

NOTĂ ORIENTATIVĂ

INTEGRAREA VOLUNTARIATULUI SPONTAN ÎN ACTIVITĂȚILE ORGANIZAȚIILOR LOCALE

AO EcoContact



Funded by
European Union
Civil Protection



WITH FUNDING FROM
AUSTRIAN
DEVELOPMENT
COOPERATION



AUSTRIAN RED CROSS

SCOP

Acest document are drept scop crearea unui cadru orientativ și oferirea unor îndrumări generale pentru gestionarea voluntariatului spontan (VS) la nivel local și reprezintă o contribuție complementară la toate planurile operaționale de răspuns și recuperare în eventualitatea declanșării unei situații de urgență sau a unui dezastru în Republica Moldova.

Obiectivul este ca principiile și liniile directoare incluse în acest document să poată fi aliniate la principiile stabilite de către sistemul de protecție civilă, pentru a putea fi implementate, ulterior, de către orice instituție publică sau privată.

METODOLOGIA

Pentru elaborarea acestui document a fost analizată experiența mai multor țări care au o practică bogată în domeniul protecției civile. Mai mult, documentul în cauză conține recomandări, care au fost obținute în cadrul proiectului ProVoice: „*Promovarea rolului voluntarilor și al populației în protecția civilă*”, urmare a ședințelor de proiect organizate la nivel local și național, cu participarea persoanelor interesate și a actorilor de bază în domeniul Protecției Civile (IGSU, APL, APC, CSOs, precum și structurile educaționale teritoriale: școli, grădinițe).

VOLUNTARI SPONTANI

Voluntarii spontani (VS) sunt persoane altruiste, neafiliate unei anumite organizații/instituții, dar care, prin disponibilitatea proprie oferă, în mod gratuit, serviciile de ajutor, acolo unde este necesar. De regulă, aceste persoane, se auto-identifică în cadrul comunității, dar pot fi și din comunitățile învecinate sau chiar din străinătate.

În literatura de cercetare de la nivel internațional, conceptul și/sau definițiile de "informal", "spontan", "neafiliat", în contextul recuperării post-dezastru sunt pe larg cunoscute. Unele ghiduri de specialitate mai evidențiază și un alt tip de voluntari, pe lângă cei spontani și anume „*voluntarii de ocazie*”, care reprezintă, în cazul dat, acele persoane, sau grupuri de persoane supuse, în prealabil, unor verificări și instruirii, înainte ca un dezastru să izbucnească, rămânând, în continuare, neafiliate vreunei părți din sistemul oficial de răspuns (existent) și de recuperare în caz de dezastre.

În alte cercetări, conceptul de „*voluntar spontan*” mai este clasificat în trei subcategorii și anume:

Profesioniști - voluntari calificați și instruiți, dar neafiliați. De regulă, acest tip de voluntari sunt cei din afara zonei în care are loc un dezastru.

Spontani din zona afectată – voluntari care locuiesc în cadrul comunității unde a izbucnit un dezastru, și care intervin, fiind ghidați de sentimentul de apartenență la comunitatea respectivă, chiar dacă nu sunt instruiți și, în majoritatea cazurilor, sunt necalificați. Ei, de asemenea, sunt neafiliați.

Spontani din afara zonei afectate – voluntari din afara zonei în care a izbucnit un dezastru; pot fi necalificați, neinstruiți și nefiliați vreunei organizații de voluntariat.

În ultimul timp, se poate observa că voluntariatul își modifică forma sa de organizare: de la un voluntariat de lungă durată, la unul pe termen scurt sau mediu, episodic și care nu comportă anumite angajamente de lungă durată față de o instituție sau alta. Acest lucru duce la faptul că agențiile responsabile de gestionarea voluntarilor, în caz de dezastru, să își modifice modul de activitate și de gestionare a voluntarilor, în dependență de forma organizatorică a activității de voluntariat.

DE CE TREBUIE COORDONAȚI/GESTIONAȚI VOLUNTARI SPONTANI?

Este important să fie recunoscută valoarea voluntarilor spontani ca resursă ce poate oferi asistență suplimentară drept răspuns și recuperare de urgență, în special atunci când cererea de ajutor depășește capacitatea agențiilor de stat. Totuși, lipsa planificării unei intervenții poate aduce după sine riscuri, atât pentru sănătatea și siguranța voluntarilor, cât și pentru cei cărora le este destinat ajutorul.

Beneficiile integrării Voluntarilor Spontani	Riscurile produse atunci când voluntarii spontani nu sunt gestionați
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuție suplimentară în timpul pregătirii, reacției/intervenției de răspuns și recuperării înainte de declanșarea situației de urgență/sau de dezastru; • Cunosc bine localitatea și ar putea aduce informații benefice privind localizarea, identificarea sau alte aspecte vitale pentru faza de recuperare și răspuns • Oferă suport de recuperare comunităților afectate de dezastru • Pot da dovadă de capacități noi și unice, necesare în timpul dezastrului, dar și la etapa de recuperare • Consolidază participarea comunitară și capacitatea de reziliență • Promovează o cultură al voluntariatului 	<ul style="list-style-type: none"> • În lipsa unei instruirii adecvate, aceștia își pot pune viața în pericol • Pot cauza daune victimelor • Creează impedimente echipelor de răspuns la dezastru • Lipsa unei coordonări poate implica eforturi duble, uneori inutile • Poate cauza dezorganizare în masă, în momentele de criză • Poate duce la dezinformarea în masă a cetățenilor

CUM SE GESTIONEAZĂ VOLUNTARI SPONTANI?

