Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”
din Chișinău
Facultatea Psihologie și Psihopedagogie Specială
Catedra asistență socială

Olesea FRUNZE **Dumitru JURAVELI**

VOLUNTARIAT ȘI PARTENERIAT ÎN ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Curs universitar

Chișinău, 2026

Recomandat spre publicare de Senatul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău în ședința din 17.12.25, proces-verbal nr. 5

Recenzenți:

Stratan Valentina, dr., conf. univ.
Lapoșina Emilia, dr., conf. univ.

Redactor:

Luchian Tatiana, doctor în filologie

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII
DIN REPUBLICA MOLDOVA

Frunze, Olesea.
Voluntariat și parteneriat în asistență socială: Curs universitar / Olesea Frunze, Dumitru Juraveli; Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, Facultatea Psihologie și Psihopedagogie Specială, Catedra asistență socială. – Chișinău: [S. n.], 2026 (CEP UPSC). – 122 p.
Bibliogr.: p. 120-122 (33 tit.). – [100] ex.

ISBN 978-9975-48-377-3.
316.354.4:364(075.8)
F 94

© Olesea FRUNZE, 2026
© Dumitru JURAVELI, 2026
© CEP UPSC, 2026

Tipărit la Centrul Editorial-Poligrafic al Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, str. Ion Creangă, nr. 1, MD-2069

CUPRINS

I. ACTIVITATEA DE VOLUNTARIAT. DEFINIȚII ȘI ROLURI 5
1.1. Definirea activității de voluntariat 5
1.2. Principiile de bază ale voluntariatului 11
1.3. Domenii de implicare a voluntariatului 13
1.4. Rolul voluntariatului în dezvoltarea societății 14

II. DREPTURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE VOLUNTARILOR 17
2.1. Drepturile voluntarilor 17
2.2. Responsabilitățile voluntarilor 19
2.3. Contractul de voluntariat 21

III. MANAGEMENTUL VOLUNTARILOR 28
3.1. Repere teoretice 28
3.2. Voluntariat în protecția copilului 30

IV. PREGĂTIREA ORGANIZAȚIILOR PENTRU IMPLICAREA VOLUNTARILOR 37
4.1. Planificarea unui program de voluntariat 37
4.2. Proiectarea politicilor cu privire la implicarea voluntarilor 38
4.3. Angajarea unui coordonator de voluntari 43

V. RECRUTAREA VOLUNTARILOR 45
5.1. Definirea procesului de recrutare a voluntarilor 45
5.2. Procesul de recrutare 46

VI. SELECȚIA VOLUNTARILOR. ETAPE ȘI FORME 52
6.1. Pregătirea activității de selectie 52
6.2. Instrumentele necesare în selecția voluntarilor 54
6.3. Intervievarea voluntarilor 56

VII. ORIENTAREA ȘI INSTRUIREA VOLUNTARILOR.....60
7.1. Sesiunea de orientare 60
7.2. Instruirea voluntarilor.....62

VIII. MOTIVAREA VOLUNTARILOR.....68
8.1. Teoria altruismului.....68
8.2. Teoria instrumentalistă.....69
8.3. Teoria întăririi.....71
8.4. Teoria lui Maslow 73

IX. EVALUAREA PROGRAMELOR ȘI A VOLUNTARILOR 83
9.1. Conceptul de evaluare 83
9.2. Evaluarea – tipuri și clasificări.....84
9.3. Instrumente comune de evaluare.....87
9.4. Caracteristici și particularități ale evaluării 87

ANEXĂ.....92

BIBLIOGRAFIE 120

I. ACTIVITATEA DE VOLUNTARIAT. DEFINIȚII ȘI ROLURI

Obiective:

1. definirea și caracterizarea voluntariatului ca activitate de interes public;
2. identificarea rolurilor activității de voluntariat;
3. argumentarea importanței activității de voluntariat, componentă fundamentală a societății civile.

1.1. Definirea activității de voluntariat

Voluntariatul reprezintă un element esențial al societății civile, întrucât reflectă cele mai înalte valori ale umanității: pacea, libertatea, egalitatea de șanse, siguranța și justiția pentru toți. Activitatea voluntară se desfășoară în domenii de interes public precum asistență socială, protecția drepturilor omului, sănătate, cultură, artă, educație, cercetare, acțiuni umanitare, religie, filantropie, sport, protecția mediului și implicare comunitară.

În Republica Moldova, cadrul legal care permite organizarea și desfășurarea activităților de voluntariat este oferit de Legea nr. 121 din 18.06.2010. Aceasta definește voluntariatul ca fiind implicarea liber consimțită a unei persoane – voluntarul – în oferirea de servicii, competențe și aptitudini sau în realizarea unor activități de interes public, din inițiativă proprie.

Voluntar este orice cetățean al Republicii Moldova, 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 [9].

Exista mai multe definiții ale activității de voluntariat:

- ✓ „Voluntariatul este activitatea de interes public desfășurată din proprie inițiativă de orice persoană fizică, în folosul altora, fără a primi o contraprestație materială" (definiția din Legea voluntariatului 2006).
- ✓ „Voluntariatul este activitatea desfășurată din proprie inițiativă, prin care o persoană fizică își oferă timpul, talentele și energia în sprijinul altora fără o recompensă de natură financiară, dar care poate deconta cheltuielile realizate în sprijinul proiectului în care este implicată" (definiția Pro Vobis).
- ✓ „Voluntariatul este activitatea desfășurată din proprie inițiativă, de orice persoana fizică, în folosul altora, fără a primi o contraprestație materială" (definiție adoptată de Consiliul National al Voluntariatului, iunie 2002).
- ✓ „Orice acțiune întreprinsă de o persoană fără a se gândi la recompense financiare" (Tracker).
- ✓ „Orice muncă prestată relativ fără constrângere de o persoană cu intenția de a ajuta și fără a urmari un câstig financiar imediat" (Scheier).
- ✓ „Impulsul de a se orienta spre satisfacerea nevoilor celorlalți fără a se gândi la recompense financiare" (Manover) [1].

Activitatea de voluntariat, în accepțiunea sa contemporană, s-a conturat treptat odată cu transformările economice, sociale și politice prin care au trecut societățile. Mult înainte de a deveni o practică structurată și reglementată, voluntariatul se manifesta în mod infor-

mal, fiind integrat în viața comunităților. În cele ce urmează sunt prezentate câteva momente esențiale din evoluția acestuia.

➢ **Antichitatea și Evul Mediu.** În Antichitate, ajutorul reciproc era o practică comună în multe culturi. În Grecia antică și Roma, cetățenii erau încurajați să se implice în activități de sprijin pentru comunitățile lor. În Evul Mediu, activitățile de voluntariat erau adesea legate de biserici sau ordine religioase, care organizau ajutoare pentru cei săraci, bolnavi sau orfani. Multe dintre aceste inițiative se desfășurau sub forma donațiilor de bunuri sau muncă voluntară, coordonate de instituțiile religioase.

➢ **Secolul al XIX-lea.** Emergența organizării formale a voluntariatului: revoluțiile industriale și schimbările sociale din secolul al XIX-lea au adus o transformare semnificativă în societate, iar voluntariatul a început să capete o formă mai organizată. Multe dintre inițiativele caritabile au fost înființate de grupuri de cetățeni preocupați de problemele sociale emergente, cum ar fi sărăcia, bolile infecțioase și educația. Organizațiile de voluntariat, cum ar fi Crucea Roșie (înființată în 1863 de Henry Dunant), au început să joace un rol crucial în gestionarea crizelor și în oferirea de ajutor umanitar. În această perioadă au apărut și primele acte de legislație care au reglementat activitățile de voluntariat.

➢ **Secolul XX.** Profesionalizarea și globalizarea voluntariatului: începând cu prima jumătate a secolului XX, voluntariatul s-a consolidat ca o practică larg răspândită, iar organizațiile de voluntariat au început să-și extindă activitățile la nivel global. După Al Doilea Război Mondial, organizațiile internaționale, precum Organizația Națiunilor Unite (ONU), au promovat implicarea voluntarilor în proiecte de reconstrucție și ajutor umanitar. În acest context, voluntariatul a

devenit o componentă esențială a eforturilor de dezvoltare și ajutor internațional.

După anii ’60 și ’70 ai secolului XX, în special în țările dezvoltate, voluntariatul a început să fie perceput tot mai mult ca o formă de implicare activă în viața comunității. În această perioadă, activitățile de voluntariat s-au formalizat treptat, iar organizațiile nonprofit au început să atragă un număr tot mai mare de voluntari. La nivel global, voluntariatul a fost recunoscut ca un factor important în dezvoltarea comunităților și în soluționarea unor probleme sociale complexe. În epoca modernă, voluntariatul a devenit un element semnificativ al societăților contemporane. Celebra declarație a Națiunilor Unite: „Noi, oamenii, avem puterea de a schimba lumea” s-a transformat în acțiuni concrete ale voluntarilor din întreaga lume.

Serviciile de voluntariat au început să se extindă la nivel internațional încă din anii 1920-1930, fiind privite în acea perioadă ca o modalitate de a promova prietenia și cooperarea între tinerii din diferite țări. De exemplu, în timpul crizei economice din 1929, în Statele Unite ale Americii și în Bulgaria, voluntariatul a reprezentat și o modalitate de sprijin pentru tinerii fără loc de muncă. În schimbul activităților sociale desfășurate, acestora li se ofereau condiții de cazare și hrană. La sfârșitul anilor ’40 și pe parcursul anilor ’50 ai secolului trecut, tinerii voluntari au contribuit la reconstrucția unor regiuni ale Europei afectate de război și au stabilit relații de cooperare și prietenie care au depășit granițele naționale.

În Macedonia, la fel ca în alte foste republici, activitățile de voluntariat erau inițial desfășurate în principal în cadrul organizațiilor umanitare, cum ar fi Crucea Roșie. Odată cu apariția numeroaselor organizații neguvernamentale, care au început să dezvolte proiecte ce se bazează pe implicare civică și munca voluntară, voluntariatul

a căpătat noi direcții de dezvoltare. Totuși, studenții macedoneni se confruntă cu o formă de obligativitate: un program educațional îi impune să participe la activități de voluntariat pentru a dobândi experiență practică. Această cerință însă nu reflectă un nivel ridicat de participare voluntară în societate, mai ales în lipsa unei legislații clare care să reglementeze și să sprijine voluntariatul. În Franța, statutul voluntarului a fost redefinit, fiind introdus un cadru legal care presupune încheierea unui contract, chiar dacă activitatea rămâne neremunerată. Președintele Jacques Chirac a inițiat un Serviciu Civil, prin care fiecare tânăr să dedice un an activităților de voluntariat în beneficiul comunității. Cu toate acestea, măsura nu a dus la creșterea dorită a numărului de voluntari, deoarece tinerii se arată puțin interesați, în lipsa unor campanii eficiente care să promoveze implicarea socială.

Există însă și țări europene în care voluntariatul este puternic susținut de către autoritățile publice. În Austria, de exemplu, guvernul încurajează companiile să sprijine financiar proiectele de voluntariat, promovează integrarea voluntariatului în sistemul educațional și se implică în procesul de recrutare și orientare a voluntarilor către diverse organizații. După anul 1990, în majoritatea țărilor europene s-a înregistrat o creștere semnificativă a numărului organizațiilor neguvernamentale, precum și a persoanelor implicate în activități de voluntariat. În același timp, oportunitățile de participare la muncă voluntară s-au diversificat considerabil. În țări precum Germania, Austria, Spania sau Olanda au fost dezvoltate programe speciale destinate tinerilor, precum și cursuri de pregătire pentru voluntari, menite să sprijine dezvoltarea competențelor necesare implicării în activități comunitare.

Cu toate acestea, situația voluntariatului nu este uniformă la nivel european. În Belgia, de exemplu, organizațiile se confruntă cu difi-

cultăți în atragerea voluntarilor, pe fondul schimbării atitudinii populației față de implicarea în activități voluntare. În aceste condiții, multe organizații sunt nevoite să dezvolte strategii mai active pentru a stimula participarea cetățenilor la proiecte comunitare. În ceea ce privește structura de vârstă a voluntarilor, se observă o participare mai ridicată în rândul tinerilor, în timp ce persoanele în vârstă sunt, în general, mai puțin reprezentate. O excepție notabilă o constituie Olanda, unde seniorii se implică activ și dedică o parte semnificativă din timpul lor activităților de voluntariat. Societatea civilă olandeză este considerată un pilon important al voluntariatului, datorită spiritului de solidaritate manifestat în special de persoanele vârstnice, care oferă un exemplu pozitiv de implicare civică.

➢ **Secolul XXI.** Voluntariatul ca instrument de schimbare socială și educațională: în prezent, voluntariatul a devenit o activitate globală reglementată și promovată de numeroase organizații internaționale, guverne și instituții educaționale. Uniunea Europeană, de exemplu, susține voluntariatul prin diverse programe, cum ar fi „Corpul european de solidaritate", care încurajează tinerii să participe în proiecte de voluntariat în întreaga Europă. De asemenea, voluntariatul este tot mai des asociat cu dezvoltarea personală și profesională, fiind văzut ca o oportunitate de învățare și creștere pentru indivizi.

Voluntariatul are rădăcini îndepărtate, însă a cunoscut transformări importante de-a lungul istoriei. De la formele spontane de ajutor din cadrul comunităților până la programele internaționale bine organizate, voluntariatul rămâne o componentă esențială în sprijinirea persoanelor vulnerabile și în abordarea provocărilor la nivel global. Guvernul Republicii Moldova împărtășește această viziune și sprijină prin legislație inițiativele care promovează și încurajează implicarea

voluntară. Printre cele mai reprezentative acțiuni se numără Festivalul Voluntarilor, Săptămâna Națională a Voluntariatului, Conferința Națională a Voluntariatului și acordarea distincției „Meritul Civic" pentru contribuțiile aduse dezvoltării voluntariatului.

1.2. Principiile de bază ale voluntariatului

Voluntariatul se bazează pe un set de principii fundamentale care asigură o practică echitabilă, corectă și eficientă. Aceste principii reflectă valorile și etica implicării voluntarilor, având ca obiectiv binele comunității și al persoanelor beneficiare. Printre cele mai importante principii se numără:

- **Libertatea și opțiunea voluntară**

Participarea la activitățile de voluntariat trebuie să fie rezultatul unei decizii libere, fără presiuni externe sau constrângeri. Voluntarii aleg să se implice din dorința autentică de a sprijini o cauză, nu pentru avantaje materiale sau presiuni sociale.

- **Absența recompensei financiare**

Voluntariatul presupune implicarea neremunerată, motivată de dorința de a contribui la binele comunității. Costurile ocazionale, cum ar fi transportul sau materialele necesare, pot fi decontate, dar plata pentru activitatea efectivă nu este permisă.

- **Respectarea demnității umane și a drepturilor fundamentale**

Activitățile voluntare trebuie să respecte drepturile și demnitatea tuturor persoanelor implicate – voluntari și beneficiari. Nu trebuie să existe discriminare pe criterii de rasă, sex, religie, vârstă, orientare sexuală sau alte diferențe, iar toate persoanele trebuie tratate cu respect.

- **Confidențialitatea și protejarea informațiilor**

Voluntarii trebuie să păstreze confidențialitatea informațiilor

sensibile accesate în cadrul activităților, pentru a menține încrederea și respectul între organizații și comunitate.

- **Generarea unui impact pozitiv în comunitate**

Scopul voluntariatului este de a produce schimbări benefice în comunitate sau în viața celor care primesc ajutor, prin îmbunătățirea condițiilor de viață, educație, sănătate, protecția mediului sau alte domenii de nevoie reală.

- **Promovarea egalității și a diversității**

Voluntariatul trebuie să ofere șanse egale tuturor și să încurajeze diversitatea, considerând că perspectivele variate aduc valoare proiectelor și organizațiilor.

- **Asigurarea sprijinului și formării voluntarilor**

Organizațiile au responsabilitatea de a instrui voluntarii, de a le oferi orientare și perioade de acomodare, astfel încât aceștia să-și desfășoare activitatea în mod eficient și sigur.

- **Colaborare și transparență**

Cooperarea între voluntari și organizațiile coordonatoare trebuie să fie clar definită. Obiectivele, responsabilitățile și procedurile trebuie comunicate transparent pentru a crea un climat de încredere și a atinge scopurile comune.

- **Responsabilitate și angajament**

Voluntarii trebuie să-și respecte angajamentele, termenele și sarcinile asumate. Consecvența și seriozitatea sunt esențiale pentru succesul proiectelor.

- **Evaluarea și recunoașterea contribuțiilor voluntarilor**

Activitățile de voluntariat trebuie monitorizate și evaluate periodic. În același timp, munca voluntarilor trebuie recunoscută și apreciată, pentru a-i motiva și a evidenția valoarea contribuției lor.

1.3. Domenii de implicare a voluntariatului

Voluntarii pot contribui la o varietate de domenii, în funcție de interesele și competențele lor.

Domeniul social:

- consiliere și informare pe diverse teme;
- sprijin educațional pentru elevii cu dificultăți;
- organizarea campaniilor tematice (drepturile copilului, prevenirea HIV/SIDA etc.);
- pregătirea și distribuirea de pachete cu alimente sau îmbrăcăminte pentru beneficiari.

Domeniul ecologic:

- curățarea parcurilor și a locurilor de joacă;
- campanii de promovare a reciclării;
- ghidaj educațional în grădini botanice;
- activități educative în școli privind protecția mediului.

Domeniul civic:

- colectarea de semnături pentru inițiative comunitare;
- promovarea valorilor democratice;
- redactarea și trimiterea scrisorilor de susținere pentru diverse cauze;
- raportarea abuzurilor sau a actelor de corupție.

Domeniul cultural:

- asigurarea ghidajului în muzee;
- elaborarea de materiale și publicații specifice;
- campanii de promovare a instituțiilor culturale;
- activități educative în domeniul cultural;
- sarcini administrative (secretariat, copiere, arhivare);
- asistență la recepție și organizare de evenimente.

Domeniul sănătății:

- campanii de educație pentru sănătate (educație sexuală, alimentație echilibrată, prevenirea fumatului sau a consumului de droguri);
- activități educative în școli;
- sprijin pentru pacienții spitalizați;
- organizarea de programe radio sau concursuri pe teme medicale.

Domeniul administrativ:

- tehnoredactarea documentelor, realizarea de publicații și pagini web;
- traduceri și redactarea revistelor presei;
- activități de secretariat, copiere și arhivare;
- relaționarea cu publicul la recepție;
- sprijin în organizarea evenimentelor.

1.4. Rolul voluntariatului în dezvoltarea societății

În contextul globalizării și al schimbărilor permanente, societatea devine tot mai interdependentă și complexă. Voluntariatul, fie la nivel individual, fie în cadrul grupurilor, reprezintă o modalitate esențială de implicare civică și de consolidare a valorilor sociale. Prin activitățile voluntare, se pot atinge următoarele obiective:

- consolidarea și promovarea valorilor legate de spiritul comunitar, ajutorarea semenilor și solidaritatea față de cei din jur;
- exercitarea drepturilor și responsabilităților de membri activi ai comunității, precum și dezvoltarea continuă a competențelor personale, contribuind la atingerea potențialului individual.

Voluntariatul constituie o componentă fundamentală a societății moderne. Prin acțiunile voluntarilor, se reflectă mesajul Națiunilor Unite conform căruia „noi, oamenii, avem puterea și responsabilitatea de a contribui la schimbarea lumii". Declarația ONU reafirmă dreptul fiecărei persoane – femeie, bărbat sau copil – de a se asocia liber și de a desfășura activități voluntare, indiferent de cultură, etnie, religie, vârstă, sex, statut social sau economic. Toți oamenii trebuie să aibă libertatea de a-și oferi timpul, talentul și energia în beneficiul altora sau al comunității, fără a urmări avantaje financiare.

Voluntariatul are următoarele roluri în societate:

- implicarea întregii comunități în identificarea și rezolvarea problemelor locale;
- reprezentarea și susținerea celor care nu se pot exprima singuri;
- oferirea posibilității tuturor membrilor comunității de a participa la activități voluntare;
- ajutorarea fără a înlocui serviciile care trebuie asigurate de instituții sau de personalul remunerat;
- dezvoltarea competențelor individuale, a încrederii în sine, a creativității și valorificarea potențialului personal;
- întărirea solidarității la nivel familial, comunitar, național și global.

