



# Volunteer management in European Parks

EU-GRUNDTVIG Multilateral Project

## Guidelines for Quality Volunteer Management in European Protected Areas





## Table of Contents

|       |  |    |
|-------|--|----|
| I.    | Guidelines for Quality Volunteer Management in European Protected Areas .....                                  | 2  |
| II.   | Leitlinien für qualitativ hochwertiges Freiwilligenmanagement in europäischen Schutzgebieten .....             | 6  |
| III.  | Viðmiðunarreglur um gæðastjórnun sjálfbóðaliðastarfs á friðlýstum svæðum í Evrópu .....                        | 11 |
| IV.   | Directives pour une gestion des bénévoles de qualité dans les aires protégées européennes .....                | 16 |
| V.    | Linee guida per una gestione di qualità del volontariato nelle Aree Protette europee .....                     | 21 |
| VI.   | Directrices para una gestión de calidad del voluntariado en las Áreas Protegidas europeas .....                | 25 |
| VII.  | Linii directeore privind gestionarea calității activităților de voluntariat în ariile protejate europene ..... | 29 |
| VIII. | Kokybiškos savanorių veiklos vadybos Europos saugomose teritorijose gairės .....                               | 33 |
| IX.   | Vadlīnijas kvalitatīvai brīvprātīgā darba organizēšanai Eiropas aizsargājamās dabas teritorijās .....          | 37 |



# Guidelines for Quality Volunteer Management in European Protected Areas

## Preamble

These Guidelines are the result of the identified need<sup>1</sup> to find and support a common understanding of quality volunteer management in European Protected Areas (PAs)<sup>2</sup> The partners of the EU-Project “Volunteer Management in European Parks” (2010-2013, funded by the EU-Programme of Lifelong Learning/GRUNDTVIG)<sup>3</sup> have developed these Guidelines in consultation with PA-managers and volunteer coordinators within the EUROPARC network.<sup>4</sup>

In accordance with the “European Charter on the Rights and Responsibilities of Volunteers”<sup>5</sup>, volunteering needs an empowering and enabling environment. In this regard, the project partners are convinced that shared values and principles about volunteer management across PAs in Europe – especially on the level of management – can generate positive results both for the volunteers and for the PAs.

Volunteering in PAs offers opportunities for different groups: local people as well as international interns – among them youth, handicapped, tourists, and companies benefit from volunteering opportunities of PAs. While these Guidelines mainly focus on local community, many of the topics below can be adapted for the other groups of volunteers as well.

Whereas these Guidelines mainly focus on regular cooperation with local people, many of the listed aspects below are valid for the other groups as well.

By subscribing these Guidelines, staff of the PA confirm aiming at achieving quality volunteer management and at investing in the mutual benefits through volunteering, as

- volunteering makes a significant contribution to PAs' work in a number of fields including sustainable tourism management, biodiversity conservation, environmental education, and adaptation to climate change;
- this contribution consists of social and economic benefits for residents and local communities<sup>6</sup>;
- volunteering is a good means of promoting active stewardship of the environment and European citizenship;
- volunteering is an effective means of generating commitment or (re-)connecting people to nature;
- the provision of informal learning experiences offers significant opportunities for volunteers' personal and professional development.

Protected Areas interested to subscribe these Guidelines are kindly requested to contact EUROPARC Federation – [www.europarc.org](http://www.europarc.org)

<sup>1</sup> This need has been identified with the previous EU-GRUNDTVIG Learning Partnership “European volunteers in parks” (2008-2010).

<sup>2</sup> With the term “Protected Area” all types and categories of nature protection areas are meant.

<sup>3</sup> Project Partners were EUROPARC Federation (DE), EUROPARC Germany (DE), FUNGOBE/ EUROPARC Spain (ES), Environmental Agency Iceland (IS), Federparchi-EUROPARC Italy (IT), Nature Conservation Agency Latvia (LV), Lithuanian Association of State Parks and Reserves (LT), Rodna Mountains National Park Administration (RO), EUROPARC Atlantic isles (UK), The Conservation Volunteers (UK) and EUROPARC Nordic-Baltic Section (FI, EST, NO, SE) as so-called “silent partner”.

<sup>4</sup> The Guidelines have been discussed in all participating countries. Translations can vary in detail due to the country's wording and culture of management regarding volunteering.

<sup>5</sup> Source: [http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/volunteering\\_charter\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/volunteering_charter_en.pdf)

<sup>6</sup> EUROPARC Consulting: „Study on impact of volunteering in European Protected Areas”



## 1. Expressed commitment

There is an expressed commitment to quality volunteer management and to the recognition that volunteering is a two-way process which benefits volunteers and the PA. Aspects of quality volunteer management are the following:

- The PA has a written policy on involvement of volunteers based on the principle of equality and diversity. All staff and partners<sup>7</sup> share and understand the positive impact of volunteering in PAs.
- The park manager and staff agree on that volunteers do not replace paid staff efforts, but require professional staff.
- All staff and partners in contact with volunteers should be aware of volunteers' needs and should be put in a position to respond to them.
- The PA implements procedures for regularly reviewing volunteer involvement.
- The park manager and staff agree on that volunteers can deliver a strategic input into the organisation of volunteering (volunteers as volunteer coordinators), and they shall to do so.
- The park manager and staff agree on that volunteers add value and extend the services of the organisation.
- There is a written agreement describing the rights and duties of both volunteers and PAs, type and scope of the activity as well as insurances (casualty and accident insurances).