Voluntarii spontani trebuie coordonați printr-un mecanism bine instituționalizat și integrat în cadrul situațiilor de răspuns ale instituțiilor de resort. Mai mult, este important ca voluntarii să fie folosiți eficient și conform capacităților acestora, fără dublare de eforturi sau punere în pericol al voluntarilor spontani. Securitatea și bunăstarea voluntarilor trebuie să fie o prioritate primordială, iar pentru a atinge acest scop este necesar ca fiecare organizație/agenție ce gestionează voluntarii spontani, trebuie să ia în considerație următoarele obiective:

- a) Identificarea acelor necesități în susținerea gestionării voluntariatului spontani
- b) Asigurarea faptului că potențialul voluntarilor spontani este recunoscut de sistemul de protecție civilă

- c) Definirea unor proceduri clare de comunicare pentru a stabili când și cum pot fi solicitați voluntarii spontani
- d) Descrierea rolurilor adecvate pentru voluntarii spontani în situații de urgență
- e) Consolidarea capacităților voluntarilor spontani privind sistemul de protecție civilă, astfel încât acțiunile lor să fie responsabile
- f) Asigurarea că voluntarii spontani sunt recunoscuți pentru disponibilitatea de a ajuta și de a se implica.

CONSIDERAȚII PENTRU UTILIZAREA ACESTEI NOTE ORIENTATIVE

Aceste linii directoare recunosc că declanșarea unui dezastru sau a unei situații excepționale condiționează apariția voluntarilor spontani, pentru care este necesar un cadru flexibil de gestionare, în dependență de tipul calamității și formei de organizare a voluntarilor. Acest document poate fi folosit de către orice organizație, instituție sau agenție atât din sectorul public, cât și din cel privat, inclusiv de către entități ce acționează pe bază de voluntariat sau care gestionează posturile de voluntari pompieri din Republica Moldova.

Fiind cu caracter orientativ acest document nu transpune un mecanism de finanțare și nici nu indică procese specifice privind modalitățile de preluare/adaptare la nivel de instituție sau organizație. Aceste aspecte vor fi definite de către fiecare organizație în parte care va considera oportună aplicarea unei astfel de note orientative în consolidarea procedurilor de gestionare a voluntarilor spontani, sau de înființare a unei noi linii de activitate – și anume suportul autorităților publice locale și centrale în gestionarea voluntarilor spontani în situații de urgență.

CAPITOLUL 1: VOLUNTARIII SPONTANI

PARTICIPAREA VOLUNTARILOR SPONTANI

Pregătirea pentru gestionarea voluntarilor spontani în caz de dezastru implică resurse umane și materiale considerabile, precum și parteneriate puternice cu lideri comunitari, media locală și alte organizații și agenții. În acest fel, toate componentele necesare ale acestei funcții unice, de gestionare al voluntarilor spontani, pot fi puse în aplicare. Una dintre resursele necesare de a fi create, atunci când o agenție își asumă responsabilitatea de a gestiona voluntarii spontani, este **Centrul de Primire al Voluntarilor (CPV)**.

Funcția specifică de coordonare a voluntarilor în caz de dezastru este realizată la un sediu central, de obicei numit centru de recepționare al voluntarilor (CPV). Voluntarii sunt intervievați, datele și informațiile sunt procesate și stocate, sarcinile și trimerile sunt făcute, iar majoritatea altor sarcini de gestionare a voluntarilor sunt efectuate la CPV. O cantitate considerabilă de planificare și pregătire este necesară înainte de apariția unui dezastru pentru a asigura disponibilitatea și funcționalitatea resurselor pentru a activa CPV atunci când este nevoie. Pentru o descriere mai completă a sarcinilor asociate cu planificarea și crearea unui CPV, vedeți anexa 1.

Mai jos, un capitol separat va fi dedicat în totalitate funcționării Centrului de Primire a Voluntarilor.

MOTIVAREA VOLUNTARILOR SPONTANI

Atunci când se lucrează cu voluntarii spontani este necesar ca, înainte de toate, să se înțeleagă scopul sau motivația potențialilor voluntari. Mai mult, chiar dacă voluntarii spontani sau neafiliați sunt, de regulă, ne-instruiți și fără experiența specifică unui anumit tip de hazard sau situație, aceștia pot fi cointeresați să se implice pentru a reduce efectele dezastrelor, fiind ghidați de anumite motivări personale.

Din acest considerent este important să cunoaștem care sunt așteptările voluntarilor spontani încă de la început. Mai mult, este important, ca instituția, gestionară de voluntari spontani, să comunice din start scopul gestionării voluntarilor în regiunea sau comunitatea în care s-a declanșat o situație excepțională.

Motivații altruiste

- Convingerea că persoanele care au avut de suferit în urma situațiilor excepționale au nevoie de ajutorul voluntarilor spontani
 - Experiențe anterioare de implicare în calitate de voluntar spontan
 - Solidaritate și empatie față de persoanele afectate

Motivare Personală

- De a lega noi prietenii
- De a-și îmbunătăți stima și respectul față de sine
 - Motivații religioase și bazate pe credință.
 - Recunoaștere socială
- Îmbunătățirea abilităților și competențelor personale

Indiferent de motivațiile de care se conduc VS, participarea acestora trebuie gestionată și planificată, astfel că implicarea acestora să fie una sigură și adecvată.

VÂRSTA

Toți voluntarii spontani trebuie să aibă vârsta de 18 ani sau mai mare, înainte de a fi luați în considerare pentru atribuirea unei sarcini de ajutor. Pentru voluntarii minori, mai mici de 18 ani, se solicită cerințe speciale pentru a asigura protecția și siguranța acestora în procesul de oferire a ajutorului. Vârsta voluntarilor va fi identificată în momentul înregistrării acestuia la CPV prin prezentarea unui document de identitate valabil.

Este posibil să se ia în considerare copiii și tinerii sub 18 ani care sunt sub supravegherea grupurilor din care fac parte, cei care ar fi direct responsabili de organizarea lor, de îngrijirea și de protecția acestora. Organizația din care fac parte acești tineri și copii ar trebui să funcționeze sub coordonarea CPV.