Responsabilitățile comune ale voluntarilor, organizațiilor și comunităților:

- crearea unui cadru în care activitatea voluntară este relevantă și contribuie la atingerea obiectivelor stabilite;
- elaborarea criteriilor clare de participare, inclusiv a condițiilor

de întrerupere a colaborării, și dezvoltarea politicilor care ghidează activitatea voluntară;

- asigurarea protecției voluntarilor și a beneficiarilor față de posibile riscuri;
- oferirea instruirii adecvate, evaluarea periodică și recunoașterea formală a contribuției voluntarilor;
- garantarea accesului tuturor la voluntariat, prin eliminarea barierelor de natură fizică, financiară, socială sau culturală.

Prin aceste roluri și responsabilități, voluntariatul contribuie atât la dezvoltarea indivizilor, cât și la progresul comunităților, fiind un pilon esențial al coeziunii sociale și al schimbării pozitive în societate.

Sarcini de muncă individuală

1. Scrieți un eseu de maximum două pagini cu genericul: ,,Omul cel mai fericit este acela care face fericiți cât mai mulți oameni".
2. Realizați o comparație prezentând asemănări și deosebiri între voluntariatul național și cel internațional.

II. DREPTURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE VOLUNTARILOR

Obiective:

1. identificarea principalelor drepturi ale voluntarilor;
2. analiza responsabilităților voluntarilor;
3. argumentarea rambursării integrale sau parțiale a cheltuielilor indispensabile pentru desfășurarea activității de voluntariat.

2.1. Drepturile voluntarilor

În legea cu privire la voluntariat sunt stipulate următoarele drepturi ale voluntarilor:

- participarea la elaborarea și derularea programelor pentru care a încheiat contractul;
- desfășurarea activității într-un anumit domeniu în funcție de posibilitățile proprii și conform regulilor existente în instituția gazdă;
- 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;
- rambursarea de către instituția gazdă, în condițiile convenite prin contract și potrivit legii, a cheltuielilor de transport, cazare, alimentare, în caz de necesitate – de deplasare, asigurare și a altor cheltuieli indispensabile pentru desfășurarea activității de voluntariat;

- posibilitatea de a solicita de la instituția gazdă un certificat nominal și scrisori de recomandare în baza metodologiei aprobate de Guvern, prin care să se recunoască prestarea activității de voluntar și să se confirme experiența și abilitățile obținute conform prevederilor contractuale;
- dreptul la timp de odihnă, astfel încât durata timpului de lucru, stabilită în condițiile legii, să nu afecteze sănătatea și resursele psihofizice ale voluntarului;
- informarea corectă și precisă cu privire la instituția gazdă, politica organizațională și programele acesteia;
- participarea la cursuri de instruire organizate, inițiate sau propuse de instituția gazdă pentru o mai bună desfășurare a voluntariatului [9].

Voluntarul d i n domeniul social beneficiază de:

- dreptul de a fi tratat ca un coleg cu drepturi egale, și nu ca forță de muncă ieftină;
- dreptul de a-i fi luate în calcul preferințele personale, temperamentul, experiența de viață, studiile și experiența profesională în acordarea de sarcini;
- dreptul de a participa la sesiuni de formare în domeniul în care este prestată activitatea, atât la începutul activității cât și pe parcurs, pentru a beneficia tot timpul de cele mai noi informații în domeniu;
- dreptul de a ști cât de mult depre centrul de voluntariat și despre organizația în care este plasat;
- dreptul la supervizare – orientare din partea unei persoane cu experiență, bine informată, cu răbdare, atentă și care dispune de timp pentru a răspunde nevoilor voluntarului;

- dreptul la un loc unde sa-și desfășoare activitatea;
- dreptul de a fi promovat și de a i se acorda din ce în ce mai multă responsabilitate, în conformitate cu rezultatele obținute;
- dreptul de a fi ascultat și de a juca un rol în planificarea activităților, de a se simti liber să facă sugestii și de a i se respecta opiniile;
- dreptul la recunoaștere, sub forma unor promovări sau premii, sau prin exprimarea cotidiană a aprecierii pe care o merită [9].

2.2. Responsabilitățile voluntarilor

Voluntarul are următoarele obligații:

a) să îndeplinească sarcinile primite din partea instituției gazdă;
b) în exercitarea contractului de voluntariat, să se subordoneze conducerii instituției gazdă cu care a încheiat contractul;
c) să ocrotească bunurile utilizate în cadrul activității de voluntariat;
d) să păstreze confidențialitatea informațiilor la care are acces în cadrul activității de voluntariat;
e) să nu admită transmiterea obligațiilor sale contractuale altor persoane fără acordul instituției gazdă; să respecte alte obligații care decurg din contractul de voluntariat [7].

În desfășurarea activităților de voluntariat în domeniul social, responsabilitățile voluntarilor se fundamentează pe câteva principii esențiale, menite să asigure eficiența și coeziunea activităților desfășurate.

1. Fii convins

Înainte de a te implica, cercetează-ți sentimentele și asigură-te că dorința de a ajuta pe alții este autentică și motivată de intenții reale.

2. Fii sigur

Nu-ți oferi serviciile până nu ești convins de valoarea și relevanța activităților pe care le vei desfășura.

3. Fii loial

Oferă sugestii și contribuții, dar respectă regulile organizației. Evită să critici ceea ce nu înțelegi complet; există adesea motive întemeiate pentru anumite decizii sau proceduri.

4. Spune ce gândești

Adresează întrebările și nelămuririle pe care le ai. Nu păstra pentru tine semnele de întrebare sau frustrările, deoarece acestea pot afecta negativ implicarea ta și buna funcționare a organizației.

5. Fii dispus să înveți

Instruirea este esențială pentru desfășurarea activității voluntare în condiții optime. Fii deschis la formare și perfecționare continuă.

6. Învață tot ce poți

Informează-te despre organizație și despre activitatea ta. Cunoașterea aprofundată a contextului în care activezi crește eficiența și impactul muncii tale.

7. Acceptă supravegherea

Îndrumarea și supervizarea sunt instrumente esențiale pentru a-ți îmbunătăți performanța și pentru a-ți îndeplini sarcinile mai eficient. Discută regulat cu coordonatorii și acceptă feedbackul oferit.

8. Fii de încredere

Respectă angajamentele luate și realizează ceea ce ți-ai propus. Nu promite mai mult decât poți realiza, pentru a menține credibilitatea și responsabilitatea personală.

9. Fii un bun coechipier

Integrează-te în echipă și colaborează armonios cu ceilalți voluntari. Munca devine mai plăcută și mai eficientă atunci când este desfășurată în cadrul unui grup unit și solidar.

2.3. Contractul de voluntariat

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. Instituția gazdă este obligată să încheie cu voluntarul un contract de voluntariat dacă acesta este implicat în activitatea de voluntariat mai mult de 20 de ore lunar.

Contractul de voluntariat este un acord scris între un voluntar și o organizație, care reglementează relația de voluntariat și stabilește drepturile și obligațiile ambelor părți implicate. Acesta are rolul de a formaliza colaborarea dintre organizație și voluntar, asigurând o înțelegere clară a termenilor și condițiilor activităților desfășurate. În multe țări, contractul de voluntariat este reglementat de legislația națională pentru a proteja atât voluntarul, cât și organizația. Contractul de voluntariat se încheie în două exemplare, dintre care unul se păstrează în mod obligatoriu în instituția gazdă, iar celălalt se înmânează voluntarului. 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.

Conținutul contractului de voluntariat. Contractul de voluntariat reprezintă documentul formal prin care se stabilesc drepturile

și obligațiile voluntarului și ale organizației gazdă. Acesta trebuie să includă următoarele clauze esențiale:

- *descrierea activității* – detaliază activitatea pe care voluntarul urmează să o desfășoare, în concordanță cu capacitățile, competențele și disponibilitatea sa;
- *perioada desfășurării activității* – precizează intervalul de timp în care voluntarul va fi implicat;
- *programul de lucru* – indică zilele și orele în care voluntarul își va desfășura activitatea;
- *bunurile materiale încredințate* – enumeră bunurile puse la dispoziția voluntarului, precum și valoarea acestora;
- *drepturile și obligațiile părților* – clarifică responsabilitățile voluntarului și ale organizației gazdă;
- *facilitățile oferite de instituția gazdă* – specifică eventualele beneficii sau resurse puse la dispoziția voluntarului;
- *cerințele voluntarului* – include cerințele profesionale, abilitățile sociale, interesele de dezvoltare și, după caz, cerințele de sănătate, confirmate prin certificat medical sau alte documente relevante;
- *răspunderea părților* – stabilește responsabilitatea voluntarului și a organizației pentru eventuale pagube cauzate în timpul desfășurării activității;
- *condițiile de nulitate și reziliere* – precizează situațiile în care contractul poate fi considerat nul sau poate fi reziliat.

Acest contract asigură claritate și protecție pentru ambele părți, creând un cadru formal pentru desfășurarea activității voluntare și contribuind la buna funcționare a programelor de voluntariat.

Elementele principale ale unui contract de voluntariat. Un contract de voluntariat trebuie să cuprindă elementele esențiale care îi conferă caracter legal și asigură claritatea obligațiilor și drepturilor ambelor părți. Principalele componente sunt următoarele:

a. Datele de identificare ale părților

- *Organizația***:** numele complet, sediul și datele de contact ale organizației care recrutează voluntarii.
- *Voluntarul***:** numele complet, adresa și datele de contact ale persoanei implicate.

b. Descrierea activității de voluntariat

- *Scopul activității:* precizarea obiectivelor și a motivului pentru care voluntarul se implică (de exemplu, sprijin în organizarea de evenimente, activități educaționale, proiecte de mediu etc.).
- *Domeniul de activitate:* specificarea sectorului în care voluntarul va activa (educație, sănătate, cultură, mediu etc.).

c. Durata contractului

- *Perioada desfășurării activității:* intervalul în care voluntarul se va implica, de exemplu 6 luni sau 1 an.
- *Programul de voluntariat:* orele și zilele de implicare, cu menționarea flexibilității, dacă este cazul.

d. Responsabilitățile voluntarului și ale organizației

- *Obligațiile voluntarului:* respectarea programului, confidențialitatea, respectarea regulilor interne și participarea activă în procesele de lucru.
- *Obligațiile organizației:* oferirea suportului pentru formare, a materialelor necesare, asigurarea unui mediu de lucru sigur și a eventualelor beneficii (de exemplu, decontarea transportului sau a mesei).

e. Beneficii pentru voluntar

- *Formare și dezvoltare profesională:* oportunități de instruire și dezvoltare personală oferite de organizație.
- *Recunoaștere:* certificate, recomandări sau alte forme de apreciere pentru activitatea depusă.
- *Compensații:* în anumite cazuri, acoperirea cheltuielilor indirecte precum transport, cazare sau materiale.

f. Confidențialitate și protecția datelor

- *Confidențialitatea informațiilor:* voluntarul se angajează să păstreze secretul informațiilor sensibile la care are acces.
- *Protecția datelor personale:* organizația precizează modul în care datele voluntarului vor fi protejate, conform legislației naționale (de exemplu, GDPR).

g. Asigurări și siguranță

- *Asigurarea voluntarului:* detalii despre asigurări disponibile, cum ar fi asigurarea de accidente sau sănătate.
- *Măsuri de siguranță:* precizări privind protecția voluntarilor în cazul activităților care implică riscuri.

h. Rezilierea contractului

- *Condiții de încetare:* modalitățile de reziliere a contractului de către voluntar sau organizație, inclusiv preavizul necesar.
- Termeni de notificare: procedura de informare a părților în cazul întreruperii colaborării.

Tipuri de contracte de voluntariat

- *Contract pentru o perioadă determinată:* valabil pentru o perioadă fixă, de obicei pentru un proiect sau o activitate specifică.

- *Contract pentru o perioadă nedeterminată:* fără dată finală clară, pentru implicare pe termen lung.
- *Contract de voluntariat ocazional:* pentru activități scurte, cum ar fi evenimente speciale sau campanii de o zi.

Situații speciale

- În cazul apariției unor situații independente de voința părților care îngreunează executarea obligațiilor, contractul poate fi renegociat.
- Dacă apare o situație care face imposibilă continuarea activității, contractul poate fi reziliat la inițiativa uneia dintre părți.
- Denunțarea unilaterală se poate face de către voluntar sau organizație cu un preaviz de 7 zile, fără prezentarea motivelor, dacă părțile nu au convenit altfel.
- Este interzis ca un contract de voluntariat să fie încheiat cu scopul de a evita încheierea unui contract individual de muncă, a unui contract civil de prestări servicii sau a altui tip de contract legal.

Responsabilitățile instituției gazdă. Instituția gazdă are obligația de a asigura desfășurarea activității de voluntariat într-un cadru sigur, legal și organizat. Principalele responsabilități sunt următoarele:

a) Recrutarea voluntarilor

- Voluntarii trebuie recrutați exclusiv pentru activități de utilitate publică, conform prevederilor contractului de voluntariat.

b) Preselecția beneficiarilor

- Instituția efectuează preselecția beneficiarilor cu care voluntarii vor interacționa, pentru a asigura relevanța și siguranța activităților desfășurate.

c) Condiții de muncă și siguranță

- Activitățile voluntarilor trebuie desfășurate respectând cerințele de protecție și igienă a muncii.
- Voluntarii nu pot fi implicați în activități periculoase sau care le-ar putea pune în pericol viața sau sănătatea.

d) Protecția intimității beneficiarilor

- Instituția trebuie să asigure confidențialitatea și protecția datelor și a intimității beneficiarilor cu care voluntarii interacționează.

e) Organizarea și reglementarea activității

- Elaborarea unui program de voluntariat și a unui regulament intern care să prevadă condiții clare de recrutare și standarde minime de activitate pentru voluntari, conform standardelor stabilite de Guvern.
- Stabilirea metodelor și instrumentelor de monitorizare și evaluare a activităților voluntarilor.

f) Instruirea și dezvoltarea voluntarilor

- Oferirea instruirii necesare pentru desfășurarea activităților, inclusiv utilizarea echipamentelor tehnice și respectarea condițiilor de securitate și sănătate în muncă.
- Dezvoltarea profesională și a abilităților voluntarilor, pentru a asigura realizarea obiectivelor contractului de voluntariat.

g) Asigurări și protecție medicală

- În cazul accidentelor sau al îmbolnăvirilor rezultate din activitatea voluntară, instituția gazdă asigură servicii medicale adecvate. Dacă voluntarul nu este asigurat, costul acestor servicii este suportat integral de instituție.
- Posibilitatea de rambursare, integrală sau parțială, a cheltuielilor necesare desfășurării voluntariatului (transport,

cazare, alimentație, asigurare facultativă contra riscurilor activității, diurnă etc.), cu acordul voluntarului.

h) Recunoașterea activității voluntarului

- La finalul perioadei de voluntariat, instituția poate elibera un certificat nominal care să ateste activitatea desfășurată, experiența și competențele dobândite, certificat ce va fi înregistrat într-un registru oficial.
- Voluntarii care desfășoară activități de peste 20 de ore lunar pot primi carnet de voluntar și scrisoare de recomandare.

Sarcini de muncă individuală

1. Elaborați un contract de voluntariat în care sa fie clar stipulate obligațiile și drepturile voluntarilor pentru organizația vizată.
2. Adăugați cu titlu de propunere 3 drepturi și 3 obligații ale voluntarilor ce nu se regăsesc în actuala lege.

III. MANAGEMENTUL VOLUNTARILOR

Obiective:

1. identificarea principalelor etape ce vizează managementul voluntarilor;
2. distingerea diferenței dintre aceste etape;
3. argumentarea celor 9 pași ai managementului activității de voluntariat.

3.1. Repere teoretice

Managementul voluntarilor presupune o serie de acțiuni planificate, menite să asigure recrutarea, implicarea și menținerea motivației acestora în cadrul organizației. Procesul poate fi structurat în următorii nouă pași.

1. Pregătirea organizației pentru implicarea voluntarilor

Aceasta este etapa de planificare, care presupune ajustări la nivel organizațional, atât în documente, cât și în atitudini și moduri de lucru. Etapa include:

- declararea voluntariatului ca valoare a organizației;
- analiza nevoilor organizației privind implicarea voluntarilor;
- elaborarea unui set de politici și proceduri;
- numirea sau angajarea unui coordonator de voluntari;
- redactarea documentelor necesare;
- alocarea unui buget pentru implicarea voluntarilor.

2. Recrutarea voluntarilor

Recrutarea reprezintă procesul de atragere a persoanelor interesate să se implice în activități de voluntariat. O planificare atentă, corelată cu procedurile de selecție și analiza nevoilor organizației, per-

mite identificarea voluntarilor potriviți pentru activitățile și misiunea organizației.

3. Selecția voluntarilor

Selecția constă în identificarea voluntarilor adecvați pentru activitățile organizației și, atunci când este necesar, în crearea de roluri noi pentru cei care nu se potrivesc unor poziții existente. Procesul de selecție trebuie să respecte criterii clare pentru a asigura succesul activităților.

4. Orientarea și instruirea voluntarilor

Sesiunea de orientare oferă voluntarilor oportunitatea de a:

- cunoaște organizația și activitățile acesteia;
- înțelege scopul implicării și modul de desfășurare a activităților;
- descoperi echipa și responsabilitățile specifice;
- fi informat privitor la posibilitățile de instruire disponibile.

5. Supervizarea voluntarilor

După recrutare, selecție și instruire, activitatea voluntarilor începe sub supravegherea coordonatorului de voluntari. Acesta se asigură că:

- activitățile se desfășoară conform programului;
- obiectivele sunt atinse în timp util și conform standardelor de calitate;
- echipa rămâne unită și fără conflicte interne.

6. Motivarea voluntarilor

Motivarea voluntarilor necesită înțelegerea diversității motivelor pentru care aceștia s-au implicat. Ea presupune:

- crearea condițiilor optime pentru desfășurarea activităților;
- identificarea motivației individuale și colective pentru a menține implicarea și angajamentul voluntarilor.

7. Recunoașterea meritelor voluntarilor

Recunoașterea implicării voluntarilor este un proces continuu, nu doar un eveniment sau premiu. Ea presupune:

- identificarea nevoilor voluntarilor;
- oferirea recunoașterii potrivite pentru fiecare individ sau grup, contribuind la menținerea motivației și satisfacției.

8. Asigurarea bunei relații între voluntari și personalul angajat

Colaborarea eficientă între voluntari și angajați este esențială pentru succesul organizației. Coordonatorul de voluntari acționează ca mediator și avocat al voluntarilor, asigurând:

- înțelegerea și respectarea rolurilor de către personalul angajat;
- creșterea motivației și a implicării voluntarilor;
- colaborarea armonioasă între toate părțile implicate.

9. Evaluarea programelor și a voluntarilor

Evaluarea este necesară pentru responsabilizarea organizației și justificarea activităților. Aceasta presupune:

- măsurarea rezultatelor programelor și a impactului asupra beneficiarilor;
- furnizarea unor date și rezultate care să susțină continuarea sau extinderea activităților;
- identificarea aspectelor care necesită îmbunătățiri pentru viitoare proiecte.

3.2. Voluntariat în protecția copilului

Voluntariatul în protecția copilului aduce beneficii semnificative atât pentru copii, cât și pentru voluntari și comunitate. Voluntariatul în domeniul protecției copilului reprezintă o componentă esențială a sistemului de sprijin pentru copiii vulnerabili sau aflați în dificultate.

Activitățile voluntare în acest sector sunt vitale pentru oferirea de asistență, protecție și oportunități de dezvoltare copiilor care au nevoie de suport din partea comunității sau a instituțiilor specializate. Voluntarii în protecția copilului pot avea diverse roluri și responsabilități, contribuind la multiple aspecte ale protecției și dezvoltării acestora. Printre principalele roluri se numără:

1. Sprijin emoțional și psihologic

Voluntarii oferă suport psihologic copiilor care au suferit traume cauzate de abuz sau neglijență. Prin consiliere, jocuri terapeutice sau simpla prezență stabilă, voluntarii ajută copiii să-și exprime sentimentele, să gestioneze traumele și să-și dezvolte reziliența emoțională.

2. Mentorat și tutelă

Voluntarii pot deveni mentori sau tutori pentru copii, în special pentru cei din centrele de plasament, sprijinindu-i să-și construiască încrederea în sine, să dobândească abilități de viață și să se integreze mai ușor în societate.

3. Activități educative și recreative

Voluntarii organizează activități educative (ateliere de învățare, ore suplimentare, suport școlar) și recreative (jocuri, sporturi, activități artistice), oferind copiilor un mediu sigur și stimulativ pentru dezvoltarea intelectuală, fizică și socială.