## 2. Appropriate resources

The PA commits appropriate resources for working with volunteers:

- The park manager designates responsibility for recruiting, selecting, supporting and protecting volunteers to a key person or a key-group of persons.
- The park manager ensures that volunteer coordinators have the relevant knowledge and experience of involving wider society.
- During staff meetings, appropriate time to discuss volunteer issues is allocated.
- PA staff and partners working with volunteers are provided with appropriate insurance.
- The PA has an annual/multiannual plan with objectives and programme for volunteer involvement (particularly PAs with many volunteers).
- The PA allocates sufficient staff, material and financial resources for volunteer activities.
- There is a policy for reimbursement of volunteers' out of pocket expenses.

## 3. Recruiting volunteers

The PA is open and actively seeking to involve volunteers who reflect the diversity of the local community and wider society.

- The PA welcomes and proactively involves volunteers from a wide range of backgrounds and abilities.
- The PA is committed to use fair, efficient and consistent recruitment procedures for all potential volunteers.
  - Volunteers are informed about the selection results.
  - Recruitment procedures and public relation are appropriate to the volunteer role.
  - Information about the PA, volunteering opportunities, recruitment and selection procedures, deadlines and time schedule are made clear and distributed as widely available as possible.
  - If needed, the PA takes a considered approach to taking up references which is reasonable and equitable for all volunteers.
- The PA monitors the diversity of the volunteer team and intends to increase diversity.

<sup>7</sup> Partners are NGOs, local community representatives or volunteers who coordinate volunteers



#### 4. Tasks of volunteers

The PA develops appropriate tasks for volunteers that are of value to them especially in regard to informally gained competencies.

- The PA sets a list of tasks, that can be managed by volunteers, and for each task a precise description of activities and learning opportunities is drawn up.
- The PA sets out the necessary skills, attitude, experience and availability required to carry out each task.
- Where possible, tasks are adapted to suit the needs, abilities and interests of individual volunteers.

#### 5. Safety

The PA undertakes that volunteers are protected from physical, financial and emotional harm arising from volunteering, as well as that the PA is not damaged by the volunteers work:

- An assessment of potential risk to volunteers is conducted when designing the volunteer tasks.
- Volunteers are covered by appropriate insurance.
- Volunteers' personal details are protected.
- Where appropriate, the PA has considered which types of convictions/disciplinary actions may or may not be relevant to the volunteering being undertaken.

#### 6. Training for volunteers

Clear procedures are put into action for introducing new volunteers to their role, the PA, its work and policies. Long-term volunteers can take part in training events which are adapted to their individual activity and development.

- Volunteers are made aware of the expectations the PA has about them, and also what they can expect from the PA to fulfil their role.
- All new volunteers are introduced to the relevant paid staff and other volunteers with whom they will come into contact.
- Volunteers are provided with the necessary information and/or training to carry out their role.
- Volunteers are advised how the PA will address situations of inappropriate behaviour and how they can raise concern. Find their treatment by paid staff, visitors, committee members or other volunteers.
- There is clarity between the volunteer and the PA about the boundaries of the volunteers' roles.

#### 7. Support and supervision

The PA takes account of the varying needs of volunteers regarding support and supervision:

- Either one-to-one and / or group support sessions are offered, as appropriate regarding the level of responsibility and emotional demand of the volunteer role.
- Volunteers are aware that they can refuse demands, e.g. as they consider it unrealistic, beyond the scope of the role or that they do not have the skills to carry out.
- The volunteer and the volunteer coordinator develop and agree together the specific tasks of the volunteer.
- Volunteers are regularly asked for feedback about their task and their involvement with the PA.



- Volunteers are informed of relevant changes in the PA which might affect their role.
- The PA has an evaluation and monitoring programme in place, and endeavours to obtain feedback from volunteers.

## 8. Recognition

The whole PA is aware of the need to give volunteers recognition:

- The PA recognizes the value of volunteers' contributions and communicates effectively their appreciation to volunteers, both formally and informally.
- The PA provides volunteers the opportunity to continue developing their skills and talents within the roles on offer if appropriate.
- The PA offers to volunteers who have made a regular commitment to the PA, reference and/or other statement of their achievements.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



# I. Leitlinien für qualitativ hochwertiges Freiwilligenmanagement in europäischen Schutzgebieten

## Präambel

Die Schutzgebiete<sup>8</sup> Europas suchen und brauchen ein gemeinsames Verständnis davon, was qualitativ hochwertiges Freiwilligenmanagement ist und wie es in das gesamte Parkmanagement eingebettet sein soll. Dieser Bedarf wurde in einem vorherigen gemeinsamen EU-Projekt festgestellt.<sup>9</sup> Aus diesem Grund haben die Partner<sup>10</sup> des EU-Projektes „Freiwilligenmanagement in europäischen Schutzgebieten“ (2010-2013, gefördert durch das EU-Programm für Lebenslanges Lernen/GRUNDTVIG) diese Leitlinien in Abstimmung mit LeiterInnen und FreiwilligenkoordinatorInnen der Schutzgebiete im EUROPARC-Netzwerk entwickelt.<sup>11</sup>

In Einklang mit der „Europäischen Charta für die Rechte und Pflichten von Freiwilligen“<sup>12</sup> sind die Projektpartner davon überzeugt, dass gemeinsame Werte und Grundsätze sowie eine unterstützende und positive Umgebung – insbesondere auf der Ebene des Managements und der Schutzgebietsleitung – grundlegend für qualitativ hochwertiges Freiwilligenmanagement sind und zu positiven Auswirkungen auf die Freiwilligen und ihre Lernprozesse sowie auf das Schutzgebiet führen.