TIPURI DE VOLUNTARI SPONTANI GESTIONAȚI DE CPV

În momentul înregistrării în cadrul CPV, două categorii de voluntari pot fi luate în considerare:

1. Voluntarii înregistrați înainte de apariția unei situații de urgență. Aceștia pot fi voluntarii care au participat anterior în acțiuni de răspuns la situațiile excepționale, sau persoane instruite și coordonate pentru a fi pregătite să ofere suport atunci la necesitate.
2. Voluntarii care apar în momentul declanșării unei situații excepționale. Aceștia nu sunt înregistrați, nu au experiență și nu au fost implicați anterior în situații similare.

Persoanele afectate de către situația excepțională nu pot fi înregistrate ca voluntari spontani.

Toate persoanele care doresc să se implice ca și voluntari spontani trebuie implicate, fără discriminare din motive de etnie, sex, origine socială, dizabilitate, religie sau naționalitate. Pentru organizațiile ce vor lucra cu persoane cu dizabilități, sau vor implica voluntari cu dizabilități, indicațiile sunt incluse în anexe separate, Anexele 2 și 3.

VOLUNTARI INSTITUȚIONALIZAȚI

Voluntarii instituționalizați reprezintă grupurile organizate de persoane - lucrători sau funcționari în cadrul unei companii sau instituții private, care nu corespund unui grup de voluntari (din cele descrise mai sus) sau „furnizori” de ajutor umanitar și care sunt puși la dispoziție, în calitate de voluntari, pentru o anumită perioadă de timp. Grupul ar putea fi considerat ca o forță de muncă în ansamblu sau voluntarii respective să fie gestionați în mod individual. Voluntarii instituționali trebuie să fie înregistrați de CPV, întrucât este important ca nevoile individuale să fie abordate în cadrul grupului. Coordonatorul CPV ar trebui să mențină contactul permanent cu liderul grupului, pentru a putea evalua corect așteptările și a verifica situația în materie de asigurări și responsabilități.

ALTE GRUPURI FORMALE (GRUPURI RELIGIOASE ȘI ALTE ORGANIZAȚII VOLUNTARE)

Aceste grupuri corespund structurilor de referință (biserici, unități de învățământ, fundații, teritoriale, organizații comunitare și ONG-uri). Unele dintre ele ar putea fi recunoscute ca și grupuri instituționale, iar altele ca VS. Cu toate acestea, în ambele cazuri, grupurile respective ar trebui să raporteze și să fie direcționate prin intermediul CPV.

Coordonatorul CPV ar putea să se pună în contact cu liderul de grup pentru a cunoaște așteptările voluntarilor, și pentru a verifica securitatea și responsabilitățile de sarcini. Prin urmare, acesta va decide dacă sarcinile pot fi distribuite membrilor de grup pentru a fi realizate în mod individual sau în grup.

ROLURI ȘI RESPONSABILITĂȚI

VS pot să nu fie cunoscuți în comunitate sau de organizații care răspund la situații de urgență. Aceasta reprezintă o provocare, deoarece oportunitățile de verificare a capacităților declarate de voluntari sunt limitate. Este important ca nicio persoană să nu fie expusă vreunui risc inutil în procesul de implicare a voluntarilor în situații de urgență. Sarcinile pe care VS le-ar putea realiza, vor fi predefinite într-o listă de sarcini și vor consta în:

- Asistarea procesului de realizare a sarcinilor practice în același CPV.
- Realizarea lucrărilor administrative (recepție și înregistrare a VS, mesagerie, etc.).
- Logistica, comunicarea cu voluntarii și alte instituții.
- Oferirea asistenței post-urgență la locul de muncă: sarcini legate de reabilitare (inclusiv psihologică) și reconstrucție, cum ar fi curățarea spațiului, înlăturarea consecințelor, curățarea spațiilor și locațiilor.
- VS poate oferi ajutor suplimentar pentru facilitarea colaborării în procesul de evacuare, în caz de urgență, odată ce au fost emise alertele și alarmele de evacuare, stabilirea punctelor de întâlnire, fie ele municipale sau comunitare.

Voluntarilor Spontani nu ar trebui să le fie atribuite sarcini care implică un contact direct cu cei afectați și/sau afectați în timpul urgențelor sau dezastrelor. Ei nu vor lucra în casele celor afectați sau în adăposturile de urgență unde sunt necesari voluntari instruiți.

COMPORAMENTUL

Voluntarii spontani ar trebui să fie conștienți de necesitatea îndeplinirii condițiilor prestabilite pentru a-și asigura securitatea și bunăstarea proprie, precum și a persoanelor pe care încearcă să le ajute.

Problemele care pot apărea pot include:

- Încălcarea confidențialității.
- Deteriorarea imaginii organizației pentru public și/sau mass-media.
- Conduită defectuoasă a VS.
- Daune fizice sau psihice aduse voluntarilor sau celor pe care îi ajută.
- Lipsa sensibilității culturale și/sau a utilizării unui limbaj grosolan, abuziv sau discriminatoriu.
- Furnizarea informațiilor eronate.

Dacă se raportează că un voluntar a încălcat oricare dintre punctele de mai sus, coordonatorul CPV trebuie să informeze voluntarul respectiv că ajutorul acestuia nu mai este necesar. Motivele acestei decizii ar trebui prezentate în scris. CPV va avea un cod de conduită care va fi adus la cunoștința fiecărui VS în procesul de înregistrare și introducere și pentru care VS își vor da în scris consimțământul informat. Documentul va

specifica faptul că, în cazul în care conduita VS este legată de o infracțiune, aceasta va fi raportată autorităților competente.

