

Orientarea și instruirea voluntarilor

©Pro Vobis, 2003

În conformitate cu drepturile de proprietate intelectuală prevăzute de lege,
orice preluare integrală sau parțială a acestui material se va face doar cu
specificarea autorului și a sursei.

1. Orientarea voluntarilor.....	3
1.1. Ce este orientarea.....	3
1.2. Tipuri de orientare.....	4
1.3. Pregătirea procesului de orientare.....	6
1.4. Modalități de difuzare a informațiilor.....	6
1.5. Aspecte organizatorice.....	7
2. Instruirea voluntarilor.....	9
2.1. Instruirea - pro și contra.....	11
2.2. Organizarea instruirii.....	13
2.3. Etapele procesului de instruire.....	15
3. Evaluarea sesiunilor de instruire și orientare.....	17
4. Bibliografie.....	18

1. Orientarea voluntarilor

Orientarea este o oportunitate pentru voluntar - nu numai pentru a se familiariza cu organizația și activitățile concrete ale acesteia, dar și pentru a cunoaște posibilitățile de instruire existente.

Este foarte important să i se acorde timpul și atenția necesare sesiunii de orientare, pentru a se asigura acumularea de către noii voluntari a tuturor cunoștințelor și abilităților necesare activității de voluntariat.

Toți membrii echipei sunt încurajați să investească energie și timp în acest proces, să dea dovadă de disponibilitate și deschidere față de noii voluntari. Țineți minte că este vorba de o persoană care se poate simți uneori copleșită de informațiile din acest mediu nou, poate uita câteodată și care are nevoie de răbdare și sprijin pentru a se încadra în echipa deja existentă.

Cheia unei orientări de succes este *discuția*. Încurajați noul voluntar să întrebe și să își prezinte ideile echipei. Încercați să îi cunoașteți pe fiecare în parte și să evaluați corect nevoia lor de instruire și sprijin.

Întrebați ce știu să facă și ce le place să facă – determinați-i să se concentreze asupra potențialului muncii lor și dați-le posibilitatea să beneficieze de noi experiențe!

1.1. Ce este orientarea ?

Sesiunea de orientare, sau *sesiunea de bun venit*, reprezintă procesul prin care noii voluntari reușesc să acumuleze cât mai multe informații legate de organizația în care doresc să fie voluntari înainte de a începe activitatea.

Dacă vreți ca voluntarii care desfășoară activități de voluntariat în cadrul organizației voastre să fie bine informați, să își desfășoare activitățile în armonie și în deplină concordanță cu valorile și standardele de calitate ale organizației, atunci sesiunea de orientare trebuie inclusă neapărat în calendarul activităților!

Dacă vreți ca voluntarul să desfășoare cu plăcere activitatea pe care și-o dorește, dar pe care nu o cunoaște foarte bine, dacă vreți ca voluntarul să se dezvolte din punct de vedere personal, dar vreți ca el să aibă și rezultatele așteptate, atunci sesiunea de orientare este primul pas!

Sesiunea de orientare nu face decât să răspundă la câteva întrebări simple pe care oricine și le pune în momentul în care dorește să intre într-o organizație:

- De ce să mă implic?
- Cum să mă implic?
- Cu cine voi lucra?

1.2. Tipuri de orientare

Pentru ca sesiunea de orientare să fie eficientă, ea trebuie să fie abordată din cel puțin trei puncte de vedere:

- din punct de vedere al *cauzei* pentru care militează organizația;
- din punct de vedere al *sistemului de coordonare a voluntarilor*;
- din punct de vedere al *mediului social*.

Din punct de vedere al *cauzei* pentru care militează organizația este important ca voluntarul să cunoască misiunea, viziunea și valorile organizației, deoarece numai așa se va putea implica în

atingerea acestora prin activitatea sa. Etapele acestei faze a orientării trebuie să cuprindă informații despre:

- descrierea activităților generale ale organizației;
- descrierea grupurilor țintă;
- misiunea și viziunea organizației;
- istoricul organizației;
- programele și serviciile oferite;
- alte grupuri/organizații care lucrează în domeniu;
- planurile de viitor ale organizației.

Din punct de vedere al *sistemului de coordonare a voluntarilor* este important ca voluntarul să cunoască și să înțeleagă sistemul de management promovat și utilizat în cadrul organizației, întrucât acesta îl va afecta în mod direct.