4. Sprijin în integrarea socială

Voluntarii facilitează integrarea copiilor din centrele de plasament sau familii vulnerabile în comunitate, promovând socializarea, învățarea abilităților interpersonale și adaptarea la viața de zi cu zi.

5. Avocați ai drepturilor copilului

În anumite situații, voluntarii colaborează cu autoritățile sau organizațiile de protecție a copilului pentru a promova și apăra drep-

turile acestora, asigurând accesul la protecție, resurse și oportunități pentru dezvoltarea lor integrală.

a. Pentru copii:

- *Un mediu mai sigur și mai stabil*: voluntarii pot ajuta la crearea unui mediu mai sigur și mai stabil pentru copii care au trecut prin experiențe traumatizante.
- *Acces la resurse educaționale și de dezvoltare*: prin activitățile educaționale și recreative organizate de voluntari, copiii pot beneficia de o mai bună educație și dezvoltare personală.
- *Sprijin emoțional*: voluntarii pot oferi un sprijin emoțional esențial pentru copii care au nevoie de cineva în care să aibă încredere, contribuind la recuperarea lor psihologică.

b. Pentru voluntari:

- *Dezvoltare personală*: voluntariatul în protecția copilului este o oportunitate excelentă de dezvoltare personală. Voluntarii învață abilități de comunicare, consiliere și gestionare a situațiilor dificile, ceea ce le poate îmbogăți experiența de viață și abilitățile profesionale.
- *Satisfacție personală*: implicarea într-un proiect care ajută copiii vulnerabili poate aduce un sentiment puternic de satisfacție personală și împlinire.
- *Crearea de legături sociale*: voluntarii pot construi relații de colaborare și prietenie atât cu alți voluntari, cât și cu profesioniștii care lucrează în domeniul protecției copilului.

c. Pentru comunitate:

- *Creează o cultură a responsabilității sociale*: implicarea în protecția copilului contribuie la dezvoltarea unei culturi a responsabilității și solidarității în comunitate, promovând respectul pentru drepturile copilului.

- *Reducerea riscurilor sociale*: implicarea voluntarilor în activitățile de protecție a copilului poate contribui la reducerea problemelor sociale, cum ar fi abandonul școlar, delincvența juvenilă și alte forme de marginalizare a copiilor.

Pentru a deveni voluntar în protecția copilului, persoanele interesate trebuie să urmeze câțiva pași esențiali:

- **Căutarea unei organizații de protecția copilului**: primul pas este identificarea unei organizații nonprofit, a unui centru de plasament sau a unei instituții care lucrează în domeniul protecției copilului.
- **Informarea și pregătirea**: este important ca voluntarii să fie bine informați în ceea ce privește drepturile copilului, problemele cu care se confruntă copiii vulnerabili și modalitățile de interacțiune cu aceștia. Multe organizații oferă formare și sesiuni de instruire pentru voluntarii lor.
- **Aplicarea și procesul de selecție**: de obicei, organizațiile solicită completarea unui formular de aplicare și, uneori, un interviu. De asemenea, pot fi necesare verificări de antecedente penale, având în vedere vulnerabilitatea copiilor.
- **Participarea la sesiuni de formare**: organizațiile de protecția copilului oferă de obicei sesiuni de formare, care pot include teme legate de siguranța copiilor, comunicarea eficientă cu aceștia, recunoașterea semnelor de abuz sau trauma.

Rolul și importanța voluntarilor în protecția copilului. Voluntarii din domeniul protecției copilului joacă un rol esențial în sprijinirea și protejarea drepturilor copiilor, în special în cazurile de abuz, neglijență, abandon sau alte situații de vulnerabilitate. Implicarea acestora contribuie la crearea unui mediu sigur și stimulativ, care

susține dezvoltarea fizică, emoțională și psihologică a copiilor. O parte semnificativă a organizațiilor și instituțiilor active în protecția copilului nu implică sau implică neprofesionist voluntarii în activități. Implicarea profesională a voluntarilor reprezintă o soluție eficientă, aducând multiple beneficii:

- **Creșterea calității și a diversității serviciilor**: voluntarii contribuie la diversificarea și îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor.
- **Susținerea stabilității organizațiilor**: participarea voluntarilor poate spori stabilitatea și capacitatea organizațiilor de a-și desfășura activitatea.
- **Promovarea organizației**: voluntarii acționează ca purtători de cuvânt credibili și motivați, reprezentând imaginea pozitivă a organizației în comunitate.

Este important de menționat că voluntarii **nu substituie personalul calificat**, ci oferă un plus de atenție, energie și creativitate în serviciile destinate copiilor, facilitând astfel munca angajaților plătiți.

Precauții în implicarea voluntarilor. Înainte de a include voluntari în lucrul direct cu copiii, trebuie luat în considerare *gradul de vulnerabilitate al beneficiarilor*. Copiii, în special cei cu dizabilități, nevoi speciale sau care au suferit abuzuri, necesită o abordare atentă în managementul voluntarilor. Este esențială:

- *selecția riguroasă a voluntarilor*, pentru a asigura protecția și calitatea interacțiunilor;
- *supravegherea și evaluarea continuă a activității voluntarilor*, pentru a menține standarde înalte de protecție și suport;
- *instrucțiunea și formarea adecvată*, pentru ca voluntarii să înțeleagă nevoile speciale ale copiilor și modul de interacțiune potrivit.

Beneficiile implicării voluntarilor. Voluntarii reprezintă o resursă valoroasă pentru organizațiile de protecție a copilului, oferind sprijin personalului plătit și aducând valoare adăugată serviciilor. Prin implicarea lor, organizațiile pot:

- să îndeplinească mai eficient sarcinile complexe;
- să ajungă la un număr mai mare de beneficiari;
- să diversifice modalitățile de comunicare și promovare în comunitate.

Activități desfășurate de voluntari. Voluntarii pot participa în multiple domenii, în funcție de nevoile organizației:

- lucrul direct cu beneficiarii;
- activități educative, culturale și recreative;
- organizare și coordonare de evenimente;
- activități administrative și de birou;
- redactarea de documente și materiale informative;
- strângerea de fonduri și managementul proiectelor;
- comunicare și relații publice;
- campanii publice, cercetări și anchete sociale;
- activități ecologice și turistice;
- întreținerea bunurilor și infrastructurii organizației.

Beneficiile organizației datorate implicării voluntarilor: eficientizarea muncii; creșterea calitativă în ceea ce privește resursele umane; atingerea scopurilor propuse; creșterea calității și acoperirii serviciilor; realizarea programelor propuse; promovarea imaginii organizației; reducerea costurilor; atragerea de noi membri [4].

În ciuda beneficiilor sale, voluntariatul în protecția copilului poate veni cu provocări semnificative:

• **Gestionarea traumelor**: voluntarii pot întâlni copii care au suferit abuzuri severe sau traume. Este important ca aceștia să fie bine pregătiți să gestioneze emoțiile și situațiile dificile.

• **Timp și angajament**: voluntarii în acest domeniu trebuie să fie dedicați și dispuși să petreacă timp considerabil în sprijinul copiilor, ceea ce poate fi un angajament pe termen lung.

• **Lucrul cu profesioniștii din domeniu**: colaborarea cu asistenți sociali, psihologi și alți specialiști poate fi necesară pentru a oferi cea mai bună asistență copiilor, iar acest lucru poate necesita coordonare și comunicare constantă.

Sarcini de muncă individuală

1. Proiectați avantajele celor 9 etape ale managementului activității de voluntariat.
2. Schițați un program de activități realizate de voluntari în ONG-uri al căror scop este protecția copilului.

IV. PREGĂTIREA ORGANIZAȚIILOR PENTRU IMPLICAREA VOLUNTARILOR

Obiective:

1. analiza etapelor necesare pentru pregătirea organizației în vederea implicării voluntarilor;
2. evaluarea nevoilor organizației privind participarea și contribuția voluntarilor;
3. fundamentarea importanței angajării unui coordonator de voluntari pentru gestionarea eficientă a activităților.

4.1. Planificarea unui program de voluntariat

Pregătirea organizațiilor pentru implicarea voluntarilor reprezintă un pas fundamental pentru asigurarea unei experiențe pozitive atât pentru voluntari, cât și pentru organizație. Implicarea voluntarilor trebuie să fie planificată și structurată, astfel încât să aducă beneficii reale și să fie sustenabilă. Organizarea eficientă presupune parcurgerea unor etape preliminare, orientate spre faptul ca voluntarii să se simtă bineveniți și ca activitățile desfășurate să corespundă motivațiilor și așteptărilor lor. O pregătire atentă permite desfășurarea activităților într-un mod eficient și armonios, maximizând avantajele pentru toate părțile implicate.

Pașii de urmat în pregătirea organizației:

- declararea voluntariatului ca o valoare a organizației;
- analiza nevoilor organizației în ceea ce privește implicarea de voluntari; elaborarea unui set de politici/proceduri;

- numirea/ angajarea unui coordonator de voluntari; redactarea documentelor necesare;

alocarea unui buget pentru implicarea voluntarilor.

Analiza nevoilor organizației în ceea ce privește implicarea de voluntari presupune trei etape:

- *identificarea posibilelor sarcini;*
- *întocmirea fișelor postului;*
- *reliefarea profilului candidatului*.

Voluntarii au nevoie să-și înțeleagă *rolul și locul în organizație*, atât din punct de vedere al activităților pe care urmează să le desfășoare, cât și prin raportare la misiunea organizației. Oamenii devin voluntari pentru o cauză, și nu pentru o organizație în sine. Deci, ei trebuie să înțeleagă care este legătura dintre activitatea pe care o desfășoară și cauza organizației. Este important să se facă distincția între activitățile care sunt potrivite pentru voluntari și cele care este mai potrivit să fie alocate unor angajați (în cazul în care ei există) [10].

4.2. Proiectarea politicilor cu privire la implicarea voluntarilor

În contextul voluntariatului, termenul de „politică" sau „politici" se referă la existența unui document scris care reflectă angajamentul organizației față de modul în care voluntarii sunt implicați în activități. Acest document stabilește cadrul de colaborare și principiile de funcționare chiar înainte ca voluntarii să intre în contact direct cu organizația.

Politica unei organizații într-un anumit domeniu reprezintă:

o declarație de intenție („Acesta este modul în care ne propunem să implicăm voluntari în activitatea organizației noastre");

o declarație de poziție („Acesta este modul în care noi facem activitatea X");

o descriere a structurii de implicare a voluntarilor (modul în care organizația recrutează voluntari, oferă sprijin etc.).

Politica unei organizații reprezintă fundamentul tuturor activităților sale și se află pe locul doi doar în raport cu legislația în vigoare și statutul organizației. Politica privind implicarea voluntarilor se deosebește de un contract individual de voluntariat. Politicile sunt generale, aplicabile tuturor voluntarilor și reprezintă poziția unilaterală a organizației față de acest aspect. În schimb, contractul de voluntariat este un angajament specific, bilateral, care implică atât organizația, cât și voluntarul, fiind adaptat situației și rolului fiecărui voluntar în cadrul organizației. Deși contractele se bazează pe prevederile politicii organizației, ele detaliază responsabilitățile și drepturile specifice ale voluntarului.

Procedurile sunt instrumente prin care politicile sunt transpuse în practică. Deși uneori poate fi dificilă diferențierea, politicile și procedurile au roluri distincte:

- **Politica** reprezintă principiul sau planul de acțiune și răspunde la întrebarea: **CE trebuie făcut** într-o anumită situație?
- **Procedura** reprezintă pașii concreți necesari pentru aplicarea politicii și răspunde la întrebarea: **CUM se va acționa** pentru a respecta principiile stabilite?

O politică coerentă privind implicarea voluntarilor aduce multiple avantaje organizației și voluntarilor, contribuind la:

- maximizarea eficienței activităților voluntare;
- reducerea riscurilor asociate managementului voluntarilor;
- claritate și transparență în relația dintre organizație și voluntari;
- crearea unui cadru predictibil și sigur pentru desfășurarea activităților voluntare.

Astfel, politica privind voluntariatul devine un instrument esențial pentru buna funcționare a organizației și pentru asigurarea unei experiențe pozitive și productive pentru voluntari.

Rolul politicii cu privire la implicarea voluntară, ca și al celorlalte politici dezvoltate de organizații, este de a maximiza eficiența și de a scădea riscurile.

Beneficii pentru organizație:

claritate: toată lumea știe ce se întâmplă;

consecvență: toată lumea este tratată în mod egal;

economie de timp: politica servește ca punct de plecare în luarea deciziilor, nefiind nevoie ca fiecare situație specifică să necesite discuții prelungite;

depersonalizează procesul de luare a deciziilor: se evită acuzele de favoritisme și/sau discriminare;

eficiență: fiecare persoană știe unde anume să se adreseze pentru diferite probleme (deconturi etc.).

În plus, existența unui set de politici demonstrează – în măsura în care este și aplicată – profesionalismul organizației.

Beneficii pentru voluntari:

siguranță: știu întotdeauna care este poziția lor;

previne conflicte: se reduce posibilitatea izbucnirii unor conflicte cu angajații sau cu beneficiarii;

satisfacție: resimțită de voluntari cu privire la aderarea la o organizație profesionistă;

claritate: voluntarii își vor cunoște mai bine drepturile și responsabilitățile; ei vor ști unde să se adreseze în cazul în care au o plângere. De asemenea, când noi voluntari intră în organizație, își găsesc mai ușor locul;

consecvență: voluntarii vor fi tratați cu consecvență și vor putea la rândul lor să aplice cu consecvență aceleași tratamente;

respect: voluntarii se vor simți respectați și importanți pentru organizație;

productivitate: voluntarii își vor putea desfășura activitatea fără a întrerupe mereu supervizorul sau alte persoane pentru a lua decizii referitoare la acțiunile sale;

depersonalizarea conflictului: se evită acuzele de favoritisme și/sau discriminare;

angajament: voluntarii vor fi mai atașați de organizație atunci când se simt apreciați, protejați și importanți pentru aceasta.

Politici generale, aplicabile voluntarilor, pot fi cele legate de:

menținerea confidențialității;

evitarea conflictului de interese;

folosirea afilierii la organizație în alte contexte;

luarea de poziții în numele organizației;

relațiile voluntari-clienți și voluntari-angajați;

dreptul voluntarilor de a spune nu;

folosirea de alcool și droguri în incinta organizației sau în timpul derulării activității de voluntariat;

modalități de acțiune în cazuri de hărțuire sexuală;
accesul la informații al voluntarilor;
promovarea multiculturalismului.

Politicile specifice implicării voluntarilor pot fi cele legate de:
diferențierea între sarcinile specifice angajaților și sarcinile pentru voluntari; elaborarea fișelor postului;

protecția muncii; recrutarea; intervievarea;

selecția;

solicitarea de caziere;

verificarea referințelor/recomandărilor; perioada de probă.

În elaborarea unui set de politici se pot delimita *cinci etape*:

- *cercetarea* – studierea politicilor altor organizații;
- *consultarea* – implicarea cât mai multor voluntari și membri posibil, inclusiv pe cei din structurile de conducere. Se discută de ce se preferă implicarea voluntarilor, ce îndatoriri au aceștia și ce presupune munca lor;
- *stabilirea politicilor de care are nevoie organizația* – în general, în domeniile în care există un factor de risc, în care trebuie enunțată și comunicată poziția organizației, în care există probleme la momentul actual;
- *prioritizarea politicilor* – după stabilirea listei de politici, ierarhizarea acestora va duce la stabilirea agendei de lucru pentru dezvoltarea setului de politici;
- *scrierea politicilor* – se va folosi un limbaj cât mai clar și mai concis.

4.3. Angajarea unui coordonator de voluntari

Rolul coordonatorului de voluntari este esențial pentru succesul unei organizații care alege să implice activ și eficient voluntari în vederea realizării misiunii organizației.

Responsabilităţile principale ale coordonatorului de voluntari includ:

Responsabilități referitoare la gestionarea voluntarilor:

- de a pregăti organizația pentru implicarea voluntarilor;
- de a pregăti materialele publicitare, comunicatele de presă și a menține legătura cu presa și pentru promovarea programului de voluntariat;
- de a recruta, intervieva și selecta voluntarii;
- de a se asigura că este respectată legislația și principiile legate de non-discriminare;
- de a planifica și organiza programe pentru orientarea și instruirea noilor voluntari;
- de a asigura decontarea costurilor voluntarilor;
- de a evalua rezultatele muncii voluntarilor;
- de a oferi sprijin voluntarilor la nevoie;
- de a menține legătura cu voluntarii prin buletinul organizației, întâlniri etc.

Responsabilități referitoare la angajați:

- de a asista angajații organizației în vederea identificării nevoii de voluntari;
- de a instrui angajații în ceea ce priveşte munca în echipă cu voluntari, supervizarea lor etc.

Responsabilități administrative:

- de a menține la zi informațiile și datele cu privire la implicarea voluntarilor în programele organizației;

- de a redacta rapoarte cu privire la implicarea voluntarilor;
- de a organiza evenimente prin care organizația și angajații să-și manifeste aprecierea față de sprijinul adus de voluntari;
- de a administra bugetul referitor la implicarea voluntarilor etc.

Pentru a face față cu succes acestor responsabilități, coordonatorul de voluntari ar trebui să întrunească (cumulativ, dacă e posibil) următoarele condiții:

- să fie empatic și să știe cum să reacționeze în diferite situații;
- să aibă cunoștințe de managementul voluntarilor;
- să știe să se automotiveze și să îi motiveze pe alții;
- să fie o prezență caldă și să știe să folosească această calitate în postura de coordonator de voluntari;
- să fie creativ și flexibil;
- să nu se mulțumească cu puținul – deci, să aibă dorința de a-și îmbunătăți capacitățile proprii și programul de voluntariat în mod continuu;
- să fie capabil să se adapteze rapid unor situații noi.

Sarcini de muncă individuală

1. Elaborați un set de politici specifice implicării voluntarilor în organizațiile pentru copii în situații de risc.
2. Planificați un buget care va fi alocat programului de voluntariat, indicați categoriile de fonduri care trebuie alocate.

V. RECRUTAREA VOLUNTARILOR

Obiective:

1. identificarea modalităților de recrutare a voluntarilor;
2. analiza tehnicilor de recrutare a voluntarilor;
3. argumentarea tehnicilor de recrutare făcută în funcție de nevoia de voluntari identificată în cadrul organizației.

5.1. Definirea procesului de recrutare a voluntarilor

Recrutarea voluntarilor reprezintă procesul prin care organizația atrage și încurajează oamenii să se implice în activități de voluntariat. Provocarea principală nu constă doar în atragerea unui număr suficient de voluntari, ci și în identificarea persoanelor potrivite pentru rolurile disponibile, astfel încât contribuția lor să fie eficientă și relevantă. Acest proces oferă organizației și oportunitatea de a se revitaliza. O abordare pozitivă, creativă și atent planificată poate aduce schimbări semnificative în dinamica și eficiența organizației. Recrutarea voluntarilor poate fi comparată cu o campanie de promovare: organizația comunică beneficiile implicării în activități și programe, atrăgând astfel persoane motivate și dispuse să contribuie activ. Succesul programelor de voluntariat depinde în mare măsură de eficiența recrutării, deoarece lipsa unor voluntari potriviți poate afecta desfășurarea proiectelor. De aceea, planificarea recrutării trebuie să înceapă încă din faza de concepere a programului de voluntariat și să fie corelată cu nevoile organizației, precum și cu strategia de selecție a voluntarilor. Importanța acestui proces se reflectă și în implicarea tuturor membrilor organizației – de la consiliul director și angajați, până la voluntarii

existenți și beneficiarii programelor – asigurând o participare coerentă și eficientă în atingerea obiectivelor organizației.

Există numeroase modalități prin care categoriile diferite de personal dintr-o organizație pot contribui atât la planificarea, cât și la implementarea recrutării voluntarilor.

Consiliul director:

- elaborarea unui set de politici și proceduri pentru implicarea voluntarilor în organizație;
- implicarea directă în recrutarea voluntarilor: atragerea efectivă de noi voluntari, atragerea/alocarea de fonduri pentru activități de voluntariat etc.

Angajații organizației:

- înțelegerea rolului voluntarilor;
- acceptarea și sprijinirea implicării voluntarilor în activitățile pe care le desfășoară;
- oferirea de informații generale despre voluntariat și implicarea voluntarilor în cadrul organizației.

Voluntarii existenți:

- împărtășirea experienței lor ca voluntari;
- atragerea prietenilor sau a familiei în activități de voluntariat.

Beneficiarii organizației:

- aprecierea serviciilor oferite de voluntari;
- oferirea proprie ca voluntari [11].