COTROLUL ANTECEDENTELOR PENALE

Securitatea și protecția integrității personale și materiale sunt importante. Deși VS nu au contact direct cu persoanele afectate, în spațiile în care își îndeplinesc sarcinile, pot apărea probleme de înțelegere, încălcare a drepturilor sau incidente care afectează, într-un fel sau altul, activitatea voluntarilor. Din acest motiv, se sugerează ca fiecare CPV să aibă cel puțin un ofițer de poliție cu care sa conlucrat anterior și cunosc bine aspectele de implicare a VS în situațiile excepționale.

CPV ar trebui să aibă un protocol de raportare, în cazul observării oricărui prejudiciu sau vătămări care rezultă din participarea unui VS. Fiecare persoană este responsabilă pentru raportarea oricăror preocupări legate de încălcarea drepturilor, care pot apărea atunci când lucrează ca voluntar și/sau observate la alți voluntari și grupuri de lucru. VS trebuie să fie informați cu privire la aceste aspecte.

RESPONSABILITATEA ȘI RISCURILE

Fiecare comunitate și/sau instituție în care este instituit un CPV trebuie să definească dacă va avea o asigurare pentru vătămări corporale și pierderi materiale, în cazul unui incident în timpul lucrului VS. Acest aspect trebuie indicat în mod clar în procesul de înregistrare și introducere, împreună cu consimțământul informat al VS. Aceștia ar trebui să aibă grijă să nu se expună riscurilor pe ei înșiși sau pe ceilalți și ar trebui să ia în considerare posibila responsabilitate legală care poate apărea în urma acțiunilor lor.

BUNĂSTAREA

VS sunt expuși unor situații necunoscute și potențial stresante. Chiar și cei care lucrează în zone mai liniștite și departe de prima linie de dezastru pot auzi informații îngrijorătoare și resimți stresul presiunii generate de situația excepțională. De asemenea, pot lucra într-un mediu potențial riscant, astfel încât se vor lua toate măsurile de precauție pentru a se asigura că aceste riscuri sunt identificate și sunt implementate măsuri adecvate de atenuare a acestora.

CAPITOLUL 2: CENTRUL DE PRIMIRE AL VOLUNTARILOR SPONTANI

ACTIVAREA CENTRULUI DE PRIMIRE A VOLUNTARILOR SPONTANI

Unul sau mai multe centre de primire a voluntarilor (CPV) pot fi activate la nivel comunal, regional sau local, atunci când este recunoscută necesitatea activării resursei date. Condițiile speciale ale situației pot necesita activarea CPV-urilor departe de zona afectată. CPV trebuie să furnizeze resurse de bază în funcție de solicitare, luând în considerare recepția, evaluarea, introducerea, instruirea și desfășurarea VS, după caz.

CPV va fi amplasat fizic într-o infrastructură definită anterior, care trebuie să respecte cerințele de accesibilitate, securitate și servicii de bază pentru a putea realiza misiunea pentru care este destinat.

Pentru ca CPV-urile să fie puse în aplicare, acestea trebuie neapărat incluse în Planurile comunitare de gestionare a riscurilor, validate, sancționate ca orice altă resursă care îi aparține. În consecință, CPV trebuie să fie reglementate de actele administrative și/sau juridice corespunzătoare, cum ar fi ordine interne sau acorduri ale organizațiilor publice și private.

CARACTERISTICILE INFRASTRUCTURII ÎN CARE VOR FI ACTIVATE CPV-URILE

Pentru ca un CPV să își îndeplinească corect funcția, acesta trebuie să îndeplinească cel puțin următoarele cerințe:

- Locația stabilită într-o zonă sigură care împiedică expunerea la o situație de urgență și o eventuală evacuare în caz de dezastru
- Accesibilitate. Se recomandă ca infrastructura definită drept CPV să ia în considerare accesul universal. În mod ideal, ar trebui să se țină cont de faptul ca accesul la CPV să fie posibil atât pentru deplasarea pe jos, cât și în vehiculele private și în transportul public.
- Recunoașterea. Deși CPV-urile pot avea destinație diferită, în afara urgenței, în timpul funcționării lor ca CPV, ele trebuie să fie poată fi recunoscute cu ușurință, fiind însemnate cu semne distinctive, care permit identificarea acestora de către public. În mod similar, ar trebui căutate mijloacele adecvate pentru a informa activarea și locația acestora, pentru a facilita ajutorul voluntarilor spontani.
- CPV-urilor trebuie să includă toate serviciile de bază pentru a răspunde nevoilor voluntarilor și ale personalului responsabil.
- Utilizarea spațiilor. CPV trebuie să aibă spații suficiente pentru desfășurarea tuturor activităților care trebuie realizate în funcție de necesități (spațiu pentru a oferi primul ajutor, pentru alimentare, recreere, recuperare, etc.)
- Comunicarea. Este recomandabil ca CPV să aibă un sistem de comunicații care să permită contactul și conexiunea cu membrii echipelor VS, cu managerii și cu organizațiile implicate. În mod ideal, ar trebui să aibă servicii de telefonie fixă, telefoane mobile, sistem de comunicații radio, telefoane prin satelit, acces la internet, etc.

FUNȚIILE CPV-URILOR

- Recepția VS.
- Înregistrare: completarea înregistrărilor și a sondajului. Trebuie să existe formulare digitale și pe suport de hârtie pentru recrutare, mobilizare și demobilizare.
- Interviu personal și / sau de grup pentru a evalua motivația, disponibilitatea și competențele
- Distribuirea funcțiilor, și livrarea elementelor de identificare.

ECHIPA IMPLICATĂ ÎN GESTIONAREA CPV-urilor

CPV trebuie să aibă suficient personal instruit pentru gestionarea corectă a tuturor funcțiilor de care este responsabil să le îndeplinească. Aceste funcții vor depinde de tipul, durata și impactul situației excepționale.