Schutzgebiete bieten Möglichkeiten der Freiwilligentätigkeit für unterschiedlichste Personengruppen: für die lokale Bevölkerung ebenso wie für internationale Freiwillige, darunter Jugendliche, Menschen mit Einschränkungen, TouristInnen oder auch für Firmen, die für die Schutzgebiete ehrenamtlich tätig werden. Während diese Leitlinien hauptsächlich auf die regelmäßige Zusammenarbeit mit der lokalen Bevölkerung ausgerichtet sind, können viele der unten aufgeführten Punkte aber auch für die anderen Personengruppen angewandt werden.

Mit der Unterzeichnung dieser Leitlinien bekundet der Leiter/die Leiterin des Schutzgebiets seine/ihre ernsthaften Bemühungen, qualitativ hochwertiges Freiwilligenmanagement voranzutreiben und in die vielfältigen Wirkungen von Freiwilligentätigkeit zu investieren, denn:

- Freiwillige leisten in vielen Bereichen einen wichtigen Beitrag zur Arbeit von Schutzgebieten. Dazu gehören u.a. nachhaltiger Tourismus, Erhalt der biologischen Vielfalt, Umweltbildung und Anpassung an den Klimawandel;
- Freiwilligentätigkeit führt zu sozialen und ökonomische Vorteilen sowohl für die Bevölkerung als auch in der Region<sup>13</sup>;
- Qualitativ hochwertiges Freiwilligenmanagement fördert das Bewusstsein in der Bevölkerung für den sorgsam Umgang mit der Umwelt und den europäischen Bürgersinn;

<sup>8</sup> Mit dem Begriff „Schutzgebiete“ sind alle Schutzgebietskategorien zusammenfassend gemeint.

<sup>9</sup> Dieser Bedarf wurde während der EU-GRUNDTVIG Lernpartnerschaft „Europäische Freiwillige in Parks“ (2008-2010) festgestellt.

<sup>10</sup> Projektpartner sind EUROPARC Federation (DE), EUROPARC Deutschland (DE), FUNGOBE/ EUROPARC Spanien (ES), die isländische Umweltagentur (IS), Federparchi-EUROPARC Italien (IT), die Naturschutzagentur von Lettland (LV), der Litauische Verband der staatlichen Parks und Schutzgebiete (LT), die Nationalparkverwaltung des Rodna-Gebirges (RO), EUROPARC Atlantische Inseln (UK), The Conservation Volunteers (UK) und die Nordisch-Baltische Sektion von EUROPARC als „stiller Partner“ (Skandinavien und das Baltikum).

<sup>11</sup> Die Leitlinien sind in allen beteiligten Ländern diskutiert worden. Übersetzungen können im Detail voneinander abweichen, da sich Sprachstil und jeweilige Managementkultur in dem übersetzten Dokument wiederfinden müssen.

<sup>12</sup> Quelle: <https://docs.google.com/file/d/0B8wd-His7-Qc1pPTm9ZZW5qcTA/edit?pli=1>

<sup>13</sup> EUROPARC Consulting: „Study on impact of volunteering in European Protected Areas“ (2012)



- Es verbindet Menschen (wieder) mit der Natur und fördert persönliches Verantwortungsbewusstsein für die Natur „vor der Haustür“;
- Durch informelles Lernen im Rahmen ihres ehrenamtlichen Engagements können sich für die Freiwilligen maßgebliche neue Möglichkeiten für die persönliche und berufliche Entwicklung ergeben, und gleichzeitig kann sich das Schutzgebiet als Lernort etablieren.

## 1. Willensbekundung

Es besteht die ausdrückliche Willensbekundung zum Einsatz von Freiwilligen und qualitativ hochwertigem Freiwilligenmanagement. Weiterhin wird anerkannt, dass Freiwilligenmanagement und Freiwilligentätigkeit ein Prozess des Gebens und Nehmens sind, der sowohl den Freiwilligen als auch den Schutzgebieten zugutekommt. Grundlegende Voraussetzungen für hochwertiges Freiwilligenmanagement sind folgende Punkte:

- Das Schutzgebiet hat eine schriftlich niedergelegte Strategie für qualitativ hochwertiges Freiwilligenmanagement auf der Grundlage der Prinzipien von Gleichheit und Vielfalt. Das Personal und die Partner<sup>14</sup> sind sich einig hinsichtlich der positiven Auswirkungen von Freiwilligentätigkeit auf das Schutzgebiet.
- Der Leiter/die Leiterin und das Personal des Schutzgebietes sind sich darüber einig, dass Freiwillige kein hauptamtliches Personal ersetzen, sondern hauptamtlichen Personals bedürfen.
- Der Leiter/die Leiterin, das Personal und die Partner, die mit Freiwilligen in Kontakt kommen, sind damit vertraut, deren Bedürfnissen Rechnung zu tragen und darauf einzugehen.
- Das Schutzgebiet setzt Verfahren zur regelmäßigen Evaluierung des Einsatzes von Freiwilligen ein.
- Der Leiter/die Leiterin und das Personal des Schutzgebietes sind sich darüber einig, dass Freiwillige auch einen strategischen Beitrag zur Organisation der Freiwilligentätigkeit leisten können und sollen (Freiwillige als Assistenten von FreiwilligenkoordinatorInnen).
- Der Leiter/die Leiterin und das Personal des Schutzgebietes sind sich darüber einig, dass Freiwillige den „Wirkungsgrad“ des Schutzgebietes erweitern.
- In einer schriftlichen Vereinbarung zwischen dem/der Freiwilligen und dem Schutzgebiet werden die jeweiligen Rechte und Pflichten, Art und Umfang der Freiwilligentätigkeit sowie Sicherheitsaspekte (Haftpflicht- und Unfallversicherung) festgehalten.