5.2. Procesul de recrutare

Odată ce etapa de pregătire a recrutării voluntarilor a fost încheiată, organizația ar trebui să aibă claritate în următoarele aspecte:

- există o nevoie concretă de voluntari în cadrul organizației;

- activitățile și responsabilitățile pe care voluntarii le vor desfășura sunt definite;
- se identifică dacă sunt necesari voluntari cu abilități și competențe specifice pentru anumite activități;
- se stabilește dacă organizația are nevoie de voluntari pentru activități generale, care nu necesită competențe deosebite;
- sunt clarificate criteriile și modul de selecție a voluntarilor recrutați, dacă este cazul.

Această etapă asigură o recrutare bine direcționată, eficientă și aliniată nevoilor reale ale organizației.

Odată încheiată etapa de pregătire a recrutării voluntarilor, înseamnă că *știm* deja:

- că organizația are nevoie de voluntari;
- ce activități vor desfășura voluntarii;
- dacă organizația are nevoie de voluntari cu anumite abilități și caracteristici pentru activități specifice;
- dacă organizația are nevoie de voluntari pentru activități generale, care nu necesită abilități deosebite;
- cum vor fi selectați voluntarii recrutați (dacă este cazul).

Următoarele etape ale elaborării procesului de recrutare sunt:

- focalizarea recrutării – alegerea *grupurilor-țintă*;
- stabilirea momentului recrutării — întocmirea *calendarului activităților* de recrutare;
- elaborarea *mesajului* care va fi transmis pentru recrutare;
- stabilirea *tehnicilor de recrutare* ce urmează să fie folosite;
- inventarierea *resurselor* necesare;
- stabilirea *persoanelor implicate* și cu responsabilități în procesul de recrutare.

Între cele mai răspândite strategii de recrutare întâlnim:

- ✓ recrutare generală,
- ✓ recrutare specifică,
- ✓ recrutare de tip concentric,
- ✓ recrutare în sistem închis.

1. *Recrutarea generală* este o strategie care se adresează publicului larg. Scopul este de a recruta voluntari pentru activități care nu necesită abilități deosebite sau pentru a căror îndeplinire voluntarii pot fi pregătiți în foarte scurt timp.

2. *Recrutarea specifică* este o strategie de a recruta voluntari din rândul unor grupuri-țintă alese în funcție de activitățile care urmează a fi desfășurate. Prin intermediul acestei strategii sunt recrutați voluntari pentru activități care necesită abilități și cunoștințe specifice sau activități care implică lucrul cu grupuri specifice de beneficiari. Pentru acest tip de recrutare sunt extrem de utile instrumente precum fișele postului și profilurile candidaților întocmite la etapa de pregătire a recrutării.

3. *Recrutarea de tip concentric* este o strategie prin care voluntarii existenți atrag în organizație noi voluntari sau recrutarea se adresează grupurilor aflate în imediata proximitate a organizației, grupuri cu care se interacționează frecvent și care cunosc organizația. Recrutarea de tip concentric prezintă avantajul că se adresează unui grup deja familiarizat cu tematica voluntariatului și chiar cu activitățile organizației, șansele de succes în atragerea de noi voluntari fiind astfel mai mari. În același timp însă, această strategie de recrutare limitează posibilitatea recrutării celor mai potriviți voluntari pentru activitățile ce

urmează a fi desfășurate pentru că nu se adresează unui grup mai larg. O altă limitare a acestei strategii de recrutare este diversitatea redusă a voluntrailor atrași prin acest sistem.

4. *Recrutarea în sistem închis* este o strategie prin care se recrutează voluntari din sisteme închise cum ar fi o școală, o companie, o unitate militară, un grup profesional, pe scurt, orice grup ai cărui membri interacționează frecvent și manifestă un grad sporit de identificare cu grupul. Această strategie de recrutare presupune crearea unei culturi a implicării în rândul membrilor acestor grupuri prin care aceștia acceptă activitățile de voluntariat ca fiind o acțiune pozitivă și sprijinirea continuă a implicării.

Cele mai răspândite tehnici de recrutare a voluntarilor sunt:

- promovarea prin intermediul *mass-mediei*;
- folosirea *materialelor tipărite* (pliante, fluturași, afișe);
- recrutarea *unu-la-unu* (voluntarii existenți implică un prieten în activitățile organizației);
- *orientare înaintea înscrierii* – orientare destinată tuturor celor interesați, urmată de completarea formularelor de înscriere;
- *prezentări publice*;
- recrutarea la *evenimente speciale*;
- recrutarea prin *scrisori personalizate*;
- înregistrarea la *agenții specializate* pe baza unei oferte a organizației.

Opțiunea pentru una sau mai multe tehnici de recrutare trebuie făcută în funcție de nevoia de voluntari identificată în cadrul organizației, descrierile posturilor și profilurilor candidaților, caracteristicile comunității și/sau grupului-țintă către care este orientată recrutarea și resursele disponibile.

Indiferent de tehnicile de recrutare alese, mesajul transmis trebuie să îndeplinească anumite *condiții* pentru a-și atinge scopul:

- ❖ să fie clar exprimat;
- ❖ limbajul folosit să fie pe înțelesul grupului vizat (atenție la nevăzători și hipoacuzici!);
- ❖ accentuarea cuvântului *voluntar* poate deveni o barieră pentru implicare, din cauza stereotipurilor existente în societate cu privire la acest concept;
- ❖ verbele la imperativ conferă dinamism mesajului transmis („implică-te…”, „ajută și tu la…”, „fii parte din…”, „participă la…”, „contribuie și tu la…” etc.);
- ❖ activitatea care urmează să fie desfășurată de voluntari trebuie expusă încă din faza recrutării.

Organizațiile trebuie să aleagă cele mai potrivite **canale de recrutare** pentru a ajunge la publicul-țintă. Acestea pot include:

- *Rețelele sociale*: platforme precum Facebook, Instagram, LinkedIn sau Twitter sunt excelente pentru promovarea oportunităților de voluntariat și recepționarea de către un public larg.
- *Site-ul web al organizației*: publicarea anunțurilor de recrutare și detalii despre procesul de recrutare pe site-ul organizației poate atrage persoane interesate de misiunea acesteia.
- *Evenimente de recrutare*: participarea la târguri de voluntariat, evenimente comunitare sau organizarea de sesiuni de informare despre voluntariat poate atrage persoane interesate.
- *Parteneriate cu școli și universități*: colaborarea cu instituțiile de învățământ poate facilita accesul la tineri interesați de voluntariat.

Sarcini de muncă individuală

1. Elaborați o scrisoare personalizată cu scop de recrutare a voluntarilor, utilizând verbele la imperativ („implică-te…”, „ajută și tu la…”, „fii parte din…”, „participă la…”, „contribuie și tu la…” etc.).
2. Indicați avantajele și dezavantajele recrutării de tip concentric și ale recrutării în sistem închis.

VI. SELECȚIA VOLUNTARILOR. ETAPE ȘI FORME

Obiective:

1. identificarea rolurilor voluntarilor în organizație;
2. analiza metodelor de selecție în funcție de posibilitățile și specificul organizației;
3. argumentarea importanței interviului de selectie.

6.1. Pregătirea activității de selectie

Activitatea de selecție a voluntarilor este strâns legată de procesul de recrutare. Pentru a obține rezultate bune, este recomandat ca aceste două etape să fie planificate împreună, astfel încât organizația să atragă voluntarii de care are nevoie și să-i integreze eficient în activitățile desfășurate. Identificarea necesității de voluntari într-o organizație reprezintă și o oportunitate de a reanaliza, clarifica și, dacă este cazul, adapta rolurile pe care voluntarii le pot ocupa.

Reconfigurarea acestor roluri ar trebui realizată înainte de elaborarea strategiilor de recrutare și selecție, pentru a direcționa eforturile către grupurile de potențiali voluntari care se potrivesc cel mai bine cerințelor organizației.

*Stabilirea clară a rolurilor voluntarilor în organiz*ație trebuie să țină cont de anumite *criterii* esențiale pentru succesul activităților:

- așteptările organizației de la voluntari;
- potențialele așteptări ale voluntarilor de la organizație;
- beneficiarii activităților în care vor fi implicați voluntarii;
- așteptările acestora de la voluntari și de la organizația care le oferă servicii.

Pregătirea activității de selecție a voluntarilor trebuie să includă următorii *pași*:

- evaluarea nevoii de voluntari în organizație;
- clarificarea rolurilor pe care voluntarii le pot avea în organizație;
- stabilirea profilului voluntarilor necesar pentru buna îndeplinire a activităților propuse și pentru oferirea de servicii de calitate beneficiarilor;
- stabilirea detaliilor organizatorice ale procesului de selecție.

Selecția voluntarilor diferă esențial de selectarea personalului pentru poziții retribuite. Spre deosebire de angajamentele salariale, nu este recomandat să refuzăm o persoană dispusă să-și ofere timpul, abilitățile și dedicarea în mod voluntar, fără a solicita recompense financiare, pentru binele comunității și rezolvarea unor probleme comune.

În acest context, cuvântul-cheie nu este „selectare", ci „potrivire". Procesul de selecție presupune:

- identificarea voluntarilor potriviți pentru activitățile existente ale organizației;
- crearea sau adaptarea activităților astfel încât să se potrivească competențelor și intereselor voluntarilor care nu se încadrează într-o poziție deja stabilită.

Selecția voluntarilor devine astfel un proces complex, care necesită o atenție deosebită din partea organizației, pentru a asigura compatibilitatea între nevoile organizației și motivația, abilitățile și disponibilitatea voluntarilor.

6.2. Instrumentele necesare în selecția voluntarilor

Selecția voluntarilor se poate face prin metode diferite, în funcție de posibilitățile și specificul organizației. Între cele mai răspândite instrumente folosite se regăsesc:

- formularele de aplicație,
- recomandările,
- interviul.

Formularele de aplicație pot fi folosite ca primă etapă a procesului de selecție a voluntarilor, informațiile astfel colectate fiind folosite pentru orientarea voluntarului către o activitate sau devenind baza interviului de selecție.

Formularele de aplicație sunt utile pentru că:

- simplifică procesul de selecție, în special în cazul în care există un număr limitat de posibilități de implicare a voluntarilor;
- oferă posibilitatea colectării de informații specifice;
- oferă posibilitatea colectării în timp a informațiilor similare pentru alcătuirea unor baze de date;
- ajută la structurarea interviurilor de selecție.

Formularele de aplicație pot constitui o barieră pentru implicare, mai ales în cazul persoanelor cu un nivel scăzut de alfabetizare. Formularele trebuie utilizate atunci când este cazul și când informațiile astfel colectate sunt de utilitate sporită. Este bine să explicăm voluntarilor cum vor fi folosite informațiile solicitate prin aceste formulare.

Recomandările nu sunt o alternativă celorlalte metode de selecție a voluntarilor, ci mai degrabă o completare a acestora. Recomandările sunt o confirmare a unor abilități a căror existență trebuie constatată printr-o altă metodă [12].

Recomandările pot să conțină informații relevante despre voluntar din perspectiva relației cu cel care a întocmit recomandarea și care nu au fost surprinse nici prin intermediul formularelor de aplicație nici în cadrul interviului de selecție. În acest caz, autorul recomandării poate fi contactat pentru a furniza mai multe detalii și subiectul poate fi abordat într-o discuție cu voluntarul pentru clarificarea situației.

Aspecte de luat în considerare atunci când se solicită recomandări:

- persoana care întocmește recomandarea să cunoască voluntarul din punct de vedere profesional, și nu ca prieten sau membru al familiei;
- lipsa contactelor în domeniul profesional în care s-au solicitat recomandările nu înseamnă că avem în față un voluntar care nu este potrivit pentru activitatea respectivă;
- recomandările pot fi uneori prea generale și redactate în termeni pozitivi sau neutri;
- este nevoie de consistență la nivelul organizației în solicitarea recomandărilor – nu se vor solicita recomandări numai în anumite cazuri;
- persoana care întocmește recomandarea este bine să fie informată despre abilitățile și/sau expertiza necesară pentru ocuparea postului pentru care voluntarul este selectat;
- se specifică clar momentul în care sunt așteptate recomandările (înaintea interviului de selecție, după interviul de selecție, dar înaintea începerii activității etc.).

Interviul de selecție a voluntarilor este instrumentul prin care putem dobândi cele mai complete informații despre viitorii voluntari.

Interviul reprezintă:

- un instrument prin care se pot colecta informații relevante;
- o oportunitate de a prezenta informații despre organizație, activități și beneficiari;
- un mijloc de a evalua motivația, interesul și abilitățile potențialilor voluntari;
- o modalitate de a analiza compatibilitatea și posibilitățile de integrare ale viitorilor voluntari în cadrul organizației;
- o șansă pentru voluntari de a aprecia din propria perspectivă cum se pot integra în organizație.

6.3. Intervievarea voluntarilor

Interviul trebuie să fie un proces bidirecțional în care organizația obține informațiile dorite despre voluntari, iar voluntarii obțin informațiile dorite despre organizație.

Interviul presupune *schimburi de informații* pe trei direcții specifice:

- informații pe care organizația dorește să le transmită voluntarului;
- informații pe care organizația dorește să le afle despre voluntar;
- informații pe care voluntarul dorește să le afle despre organizație.

Importanța interviului de selecție este dată tocmai de *capacitatea acestuia de a facilita schimbul de informații esențiale între voluntar și organizație* în vederea evaluării corecte și eficiente a posibilităților de integrare a voluntarului în organizație și a capacității voluntarului de a contribui la atingerea scopurilor organizației.

Informații pe care organizația dorește să le transmită voluntarului:

- istoricul organizației, misiune, valori și filozofie;
- detalii despre activitățile în care voluntarii se pot implica;
- limitele implicării voluntarilor în organizație;
- proceduri în cadrul organizației;
- așteptările organizației în ceea ce privește timpul alocat activităților de voluntariat;
- situații posibile în care voluntarii s-ar putea regăsi pe parcursul activității lor;
- detalii despre continuarea procesului de selecție până la începerea activității.

Informații pe care organizația dorește să le afle despre voluntar:

- motivația pentru implicarea în activități de voluntariat;
- așteptările voluntarului de la organizație și activitățile pe care urmează să le desfășoare;
- cum a aflat despre organizație și activitățile acesteia;
- experiențe anterioare ca voluntar;
- activități pe care dorește și pe care nu dorește să le realizeze;
- disponibilitatea pentru implicare în activități de voluntariat;
- abilități, experiență și cunoștințe relevante;
- perioada pentru care dorește să desfășoare activități de voluntariat.

Informații pe care voluntarul dorește să le afle despre organizație:

- filozofia, scopurile și structura organizației;
- poziția intervievatorilor în organizație;
- timpul necesar derulării activităților de voluntariat;

- tipul de activități care pot fi desfășurate;
- rolul voluntarilor în organizație;
- beneficiarii organizației;
- relația voluntarilor cu angajații – cum se integrează voluntarii în structura organizației;
- limitele implicării volnutarilor în organizație;
- abilități necesare și cum vor fi acestea utilizate;
- posibilitatea de schimbare a activității pe care o desfășoară;
- ofertele de instruire de care pot beneficia;
- sprijinul pe care se pot baza în derularea activității.

Intervievatorul trebuie să știe foarte clar *ce caută* la potențialii voluntari și *cum va afla* ceea ce caută. Sarcina intervievatorului nu este deloc simplă și este supusă prejudecăților. Persoana care intervievează trebuie aleasă cu grijă.

Iată câteva *calități* pe care intervievatorul este bine să le aibă:

- *empatia* (înțelegerea stării psihice a voluntarului și sprijinirea acestuia);
- *capacitatea de reformulare și sinteză* (folosită pentru a sublinia punctele importante ale discuției; trebuie exercitată cu moderație);
- *capacitatea de ascultare activă* (încurajează voluntarul și contribuie la clarificarea neînțelegerilor);
- *abilitatea de a adresa întrebări* (presupune capacitatea de a îmbina întrebările deschise cu cele închise și de a adapta tipul întrebării la subiectul pe care aceasta îl abordează);
- *capacitatea de a crea și menține o atmosferă pozitivă* (implică transmiterea unor senzații de relaxare, calm, simpatie, care stimulează discuția; exprimarea cu claritate și folosind un limbaj adecvat partenerului de discuție).

Aspecte logistice ale organizării interviului de selecție:

✓ alegeți cu grijă *locația interviului*:
- o sală specială pentru interviu;
- aranjament plăcut – este de preferat ca interviul să nu se desfășoare din spatele unui birou;
- evitați întreruperile;

✓ țineți seama de *nevoile persoanei intervievate*:
- întâmpinați persoanele la sosire;
- tratați persoanele intervievate cu amabilitate;
- cineva trebuie să se ocupe de candidați în cazul în care aceștia trebuie să aștepte.

Sarcini de muncă individuală

1. Elaborați un interviu pentru selecția voluntarilor în organizație pentru copii cu CES.
2. Explicați prin trei raționamente de ce este importantă selecția voluntarilor.

VII. ORIENTAREA ȘI INSTRUIREA VOLUNTARILOR

Obiective:

1. definirea și caracterizarea procesului de orientare a voluntarilor;
2. identificarea etapelor organizării unei sesiuni de instruire de succes;
3. argumentarea importanței instruirii realizată de specialiști pe domeniul de formare respectiv.

7.1. Sesiunea de orientare

Sesiunea de orientare, sau sesiunea de bun-venit, reprezintă procesul prin care noii voluntari primesc informațiile esențiale despre organizația în care urmează să se implice, înainte de a începe activitatea efectivă. Pentru ca această sesiune să fie eficientă, ea trebuie abordată din cel puțin trei perspective complementare:

- *Perspectiva cauzei susținute de organizație*: voluntarii trebuie să înțeleagă misiunea, viziunea și valorile organizației, pentru a se implica activ și responsabil în activitățile desfășurate.
- *Perspectiva sistemului de coordonare a voluntarilor*: este important ca voluntarii să cunoască structura organizațională, modul de coordonare, rolurile și responsabilitățile lor, precum și procedurile interne aplicabile activității de voluntariat.
- *Perspectiva mediului social în care organizația activează*: voluntarii trebuie să fie informați despre contextul comunitar,

beneficiarii programelor și partenerii organizației, pentru a înțelege impactul activităților lor și importanța colaborării în cadrul comunității.

O sesiune de orientare bine structurată crește implicarea voluntarilor, le oferă claritate în ceea ce privește așteptările și le permite să contribuie eficient la atingerea obiectivelor organizației.

Etapele sesiunii de orientare ar trebui să includă informații despre:

- descrierea generală a activităților organizației;
- prezentarea grupurilor-țintă;
- misiunea și viziunea organizației;
- istoricul organizației;
- programele și serviciile oferite;
- alte organizații sau grupuri active în același domeniu;
- planurile și obiectivele de viitor ale organizației.

Din punctul 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 aceasta 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 dificultăți, mai ales atunci când nu există un coordonator de voluntari. Voluntarul trebuie să-i cunoască pe cei care îi vor fi colegi, atât alți voluntari, cât și angajați.

Sesiunea de orientare ar fi potrivit să fie susținută de *cordonatorul de voluntari* sau de persoana specializată în domeniul instruirii/formării. Dacă în organizație nu există nici coordonator de voluntari și nici o persoană responsabilă de instruire, 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.

7.2. Instruirea voluntarilor

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).

Instruirea voluntarilor trebuie realizată de specialiști în domeniul respectiv și adaptată atât din perspectiva conținutului, cât și a metodei de transmitere a cunoștințelor, în funcție de grupul specific de voluntari care urmează să fie instruit la un moment dat.

O abordare prietenoasă și practică este, în general, mai eficientă decât una rigidă și formală, permițând voluntarilor să înțeleagă mai ușor informațiile și să le aplice în activitățile practice. Instruirea este esențială, oferind multiple avantaje: crește eficiența voluntarilor, reduce riscurile și asigură o implicare responsabilă. Totuși, unii consideră că instruirea și voluntariatul sunt concepte incompatibile, argumentând că instruirea excesivă poate diminua spontaneitatea caracteristică activității voluntare și poate profesionaliza inutil voluntariatul. Înainte de a organiza instruirea, este important să se clarifice subiectul de ce se dorește să fie instruiți voluntarii și care sunt benefi-

ciile anticipate, atât pentru voluntari, cât și pentru organizație. Acest pas asigură relevanța procesului de instruire, eficiența și valoarea lui pentru toate părțile implicate.

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, aratându-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.