Personalul trebuie să fie îndrumat de către un manager și/sau o persoană delegată anterior desemnată pentru acest scop. Împreună cu managerul CPV, colaborarea cu un reprezentant al organizațiilor civile (ONG) ar trebui să fie susținută pentru cea mai bună coordonare a actorilor. Echipele de voluntari comunitare care au fost formate și certificate pentru a oferi răspuns , urmare a declanșării situațiilor excepționale în comunități, ar trebui considerate ca și resursă valoroasă. Acești voluntari vor sta la baza susținerii CPV.

În același mod, pentru îndeplinirea cât mai eficientă a diferitor funcții pe care le va îndeplini CPV, va fi elaborat un grafic de resurse umane și un plan de formare continuă pentru a consolida capacitățile personalului responsabil.

CAPITOLUL 3: FUNCȚIILE CENTRULUI DE PRIMIRE A VOLUNTARILOR

RECEPȚIA

Este important să se stabilească un punct de recepție cu o identificare vizuală relevantă la intrare, astfel încât VS să cunoască foarte bine unde trebuie să meargă și să se simtă binevenit. De asemenea, trebuie luate în considerare aspectele ce țin de siguranța instalației (instalațiilor) și bunăstarea VS, dar și a altor beneficiari de servicii din cadrul CPV. Având în vedere că se urmărește o participare largă a cetățenilor, este important să existe cel puțin două persoane la punctul de primire; acestea trebuie să fie instruite și identificate corespunzător, pentru a oferi informații în timp util celor care doresc să se înregistreze la Centru.

VS trebuie să primească instrucțiuni verbale și (dacă este posibil) scrise, cu informații de bază despre procesul de introducere, posibilele sarcini spre executare și instrucțiunile minime de siguranță. Aprovizionarea cu apă și hrană a voluntarilor pe toată durata procesului trebuie garantată.

ÎNREGISTRAREA

Stabilirea unui centru de recepție este primordial. O dată ajuns un Voluntar Spontan în cadrul acestui centru, i se va oferi un formular simplu de înregistrare. Este important să se pună la dispoziție un număr suficient de formulare de înregistrare și alte anchete necesare pentru a fi completate. Înregistrarea trebuie să fie simplă și rapidă (a se vedea formularul din anexa 4). Personalul de primire ar trebui să fie la curent privind prezența VS cu dizabilități sau bariere de limbaj, fapt pentru care ar putea avea nevoie de ajutor suplimentar sau asistență în comunicare. Este important ca VS să înțeleagă indicațiile verbale și materialul scris, fapt pentru care va semna sau va tipări o amprentă pe documentele necesare.

PRE-INTERVIEWEREA VOLUNTARILOR SPONTANI

Un interviu simplu ar trebui să fie realizat pentru a stabili de ce VS vrea să se implice, să afle despre experiența lor până în prezent și despre așteptările lor de participare. VS li se va oferi un formular de înregistrare și acesta va fi utilizat în timpul interviului. Unele întrebări simple vor fi puse pentru a permite VS să-și exprime dorința de a participa și modul în care aceștia consideră că ar putea ajuta.

Trebuie recunoscut faptul că acest proces poate dura în timp și poate duce la întârzieri, care trebuie gestionate util de către funcționarii responsabili și comunicate VS care sunt în așteptarea înregistrării inițiale.

Scopul interviului de înregistrare și inițiere este de a stabili capacitățile și sarcinile pe care fiecare VS le pot îndeplini în condiții de urgență. Categoriile de sarcini pot fi:

- **Administrative:** sarcini îndeplinite la recepție, introducere de date, răspuns la apeluri, managementul persoanelor, traducere, mesagerie, colectare de informații și internet, etc.
- **Logistice:** asistența de coordonare, cartografierea rutelor, managementul, livrarea de bunuri, încărcarea și descărcarea acestora, etc.
- **Curățare** și abilitare a spațiilor: curățarea centrului, scule de curățare, echipamente și spații, îndepărtarea molozului.

Fiecărui VS trebuie să i se atribuie un element de identificare (acreditiv, salopetă, brățară personalizată cu elemente de identificare, altele), pentru a se asigura că VS este potrivit pentru sarcinile alocate. Acest element de identificare trebuie să fie returnat la sfârșitul zilei de lucru, împreună cu celelalte materiale de lucru.

Voluntarii spontani trebuie să furnizeze informații de contact în caz de urgență. Informațiile personale furnizate de VS trebuie utilizate doar în legătură cu situațiile de urgență și participarea acestora în calitate de voluntar. În documente se va specifica faptul că aceste date vor fi tratate în mod confidențial și că, după finalizarea sarcinilor de voluntar, aceste informații suplimentare vor fi șterse. VS pot decide dacă doresc să păstreze datele lor, astfel încât să fie contactate în viitor.

INIȚIEREA VOLUNTARILOR SPONTANI

Toți VS, înainte de a se implica, trebuie să primească o inițiere care, în general, are în vedere următoarele:

- ✓ Informații despre planul de acțiune, planul de comunicații și planul de securitate.
- ✓ Informații despre starea actuală și suportul necesar.
- ✓ Obiectivele specifice ale implicării personale, limitele de implicare și timpul de lucru estimat.
- ✓ Importanța respectării instrucțiunilor, coordonării și comunicării frecvente cu liderul echipei, respectul reciproc și discreția cu privire la participarea proprie.

Este posibil ca instruirea specifică să nu fie disponibilă imediat. Cu toate acestea, necesitatea de a beneficia de instruire poate apărea în primele ore/zile de implicare.

Pe de altă parte, informațiile trebuie să includă:

- ✓ Cum se raportează orice problemă de securitate sau altă situație.
- ✓ Responsabilitatea și siguranța VS.
- ✓ Echipamentul de protecție personală, și cel de identificare.
- ✓ Termeni și condiții de participare în calitate de VS.