## 2. Angemessene Ressourcen

Das Schutzgebiet stellt für die Arbeit mit Freiwilligen angemessene Ressourcen zur Verfügung:

- Der Leiter/die Leiterin des Schutzgebiets überträgt der/dem FreiwilligenkoordinatorIn die Zuständigkeit für das Anwerben, die Auswahl, die Unterstützung und die Betreuung von Freiwilligen.
- Der Leiter/die Leiterin des Schutzgebiets stellt sicher, dass die FreiwilligenkoordinatorInnen das dafür erforderliche Wissen und die entsprechende Erfahrung haben, um gesellschaftliche Akteure mit einzubeziehen.

<sup>14</sup> Partner sind beispielsweise NGOs (z.B. Fördervereine) oder Freiwillige, die andere Freiwillige koordinieren.





- Auf Mitarbeiterbesprechungen wird Zeit für Themen eingeplant, die die Arbeit von und mit Freiwilligen betreffen.
- Das Personal und die Partner, die mit Freiwilligen zusammenarbeiten, sind angemessen versichert.
- Es existiert ein Jahresplan mit Zielen für die Freiwilligentätigkeit (insbesondere in Schutzgebieten mit vielen regelmäßigen Freiwilligen). Außerdem wird Zeit für das Freiwilligenmanagement selbst eingeplant.
- Für die Tätigkeiten der Freiwilligen werden genügend personelle, materielle und finanzielle Ressourcen bereitgestellt.
- Es existiert ein System für die Rückerstattung von Unkosten der Freiwilligen.

### 3. Gewinnung von Freiwilligen

Das Schutzgebiet sorgt für faire, effiziente und transparente Auswahlverfahren aller potenziellen Freiwilligen.

- Der/die Freiwilligenkoordinator/in wendet nachvollziehbare, faire und effiziente Methoden an, um potentielle Freiwillige für das Schutzgebiet auszuwählen:
  - Die Auswahlverfahren und Öffentlichkeitsarbeit sind den Freiwilligentätigkeiten angepasst.
  - An ehrenamtlicher Arbeit interessierte Personen erhalten ausführliche Informationen über die Möglichkeiten und Bedingungen des Bewerbungs- und Auswahlverfahrens.
  - Das Schutzgebiet holt sich bei Bedarf Referenzen ein.
  - Alle BewerberInnen werden durch den/die Freiwilligenkoordinator/in über das Ergebnis des Auswahlverfahrens informiert.
- Das Schutzgebiet heißt Freiwillige aller Bevölkerungsschichten willkommen und bindet sie, deren Interesse vorausgesetzt, aktiv ein.
- Der/die Freiwilligenkoordinator/in hat die Verschiedenartigkeit der einzelnen Freiwilligen im Blick und versucht, das Team der Freiwilligen, was deren Person, Hintergründe, Kompetenzen etc. betrifft, möglichst vielfältig zu gestalten (u.a. Gender-Gerechtigkeit).

### 4. Einsatzstellen und Tätigkeitsbeschreibungen

Für jede mögliche Tätigkeit für Freiwillige wird eine Tätigkeitsbeschreibung erstellt, in der die einzelnen Aufgaben präzise beschrieben sind:

- Das Schutzgebiet führt eine Liste mit Aufgaben für Freiwillige. Für jede Aufgabe wird eine genaue Beschreibung der Tätigkeiten und der Lernmöglichkeiten (informelles Lernen) verfasst.
- Der/die Freiwilligenkoordinator/in beschreibt die für die einzelnen Tätigkeiten erforderlichen Fähigkeiten und Erfahrungen sowie die nötige zeitliche Verfügbarkeit.
- Soweit wie möglich sollten die Tätigkeitsbeschreibungen auch den Bedürfnissen, Fähigkeiten und Interessen der einzelnen Freiwilligen angepasst werden.

### 5. Sicherheit

Der/die Freiwilligenkoordinator/in sorgt dafür, dass Freiwillige vor körperlichen, finanziellen und emotionalen Belastungen in Zusammenhang mit ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit geschützt werden. Eine Einschätzung des potenziellen Risikos für Freiwillige erfolgt bei der Erarbeitung der Tätigkeitsbeschreibungen.



- Für Freiwillige wird eine angemessene Versicherung abgeschlossen.
- Personenbezogene Daten von Freiwilligen werden geschützt.
- Die Rechte und Pflichten der Freiwilligen sowie der FreiwilligenkoordinatorInnen sind jeweils geklärt und liegen allen Beteiligten schriftlich vor, bspw. in einer Freiwilligenvereinbarung zwischen Schutzgebiet und Freiwilligem bzw. Freiwilliger.

## 6. Einführung und Fortbildungsangebote

Es stehen Informationsangebote zur Verfügung, damit sich die Freiwilligen mit ihrer Rolle, dem Schutzgebiet und dessen Arbeit sowie dessen Zielsetzungen vertraut machen können. Längerfristig engagierte Freiwillige erhalten Fortbildungsangebote, die den Erfordernissen ihrer Aufgaben(entwicklung) angepasst sind.

