va fi acolo pentru a-l ghida și sprijini 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 nu are suficient timp liber pentru a face voluntariat.**

Orele de voluntariat nu trebuie să se desfășoare, în mod obligatoriu, într-o perioadă de timp bine stabilită. Acestea se pot desfășura seara, la sfârșit de săptămână, iar unele programe nu implică prezența fizică, ci se pot desfășura online. Așadar, timpul nu mai e o scuză. Voluntarii trebuie să fie conștienți de faptul că, prin petrecerea timpului în activități de voluntariat, sacrifică alte activități (de exemplu, vizionarea unui episod din serialul preferat), pentru a obține în schimb un set nou de competențe, mai multă încredere în sine, noi prieteni sau chiar un nou orizont profesional.

### **Voluntarul trebuie să se dedice unei singure organizații.**

Nu este absolut necesar. 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 se simtă confortabil cu activitatea pe care o desfășoară. Astfel, toată lumea are de câștigat.

### **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. Voluntariatul este recunoscut în multe țări din Europa ca experiență profesională și, dincolo de acest aspect, informațiile și cunoștințele dobândite pot cântări greu la intrarea la facultate sau în găsirea unui loc de muncă.

### **Voluntariatul este munca murdară pe care nimeni nu vrea să o facă.**

E adevărat, există posibilitatea ca uneori voluntarul să participe la activități „murdare” precum zugrăvirea pereților unei școli, strângerea gunoierului din parcul orașului, plantarea de copaci sau gătitul unor preparate pentru oamenii străzii. În alte ocazii însă voluntarul va face parte, de exemplu, din grupul de inițiativă al unui proiect, fiind responsabil de planificarea și coordonarea activității unui grup de voluntari sau se va ocupa de partea de comunicare a proiectului. Acțiunile de voluntariat pot fi parte a unei game foarte diverse, de aceea este important sprijinul coordonatorilor din Centre în identificarea activităților potrivite pentru fiecare. Este important însă ca Centrul de tineret, prin Serviciul de voluntariat, să aibă în permanență în vedere riscul ca anumite activități să fie considerate de voluntari ca aparținând angajaților Centrului, iar acest lucru trebuie explicat foarte clar pentru a evita eventualele interpretări greșite.

### **Arată bine în CV-ul voluntarului.**

Mulți voluntari pot veni la Centru în speranța că activitatea lor poate da bine „pe hârtie”, ajutându-i la admiterea la o facultate sau la găsirea unui loc de muncă. Este un adevăr, dar acesta este doar un beneficiu extra. Adevărata valoare constă în procesul de transformare pe care voluntarul îl parcurge atunci când se implică în calitate de voluntar. După cum afirmă Nick Vujicic, autorul cărții „Viața fără limite”, „câteodată, cea mai bună și simplă cale de a-ți vindeca corpul, mintea

și sufletul este de a deveni sursă de sprijin și confort pentru ceilalți. Ajutându-i pe ceilalți, te ajuți de fapt pe tine”, iar acesta este de preferat să fie primul motiv pentru care o persoană se implică în activități de voluntariat.

## 2.3 Care sunt beneficiile voluntarilor din Centrele de tineret?

Există în literatura de specialitate o serie de beneficii unanim asumate de organizațiile de tineret și voluntari privind beneficiile pe care activitatea de voluntariat o aduce celor care o practică. Printre acestea se regăsesc beneficiile la nivel personal (dezvoltare personală, identificarea pasiunilor, legarea prietenilor), 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 Centrelor de tineret 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.

## 2.4 Clasificarea voluntariatului în funcție de durată

Voluntariatul poate fi clasificat în funcție de:

- natura activității desfășurate;
- grupul țintă cărui i se adresează activitățile;
- durata activităților.

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 al 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 în activitatea Centrului de tineret, astfel că, în continuare, vom detalia caracteristicile voluntariatului pe termen scurt și lung, precum și exemple de activități pe care voluntarii le pot desfășura în Centrele de tineret 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 aceea 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 Centrele de tineret. Voluntariatul pe termen scurt este, în general, desfășurat în jurul unor evenimente precum crosuri, 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), comunicare (scrierea unui comunicat de presă), 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 crosuri 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 perioadă 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 Centrului de tineret 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 Centru 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 Centrului de tineret, acestea fiind stabilite împreună cu coordonatorul de voluntari în funcție de obiectivele Serviciului de voluntariat 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 fiecărui Centru 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-un Centru, 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 sau pentru desfășurarea studiilor.

## 2.5 Principiile activității de voluntariat în Centrele de tineret

*Scopul ce trebuie păstrat mereu în vizor este că Centrele de tineret oferă tinerilor posibilități de dezvoltare cu mare impact și oportunități de voluntariat de care aceștia au cu adevărat nevoie, astfel încât să asigure atât dezvoltarea Centrului, cât și a comunității locale.*

Activitățile de voluntariat se axează pe o serie de principii generale ce stau la baza capacității organizaționale a Centrelor de tineret și a colaborării dintre acestea 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 Centrului pentru a atinge rezultatele propuse și cuantificabile.

Voluntarii și angajații din Centrele de tineret acționează împreună și astfel pot vedea contribuția pe care colaborarea lor o aduce la dezvoltarea Centrului și a comunității.



Voluntariatul este centrat pe alinierea nevoilor Centrului 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 Centru, cât și pentru voluntar.



Voluntariatul dezvoltă capacitatea Centrului dincolo de posibilitățile pe care le are staff-ul (angajații) de sine stătător.

Având mai multe resurse umane la dispoziție, Centrele 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 Centrului.



| Principiu   | Descriere  |
|---|--|
| 1 Voluntariatul dezvoltă capacitatea Centrului dincolo de posibilitățile pe care le are staff-ul (angajații) de sine stătător.                      | Având mai multe resurse umane la dispoziție, Centrele 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 Centrului. |
| 2 Voluntariatul este centrat pe alinierea nevoilor Centrului 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 Centru, cât și pentru voluntar.   |
| 3 Implicarea voluntarilor presupune colaborarea dintre aceștia și angajații Centrului pentru a atinge rezultatele propuse și cuantificabile.        | Voluntarii și angajații din Centrele de tineret acționează împreună și astfel pot vedea contribuția pe care colaborarea lor o aduce la dezvoltarea Centrului și a comunității.   |
| 4 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 de a avea flexibilitatea de a-și schimba prioritățile.  |
| 5 Resursele umane și financiare sunt dedicate în întregime activității voluntarilor.  | Atunci când implicarea voluntarilor este văzută ca o prioritate, timpul, resursele financiare și umane sunt direcționate către aceștia.  |

## 2.6 Principii de succes în lucrul cu tinerii în cadrul Serviciului de voluntariat din Centrele de tineret

Centrele de tineret sunt locuri care asigură dezvoltarea tinerilor și în care aceștia se simt apreciați pentru activitatea pe care o desfășoară. Serviciul de voluntariat este responsabil de asigurarea legăturii între voluntari și celelalte servicii din cadrul Centrului de tineret, astfel este necesară stabilirea și respectarea unor principii după care să fie ghidată activitatea din cadrul acestuia.

### 1. Serviciul de voluntariat are o misiune clară și obiective specifice care sunt comunicate atât intern, angajaților și voluntarilor Centrului, cât și extern, întregii comunități.

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

### **Întrebări de evaluare**

- Este misiunea Serviciului suficient de clară încât să atragă voluntari?
- Viziunea Serviciului ține cont de voluntari ca o resursă importantă în atingerea obiectivelor?
- Cât de eficient comunică angajații cu voluntarii și comunitatea despre misiunea stabilită?
- Are Serviciul stabilite obiectivele pe următorul an sau următorii 3-5 ani?

## **2. Serviciul de voluntariat oferă fiecărui voluntar multe oportunități de implicare în diferite activități, contribuind astfel la îndeplinirea scopului și a obiectivelor sale.**

De cele mai multe ori, voluntarii se evidențiază ca fiind persoanele care vor să ajute sau care luptă pentru o cauză. În acest fel, ei sunt atrași de ceea ce le pot oferi Centrele de tineret în materie de voluntariat. Pentru recrutarea de noi voluntari, este recomandat ca Centrul de tineret să participe la cât mai multe evenimente de networking, cu scopul de a-i remarca pe cei interesați. Odată ce a fost stabilită legătura cu un potențial voluntar, când acesta vine ulterior la Centru, îi pot fi încredințate responsabilități, urmând să fie evaluat în urma realizării lor. Persoana potrivită pentru a deveni voluntar este cea care realizează pe deplin responsabilitățile. Când un Centru de tineret începe colaborarea cu un voluntar, este important să aibă pentru el responsabilități în concordanță cu experiența și abilitățile pe care le deține.

### **Întrebări de evaluare**

- Ce oportunități sunt disponibile pentru voluntari în cadrul Serviciului? Care sunt domeniile?
- Sunt informați voluntarii cu privire la aceste oportunități?

## **3. Prin Serviciul de voluntariat, Centrele de tineret le oferă voluntarilor oportunități de învățare care să le dezvolte abilitățile și cunoștințele necesare, astfel încât activitatea Centrului să fie eficientă.**

Voluntarii Centrelor de tineret se pot dezvolta prin oportunitățile de învățare create și activitățile organizate prin Serviciul de voluntariat. În acest fel, pot fi dobândite abilitățile necesare îndeplinirii obiectivelor, cum ar fi, de exemplu, lucru în echipă, managementul timpului, vorbitul în public, advocacy, project management sau lucrul cu tinerii.

Oferirea oportunităților de formare pentru voluntari are un dublu beneficiu:

- consolidarea valorilor de bază ale Serviciului;
- dezvoltarea voluntarilor, aceștia dobândind abilități utile în interacțiunea cu beneficiarii acțiunilor.

### **Întrebări de evaluare**

- Ce fel de oportunități de training sunt oferite voluntarilor?
- În ce măsură răspund oportunitățile oferite voluntarilor așteptărilor și nevoilor acestora?

## **4. Sunt stabilite rezultate cuantificabile de obținut și proceduri clare pentru a evalua performanța fiecărui voluntar.**

Voluntarii sunt cea mai importantă resursă pentru Serviciul de voluntariat din cadrul Centrului. Pentru a le evalua și crește eficiența în ajutorul oferit, este necesar să fie coordonați și să existe proceduri clare pentru aceasta. Stabilirea unei proceduri are următoarele avantaje:

- Voluntarul știe ce are de făcut, fiindu-i explicate clar responsabilitățile. A fi nesigur cu privire la ceea ce are de făcut este cea mai comună cauză pentru un posibil eșec al voluntarului. Fiind sigur cu privire la sarcină, voluntarul are încredere în el să o realizeze.
- Coordonatorul care a delegat sarcinile știe la ce rezultat să se aștepte și când. Este un ajutor în procesul de evaluare. Fiind stabilite regulile de la început, sunt evitate situațiile în care voluntarul nu duce la bun sfârșit ceea ce s-a stabilit.
- Neîndeplinirea unor sarcini poate fi observată rapid, se poate da feedback și, dacă este necesar, pot fi oferite soluții.

### **Întrebări de evaluare**

- Există procedură de evaluare a activității voluntarilor?
- Cum sunt definite așteptările? Sunt realizate în scris și discutate cu persoanele implicate?

## **5. Centrele de tineret recunosc, apreciază public și răsplătesc munca fiecărui voluntar.**

Un Centru de tineret are posibilitatea de a oferi voluntarilor foarte puține recompense materiale. Cu toate acestea, fiecare voluntar trebuie să primească o recompensă directă și personalizată pentru efortul depus, chiar dacă se rezumă la un „mulțumesc” din partea celui care a cerut ajutorul.

Sugestii de manifestare a recunoștinței față de voluntarii Centrului:

- recunoaștere publică, spre exemplu, menționarea numelui voluntarului în cazul în care un angajat al Centrului acordă un interviu sau emite un comunicat de presă;
- oferirea de diplome;



- mulțumiri în cadrul ședințelor cu toți angajații și voluntarii;
- un bilet de mulțumire personalizat, de preferat scris de mână.

### Întrebări de evaluare

- Arătați recunoștință voluntarilor Centrului? În ce constă această recunoștință?
- Cum poate Centrul să ofere mai multe avantaje voluntarilor săi?

## 6. Centrele de tineret sunt rețele de oameni conectați social și funcțional.

Activitățile Centrului de tineret nu sunt realizate pentru bani, ci pentru un beneficiu adus în comunitate. Așadar, voluntarii trebuie să se bucure de ceea ce fac, în caz contrar nu se vor implica prea mult timp. O recompensă majoră și continuă pe care Centrul le-o poate oferi voluntarilor este socializarea, relațiile dintre ei fiind consolidate prin noi prietenii. Astfel, în planificarea reuniunilor, conferințelor sau a altor activități, trebuie întotdeauna acordat timp adecvat pentru a stabili teambuilding-uri pentru tot personalul din Centru, la care să participe și voluntarii.

### Întrebări de evaluare

- La ce tipuri de evenimente de networking participă voluntarii Centrului?
- Sunt organizate, în cadrul Serviciului de voluntariat, evenimente de socializare pentru voluntari?

## 2.7 Beneficiile voluntarului în cadrul Centrului de tineret

Beneficiile generale ale voluntariatului sunt, în mare, bine cunoscute: ajută la stabilirea unor noi prietenii, contribuie la dezvoltarea de noi abilități, poate fi considerat experiență în muncă și, nu în ultimul rând, ne face mai fericiți și sănătoși. Referindu-ne însă strict la experiența de voluntariat în cadrul Centrelor de tineret, respectiv prin Serviciul de voluntariat, putem remarca o serie de beneficii particulare, putând spune că, în urma activității de voluntariat, tânărul va ajunge:

- ✓ să cunoască lumea din imediata apropiere, pe care trebuie să o descopere și în care trebuie să se adapteze la noi situații și provocări;
- ✓ să cunoască nevoile comunității sale, datorită implicării în proiectele dezvoltate de Centrul de tineret din localitate;
- ✓ să fie informat cu privire la modificările legislative, în funcție de domeniul de activitate;
- ✓ să își dezvolte noi competențe și abilități, să-și descopere noi pasiuni și să-și stabilească perspective asupra carierei viitoare;
- ✓ să fie un mentor pentru viitorii voluntari, ceea ce îi sporește gradul de responsabilitate;

- ✓ să își pună în practică propriile idei, să coordoneze proiecte, să lucreze cu termene limită și să poată evalua dacă o activitate și-a atins sau nu obiectivul;
- ✓ să cunoască noi culturi și să călătorească în afara Republicii Moldova, datorită proiectelor internaționale pe care Centrele le pot organiza.

## 2.8 Motivarea voluntarilor din Centrele de tineret

Înțelegerea motivului pentru care o persoană face voluntariat, precum și nevoile sale motivaționale, ne poate ajuta să ne adaptăm strategia de recrutare pentru a implica voluntari care să ajute Centrul în atingerea obiectivelor sale, precum și de a dezvolta o relație de lungă durată cu voluntarii. În timp ce unele persoane pot fi animate mai degrabă de motive personale, altele pot fi mai interesate de beneficiul pe care îl poate aduce contribuția lor la dezvoltarea comunității. Pentru a discuta despre cum pot fi motivați voluntarii, este bine să vedem mai întâi care sunt motivele pentru care o persoană alege să își dedice timpul unei cauze. Motivația voluntarilor vine din mai multe surse, iar studiile din domeniu arată patru direcții principale care determină o persoană să devină voluntar:

- afilierea;
- valorile și credințele personale;
- dorința de dezvoltare a carierei;
- motive egocentrice.

O altă clasificare a motivației voluntarilor a fost realizată de autorii McClelland și Atkinson în lucrarea *Motivational Theory*. Potrivit acestei teorii, oamenii au trei tipuri de nevoi motivaționale, dintre care una predomină pentru fiecare în parte:

### Afilieră

Persoanele motivate de afilierea la un grup sunt cele care preferă interacțiunea personală, doresc să își facă noi prieteni, să se implice în proiecte de grup și vor să fie percepute ca o „persoană bună”. Unii voluntari aleg această activitate pentru că cei din jurul lor – familie, prieteni, oameni din comunitate – o practică și ei. Persoanele motivate de afiliere sunt cele care vor spune că fac voluntariat pentru a lega noi prietenii.

### Realizare

Persoanele motivate de dorința de a realiza un lucru sau o activitate preferă să primească sarcini specifice și își asumă responsabilități pentru îndeplinirea acestora.

### Putere

Persoana motivată de putere dorește să aibă un impact și influență asupra celorlalți, poate lucra atât singură, cât și în grup și are întotdeauna în vedere obiectivele generale ale organizației.

Mulți dintre voluntari decid să practice această activitate din motive mult mai altruiste ce provin din valorile și credințele acestora. Dorința de voluntariat vine, în acest caz, cu scopul de a ajuta o persoană, a face din comunitate un loc mai frumos sau a avea o influență asupra unui lucru care nu duce neapărat la dezvoltarea profesională a voluntarului.

## 8 metode de a crește gradul de implicare a voluntarilor și atașamentul lor față de instituția gazdă

### 1. Verificați/analizați-vă propria viziunea despre ce presupune a fi un voluntar

Înainte de a vă concentra pe metode și instrumente de a crește motivația voluntarilor, analizați-vă propriile convingeri. Gândiți-vă rațional la valoarea pe care voluntarii o aduc sau ar putea să o aducă organizației dvs. Pentru această etapă, analizați voluntarii așa cum v-ați analiza angajații. Listați sarcinile pe care le realizează voluntarii și modul în care ați plăti angajații pentru sarcinile respective, asigurându-vă că includeți și valoarea beneficiilor în suma respectivă. Adunați valoarea obținută și veți obține cât valorează munca voluntarilor pentru organizația dvs.

Voluntarii reprezintă „forță de muncă gratuită”, dar care trebuie „șlefuită” pentru a ajunge bine calificată. Această acțiune va duce la eliminarea stereotipului că voluntarii fac o muncă mediocră. Tratați-vă voluntarii cum v-ați trata angajații: alocați-le sarcini și indicatori, setați-le termene limită, supervizați-i și, mai ales, oferiți-le ajutor în îndeplinirea sarcinilor. Acest lucru va face ca voluntarii din Centru să fie atașati de misiunea organizației, motivați, de încredere și responsabili în acțiunile lor.