Deși este important ca coordonatorul CPV să fie prezent pentru a furniza informații despre situații de urgență, dacă este posibil, un filmuleț/spot scurt va fi distribuit cu informații despre aspectele de securitate. Acest lucru va permite diferitor grupuri de VS să vadă prezentarea în procesul de inițiere. VS selectați pentru funcțiile din cadrul CPV ar trebui să fie ghidați de un reprezentant al CPV pentru a oferi îndrumări privind activitatea internă a centrului.

VS evaluați ca fiind potriviți pentru implicare, pot fi îndrumați într-o sală de așteptare, iar șefii de echipă se pot prezenta și îi pot informa despre orice misiune care necesită asistența lor. La etapa aceasta, este important ca așteptările VS să fie gestionate în mod adecvat, deoarece pot exista întârzieri înainte de

identificarea sarcinilor. Este esențial ca coordonatorul să se asigure că VS care așteaptă să fie repartizați, să primească informații actualizate despre incident și acțiunile care urmează a fi realizate.

MANAGEMENTUL RISCURILOR ȘI SĂNĂTATEA

Oficialii CPV responsabili de echipele de VS trebuie să identifice cele mai sigure opțiuni pentru atribuirea de sarcini într-o situație de urgență sau de dezastru. În acest context, fiecare sarcină sau potențialele sarcini de lucru pentru VS vor fi evaluate corect și în timp util, în funcție de risc înainte și în timpul oricărei desfășurări. Pentru aceasta, trebuie luate în considerare următoarele:

- Sarcinile atribuite ar trebui evaluate prin prisma riscului lor potențial și toate măsurile de reducere a acestor riscuri ar trebui abordate în timp util.
- Sarcinile atribuite care pot prezenta un risc semnificativ pentru viața și sănătatea VS trebuie să fie restricționate în mod corespunzător, din considerentul protejării siguranței acestora și a echipamentului lor.
- Nu trebuie acceptat niciun risc pentru siguranța VS atunci când potențialele amenințări la fața locului nu permit intervenții sigure în teren. Aceasta include, fără excepție, orice comportament nechibzuit sau rezonabil de periculos care pune în pericol siguranța VS și echipamentele acestora.

Atunci când se aplică principiile managementului riscului în gestionarea VS, există patru aspecte critice de siguranță care ar trebui luate în considerare:

- Integritatea, comunicarea frecventă și munca în echipă sunt esențiale pentru siguranța VS.
- Nicio situație de urgență sau de dezastru nu valorează viața sau sănătatea unui VS.
- VS nu ar trebui să fie implicați în operațiuni periculoase, chiar dacă au pregătirea și echipamentul adecvat.
- Cea mai mare prioritate a VS desfășurată într-o situație de dezastru este protejarea propriei vieți și a semenilor lor.

Logica din spatele principiului siguranței VS este simplă: **dacă voluntarul suferă o vătămare în timpul intervenției, în timpul misiunii sale, el nu va fi capabil să ajute sau să își termine sarcina.**

RAPORTAREA PREZENȚEI VOLUNTARILOR SPONTANI

Scopul raportării prezenței VS este de a avea o metodă simplă și rapidă pentru a confirma că toți VS sunt numărați într-o zonă geografică, în timpul desfășurării într-un dezastru. Utilizarea acestei tehnici permite îmbunătățirea securității personalului și o informație actualizată a tuturor VS existenți într-o anumită regiune, mai ales pentru a oferi protecție în caz de schimbări semnificative ale planului de acțiune sau modificări ale condițiilor din scenariu.

În acest sens, un raport de prezență trebuie să facă parte din planul de securitate și să fie considerat ca o procedură de urgență care să fie utilizată, în special în timpul situațiilor de urgență complexe, unde se așteaptă o participare mai intensă a VS.

În termeni simpli, este suficient ca, la anumite intervale de timp (preferabil să nu depășească o oră), comunicate anterior de către șeful echipei VS, să se întocmească un raport de raportare a prezenței VS.

Raportul trebuie să fie pregătit de către șeful echipei și să includă cel puțin următoarele aspecte:

- Identificarea conducătorului echipei.
- Locul desfășurării.
- Identificarea celor din teren și din echipă (nume și prenume, numărul echipei, altele).
- Munca pe care o desfășoară (sarcină specifică).
- Condiții generale de muncă.

Pentru realizarea acesteia, o secvență de apeluri trebuie efectuată în mod ordonat prin radio sau alte mijloace disponibile, pentru a determina locația și raportarea tuturor VS.

ÎNCHEIEREA SESIUNILOR DE LUCRU

Trebuie instituit un proces de încheiere pentru a monitoriza mișcările tuturor VS. Acest proces poate fi realizat în CPV și înregistrat încheierea sarcinilor în formularul de înscriere sau, la locul de muncă. În ultimul caz, șeful echipei va completa înregistrarea de încheiere a sarcinilor și o va transmite coordonatorului CPV.

Pe lângă înregistrarea încheierii sarcinilor, voluntarii spontani trebuie să-și prezinte elementul de identificare în CPV. Timpul de retragere și numele liderului echipei vor fi, de asemenea, înregistrate. Aceasta va fi o înregistrare-cheie pentru a se asigura că VS nu este în acțiune mai mult decât este necesar și pentru a controla activitatea generală a CPV.

RECUNOAȘTEREA

Toți VS ar trebui să primească informații de la coordonatorul CPV sau de la conducătorul echipei despre contribuția lor în situații de urgență și valoarea acestei contribuții în procesul de răspuns (la situația de urgență) sau la operațiunea de recuperare. La sfârșitul activării, VS ar trebui să aibă posibilitatea de a se expune în privința experienței „trăite”, ca o contribuție la lecțiile învățate. Pentru aceasta, ar trebui să le fie puse la dispoziție documente standard (fișe/formulare). În plus, ca parte a procesului de încheiere, atunci când se epuizează o situație de urgență, autoritățile locale trebuie să recunoască (public) aportul VS pentru sprijinul acordat în gestionarea situațiilor de urgență.