- Freiwillige werden über die Erwartungen der Schutzgebiete bezüglich ihrer Arbeit informiert sowie über die Erwartungen, die die Freiwilligen an die Schutzgebiete haben können.
- Alle neuen Freiwilligen werden den hauptamtlichen und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen vorgestellt, mit denen sie voraussichtlich in Kontakt kommen werden.
- Freiwillige erhalten die erforderlichen Informationen bzw. Weiterbildungsangebote, die sie zur Wahrnehmung ihrer Funktion benötigen.
- Freiwillige werden darüber in Kenntnis gesetzt, wie das Schutzgebiet auf Situationen reagiert, in denen der/die Freiwillige sich nicht korrekt verhalten hat. Sie werden außerdem über ihre Beschwerdemöglichkeiten informiert für den Fall, dass sie durch hauptamtliches Personal, Besucher/innen oder andere Freiwillige unangemessen behandelt werden.
- Freiwillige werden darüber in Kenntnis gesetzt, dass sie Anfragen an sie ablehnen können. Das kann beispielsweise der Fall sein, wenn sie diese als unrealistisch ansehen, wenn sie über den Aufgabenumfang ihrer Funktion hinausgehen oder wenn die Freiwilligen nicht über die dafür erforderlichen Fähigkeiten verfügen.

## 7. Unterstützung und Betreuung

Der/die Freiwilligenkoordinator/in trägt den unterschiedlichen Bedürfnissen von Freiwilligen in Hinblick auf Unterstützung und Betreuung Rechnung:

- Je nach Verantwortung und persönlicher Belastung der Freiwilligen werden persönliche Gespräche oder Gruppengespräche angeboten.
- Die Freiwilligen sind sich bewusst, dass sie Aufgaben und Forderungen widersprechen können, z.B. wenn sie die Aufgabe als unrealistisch einschätzen, die Aufgabe den Rahmen ihrer Rolle als Freiwillige überschreitet oder sie nicht Fähigkeiten haben, die Aufgabe auszuführen.
- Die Freiwilligen und die FreiwilligenkoordinatorInnen erarbeiten die endgültige Tätigkeitsbeschreibung des/der Freiwilligen gemeinsam.
- Der/die Freiwilligenkoordinator/in informiert die Freiwilligen über relevante Veränderungen im Schutzgebiet, die ihre Tätigkeit betreffen.
- Das Schutzgebiet verfügt über ein Evaluations- und Monitoring-Verfahren für die Freiwilligentätigkeiten, inkl. Regelmäßiger Feedbacks zwischen Freiwilligem/r und FreiwilligenkoordinatorIn.



## 8. Anerkennung

Der/die Parkleiter/in sowie das Personal sind sich bewusst, dass die Tätigkeit der Freiwilligen ausdrückliche Anerkennung verdient:

- Das Schutzgebiet erkennt den Wert des Beitrags der Freiwilligen an und kommuniziert seine Wertschätzung und Anerkennung formell und informell, persönlich gegenüber den Freiwilligen und in der Öffentlichkeit.
- Der/die Freiwilligenkoordinator/in bietet Freiwilligen die Möglichkeit, ihre Fähigkeiten und Talente im Rahmen der möglichen Tätigkeitsbereiche weiter auszubauen.
- Freiwillige, die das Schutzgebiet nach einem regelmäßigen Engagement verlassen, erhalten ein Empfehlungs- und/oder Bestätigungsschreiben über die geleistete Tätigkeit.

*Das Projekt wird von der Europäischen Kommission finanziert. In dieser Veröffentlichung wird die Meinung des Autors dargestellt. Die Kommission ist nicht für die Nutzung darin enthaltener Informationen verantwortlich*



## II. Viðmiðunarreglur um gæðastjórnun sjálfbóðaliðastarfs á friðlýstum svæðum í Evrópu

### Inngangur

Þessar viðmiðunarreglur eru settar fram vegna þeirrar ótvíræðu nauðsynjar að finna og efla sameiginlegan skilning á gæðastjórnun sjálfbóðaliðastarfs á friðlýstum svæðum<sup>15</sup> í Evrópu. Þátttakendur<sup>16</sup> í verkefni Lifelong Learning, sem ber heitið „Stjórn sjálfbóðaliðastarfs í þjóðgörðum í Evrópu“, hafa mótað þessar viðmiðunarreglur með ráðgjöf framkvæmdastjóra friðlýstra svæða og framkvæmdastjóra/umsjónarmanna sjálfbóðaliðastarfs innan EUROPARC-netsins.

Í samræmi við *Stofnskrá Evrópu um réttindi og ábyrgð sjálfbóðaliða*, „þarf sjálfbóðaliðastarf á umhverfi að halda þar sem því er falið vald og virkni“. Með tilliti til þessa eru þátttakendur í verkefninu sannfærðir um að sameiginleg gildi og meginreglur fyrir stjórnun sjálfbóðaliðastarfs á friðlýstum svæðum í Evrópu geti skilað góðum árangri til hagsbóta fyrir sjálfbóðaliða, námsferil þeirra og í þágu náttúruverndar.