Etapele organizării unei sesiuni de instruire de succes:

întocmirea planului (identificarea nevoilor și stabilirea obiectivelor*)*:

- o plănuiți durata instruirii și numărul de participanți;
- o țineți cont de cunoștințele, abilitățile și atitudinile voluntarilor;
- o folosiți o varietate de metode și tehnici de instruire;
- o vizați doar competențe care pot fi ulterior învățate în termen scurt;
- o faceți în așa fel ca durata cursului să fie suficientă, dar nu exagerat de lungă;

motivarea voluntarilor:

- o precizați avantajele participării la instruire și a obiectivelor;
- o prezentați reușitele altor voluntari;
- o faceți astfel încât sesiunea de instruire să fie cât mai accesibilă;
- o oferiți posibilitatea instructorului să interacționeze cu voluntarii;

alegerea persoanei care va susține instruirea:

- o alegeți o persoană calificată să susțină instruirea pe tema respectivă.

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. Expunem câteva aspecte care trebuie urmărite în evaluarea sesiunilor de orientare și instruire.

Anunțarea sesiunii de instruire	*Prestația instructorului*
Deschiderea spre solicitări	*Interacțiunea dintre participanți și instructor*
Receptivitatea la propuneri și sugestii	*Adaptarea conținutului la reacția participanților*
Spațiul de desfășurare a instruirii	*Relevanța instruirii pentru activitatea care va fi desfășurată*
Programul sesiunii	*Calitatea și utilitatea discuțiilor*
Utilitatea aparaturii folosite	*Calitatea și utilitatea materialelor distribuite participanților*
Tematica generală a instruirii	*Accesibilitatea informațiilor transmise*

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.

Sarcini de muncă individuală

1. Elaborați un program de instruire pentru voluntarii care vor lucra cu copii supuși abuzului.
2. Realizați cu ajutorul tehnici SWOT analiza procesului de orientare.

VIII. MOTIVAREA VOLUNTARILOR

Obiective:

1. identificarea principalelor motive ce determină persoanele să devină voluntari;
2. analiza teoriilor explicative de motivare a voluntarilor;
3. argumentarea necesității motivării voluntarilor în organizații.

Motivarea voluntarilor și motivația voluntarilor reprezintă două fațete complementare ale aceluiași proces.

Motivarea voluntarilor se referă la măsurile pe care organizația le implementează pentru a crea condițiile optime desfășurării activităților voluntarilor.

Motivația voluntarilor reflectă factorii interni care determină o persoană să se implice în activități neremunerate, cum ar fi dorința de a ajuta, interesul pentru o cauză sau nevoia de dezvoltare personală. Pentru a stimula implicarea eficientă, coordonatorul de voluntari trebuie să înțeleagă complexitatea și diversitatea acestor motivații individuale și să adapteze metodele de motivare în consecință. Totodată, perspectiva asupra motivării poate varia în funcție de accentul pus pe anumite aspecte ale implicării voluntarilor, fie că este vorba de satisfacția personală, recunoaștere, dezvoltare de competențe sau contribuția la dezvoltarea comunității. O abordare echilibrată asigură implicarea voluntarilor și creșterea eficienței programelor desfășurate.

8.1. Teoria altruismului

Altruismul reprezintă un element esențial în voluntariat, deoarece voluntarii se implică în activități care nu le aduc beneficii ma-

teriale directe, ci contribuie la binele comunității și al persoanelor beneficiare. Aceasta înseamnă că voluntarii sunt motivați de dorința autentică de a ajuta pe ceilalți, fără a aștepta recompense personale. Din această perspectivă, altruismul poate fi considerat un comportament pur, lipsit de beneficii egoiste. În contextul voluntariatului, el se manifestă prin investirea de timp, energie și resurse pentru a susține o cauză, fără a solicita compensații materiale sau recunoaștere personală. Multe studii și mărturii ale voluntarilor arată că dorința de a-i ajuta pe ceilalți constituie motivația principală a implicării lor. Teoriile sociobiologice sugerează că altruismul contribuie la evoluția speciilor și că manifestarea sa este favorizată de selecția naturală. Din această perspectivă, distincția artificială dintre motivația altruistă și cea egoistă devine irelevantă: bunăstarea individului și bunăstarea comunității sunt interdependente, formând un sistem unitar în care contribuția fiecăruia sprijină binele comun.

8.2. Teoria instrumentalistă

Teoria instrumentalistă susține că oamenii se implică în activități de voluntariat nu doar din motive altruiste, ci și pentru a obține beneficii personale sau avantaje indirecte. Din acest unghi, voluntariatul reprezintă un mijloc prin care indivizii urmăresc atingerea propriilor scopuri, cum ar fi acumularea de experiență practică, dezvoltarea de noi abilități, extinderea rețelelor sociale sau îmbunătățirea statutului personal. Spre deosebire de Teoria altruismului, care pune accentul pe implicarea dezinteresată, Teoria instrumentalistă evidenți-

ază motivațiile egoiste ale individului. În acest context, voluntariatul poate fi privit ca o „investiție" în scopuri personale, iar beneficiile pot fi sociale, profesionale sau emoționale, chiar dacă nu implică recompense materiale directe. Conform acestei teorii, înainte de a se angaja într-o activitate de voluntariat, individul evaluează ce câștiguri concrete poate obține din participare. Astfel, decizia de implicare nu este determinată doar de dorința de a ajuta, ci și de analiza avantajelor personale pe care le poate dobândi.

Întrebarea	**Teoria**	**Răspunsul posibil**
Care va fi rezultatul imediat al implicării mele în această activitate?	E*xpectanța*	Voi primi informare de specialitate
Ce se va întâmpla în continuare, ca rezultat al acestei implicări?	*Instrumentalitatea*	Voi putea să lucrez cu ... *x*... categorie de beneficiari
Cât de important este – ce valoare are acest lucru pentru mine?	*Valența*	Doresc sa devin un bun profesionist în acest domeniu, această experiență m-ar ajuta considerabil, este momentul să mă implic

Prin urmare, această teorie sugerează că voluntarii vin nu doar cu dorința de a dărui, dar și cu așteptarea de a dobândi. În anumite cazuri, voluntarii știu exact care este rezultatul dorit. Uneori însă, voluntarul are doar o idee mai mult sau mai puțin clară despre posi-

bilele avantaje conferite de implicarea sa în activitatea de voluntariat. În ambele cazuri este la fel de important ca așteptările să fie reciproc descoperite, clarificate, înțelese și acceptate – ca punct de pornire ale unei relații fructuoase între voluntar și organizație [2].

8.3. Teoria întăririi

Pe lângă teoriile care susțin că motivația are o sursă internă – cum ar fi altruismul sau așteptările personale – există specialiști care consideră că motivația poate fi influențată, modelată sau modificată, mai ales în contextul voluntariatului. De exemplu, dacă implicarea unei persoane ca voluntar într-un eveniment destinat rezolvării unei probleme comunitare este susținută, încurajată sau recunoscută pozitiv, există o probabilitate mare ca acesta să se implice din nou în viitor. Aceasta constituie esența teoriei întăririi.

Teoria întăririi, cunoscută și ca teoria recompenselor, a fost dezvoltată în principal de B.F. Skinner, care susține că comportamentele pot fi influențate și consolidate prin recompense sau pedepse. În contextul motivării voluntarilor, această teorie pune accentul pe utilizarea stimulentelor externe pentru a încuraja implicarea activă și repetată în activități voluntare.

În contextul voluntariatului, teoria întăririi sugerează că motivarea voluntarilor poate fi susținută prin recompense pozitive sau negative.

1. **Recompense pozitive (întăriri pozitive)**
   - Aceasta presupune oferirea unor recompense, cum ar fi recunoaștere publică, certificări sau chiar stimulente financiare (în cazurile în care acest lucru este permis) pentru comportamentele dorite ale voluntarilor. De exemplu, un

voluntar ar putea fi apreciat pentru orele sale de muncă sau pentru contribuțiile valoroase, iar această recunoaștere poate întări dorința de a continua să participe.

2. Recompense negative (îndepărtarea unui stimul negativ)

- Recompensele negative sunt mai rar aplicate în cadrul voluntariatului, însă poate fi vorba despre eliminarea unui stresor sau a unui factor neplăcut (de exemplu, reducerea unei sarcini considerate plictisitoare sau greu de realizat, în urma performanței bune a unui voluntar).

3. Programul de întărire

- Acesta se referă la frecvența și momentul în care sunt oferite recompensele. În contextul voluntariatului, se pot folosi diverse tipuri de programe de întărire, precum:
  - **întărirea continuă**: fiecare comportament dorit este recompensat imediat, ceea ce poate fi util la începutul activității de voluntariat;
  - **întărirea intermitentă**: recompensele nu sunt oferite constant, ci doar la intervale neregulate. Aceasta poate fi mai eficientă pe termen lung, deoarece crește motivația voluntarilor de a continua să participe pentru a obține recompensa.

Aplicarea teoriei întăririi în motivarea voluntarilor:

- **Recunoașterea publică**: mulți voluntari sunt motivați de recunoașterea publică a muncii lor, cum ar fi în cadrul evenimentelor speciale, în mass-media sau pe platformele organizației.
- **Încurajarea prin feedback pozitiv**: feedbackul pozitiv din partea coordonatorilor de voluntari poate întări

comportamentele dorite și poate motiva voluntarii să continue implicarea.

- **Stimulente tangibile**: oferirea de certificări, diplome sau chiar premii simbolice poate întări dorința de a continua să contribuie.

Limitări:

- **Motivarea extrinsecă**: deși recompensele externe sunt eficiente, motivarea voluntarilor se poate reduce la o motivație extrinsecă, iar acest lucru poate să nu ducă la o implicare de durată. De multe ori, voluntariatul este condus și de motivații intrinseci, cum ar fi dorința de a ajuta, de a învăța sau de a contribui la o cauză importantă.

Sarcina coordonatorului de voluntari constă în identificarea celor mai eficiente modalități de a încuraja voluntarii și de a evidenția constant valoarea efortului lor. Adesea, contribuția voluntarilor este considerată de la sine înțeleasă, ceea ce poate conduce la subestimarea importanței acesteia. De aceea, recunoașterea și aprecierea activă a aportului lor rămâne esențială pentru menținerea motivației și a implicării voluntarilor.

8.4. Teoria lui Maslow

Acest model explicativ arată că există cinci niveluri distincte ale nevoilor umane: nevoi fizice (hrană, oxigen etc.), de siguranță, de relaționare, de stimă de sine și recunoaștere a valorii personale și de autoîmplinire. Fiecare persoană se află la diferite niveluri ale acestei scări. Ca voluntari ei vor fi motivați deci de lucruri diferite. Arta coordonatorului de voluntari constă tocmai în a identifica cel puțin una dintre nevoile neîmplinite și chiar construirea unei hărți a nevoilor

membrilor echipei. Iată câteva posibilități de utililizare a teoriei lui Maslow prin aplicarea acesteia în procesul de motivare a voluntarilor:

- dacă voluntarul este preocupat de nevoile de bază, atunci trebuie să identificăm acele resurse în cadrul proiectului care să permită oferirea unor beneficii tangibile (de exemplu, o masă gratuită, uniforme etc.);
- dacă programul se desfășoară într-o zonă periculoasă, care pune probleme de securitate, este nevoie să se caute soluții pentru minimizarea riscurilor (garantarea transportului, un sistem adecvat de iluminare etc.);
- dacă nevoile de relaționare sunt cele neîmplinite, atunci sunt foarte motivante oportunitățile de lucru în echipă, de integrare într-un sistem deja existent, de socializare;
- pentru un voluntar care are nevoie să-și cultive stima de sine se pot crea diferite ocazii în care să-i fie recunoscute și apreciate (în public sau în cadru restrâns) calitățile și să fie evidențiat aportul său la îndeplinirea sarcinilor echipei, să-i amintim faptul că este un membru important al comunității care se implică în rezolvarea problemelor;
- voluntarilor care au nevoi de autoîmplinire, trebuie să le creăm cadrul adecvat în care să aibă posibilitatea să-și valorifice talentul sau cunoștințele participând la desfășurarea activităților.

Având în vedere că fiecare persoană este motivată de nevoile care nu sunt încă satisfăcute, o strategie eficientă constă în identificarea calităților ascunse ale fiecărui voluntar și oferirea unor activități care să permită nu doar valorificarea acestor aptitudini, ci și dezvoltarea și perfecționarea lor. Deseori, oamenii sunt inspirați de o chemare inte-

rioară, un vis personal sau o viziune. Atunci când voluntarii regăsesc în misiunea organizației o parte din aceste idealuri, aceasta devine un factor puternic de motivare pentru implicarea lor activă. Teoria lui Maslow poate fi aplicată eficient în motivarea voluntarilor, având în vedere că participarea în activități voluntare poate satisface diferite nevoi ale acestora, în funcție de etapa vieții sau de nivelul lor de dezvoltare personală. Astfel, fiecare nivel al ierarhiei lui Maslow poate fi utilizat pentru a înțelege și stimula motivația voluntarilor.

1. Nevoile fiziologice

• Deși voluntarii nu sunt plătiți pentru munca lor, este esențial ca organizațiile de voluntariat să asigure condiții de bază, precum mâncare, băuturi sau locuri de odihnă pentru voluntari, mai ales în activitățile care implică efort fizic. De exemplu, pentru evenimente de durată, este important să li se ofere voluntarilor pauze de masă sau locuri confortabile pentru a se odihni.

2. Nevoia de securitate

• Siguranța și stabilitatea sunt esențiale pentru voluntari. Organizațiile trebuie să creeze un mediu sigur și protejat, oferind instrucțiuni clare, echipamente de protecție (dacă este necesar) și să ofere asigurări de sănătate sau acoperire în caz de accident. De asemenea, pentru a îndeplini aceste nevoi, voluntarii trebuie să simtă că activitățile lor sunt stabile și susținute pe termen lung.

3. Nevoia socială (de apartenență)

• Un aspect important al motivării voluntarilor este crearea unui sentiment de apartenență la un grup. Voluntarii sunt adesea motivați de dorința de a face parte dintr-o comunitate, de a dezvolta relații interpersonale și de a simți că activitatea lor este apreciată. Evenimentele sociale, teambuildingurile și comunicarea deschisă pot satisface

aceste nevoi. De asemenea, recunoașterea colegialității și promovarea unui mediu colaborativ poate spori sentimentul de apartenență.

4. Nevoia de stimă

• Recunoașterea muncii și aprecierea contribuției fiecărui voluntar sunt esențiale pentru satisfacerea nevoilor de stimă. Mulți voluntari sunt motivați de dorința de a fi respectați și apreciați pentru munca lor. Organizațiile pot oferi feedback pozitiv, diplome, premii, sau certificări pentru a recunoaște realizările voluntarilor. În plus, dacă voluntarii se simt respectați și susținuți de ceilalți membri ai echipei, acest lucru poate consolida încrederea lor și le poate întări motivația.

5. Nevoia de autoactualizare

• În vârful ierarhiei se află nevoia de autoactualizare: dorința de a deveni cea mai bună versiune a lor înșiși, de a învăța și de a crește personal. Voluntariatul oferă oportunități pentru dezvoltare personală, iar voluntarii pot fi motivați de dorința de a deprinde noi abilități, de a contribui la o cauză importantă și de a se simți împliniți. Organizațiile pot susține aceste nevoi prin oportunități de formare și educație continuă, permițând voluntarilor să-și dezvolte competențele și să atingă un nivel mai înalt de autoîmplinire.

8.5. Teoria nevoilor învățate

David McClelland propune *Teoria nevoilor învățate pe cale culturală* și arată că există trei categorii de motive ale comportamentului uman:

- nevoia de *autorealizare*: „Vreau să fiu cel mai bun";
- nevoia de *afiliere:* „Vreau să fiu acceptat și să fiu plăcut";
- nevoia de *putere*: „Vreau să am o influență pozitivă asupra lucrurilor".

Cel mai adesea, una dintre aceste nevoi este predominantă la un moment dat și într-un context specific. Este important de reținut că motivația este cea care oferă energia necesară realizării comportamentului. De aceea, coordonatorii de voluntari trebuie să aibă în vedere următoarele aspecte:

- nevoia echipei de persoane din toate cele trei categorii;
- înclinația naturală a fiecăruia de a acționa în direcția satisfacerii nevoii care predomină la momentul respectiv.

Teoria nevoilor învățate se concentrează pe ideea că oamenii sunt motivați de nevoi care sunt învățate pe parcursul vieții, mai degrabă decât nevoi biologice fundamentale, cum ar fi cele propuse de Maslow. McClelland identifică trei nevoi principale care influențează comportamentele și motivația individului:

1. **Nevoia de realizare**: dorința de a obține succes și de a depăși provocările prin propriile eforturi.
2. **Nevoia de afecțiune și relaționare**: dorința de a forma relații interpersonale și de a fi apreciat și acceptat de ceilalți.
3. **Nevoia de putere**: dorința de a influența și controla pe ceilalți sau de a avea un impact asupra mediului.

În contextul voluntariatului, Teoria nevoilor învățate poate fi utilizată pentru a înțelege ce tip de motivații sunt cele mai puternice pentru voluntari și cum să le canalizăm pentru a obține o implicare de lungă durată. Iată cum fiecare dintre cele trei nevoi poate influența comportamentele voluntarilor:

1. Nevoia de realizare

- Voluntarii cu o mare nevoie de realizare sunt motivați de provocări și de dorința de a avea un impact concret și

măsurabil asupra unei cauze. Aceștia își doresc să atingă obiective clare și să obțină succes în activitățile pe care le desfășoară.

- *Strategii de motivare*:
  - oferirea de obiective clare și provocatoare;
  - crearea de proiecte care permit măsurarea succesului (de exemplu, creșterea numărului de persoane ajutate);
  - oferirea de feedback constant despre performanță, pentru a le arăta progresul și pentru a-i încuraja să depășească noi provocări.

2. Nevoia de afecțiune și relaționare

- Voluntarii cu o nevoie mare de afecțiune sunt motivați de interacțiunile sociale și de construirea unor relații de prietenie și apartenență. Ei doresc să simtă că fac parte dintr-o comunitate, că sunt acceptați și apreciați de ceilalți.
- *Strategii de motivare*:
  - crearea unui mediu colaborativ și prietenos, unde voluntarii se simt bineveniți;
  - organizarea de evenimente sociale și activități de teambuilding pentru a întări legăturile între voluntari;
  - oferirea de recunoaștere publică pentru a arăta aprecierea față de implicarea lor, cum ar fi prin premii, diplome sau mențiuni speciale.

3. Nevoia de putere

- Voluntarii cu o nevoie mare de putere sunt motivați de dorința de a influența și a controla, de a avea un impact asupra direcției unui proiect sau de a coordona activitățile unui grup. Ei pot fi atrași de

poziții de conducere sau de responsabilități care le permit să ia decizii și să organizeze activități.

- *Strategii de motivare*:
  - oferirea de roluri de lider sau responsabilități de coordonare în cadrul proiectelor;
  - implicarea lor în luarea deciziilor importante sau în strategii organizaționale;
  - recunoașterea publică a influenței lor și a impactului pe care îl au asupra succesului organizației sau al cauzei.

8.6. Teoria așteptărilor

Teoria așteptărilor a fost formulată de Victor Groom și subliniază faptul că dacă *realitatea nu se va ridica la nivelul așteptărilor, oamenii se vor demotiva!*

În contextul acestei teorii este foarte important:

- să fie expuse foarte clar așteptările pe care le are atât voluntarul de la experiența sa de voluntariat, cât și așteptările pe care organizația le are de la voluntar;
- să nu se promită niciodată mai mult decât se poate oferi în realitate;
- să nu se cosmetizeze realitatea în momentul recrutării voluntarilor – atunci când adevărul se descoperă, voluntarul va fi dezamăgit;
- să se explice de la început misiunea și orientarea organizației;
- să se prezinte clar responsabilitățile, drepturile și îndatoririle voluntarului;
- să se clarifice orice restricții, limitări etc. [3]

Conform acestei teorii, motivația depinde de trei factori principali:

1. **Valența (V)** – gradul în care o persoană valorizează recompensa primită ca urmare a comportamentului său.
2. **Expectanța (E)** – credința individului că anumite eforturi vor duce la performanță.
3. **Instrumentalitatea (I)** – percepția că o performanță bună va conduce la obținerea recompensei dorite.