Anexa 1: Planificarea CRV înaintea de apariția unui dezastru

Înainte de a se declanșa un dezastru, coordonatorii voluntari încep să planifice cursul evenimentelor care vor urma un eveniment de dezastru, respectiv gestionarea voluntarilor spontani. În timpul acestui proces, oficialii vor îndeplini multe dintre următoarele sarcini:

- Elaborarea planurilor operaționale de urgență pentru funcția de gestionare spontană a voluntarilor (și, dacă este posibil, includerea planului ca anexă la un plan de intervenție de urgență locală sau națională).
- Formarea unei echipe de coordonare a voluntarilor, care include reprezentanți ai administrației locale, organizațiilor neguvernamentale, bisericilor, întreprinderilor și altor organizații din zonă, considerate „părți interesate” în efortul de gestionare a voluntarilor.
- Formarea oficialilor-cheie în gestionarea voluntarilor spontani.
- Formarea și favorizarea creării de coaliții pentru managementul dezastrelor, pentru a asigura faptul că organizațiile colaborează inclusiv și înainte de dezastru înțeleg capacitățile reciproce și comunică bine în momentele de necesitate.
- Dezvoltarea relațiilor între organizațiile voluntare și primii voluntari, care nu doar favorizează înțelegerea nevoilor fiecărei persoane implicate, precum și efortul pe care îl poate depune aceasta pentru a ajuta la accelerarea procesului de plasare a voluntarilor, odată ce se produce un dezastru real.
- Identificarea potențialilor parteneri cărora li se poate solicita asistență în gestionarea voluntarilor sau în care pot fi plasate resurse de voluntariat spontan, inclusiv:
 - a) Universități
 - b) Grupuri de tineret
 - c) Școli
 - d) Asociații
 - e) Grupuri de vecinătate
 - f) Asociații civice
 - g) Fundații
 - h) Organizații de cult (inclusiv religios)
 - i) Corporații / afaceri
 - j) Grupuri cu nevoi speciale
 - k) Agenții voluntare
 - l) Programe senior
 - m) Programe de servicii naționale
 - n) Spitale
 - o) Profesioniști în voluntariat și Coordonare
- Pregătirea sau înființarea Centrul de primire a voluntarilor (CPV), unde un număr mare de voluntari poate fi înregistrat eficient și trimis la organizații care au nevoie de servicii
- Elaborarea unui „Kit” CPV, care include materiale de birou, formulare, liste, hărți, echipamente speciale etc., pentru a susține următoarele funcții:
 - ✓ Înregistrare / Orientare
 - ✓ Interviuri
 - ✓ Introducerea și coordonarea datelor

- ✓ Identificarea voluntarilor
 - ✓ Instruirea de siguranță
 - ✓ Pregătirea locurilor de muncă
 - ✓ Managementul facilităților (zona de aprovizionare, zonele de pauză, sala de așteptare)
 - ✓ Logistică / consumabile
 - ✓ Informații publice
 - ✓ Alergători
- Identificarea potențialelor locații pentru CPV și dezvoltarea planurilor de urgență în cazul în care locațiile identificate în prealabil nu sunt disponibile.
 - Elaborarea formularelor și documentelor cheie pentru CPV, cum ar fi:
 - o Instrucțiuni de voluntariat
 - o Formular de înregistrare a voluntarilor în caz de dezastre
 - o Eliberarea de răspundere
 - o Lista de verificare a orientării de siguranță
 - o Recomandare voluntară în caz de catastrofe
 - o Descrierile rolului
 - o Înregistrarea conectării / deconectării de la locul de muncă
 - o Cheltuieli suportate de agenția de coordonare
 - Elaborarea procedurilor simplificate de înregistrare, screening și interviu pentru voluntarii neafiliați care includ:
 - o Baza de date care cataloghează abilitățile necesare
 - o Informații despre voluntarii individuali (de exemplu: abilități, interese, disponibilitate, preferințe de locație geografică)
 - o Informații de contact pentru organizații voluntare
 - o Sarcini, roluri și cerințe de angajare în timp pentru persoane și grupuri de voluntari
 - o Numărul aproximativ de voluntari necesari pentru îndeplinirea sarcinilor
 - o Compatibilitatea sistemelor informatice relevante
 - o Planul de rezervă pentru defecțiuni și portabilitate.
 - Trebuie stabilite acorduri cu agențiile locale de stat sau de gestionare a situațiilor de urgență privind rambursarea cheltuielilor și documentația necesară.
 - Dezvoltarea metodelor de evaluare a experienței voluntarilor.
 - Determinarea nevoilor și rolurile prioritare înaintea unui eveniment, pentru a identifica potențialele oportunități de voluntariat, pentru a accelera implicarea comunității în urma declanșării unui dezastru.
 - Dezvoltarea campaniilor publice de educație media, care încurajează oamenii să se implice, în prealabil, și să se afilieze la organizațiile de voluntariat existente