Gæðastjórnun sjálfbóðaliðastarfs á friðlýstum svæðum er mikilvæg af eftirtöldum ástæðum:

- Sjálfbóðaliðastarf leggur mikilvægan skerf til vinnu á friðlýstum svæðum á ýmsum sviðum, þar með talið í rekstri sjálfbærrar ferðaþjónustu, verndun líffræðilegs fjölbreytileika, umhverfisfræðslu og aðlögun að loftslagsbreytingum;
- hún er góð leið til að efla virka umhverfisvernd og vernd evrópskra borgararéttinda;
- hún er áhrifarík leið til að skapa skuldbindingu eða til að tengja fólk (aftur) við náttúruna;
- ákvæðið um óformlega námsreynslu veitir mikilvæg tækifæri til persónulegs þroska sjálfbóðaliða.

Þessar viðmiðunarreglur voru gefnar út í janúar 2013 af þátttakendum í verkefninu til íhugunar og prófunar á friðlýstum svæðum í Evrópu. Við lítum því á þær sem skjal sem muni þróast eftir því sem líður á síðasta ár verkefnisins. Lokaútgáfa mun líta dagsins ljós við lok verkefnisins.<sup>17</sup>

### Viðmiðunarreglurnar

Hér á eftir getur að líta níu viðmiðunarreglur um gæðastjórnun sjálfbóðaliðastarfs á friðlýstum svæðum, þróaðar af þátttakendum í verkefni Lifelong Learning, „Stjórn sjálfbóðaliðastarfs í þjóðgörðum í Evrópu.“

#### 1. Yfirlýst skuldbinding

<sup>15</sup> Með hugtakinu „friðlýst svæði“ er átt við þá aðila sem sjá um rekstur og umsjón friðlýstra svæða.

<sup>16</sup> Þátttakendur í verkefninu eru EUROPARC-samtökin (DE), FUNGOBE/EUROPARC á Spáni (ES), Umhverfisstofnun á Íslandi (IS), Federparchi-EUROPARC á Ítalíu (IT), Náttúruverndarstofnun Lettlands (LV), Samband litháískra þjóðgarða og friðlýstra svæða (LT), stjórn þjóðgarðsins í Rodna-fjöllum í Rúmeníu (RO), EUROPARC Atlantshafseyja (UK), The Conservation Volunteers/Sjálfbóðaliðar í náttúruvernd (UK) og EUROPARC á norður-baltneska svæðinu, sem „hljóðir þátttakendur“ (Norðurlönd og Eystrasaltslönd).

<sup>17</sup> Vinsamlegast sendið athugasemdir til Bettinu Soethe: [Bettina.Soethe@europarc-deutschland.de](mailto:Bettina.Soethe@europarc-deutschland.de)



Það er yfirlýst skuldbinding fólgin í þátttöku sjálfbóðaliða og viðurkenning að sjálfbóðaliðavinna er gagnkvæmt ferli sem þjónar hagsmunum sjálfbóðaliða og friðlýstra svæða:

- Friðlýst svæði hefur skriflega stefnu um þátttöku sjálfbóðaliða sem byggð er á meginreglu um jöfnuð og fjölbreytni. Allt starfsfólk og samstarfsaðilar<sup>18</sup> deila og skilja gildi og áhrif þess að sinna sjálfbóðaliðastarfi á friðlýstum svæðum.
- Allt starfsfólk og samstarfsaðilar sem eru í samskiptum við sjálfbóðaliða ættu að vera meðvitaðir um þarfir sjálfbóðaliða og bregðast við þeim.
- Friðlýst svæði innleiðir verklag um reglulega endurskoðun á þátttöku sjálfbóðaliða.
- Sjálfbóðaliðar leggja mikilvægan skerf til skipulags sjálfbóðaliðastarfs.
- Sjálfbóðaliðar bæta við gildum og víkka út þjónustu þeirra stofnana sem reka friðlýst svæði. Þeir koma ekki í stað launaðra starfskrafta.

## 2. Æskilegar ráðstafanir

Friðlýst svæði skuldbindur sig til að gera æskilegar ráðstafanir þegar unnið er með sjálfbóðaliðum:

- Friðlýst svæði veitir lykilpersónu eða lykilhópi fólks ábyrgð á ráðningu, vali, stuðningi og verndun sjálfbóðaliða.
- Friðlýst svæði tryggir að stjórnandi/umsjónarmaður sjálfbóðaliðanna hafi viðeigandi þekkingu og reynslu á því að tengjast víðara samfélagi.
- Á starfsmannafundum er tími tekinn í að ræða málefni sjálfbóðaliða.
- Starfsfólki og samstarfsaðilum sem vinna með sjálfbóðaliðum eru útvegaðar viðeigandi tryggingar.
- Til er ársáætlun með markmiðum sem snúa að þátttöku sjálfbóðaliða.
- Nægum áhöldum og fjármagni er veitt til sjálfbóðaliðastarfsins.

## 3. Ráðning sjálfbóðaliða

Friðlýst svæði er opið og leitar með virkum hætti að sjálfbóðaliðum sem endurspeglar fjölbreytni samfélags þess sem og víðara samfélags.

- Friðlýst svæði tekur vel á móti sjálfbóðaliðum og hefur frumkvæði að því að ráða sjálfbóðaliða með ólíka reynslu og getu.
- Upplýsingar um viðkomandi friðlýst svæði og um leiðir fyrir sjálfbóðaliða til að starfa þar eru gerðar eins aðgengilegar og hægt er.
- Friðlýst svæði fylgist með fjölbreytni meðal sjálfbóðaliðateyma og leitast við að efla þá fjölbreytni.