Formula generală a Teoriei așteptărilor poate fi notată astfel: **Motivația = Expectanța (E) x Instrumentalitatea (I) x Valența (V).**

Aplicarea Teoriei așteptărilor în motivarea voluntarilor. În contextul voluntariatului, teoria așteptărilor poate ajuta organizațiile să înțeleagă mai bine ce anume motivează voluntarii să se implice activ și să-și continue participarea. Iată cum fiecare dintre cei trei factori ai teoriei poate influența motivarea voluntarilor:

1. Expectanța (E) – credința că eforturile vor duce la performanță

- Voluntarii trebuie să creadă că eforturile lor vor duce la rezultate pozitive. Dacă un voluntar consideră că nu are abilitățile necesare pentru a face față unei sarcini sau că nu va reuși să îndeplinească cerințele, motivația sa va scădea.
- *Strategii de motivare*:

o oferirea de traininguri și sprijin continuu pentru a ajuta voluntarii să dobândească abilități;

o crearea unui mediu de lucru susținător, în care voluntarii primesc feedback pozitiv și corectiv pentru a-și îmbunătăți performanța;

o setarea de obiective clare și realizabile, care să asigure voluntarul că poate atinge succesul cu efortul depus.

2. Instrumentalitatea (I) – percepția că performanța va duce la recompensă

- Voluntarii trebuie să fie convinși că o performanță bună va conduce la recompense, fie ele tangibile (precum premii, certificări) sau intangibile (cum ar fi recunoașterea și aprecierea din partea organizației).

- *Strategii de motivare*:
  - clarificarea relației dintre performanță și recompense, prin explicarea clară a modului în care o performanță bună poate duce la beneficii, cum ar fi mai multe responsabilități, oportunități de învățare sau recunoaștere;
  - transparența în stabilirea recompenselor și în procesul de evaluare a voluntarilor;
  - recompense directe (cum ar fi vouchere, premii) sau indirecte (cum ar fi oportunități de formare și dezvoltare personală) care sunt asociate cu performanța.

3. Valența (V) – valoarea recompenselor pentru voluntar

- Valența se referă la cât de mult valorizează voluntarul recompensele sau rezultatele pe care le obține în urma activităților sale. Fiecare voluntar poate avea nevoi și dorințe diferite. Unii ar putea căuta recunoaștere publică, în timp ce alții ar putea aprecia mai mult dezvoltarea personală sau oportunitățile de învățare.

- *Strategii de motivare*:
  - înțelegerea nevoilor individuale ale voluntarilor pentru a le oferi recompense care să fie semnificative pentru fiecare dintre ei. De exemplu, unii voluntari pot aprecia un feedback pozitiv, în timp ce alții ar putea prefera să participe la cursuri de formare;

- oferirea de recompense personalizate care să răspundă așteptărilor voluntarilor, astfel încât aceștia să simtă că implicarea lor este valoroasă;
- recunoașterea publică a realizărilor lor și încurajarea acestora prin apreciere sinceră, pentru a crea un sentiment de împlinire.

Exemplu concret

Imaginați-vă că un voluntar lucrează la un proiect de mediu. Dacă acest voluntar consideră că eforturile sale vor duce la succesul proiectului (expectanța), iar acest succes va duce la recunoaștere în cadrul organizației (instrumentalitatea) și la apreciere publică pentru implicarea sa (valența), atunci motivația sa va fi mare. Dacă însă aceste condiții nu sunt îndeplinite (de exemplu, voluntarul nu primește feedback sau nu înțelege cum performanța sa va duce la recompense), motivația sa se va reduce. Teoria așteptărilor poate fi un instrument puternic pentru organizațiile de voluntariat, ajutându-le să creeze un mediu în care voluntarii sunt motivați să se implice. Prin asigurarea unui echilibru între așteptările voluntarilor, recompensele oferite și valoarea acestora, organizațiile pot stimula implicarea activă și continuarea participării voluntarilor în proiecte pe termen lung.

Sarcini de muncă individuală

1. Elaborați o sesiune de motivare având la bază Teoria instrumentală.
2. Analizați într-un tabel avantajele și dezavantajele Teoriei altruiste și ale nevoilor învățate.

IX. EVALUAREA PROGRAMELOR ȘI A VOLUNTARILOR

Obiective:

1. identificarea tipurilor de evaluări;
2. analiza metodelor folosite pentru evaluarea voluntarilor;
3. argumentarea necesității evaluării programelor de voluntariat.

9.1. Conceptul de evaluare

Evaluarea unui program presupune analiza activităților, a resurselor utilizate, a rezultatelor obținute și a impactului acestora asupra grupului-țintă sau a comunității.

Pe parcursul implementării unui program de voluntariat, trebuie înțeleasă și acceptată importanța evaluării și percepute avantajele pe care folosirea sistematică a acesteia le poate avea. Astfel, apar câteva întrebări: ce este evaluarea? ce presupune acest proces? la ce ne ajută el? Iată câteva răspunsuri pentru fiecare dintre acestea:

- unul dintre principiile unui program stabil de voluntariat;
- o modalitate de a măsura rezultatele;
- o modalitate de a demonstra eficiența activităților de voluntariat;
- un instrument pentru motivarea viitorilor voluntari;
- un instrument pentru creșterea și îmbunătățirea programelor;
- o lecție învățată din experiență.

Scopul evaluării:

- conferă valoare unui obiect/acțiune/program;
- determină semnificația sau calitatea programelor/rezultatelor lor;
- sporește credibilitatea programelor;
- oferă posibilitatea de a constata și măsura rezultatele neintenționate;
- oferă posibilitatea unui feedback permanent.

Formele evaluării:

- sistematică,
- să răspundă unor întrebări (precum: ce impact au avut eforturile voluntarilor noștri?, suntem eficienți în ceea ce facem?).

9.2. Evaluarea – tipuri și clasificări

Evaluarea este de mai multe tipuri și poate fi clasificată în funcție de mai multe criterii:

- ✓ după perioada în care se realizează evaluarea:
- ✓ *formativă* – procesul de evaluare se derulează în același timp cu implementarea programului (urmărește respectarea calendarului prestabilit al activităților; permite schimbări pentru adaptarea metodelor în vederea atingerii cu succes a obiectivelor);
- ✓ *sumativă* – se realizează la finalul unui program și urmărește monitorizarea completă a rezultatelor unui program (este centrată pe măsurarea rezultatelor și oferă lecții pentru viitor);

✓ după metoda folosită pentru evaluare:

- ♦ *participativă* – formă de evaluare în care participă toate părțile implicate în program (beneficiarii programului, organizația care a implementat programul, partenerii și finanțatorii programului);
- ♦ *prin comparație* – formă de evaluare în care rezultatele unui porgram sunt estimate prin comparație cu programe similare ale aceleiași organizații, cu programe similare ale altor organizații sau urmărind evoluția în timp a programelor organizației (necesită o atenție sporită față de alegerea termenului de comparație);
- ♦ *pe bază de formulare și/sau chestionare* – formă de evaluare care poate fi aplicată atât pe parcursul programului, cât și la finalul acestuia; oferă posibilitatea colectării de informații complexe; necesită atenție sporită față de construcția instrumentelor de lucru, formulare și/sau chestionare (pentru modele vezi anexa);
- ♦ *externă* – formă de evaluare în care se folosesc evaluatori profesioniști; oferă avantajul unor tehnici și metode adecvate, organizate și sistematice, care conferă credibilitate rezultatelor.

Evaluarea programelor și a voluntarilor este esențială pentru a măsura impactul și eficiența acestora. În general, evaluarea poate fi realizată din mai multe perspective și include diverse metodologii, în funcție de scopurile și obiectivele organizatorice. Iată câțiva pași importanți de care se va ține seama în evaluarea programelor și a voluntarilor:

• **Scopuri și obiective clare:** înainte de evaluare, trebuie să existe o definiție clară a scopurilor programului, obiectivelor specifice și a indicatorilor de succes.

• **Colectarea datelor:** se pot folosi diferite metode pentru colectarea datelor, cum ar fi sondaje, interviuri, grupuri de discuție sau observații directe. De asemenea, este important să se stabilească ce date vor fi colectate (calitative sau cantitative) și să se aleagă metodele adecvate.

• **Analiza rezultatelor:** datele colectate sunt analizate pentru a vedea în ce măsură programul a atins obiectivele propuse. Acestea pot include analize de performanță, costuri-beneficii sau evaluarea impactului asupra participanților.

• **Feedback și îmbunătățire continuă:** evaluarea oferă informații care pot fi folosite pentru îmbunătățirea continuă a programelor. Se pot face ajustări pe baza feedbackului pentru a spori eficiența în viitor.

Voluntarii joacă un rol crucial în multe organizații, iar evaluarea activităților lor este esențială pentru a asigura un impact pozitiv și pentru a le îmbunătăți experiențele.

• **Stabilirea așteptărilor.** La începutul implicării, este important ca voluntarii să fie informați cu privire la responsabilitățile și așteptările legate de rolul lor. Evaluarea poate începe prin clarificarea acestor obiective.

• **Evaluarea performanței.** Aceasta poate include măsurarea nivelului de implicare a voluntarilor, calitatea muncii depuse și gradul în care îndeplinesc sarcinile atribuite. Acest lucru poate fi realizat prin observare directă, autoevaluare, evaluări între colegi sau prin rapoarte ale supervizorilor.

- **Întrebări-cheie.** Întrebările de evaluare pot include:
  - Cum își îndeplinește voluntarul responsabilitățile?
  - Cum poate organizația sprijini mai bine voluntarul?
  - Ce abilități sau resurse le lipsesc voluntarilor și care sunt zonele de dezvoltare?
- **Feedback și recunoaștere.** Oferirea de feedback constructiv este crucială pentru dezvoltarea voluntarilor. De asemenea, recunoașterea muncii depuse poate crește satisfacția și motivația acestora.
- **Impactul asupra organizației.** Evaluarea voluntarilor include și analiza modului în care aceștia au contribuit la obiectivele organizației. Acest lucru poate include evaluarea impactului direct asupra serviciilor oferite sau asupra relațiilor cu beneficiarii.

9.3. Instrumente comune de evaluare

- **Chestionare și sondaje:** pot fi folosite pentru a colecta opinii atât de la voluntari, cât și de la participanții la program.
- **Interviuri:** permite o înțelegere mai profundă a experiențelor voluntarilor sau a celor care beneficiază de program.
- **Grupuri de discuție:** pot ajuta la colectarea unor perspective diverse și detaliate.
- **Rapoarte și documente de activitate:** pot fi folosite pentru a analiza progresul și realizările.

9.4. Caracteristici și particularități ale evaluării

Evaluarea se realizează de diferit nivel:

- activitatea voluntarilor;
- programul de voluntariat în sine;

- proiectul în cadrul căruia se derulează programul de voluntariat;
- eforturile echipei de voluntari;
- eforturile personalului;
- impactul asupra beneficiarilor;
- gradul în care au fost atinse obiectivele prestabilite ale programului.

Evaluarea se poate face pe trei dimensiuni:

▪ *Contextul/mediul* – mediul poate influența foarte puternic implementarea unui program; anumite elemente contextuale pot stimula sau obstrucționa implementarea proiectului; luarea în considerare a contextului înseamnă a ține cont de nevoile și specificitățile grupului-țintă (culturale, economice, sociale, demografice etc.); evaluarea contextului/mediului ne ajută să înțelegem mai bine ce s-a întâmplat și de ce.

▪ *Procesul de implementare* – evaluarea fiecărei activități în parte arată ce funcționează și ce nu funcționează bine și permite schimbarea și adaptarea metodelor de acțiune pe parcurs pentru a evita finalizarea proiectului fără atingerea obiectivelor; evaluarea permanentă pe parcursul implementării evidențiază punctele slabe, care trebuie schimbate.

▪ *Rezultatele finale* – evaluarea rezultatelor evidențiază gradul de atingere a obiectivelor și permite identificarea rezultatelor neașteptate/neprevăzute inițial.

Datele colectate într-un proces de evaluare pot fi atât cantitative, cât și calitative. Indiferent de forma datelor, acestea trebuie să fie credibile, valide și consistente. Colectarea datelor trebuie să respecte următoarele criterii:

- ❖ să existe sisteme de standardizare a măsurilor pentru a permite comparații;
- ❖ să fie culese în urma unui proces structurat de măsurare;
- ❖ să existe măsuri alternative pentru a asigura validitatea observațiilor.

De cele mai multe ori, colectarea unor date calitative este menită să completeze datele cantitative și să ofere o imagine mai complexă a rezultatelor obținute și a impactului unui program care nu pot fi surprinse suficient de clar prin date cantitative.

Datele cantitative exprimă informațiile numeric.

De exemplu: numărul de ore lucrate de voluntari, numărul de ore de instructaj de care au beneficiat voluntarii, numărul de voluntari recrutați/instruiți/plasați, numărul beneficiarilor unui program, numărul de activități în care au fost implicați voluntari, echivalentul bănesc al activităților desfășurate etc.

Datele calitative surprind acele aspecte care nu pot fi ușor cuantificate prin metode cantitative.

De exemplu:

- ❖ îmbunătățirea relațiilor în comunitate;
- ❖ creșterea interesului față de o anumită activitate;
- ❖ sprijin sporit pentru misiunea organizației;
- ❖ satisfacția morală a beneficiarului;
- ❖ dobândirea de abilități și deprinderi;
- ❖ creșterea bunăstării beneficiarilor etc.

Metode de colectare a datelor:

• *designul experimental* presupune măsurarea unor atitudini/percepții/acțiuni înainte și după implementarea unui program; implică provocarea unei schimbări într-o situație controlată având în centru studierea unei relații cauzale;

• *observația propriu-zisă* este aplicată în situațiile în care nu se poate utiliza experimentul, urmărind simularea unor situații experimentale prin observații repetate ale fenomenului studiat în căutarea unor relații cauzale;

• *analiza documentelor* presupune identificarea unor modele și/sau tendințe într-o organizație/instituție sau în cadrul unui program pe baza documentelor elaborate în cadrul respectivei entități;

• *analiza de conținut* este o analiză de documente standardizată prin care informația din documentele analizate este adusă la o formă comparabilă; este o formă de cantitativizare a datelor calitative;

• *studiul de caz* este o analiză a unui proces de la stadiul de elaborare până la faza implementării finale; oferă posibilitatea comparării metodelor diverse alese pentru atingerea unor obiective similare de organizații/instituții diferite;

• *interviul (individual și de grup)* este o metodă de tip intensiv care urmărește culegerea de date calitative de la persoane individualizate printr-un set de caracteristici care îi detașează de restul populației; interviul de grup urmărește obținerea de informații de o anumită natură elaborate într-un mediu colectiv de către indivizi cu caracteristici comune;

• *ancheta* este o metodă standardizată de colectare de date cantitative; presupune chestionarea unui grup considerat reprezentativ pentru populația pe care dorim să o studiem sau a întregii populații (dacă este posibil); oferă posibilitatea colectării de informații relativ simple; surprinde perspectiva individuală a celor chestionați; rezultatele sunt influențate de calitatea instrumentului folosit pentru culegerea datelor: *chestionarul.* Evaluarea activității voluntarilor prezintă câteva particularități dincolo de caracteristicile comune cu evaluarea activităților și/sau programelor.

O astfel de particularitate este *nevoia contactului direct între voluntar și coordonatorul de voluntari* pentru realizarea evaluării activității voluntarului. Pe lângă formularele de evaluare a activității pe care voluntarii le completează, *interviurile de evaluare* desfășurate cu regularitate sunt un instrument foarte util de evaluare a activității voluntarului, oferind posibilitatea adaptării activităților derulate noilor nevoi, interese și/sau abilități ale voluntarului.

Prea multe formulare pot influența negativ activitatea voluntarului sau rezultatele evaluării. Cel mai simplu mod de a iniția interviul de evaluare este discuția bazată pe *fișa postului*, care oferă o bază suficientă pentru evaluare, urmând a fi completată cu observații de către voluntar, coordonatorul de voluntari și organizația în care voluntarul a fost plasat.

O altă particularitate a evaluării activității voluntarilor este *menținerea contactului cu organizațiile/instituțiile în care voluntarii au fost plasați*. Acest contact este menit să faciliteze evaluarea activității voluntarului de către organizația care l-a plasat, dar și evaluarea modului în care voluntarii sunt tratați în organizațiile în care sunt plasați. În funcție de activitățile desfășurate de voluntari – activități temporare de voluntariat, voluntariatul virtual, voluntariatul la distanță, activități de voluntariat derulate de profesioniști într-un domeniu – pot apărea nevoi specifice pentru realizarea unei evaluări eficiente a activității acestora care trebuie luate în considerare [12].

Sarcini de muncă individuală

1. Indicați principalele nevoi specifice pentru realizarea unei evaluări eficiente a activității de voluntariat.
2. Realizați cu ajutorul tehnici SWOT analiza procesului de evaluare.

ANEXĂ

PARLAMENTUL
LEGE nr. 326
din 29-12-2025
cu privire la activitatea de voluntariat

Publicat: 05-02-2026 în Monitorul oficial nr. 69-71, art. 27.

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Prezenta lege:

– transpune art. 2 pct. 6 din Regulamentul (UE) 2021/888 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 mai 2021 de instituire a Programului „Corpul european de solidaritate" și de abrogare a Regulamentelor (UE) 2018/1475 și (UE) nr. 375/2014 (text cu relevanță pentru SEE), publicat în Jurnalul oficial al Uniunii Europene L 202 din 8 iunie 2021, CELEX: 32021R0888;

– transpune art. 3 pct. 6 și 7 și art. 14 alin. (1) și (2) din Directiva (UE) 2016/801 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2016 privind condițiile de intrare și de ședere a resortisanților țărilor terțe pentru cercetare, studii, formare profesională, servicii de voluntariat, programe de schimb de elevi sau proiecte educaționale și muncă au pair (revizuire), publicată în Jurnalul oficial al Uniunii Europene L 132 din 21 mai 2016, CELEX: 32016L0801, astfel cum a fost modificată ultima dată prin Directiva (UE) 2021/1883 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 octombrie 2021;

– se aliniază Recomandării Consiliului din 5 aprilie 2022 privind mobilitatea tinerilor voluntari în Uniunea Europeană 2022/C 157/01

(text cu relevanță pentru SEE), publicată în Jurnalul oficial al Uniunii Europene C 157/1 din 11 aprilie 2022, CELEX: 32022H0411(01);

– se aliniază Recomandării Consiliului din 28 iunie 2011 „Tineretul în mișcare – promovarea mobilității tinerilor în scop educațional" 2011/C 199/01, publicată în Jurnalul oficial al Uniunii Europene C 199/1 din 7 iulie 2011, CELEX: 32011H0707(01);

– se aliniază Cărții europene a drepturilor și obligațiilor voluntarilor.

Capitolul I
PREVEDERI GENERALE

Articolul 1. Domeniul reglementării

Prezenta lege definește și reglementează conceptele de bază legate de activitatea voluntară, voluntariatul formal, informal, corporativ și cel internațional, principiile de organizare a activității de voluntariat, drepturile și obligațiile voluntarilor și ale entităților gazdă, politicile de susținere și stimulare a voluntariatului, precum și alte aspecte ce țin de voluntariat.

Articolul 2. Scopul legii

Prezenta lege are drept scop:

a) crearea condițiilor necesare creșterii nivelului de implicare și participare civică a cetățenilor de toate vârstele;

b) crearea unui cadru legislativ și de politici favorabil dezvoltării culturii voluntariatului;

c) stimularea dezvoltării de abilități și de competențe în rândul cetățenilor de toate vârstele prin intermediul activității de voluntariat;

d) contribuirea la coeziunea socială prin participare incluzivă;

e) stimularea incluziunii sociale și a egalității de șanse pentru toate categoriile sociale.

Articolul 3. Sfera de aplicare a legii

(1) Prezenta lege nu limitează:

a) posibilitatea organizării unor activități sporadice și spontane, fără un organizator, orientate spre cauze sociale generale sau individuale;

b) organizarea activităților de voluntariat pentru persoanele cu vârsta sub 14 ani, care au caracter educațional și orientat social;

c) organizarea unor activități voluntare în domeniul protecției civile;

d) participarea voluntarilor străini la activitățile de voluntariat desfășurate pe teritoriul Republicii Moldova, în conformitate cu reglementările naționale și cele internaționale.

(2) Voluntariatul în domeniul protecției civile este reglementat prin acte normative speciale.