Această etapă este recomandat să cuprindă:

- structura și programele organizației, ilustrând posibilitățile de implicare a voluntarilor;
- politicile și procedurile organizației;
- echipamentul de care se poate folosi voluntarul și regulamentul de utilizare a acestuia;
- așteptările organizației de la voluntar;
- beneficiile voluntarului în urma desfășurării activității respective;
- sistemul de menținere a evidenței activității;
- modalitățile de comunicare;
- calendarul organizației.

Din punctul de vedere al *mediului social* este important ca voluntarul să se integreze în echipa din care va face parte. Voluntarul trebuie să știe cui poate solicita ajutor în cazul în care întâmpină probleme, mai ales în cazul în care nu există un coordonator de voluntari. Voluntarul trebuie să-i cunoască pe cei cu care va colabora, atât voluntari cât și angajați. Din această perspectivă, elemente necesare în cadrul orientării sunt:

- prezentarea culturii organizației;
- cunoașterea echipei angajate, a membrilor și a celorlalți voluntari;
- familiarizarea cu coordonatorul de voluntari;
- familiarizarea cu sediul organizației și facilitățile oferite.

1.3. Pregătirea procesului de orientare

Atunci când noii voluntari intră în organizație oferiți-le o primire călduroasă pentru a-i face să se simtă în largul lor. Iată câteva sugestii în acest sens:

- pregătiți-le un pachet de bun venit care poate să includă o scrisoare de la conducerea organizației, o descriere a muncii pe care o va desfășura și o invitație de a participa la o sesiune de orientare a voluntarilor;
- oferiți-le un ghid al voluntarului, care să conțină tot ce trebuie să știe un voluntar (politici, proceduri, etc);
- prezentați voluntarul celorlalți voluntari, personalului organizației și membrilor consiliului director;
- faceți o prezentare specială a coordonatorului de voluntari și a rolului acestuia (dacă sesiunea este condusă de coordonatorul de voluntari, acesta se va prezenta singur);
- prezentați voluntarilor spațiul în care funcționează organizația (sala de ședințe, dependințele, biblioteca, locația telefonului și a altor utilități etc.).

1.4. Modalități de difuzare a informațiilor

Informațiile pe care voluntarii trebuie să le primească în cadrul sesiunii de orientare pot fi transmise prin metode diverse. Iată câteva posibilități:

- *cu ajutorul imaginilor:*
 - *album foto;*
 - *flip chart;*
 - *casetă video;*

- *retro sau video projector* - aceste prezentări sunt potrivite pentru grupuri de voluntari care depășesc 12 persoane;
- *cu ajutorul materialelor tipărite:*
 - *raportul anual* - oferă noului venit informații legate de istoricul și activitățile organizației;
 - *ghid de buzunar* adresat voluntarilor - care să cuprindă toate informațiile legate de specificul activităților organizației, drepturi și responsabilități și fișe informative;
- *prin comunicare verbală directă:*
 - *într-o întâlnire formală* - sub forma unei sesiuni de orientare;
 - *într-o întâlnire informală* - aici coordonatorul de voluntari și voluntarul au posibilitatea să se cunoască mai bine.

1.5. Aspecte organizatorice

În implementarea efectivă a sesiunii de orientare, trebuie luate în considerare următoarele aspecte:

- Cine se ocupă de susținerea sesiunii de orientare?
- Unde se desfășoară sesiunea de orientare?
- Ce trebuie să conțină agenda unei sesiuni de orientare?
- Ce materiale distribuim?

Sesiunea de orientare ar fi potrivit să fie susținută de *coordonatorul de voluntari* sau de persoana specializată în domeniul instruirii/formării. Dacă în organizație nu există nici coordonator de voluntari și nici o persoană responsabilă cu instruirea, este bine totuși ca sesiunea de orientare să fie condusă de o persoană care dispune de abilități de comunicare, de exemplu un angajat al departamentului de relații cu publicul sau, eventual, de un voluntar mai vechi, care cunoaște foarte bine istoricul, misiunea, valorile organizației și activitățile în care se pot implica voluntarii.