### 2. Dezvoltați o politică de implicare a voluntarilor

O politică de implicare a voluntarilor trebuie să fie dezvoltată de către conducerea și echipa executivă a Centrului împreună cu cei mai activi voluntari. Primul pas pentru dezvoltarea unei politici de implicare a voluntarilor este planificarea unei sesiuni de brainstorming pe tema implicării voluntarilor. O altă temă este cea a motivelor pentru care voluntarii părăsesc o organizație. În ambele situații este foarte important ca opinia voluntarilor să fie luată în considerare (*despre stabilirea obiectivelor și planul de acțiune, vedeți Capitolul 4, punctul 4.4*).

### 3. Arătați-le cât de mult le apreciați munca

Comportați-vă cu voluntarii așa cum vă comportați cu principalii dvs. donatori/finanțatori. Practic și ei fac parte din aceeași categorie pentru că vă oferă din timpul și energia lor. Este foarte important ca voluntarii să se simtă apreciați atât în mod individual, cât și ca parte a echipei.

Cum vă puteți manifesta recunoștința pentru activitatea prestată:

- Trimiteți mesaje scrise de mână prin care să vă arătați aprecierea. Mesajele scrise de mână sunt foarte rare în zilele noastre, așa că vor fi foarte apreciate.
- Realizați videoclipuri în care membrii echipei să expună mulțumiri pentru munca prestată de către voluntari. Videoclipurile pot fi vizionate în timpul unei ședințe cu voluntarii sau distribuite în mediul online.
- Diseminați poveștile de succes ale voluntarilor dvs. pe toate canalele media pe care le aveți la dispoziție: website-ul organizației, pagina de facebook, mass-media.
- Acordați lunar diploma pentru „Voluntarul lunii” și creați un colț în sediu unde sunt postate fotografiile cu voluntarii care primesc această distincție.

- Organizați evenimente de tip „Gala Voluntarilor”, unde sunt promovați voluntarii cei mai activi din cadrul organizației dvs.

#### **4. Arătați-vă recunoștința pentru timpul pe care voluntarii îl acordă Centrului**

Persoanele care fac voluntariat sunt persoane active care vor să facă o diferență și care, ca marea majoritate, își împart timpul între muncă, familie, hobby-uri sau școală. Dacă aceste persoane decid că vor să aloce timp proiectelor Centrului de tineret, valorificați cât de mult posibil această resursă. Acordați sarcini clare și explicați cum contribuie aceste atribuții la schimbarea în bine pentru grupul țintă al Centrului. Facilitați comunicarea între membrii echipei prin organizarea de ședințe cu voluntarii. Aceste ședințe trebuie să fie foarte bine structurate, cu subiecte de discuții clar stabilite și totodată trebuie să lase loc pentru discuții libere pentru ca toata lumea să poată să-și expună punctul de vedere. Oferiți feedback constructiv pe rezultatele muncii voluntarului și totodată cereți și acceptați feedback-ul asupra modului de organizare, astfel încât întreg procesul să poată fi îmbunătățit.

#### **5. Utilizați punctele forte ale voluntarilor**

Voluntarii sunt bucuroși să-și folosească calitățile pentru o cauză care contribuie la bunul mers al societății. Prin urmare, este foarte important ca aceștia să-și folosească atuurile într-un mod creativ pentru a dezvolta comunitatea. Totodată, faceți tot posibilul să folosiți setul lor de abilități într-un departament/proiect sau într-o activitate semnificativă pentru dezvoltarea lor personală. Este foarte important să respectăm unicitatea voluntarilor și dorința lor de dezvoltare într-un anumit domeniu.

De exemplu: în cazul unei persoane care este contabil sau al unei foste asistente care dorește să facă voluntariat, primul nostru impuls ar fi să le alocăm departamentul de finanțe, respectiv secția de pacienți a unui spital unde voluntarii au grijă, periodic, de pacienți. Totuși, trebuie să aveți în vedere faptul că voluntarii ar putea dori să facă ceva diferit în viața lor profesională, să exploreze noi domenii, să își dezvolte noi competențe, să afle despre noi pasiuni și să cunoască oameni cu experiențe de viață diferite (de exemplu, contabilul poate prefera să lucreze la un adăpost de animale, iar asistenta medicală poate dori să lucreze la organizarea unei expoziții de artă). Atât timp cât ei pot să îndeplinească sarcina alocată, oferiți-le sarcinile pe care le solicită.

#### **6. Comunicați și ascultați feedback-ul voluntarilor**

Este foarte important să ascultăm ce spun voluntarii. Voluntarii care se simt ignorați probabil nu-și vor oferi serviciile pentru mult timp. Prin urmare, cereți-le părerile, ascultați-le sugestiile și țineți cont de ele întotdeauna. Când un voluntar vine cu o idee, ascultați-l și puneți-i întrebări. Dacă poate fi implementată, anunțați-l când este pusă în aplicare și acordați-i un rol în echipa de proiect. Sau, dacă este o idee care nu este fezabilă, acordați o explicație logică, cu argumente. Înțelegeți ce dorește voluntarul, descoperiți care sunt așteptările lui și ajutați-l să și le îndeplinească în mod constant. Nivelul de implicare a voluntarilor reflectă capacitatea coordonatorului de voluntari de a asculta dorințele, nevoile și sugestiile lor.

O idee practică în multe Centre de tineret este cea a formularului de feedback. Voluntarii trebuie să aibă posibilitatea de a vorbi direct cu coordonatorul de voluntari, însă unele persoane nu se simt confortabil să își exprime opinia într-un cadru de grup sau în timpul întâlnirilor unu la unu. Un formular bine conceput poate fi distribuit regulat sau să fie disponibil în orice moment pentru a solicita feedback-ul voluntarilor. De asemenea, se poate realiza un formular online utilizând

platformele gratuite disponibile (de exemplu, Google Form sau Survey Monkey). Se poate opta ca numele lor să fie opționale. În acest fel, un voluntar își poate exprima opiniile în cel mai sincer mod.

## **7. Oferiți-le oportunitățile de dezvoltare, de formare profesională și resursele de care au nevoie pentru a îndeplini sarcinile alocate**

Cu siguranță, voluntarii merită cel mai mare respect posibil. De aceea, în cadrul Centrului de tineret, este necesar să simți că le sunt oferite toate resursele și instrumentele de care au nevoie pentru a avea succes, indiferent dacă este vorba despre un stilou și hârtie, un computer cu software-ul adecvat sau cunoștințele coordonatorului de voluntari și altor angajați. Furnizarea de resurse include, de asemenea, și oferirea de oportunități de formare profesională suficientă pentru a-și putea îndeplini responsabilitățile. Este esențial ca personalului care interacționează cu voluntarii să îi fie solicitată o implicare cel puțin la același nivel. Voluntarii trebuie să aibă la dispoziție o persoană primitoare care are timp și disponibilitate pentru întrebările lor. Această persoană cheie trebuie să aibă capacitatea de a-i orienta către misiunea organizației și dorința de a le îmbunătăți setul de abilități. Efectuarea evaluărilor regulate ale performanței lor este un alt mod de a-i trata ca și colegi de muncă, de a le arăta că le susțineți eforturile și că doriți să-i vedeți mulțumiți de activitatea prestată.

## **8. Atribuiți-le voluntarilor roluri importante în cadrul Centrului de tineret**

Voluntarii Centrelor pot fi, de asemenea, lideri ce îi pot inspira pe ceilalți oameni din Centru sau din comunitate. Sigur, veți avea voluntari care vor doar să se implice și să vă ajute cu orice sarcină pe care o oferiți. Cu toate acestea, dezvoltarea tuturor voluntarilor este esențială pentru reputația și creșterea Centrului de tineret. Nu se știe niciodată de unde vor veni următoarele resurse (umane, materiale etc), așa că rețeaua de voluntari trebuie gândită și ca o rețea de oportunități neexplorate încă.

## **Motive pentru care voluntarii părăsesc organizațiile gazdă**

Pentru că mai sus am văzut cum pot fi implicați și motivați tinerii în activitățile Centrului și Serviciului de voluntariat, ne propunem să facem o scurtă analiză și a posibilelor motive pentru care voluntarii decid să renunțe la activitățile de voluntariat. Conform unui sondaj United Way Worldwide, o rețea de organizații ce activează în peste 45 de țări la nivel mondial, principalele motive pentru care voluntarii părăsesc o organizație (în ordinea importanței) sunt:

1. Nevalorificarea lor la capacitatea maximă de către organizația gazdă.
2. Mediul de lucru din cadrul instituției gazdă a fost rece, impersonal, încordat.
3. Inițiativele lor nu au găsit sprijin la nivelul echipei de proiect.
4. Nu li s-a explicat modul în care sarcinile pe care le aveau de îndeplinit contribuie la atingerea obiectivelor proiectului.
5. Angajații nu i-au considerat ca niște membrii ai echipei, mai degrabă au fost considerați ca o sarcină în plus de rezolvat.
6. Nu a existat o politică de integrare a voluntarilor noi în cadrul echipei de voluntari, iar voluntarii veterani nu i-ar fi lăsat să facă parte din grupul lor „privilegiat”.
7. Nu știau să spună că vor să plece.

8. Discrepanța uriașă dintre modul în care a fost prezentat programul de voluntariat în momentul semnării contractului și realitatea experienței lor.

După cum putem vedea, motivele plecării sunt în oglindă cu cele recomandate pentru motivarea voluntarilor. Pentru a evita situații ca cele enumerate mai sus, este recomandat ca voluntarii să se implice în programul pe care urmează să îl implementeze, să se simtă apreciați, să vadă rezultatele muncii lor și să fie respectați. Aceste aspecte, împreună cu motivele pentru care voluntarii părăsesc o organizație, pot reprezenta un bun catalizator pentru conceperea unei politici de implicare a voluntarilor pe termen lung.

## 2.9 Organizarea Serviciului de voluntariat în cadrul Centrului de tineret

Accreditarea ca instituție gazdă este o oportunitate de a oferi voluntariatului în Centrul de tineret un statut oficial și de a pune la dispoziția tinerilor posibilitatea de a beneficia de activitatea de voluntariat și în demersurile sale ulterioare de înmatriculare, angajare, stagii de practică etc (cele prevăzute de lege). Având în vedere că, în esență, activitatea propriu-zisă a voluntarului și relația de voluntariat, cea dintre coordonator și voluntari, nu este diferită în cadrul unei organizații, cu sau fără statut de gazdă pentru voluntari, totuși, sunt și unele avantaje în favoarea obținerii statutului de gazdă pentru voluntari, pe care le vom prezenta în tabelul de mai jos.

| Centrul de tineret (prin Serviciul de voluntariat)  | Fără statut de gazdă | Cu statut de gazdă |
|---|----------------------|--------------------|
| Are o viziune clară privind activitatea cu voluntarii.  | posibil              | obligatoriu        |
| Are o misiune și valori distincte privind activitatea de voluntariat în organizație.                                | posibil              | obligatoriu        |
| Are un regulament intern de lucru cu voluntarii.  | posibil              | obligatoriu        |
| Are un plan de activitate, bazat pe domenii.  | posibil              | obligatoriu        |
| Are validarea documentelor de către comisia de evaluare din cadrul MECC privind primele patru rubrici.              | -                    | obligatoriu        |
| Există pericolul ca voluntarul să fie folosit pentru a suplini un loc de muncă din organizație.                     | posibil              | -                  |
| Sunt delimitate strict drepturile și obligațiile coordonatorului și voluntarului.                                   | -                    | obligatoriu        |
| Poate încheia contracte cu voluntarii.  | -                    | obligatoriu        |
| Poate oferi certificate nominale și carnete de voluntar.  | -                    | obligatoriu        |
| Oferă un cadru sigur și clar pentru voluntar.   | posibil              | obligatoriu        |
| Voluntarii pot beneficia de rambursarea cheltuielilor suportate în cadrul activităților de voluntariat.             | -                    | obligatoriu        |
| Voluntarii pot beneficia de recunoașterea oficială și validarea activității lor ca experiență sau vechime de muncă. | -                    | obligatoriu        |



Astfel, vedem că, și în cazul unui voluntariat pe termen scurt, dar și a unui voluntariat fără carnet (mai puțin de 20 de ore pe lună), instituția gazdă poate oferi un cadru mai avantajos pentru voluntari. Deoarece pachetul de acte depus la acreditare este dovada unei abordări asumate și a unui efort din partea organizației de a se documenta și implementa un serviciu de voluntariat, care să asigure un cadru legal și metodologic sigur. Or, acest lucru este o prioritate pentru Centre și ar oferi o valoare adăugată Programului de voluntariat din Centrul de tineret.

## 2.10 Responsabilitățile și rolurile voluntarilor / beneficiarilor / angajaților în cadrul activităților Centrului de tineret

| Responsabilități/roluri în activitățile Centrului  | Voluntar în cadrul Centrului de tineret | Beneficiar activități în cadrul Centrului de tineret | Angajat al Centrului de tineret |
|--|---|--|---------------------------------|
| Activitatea sa nu este remunerată și nu depinde de niciun fel de beneficiu material.   | ✓                                       | ✓  | -                               |
| Are rol în organizarea activităților și evenimentelor din cadrul Centrului.  | ✓                                       |  | ✓                               |
| Este principalul grup țintă pentru care au loc activitățile.   |   | ✓  |                                 |
| Participă în mod voluntar la activități, fără a fi constrâns de anumite obligații.   | ✓                                       | ✓  |                                 |
| Activitatea sa se desfășoară în baza unui contract (de voluntariat sau angajare).  | ✓                                       |  | ✓                               |
| Semnează un contract de voluntariat dacă activitatea sa săptămânală depășește 20 de ore.   | ✓                                       |  |                                 |
| Nu plătește o taxă de participare la activități.   | ✓                                       | ✓  |                                 |
| Activitățile se centreză în jurul lui și a experienței sale de învățare.   |   | ✓  |                                 |
| I se rambursează de către instituția gazdă, în condițiile convenite prin contract și potrivit legii, cheltuielile de transport, cazare, alimentare, în caz de necesitate – de deplasare, asigurare și alte cheltuieli indispensabile pentru desfășurarea activității de voluntariat. | ✓                                       |  |                                 |
| Are 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.  | ✓                                       |  | ✓                               |

| Responsabilități/roluri în activitățile Centrului  | Voluntar în cadrul Centrului de tineret | Beneficiar activități în cadrul Centrului de tineret | Angajat al Centrului de tineret |
|--|---|--|---------------------------------|
| Participă la activități fără a fi responsabil, în mod direct, de aspecte organizatorice sau logistice.   |   | ✓  |                                 |
| Poate primi diploma de participare la activități, certificat nominal sau scrisori de recomandare.  | ✓                                       | ✓  | ✓                               |
| Poate ocupa/suplini rolul unui membru al echipei (expert social media, organizator de evenimente, asistent logistică).   | ✓                                       |  |                                 |
| Coordonează activitatea Centrului de tineret.  |   |  | ✓                               |
| Răspunde de siguranța tuturor voluntarilor și beneficiarilor.  |   |  | ✓                               |
| Identifică ariile/domeniile de implicare a voluntarilor în cadrul Centrului.   |   |  | ✓                               |
| Supervizează și coordonează activitatea angajaților Centrului, inclusiv a voluntarilor.  |   |  | ✓                               |
| Are o perspectivă largă asupra posibilităților de implicare a voluntarilor, cât și asupra a ceea ce poate organizația să obțină din colaborarea cu voluntarii. |   |  | ✓                               |
| Poate iniția diferite programe de voluntariat.   | ✓                                       |  |                                 |
| Are formare și/sau experiență în lucrul cu tinerii.  |   |  | ✓                               |

## 2.11 Instrumente pentru măsurarea nivelului de participare a tinerilor în cadrul Serviciului de voluntariat

### 2.11.1 Utilizarea scării participării tinerilor în Serviciul de voluntariat din cadrul Centrelor de tineret

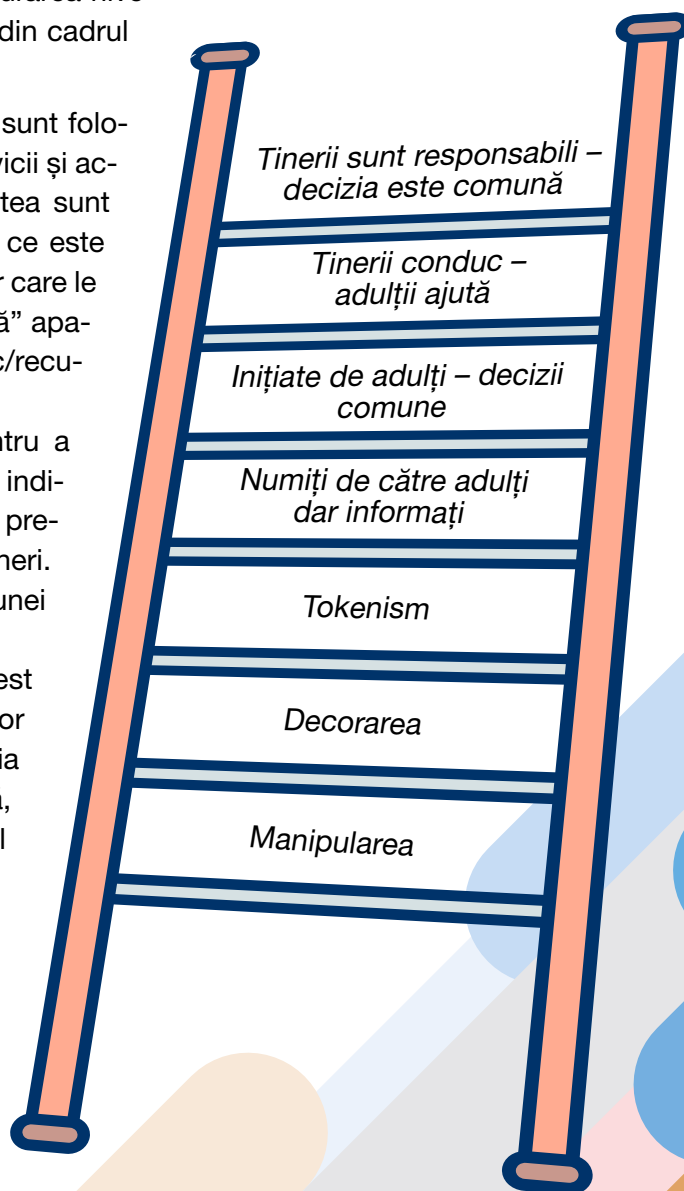
Copiii și tinerii sunt, în mod cert, printre grupurile cel mai puțin ascultate atunci când vine vorba despre luarea deciziilor atât la nivel politic și administrativ, cât și în cadrul organizațiilor. Există tendința din partea adulților de a subestima competența acestora, însă, totodată, de a se folosi de aceștia pentru a influența și justifica anumite cauze sau decizii. Astfel, de multe ori, tinerii ajung să facă parte din inițiative și proiecte gândite, propuse, planificate și organizate în totalitate de adulți, dar care, teoretic, au în centrul atenției nevoile tinerilor. O piesă de teatru regizată strict de adulți, dar jucată de tineri este un exemplu elocvent care poate duce la formarea unei



false impresii de participare față de tinerii actori: chiar dacă apar pe scenă, tinerii nu au avut nicio contribuție asupra mesajului, decorului, replicilor sau locului în care să se joace piesa de teatru. Astfel, o mare problemă apare atunci când implicarea tinerilor este ambiguă sau chiar manipulativă.