## 4. Starfshlutverk sjálfbóðaliða

Friðlýst svæði mótir viðeigandi hlutverk fyrir sjálfbóðaliða sem hafa gildi fyrir þá, einkum hvað varðar að öðlast færni á óformlegan hátt:

<sup>18</sup> Samstarfsaðilar eru til dæmis frjáls félagasamtök, sveitarstjórnarfulltrúar eða sjálfbóðaliðar sem sjá um sjálfbóðaliðastarf.



- Dregin er upp lýsing á hverju hlutverki sjálfboðaliða sem endurspeglar ólík markmið sjálfboðaliðastarfs sem hægt er að ná með þeirri starfsemi (t.d. hvað varðar nám, hreyfingu, að hitta fólk o.s.frv.).
- Friðlýst svæði ákvarðar nauðsynlega kunnáttu, hæfni, reynslu og liðsemi sem nauðsynleg eru til að skila hlutverkinu.
- Friðlýst svæði gefur lýsingu á úrvali verkefna sem munu laða að sér fjölda fólks samkvæmt markmiðum viðkomandi svæðis.
- Verkefni eru löguð að þörfum, hæfni og áhuga sjálfboðaliða, þar sem það er mögulegt.

## 5. Öryggismál

Friðlýst svæði undirgengst að sjálfboðaliðar njóti verndar frá líkamlegum, fjárhagslegum og tilfinningalegum skaða sem hlotist gæti af sjálfboðastarfi:

- Lagt er mat á hugsanlega áhættu sjálfboðaliða þegar hlutverk þeirra eru mótuð.
- Sjálfboðaliðar eru tryggðir með viðhlítandi hætti.
- Til er stefna um endurgreiðslu til sjálfboðaliða sem leggja út fé.
- Persónulegar upplýsingar um sjálfboðaliða eru varðar.

## 6. Ráðningarferli

Friðlýst svæði er skuldbundið til að fylgja sanngjörnu, skilvirku og skipulegu ferli í ráðningu gagnvart öllum hugsanlegum sjálfboðaliðum.

- Fólk sem áhuga hefur á sjálfboðaliðastarfi, hefur aðgang að skýrum upplýsingum um tækifæri, ráðningu og val.
- Verklag við ráðningar eru sæmandi hlutverki sjálfboðaliða.
- Sjálfboðaliðar eru upplýstir um niðurstöður vals.
- Friðlýst svæði beitir yfirveguðum aðferðum, samkvæmum og sanngjörnum gagnvart öllum sjálfboðaliðum, þegar beðið er um meðmæli.
- Friðlýst svæði hefur hugleitt hvers konar hegning/agaaðgerðir séu viðeigandi og hverjar ekki í því sjálfboðaliðastarfi sem tekist er á hendur.

## 7. Þjálfun sjálfboðaliða

Skýrt verklag er viðhaft til að kynna sjálfboðaliðum hlutverk sitt og fyrir viðkomandi friðlýsta svæði, starfi þess og stefnu.

- Sjálfboðaliðar eru upplýstir um þær vonir og væntingar sem friðlýsta svæðið hefur til þeirra og einnig um hvers þeir megi vænta af svæðinu hvað varðar að fullnægja hlutverki þeirra.
- Allir nýir sjálfboðaliðar eru kynntir fyrir viðkomandi starfsfólki og öðrum sjálfboðaliðum sem þeir munu vera í samskiptum við.
- Sjálfboðaliðar fá nauðsynlegar upplýsingar og/eða þjálfun til að skila hlutverki sínu.



- Sjálfbóðaliðum er gert kunnugt um hvernig viðkomandi friðlýst svæði muni taka á uppákomum þar sem sjálfbóðaliði hefur hegðað sér á óviðeigandi hátt og um hvernig þeir geti borið fram kvörtun vegna meðferðar starfsfólks, notenda, nefndarfulltrúa eða annarra sjálfbóðaliða.
- Sjálfbóðaliðar og friðlýst svæði gera sér bæði ljóst hvar mörkin á hlutverki sjálfbóðaliðans liggja.

## 8. Stuðningur og yfirumsjón

Friðlýst svæði gerir sér grein fyrir ólíkum þörfum sjálfbóðaliða hvað varðar stuðning og yfirumsjón:

- Stuðningsfundir fyrir einstaklinga og hópa eru í boði, sem þykir viðeigandi með tilliti til þeirrar ábyrgðar og þeirra tilfinningalegu krafna sem gerðar eru til hlutverks sjálfbóðaliða.
- Sjálfbóðaliðar eru meðvitaðir um að þeir geti hafnað kröfum, til dæmis ef þeim finnst þær óraunhæfar, utan þeirra sviðs eða að þeir hafi ekki kunnáttu til að inna þær af hendi.
- Sjálfbóðaliði og umsjónarmaður hans útfæra tiltekið hlutverk þess fyrrnefnda saman.
- Sjálfbóðaliðar eru beðnir um að gera matskönnun um hlutverk þeirra og þátttöku í starfi á viðkomandi friðlýsta svæði.
- Sjálfbóðaliðar eru upplýstir um allar veigamiklar breytingar á friðlýsta svæðinu sem hafa áhrif á hlutverk þeirra.

## 9. Viðurkenning

Allt friðlýsta svæðið er meðvitað um nauðsyn þess að veita sjálfbóðaliðum viðurkenningu.