Articolul 4. Noțiuni

În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni semnifică:

1. *activitate de voluntariat (activitate voluntară)* – orice activitate de interes public, întreprinsă de o persoană sau de un grup de persoane pentru a contribui cu timpul, cu abilitățile sau cu resursele personale la o cauză socială, fără a aștepta o recompensă financiară;

2. *certificat de voluntariat* – act eliberat de o entitate gazdă, care atestă realizarea de către o persoană a serviciului voluntar în cadrul unui program de voluntariat certificat, precum și competențele și abilitățile dobândite de aceasta;

3. *contract de voluntariat* – convenție încheiată între voluntar și entitatea gazdă, în temeiul căreia prima parte se obligă să presteze o activitate de interes public fără a fi remunerată, iar cea de-a doua parte – să ofere o activitate adecvată solicitării sau pregătirii voluntarului;

4. *coordonator de voluntary* – persoană desemnată printr-un document intern de către entitatea gazdă (organizatorul activității voluntare) pentru a gestiona activitatea de voluntariat și a superviza voluntarii, fiind responsabilă de recrutarea, instruirea, monitorizarea și acordarea suportului necesar acestora, precum și pentru a coordona, a comunica și a administra activitățile desfășurate în cadrul programului de voluntariat;

5. *entitate gazdă* – persoană juridică de drept public sau persoană juridică al cărei scop principal este altul decât obținerea de venituri, care implementează un program de voluntariat certificat și ale cărei activități sunt orientate spre interesul public;

6. *program de voluntariat* – program instituționalizat, certificat în condițiile prezentei legi, în cadrul căruia voluntarii își pot realiza serviciul voluntar, orientat spre interesul public;

7. *program de voluntariat international* – program de voluntariat care prevede desfășurarea serviciului voluntar în alte țări decât țara de reședință a voluntarului, promovând schimbul cultural și solidaritatea globală;

8. *serviciu voluntary* – perioada de încadrare a voluntarului într-un program de voluntariat, stabilită în baza unui contract semnat. Serviciul voluntar poate fi realizat în țara de reședință a voluntarului, fie în una sau în mai multe țări, altele decât cea de reședință a voluntarului;

9. *voluntariat* – practică socială menită să contribuie la îmbunătățirea calității vieții, la dezvoltarea și consolidarea relațiilor sociale, precum și la crearea comunităților și a societății bazate pe valorile general umane;

10. *voluntariat corporative* – inițiativă structurată, întreprinsă de o persoană juridică de drept privat pentru a încuraja și a facilita participarea angajaților săi la activități voluntare;

11. *voluntariat formal* – activitate voluntară desfășurată în cadrul unui program de voluntariat certificat, prin intermediul unei entități gazdă;

12. *voluntariat informal* – activitate voluntară realizată în afara unui program de voluntariat;

13. *voluntar* – persoană fizică care desfășoară o activitate de voluntariat în folosul altor persoane sau în folosul societății, din proprie inițiativă, fără a beneficia de o recompensă financiară.

Articolul 5. Principiile de organizare a voluntariatului

Voluntariatul se organizează în baza următoarelor principii:

a) *echitatea, incluziunea, egalitatea de șanse și de tratament* – asigurarea, prin abordare proactivă, a implicării tuturor cetățenilor în activități și servicii voluntare, indiferent de vârstă, sex, religie, apartenența etnică, limba de comunicare, starea de sănătate, cerințele educaționale etc.;

b) *înrădăcinarea valorilor* – voluntariatul reprezintă un instrument al solidarității între indivizi, între grupuri și între comunități, promovând valori precum responsabilitatea socială, sprijinul reciproc și înțelegerea între diverse categorii sociale; prin aceasta, voluntariatul recunoaște și întărește valoarea sa fundamentală ca factor de coeziune comunitară și națională, bazată pe împărtășirea și respectarea valorilor general umane;

c) *participarea benevolă* – dreptul oricărei persoane de a se implica în activități voluntare doar din proprie inițiativă și în baza consimțământului liber exprimat;

d) responsabilizarea socială – sprijinirea inițiativelor care informează și educă cetățenii cu privire la drepturile și responsabilitățile lor civice;

e) *respectul demnității și al drepturilor beneficiarilor* – toți beneficiarii activităților de voluntariat trebuie să fie tratați cu demnitate, respectându-se drepturile lor fundamentale.

Articolul 6. Impactul voluntariatului

Statul recunoaște impactul și susține utilizarea voluntariatului pentru:

a) transmiterea valorilor general umane, cum ar fi drepturile omului, democrația, combaterea rasismului, solidaritatea și dezvoltarea durabilă;

b) promovarea participării civice, sociale, a cetățeniei active și consolidarea societății civile la toate nivelurile;

c) promovarea incluziunii sociale, educaționale și profesionale;

d) dezvoltarea creativității și a inovației sociale;

e) încurajarea solidarității intergeneraționale și a schimbului de experiență între generații;

f) facilitarea integrării pe piața muncii prin dezvoltarea abilităților și a competențelor profesionale și personale ale voluntarilor.

Articolul 7. Excluderi din sfera voluntariatului

În sensul prezentei legi nu sunt considerate activități de voluntariat:

a) formarea profesională fără contract de muncă, care reprezintă o activitate reglementată de cadrul normativ în domeniul muncii;

b) stagiile de practică neremunerate;

c) serviciile sau activitățile pe care o persoană este obligată să le presteze altei persoane în baza legislației și a reglementărilor naționale;

d) îndeplinirea unor obligații specifice în conformitate cu hotărârile judecătorești;

e) actele de caritate (donații de mijloace financiare, de alimente, de haine etc.);

f) implicarea în activități politice sau partinice, inclusiv cele desfășurate în cadrul partidelor politice, al campaniilor electorale ori al acțiunilor de promovare politică.

Articolul 8. Clasificarea voluntariatului

În funcție de modalitatea și de condițiile de organizare și desfășurare a activității de voluntariat, aceasta se clasifică în voluntariat formal și informal.

Articolul 9. Beneficiarii activității de voluntariat

(1) Voluntariatul formal și cel informal se desfășoară în beneficiul unei cauze sociale sau caritabile, ecologice sau umanitare, orientată spre o persoană fizică ori spre un grup de persoane fizice, spre comunități, instituții și organizații al căror scop principal este altul decât obținerea de venituri. Beneficiari ai activității de voluntariat pot fi, astfel, persoanele fizice sau juridice pentru care această activitate se desfășoară conform principiului nonprofit.

(2) Activitățile de voluntariat din domeniile social și caritabil sunt destinate următoarelor categorii de beneficiari:

a) copii și familii aflate în dificultate, copii aflați în situații de risc/rămași fără ocrotire părintească/rămași temporar fără ocrotire părintească;

b) persoane cu dizabilități;

c) persoane vârstnice;

d) victime ale violenței în familie și ale violenței bazate pe gen;

e) persoane fără adăpost;

f) persoane cu diferite adicții (consumatorii de substanțe psihotrope, de alcool etc.);

g) victime ale traficului de persoane și ale exploatării sexuale;

h) persoane cu HIV/SIDA;

i) persoane strămutate de pe teritoriul altor state;

j) mame/gravide aflate în dificultate/minore gravide;

k) tineri aflați în dificultate;

l) persoane fără venituri sau cu venituri mici;

m) alte categorii de persoane aflate în dificultate.

(3) Activitatea voluntară poate fi orientată spre cauze și provocări sociale, comunitare, ecologice sau umanitare, fără existența unui beneficiar efectiv.

(4) Persoanele juridice care sunt beneficiare ale activității de voluntariat au obligația de a recunoaște și a valorifica contribuția voluntarilor, oferindu-le sprijinul necesar pentru realizarea activităților și facilitând accesul lor la resurse și informații relevante.

Capitolul II
FORMELE DE VOLUNTARIAT

Articolul 10. Voluntariatul informal

(1) Voluntariatul informal înseamnă implicarea voluntarilor în realizarea de activități, evenimente, acțiuni sau campanii în afara unui cadru de organizare formalizat.

(2) Voluntariatul informal nu are un mod de organizare prestabilit și reprezintă un element și o modalitate de exprimare a solidarității sociale și comunitare.

(3) Participarea voluntarilor la organizarea și desfășurarea unor evenimente de amploare (sportive, culturale, festive etc.) ce poartă un

caracter național, regional sau internațional se consideră voluntariat informal dacă acestea nu fac parte dintr-un program de voluntariat certificat în condițiile legii.

(4) Implicarea persoanelor în activități de voluntariat informal se face doar din proprie inițiativă și în baza consimțământului liber exprimat, fără ca acestea să beneficieze de o recompensă financiară.

(5) În cazul în care organizatorul activității voluntare este o persoană juridică, voluntarul poate solicita încheierea unui acord între părți, ce prevede angajamentul, drepturile și obligațiile voluntarului și ale organizatorului activității voluntare.

(6) Voluntariatul informal este susținut prin politici și programe orientate spre promovarea culturii voluntariatului.

Articolul 11. Voluntariatul corporativ

(1) Voluntariatul corporativ este reprezentat de proiectele și inițiativele pe care persoanele juridice de drept privat le organizează pentru a încuraja și a permite angajaților proprii să își ofere voluntar timpul și abilitățile pentru a sprijini proiecte comunitare sau proiecte orientate spre un beneficiar.

(2) Voluntariatul corporativ reprezintă un pilon al responsabilității sociale corporative și este reglementat de politicile interne ale persoanelor juridice de drept privat.

(3) Organizarea voluntariatului corporativ are la bază următoarele principii:

a) în activitățile voluntare sunt implicați doar propriii angajați;

b) angajații se implică benevol în activitățile voluntare organizate;

c) activitatea voluntară este orientată spre beneficii comunitare sau sociale;

d) activitatea voluntarilor nu conduce la acumularea de profit pentru persoana juridică de drept privat în cauză;

e) activitatea voluntară poate fi inclusă în orele de muncă ale angajaților.

(4) Drepturile, obligațiile și garanțiile sociale în cazul voluntariatului corporativ sunt reglementate de relațiile contractuale dintre angajat și angajator, stabilite în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.

Articolul 12. Voluntariatul formal

(1) Voluntariatul formal se realizează în cadrul unui program de voluntariat structurat și instituționalizat, implementat de către o entitate gazdă și certificat în conformitate cu prevederile art. 13 alin. (4).

(2) Voluntariatul formal implică activități planificate, monitorizate și evaluate, desfășurate într-un cadru organizat, care le oferă voluntarilor suportul și resursele necesare.

(3) Serviciul voluntar este realizat de către voluntar în cadrul unui program certificat, în baza unui contract de voluntariat, cu delimitarea clară a angajamentelor de timp, efort și de supervizare din partea entității gazdă, fără a beneficia de o recompensă financiară.

(4) Activitatea de voluntariat formal este gestionată de un coordonator de voluntari.

Articolul 13. Programul de voluntariat

(1) Programul de voluntariat este un document intern, elaborat și aprobat de către entitatea gazdă pornind de la următoarele principii:

a) impactul social și comunitar al activităților;

b) previzibilitatea și transparența activităților;

c) caracterul necomercial al activității;

d) formarea și dezvoltarea voluntarilor;

e) protecția voluntarilor.

(2) Programul de voluntariat include următoarele elemente esențiale, dar fără a se limita la acestea:

a) *misiune și valori* – stabilește misiunea organizației și a programului de voluntariat, precum și setul de valori care stau la baza acestora;

b) *obiective clare și măsurabile* – stabilește obiective specifice, realizabile și măsurabile care vor ghida activitatea voluntarilor și care vor fi aliniate scopului social al entității gazdă;

c) *durata programului și desfășurarea activităților* – proiectează durata și perioada de desfășurare a programului, tipologia activităților și numărul de ore pe care fiecare voluntar trebuie să le dedice;

d) *suport și mentorat* – planifică resursele de timp, financiare și umane necesare pentru a acorda suportul util voluntarilor în realizarea performantă a serviciului voluntar;

e) *formarea și dezvoltarea continua* – include sesiuni de instruire și dezvoltare profesională pentru voluntari, care vor urmări obținerea competențelor necesare realizării activităților și îndeplinirii obiectivelor;

f) *competențe și abilități* – stabilește competențele și abilitățile ce urmează a fi dezvoltate și însușite de voluntar prin realizarea serviciului voluntar, precum și modalitatea de certificare a acestora.

(3) Entitatea gazdă identifică și planifică resursele financiare și materiale necesare pentru desfășurarea activităților, care ar acoperi cheltuielile aferente programului de voluntariat.

(4) Programul de voluntariat se certifică de către Agenția Națională pentru Dezvoltarea Programelor și Activității de Tineret, în baza

unei metodologii de organizare și desfășurare a procesului de certificare a programelor de voluntariat, aprobată de Ministerul Educației și Cercetării.

(5) Certificarea programului de voluntariat se face pentru o perioadă de până la 3 ani, cu posibilitatea certificării repetate.

(6) Cadrul de competențe și de abilități dobândite prin realizarea serviciului voluntar va fi descris în programul de voluntariat, informație care va fi accesibilă voluntarilor la etapa recrutării.

(7) Entitatea gazdă realizează monitorizarea și evaluarea periodică a programului de voluntariat pentru a asigura îmbunătățirea continuă și adaptarea acestuia la nevoile voluntarilor și ale beneficiarilor activității de voluntariat.

(8) Entitatea gazdă elaborează și implementează un plan de formare și dezvoltare continuă pentru voluntari, în conformitate cu nevoile și obiectivele programului de voluntariat.

(9) Numărul de programe de voluntariat certificate de Agenția Națională pentru Dezvoltarea Programelor și Activității de Tineret și implementate de o entitate gazdă nu este limitat.

(10) Programul de voluntariat poate fi implementat de una sau de mai multe entități gazdă, fapt reflectat în procesul de certificare.

Articolul 14. Entitățile gazdă

(1) Entitățile gazdă sunt persoane juridice, înregistrate în Republica Moldova în conformitate cu cadrul normativ, care realizează programe de voluntariat certificate.

(2) Entități gazdă, în sensul prezentei legi, pot fi:

a) organizațiile necomerciale;

b) autoritățile administrației publice centrale și locale;

c) instituțiile de drept public;

d) comunitățile religioase.

(3) Entitatea gazdă selectează voluntarii în funcție de propria misiune și viziune, precum și în funcție de abilitățile specifice pe care trebuie să le posede voluntarul, dacă anumite activități necesită acest lucru.

(4) Entitatea gazdă are următoarele responsabilități de bază:

a) recrutarea și instruirea voluntarilor în funcție de specificul programului de voluntariat;

b) dezvoltarea și aplicarea politicilor interne organizaționale țintite să asigure respectarea drepturilor, libertăților și a obligațiilor voluntarilor;

c) certificarea competențelor și a abilităților dobândite de voluntari pe perioada realizării serviciului voluntar;

d) asigurarea unui cadru organizat și sigur pentru desfășurarea activităților;

e) furnizarea suportului logistic și material necesar realizării serviciului voluntar;

f) asigurarea acoperirii costurilor legate de realizarea serviciului voluntar;

g) asigurarea unui mediu de voluntariat sigur, incluziv și echitabil, respectând legislația națională și standardele internaționale de voluntariat;

h) furnizarea de informații clare și complete voluntarilor cu privire la rolurile, drepturile și responsabilitățile lor, precum și asigurarea accesului lor la activități de formare inițială și dezvoltare continuă;

i) organizarea unei formări speciale a voluntarilor care urmează să lucreze cu copii, cu persoane cu dizabilități, cu persoane vârstnice, cu persoane care au nevoie de ajutorul și îngrijirea unei alte persoane, cu persoane bolnave sau cu persoane lipsite, total sau parțial, de capacitate juridică, cu victime ale infracțiunilor;

j) solicitarea de la voluntarii implicați în activitățile ce presupun contactul cu categoriile social vulnerabile enumerate la lit. i) a cazierului judiciar, inclusiv a celui eliberat de autoritățile competente ale țării de reședință a voluntarului străin;

k) asigurarea voluntarului împotriva vătămării sau îmbolnăvirii profesionale în timpul realizării serviciului voluntar, dacă acest lucru este stipulat în contractul de voluntariat;

l) dezvoltarea și implementarea propriilor standarde de calitate care să asigure pregătirea și formarea voluntarilor, dar și să ofere îndrumare personală, asistență și monitorizare în cursul realizării programului de voluntariat, mecanisme clare de evaluare și un sprijin deplin în realizarea activităților;

m) implementarea instrumentelor de recunoaștere a competențelor și a abilităților dobândite de voluntari în timpul serviciului voluntar, în cooperare cu structurile și instituțiile responsabile, în baza standardelor naționale și internaționale în domeniu;

n) asigurarea desfășurării activității de voluntariat cu respectarea cerințelor privind securitatea și sănătatea în muncă, în funcție de natura și caracteristicile activității;

o) interzicerea prestării unor activități periculoase sau care pot dăuna vieții ori sănătății voluntarilor, cu excepția activităților din domeniul protecției civile și apărării împotriva incendiilor, reglementate prin legi speciale;

p) asigurarea protecției voluntarilor împotriva tuturor formelor de violență sau de hărțuire în timpul activităților de voluntariat;

q) neadmiterea implicării voluntarilor minori cu vârsta de până la 16 ani în activități de voluntariat pe perioada orelor de clasă (lecțiilor), în activități pe timp de noapte, în activități desfășurate în

condiții periculoase, în activități ce presupun muncă fizică grea sau cu o durată excesivă, în activități care necesită capacitate de exercițiu deplină, asumare a răspunderii juridice ori acces la informații confidențiale. În cazul minorilor cu vârsta de la 16 la 18 ani, pentru activitățile enumerate se va solicita acordul părinților sau al reprezentanților lor legali.

Nerespectarea obligațiilor prevăzute de prezentul alineat atrage răspunderea entității gazdă în conformitate cu cadrul legal existent.

(5) În cazul în care activitatea de voluntariat presupune îngrijirea și educarea unui copil, pe o perioadă determinată de timp, în familia sau la domiciliul familiei voluntarului, entitatea gazdă verifică dacă persoanele adulte care locuiesc împreună cu voluntarul îndeplinesc următoarele condiții:

a) lipsa unei condamnări definitive sau a unor antecedente penale nestinse pentru infracțiuni contra vieții, sănătății, integrității sexuale, libertății sexuale sau libertății persoanei, inclusiv pentru infracțiuni legate de traficul de ființe umane;

b) existența unor condiții de trai sigure, igienico-sanitare adecvate, care să asigure inviolabilitatea vieții private a voluntarului și bunăstarea copilului;

c) lipsa altor circumstanțe, inclusiv dependențe cronice, violență sau lipsa restricțiilor de capacitate, stabilite prin hotărâre judecătorească, care pot afecta negativ dezvoltarea fizică, psihică și morală a copilului.

Articolul 15. Drepturile și obligațiile voluntarului

(1) Orice persoană care își realizează serviciul voluntar în cadrul unui program de voluntariat certificat este îndreptățită să beneficieze de drepturile garantate prin prezenta lege.

(2) Fiecare persoană are acces egal la oportunități de voluntariat și la protecție împotriva oricărui fel de discriminare în ceea ce privește accesarea oportunităților de voluntariat.

(3) Orice persoană care a împlinit vârsta de 14 ani își poate realiza serviciul voluntar în cadrul unui program de voluntariat certificat.

(4) Persoanele care nu au împlinit vârsta de 16 ani pot realiza serviciul voluntar în cadrul unui program de voluntariat certificat doar cu acordul scris al părinților sau al reprezentanților lor legali.

(5) Se interzice organizarea activităților de voluntariat ce presupun expunerea voluntarului la situații de risc pentru sănătatea și viața sa.

(6) Drepturile și obligațiile voluntarului sunt stabilite în contractul de voluntariat, semnat între entitatea gazdă și voluntar sau, după caz, reprezentantul său legal, perfectat cu titlu obligatoriu la realizarea serviciului voluntar.

(7) În sensul prezentei legi, voluntarului i se garantează cel puțin următoarele drepturi:

a) desfășurarea activității într-un anumit domeniu, în funcție de disponibilitățile și capacitățile proprii și conform regulilor existente în entitatea gazdă;

b) acoperirea de către entitatea gazdă, în condițiile convenite prin contract și potrivit legii, a cheltuielilor de transport, de cazare, de alimentare, iar în caz de necesitate – de deplasare, de asigurare și a altor cheltuieli indispensabile pentru realizarea serviciului voluntar;

c) dreptul de a solicita de la entitatea gazdă un certificat confirmativ privind realizarea serviciului voluntar și scrisori de recomandare;

d) dreptul la timp de odihnă, astfel încât durata activităților realizate să nu afecteze sănătatea și resursele psihice și fizice ale voluntarului;

e) informarea corectă și precisă cu privire la entitatea gazdă, politica organizațională și programele acesteia, competențele și abilitățile ce urmează a fi dezvoltate în cursul realizării serviciului voluntar și cu privire la riscurile potențiale;

f) participarea la cursurile de instruire organizate, inițiate sau propuse de entitatea gazdă pentru o mai bună realizare a serviciului voluntar;

g) certificarea competențelor și a abilităților dobândite – la finalizarea serviciului voluntar;

h) plata de către entitatea gazdă, în condițiile convenite prin contract și potrivit legii, a despăgubirilor pentru vătămări și îmbolnăviri profesionale în timpul realizării serviciului voluntar;

i) participarea la procesele decizionale ale entității gazdă ce țin de organizarea și desfășurarea activității și a programului de voluntariat.