Pentru a putea determina nivelul de implicare pe care tinerii îl resimt în cadrul unei comunități sau organizații există mai multe metode. Una dintre cele mai celebre instrumente de măsurare a nivelului de participare a tinerilor este „Scara participării”, dezvoltată de sociologul Roger Hart în cartea „Children’s Participation: The Theory And Practice Of Involving Young Citizens In Community Development And Environmental Care”, publicată în 1997. Modelul poate fi adaptat atât pentru măsurarea nivelului de implicare într-o comunitate, în ansamblul ei, cât și la nivel mai restrâns, în cazul unor organizații sau servicii specifice. O mențiune importantă este aceea că „Scara participării” nu a fost dezvoltată pentru a sugera nevoia situării pe prima treaptă, ci pentru a conștientiza ce este și ce nu este participarea și de a încerca să ieșim din zona primelor trei trepte (care reprezintă non-participarea) prin implicarea tinerilor. Astfel, în cele ce urmează, „Scara participării” este adaptată pentru măsurarea nivelului de participare în Serviciul de voluntariat din cadrul Centrelor de tineret.

1. **Manipulare.** Tinerii din Centrul de tineret sunt folosiți de adulți pentru a promova diferite servicii și activități de voluntariat, pretinzând că acestea sunt inițiate de tineri. Tinerii nu înțeleg despre ce este activitatea/proiectul și nici sensul acțiunilor care le sunt solicitate și atribuite. Această „treaptă” apare adeseori atunci când adulții nu cunosc/recunosc posibilitățile tinerilor.
2. **Decor.** Tinerii sunt folosiți de adulți pentru a susține/ a „împinge de la spate”, în mod indirect, anumite servicii sau activități fără a pretinde însă că acestea au fost inițiate de tineri. Tinerii sunt folosiți pentru „a da culoare” unei activități.
3. **Tokenism** (activitate simbolică). În acest punct, tinerii sunt folosiți la organizarea unor evenimente publice pentru a crea impresia unei participări adevărate. În realitate însă, sunt selectați doar acei tineri care „dau cel mai bine” în fața publicului (sunt bine îmbrăcați, au notele cele mai mari, dicția cea mai bună etc), dar participă la acțiuni din domenii/teme pe care nu au nicio competență. Scopul folosirii tinerilor în acest mod este de a impresiona audiența și a crea falsa impresie că tinerii au fost implicați într-un proces participativ real.



*Primele trei trepte – Manipularea, Decorul și Tokenismul – sunt forme de non-participare.*

- 4. Tinerii sunt numiți de coordonatorii Centrului și informați.** Tinerilor le este atribuit un rol specific în activitățile Centrului de tineret și sunt informați despre cum și de ce sunt implicați. În această etapă, tinerii înțeleg intenția proiectului; știu cine a luat deciziile privind implicarea lor în activități; au un rol semnificativ în proiect și nu doar unul decorativ; se implică în proiect după ce le-a fost prezentat și au înțeles clar care le sunt sarcinile.
- 5. Consultați și informați.** Uneori, în activitățile de voluntariat ale Centrului, tinerii pot acționa în calitate de „consultanți” pentru lucrătorii din cadrul acestuia, într-o manieră integră. Proiectul este planificat și coordonat de adulții din Centru, însă întreg procesul este înțeles de tineri, iar opinia lor este tratată în mod serios. În această etapă, toate ideile sunt elaborate de adulți, însă tinerii sunt consultați, iar ideile lor contează și influențează rezultatul final. Luarea deciziei rămâne însă pe seama adulților din Centru.
- 6. Coordonatorii din Centre inițiază, însă deciziile sunt luate în comun cu tinerii.** Această etapă a „scării” este una cu adevărat participativă deoarece procesul de luare a deciziilor este împărțit cu tinerii, chiar dacă ideea pornește de la coordonatorii Centrelor.
- 7. Tinerii conduc, coordonatorii ajută.** În această situație, tinerii din Centre au inițiativa unor proiecte, însă coordonatorii din Centre păstrează în continuare rolul de „dirijori”. Chiar și atunci când tinerii sunt capabili să se organizeze singuri pentru desfășurarea unui proiect/unor acțiuni de voluntariat, gestionează singuri bugetele, sub administrarea adulților, se întâmplă ca adulții să nu le ofere suficientă încredere și să nu își asume direct un rol în proiect.
- 8. Decizia se ia la inițiativa tinerilor împreună cu adulții din Centre.** Aceasta este situația ideală de participare care pune la același nivel tinerii și coordonatorii din Centre. Cele două părți sunt capabile să negocieze contribuția fiecăruia, fapt care aduce valoare acțiunilor. Cheia pentru a avea cât mai multe astfel de proiecte în Centrul vostru este de a răspunde prompt la propunerile tinerilor voluntari pentru a da viață ideilor.

### **Exercițiu**

Pentru a organiza această activitate, scrieți denumirea fiecărei „trepte” din scară pe câte o coală de hârtie și lăsați tinerii să reflecteze asupra a ceea ce înseamnă fiecare dintre ele și să decidă pe care dintre cele opt se simt în cadrul Centrului sau a Serviciului de voluntariat. După ce fiecare tânăr s-a decis și a argumentat răspunsul său, discutați în grup despre cum pot urca pe o treaptă superioară.

## **2.11.2 Modelul Lundy de participare**

Un alt model privind participarea copiilor și tinerilor folosit, în prezent, pe scară largă în Uniunea Europeană, este cel dezvoltat de profesorul irlandez în drepturile internaționale ale copiilor, Laura Lundy, la Școala de Educație din cadrul Universității Queen's din Belfast. Modelul ei, detaliat în 2007 într-o publicație a British Educational Journal, oferă o modalitate de conceptualizare a drepturilor copilului, în conformitate cu articolul 12 din Convenția ONU privind drepturile copilului. Scopul modelului este de a oferi stakeholderilor răspunzători de respectarea drepturilor

copiilor și a tinerilor o imagine asupra factorilor care le facilitează participarea. Lundy a punctat că doar VOCEA nu este suficientă pentru o participare deplină a copiilor și tinerilor, aceștia au nevoie, de fapt, de patru factori care să le faciliteze participarea. Mai jos este prezentat *Checklist-ul modelului lui Lundy privind participarea copiilor*<sup>1</sup>:

copiilor și tinerilor trebuie să li se creeze oportunități pentru a-și forma și exprima opiniile în siguranță

## Spațiu

**CUM: Asigurați un spațiu sigur și inclusiv pentru copii, unde aceștia să își exprime opiniile.**

- Au fost solicitate în mod activ opiniile copiilor?
- A existat un spațiu sigur în care copiii să se poată exprima liber?
- Au fost luate măsuri pentru a se asigura că toți copiii pot participa?

exprimarea opiniilor trebuie facilitată având acces la informații corespunzătoare

## Voce

**CUM: Furnizați informații corespunzătoare și facilitați exprimarea opiniilor copiilor**

- Cunosc copiii faptul că nu au obligația să participe?
- Copiilor li s-au prezentat mai multe opțiuni cu privire la modul în care pot alege să își exprime opiniile?

## Public

**CUM: Asigurați-vă că opiniile copiilor sunt comunicate către cineva care are responsabilitate să le asculte.**

- Există un proces pentru comunicarea opiniilor copiilor?
- Copiii știu către cine le sunt comunicate opiniile?
- Respectiva persoană/respectivul organism are putere de decizie?

opiniile trebuie ascultate

## Influență

**CUM: Asigurați-vă că opiniile copiilor sunt luate în serios și că acestora li se dă curs, acolo unde este cazul**

- Opiniile copiilor au fost luate în considerare de cei cu puterea de a face o schimbare?
- Există proceduri care asigură faptul că opiniile copiilor au fost luate în serios?
- Copiilor și tinerilor li s-a oferit feedback în care să se explice motivele deciziilor luate?

opiniile trebuie luate în serios, găsindu-le o rezolvare

1 Sursă imagine în RO: <https://www.sos-satelecopiilor.ro/wp-content/uploads/2019/04/Practice-guidance-Book-ROMANIAN.pdf>

### 3. Profilul coordonatorului de voluntari

#### **ÎN ACEST CAPITOL VOM DETALIA:**



care sunt competențele/apținuturile coordonatorului de voluntari (atât profesionale, cât și personale)



rolul coordonatorului de voluntari în dezvoltarea tinerilor



sfaturi pentru coordonatorul de voluntari și relația acestuia cu voluntarii



cum apreciem succesul voluntarilor și cum le evaluăm activitatea



cum le arătăm recunoștință voluntarilor pentru contribuția lor



cum oferim feedback voluntarilor



cum măsurăm nivelul de implicare a voluntarilor în activitățile Centrului

## 3.1 Sfaturi pentru coordonatorii de voluntari în relația lor cu voluntarii

Mulți dintre cei care își desfășoară activitatea în lucrul cu tinerii privesc ideea de *coordonator de voluntari* ca un „super erou” care are foarte multe calități și cunoaște îndeaproape nevoile tinerilor. Un coordonator de voluntari își poate desfășura activitatea indiferent de contextul în care se află, dar, desigur, ideal este ca acesta să aibă la dispoziție o infrastructură specifică de tineret, cum sunt Centrele de tineret din Republica Moldova. Important e ca acesta să aibă contact direct cu tinerii, iar aceștia să aibă la dispoziție un spațiu sigur și de încredere.

Tineretul reprezintă o categorie de vârstă în care nevoile sunt destul de variate de la o vârstă la alta. Conform Legii Tineretului, în Republica Moldova sunt considerați tineri cei cu vârste în intervalul 14–35 ani. Pregătirea coordonatorului de voluntari trebuie să fie adaptată în funcție de nevoile specifice ale grupului de tineri din intervalul de vârstă cu care acesta lucrează. Astfel, nevoile tinerilor adolescenți (14–18 ani) diferă față de nevoile tinerilor adulți (18–35 ani), iar la această categorie putem vorbi de tineri studenți, angajați, părinți, antreprenori etc. Prin urmare, coordonatorul de voluntari este nevoit să fie pregătit să facă față provocărilor pe care diferitele grupuri de tineri le vor exprima.

Un coordonator de voluntari trebuie să fie bine pregătit pentru a-și exercita această funcție. Pregătirea constă, în special, în cunoașterea legislației din domeniul tineretului în vigoare pentru a ști cadrul legal în care sectorul de tineret este prioritizat la nivelul societății. Pe de altă parte, este important să aibă experiență în interacțiunea cu tinerii 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 tinerii.

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

- **Capacitatea de a asculta**

Tinerii au nevoie de un climat sigur în care își pot exprima experiențele pe care le trăiesc. De regulă, aceștia nu sunt interesați neapărat de un punct de vedere din partea coordonatorului de voluntari, ci mai degrabă de o persoană care să fie prezentă atunci când au nevoie și care să empatizeze cu experiența lor, fără a se simți judecați.

- **Capacitatea de a fi în contact cu el însuși**

Un coordonator de voluntari care să poată crea conexiuni cu tinerii din jurul lui trebuie să își dezvolte capacitățile de introspecție, să fie în contact cu sine pentru a reuși să fie autentic în relația cu tinerii. Tinerii caută alt tip de relație de la un coordonator de voluntari, nu neapărat una personală, dar una de încredere și, mai ales, autentică. De multe ori, tinerii trăiesc într-un climat superficial, în special în relația cu membrii care fac parte din anturajul lor, astfel că vor să găsească într-un coordonator de voluntari o persoană matură emoțional.

- **Capacitatea de a inspira**

Tinerii de astăzi trăiesc într-o lume a *social media* prin care au acces la diferiți „*influenceri*”, însă nu toți dintre aceștia au capacitatea de a selecta tipul de model și informații potrivite dezvoltării

lor personale. Astfel, de multe ori, aceștia cad în diferite capcane și ajung să considere pe oricine un exemplu de personalitate pe care și ei, la rândul lor, ajung să și-o asume. Din acest motiv, coordonatorul de voluntari are rol de lider și model pentru tinerii cu care interacționează, fiind un exemplu pentru cei din jur. Pentru a deveni un exemplu pozitiv și inspirațional, lucrătorul nu trebuie să poarte diferite măști de personalitate, pentru că în acest fel ar crea o confuzie și mai mare în rândul tinerilor.

### **Sfaturi practice privind relația coordonatorului cu voluntarii**

#### **AȘA DA**

- Salutați fiecare tânăr când îl vedeți.
- Lăudați și încurajați tinerii pentru eforturile lor, oricât de mici.
- Fiți sincer dacă nu știți răspunsul la neclaritățile voluntarului și solicitați asistență în găsirea acestuia.
- Asigurați-vă că știți în permanență unde sunt tinerii 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 tânăr.
- Înregistrați orice incidente sau accidente într-un formular de raportare a incidentelor.
- Încurajați tinerii să discute și să raporteze orice tip de incident care poate crea probleme.
- Nu discutați despre tineri 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 Centrul de tineret în mod egal, indiferent de rasă, culoare, gen, limbă, religie, opinii sau statut social.
- Creați un mediu sigur pentru cei prezenți la Centru.
- Oferiți tinerilor 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 tinerilor. Dacă întâmpinați dificultăți, cereți ajutor.
- Evitați orice contact verbal sau fizic necorespunzător cu un tânăr.
- Nu faceți de râs un tânăr prin comentarii critice sau mustrări în fața colegilor lui.
- Nu fumați în prezența tinerilor.
- Nu comparați niciodată un tânăr cu altul, fie că este vorba de comportament, abilități, stil de viață, etică a muncii, alegeri de muzică sau îmbrăcăminte.

## 3.2 Cum să oferiți feedback constructiv voluntarilor din Centrul de tineret

Coordonatorii voluntarilor trebuie să îmbine multe lucruri când vine vorba de gestionarea programelor de voluntariat – de la găsirea finanțării până la crearea unei proceduri menite să ofere recunoaștere voluntarilor pentru activitățile desfășurate. Cei mai mulți coordonatori nu au timp să ofere feedback voluntarilor și nici nu se simt confortabil să facă asta. Alții sunt de părere că voluntarii nu trebuie criticați pentru că își acordă benevol timpul liber Centrului. În continuare sunt detaliate cele mai mari provocări întâlnite atunci când coordonatorii de voluntari sunt puși în situația să ofere feedback constructiv, alături de sfaturi și instrumente menite să ajute coordonatorii să le depășească pentru a-i putea sprijini pe voluntari.

Pentru a depăși provocările generate de oferirea feedback-ului către voluntari, este important să înțelegem cum poate fi evitată o situație delicată care ar putea apărea, implementând anumite măsuri pentru a o preveni.

### Pași de luat în considerare

- **Dezvoltarea rolurilor strategice ale voluntarilor:** furnizarea unei descrieri specifice a poziției pentru fiecare rol de voluntar este un prim pas. Coordonații de voluntari ar trebui să se întrebe dacă rolul voluntarului este strategic, atractiv și îndeplinește o nevoie în cadrul Serviciului de voluntariat.
- **Efectuați recrutarea și repartizarea pe roluri corespunzătoare:** voluntarii trebuie să fie recrutați, verificați și plasați în mod corespunzător în cadrul activităților care au loc în Centru.
- **Asigurați-vă că voluntarii beneficiază de instruire:** coordonatorii de voluntari trebuie să le prezinte clar acestora care sunt așteptările, inclusiv instrumente și cunoștințe pentru a le îndeplini. Când voluntarul își începe activitatea, este necesar ca acesta să cunoască contextul activității, politicile Centrului, programele și proiectele derulate, echipa Centrului și Serviciului.
- **Verificați progresul voluntarului și oferiți feedback:** Centrele de tineret trebuie să creeze o cultură a feedback-ului și să o dezvolte împreună cu personalul plătit și coordonatorii înainte ca voluntarii să fie aduși în cadrul Centrului și Serviciului.

### Furnizarea feedback-ului

Feedback-ul oferă informații și instrumente pentru a ajuta un voluntar să își atingă obiectivele în timp ce acesta este la Centru și ia parte la acțiunile din cadrul Serviciului de voluntariat. De asemenea, ajută la menținerea motivației și la crearea spiritului de echipă. Feedback-ul trebuie să fie specific și personalizat pentru fiecare voluntar în parte. Coordonații de voluntari trebuie să fie instruiți în ceea ce privește momentul și modul de transmitere a feedback-ului.

Feedback-ul ar trebui să fie oferit imediat după activitatea desfășurată și, de preferință, să fie personal. Aceasta este cea mai de impact opțiune, în special în ceea ce privește feedback-ul pozitiv și constructiv. În cazul oferirii unui feedback negativ, coordonatorii voluntarilor trebuie să încerce să aibă aceste discuții în privat și nu de față cu alte persoane.

### Când este nevoie de feedback

Oferirea de feedback este excelentă în orice moment, dar performanța unui voluntar vă poate indica în ce moment trebuie îl acordați. Performanța slabă, întârzierea sau neprezentarea la activitățile stabilite și pierderea entuziasmului sunt câteva semne că este timpul să transmiteți un



mesaj voluntarului. Uneori, voluntarii cer feedback de la personalul Centrului. Dacă se întâmplă acest lucru, coordonatorii ar trebui să dea feedback cât mai curând posibil (este important să nu amânați acest lucru). De asemenea, este utilă solicitarea de feedback de la voluntar. Încurajați ideile, consolidați parteneriatele, modelați comportamentul dorit și oferiți idei de îmbunătățire a activității Centrului!