Este bine ca sesiunea de orientare să se desfășoare la sediul organizației pentru ca voluntarul nou venit să aibă posibilitatea să cunoască locul unde își va desfășura activitatea, să își cunoască colegii, voluntari și/sau angajați ai organizației.

Orice sesiune de orientare trebuie să răspundă la întrebarea: *“Ce trebuie să știe fiecare voluntar pentru a se simți confortabil și pregătit pentru activitatea pe care o va desfășura?”* Răspunsul la această întrebare va duce la alcătuirea programului de orientare, care trebuie să atingă următoarele aspecte:

- filosofia și valorile organizației;
- istoricul organizației;
- misiunea organizației și modul în care este dusă la îndeplinire;
- cum a fost înființată organizația, cine sunt partenerii ei, angajații și voluntarii;
- prezentarea conducerii organizației și sistemul de management folosit;
- prezența conducerii organizației și adresarea unui cuvânt de bun venit este benefică pentru sublinierea importanței pe care voluntarii o au pentru organizație;
- care este relația voluntarilor cu angajații și ceilalți actori implicați în activitățile organizației;
- prezentarea persoanei care se ocupă în mod special de voluntari;
- cine sunt finanțatorii organizației, de unde vin banii care intră în organizație și cum sunt cheltuiți; este important să atingem acest subiect demonstrând astfel transparența și deschiderea organizației.

Materialele folosite în cadrul sesiunii de orientare trebuie să cuprindă informații care să reflecte agenda sesiunii de instruire. De asemenea, este important ca fiecare participant să plece de la sesiunea de orientare cel puțin cu un fluturaș pe care să existe coordonatele organizației și misiunea acesteia. Forma

materialelor folosite în cadrul sesiunii de orientare este opțiunea organizației și poate fi una dintre următoarele:

- fluturași;
- broșuri;
- albume foto;
- ghid/manual al voluntarului;
- raportul anual al organizației;
- mapă de prezentare;
- formulare de evaluare a sesiunii de orientare.

Sesiunea de orientare trebuie adaptată și îmbunătățită în fiecare an pe baza observațiilor și sugestiilor venite din partea voluntarilor.

2. Instruirea voluntarilor

Toate locurile de muncă presupun anumite îndatoriri specifice și un anumit nivel al cunoștințelor și abilităților. Există o serie de standarde de calitate care trebuie atinse în fiecare activitate desfășurată. Aceste standarde sunt aceleași, atât în cazul rezultatului muncii unui salariat, cât și în cazul rezultatului muncii unui voluntar. O organizație care promovează standarde de calitate pentru activitățile sale nu stabilește standarde mai scăzute de calitate pentru serviciile oferite beneficiarilor sau clienților săi doar fiindcă activitățile sunt desfășurate, parțial sau total, de către voluntari.

Nu doar cei care desfășoară activități remunerate au așadar nevoie de instruire pentru a-și desfășura activitatea de calitate. Voluntarii trebuie instruiți pentru a învăța sau a-și dezvolta abilități specifice necesare în activitățile pe care le vor desfășura. Toate cursurile trebuie să fie în strânsă legătură cu poziția ocupată și trebuie să vizeze abilitățile specifice necesare și nu abilități generale.

Instruirea oferită de organizație este menită să crească

performanța în cadrul activităților de voluntariat. Această instruire este de fapt un bun câștigat pentru orice activitate viitoare a voluntarului (fie de voluntariat, fie plătită), iar acest aspect merită accentuat atunci când i se oferă voluntarului posibilitatea de a participa la o sesiune de instruire oferită de organizație. Informațiile și deprinderile dezvoltate pe parcursul acestor sesiuni de instruire sunt unul dintre beneficiile pe care le oferă organizația voluntarilor săi.

Sesiunile de instruire vin în întâmpinarea nevoilor voluntarilor legate de anumite deprinderi și cunoștințe de care ei au nevoie pentru a duce la îndeplinire activitățile pe care au ales să le desfășoare.

Faptul că am ales voluntarul potrivit nu înseamnă că acel voluntar nu are nevoie de un plus de informații care să-i îmbunătățească performanța, care să-l dezvolte personal sau profesional și mai ales să-l motiveze.