Anexa 2: Principii generale ce urmează a fi respectate de către VS

1. **Confidențialitatea:** este garanția că datele cu caracter personal vor fi protejate, astfel încât acestea să nu fie dezvăluite fără consimțământul persoanei. Această garanție este realizată prin intermediul unui grup de reguli care limitează accesul la aceste informații. Fiecare persoană fizică are dreptul de a-și proteja informațiile personale.
2. **Incluziune:** se referă la includerea tuturor membrilor societății în activitatea de ajutor umanitar, indiferent de originea lor, de activitatea lor, de statutul lor socio-economic sau de gândirea lor.
3. **Accesibilitate universală:** implică condiția pe care, procesele, mărfurile, produsele și serviciile trebuie să o îndeplinească, pentru a fi înțelese, utilizabile și practicabile de către toți oamenii în condiții de siguranță și confort, în modul cel mai autonom și natural posibil.
4. **Participarea:** - Existența unor spații și mecanisme de participare la care toți cetățenii pot participa liber, fără restricții birocratice sau discriminare. - Acces la decizii informate și ca acestea să fie supuse periodic dezbaterii și controlului cetățenilor. - Să aibă proceduri pentru examinarea detaliată și promptă a reclamațiilor, petițiilor, revendicărilor și reclamațiilor din partea cetățenilor - Respectarea participării autonome și independente, fără presiuni sau interferențe în procesele în care cetățenii trebuie să decidă pentru ei înșiși.
5. **Nediscriminare:** reprezintă garanția tratamentului egal între persoane, indiferent dacă provin sau nu din aceeași comunitate, țară sau regiune. Adică asigură drepturi egale și respectă demnitatea tuturor oamenilor.
6. **Securitate:** se referă la un set de sisteme, mijloace organizaționale, resurse umane și acțiuni aranjate pentru a elimina, reduce sau controla riscurile și amenințările care pot afecta o persoană, o entitate, o instalație sau un obiect.

Anexa 3: Principii de orientare privind incluziunea persoanelor

Pentru ca persoanele cu dizabilități să participe, trebuie reduse barierele de mediu. Acestea pot fi definite ca factori în mediul unei persoane care, atunci când sunt absente sau prezente, limitează funcționarea și creează dizabilitatea. Aici se vor lua în considerare aspecte precum:

- Un mediu fizic neaccesibil;
- Lipsa tehnologiei relevante de asistență (dispozitive de asistare, adaptare și reabilitare);
- Atitudini negative ale persoanelor față de dizabilități;
- Servicii, sisteme și politici care nu există sau afectează participarea tuturor persoanelor cu afectarea tuturor aspectelor vieții.

Capacitatea de a efectua activități variază de la persoană la persoană. Performanța (capacitatea de a desfășura o activitate) este rezultatul interacțiunii dintre:

- factori personali
- factori de mediu
- stări de sănătate
- participare

Din acest motiv, este propus conceptul de participare semnificativă, care definește participarea persoanelor cu dizabilități în cadrul tuturor acțiunilor care permit persoanei să acceseze spațiile și să rămână independentă și autonomă.

Partea I: Date Generale

Data înregistrării: _____ CENTRUL Nr./ Nume: _____ Comunitate: _____
 Sunteți membru sau partener al vreunei organizații de ajutor voluntar sau umanitar? Da _____
 Nu _____ Dacă da, indicați organizația: _____ Observație:

Numele complet: _____
 Numărul cărții de identitate _____
 Vârsta: _____
 Adresa personală: _____
 Telefon de contact: Mob: _____ Fix: _____
 Email: _____
 Ocupație: _____
 În caz de notificare de urgență: _____ Relație: _____
 Numere de contact: _____

Aveți vreo problemă de sănătate (sau dizabilitate) fizică sau mintală, despre care trebuie să cunoaștem, înainte de posibila dvs. participare în calitate de voluntar,? DA ___ NU ___ (Dacă nu sunteți sigur, consultați echipa de asistență).

În prezent sunteți sub prescripție farmacologică permanentă care vă poate limita participarea ca și voluntar? DA ___ NU ___ (Dacă nu sunteți sigur, consultați echipa de asistență).

Există și alți factori (inclusiv procedurile judiciare) despre care ar trebui să cunoaștem, înainte de posibila dvs. participare în calitate de voluntar? DA NU ___ (Dacă nu sunteți sigur, consultați echipa de asistență).

CPV ar putea lua o înregistrare fotografică, audio/video a lucrărilor pe care voluntarii le vor desfășura. Sunteți de acord să apară în fotografii, videoclipuri sau fișiere audio pentru a fi utilizate în scopuri de diseminare de către autoritățile locale? DA ___ NU ___

Rezumarea abilităților de voluntariat (marcați un X, dacă este cazul)

comunicare / scriere
 Ordine și organizare
 Utilizare utilizator PC
 Cunoașterea limbilor străine
 Managementul rețelelor sociale
 Autocontrol și management al stresului
 Harta și managementul locației
 Forță Fizică (ridicare, transfer de greutate)
 Permis de conducere curent, lucru în echipă

Tabelul sarcinilor posibile de efectuat (marcați cu x, după caz)**Administrare**

Sarcini de recepție
Introducere de date
Răspuns la apeluri / preluare mesaje
Managementul personalului / timp voluntar
Traducere
Mesagerie
Adunarea informațiilor și internet

Coordonare logistică

Asistență
Cartografiere rută
Conducere
Transfer de aprovizionare
Încărcare și descărcare

Clasificare

administrare de aprovizionare
Ambalare cutii
Activare kituri

Curățarea și autorizarea spațiilor

Curățenia centrului
Instrumente / echipamente de curățenie
Curățenie / activare spații

Asociația Obștească EcoContact
Republica Moldova, Chișinău
www. ecocontact.md
email: office@vox.md
Tel: + 373 22 99 61 62

Acest document este proprietatea AO EcoContact și este protejat de legea drepturilor de autor. Orice preluare a conținutului se poate face DOAR cu citarea sursei și cu LINK ACTIV către pagina acestui document.



Acest proiect este implementat de Consorțiul condus de Crucea Roșie Austriacă. În Republica Moldova proiectul este implementat de către AO EcoContact, cu sediul local situat la adresa:
 Str. V. Pârcălab 27/1,
 Tel: 373 22 99 61 62
 Email: office@vox.md
 Chișinău, Moldova

În cadrul acestui proiect, sunt organizate măsuri de asistență umanitară, care se realizează cu sprijinul financiar al Uniunii Europene și al Agenției Austriece pentru Dezvoltare. Acest material nu reflectă sub nicio formă opinia oficială a Uniunii Europene, responsabilitatea pentru conținutul expus aici aparținând, în exclusivitate, autorului.