### **Strategii pentru managerierea situațiilor delicate**

Coordonatorii de voluntari trebuie să fie capabili să facă față situațiilor delicate. Atunci când evaluați voluntarii, este bine să vă întrebați ce se întâmplă cu adevărat și dacă persoana care este coordonator de voluntari contribuie la probleme într-un anumit fel. Echipa Serviciului trebuie să identifice pașii necesari pentru a îmbunătăți situația și a asigura succesul. Pentru această identificare poate fi utilizată metoda RAP, ce are următoarele trei etape:

- **Revizuiți trecutul**, pentru a vă asigura că așteptările au fost clar comunicate voluntarilor. De asemenea, verificați dacă vreun coleg a avut de a face anterior cu același tip de comportament.
- **Analizați prezentul**, pentru a obține detaliile problemei și pentru a afla impactul comportamentului nedorit asupra altor colegi și al Centrului.
- **Planificați viitorul**, pentru a găsi metodele unei colaborări bune cu voluntarul. Stabiliți întâlniri de supervizare cu voluntarul și decideți ce se va întâmpla dacă comportamentul nu s-a schimbat.

Pentru a oferi feedback voluntarilor, este esențial să stabiliți așteptări clare, să oferiți instruire eficientă și să tineri legătura în mod regulat cu voluntarul. Nu vă fie frică să oferiți și să cereți feedback de la voluntari. Pe termen lung, feedback-ul eficient va ajuta Centrul de tineret și vă va ajuta să vă atingeți obiectivele.

### **Sfaturi pentru a oferi feedback constructiv voluntarilor**

Dacă feedback-ul este furnizat eficient, indiferent dacă este pozitiv sau negativ, poate motiva și inspira un voluntar să se descurce mai bine. Cu toate acestea, când feedback-ul este oferit într-un mod necorespunzător, acesta poate duce la demotivare, resentimente, frustrări, pierderea respectului, toate culminând cu posibilitatea deteriorării permanente a relației dintre voluntar și Centrul de tineret.

Feedback-ul pozitiv are scopul de oferi voluntarului o experiență bună, în urma căreia acesta se simte mulțumit, fericit, respectat și motivat să continue în rolul pe care îl are la Centru.

Mai jos sunt câteva recomandări menite să faciliteze oferirea de feedback voluntarilor care activează în cadrul Centrului de tineret.

#### **1. Fiți prompt**

Momentul oportun de a oferi orice formă de feedback este cât mai curând posibil după finalizarea unei activități. Recunoașterea imediată a unei munci bine realizate este o modalitate eficientă de evaluare a eforturilor unui voluntar. Un feedback pozitiv demonstrează că implicarea voluntarului este apreciată.

În legătură cu furnizarea de feedback negativ, odată ce timpul a trecut, este posibil ca unele detalii să se piardă. Prin urmare, este probabil să nu vă mai amintiți faptele la fel de clar, astfel că și acest tip de feedback este recomandat să fie transmis imediat după activitate.



## 2. Fiți pregătit

Înainte de a programa o întâlnire pentru a oferi feedback, asigurați-vă că vă aflați în starea potrivită. Este deosebit de important să fiți imparțial, mai ales atunci când abordați o situație în care este necesar să criticați performanța unui voluntar. Dacă sunteți nervoși, nu este cel mai bun moment pentru a oferi feedback. Dacă nu sunteți siguri de cum va fi recepționat feedback-ul negativ, puteți face un joc de rol cu unul dintre colegi. Confidențialitatea este crucială în acest caz. Pentru a demonstra cel mai bine unui voluntar că a avut un impact pozitiv pentru Centru și comunitate este important să creați un mediu potrivit pentru a oferi feedback. De exemplu, unii voluntari ar fi mult mai confortabili să primească feedback între patru ochi, iar alții în mod public.

## 3. Ascultați activ

Când unui voluntar i se oferă feedback pozitiv, este o oportunitate de a încuraja o comunicare eficientă în mod continuu. Profitați de ocazie pentru a asculta cum văd voluntarii experiența actuală din cadrul Centrului. Acest lucru poate susține atât Centrul, cât și voluntarul să beneficieze de idei de îmbunătățire a activității.

În cazul unor experiențe mai puțin plăcute, feedback-ul cel mai eficient poate veni din partea voluntarului însuși. Pentru a rezolva situația, îl puteți întreba care crede că ar fi cel mai bun mod de a face asta.

## 4. Fiți precis

Pentru a oferi feedback, asigurați-vă că ceea ce încercați să transmiteți este semnificativ, relevant și la obiect. Nu presupuneți că știți ce s-a întâmplat. Furnizați voluntarului posibilitatea de a explica, de exemplu, de ce a avut un anumit comportament.

## 5. Fiți obiectiv

Metoda în care este oferit feedback-ul va avea impact direct asupra modului în care voluntarul va interpreta nevoia de a face schimbări și de a acționa diferit în viitor. O metodă eficientă în comunicarea cu voluntarul este să vă asigurați că faceți o scurtă pauză în vorbire după ce ați oferit feedback, permițându-i astfel să prelucreze informația. De asemenea, oferiți-i posibilitatea de a răspunde fără a-l întrerupe. Dacă aveți/are nevoie de timp pentru a procesa informațiile transmise, puteți reprograma o altă întâlnire pentru a continua discuția și rezolva problema.

## 6. Fiți pozitiv

Când comunicați cu un voluntar a cărui contribuție a fost de folos pentru Centru, fiți sincer și la obiect. În încercarea de a minimiza o posibilă reacție negativă a voluntarului când primește critică constructivă, este o idee bună ca discuția să înceapă cu o afirmație pozitivă. Acest lucru se aplică și la finalizarea discuției, tot într-o notă pozitivă. Spre exemplu, îi puteți explica voluntarului că aveți încredere în capacitatea sa de a realiza lucrurile mai bine în viitor și de a folosi acest lucru ca o oportunitate de a-și îmbunătăți și dezvolta abilitățile.

### ***Cum ne manifestăm recunoștința față de contribuția voluntarilor?***

Pentru a le transmite voluntarilor recunoștința pentru efortul depus nu trebuie decât să le acordăm atenția necesară, să îi tratăm cu respect și naturalețe și să respectăm câteva sfaturi și condiții universal valabile:

- Fiți sincer când îi laudați.
- Mulțumiți-le pentru tot ce au făcut. La sfârșitul perioadei de voluntariat, le puteți oferi diplome.

- Organizați evenimente speciale pentru voluntari.
- Cunoașteți numele fiecărui voluntar.
- Acordați-le credit pentru ideile lor.
- Asigurați-vă că voluntarii își cunosc drepturile și încurajați-i să beneficieze de ele.
- Asigurați-vă că voluntarii sunt informați cu privire la schimbările apărute.
- Oferiți-le voluntarilor posibilitatea să realizeze sarcini cât mai diferite, în acest fel responsabilizându-i.
- Acordați-le sprijin voluntarilor care trec prin perioade dificile.
- Aratăți-vă recunoștința menționându-le numele în comunicatele de presă și în articolele publicate pe site-ul Centrului de tineret.

**Evaluarea activității voluntarilor**, la nivel informal, are loc prin observarea modului în care se desfășoară lucrurile, dacă corespund așteptărilor. Cu toate acestea, în procesul de evaluare este util să răspundeți la următoarele întrebări:

- Face contribuția fiecărui voluntar o diferență măsurabilă?
- Beneficiază organizația de contribuția voluntarilor?
- Sunt voluntarii susținuți și apreciați?
- Sunt voluntarii prezenți la timp la activitățile Centrului?

### 3.3 Cum se măsoară nivelul de implicare a voluntarilor în activitățile Centrului

În practica organizațiilor și instituțiilor care lucrează cu voluntari, există mai multe modele privind evaluarea activității acestora care au rolul de a afla nivelul de implicare și satisfacție în raport cu activitatea de voluntariat. Inclusiv *Ghidul coordonatorului de voluntari* prezintă, la capitolul 6.2, o serie de indicații privind realizarea evaluării muncii și a performanțelor individuale ale voluntarilor. În prezentul ghid, însă, vom face referire la o metodă recunoscută internațional, adaptată activității de voluntariat, care vine în sprijinul lucrătorilor din Centrele de tineret în analiza nivelului de implicare a voluntarilor.

Utrecht Work Engagement Scale (Scara implicării în muncă) este un instrument dezvoltat în anul 2002 de cercetătorii Wilmar Schaufeli și Arnold Bakker în încercarea de a evalua gradul de implicare a angajaților din companii private. Treptat, modelul a fost cu ușurință adaptat în sectorul nonguvernamental, cu atât mai mult cu cât participanții din acest sector – *voluntarii* – nu primesc, de cele mai multe ori, beneficii materiale sau financiare, ceea ce face extrem de important ca organizațiile să cunoască cât de implicați se simt voluntarii în activitățile pe care le desfășoară.

În termenii metodei, implicarea (*engagement*) este starea mentală pozitivă, împlinitoare, caracterizată de vigoare, dedicare și captivare. Mai degrabă decât un moment și o stare specifică unui moment specific, implicarea se referă la o stare persistentă afectiv-cognitivă care nu este axată pe un un obiect particular, eveniment, individ sau comportament.

Metoda analizează implicarea în activitatea de voluntariat în funcție de trei indicatori: vigoarea (*vigor*), dedicarea (*dedication*) și captivarea (*absortion*).

- **Vigoarea** (*vigor*) este caracterizată de niveluri mari de energie și reziliență mentală în timpul activității de voluntariat, de disponibilitatea de a investi efort și perseverență în a face față dificultăților.

- **Dedicarea** (*dedication*) se referă la capacitatea de a fi puternic implicat în activitatea de voluntariat și trăirea unui sentiment de importanță, entuziasm, inspirație sau mândrie de către voluntar.
- **Captivarea** (*absortion*) este caracterizată de capacitatea de a fi cu totul concentrat și absorbit în activitatea de voluntariat, prin care timpul trece repede, iar voluntarul se desprinde cu greu de aceste activități.

Pentru a determina care este nivelul implicării voluntarilor, coordonatorul de voluntari le va aplica chestionarul de mai jos și va analiza rezultatele conform indicațiilor detaliate în continuare.

## Chestionar privind implicarea voluntarilor în activitățile desfășurate în cadrul Centrului de tineret

- o Următoarele 17 afirmații sunt despre modul în care te simți la Centrul de tineret. Te rugăm să citești cu atenție fiecare afirmație și să decizi în ce măsură ai avut aceste sentimente față de activitatea de voluntariat desfășurată.

Dacă nu ai simțit niciodată, completează cu 0 (zero) în spațiul din fața frazei. Dacă ai avut acest sentiment, indică printr-o cifră de la 1 la 6 care descrie cel mai bine cât de des te-ai simțit așa.

| Niciodată | Aproape niciodată               | Rar                        | Câteodată             | Des                 | Foarte des                 | Întotdeauna   |
|-----------|---------------------------------|----------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------------|---------------|
| 0         | 1                               | 2                          | 3                     | 4                   | 5                          | 6             |
|           | De câteva ori pe an sau mai rar | O dată pe lună sau mai rar | De câteva ori pe lună | O dată pe săptămână | De câteva ori pe săptămână | În fiecare zi |

1. \_\_\_\_\_ În activitatea mea de voluntariat, mă simt plin de energie (VI1)
2. \_\_\_\_\_ Găsesc activitatea de voluntariat pe care o desfășor plină de sens și scop (DE1)
3. \_\_\_\_\_ Timpul zboară atunci când fac voluntariat la Centru (AB1)
4. \_\_\_\_\_ La Centru, mă simt puternic și energic (VI2)
5. \_\_\_\_\_ Sunt entuziasmat de activitatea mea de voluntariat (DE2)
6. \_\_\_\_\_ Când fac voluntariat, uit de orice altceva ce mă înconjoară (AB2)
7. \_\_\_\_\_ Activitatea de voluntariat mă inspiră să fac și alte lucruri (DE3)
8. \_\_\_\_\_ Când mă trezesc dimineața, abia aștept să particip la activitățile de voluntariat (VI3)
9. \_\_\_\_\_ Sunt fericit când activitatea de voluntariat este intensă (AB3) \*
10. \_\_\_\_\_ Sunt mândru de ceea ce fac ca voluntar (DE4) \*
11. \_\_\_\_\_ Sunt absorbit/fascinată de activitatea mea de voluntar (AB4) \*
12. \_\_\_\_\_ Simt că pot continua activitatea de voluntariat pentru o perioadă lungă de timp (VI4)
13. \_\_\_\_\_ Pentru mine, activitatea de voluntariat este provocatoare (DE5)
14. \_\_\_\_\_ Mă las dus de val atunci când fac voluntariat (AB5) \*
15. \_\_\_\_\_ La activitatea de voluntariat rezist foarte bine din punct de vedere mental (VI5)
16. \_\_\_\_\_ Îmi este dificil să mă detașez de activitatea mea de voluntariat (AB6)
17. \_\_\_\_\_ Sunt perseverent întotdeauna la activitățile de voluntariat, chiar și atunci când lucrurile nu merg bine (VI6)

A. **Vigoarea** (VI) este evaluată de următoarele șase elemente care se referă la niveluri ridicate de energie și reziliență, dorința de a investi efort, a nu fi obosit și prin persistență în fața dificultăților.

1. În activitatea mea de voluntariat, mă simt plin de energie.
2. La Centru, mă simt puternic și energic.
3. Când mă trezesc dimineața, abia aștept să particip la activitățile de voluntariat.
4. Simt că pot continua activitatea de voluntariat pentru o perioadă lungă de timp.
5. La activitatea de voluntariat rezist foarte bine din punct de vedere mental.
6. Sunt perseverent întotdeauna la activitățile de voluntariat, chiar și atunci când lucrurile nu merg bine.

Voluntarii care obțin un scor mare la aceste afirmații au, de obicei, multă energie, interes și rezistență atunci când participă la activități.

**B. Dedicarea** este evaluată de cinci elemente care se referă la semnificația activității de voluntariat pentru tineri, senzația de entuziasm și mândria de a face voluntariat la Centrul de tineret, nivelul de inspirație și percepția provocărilor din cadrul activităților.

1. Găsesc activitatea de voluntariat pe care o fac plină de sens și scop.
2. Sunt entuziasmat de activitatea mea de voluntariat.
3. Activitatea de voluntariat mă inspiră să fac și alte lucruri.
4. Sunt mândru de ceea ce fac ca voluntar.
5. Pentru mine, activitatea de voluntariat este provocatoare.

Cei care au scoruri mari la aceste afirmații se identifică puternic cu activitatea lor de voluntariat, pentru că experiența lor este una plină de sens, inspiratoare și provocatoare. În plus, aceștia sunt entuziasmați și mândri de activitatea pe care o desfășoară.

**C. Captivarea** este măsurată prin șase elemente care se referă la a fi complet implicat în activitatea de voluntariat și la dificultatea de a se detașa de aceasta, astfel încât timpul trece rapid și voluntarul nu mai este interesat de alte activități care se petrec în jur.

1. Timpul zboară când fac voluntariat la Centru.
2. Când fac voluntariat uit de orice altceva mă înconjoară.
3. Sunt fericit când activitatea de voluntariat este intensă.
4. Sunt absorbit/fascinat de activitatea mea de voluntar.
5. Mă las dus de val atunci când fac voluntariat.
6. Îmi este dificil să mă detașez de activitatea mea de voluntariat.

Cei care au un scor ridicat la aceste afirmații simt că, de obicei, sunt fericiți și absorbiți în activitatea lor și au dificultăți în a renunța la aceasta. Ca o consecință, orice alte activități din jur sunt uitate iar timpul petrecut la Centru pare să zboare.

## 4. Organizarea Serviciului de Voluntariat

### ÎN ACEST CAPITOL VOM DEFINI:



pașii necesari organizației Serviciului de voluntariat



domeniile în care se poate face voluntariat



planificarea Serviciului de voluntariat (VMOSA)



declarația drepturilor și obligațiilor voluntarului



definirea Viziunii, Misiunii, Obiectivelor, Strategiei și Planului de Acțiune a Serviciului de voluntariat



obținerea feedback-ului din partea comunității

## 4.1 Organizarea Serviciului de voluntariat al Centrului sau 7 pași de dezvoltare a Serviciului de voluntariat

Serviciul de voluntariat din cadrul Centrelor de tineret oferă servicii tinerilor din comunitate și dispune de personal, infrastructură și echipamente adecvate desfășurării activităților cu și pentru tineri. Pentru ca serviciile unui Centru de tineret să fie proiectate și furnizate pe baza nevoilor și așteptărilor tinerilor, specialiștii propun următorii șapte pași privind organizarea activităților.

### 1. Cunoașterea legislației

În calitate de coordonator al activității din Centrul de tineret este foarte important să cunoașteți legislația din domeniul în care activați (ex. de legi/norme/ghiduri din R. Moldova). În tabelul de mai jos sunt amintite principalele acte legislative care reglementează activitatea de voluntariat din Republica Moldova.

| Document   | Conținut  |
|--|---|
| Legea Voluntariatului nr. 121 din 18.06.2010                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Noțiuni principale (ce este voluntarul, voluntariatul, contractul de voluntariat, instituția gazdă).</li><li>• Drepturile și obligațiile voluntarului.</li><li>• Condițiile contractului de voluntariat.</li><li>• Responsabilitățile instituției gazdă.</li></ul>  |
| Regulamentul de aplicare a Legii voluntariatului nr. 121 din 18 iunie 2010 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Standarde minime de calitate privind activitatea de voluntariat.</li><li>• Planificarea și administrarea programului de voluntariat.</li><li>• Sarcinile voluntarului, recrutarea, selecția, orientarea, instruirea, evaluarea, motivarea voluntarilor.</li><li>• Înregistrarea și păstrarea datelor în activitatea de voluntariat.</li><li>• Registrul de evidență al voluntarilor și al contractelor de voluntariat.</li><li>• Contractul de voluntariat, certificatul nominal de voluntar și carnetul de voluntar.</li><li>• Scrisoarea de recomandare a voluntarului.</li><li>• Recunoașterea voluntariatului ca stagiu de practică, precum și ca experiență și vechime în muncă.</li></ul> |

### 2. Construirea echipei de care are nevoie Centrul de tineret

În măsura în care bugetul alocat Centrului permite, este foarte important să nu fie o singură persoană care coordonează activitățile. Pentru ca un Centru de tineret să fie cu adevărat funcțional, este important că echipa să conțină minimum un manager de program și un coordonator de voluntari. Cel dintâi are rolul de a asigura partea organizatorică și administrativă a Centrului și de a se asigura, în general, că activitățile propuse dispun de toate resursele necesare pentru a fi îndeplinite. Totodată, managerul oferă sprijin coordonatorului în desfășurarea acțiunilor din cadrul Serviciului de voluntariat. Coordonatorul de voluntari răspunde de toate elementele

care influențează activitatea de voluntariat din cadrul Centrului. Rolul său pornește de la stabilirea nevoilor Centrului privind voluntariatul, recrutarea voluntarilor, distribuirea sarcinilor și retenția acestora. Coordonatorul gestionează relația voluntarilor cu cei cu care intră în contact, monitorizează activitatea lor, oferă sprijin în derularea activităților, dar și evaluează activitatea lor.