În funcție de nevoile specifice ale voluntarului, instruirea poate avea ca temă dezvoltarea unor abilități cu grade variabile de specificitate, respectiv generalitate, precum:

- elaborarea de materiale;
- asistența persoanelor cu deficiențe;
- comunicarea (interpersonală, discurs public);
- abilități de operare a computerului (procesare de text sau imagini, baze de date, etc);
- organizarea de evenimente, prezentări, programe;
- abilități de supervizare;
- relații publice;
- rezolvarea problemelor și analiza conflictelor;
- planificarea timpului și prioritizarea sarcinilor (independent și în echipă).

Este important ca instruirea să fie făcută de specialiști pe domeniul de formare respectiv. Instruirea trebuie adaptată, atât din punct de vedere al conținutului informațional cât și din punct de vedere al metodelor de transmitere a cunoștințelor, grupului specific de voluntari instruiți la un anumit moment. În general, este de preferat o abordare prietenoasă și practică, unei abordări rigide și formale. Limbajul trebuie controlat și eliminate elementele extrem de specifice sau jargonul profesional care ar putea speria voluntarul și l-ar putea demotiva, determinându-l să renunțe la activitatea pe care și-a ales-o.

2.1. Instruirea voluntarilor - pro și contra

Necesitatea instruirii voluntarilor este subiect de discuție datorită percepțiilor diferite asupra naturii activităților de voluntariat. Este sau nu necesară instruirea voluntarilor? Cum afectează instruirea natura spontană a voluntariatului? Sunt întrebări pentru care există răspunsuri diferite cu argumente de ambele părți.

Pe de o parte, instruirea este văzută ca esențială, cunoscându-se avantajele acesteia. Pe de altă parte, unii consideră că instruirea și voluntariatul sunt două concepte incompatibile - instruirea înlăturând "spontaneitatea" care ar caracteriza voluntariatul și riscând să îl profesionalizeze în exces și inutil.

Înainte de a începe să organizați instruirea, e important să știți *de ce* vreți să instruiți voluntarii și care sunt potențialele avantaje, atât pentru voluntari, cât și pentru organizație.

Posibile avantaje pentru *voluntari*:

- creează sentimentul de siguranță pentru că au la îndemână toate informațiile pentru îndeplinirea sarcinii și le oferă legitimitate pentru ocuparea poziției respective;
- creează sentimentul de apartenență la grup, la organizație;

- oferă posibilitatea de a-și dezvolta noi abilități, care îi ajută la nivel personal;
- oferă șansa de a obține noi idei, de a împărtăși experiențe, de a înfrunta temeri într-un cadru relaxat și prietenesc;
- oferă șansa de acreditare;
- poate fi o răsplată pentru angajamentul lor, arătându-le că implicarea lor e apreciată.

Posibile avantaje pentru *organizații*:

- poate fi o extindere a procesului de recrutare/selecție: o oportunitate pentru o evaluare ulterioară, demonstrând dacă voluntarul este sau nu potrivit pentru rolul atribuit;
- este un mijloc de a oferi un serviciu omogen clienților sau beneficiarilor organizației;
- este esențială pentru desfășurarea anumitor tipuri de activități: consiliere, consultanță;
- oferă celor din organizație posibilitatea de a cunoaște mai bine voluntarii;
- posibilitatea de a trece în revistă informații esențiale despre modul de lucru în cadrul organizației (confidențialitate, sănătate, siguranță);
- posibilitatea de a schimba stereotipurile despre voluntari (“dacă sunt voluntari nu înseamnă că nu sunt profesioniști”).

Posibile avantaje pentru *voluntari și organizații*:

- atrage, încurajează și motivează voluntarii;
- sporește încrederea voluntarilor, satisfacția activității îndeplinite corespunzător și poate descoperi abilități latente ale voluntarilor;
- poate crește atașamentul voluntarilor față de organizație și îi poate ține alături de aceasta pe termen lung;
- poate forma o echipă puternică și diversificată;
- ajută la definirea rolului și statutului voluntarului în cadrul organizației.

Posibile dificultăți pentru *voluntari*:

- poate solicita un angajament pentru o perioadă considerabilă de timp;
- poate amâna momentul începerii activității;
- poate fi intimidant;
- îi poate dezamăgi dacă nu se ridică la nivelul așteptărilor lor.