(8) Voluntarul are următoarele obligații:

a) să îndeplinească sarcinile primite din partea entității gazdă pe perioada serviciului voluntar;

b) să respecte și să urmeze politicile organizaționale ale entității gazdă și să realizeze programul de voluntariat în conformitate cu cerințele entității gazdă;

c) să păstreze confidențialitatea informațiilor la care are acces pe perioada serviciului voluntar, precum și după încheierea acestuia, conform prevederilor legale aplicabile;

d) să nu admită transmiterea obligațiilor sale altor persoane fără acordul entității gazdă;

e) să informeze imediat entitatea gazdă despre orice incompatibilitate privind realizarea serviciului voluntar, în cazul în care apar astfel de circumstanțe;

f) alte obligații stipulate în contractul de voluntariat, inclusiv cerințele specifice programului de voluntariat.

(9) Acoperirea sau rambursarea de către entitatea gazdă a cheltuielilor legate de realizarea activității de voluntariat nu se consideră recompensă financiară pentru voluntar.

Articolul 16. Contractul de voluntariat

(1) Contractul de voluntariat se încheie în formă scrisă, între voluntar și entitatea gazdă în cadrul căreia se desfășoară serviciul voluntar.

(2) La realizarea serviciului voluntar, încheierea unui contract de voluntariat este obligatorie.

(3) Contractul de voluntariat prevede, dar nu se limitează la:

a) perioada serviciului voluntar;

b) drepturile și obligațiile voluntarului;

c) drepturile și obligațiile entității gazdă;

d) descrierea detaliată a activităților și a responsabilităților voluntarului;

e) programul de lucru și condițiile de desfășurare a activității de voluntariat;

f) măsurile de siguranță și de protecție pentru voluntar;

g) procedurile de instruire și de formare oferite voluntarului;

h) condițiile de încetare a contractului de voluntariat;

i) modul de recunoaștere a competențelor și a abilităților dobândite;

j) datele de identificare ale părților contractante;

k) alte clauze specifice relevante.

(4) Este interzis să se încheie un contract de voluntariat cu scopul de a se evita încheierea unui contract individual de muncă sau,

după caz, a unui contract civil de prestări servicii, sau a unui alt contract pentru efectuarea prestațiilor respective, inclusiv a unui contract de stagiu.

Articolul 17. Certificatul de voluntariat

(1) Certificatul de voluntariat reprezintă un act emis de entitatea gazdă pentru voluntar, prin care se confirmă perioada și durata de desfășurare a serviciului voluntar, precum și experiența, competențele și abilitățile dobândite de voluntar.

(2) Certificatul de voluntariat se emite în format fizic sau electronic, în funcție de preferințele voluntarului și de practicile entității gazdă.

(3) Certificatul de voluntariat poate fi utilizat de către voluntar pentru a-și spori oportunitățile de angajare, pentru a accesa programe de formare sau pentru alte scopuri în care este necesară recunoașterea competențelor și a abilităților pe care le posedă.

(4) Certificatul de voluntariat include:

a) denumirea entității gazdă emitente;

b) codul unic de validare;

c) numărul certificării programului de voluntariat;

d) domeniul în care a fost realizat serviciul voluntar;

e) perioada realizării serviciului voluntar și numărul de ore;

f) competențele și abilitățile dobândite de voluntar;

g) considerațiile voluntarului;

h) alte informații relevante;

i) mențiunea „Entitatea gazdă este responsabilă pentru veridicitatea datelor și a informațiilor cuprinse în acest certificat”.

(5) Certificatele de voluntariat se eliberează doar pentru programele certificate de Agenția Națională pentru Dezvoltarea Pro-

gramelor și Activității de Tineret, în conformitate cu prevederile art. 13 alin. (4).

(6) Evidența certificatelor de voluntariat se ține de către Agenția Națională pentru Dezvoltarea Programelor și Activității de Tineret prin intermediul sistemului informatic de agregare a oportunităților de voluntariat.

Articolul 18. Recunoașterea competențelor și a abilităților voluntarilor

(1) Pe perioada serviciului voluntar, în funcție de tipul și domeniul programului de voluntariat, voluntarii își dezvoltă un set de competențe și abilități.

(2) Cadrul de referință pentru competențele și abilitățile dobândite prin intermediul voluntariatului este aprobat de Ministerul Educației și Cercetării.

(3) Metodologia de recunoaștere a competențelor și a abilităților dobândite de voluntari pe perioada serviciului voluntar este aprobată de Ministerul Educației și Cercetării.

(4) Competențele și abilitățile dobândite de voluntar pe perioada serviciului voluntar sunt descrise în certificatul de voluntariat.

(5) Entitățile gazdă pot stabili criterii de eligibilitate pentru voluntari în funcție de necesitățile specifice ale programului de voluntariat și de competențele și abilitățile necesare.

Capitolul III
CADRUL INSTITUȚIONAL

Articolul 19. Comisia de coordonare a politicilor de voluntariat

(1) Comisia de coordonare a politicilor de voluntariat este un organ consultativ instituit de Ministerul Educației și Cercetării pent-

ru a asigura cooperarea intersectorială și cea între autoritățile publice și societatea civilă în planificarea, elaborarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea politicilor publice din domeniul voluntariatului. Aceasta include reprezentanți ai organelor centrale de specialitate, ai organizațiilor neguvernamentale active în domeniu, precum și experți în voluntariat recunoscuți la nivel național și internațional.

(2) Comisia de coordonare a politicilor de voluntariat are statut permanent și se întrunește cel puțin o dată pe an sau în funcție de necesitate.

(3) Comisia de coordonare a politicilor de voluntariat funcționează în baza unui regulament aprobat de Ministerul Educației și Cercetării.

(4) Activitatea membrilor Comisiei de coordonare a politicilor de voluntariat nu este remunerată.

Articolul 20. Competența organului central de specialitate și a altor autorități administrative centrale

(1) Ministerul Educației și Cercetării exercită următoarele atribuții de bază:

a) elaborează cadrul normativ și de politici în domeniul voluntariatului;

b) asigură cooperarea intersectorială în domeniul voluntariatului;

c) desfășoară campanii de informare și de promovare a voluntariatului în instituțiile de învățământ;

d) include în programul educațional formal și nonformal elemente de responsabilizare civică;

e) evaluează impactul politicilor și al programelor de voluntariat;

f) monitorizează eficiența implementării programelor de voluntariat la nivel local și național;

g) dezvoltă instrumente digitale și sisteme informatice în domeniu;

h) dezvoltă și aprobă cadrul de competențe și abilități dobândite prin intermediul voluntariatului;

i) dezvoltă și aprobă standardele de calitate pentru programele de voluntariat;

j) aprobă modelul certificatului de voluntariat;

k) dezvoltă programe de suport pentru entitățile gazdă.

(2) Agenția Națională pentru Dezvoltarea Programelor și Activității de Tineret exercită următoarele atribuții de bază:

a) elaborează metodologii de colectare și de analiză a datelor din domeniul voluntariatului, pentru a evalua impactul și eficacitatea programelor și politicilor de voluntariat;

b) implementează programe de voluntariat pentru tineri naționale și internaționale;

c) certifică programele de voluntariat în conformitate cu prevederile prezentei legi;

d) acționează ca punct focal național pentru programele și proiectele de voluntariat internaționale, inclusiv programul Erasmus+ și alte inițiative europene;

e) realizează campanii de informare și de promovare a voluntariatului;

f) gestionează resursele informaționale ce țin de evidența ofertelor de programe de voluntariat;

g) dezvoltă instrumente digitale pentru certificarea programelor de voluntariat;

h) oferă suport metodologic și formare pentru entitățile gazdă.

(3) Biroul Național de Statistică organizează cercetări statistice cu scopul de a măsura activitățile de voluntariat în conformitate cu

standardele internaționale și acquis-ul Uniunii Europene în domeniul statistic.

Articolul 21. Competența autorităților administrației publice locale

(1) Autoritățile administrației publice locale cooperează cu organele centrale de specialitate, cu alte autorități administrative centrale și cu organizațiile necomerciale din domeniu în vederea aplicării prezentei legi și realizării politicilor de stimulare și dezvoltare a voluntariatului prin implementarea activităților relevante la nivel local.

(2) Autoritățile administrației publice locale elaborează politici publice locale pentru promovarea activității voluntare și înrădăcinarea culturii voluntariatului.

(3) Autoritățile administrației publice locale pot implementa măsuri de sprijin financiar și material pentru realizarea programelor de voluntariat, inclusiv prin alocarea de fonduri din bugetele locale.

(4) Autoritățile administrației publice locale pot dezvolta instrumente de susținere a voluntarilor și de recunoaștere a impactului activității acestora.

Capitolul IV
POLITICI ȘI MĂSURI DE STIMULARE A VOLUNTARIATULUI

Articolul 22. Politici și măsuri de stimulare a voluntariatului

(1) Statul promovează și sprijină activitatea voluntară pe plan național și internațional, atât în sectorul public, cât și în sectorul necomercial, prin intermediul politicilor de stimulare și dezvoltare a voluntariatului formal și a celui informal.

(2) Statul susține promovarea culturii voluntariatului prin dezvoltarea și implementarea unui program guvernamental de suport pentru voluntari, pentru entitățile gazdă și pentru programele de voluntariat desfășurate de acestea, acordând o atenție deosebită asigurării incluziunii voluntarilor cu dizabilități și/sau cu necesități speciale prin măsuri de accesibilizare, adaptare rezonabilă și de sprijin adecvat participării acestora.

(3) La angajarea unui candidat sau la atestarea și promovarea unui angajat, activitatea de voluntariat va fi considerată de angajator ca experiență de muncă, în condițiile în care aceasta constituie criteriu de selecție.

(4) Statul promovează practicarea voluntariatului și cultura voluntariatului prin desfășurarea de campanii naționale de informare, sensibilizare și de acțiune.

(5) Statul susține și promovează voluntariatul în calitate de instrument educațional informal, ce contribuie la dezvoltarea competențelor și a abilităților necesare pentru integrarea socială, economică și culturală a persoanelor de toate vârstele.

(6) Politica statului în domeniul voluntariatului este caracterizată de simplitate și predictibilitate, având în vedere necesitatea de a crea un cadru în care organizațiile și instituțiile își catalizează resursele umane, financiare și metodologice pentru desfășurarea activităților de voluntariat, prin reducerea birocrației excesive și optimizarea proceselor de raportare, astfel încât să nu descurajeze desfășurarea activităților de voluntariat.

(7) Statul recunoaște existența și beneficiile voluntariatului informal, realizat prin acțiuni spontane, ca expresie a solidarității sociale și civice.

(8) Statul recunoaște rolul independent al sectorului de voluntariat și nu își propune să reglementeze activitatea benevolă, ci să susțină caracterul și valoarea voluntariatului prin acordarea libertății de acțiune și facilitarea creșterii acestuia bazate pe instrumente de susținere.

(9) Statul susține crearea și dezvoltarea unei infrastructuri adecvate pentru desfășurarea activităților de voluntariat, inclusiv pentru persoanele cu necesități speciale, prin facilitarea accesului la resurse, la instruire și prin recunoașterea competențelor și abilităților dobândite de voluntari.

(10) Statul promovează parteneriatele între sectorul public, cel privat și cel necomercial pentru a valorifica potențialul voluntariatului și a asigura sustenabilitatea acestuia.

(11) Statul se angajează să asigure transparența și accesibilitatea informațiilor privind oportunitățile de voluntariat pentru a încuraja participarea unui număr cât mai mare de cetățeni la activitățile de voluntariat.

Articolul 23. Ziua Internațională a Voluntarilor

(1) În vederea recunoașterii contribuției voluntarilor la îmbunătățirea calității vieții, la dezvoltarea și consolidarea relațiilor sociale, precum și la crearea comunităților și a societății bazate pe valorile general umane, în data de 5 decembrie, în Republica Moldova se organizează activități dedicate celebrării Zilei Internaționale a Voluntarilor.

(2) Autoritățile administrației publice centrale și locale, precum și instituțiile publice din subordinea acestora organizează și susțin, în limita competențelor lor și a bugetului disponibil, evenimente dedicate celebrării Zilei Internaționale a Voluntarilor.

(3) Cu ocazia celebrării Zilei Internaționale a Voluntarilor, Ministerul Educației și Cercetării poate acorda premii pentru contribuție socială și pentru dezvoltarea domeniului de voluntariat voluntarilor, entităților gazdă, coordonatorilor de voluntari și altor categorii de persoane, în funcție de specificul activității, precum și programelor de voluntariat.

Articolul 24. Voluntariatul internațional

(1) Participarea voluntarilor la programele și activitățile de voluntariat european și internațional este coordonată de entitățile gazdă.

(2) Voluntarilor străini le este facilitată reședința pe teritoriul Republicii Moldova pe durata contractului de voluntariat, în limitele și în condițiile impuse de cadrul normativ național din domeniu și de tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.

(3) Statul asigură cadrul legal pentru desfășurarea și recunoașterea voluntariatului deopotrivă pentru cetățenii moldoveni și cei străini, atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât și pe teritoriul altor state, în conformitate cu convențiile și cu programele internaționale la care Republica Moldova este parte.

(4) Instituțiile de învățământ superior permit participarea studenților la activități de voluntariat european și internațional dacă aceștia prezintă o invitație din partea entității gazdă din țara respectivă, în care sunt indicate domeniul activității de voluntariat, locul și perioada desfășurării acesteia, precum și confirmarea scrisă a entității gazdă din Republica Moldova care deleagă voluntarul. La revenirea în țară, voluntarul este obligat să prezinte o copie a certificatului de voluntariat, împreună cu documentul original, eliberat de entitatea gazdă din străinătate și un raport asupra activității de voluntariat realizate, iar instituția de învățământ garantează continuarea procesului

de studii persoanelor revenite după perioadele de voluntariat european și internațional.

(5) Activităților de voluntariat organizate în afara Republicii Moldova de către entitățile gazdă din Republica Moldova, în parteneriat cu organizații din țara respectivă, desfășurate în temeiul unui contract de voluntariat semnat în Republica Moldova, le sunt aplicabile prevederile prezentei legi.

Capitolul V
DISPOZIȚII FINALE

Articolul 25. Dispoziții finale

(1) Prezenta lege intră în vigoare la data publicării în Monitorul oficial al Republicii Moldova.

(2) La data intrării în vigoare a prezentei legi se abrogă Legea voluntariatului nr. 121/2010 (Monitorul oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 179-181, art. 608), cu modificările ulterioare.

(3) Guvernul, în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prezentei legi:

a) va abroga Hotărârea Guvernului nr. 158/2012 cu privire la implementarea Legii voluntariatului nr. 121 din 18 iunie 2010;

b) va aproba conceptul sistemului informatic de agregare a oportunităților de voluntariat.

(4) Ministerul Educației și Cercetării, în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prezentei legi:

a) va elabora și va aproba metodologia de organizare și desfășurare a procesului de certificare a programelor de voluntariat;

b) va elabora și va aproba cadrul de competențe și abilități dobândite prin intermediul voluntariatului;

c) va elabora și va aproba modelul certificatului de voluntariat;

d) va constitui Comisia de coordonare a politicilor de voluntariat și va aproba regulamentul ei de funcționare.

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI **Igor GROSU**

Nr. 326. Chișinău, 29 decembrie 2025

BIBLIOGRAFIE

1. **Brudney, J.L.** The Effectiveness of Volunteer Administration in Human Service Agencies. *Social Service Review*. 1990.
2. **Burke, M.A., Liljenstolpe, C.** *Recruiting Volunteers – A Guide for Non-Profits.* Menlo Park, CA: Crisp Publications, 1992.
3. **Centrul Naţional de Voluntariat „Pro vobis"**. *Seria de broşuri „Managementul voluntarilor": Pregătirea organizației pentru implicarea voluntarilor; Recrutarea voluntarilor; Selecția voluntarilor; Orientarea şi instruirea voluntarilor; Supervizarea voluntarilor; Motivarea voluntarilor; Recunoaşterea meritelor voluntarilor; Relația dintre voluntari şi personalul angajat; Evaluarea programelor şi a voluntarilor.* Cluj-Napoca, 2003. Disponibil: http://www.voluntariat.ro/biblioteca.htm
4. **Centrul Naţional de Voluntariat „Pro vobis".** *Ghidul coordonatorului de voluntari în protecția copilului.* Cluj-Napoca, 2004.
5. **Centrul Naţional de Voluntariat „Pro vobis".** *Culegere de declarații cu privire la drepturile şi responsabilitățile voluntarilor.* Cluj-Napoca, 2005.
6. **Centrul Naţional de Voluntariat „Pro vobis".** *Instrumentar pentru managementul voluntarilor.* Cluj-Napoca, 2009.
7. **Connors, T.D.** *The Volunteer Management Handbook.* New York: John Wiley & Sons, 1995.
8. **Connors, T.D.** *Volunteer Management Handbook.* New York: John Wiley & Sons, 2014.
9. **Connors, T.D.** (Ed.) *The Volunteer Management Handbook.* New York: John Wiley & Sons, 2015.
10. **Einolf, C.J.** *The Social Origins of Volunteerism: Explaining Cross-National Differences in Volunteering.* Cambridge: Cambridge University Press, 2018.

11. **Fisher, J.C., Cole, K.M.** *Leadership and Management of Volunteer Programs.* San Francisco: Jossey-Bass, 2004.
12. *Ghid pentru măsurarea efectelor și impactului voluntariatului asupra organizației gazdă.* Ediția I. 2016.
13. *Ghidul coordonatorului de voluntari din Republica Moldova.* Chișinău, 2014.
14. **Handy, C.** *Understanding Voluntary Organizations: How to Make Them Function Effectively.* Penguin Business, 1990.
15. **Haddad, M.A.** *Understanding Volunteerism: How to Change the World.* Ithaca: Cornell University Press, 2017.
16. **Hager, M.A., Brudney, J.L.** *In Search of Strategy for Volunteer Management.* Nonprofit Management & Leadership, 2015.
17. **Hager, M.A., Brudney, J.L.** *Volunteer Management Practices and Retention of Volunteers.* Nonprofit Management & Leadership, 2021.
18. **Hustinx, L., Cnaan, R.A., Handy, F.** Navigating Theories of Volunteering: A Hybrid Map for a Complex Phenomenon. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 2010.
19. **Hustinx, L., Lammertyn, F.** Collective and Reflexive Styles of Volunteering. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 2019.
20. **Institute for Volunteering Research.** *The Value of Volunteering: Research Report.* London, 2020.
21. **International Labour Organization (ILO).** *Manual on the Measurement of Volunteer Work.* Geneva, 2018.
22. **Legea voluntariatului în Republica Moldova.** Chișinău, 2010.
23. **McCurley, S., Lynch, R.** *Essential Volunteer Management.* Ediția a II-a. Londra: The Directory of Social Change, 2001.
24. **McCurley, S., Vineyard, S.** *Measuring Up: Assessment Tools for*

Volunteer Programs. Downers Grove, IL: Heritage Arts Publishing, 1997.

25. **Musick, M., Wilson, J.** *Volunteers: A Social Profile.* Bloomington: Indiana University Press, 2018.
26. **Rochester, C., Paine, A.E., Howlett, S., Zimmeck, M.** *Volunteering and Society in the 21st Century.* London: Palgrave Macmillan, 2016.
27. **Rochester, C., Ellis Paine, A., Howlett, S.** *Volunteering in the 21st Century.* London: Palgrave Macmillan, 2020.
28. **Salamon, L.M., Sokolowski, S.W., Haddock, M.A.** *Explaining Civil Society Development: A Social Origins Approach.* Baltimore: Johns Hopkins University Press, 2017.
29. **United Nations Volunteers (UNV).** *State of the World's Volunteerism Report.* United Nations, 2018.
30. **United Nations Volunteers (UNV).** *State of the World's Volunteerism Report: Building Equal and Inclusive Societies.* New York: United Nations, 2022.
31. **Wilson, J.** *Volunteerism Research: A Review Essay.* Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 2012.
32. **Wilson, J., Musick, M.** *Volunteering and Civic Engagement in the 21st Century.* Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 2020.
33. **World Health Organization (WHO).** *Community Engagement: A Health Promotion Guide for Universal Health Coverage.* Geneva, 2021.