### 3. Consultarea comunității

Această etapă este necesară pentru a vedea de ce este nevoie de un Centru de tineret, care este cea mai potrivită misiune a sa și ce nevoi ale grupului țintă poate acoperi acesta. Astfel, ne putem asigura că programele dezvoltate sunt cele de care au nevoie tinerii din grupul țintă al Centrului.

**Exemple de întrebări ajutătoare pentru identificarea și stabilirea priorităților Serviciului de voluntariat:**

- Care sunt nevoile, problemele și/sau provocările tinerilor din comunitatea dvs.?
- Ce abilități sau resurse ale tinerilor vor aborda aceste nevoi?
- Cum poate un Centru de tineret să contribuie la cauza tinerilor?
- Ce vor voluntarii să învețe sau să experimenteze prin intermediul Centrului de tineret?
- Cum pot participa tinerii în mod eficient la planificarea activităților și luarea deciziilor?

### 4. Dezvoltarea de parteneriate

Este recomandat ca un Centru de tineret să aibă încheiate parteneriate cu cât mai multe organizații, instituții și alte entități juridice din diferite arii de activitate, pentru a-și putea atinge obiectivele și a avea un impact asupra unei părți cât mai mari din comunitate. Partenerii pot contribui la realizarea activităților, la diseminarea informațiilor, obținerea de donații/sponsorizări, dar și prin oferirea de expertiză în anumite domenii, sfaturi sau doar prin promovarea Centrului în comunitate.

**Posibili parteneri:**

- școli, licee, universități;
- membri ai administrației locale – primar, membri, personal administrativ;
- reprezentanți ai mediului de afaceri, în special cel local;
- ONG-uri care activează în comunitate;
- instituții publice (din domeniul siguranței, sănătății, educației etc);
- ziare locale, posturi de radio sau televiziuni locale.

### 5. Recrutarea de noi membri

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.



### **Iată câteva dintre cele mai răspândite metode de recrutare a voluntarilor:**

- Invitațiile personale. Sunt multe persoane care vor să se implice, dar nu au fost niciodată în-  
trebute. Provocați-i pe voluntarii activi să invite persoanele din anturajul lor să participe la ac-  
tivityțile Centrului. Abordarea personală poate să fie destul de eficientă.
- Distribuți anunțuri în școli, cafenele, biblioteci, parcuri.
- Promovați anunțul pe rețelele sociale.
- Găzduiți întâlniri cu gustări (pizza, snack-uri) pentru a atrage tineri la ședințele din cadrul  
Centrului.
- Rugați partenerii Centrului să distribuie anunțul de recrutare în cercurile lor de prieteni.
- Apelați la instituțiile/organizațiile partenere pentru diseminarea oportunităților de voluntariat.

## **6. Atribuirea de responsabilități și roluri**

Acum, că procesul de recrutare s-a încheiat și Centrul dispune de numărul necesar de voluntari, puteți trece la etapa următoare, cea de atribuire de roluri și responsabilități. În această etapă e foarte important să se construiască de comun acord un regulament intern care să fie aprobat de toți voluntarii. Puteți să începeți cu o sesiune de brainstorming în care membrii grupului decid cum vor să lucreze împreună și să cadă de acord asupra unui set de norme de conduită.

## **7. Stabilirea unui calendar general de activități**

În stabilirea calendarului de activități este important ca ideile voluntarilor să se regăsească în ac-  
tivityțile care urmează să fie implementate.

### **Câteva sfaturi utile:**

- Planificați evenimente pentru toate vârstele și grupuri diverse.
- În evenimentele planificate, asigurați-vă că implicați comunitatea în mod activ.
- Asigurați-vă că este auzită vocea tinerilor cu privire la problemele din comunitate care îi  
afectează.
- Formați subgrupuri pentru anumite activități, dacă este cazul. Acest lucru permite realizarea  
de întâlniri mai frecvente și informale pentru a finaliza munca și contribuie la consolidarea  
echipei de voluntari.
- Acordați celor care au spirit de inițiativă responsabilități clare, inclusiv de coordonare.
- Urmăriți evenimentele pe care le desfășurați.

După realizarea unui eveniment sau a unei acțiuni, realizați un dosar care să conțină descrierea  
acestuia, data, numărul de participanți, ce s-a întâmplat în urma evenimentului și orice alte detalii  
importante. Aceste informații vor fi utile în viitor pentru aplicări de finanțare, precum și pentru a  
oferi un istoric despre ce a realizat Centrul de tineret de la înființare până în prezent.



## 4.2 În ce domenii se poate face voluntariat în Centrele de tineret?

Centrele de tineret din Republica Moldova sunt organizații ce au rolul de a facilita dezvoltarea personală și profesională a tinerilor prin facilitarea participării acestora la diverse activități. Potrivit Regulamentului-cadru al Centrelor de tineret (Anexa nr. I la ordinul Ministrului Tineretului și Sportului nr. 64t din 06 aprilie 2017), acestea prestează următoarele tipuri de servicii: a) Serviciul de informare și documentare a tinerilor; b) Serviciul de participare a tinerilor; c) Serviciul de orientare vocațională, formare și integrare profesională a tinerilor; d) Serviciul de abilitare economică a tinerilor; e) Serviciul de animare a timpului liber al tinerilor; l) Serviciul de voluntariat; g) Serviciul de integrare a tinerilor în situații de risc; h) Serviciul de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă; i) Serviciul outreach (servicii acordate tinerilor aflați în afara Centrului); j) inclusiv alte servicii și activități prevăzute în actele de constituire ale Centrului care nu sunt interzise de lege.

În tabelul de mai jos, sunt prezentate descrierea serviciilor oferite de Centrele de tineret și competențele dezvoltate de voluntar în realizarea activităților din cadrul fiecărui serviciu.

| Nr. Serviciul  | Descriere   | Tipuri de activități  | Competențe dezvoltate de voluntar  |
|--|---|---|--|
| 1. Serviciul de informare și documentare a tinerilor | <p>Tinerii sunt informați cu privire la subiecte de interes major pentru ei (traficul de persoane, bolile cu transmitere sexuală, educație media, abuzul de substanțe stupefiante, consumul de alcool și de tutun, drepturile și obligațiile lor).</p> <p>Tinerii sunt informați cu privire la activitatea altor organizații care pot oferi suport în anumite provocări cu care se confruntă.</p> <p>Tinerii primesc suport în demersul lor pentru a obține documentele necesare și sunt ghidați către anumite instituții abilitate din domeniul respectiv.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Sesiuni informative;</li> <li>◦ lecții publice;</li> <li>◦ actualizarea site-ului și a altor platforme online;</li> <li>◦ oferirea de consiliere juridică, psihologică, în funcție de caz;</li> <li>◦ traininguri pe diverse teme de interes;</li> <li>◦ campanii de informare și de conștientizare;</li> <li>◦ elaborarea de broșuri și pliante.</li> </ul> | <p>Prin implicarea în activitățile acestui serviciu, tânărul voluntar își va dezvolta competențe în organizarea de evenimente, va fi mereu la curent cu nevoile tinerilor din comunitatea sa și va avea cunoștințe și competențe în domeniul administrativ și juridic.</p> |

| Nr. Serviciul   | Descriere  | Tipuri de activități  | Competențe dezvoltate de voluntar  |
|---|--|---|--|
| 2 Serviciul de participare a tinerilor  | <p>Tinerii sunt abilitați să participe la procesul decizional, să comunice cu administrația publică locală și centrală.</p> <p>Sunt sprijiniți pentru a se asocia în organizații reprezentative ale tinerilor, precum Consiliile Locale de Tineret, Parlamentul Tinerilor, Consilii consultative, etc.</p> <p>Tinerii sunt implicați în diverse activități de participare și consultare.</p> <p>Sunt învățați cum să identifice necesitățile altor tineri, să propună soluții și să livreze sesiuni de la egal la egal altor tineri în ceea ce privește drepturile pe care le dețin.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mese rotunde la care sunt invitați și reprezentanți ai autorităților locale;</li> <li>◦ forumuri de tineret la nivel regional, național care să reunească atât reprezentanți ai tinerilor, cât și pe cei ai forului decizional;</li> <li>◦ ședințe plenare, pe departamente;</li> <li>◦ Adunarea generală a tinerilor din localitate;</li> <li>◦ conferințe, traininguri, campanii de informare pe diverse teme;</li> <li>◦ focus-grupuri, sondaje.</li> </ul> | <p>Prin implicare în activitățile Serviciului de participare, tinerii își dezvoltă spiritul civic, cel al observației și cunoștințele privind legislația de tineret.</p> <p>De asemenea, vor ști cum să relaționeze cu autoritățile locale, vor ști cum să construiască un discurs și cum să-l livreze. În mod special, vor avea competențe în domeniul de organizare de evenimente, comunicare și promovare (redactare de comunicate de presă și promovarea lor). Un mare avantaj este că vor fi mereu la curent cu ceea ce se întâmplă la nivel legislativ în domeniul de interes.</p> |
| 3 Serviciul de orientare vocațională, formare și integrare profesională a tinerilor | <p>Tinerii beneficiază de consiliere psihologică și ghidare în alegerea vocației, de informare în ceea ce privește piața academică și de muncă.</p> <p>Tinerii sunt formați în însușirea unor competente de angajare: scrierea CV-ului și a scrisorii de motivare, susținerea interviului de angajare, etc.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Consiliere psihologică în identificarea și alegerea profesiei;</li> <li>◦ organizarea de traininguri vocaționale;</li> <li>◦ organizarea de vizite de studiu la companii locale;</li> <li>◦ elaborarea de broșuri, pliante, etc;</li> <li>◦ organizarea de evenimente (precum Biblioteca Vie).</li> </ul>  | <p>Voluntarul implicat în activitățile organizate sub umbrela serviciului își va dezvolta abilități de muncă în domeniul resurselor umane și va fi informat cu privire la oportunitățile de la nivel local privind diversitatea locurilor de muncă oferite. Totodată va fi mereu la curent cu noutățile din acest domeniu. Își va dezvolta competențe în organizarea și promovarea de evenimente, public speaking, etc.</p>  |

| Nr. Serviciul                                       | Descriere   | Tipuri de activități   | Competențe dezvoltate de voluntar   |
|---|---|--|---|
| 4 Serviciul de abilitare economică a tinerilor      | Tinerii sunt informați despre oportunitățile oferite de antreprenoriat și ce înseamnă cultura antreprenoarială.<br>Sunt formați în domenii precum realizarea unui plan de afaceri, managementul financiar, managementul resurselor umane, precum și în legislația din domeniu.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Traininguri despre managementul resurselor umane, managementul timpului, managementul financiar, leadership, etc;</li> <li>◦ campanii de informare privind oportunitățile oferite de antreprenoriat;</li> <li>◦ simularea firmelor de exercițiu;</li> <li>◦ Târgul Firmelor de Exercițiu;</li> <li>◦ workshopuri despre educație financiară, marketing, cum se demarează o afacere, despre capcane juridice etc.</li> </ul> | Voluntarul implicat în activitățile din cadrul acestui serviciu își va însuși cunoștințe atât teoretice, cât și practice din domeniul antreprenoriatului, va intra în contact cu lideri din acest domeniu. De asemenea, va dobândi competențe în organizarea și promovarea evenimentelor.   |
| 5 Serviciul de animare a timpului liber a tinerilor | Tinerii sunt implicați în diverse activități care sporesc calitatea timpului liber și, în același timp, le oferă un plus de valoare, prin dobândirea unor competențe necesare pentru viață.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Organizarea de seri tematice (jocuri de societate, seri de film, seri de dans etc.);</li> <li>◦ excursii, drumeții;</li> <li>◦ quest-uri;</li> <li>◦ activități de salubritate, plantare;</li> <li>◦ campanii de caritate.</li> </ul>   | Voluntarul implicat în acest serviciu își va dezvolta abilități de organizare și de promovare a evenimentelor, va dobândi informații cu privire la educația non-formală, va învăța metodele educației non-formale.  |
| 6 Serviciul de voluntariat                          | Tinerii sunt informați despre esența activității de voluntariat, despre beneficiile acestei activități pentru tineri și comunitate.<br>Tinerii sunt implicați în diverse activități de voluntariat și de promovare a acestuia.<br>Tinerii sunt încadrați ca voluntari cu contracte de voluntariat în Centre de tineret. | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Recrutarea, instruirea voluntarilor;</li> <li>◦ promovarea activității de voluntariat;</li> <li>◦ elaborarea contractelor, fișelor de post;</li> <li>◦ completarea registrelor de evidență a contractelor și carnetelor;</li> <li>◦ organizarea de campanii de promovare a voluntariatului;</li> <li>◦ Festivalul ONG-urilor;</li> <li>◦ Gala voluntarilor.</li> </ul>  | Tânărul voluntar va învăța metode de recrutare și de instruire a voluntarilor, ceea ce înseamnă că va dobândi cunoștințe din domeniul resurselor umane și în cel al activității de secretariat și, nu în ultimul rând, în cel al organizării de evenimente. Va fi la curent cu noutățile privind dezvoltarea domeniului de voluntariat. |

| Nr. Serviciul   | Descriere   | Tipuri de activități   | Competențe dezvoltate de voluntar  |
|---|---|--|--|
| 7 Serviciul de integrare a tinerilor în situații de risc                  | Tinerii primesc consiliere psihologică, juridică.<br>Tinerii sunt informați despre urmările adicțiilor și abaterilor comportamentale.<br>Tinerii participă și/sau sunt orientați spre terapii de grup și/sau individuale.<br>Tinerii primesc consultații medicale.<br>Tinerii primesc suport pentru integrarea lor școlară sau în câmpul muncii.      | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Oferirea de consultații juridice, psihologice și medicale, după caz;</li> <li>◦ realizarea de acorduri de colaborare cu diferite instituții;</li> <li>◦ comunicare cu diverși actori implicați în recuperarea tinerilor aflați în situații de risc;</li> <li>◦ organizare de campanii pe teme de interes pentru grupul țintă;</li> <li>◦ elaborarea de broșuri, pliante, website-uri;</li> <li>◦ organizarea de focus-grupuri, sondaje pentru a afla nevoile grupului țintă.</li> </ul> | Voluntarul implicat în organizarea Serviciului de integrare a tinerilor aflați în situații de risc va dobândi cunoștințe și competențe în domeniul asistenței sociale, psihologiei și cel al sociologiei.<br>Totodată, își va dezvolta abilități de relaționare și competențe în ceea ce privește organizarea de evenimente. |
| 8 Serviciul de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă           | Tinerii primesc informații privind igiena personală, managementul timpului, comunicare, managementul conflictului, relaționare, gestionarea emoțiilor, gestionarea și planificarea bugetului, instrumente financiare (carduri, conturi bancare), competențe digitale, scrierea CV-ului, susținerea unui interviu, planificarea vieții, asigurări etc. | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Organizarea de sesiuni de informare, traininguri, școli de vară pe diverse teme de interes pentru grupul țintă;</li> <li>◦ organizarea de campanii de informare și conștientizare;</li> <li>◦ organizarea de vizite la diverse instituții.</li> </ul>   | Tânarul voluntar va însuși informații din domeniul educației pentru sănătate și al asistenței sociale.<br>Totodată își va dezvolta abilități de relaționare și competențe privind organizarea de evenimente.   |
| 9 Serviciul outreach (servicii acordate tinerilor aflați în afara Centru) | Colaboratorii Centru livrează anumite servicii, traininguri etc. în locuri unde tinerii (care în mod normal nu ajung la Centru) își petrec timpul liber – pe străzi, discotecă, cluburi, parcuri, etc.<br>Sau:<br>Serviciile Centru sunt exportate din Centru în regiuni.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Organizarea de debateri, mese rotunde, traininguri, campanii, sesiuni informative, lecții publice, etc;</li> <li>◦ diseminarea de materiale informative;</li> <li>◦ organizarea de activități stradale;</li> <li>◦ sondaje, focus-grupuri.</li> </ul>   | Voluntarul implicat în activitățile organizate sub umbrela acestui serviciu va intra în contact cu problemele tinerilor din mediul rural, își va dezvolta abilități de relaționare, de organizare din punct de vedere logistic.  |

## 4.3 Declarația drepturilor și obligațiilor voluntarului

Cunoașterea drepturilor și obligațiilor voluntarilor este foarte importantă, întrucât poate ajuta la elaborarea unei politici interne a Centrului 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 interviu 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 Centre. 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 fiecărui Centru 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 provocatoare.  | 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.  |

#### Drepturile voluntarului

Să pună toate întrebările pe care le consideră necesare pentru a clarifica sarcinile alocate.

Să ofere organizației input și sfaturi despre cum ar putea să satisfacă nevoile viitorilor voluntari.

Dreptul de a se simți în siguranță.

#### Obligațiile voluntarului

Să accepte sarcinile alocate.

Să relaționeze și să muncească cu ceilalți membri ai echipei, dacă sarcinile sale o cer.

Responsabilitatea de a avea grijă de sine.

## 4.4 Planificarea strategică a Serviciului de voluntariat din Centrele de tineret

**VMOSA (Viziune, Misiune, Obiective, Strategii și planuri de Acțiune)** este un proces de planificare utilizat pentru a ajuta Centrele de tineret 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 Centrelor de tineret. Implementarea procesului de planificare în Centrele de tineret sprijină dezvoltarea unei misiuni clare și fundamentarea misiunii Serviciului de voluntariat pe care acestea îl oferă.

### 4.4.1 Ce este VMOSA?

Planificarea strategică este procesul prin care Centrul de tineret își poate defini propriul VMOSA, adică viziunea, misiunea, obiectivele, strategiile și planurile de acțiune pentru Serviciul de voluntariat pe care îl oferă. Acest instrument de planificare este unul cuprinzător, menit să ajute Centrul de tineret să parcurgă drumul de la idei la acțiunile care vor genera rezultate pozitive pentru comunitate.