Posibile dificultăți pentru *organizații*:

- presupune costuri considerabile, atât materiale, cât și legate de timp;
- poate genera probleme pornind de la discrepanțe între instruire și așteptările voluntarilor, pe de o parte, și cerințele ulterioare ale practicării activității respective;
- angajații plătiți pot interpreta instruirea voluntarilor ca pe o amenințare;
- unii voluntari se opun procesului de instruire, motivând că ei au deja acele abilități sau experiența necesară (aceste atitudini pot fi combătute prin dorința organizației de a asigura o abordare unitară a activității atât de către angajați, cât și de către voluntari).

2.2. Organizarea instruirii

Pentru ca sesiunea de instruire a voluntarilor să fie eficientă și să răspundă atât nevoilor organizației, dar mai ales nevoilor de instruire ale voluntarilor trebuie să luăm în considerare următorii factori:

- stabilirea de scopuri și obiective clare: ce vă propuneți să realizați prin instruire?
- justificarea nevoii de a avea o sesiune de instruire;
- modalități de organizare a instruirii (structurată, în grup, unul-la-unu) după caz;
- planificarea bugetului (plata instructorilor, cheltuieli organizatorice pentru voluntari);
- accesibilitatea instruirii - oră, zi, locație;
- pregătirea unei sesiuni atractive și nu intimidante;

- alegerea instructorilor potriviți - din organizație sau din afara acesteia;

- păstrarea rezultatelor sesiunii de instruire - formulare de evaluare, materiale realizate, raportul întâlnirii etc.

Câteva dintre aspectele menționate mai sus pot genera dificultăți. Iată câteva modalități de a le depăși:

- *instruire obligatorie sau opțională?*

- se decide de către fiecare organizație în funcție de natura activităților ce urmează a fi desfășurate de către voluntari;

- obligativitatea trebuie precizată încă din faza de recrutare;

- *constrângerile temporale:*

- planificarea sesiunii de instruire din timp;

- publicizarea sesiunii de instruire;

- accentuarea beneficiilor voluntarilor în urma participării la sesiunile de instruire;

- alegerea unei locații accesibile și atractive;

- stabilirea unui orar flexibil;

- *organizarea unei sesiuni de instruire atractive:*

- nu folosiți neapărat cuvântul “instruire” pentru a descrie acest proces;

- evidențiați ideea că în cadrul sesiunii de instruire se formează abilități utile pentru voluntari;

- creați o atmosferă relaxantă și prietenoasă;

- stabiliți câteva reguli de desfășurare a instruirii pe care toți participanții să le respecte;

- *atragera la sesiunile de instruire a voluntarilor care posedă deja abilități dezvoltate:*

- accentuați specificul activității de voluntariat și beneficiile sesiunii de instruire;

- evidențiați conținutul extins al sesiunii de instruire - dincolo de formarea de abilități, sesiunea de instruire este locul în care se transmit cunoștințe despre organizație și voluntarii au posibilitatea să se cunoască între ei și să interacționeze;

- evidențiați faptul că în cadrul sesiunii de instruire voluntarii au posibilitatea să-și prezinte abilitățile și

cunoștințele, influențând astfel alegerea activității derulate ulterior;

- *gestionarea costurilor*:
 - împărțirea resurselor și costurilor de către două sau mai multe organizații care instruiesc voluntari în domenii similare;
 - schimbul de resurse între organizații;
 - solicitarea de finanțare sau sponsorizare pentru acoperirea cheluielilor legate de instruirea voluntarilor;
 - implicarea salariaților în derularea sesiunilor de instruire.

2.3. Etapele procesului de instruire

Etapele organizării unei sesiuni de instruire de succes sunt:

- *întocmirea planului* (identificarea nevoilor și stabilirea obiectivelor):
 - plănuiți durata instruirii și numărul de participanți;
 - țineți cont de cunoștințele, abilitățile și atitudinile voluntarilor;
 - folosiți o varietate de metode și tehnici de instruire;
 - vizați doar competențe care pot fi ulterior învățate în termen scurt;
 - faceți în așa fel ca durata cursului să fie suficientă, dar nu exagerat de lungă;
- *motivarea voluntarilor*:
 - precizați avantajele participării la instruire și a obiectivelor;
 - prezentați reușitele altor voluntari;
 - faceți astfel încât sesiunea de instruire să fie cât mai accesibilă;
 - oferiți posibilitatea instructorului să interacționeze cu voluntarii;
- *alegerea persoanei care va susține instruirea*:
 - alegeți o persoană calificată să susțină instruirea pe tema respectivă;