#### De ce ar trebui Centrele de tineret 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 Centrului), permite Serviciului de voluntariat să fie unul bine definit și structurat.
- Procesul oferă o oportunitate de a dezvolta viziunea și misiunea Serviciului de voluntariat al Centrului de tineret alături de comunitate. Asta înseamnă că munca echipei este capabilă să răspundă nevoilor și dorințelor reale ale comunității.
- VMOSA permite Centrului de tineret 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 Centrul de tineret este nou și abia își dezvoltă Serviciul de voluntariat.
- Când Centrul de tineret demarează o nouă inițiativă, un proiect mare sau începe să lucreze într-o nouă direcție.

- Când Centrul dorește să aducă în prim-plan o inițiativă mai veche, care și-a pierdut din impact.
- Când Centrul 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 Serviciul de voluntariat din cadrul Centrului de tineret.

Toată lumea are un vis. Cele mai de succes Centre de tineret 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 Centrelor de tineret le vor urma, am detaliat, în continuare, pașii pe care este recomandat să îi parcurgeți pentru a fi siguri că activitatea Centrelor se regăsește în prioritățile dvs., ale comunităților și, mai ales, ale tinerilor în sprijinul cărora v-ați propus să veniți.

#### 4.4.2 Dezvoltarea misiunii și viziunii

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

##### Ce este viziunea (VISUL)?

Viziunea se concretizează în ceea ce Centrul de tineret crede că sunt condițiile ideale pentru comunitatea în care Serviciul 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 Serviciului de voluntariat pentru viitor. Dezvoltând viziunea, Centrul de tineret își clarifică convingerile și principiile guvernante din sectorul de voluntariat, mai întâi pentru oamenii din Centru și apoi pentru comunitate.

Viziunea comunică care sunt, din punctul de vedere al Centrului de tineret, 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 Centrului de tineret pentru viitor. Prin dezvoltarea unei viziuni, convingerile și principiile de guvernare ale Centrului vor deveni clare pentru comunitatea unde activează (precum și pentru personal, 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 Centrului de tineret.
- 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.
- Educație prin valori (Școala de valori).
- 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 Serviciului de voluntariat. Aceasta descrie ce va face Serviciul de voluntariat al Centrului de tineret 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 Serviciul 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 să fie o singură frază, ușor de înțeles.
- *Orientată spre rezultate.* Misiunea explică care sunt rezultatele la care contribuie Serviciul.
- *Incluzivă.* În timp ce misiunea se referă la obiectivele generale ale Serviciului 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 (Fundatia FARA).
- Misiunea noastră este de a călăuzi tinerii să învețe să devină creatorii propriilor lor vieți (Școala de Valori).

### De ce ar trebui Serviciul de voluntariat al Centrelor de tineret să își dezvolte misiunea și viziunea?

- În primul rând, acestea pot ajuta Centrul de tineret să se concentreze asupra a ceea ce este cu adevărat important. Deși toată lumea care este implicată în activitatea Centrului știe de ce o face, este ușor ca acest lucru să 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 Centrul de tineret și despre ceea ce dorește să realizeze prin Serviciul său de voluntariat. Atunci când viziunea și misiunea sunt ușor vizibile (de exemplu, dacă sunt pe antetul documentelor),

oamenii își formează o idee despre Centrul de tineret, 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 Centrul recrutează voluntari care să se alăture cauzei sale, spre exemplu.

- În cele din urmă, viziunea și misiunea redirecționează membrii Centrului să se concentreze asupra scopului lor comun. Nu numai că elementele în sine servesc ca o amintire constantă a ceea ce este important pentru Centrul de tineret, dar și procesul de dezvoltare a acestora permite oamenilor să vadă Centrul ca fiind „al 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 Centrului de tineret/Serviciului de voluntariat în comunitate și în fața sponsorilor.

### Aflați care sunt lucrurile de importanță majoră pentru oamenii din comunitate

Deoarece dezvoltarea viziunii și a misiunii este primul pas în crearea planului de acțiune, este deosebit de important ca acești primi pași să fie bine fundamentați și în concordanță cu valorile comunității. Conștientizarea problemelor importante din comunitate este esențială pentru dezvoltarea unor acțiuni eficiente.

Așadar, unul dintre primii pași care trebuie realizați atunci când Centrul își dezvoltă viziunea și misiunea este definirea problemei (problemelor) care contează cel mai mult pentru persoanele din comunitate.

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.** În întrunirile publice sau în sesiunile de consultare, oamenii se adună din întreaga comunitate pentru a vorbi despre ce este important pentru ei. Aceste întâlniri sunt conduse, de obicei, de facilitatori care ghidează discuția despre ceea ce oamenii consideră a fi atuurile și problemele 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.

Centrul de tineret poate organiza multiple focus-grupuri, pentru a obține o imagine cât mai amplă a problemei. De exemplu, dacă Centrul de tineret este implicat în sănătatea copilului, este posibil ca un focus-grup să fie organizat cu furnizorii de servicii medicale, alături de părinții sau copiii și încă unul cu profesorii. După ce este realizată o primă variantă a misiunii, Centrul 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 moduri diferite de colectare a informațiilor din comunitate nu se exclud reciproc. De fapt, dacă Centrul are resurse, este recomandat să le realizeze pe toate, astfel încât să nu piardă timp pentru ceva ce a fost deja făcut.

### **Care sunt întrebările potrivite pentru a afla ce contează pentru membrii comunității?**

Mai jos este o listă de întrebări pe care Centrul 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 Centrul alege să adune informații.

- Care este visul/ viziunea dvs. 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?
- Care credeți că ar trebui să fie scopul Serviciului de voluntariat al Centrului de tineret?
- De ce trebuie abordate aceste probleme?
- Ce ar presupune succesul comunității noastre?

În cadrul acestor întâlniri, este indicat ca facilitatorul să încurajeze participanții să își împărtășească ideile cele mai idealiste, pline de speranță și pozitive, chiar dacă acestea nu sunt practice. Este de dorit ca toata lumea să participe și să încerce să contureze o viziune a unei comunități mai bune.

### **Care este scopul Serviciului de voluntariat al Centrului de tineret?**

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

- Care problemă este cea mai importantă pentru Serviciul de voluntariat al Centrului de tineret?
- La ce nivel va funcționa Serviciul? Doar într-o școală sau într-un cartier, ori în toată localitatea? La nivel național sau chiar internațional?

Pentru ca Centrul să poată aduna și analiza cele mai bune răspunsuri, este important ca toată lumea din instituție să fie consultată.

Dacă Centrul primește o finanțare de la o anumită instituție, finanțatorul poate specifica care va fi scopul general. De exemplu, dacă Centrul acceptă o subvenție pentru a desfășura activități pentru copii, cel puțin o parte din misiunea sa va fi dedicată acestui scop. Chiar și în aceste condiții, comunitatea ar trebui să stabilească viziunea și misiunea finală care vor reflecta cel mai bine ce contează pentru oameni.

### Dezvoltarea viziunii și a misiunii

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

### Scrierea viziunii

În primul rând, membrii Centrului de tineret trebuie să propună mai multe variante de viziune pentru a reflecta toate ideile adunate din comunitate. Într-o sesiune de brainstorming, toți membrii Centrului 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 Centrului?
- 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 Serviciului de voluntariat din cadrul Centrului de tineret.

### 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 Centrul de tineret dorește să o realizeze prin Serviciul de voluntariat.

Întrebări ajutătoare:

- Descrie ce va face Serviciul de voluntariat în cadrul Centrului și de ce?
- Este concisă (o propoziție)?
- Este orientată spre rezultate?

### Feedback-ul din partea comunității

Următorul pas este obținerea de feedback de la membrii comunității. Pentru a face acest lucru, Centrul poate vorbi cu aceiași lideri ai comunității sau cu participanții la focus-grupurile inițiale. Este important ca Centrul să se asigure că misiunea și viziunea nu sunt ofensive pentru anumiți oameni din comunitate și că nu a omis nimic. Cu alte cuvinte, să se asigure că membrii comunității sunt de acord că misiunea și viziunea captează spiritul a ceea ce cred ei și își doresc.

## Cum vor fi utilizate viziunea și misiunea?

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

### 4.4.3 Crearea obiectivelor

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

Odată ce un Centru de tineret și-a dezvoltat viziunea și misiunea Serviciului de voluntariat, următorul său pas este dezvoltarea obiectivelor specifice axate pe realizarea acestora. Obiectivele Serviciului de voluntariat din cadrul Centrului de tineret stabilesc, în general, cât, ce anume și până când se va realiza.

Există trei tipuri de obiective:

- **Obiectivele comportamentale.** Aceste obiective privesc schimbarea comportamentelor oamenilor (ce fac și spun) și a rezultatelor comportamentelor lor. De exemplu, un Serviciu de voluntariat prin care se dorește îmbunătățirea calității vieții tinerilor din comunitate ar putea dezvolta un obiectiv pentru a avea un număr crescut de activități dedicate acestora, precum seri de film, dezbateri pe diferite teme, concerte tematice (comportamentul) sau de spații alternative pentru petrecerea timpului liber, spre exemplu săli de tip drop-in, în care tinerii să vină pentru un ceai, să asculte muzică sau să joace Monopoly (rezultatul).  
*Exemplu:* Creșterea cu 30% a implicării tinerilor în activități de voluntariat, până în decembrie 2021.
- **Obiectivele de rezultat la nivel de comunitate.** Acestea sunt legate de obiectivele comportamentale ale rezultatelor, dar sunt concentrate mai mult la nivelul comunității în loc de nivelul individual. De exemplu, același Centru de tineret ar putea sugera creșterea procentului de angajabilitate a tinerilor ca obiect de rezultat la nivelul comunității.  
*Exemplu:* Creșterea cu 30% a tinerilor care dețin un loc de muncă, până la sfârșitul lui 2021.
- **Obiectivele procedurale.** Acestea sunt obiectivele care se referă la implementarea activităților necesare pentru atingerea altor obiective. De exemplu, Centrul de tineret/Serviciul de voluntariat ar putea adopta un plan cuprinzător pentru îmbunătățirea abilităților de educație media a tuturor voluntarilor săi.  
*Exemplu:* Implementarea programului de formare pentru toți voluntarii Centrului de tineret, până la sfârșitul anului.

*\*Este important să înțelegem că aceste tipuri diferite de obiective nu se exclud reciproc.*

Odată ce un Centru de tineret și-a dezvoltat viziunea și misiunea Serviciului de voluntariat, următorul pas este dezvoltarea obiectivelor specifice axate pe realizarea acestora. Obiectivele sunt enunțuri referitoare la rezultatele măsurabile ale Serviciului de voluntariat. Obiectivele Centrului 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 2020 (până când)”.

Obiectivele ar trebui să fie SMART+C:

- **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 deadline.
- **Să reprezinte o provocare.** Prin îndeplinirea lor, Centrul aduce îmbunătățiri în comunitate.

### De ce este util ca Serviciul de voluntariat să urmărească îndeplinirea unor obiective?

- Îndeplinirea obiectivelor este un reper pentru a indica progresul. Obiectivele finalizate pot servi ca o dovadă pentru a arăta membrilor Centrului, finanțatorilor și comunității ceea ce a reușit să realizeze Serviciul de voluntariat.
- Crearea obiectivelor ajută Centrul să se concentreze asupra inițiativelor care pot avea impact.
- Fidelizarea membrilor Centrului pentru a atinge aceleași obiective pe termen lung.

### Când trebuie stabilite obiectivele?

Serviciul 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 Serviciului 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 Serviciul de voluntariat, Centrul 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, Serviciul 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.

### Cum se stabilesc obiectivele?

#### 1. Prin corelarea lor cu viziunea și misiunea.

Acest pas se realizează pentru ca Centrul să se asigure că obiectivele sunt corelate cu viziunea și misiunea. Practic, toate elementele care alcătuiesc strategia unui Centru de tineret urmează un fir roșu, ca într-o poveste în care toate întâmplările se desfășoară într-o ordine logică și au un element comun – de cele mai multe ori, personajul principal. Spre exemplu, pentru un Centru de tineret „personajul principal” poate fi tânărul din comunitate. Așadar, obiectivele, misiunea și viziunea se vor concentra în jurul acestuia.

*Exemplu:*

**Misiunea:** Aducem tinerii împreună.

**Viziunea:** O comunitate animată și activă, din care tinerii să nu mai plece.



Având misiunea și viziunea de mai sus, un posibil **obiectiv strategic** ar putea fi: Creșterea gradului de implicare a tinerilor în activitățile de voluntariat din cadrul Centrului de tineret.

## 2. Prin determinarea schimbărilor care trebuie realizate.

Punctul crucial al definirii unor obiective realiste este conștientizarea schimbărilor care trebuie să se întâmple pentru ca Serviciul să-și îndeplinească misiunea.

Există mai multe modalități de a face acest lucru:

- Prin cercetare directă sau prin metodele cele mai eficiente de rezolvare a problemei propuse de experții din domeniu – pentru multe probleme din comunitate sunt dezvoltate deja modalități de rezolvare. Aceste informații pot fi disponibile prin intermediul bibliotecilor locale, online, agențiilor naționale și de stat, altor ONG-uri, universităților.
- Organizarea unor discuții cu experții locali: alți membri ai Centrului ori ai altor Centre de tineret, agenți ai schimbării în comunitate (profesori, oameni de afaceri, politicieni, jurnaliști), beneficiari ai schimbării (oamenii din comunitate care se confruntă cu problemele pe care Centrul dorește să le rezolve).
- Discuții despre ce nevoi logistice are Centrul pentru a rezolva cu succes problemele comunității. Este necesar un plan de acțiune? Finanțare suplimentară? Mai mult personal sau mai multă pregătire pentru acesta?

Rezultatul acestui pas este o listă generală a ceea ce trebuie să se întâmple pentru a face modificările pe care Centrul le dorește în comunitate. De exemplu, poate Serviciul de voluntariat a decis să își concentreze activitatea plecând de la următoarea misiune: „Aducem tinerii împreună”. În acest moment al cercetării (fără a intra în detalii), poate decide următoarele obiective generale:

- Demararea unor programe pentru tineri, menite să le dezvolte cunoștințele și abilitățile cu privire la educația media, cetățenia activă, democrația participativă etc.
- Organizarea unor evenimente dedicate tinerilor.
- Promovarea oportunităților pentru tinerii care există deja în comunitate.
- Încurajarea antreprenoriatului în rândul tinerilor.
- Creșterea angajabilității tinerilor pe piața muncii.
- Consolidarea legăturilor Centrului cu organizațiile naționale/regionale/locale care au aceleași obiective.

## 3. Prin colectarea de date de referință despre probleme ce necesită rezolvare.

Din moment ce Serviciul de voluntariat are o idee generală despre ceea ce dorește să realizeze, următorul pas este dezvoltarea unei baze cu date de referință cu privire la problema care trebuie abordată. Datele de referință sunt faptele și cifrele care oferă un context al problemei în comunitate.

Datele de referință pot indica numărul de noi cazuri ale unei probleme în comunitate. De exemplu, „Raionul X are o rată de șomaj în rândul tinerilor de 12 persoane la fiecare mie”. Astfel de date pot arăta, de asemenea, cazurile existente ale problemei. De exemplu, „În raionul Y, 35% dintre tinerii de 18 ani au raportat că nu au avut niciodată un loc de muncă”. De asemenea, datele de referință pot arăta atitudinea comunității față de o problemă. De exemplu, „65% dintre locuitorii raionului Z nu consideră șomajul tinerilor drept o problemă importantă pentru comunitate”.



### **De ce este importantă colectarea datelor de referință?**

Aceste informații sunt importante, deoarece datele de referință furnizează Centrului de tineret și voluntarilor din Serviciu cifre concrete, acestea fiind punctele de pornire în realizarea obiectivelor. În cazul unei probleme care nu este justificată în date și informații culese din studii, cercetări sau de pe teren, cu greu poate fi măsurat impactul acțiunilor Centrului de tineret.

### **Cum colectați aceste informații?**

Există două moduri de bază de colectare a datelor de referință:

- Prin cercetare pe cont propriu, utilizând sondaje, chestionare și interviuri.
- Prin utilizarea informațiilor care au fost deja colectate, solicitându-le instituțiilor care au realizat anterior astfel de cercetări: bibliotecile locale, agențiile de servicii sociale, școlile din comunitate.

### **Decideți ce este realist pentru Serviciul de voluntariat.**

Acum este momentul pentru a decide dacă Centrul are resurse pentru a rezolva problemele identificate și în ce măsură pot fi atinse obiectivele. De exemplu, Centrul ar putea întreba membrii organizațiilor care au făcut lucruri similare sau experții locali ce subiecte cred că au sens să fie abordate.

### **Scrierea propriu-zisă a obiectivelor.**

Având în vedere toate aceste informații, Centrul este pregătit să stabilească obiectivele SMART+C. De reținut că obiectivele se referă la rezultate măsurabile și specifice, astfel încât să arate că s-a produs o schimbare.

Atenție! Deseori, obiectivele sunt stabilite sau influențate de finanțatorul principal al Centrului. Indiferent de influențele exterioare, fiecare inițiativă comunitară trebuie să decidă ce probleme își propune să rezolve și ce obiective are de îndeplinit.

Lista obiectivelor Serviciului trebuie să cuprindă:

- toate cele trei tipuri de obiective descrise mai sus;
- obiective specifice; de exemplu: „Până în 2025, angajabilitatea tinerilor va crește cu 30%”;
- obiectivele ar trebui să fie SMART+C (specifice, măsurabile, realizabile, relevante, temporizate și să reprezinte o provocare pentru Centru/Serviciu).

*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.

**Verificarea obiectivelor**, răspunzând la următoarele întrebări:

- Sunt SMART+C?
- Este completă lista obiectivelor?
- Sunt obiectivele adecvate activității pe care Serviciul de voluntariat o desfășoară?

### **Obiectivele vor fi utilizate pentru definirea strategiilor.**

După ce obiectivele au fost puse pe hârtie, următorul pas este dezvoltarea strategiilor care le vor face posibile. Așadar, dezvoltarea obiectivelor este un pas deosebit de important în procesul de planificare.

## 4.4.4 Dezvoltarea strategiilor de succes

### Strategia (cum)

Următorul pas în procesul VMOSA este dezvoltarea strategiei Serviciului de voluntariat din cadrul Centrului de tineret. Strategia explică modul în care inițiativa își va atinge obiectivele. În general, Centrele de tineret pot avea o mare varietate de strategii care includ oameni din toate domeniile sau din diferite sectoare ale comunității. Aceste strategii variază de la cele mai *largi*, care cuprind oameni și resurse din sectoare diferite ale comunității, până la cele foarte *specifice*, care vizează zone definite cu atenție din cadrul activității Serviciului de voluntariat.

### Ce este o strategie?

O strategie este un mod de a descrie cum vor fi realizate obiectivele. Este mai puțin specifică decât un plan de acțiune (care indică cine, ce și când), în schimb, încearcă să răspundă pe larg la întrebarea „Cum ajungem la rezultat pornind de la situația din prezent?”.

O strategie bună va ține cont de barierele și resursele existente (oameni, bani, putere, materiale etc.). De asemenea, va fi corelată cu viziunea, misiunea și obiectivele deja stabilite. Adesea, un Centru poate avea stabilite strategii diferite – furnizarea de informații, creșterea sprijinului acordat tinerilor, eliminarea barierelor, furnizarea de resurse etc. – pentru a-și atinge obiectivele. Strategiile sugerează căile de urmat și ajută Centrul să determine modul în care va realiza viziunea și obiectivele Serviciului de voluntariat în comunitate.

### Care sunt criteriile pentru dezvoltarea unei strategii bune?

- **Oferă o direcție generală?** O strategie, cum ar fi îmbunătățirea experienței și a abilităților sau creșterea resurselor și a oportunităților, ar trebui să evidențieze calea generală, fără a dicta o abordare specifică (de exemplu, folosind un program special de formare a competențelor).
- **Se potrivește cu resursele și oportunitățile existente?** O strategie bună utilizează resursele actuale, cum ar fi dorința oamenilor de a acționa. De asemenea, aceasta cuprinde noi oportunități, precum o preocupare crescută pentru dezvoltarea economică a mediului local de afaceri.
- **Minimizează rezistența din comunitate sau barierele care ar putea împiedica atingerea obiectivelor?** Atunci când inițiativele sunt destinate să realizeze lucruri importante, rezistența (chiar opoziția) este inevitabilă. Cu toate acestea, strategiile nu trebuie să ofere un motiv adversarilor pentru a ataca inițiativa. Strategiile bune atrag aliați și descurajează adversarii.
- **Îi are în prim-plan pe cei cei afectați de problemă?** Strategiile trebuie să stabilească activitățile pentru a ajunge la beneficiarii direcți. De exemplu, dacă misiunea inițiativei este de a-i ajuta pe tineri să obțină locuri de muncă decente, aceste strategii (oferirea de educație și formare de competențe, crearea de oportunități de muncă etc.) ajung la tinerii care sunt șomerii în prezent?
- **Duce la îndeplinirea misiunii?** Dacă misiunea este de a reduce șomajul, strategiile sunt suficiente pentru a crește ratele de angajare? Dacă scopul este de a preveni o problemă, cum ar fi consumul de substanțe, au fost modificate factorii care contribuie la risc (și prevenție) pentru a reduce consumul de alcool, tutun și droguri?

## De ce sunt dezvoltate strategiile?

Pentru că dezvoltarea strategiilor este într-adevăr o modalitate de a concentra eforturile și de a conștientiza cum vor fi realizate lucrurile, utilizând eficient resursele Centrului.

## Când ar trebui dezvoltate strategiile?

Dezvoltarea strategiilor este al patrulea pas în procesul VMOSA (Viziune, Misiune, Obiective, Strategii și Planuri de acțiune). Dezvoltarea strategiilor este pasul esențial între stabilirea obiectivelor și efectuarea modificărilor pentru a le atinge. Strategiile ar trebui întotdeauna formate înainte de a lua măsuri. De asemenea, strategiile ar trebui să fie actualizate periodic pentru a răspunde nevoilor în schimbare din comunitate, incluzând noile oportunități care apar.

## Cum sunt dezvoltate strategiile?

Drept exemplu, vom face referire la un model fictiv: un Centru de tineret care își dorește creșterea numărului de voluntari.

### 1. Primul pas este organizarea unei sesiuni de brainstorming cu membrii Centrului, voluntarii Serviciului și membrii comunității.

**Atenție!** Oamenii vor funcționa cel mai bine într-un mediu relaxant și primitor. Centrul poate realiza acest lucru prin oferirea unui mediu sigur, unde toți membrii consideră că ideile lor sunt ascultate și apreciate și unde critica constructivă poate fi exprimată în mod deschis. Pentru a ajuta la îndeplinirea acestor obiective, este posibil să stabiliți câteva „reguli de conduită”, astfel încât oamenii să se simtă liberi să se exprime.

Normele de bază pot include:

- fiecare vorbește pe rând, fără a întrerupe pe alții;
- ideile tuturor sunt respectate;
- aduceți ventilatoare sau încălzitoare (dacă este nevoie), ca participanții să se simtă confortabil;
- includeți pauze de cafea și gustări în timpul sesiunii.

De exemplu, Centrul de tineret a organizat sesiuni de brainstorming cu membrii organizației, având ca temă modalități pentru creșterea numărului de voluntari ai Centrului. Ei au invitat tineri, părinți, profesori, lideri ai comunității. Participanții s-au simțit bineveniți, fiindu-le oferite gustări.

### 2. Identificați grupul țintă și stakeholderii Centrului de tineret.

Grupul țintă include toate persoanele care se confruntă cu problema identificată. De exemplu, Centrul de tineret despre care am menționat mai sus, include în grupul țintă toți tinerii din comunitate.

Stakeholderii sunt toți cei care sunt în măsură să contribuie la rezolvarea problemei identificate. Pentru Centrul de tineret, stakeholderii includ profesori, consilieri din școli, părinți, politicieni locali, parlamentari etc..

### 3. Lucrați împreună pentru găsirea celor mai bune strategii.

Următoarea listă de întrebări poate fi un ghid pentru a vedea care sunt cele mai benefice strategii pentru Serviciul de voluntariat în această chestiune.

- Ce resurse există și cum pot fi utilizate pentru a ajuta la realizarea viziunii și misiunii?
- Care sunt obstacolele care ar putea îngreuna realizarea obiectivelor? Cum puteți să le minimizați sau să le evitați?
- Care sunt stakeholderii Centrului de tineret?
- Doriți să încercați să rezolvați problema existentă sau are mai mult sens să încercați să preveniți (sau să reduceți riscul pentru) problemele identificate?
- Cum vor influența strategiile Serviciului problemele din comunitate?
- Abordează strategia Serviciului rezolvarea problemei pe termen lung?
- Care parte a strategiei se referă la persoanele care se confruntă cel mai des cu problema identificată?

Exemplu: Strategiile Centrului de tineret pentru a crește numărul de voluntari care să participe la activitățile Centrului. Vom dezvolta următoarele strategii pentru a atinge fiecare dintre obiectivele noastre:

- dezvoltarea de parteneriate cu stakeholderi de la nivel local în vederea organizării unei serii de evenimente pentru tineri;
- dezvoltarea unor programe de consiliere vocațională pentru voluntarii Centrului;
- organizarea unui grup de acțiune care să promoveze activitățile de voluntariat în școli sau în comunitate.

Exemple de strategii la scară largă:

- O inițiativă pentru furnizarea de activități pentru tineri va crește accesul tinerilor la astfel de oportunități.
- Implicarea voluntarilor într-un proiect de revitalizare urbană, care ar putea spori viața artistică a comunității prin încurajarea artiștilor să facă spectacole în zonă.

### ***De reținut ce presupune o strategie:***

- Oferă o direcție generală, fără a fi specifică.
- Ține cont de resursele locale, implicând și stakeholderi (în acest caz, colegii, părinții și tutorii, profesorii).
- Unele dintre strategii încearcă să schimbe situațiile existente, altele sunt orientate pe prevenire.
- Strategiile implică părți diferite ale comunității, inclusiv grupuri care ar putea fi reticente.
- Strategiile încearcă să reducă unii dintre factorii de risc ai problemei (lipsa informațiilor, lipsa accesului la contraceptive) și, în același timp, încearcă să crească conștientizarea nevoii de prevenire (educarea părinților, implicarea școlilor, oferirea de oportunități pentru un viitor mai bun).

## 4.4.5 Dezvoltarea unui plan de acțiune

### Ce este un plan de acțiune (ce schimbare se va produce)?

Planul de acțiune este modalitatea Centrului de a se asigura că viziunea este concretizată. Planul de acțiune descrie modul în care Centrul de tineret 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 Serviciului de voluntariat din cadrul Centrului de tineret 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 studenților despre sistemul electoral. Unii dintre pașii de acțiune ar putea fi 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?

**De asemenea, în dezvoltarea planului de acțiune trebuie să ne asigurăm că sunt elaborați pași pentru fiecare componentă a activităților, ținând cont de:**

- etapa (etapele) de acțiune: ce se va întâmpla;
- persoana responsabilă: cine și ce va face;
- date de finalizare: calendarul fiecărei etape de acțiune;
- resursele necesare: resurse și suport (atât ceea ce este necesar, cât și ceea ce este disponibil);
- riscurile care ar putea să apară și un plan pentru a le depăși;
- colaboratorii Centrului de tineret.

### De ce este importantă dezvoltarea unui plan de acțiune?

Există un mesaj inspirațional care spune că „oamenii nu planifică să greșească; în schimb, greșesc când nu planifică”.

Dezvoltarea unui plan de acțiune este importantă pentru:

- că acordă credibilitate Centrului de tineret și Serviciului de voluntariat; un plan de acțiune arată membrilor comunității (inclusiv finanțatorilor) că Centrul lucrează ordonat și dedicat;
- a se asigura că niciun detaliu nu este trecut cu vederea;
- a înțelege care sunt limitele Serviciului;
- ca Serviciul să funcționeze eficient, pentru a economisi timp, energie și resurse pe termen lung;
- a responsabiliza membrii Serviciului, crescând astfel șansele ca oamenii să facă ceea ce și-au asumat că vor realiza.

### Când ar trebui dezvoltat un plan de acțiune?

În mod ideal, un plan de acțiune ar trebui să fie elaborat în primele șase luni, până la un an, de la înființarea Serviciului de voluntariat în cadrul Centrului de tineret. Este dezvoltat după ce viziunea, misiunea, obiectivele și strategiile Centrului au fost realizate.

**Atenție!** Un plan de acțiune este întotdeauna o lucrare într-un continuu proces de îmbunătățire. Este un document care se modifică pe măsură ce activitățile Centrului se schimbă și se multiplică. Planul de acțiune ar trebui revizuit de câte ori este necesar, pentru a se potrivi nevoilor în schimbare ale Centrului, Serviciului și ale comunității.

### Cum se scrie un plan de acțiune?

#### 1. Determinați care sunt persoanele și sectoarele comunității care ar trebui să se schimbe și care doresc să se implice în găsirea soluțiilor.

Sectoarele posibile includ mass-media, mediul de afaceri, organizațiile religioase, școlile, organizațiile de tineret, organizațiile de servicii sociale, instituțiile publice și altele.

Unii dintre membrii comunității care s-ar putea implica în grupul de planificare a acțiunilor sunt:

- oameni influenți din comunitate (de exemplu, din biserici, sistemul școlar, forțele de ordine etc.);
- oamenii care sunt direct implicați în problemă (de exemplu, tineri din comunitate);
- membrii organizațiilor active din comunitate;
- membrii diferitelor grupuri etnice și culturale din comunitate;
- oameni pe care Centrul îi cunoaște și care sunt interesați de problemă;
- tineri din comunitate care încă nu sunt implicați.

Luând exemplul fictiv de mai sus, am enumerat o parte dintre persoanele care au fost implicate în grupul de planificare al Centrului de tineret care speră să-și mărească numărul de voluntari. Unii dintre membrii acestui grup de planificare pot fi tinerii din comunitate care își doresc o societate mai activă, profesori de la liceul local care ar putea promova astfel de oportunități de voluntariat, membri ai organizațiilor de tineret și ai altor organizații.

Convocați un grup de planificare din comunitate pentru a proiecta planul de acțiune. Acesta ar putea fi același grup de oameni care au lucrat alături de Centru pentru a decide strategiile și obiectivele. Dacă se organizează un grup cu oameni noi, acesta ar trebui să fie cât mai divers, incluzând și persoane afectate în mod direct de problemă.

În cadrul grupului de lucru, revizuiți:

- Viziunea
- Misiunea



- Obiectivele
- Strategiile
- Beneficiarii și stakeholderii Centrului
- Modificările propuse pentru fiecare sector al comunității

Dezvoltați un plan de acțiune pe etape care să abordeze toate modificările propuse. Planul trebuie să fie complet, clar și actual. În plus, planul de acțiune ar trebui să includă informații și idei pe care le-ați adunat deja în cadrul grupurilor de lucru pentru realizarea obiectivelor și strategiilor. Acum este timpul ca toate componentele VMOSA să se reunească. În timp ce planul poate aborda obiectivele generale pe care doriți să le vedeți îndeplinite, etapele planului de acțiune vă vor ajuta să determinați activitățile specifice pe care le veți întreprinde pentru a vă face viziunea să devină realitate.

*Exemplu:* Etapa din planul de acțiune al Centrului de tineret (draft)

Schimbarea propusă în comunitate a fost creșterea numărului de voluntari ai Centrului, iar o etapă din planul de acțiune s-a concretizat în crearea de noi oportunități de voluntariat în comunitate.

- **Ce acțiune va avea loc?** Organizarea unui eveniment în comunitate, spre exemplu acțiune de ecologizare, târg de voluntariat, festival de film pentru tineri etc.
- **Cine o va implementa?** Un grup format din membri ai Centrului, care poate include și voluntari actuali. Centrul va acționa pentru a găsi finanțare pentru organizarea evenimentului și de obținerea eventualelor aprobări din partea autorităților locale.
- **Până când va avea loc și cât timp?** Evenimentul va dura 8 ore și va fi organizat la o dată stabilită de comun acord în următoarele 3 luni.
- **Ce resurse sunt necesare pentru realizarea etapei?** Centrul va solicita finanțare pentru proiect de la autoritățile locale. În caz de lipsă de fonduri, Centrul va căuta finanțare din alte surse, cum ar fi fundațiile și întreprinderile locale pentru a finanța proiectul.
- **Comunicare despre pasul de acțiune.** Oline, cu ajutorul rețelelor de socializare (Facebook, Instagram) și offline (interviu la radio sau în presa scrisă locală).

Examinați cu atenție planul de acțiune finalizat pentru a verifica dacă este complet. Asigurați-vă că fiecare modificare propusă vă va ajuta să îndepliniți misiunea Centrului și a Serviciului de voluntariat. De asemenea, asigurați-vă că planul de acțiune per ansamblu vă va ajuta să vă îndepliniți misiunea.

Comunicați tuturor celor implicați modul în care a fost inclusă contribuția sa. Urmăriți ce și cât de bine ați făcut. Urmăriți întotdeauna ceea ce a făcut grupul eficient. Dacă schimbarea comunității (un nou program sau o politică) a necesitat timp sau resurse semnificative, este de asemenea o idee bună să evaluați ceea ce ați făcut, formal sau informal.

Întrebări ajutătoare:

- Realizăm ce am spus că vom face?
- O realizăm bine?
- Ceea ce realizăm, duce la îndeplinirea misiunii?

Puteți pune aceste întrebări în mod informal (în cadrul Centrului), precum și formal, prin sondaje și alte metode de evaluare.

Sărbătoriți o treabă bine făcută! Sărbătoriți-vă împlinirile printr-o sesiune de team building sau o masă luată împreună, ținând cont de contribuția întregii echipe a Centrului.



## 2. După scrierea planului de acțiune urmează implementarea acestuia.

Sugestii pentru a vă asigura că persoanele responsabile de îndeplinirea etapelor planului de acțiune își vor îndeplini sarcinile, fie că sunt voluntari sau membri ai Centrului:

- Apeluri telefonice regulate de la membrii personalului sau de la voluntari care îi întrebă pe ceilalți cum se desfășoară îndeplinirea sarcinilor lor. Acesta ar trebui să fie un apel de susținere, nu unul de verificare. Persoana care apelează poate oferi sfaturi sau ajutor, dacă îi sunt solicitate. O convorbire prietenoasă este utilă, oferiți membrului echipei sentimentul că este o parte importantă a grupului și servește ca un memento pentru sarcinile viitoare.
- Distribuirea planului de acțiune în scris tuturor membrilor echipei. În plus, acesta poate fi un moment bun pentru a solicita feedback înainte ca planul să devină „oficial”.
- Calendarul cu termenele limită de îndeplinire a etapelor planului de acțiune este complet, clar și actual.
- La ședințele cu membrii Centrului, solicitați-le acestora să raporteze cu privire la îndeplinirea sarcinilor pe care și le-au propus. Luați în considerare ca acest lucru să fie o parte regulată a ședințelor.
- Sărbătoriți îndeplinirea sarcinilor.

Iată două exemple de pași de acțiune, evidențiați, pentru a putea urmări cu ușurință fluxul:

| Pas   | Persoană responsabilă      | Data de finalizare | Resurse   | Riscuri   | Colaboratori              |
|---|----------------------------|--------------------|---|---|---------------------------|
| Elaborarea unui plan de marketing pentru recrutarea voluntarilor. | Coordonatorul de voluntari | Aprilie 2020       | Financiare – 700 lei (din donații)<br>De timp – 4 ore/săptămână | Nerespectarea termenului limită.  | Liceul din localitate     |
| Colectarea de donații de la firmele locale.                       | Președintele Centrului     | Septembrie 2020    | 40 ore/lună   | Firmele s-ar putea să nu fie receptive, ceea ce înseamnă că mesajul și abordarea trebuie să fie adaptate profilului acestora. | Firmele de la nivel local |

Desigur, finalizarea planului strategic VMOSA pentru Serviciul de voluntariat al Centrului de tineret este doar începutul. Planul de acțiune va trebui să fie pus în aplicare, testat și revizuit, apoi testat și revizuit din nou. Va trebui să obțineți feedback de la persoanele implicate, în baza căruia să faceți modificări constructive ale planului.

## 4.4.6 Obținerea feedback-ului din partea membrilor comunității: ce modificări sunt importante și fezabile?

### Ce înseamnă să obțineți feedback din partea membrilor comunității?

Obținerea de feedback din partea comunității este vitală pentru a înțelege care sunt problemele ce necesită rezolvare. Cel mai adesea, feedback-ul ajută Centrul să determine cum este percepută activitatea sa în comunitate. Feedback-ul poate fi obținut într-o serie de moduri, unele la fel de simple precum purtarea unei conversații. Feedback-ul formal – date pe care le puteți măsura – este obținut, de obicei, prin una dintre următoarele metode:

- interviuri;
- sondaje telefonice;
- sondaje scrise sau chestionare.