- țineți cont nu doar de cunoștințele de specialitate ale persoanei alese, ci și de abilitățile sale de comunicare și de interacțiune cu voluntarii;
- alegeți o persoană care va aborda sesiunea de instruire dintr-o perspectivă participativă și interactivă;
- alegerea locației sesiunii de instruire:
 - alegeți ca spațiu de desfășurare o sală primitoare - o masă rotundă sau scaunele așezate în semicerc sunt mult mai prietenoase decât un aranjament de tip sală de curs;
 - anunțați din timp locul de desfășurare a sesiunii de instruire;
 - asigurați-vă că viitorii participanți cunosc drumul către locația aleasă;
- durata sesiunii de instruire:
 - durata alocată sesiunii de instruire variază în funcție de subiectul abordat și de numărul de participanți;
 - indiferent de durata stabilită, asigurați-vă că sesiunea de instruire este activă și variată - monotonia îi va îndepărta pe voluntari;
- stabilirea numărului de participanți:
 - stabilirea numărului de participanți este foarte importantă pentru alegerea metodelor și tehnicilor eficiente de instruire;
 - grupurile foarte mari nu oferă posibilitatea unei interacțiuni efective între toți participanții;
 - o posibilitate în cazul grupurilor mai numeroase ar fi lucrul în echipe mici și schimbul de idei în plen;
- resurse necesare:
 - personalul care va susține instruirea;
 - asistenți sau responsabili cu partea logistică a sesiunii de instruire;
 - echipamentul necesar în stare de funcționare;
 - materiale care vor fi distribuite participanților;
 - sala de curs amenajată corespunzător;
 - evitarea întreruperilor pe cât posibil;

- punctualitatea este foarte importantă pentru a dovedi importanța voluntarilor pentru organizație și respectul acordat deciziei lor de a se implica în activități de voluntariat.

3. Evaluarea sesiunilor de orientare și instruire

Evaluarea sesiunilor de orientare și instruire este foarte importantă atât pentru a constata atingerea obiectivelor propuse cât și pentru a perfecționa sesiunile de orientare și instruire viitoare pe baza sugestiilor făcute de voluntarii instruiți. Aspectele pe care este indicat să le evaluăm sunt:

- aspectele organizatorice;
- prestația instructorului;
- informația transmisă în cadrul sesiunii;
- efectul asupra participanților.

Pentru a fi completă, evaluarea trebuie realizată de către toate părțile implicate în instruire: participanți, organizatori și instructori. Iată câteva aspecte care trebuie urmărite în evaluarea sesiunilor de orientare și instruire:

<i>Anunțarea sesiunii de instruire</i>	<i>Prestația instructorului/orilor</i>
<i>Responsivitatea la solicitările de informații</i>	<i>Interacțiunea dintre participanți și instructori</i>
<i>Receptivitatea la propuneri și sugestii</i>	<i>Adaptarea conținutului la reacția participanților</i>
<i>Spațiul de desfășurare a instruirii</i>	<i>Relevanța instruirii pentru activitatea care va fi desfășurată</i>
<i>Programul sesiunii</i>	<i>Calitatea și utilitatea discuțiilor</i>
<i>Utilitatea aparaturii folosite</i>	<i>Calitatea și utilitatea materialelor distribuite participanților</i>
<i>Tematica generală a instruirii</i>	<i>Accesibilitatea informațiilor transmise</i>

Evaluarea trebuie luată în considerare la programarea timpului sesiunii de instruire. Formularele de evaluare date spre completare în grabă, la sfârșitul unei sesiuni de instruire nu vor oferi informații utile și care să contribuie la îmbunătățirea sesiunilor de instruire viitoare.

4. Bibliografie

* * * . 1995. *Organising training for volunteers*. London: Camden Volunteer Bureau

McCurley, Steve și Rick Lynch. 2001. *Essential Volunteer Management*. London: The Directory of Social Change

Thornburgh, Shandran Jones. 2001. *Practical Tips for Planning Group-Oriented Volunteer Projects*. Volunteer Management Review. disponibil online la <http://charitychannel.com/resources/detailed/2076.html>