Termenul de membru al comunității se referă la o varietate de oameni, inclusiv cei care sunt influențați (direct sau indirect) de activitatea Centrului, politicieni locali, membri ai Centrului, jurnaliști, lideri ai comunității etc.

### De ce este important să obțineți feedback de la membrii comunității?

- Pentru a înțelege modul în care este percepută activitatea Serviciului.
- Pentru a înțelege mai bine de ce are nevoie cu adevărat comunitatea.
- Pentru a ajuta la prioritizarea sarcinilor.
- Pentru a genera interes pentru activitățile Centrului și Serviciului.
- Pentru a colecta informații ce vor putea fi utilizate ulterior (spre exemplu, în cereri de finanțare ori în comunicarea cu presa).
- Pentru creșterea gradului de conștientizare a comunității despre cine sunteți și ce faceți.
- Pentru a vă îmbunătăți activitatea.

### Când trebuie să obțineți feedback de la membrii comunității?

Feedback-ul informal poate fi obținut continuu, prin discuții uzuale cu membrii comunității. De multe ori, feedback-ul comunității ajunge singur la urechile noastre, oamenii discutând și analizând activitățile Centrului.

Feedback-ul formal se poate realiza:

- de fiecare dată când Centrul începe un nou proiect, ca parte a procesului de planificare;
- la sfârșitul activităților derulate la Centrul de tineret;
- periodic, pe durata de implementare a proiectelor Centrului.

### Cum să obțineți feedback din partea comunității?

#### Puneți întrebările corecte

#### Ce vreți să aflați?

Unele informații pe care le-ați putea aduna nu vor fi folosite, așadar nu merită să irosiți timpul pentru a face asta. Spre exemplu, în cazul în care primiți o sponsorizare pentru activități de prevenire a sarcinilor nedorite în rândul adolescentelor, dacă membrii comunității percep sau nu sarcina printre adolescente ca o problemă, poate fi mai puțin important pentru Centru decât

alte probleme, deoarece proiectul va fi implementat oricum. Așadar, ar putea avea sens pentru Centru să folosească resursele într-un mod diferit.

#### Cine a făcut deja acest lucru?

Verificați dacă altă organizație nu a realizat deja un sondaj în comunitate, punând aceleași întrebări ca ale voastre. În acest fel, Centrul poate utiliza datele respective, fără a risipi resurse cu un chestionar asemănător.

#### Cine sunt respondenții?

Decideți cui se adresează sondajul. Posibili respondenți ar putea include:

- persoanele cele mai afectate de problema pe care Centrul dorește să o rezolve;
- administratori locali (directori, coordonatori etc.);
- posibili sponsori/finanțatori;
- politicieni locali;
- jurnaliști;
- cercetători și experți în domeniu;
- membrii Centrului.

În plus, decideți dacă doriți să obțineți informațiile într-o manieră închisă (cercetarea adresându-i-se unui grup specific de persoane) sau într-o manieră deschisă (oricine poate răspunde).

#### Câte persoane doriți să răspundă la chestionar?

Chestionarul se poate adresa unui grup mic de oameni (spre exemplu, mai puțin de 50 – caz în care ideal este ca toată lumea să răspundă la chestionar) sau tuturor tinerilor din comunitate.

#### Prin ce metode se poate obține feedback?

Acest lucru se poate face într-o varietate de moduri:

- solicitarea opiniilor persoanelor pe care Centrul le cunoaște;
- cutiile de sugestii;
- ținând minutele ședințelor;
- formulare de feedback incluse în broșurile de promovare ale Centrului;
- sesiuni de oferire de feedback în cadrul ședințelor;
- un sondaj formal.

#### **Sfaturi:**

- Păstrați confidențialitatea. De exemplu, sondajele pot fi anonime.
- Fiți atenți la ceea ce se întâmplă în jur. Feedback-ul poate fi obținut și în cadrul evenimentelor din comunitate.
- Fiți pozitivi. Dacă răspunsul pe care îl obțineți în urma sondajelor nu este ceea ce ați sperat, reevaluați activitatea Serviciului și propuneți idei de îmbunătățire.

#### **Obținerea feedback-ului formal: realizarea unui sondaj**

##### Decideți cum să fie realizat sondajul

În primul rând, ar trebui să fie scris sau oral? Există mai multe avantaje și dezavantaje ale fiecărui tip de sondaj.

- Un sondaj oral (față în față, la telefon) este adesea mai puțin formal și poate fi mai ușor de inițiat și de realizat. Cu toate acestea, limbajul corporal sau tonul intervievatorului pot afecta răspunsurile și, desigur, anonimatul nu este o opțiune. În plus, este posibil ca răspunsurile să fie vagi și mai dificil de interpretat.
- Un sondaj în scris este formal și exact, iar pe termen lung, mai eficient. Cu toate acestea, poate fi mai dificil să convingeți oamenii să răspundă la un sondaj în scris, întrucât poate necesita mai mult timp.

#### Decideți cum să formulați întrebările

Pot fi utilizate întrebări deschise sau închise.

- Întrebările închise permit respondentului să bifeze dintr-un meniu cu diferite opțiuni. Acest meniu poate fi simplu: cu „da” sau „nu”. De asemenea, poate fi un răspuns multiplu sau o scală de evaluare (Ex: *Pe o scară de la unu la cinci, cinci fiind cel mai important, cum apreciați importanța identificării știrilor false?*). O scală de evaluare este adesea o modalitate simplă, dar foarte eficientă de a afla ceea ce cred respondenții. Scalele de cinci puncte (între unu și cinci) și cele de șapte puncte sunt cele mai utilizate când se face un sondaj în acest mod.
- Întrebările deschise permit persoanei să răspundă la întrebări cu propriile cuvinte. Un exemplu de întrebare deschisă ar fi: „Care crezi că este cea mai importantă problemă de sănătate cu care se confruntă comunitatea noastră și de ce?”. Avantajul utilizării întrebărilor deschise este că respondentul poate oferi mai multe detalii decât la întrebări închise. Cu toate acestea, întrebările deschise pot duce, de asemenea, la răspunsuri vagi greu de interpretat și de utilizat.

În sondaje, pot fi folosite ambele tipuri de întrebări.

**Atenție!** Țineți minte să mulțumiți respondenților pentru timpul acordat. Includeți în sondaj întrebări relevante, ca timpul de completare să nu fie foarte mare.

## 5. Glosar

- *Instituția gazdă* este persoana juridică de drept public sau persoana juridică de drept privat fără scop lucrativ care administrează activitatea de voluntariat și care încheie, în condițiile prezentei legi, contracte de voluntariat.
- *Beneficiarul voluntariatului* este persoana fizică sau juridică în folosul căreia se desfășoară activitatea de voluntariat. Instituția gazdă poate fi identică sau diferită de beneficiarul voluntariatului.
- *Contractul de voluntariat* este o convenție cu titlu gratuit, încheiată între o persoană fizică, denumită voluntar, și o persoană juridică, denumită instituție gazdă, în temeiul căreia prima se obligă față de a doua să presteze o activitate într-un domeniu de utilitate publică, fără a obține vreo recompensă financiară sau materială. Voluntariatul se poate desfășura pe baza unui contract încheiat în formă scrisă între voluntar și instituția gazdă, în condiții de libertate contractuală a părților și cu respectarea dispozițiilor prezentei legi. Dacă voluntarul a fost implicat mai mult de 20 de ore lunar în activitatea de voluntariat, instituția gazdă este obligată să încheie un contract de voluntariat. Contractul de voluntariat poate fi încheiat cu persoane care au atins vârsta de 16 ani. Persoanele care au atins vârsta de 14 ani pot încheia contract de voluntariat cu acordul scris al reprezentantului lor legal.
- *Coordonatorul de voluntari*. Conform regulamentului de aplicare a Legii Voluntariatului, coordonatorul de voluntari este acea persoană desemnată de instituția gazdă, responsabilă de planificarea și administrarea programului de voluntariat. Printre atribuțiile coordonatorului de voluntari se numără: planificarea și administrarea programului de voluntariat, recrutarea și selecția noilor voluntari, dezvoltarea de noi proiecte de voluntariat, elaborarea de sarcini pentru voluntari conform nevoilor beneficiarilor dar și ale instituției gazdă. Păstrează evidența activității fiecărui voluntar în dosarul personal al voluntarului, completează registrele de voluntari (Registrul de evidență a voluntarilor, Registrul de evidență a contractelor de voluntariat și a certificatelor nominale de voluntariat, Registrul de evidență a carnetelor de voluntar), etc.
- *Coordonatorul de serviciu*. Este persoana responsabilă de coordonarea și dezvoltarea unui serviciu din cadrul Centrului de tineret, unde este angajată sau activează în calitate de voluntar. Printre atribuțiile sale se numără: dezvoltarea unui plan de activități pentru serviciul de care este responsabil, identifică nevoia de voluntari pentru serviciul de care este responsabil și o comunică coordonatorului de voluntari, participă la dezvoltarea fișei de post pentru posturile necesare echipei sale, coordonează activitatea voluntarilor de pe serviciul său și îi comunică coordonatorului de voluntari informațiile necesare pentru completarea contractului de voluntar, carnetului de voluntar, etc. De asemenea, participă la recrutarea și selecția voluntarilor, împreună cu coordonatorul de voluntari.
- *Certificatul nominal de voluntariat*. Se eliberează, la cererea voluntarului, persoanelor care sunt implicate în activitatea de voluntariat mai puțin de 20 de ore lunar fără contract de voluntariat. În cazul în care voluntarul desfășoară concomitent activități de voluntariat în mai multe

instituții gazdă, toate instituțiile gazdă la care voluntarul efectuează mai puțin de 20 de ore lunar sunt obligate, la cererea voluntarului, să elibereze certificate nominale de voluntariat.

- *Carnetul de voluntar.* Se eliberează pentru fiecare voluntar care a efectuat activități de voluntariat în baza unui contract de voluntariat, în termen de 5 zile lucrătoare de la semnarea contractului. Reprezintă o oglindă a activității de voluntariat a posesorului documentului.

## 5.1 Tipuri de activități organizate în cadrul Centrului și Serviciului de voluntariat

|                             | Durata                         | Număr de participanți  | Modul de prezentare  | Tipul de implicare din partea participanților   | Scopul evenimentului   |
|-----------------------------|--------------------------------|--|--|---|--|
| Seminar                     | Durață medie de timp: 2-4 ore. | Numărul de participanți poate să fie mic, de la 10 la 20 de persoane. Totodată, poate să ajungă și la 100 sau chiar 200 de persoane. | De obicei, are o componentă teoretică și este susținut de către unul sau mai mulți profesioniști.  | Participanții nu sunt implicați activ în cadrul seminarilor, ei doar receptează informația emisă de către lector/speaker. La finalul evenimentului poate avea loc o sesiune de întrebări și răspunsuri. | Actualizarea de cunoștințe dintr-un anumit domeniu. Este o metodă de lucru în cadrul educației formale.  |
| Workshop (atelier de lucru) | Durață medie de timp: 2-4 ore. | În cadrul unui workshop se lucrează în grupuri mici de până la 10-15 participanți.   | Este definit de aspectul practic. Participanții lucrează împreună, ghidați de un facilitator, pentru a dezvolta un proiect, o strategie, un plan de acțiune etc. Facilitatorul este acea persoană care sprijină grupurile să ajungă la cele mai bune idei/rezultate, punând întrebări pe parcursul procesului de dezvoltare a planului/proiectului/strategiei. | Presupune implicarea activă a participanților. Este construit din diverse exerciții și metode non-formale de lucru.   | Este reprezentat de obținerea unor rezultate concrete și de dezvoltarea unor abilități din partea participanților. Este o metodă de lucru a educației non-formale. |



| Durata   | Număr de participanți   | Modul de prezentare  | Tipul de implicare din partea participanților  | Scopul evenimentului  |
|--|---|--|--|---|
| <p>Conferință</p> <p>Durata medie de timp: câteva ore (de la 4 până la 8)</p>  | <p>Numărul de participanți, de obicei, este mare, putând varia de la 30 până la câteva sute.</p>  | <p>Poate fi caracterizată doar de aspectul teoretic, însă poate fi realizat un mix între prezentarea teoretică, organizarea de diverse workshopuri și aspectul practic al celor discutate.</p> | <p>Implicarea participanților poate fi atât activă, cât și pasivă, în funcție de formatul pe care îl propun organizatorii.</p> | <p>Este utilizat atât pentru actualizarea cunoștințelor, cât și pentru stabilirea unor linii de acțiune pe temele evenimentului. Se regăsește atât în educația formală cât și în cea non-formală.</p>   |
| <p>Training</p> <p>În general, durează minim o zi și poate ajunge până la 7 zile. Sau poate fi împărțit pe perioade mai lungi de timp.</p> | <p>Maxim 30 de persoane.<br/>Poate fi organizat în interiorul Centrului, pentru angajații și voluntarii săi.<br/>De asemenea, poate fi organizat extern, pentru persoanele interesate de tema trainingului.</p> | <p>Este definit de aspectul practic.</p>   | <p>Presupune implicarea activă a participanților</p>   | <p>Presupune transfer de cunoștințe, dobândirea unor abilități noi sau îmbunătățirea celor deținute pe un subiect anume.<br/>Este o metodă de lucru a educației non-formale, utilizată pentru dezvoltarea unor atitudini noi sau modificarea celor existente.</p> |

## 6. Bibliografie

- 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](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 18.06.2010 [https://mecc.gov.md/sites/default/files/legea\\_voluntariatului\\_nr.\\_121\\_din\\_18.06.2016.pdf](https://mecc.gov.md/sites/default/files/legea_voluntariatului_nr._121_din_18.06.2016.pdf)
- Hotărârea Guvernului nr. 158 din 12.03.2012 cu privire la implementarea Legii voluntariatului nr. 121 din 18 iunie 2010 [https://mecc.gov.md/sites/default/files/hotarirea\\_guvernului\\_158\\_privind\\_implementarea\\_legii\\_voluntariatului.pdf](https://mecc.gov.md/sites/default/files/hotarirea_guvernului_158_privind_implementarea_legii_voluntariatului.pdf)
- Ghidul coordonatorului de voluntari din Republica Moldova [https://mecc.gov.md/sites/default/files/ghidul\\_coordonatorului\\_de\\_voluntari\\_din\\_republica\\_moldova.pdf](https://mecc.gov.md/sites/default/files/ghidul_coordonatorului_de_voluntari_din_republica_moldova.pdf)
- Ordinul Ministerului Tineretului și Sportului nr. 525 din 15.07.2015 cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Comisiei de certificare și a modelului Certificatului de instituție gazdă a activității de voluntariat [https://mecc.gov.md/sites/default/files/ordin\\_cu\\_privire\\_la\\_aprobarea\\_regulamentului\\_privind\\_organizarea\\_si\\_functionarea\\_comisiei\\_de\\_certificare.pdf](https://mecc.gov.md/sites/default/files/ordin_cu_privire_la_aprobarea_regulamentului_privind_organizarea_si_functionarea_comisiei_de_certificare.pdf)
- Ordinul Ministerului Tineretului și Sportului nr. 64t din 06 aprilie 2017 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru, organizarea și funcționarea Centrului de tineret [https://mecc.gov.md/sites/default/files/ordin\\_64t\\_din\\_06.04.2017\\_cu\\_privire\\_la\\_regulament\\_centru\\_de\\_tineret.pdf](https://mecc.gov.md/sites/default/files/ordin_64t_din_06.04.2017_cu_privire_la_regulament_centru_de_tineret.pdf)
- Modelul Lundy de Participare [sos-satelecopiilor.ro/wp-content/uploads/2019/04/Practice-guidance-Book-ROMANIAN.pdf](https://sos-satelecopiilor.ro/wp-content/uploads/2019/04/Practice-guidance-Book-ROMANIAN.pdf) [ec.europa.eu/info/sites/info/files/lundy\\_model\\_of\\_participation.pdf](http://ec.europa.eu/info/sites/info/files/lundy_model_of_participation.pdf)
- 8 Ways to Motivate and Engage Your Nonprofit's Volunteers, Motivarea voluntarilor – [donorbox.org/nonprofit-blog/motivate-and-engage-your-nonprofits-volunteers/?fbclid=IwAR0Z-4rkKLnHo6vUq06sSPxXhmkztVU2\\_C5CdB0nDyaPoSA2gkIXg3N-Kwlo](https://donorbox.org/nonprofit-blog/motivate-and-engage-your-nonprofits-volunteers/?fbclid=IwAR0Z-4rkKLnHo6vUq06sSPxXhmkztVU2_C5CdB0nDyaPoSA2gkIXg3N-Kwlo)
- Butt M., Yu, H., Soomro, K. A. and Acquadro Maran, D. (2017). The ABCE Model of Volunteer Motivation. Journal of Social Service Research. Advanced online publication [researchgate.net/publication/319146205\\_The\\_ABCE\\_Model\\_of\\_Volunteer\\_Motivation](https://www.researchgate.net/publication/319146205_The_ABCE_Model_of_Volunteer_Motivation)
- Utrecht Work Engagement Scale, Wilmar Schaufeli & Arnold Bakker [wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_English.pdf](https://wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf)
- How to Deliver Effective Feedback to Volunteers [sterlingvolunteers.com/blog/2018/05/deliver-effective-feedback-volunteers/](https://sterlingvolunteers.com/blog/2018/05/deliver-effective-feedback-volunteers/)
- Tips for Providing Performance Feedback to Volunteers [dssr.wa.gov.au/docs/default-source/file-clubs/volunteering/management/tips-for-providing-performance-feedback-to-volunteers.pdf?sfvrsn=2](https://dssr.wa.gov.au/docs/default-source/file-clubs/volunteering/management/tips-for-providing-performance-feedback-to-volunteers.pdf?sfvrsn=2)
- Jennete Nagym Stephen B. Fawcett, Strategic Planning [ctb.ku.edu/en/table-of-contents/structure/strategic-planning/vision-mission-statements/main](https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/structure/strategic-planning/vision-mission-statements/main)
- Ghid de practică „Pregătirea pentru ieșirea din îngrijire”, SOS Satele Copiilor, 2018 [sos-satelecopiilor.ro/wp-content/uploads/2019/04/Practice-guidance-Book-ROMANIAN.pdf](https://sos-satelecopiilor.ro/wp-content/uploads/2019/04/Practice-guidance-Book-ROMANIAN.pdf)