- Friðlýsta svæðið viðurkennir gildi framlags sjálfbóðaliða og miðlar þakklæti sínu til þeirra á virkan hátt, bæði formlega og óformlega.
- Friðlýsta svæðið gefur sjálfbóðaliðum tækifæri til að halda áfram að þróa kunnáttu sína og hæfileika innan þeirra hlutverka sem í boði eru, ef það er við hæfi.
- Sjálfbóðaliðum sem eru að fara frá friðlýsta svæðinu og sem hafa lagt reglulegt framlag til þess, er boðið meðmælabréf og/eða önnur viðurkenning á árangri þeirra.
- Friðlýsta svæðið leitast við að fá matskönnun frá sjálfbóðaliðum sem hafa lokið sjálfbóðaliðavinnu.

*Þetta verkefni hefur verið fjármagnað með stuðningi frá Evrópska ráðinu. Þessi útgáfa endurspeglar einungis álit höfundar og skal ekki draga nefndina til ábyrgðar fyrir neina notkun á upplýsingum sem birtast hér.*



*“N.B. After translations, those guidelines have been marginally revised incorporating recommendations and comments from protected areas managers and volunteer coordinators.*

*Please note that only the English, German and the Icelandic versions have been adapted accordingly.”*





### III. Directives pour une gestion des bénévoles de qualité dans les aires protégées européennes

#### Préambule

Ces lignes directrices sont le fruit d'une nécessité, celle de mettre sur pied et de favoriser un consensus dans la manière de concevoir une gestion des bénévoles de qualité dans les aires protégées européennes. Les partenaires<sup>19</sup> du projet d'éducation et formation à long terme (« Lifelong Learning ») « La Gestion des bénévoles dans les parcs européens » ont élaboré ensemble ces lignes directrices en collaboration avec les directeurs des parcs et les gestionnaires/coordonateurs de bénévoles du réseau EUROPARC.

Conformément à la Charte européenne concernant les droits et responsabilités des bénévoles, « le volontariat nécessite un environnement stimulant et adéquat ». Allant dans ce sens, les partenaires du projet sont convaincus que, concernant la gestion des bénévoles dans les aires protégées européennes, ce sont ces valeurs et ces principes communs qui pourront générer le plus de retombées positives au profit des bénévoles, de leurs processus d'apprentissage, ou encore de la conservation de la nature.

Une gestion des bénévoles dans les aires protégées de haute qualité est essentielle parce que :

- le bénévolat représente une contribution majeure au travail effectué par et pour les aires protégées, et ce dans un certain nombre de domaines, y compris la gestion du tourisme durable, la conservation de la biodiversité, l'éducation environnementale et l'adaptation au changement climatique ;
- c'est de plus un bon moyen de promouvoir à la fois une administration active des questions environnementales et la citoyenneté européenne ;
- en effet, c'est un moyen efficace si l'on désire susciter l'engagement personnel ou une certaine (re-)connexion à la nature ;
- l'apport en apprentissages informels offre aux bénévoles des opportunités de développement personnel importantes.

<sup>19</sup> Les partenaires du projet sont : la Fédération EUROPARC (DE), EUROPARC Allemagne (DE), FUNGOBE / EUROPARC Espagne (ES), l'Agence islandaise pour l'environnement (IS), Federparchi-EUROPARC Italie (IT), l'Agence gouvernementale de conservation de la nature de Lettonie (LV), l'Association des parcs et réserves nationaux de Lituanie (LT), l'Administration du parc national des Monts Rodna (RO), EUROPARC Atlantic Isles (UK), The Conservation Volunteers (UK), ainsi qu'EUROPARC Nordic-Baltic en tant que « partenaire silencieux » (la Scandinavie et les pays Baltes).



Ces directives ont été publiées en janvier 2013 par les partenaires du projet afin que les aires protégées européennes puissent les évaluer et les tester. Nous les considérons donc comme un document qui pourra encore évoluer au cours de la dernière année du projet. La version définitive ne sera publiée qu'à la fin du projet.<sup>20</sup>

## Les Directives

Ci-dessous les neuf (9) directives pour une gestion des bénévoles de qualité dans les aires protégées, telles qu'elles ont été pensées par les partenaires du projet.

### 1. Des engagements explicites

Il existe des engagements explicites quant à la participation des bénévoles et au fait désormais reconnu que le bénévolat est un processus à double sens qui profite autant aux bénévoles qu'aux aires protégées.

- L'aire protégée souscrit à une politique écrite par rapport à la participation de bénévoles, basée sur les principes d'égalité et de diversité. Tout le personnel ainsi que tous les partenaires<sup>21</sup> partagent et comprennent les valeurs et l'impact du bénévolat dans les aires protégées.
- Tout le personnel ainsi que tous les partenaires en contact avec les bénévoles devraient être conscients des besoins de ces derniers et se doivent d'y répondre.
- L'aire protégée met en place des procédures permettant d'évaluer régulièrement la participation bénévole.
- Les bénévoles bénéficient d'une participation stratégique dans l'organisation du bénévolat.
- Les bénévoles créent de la valeur ajoutée et accroissent les services fournis par l'organisation. Ils ne remplacent pas les efforts du personnel payés.

### 2. Des ressources appropriées

L'aire protégée s'engage à fournir des moyens appropriés pour travailler avec des bénévoles.

- L'aire protégée attribue la responsabilité du recrutement, de la sélection, du soutien et de la protection des bénévoles à une personne clef ou un groupe de personnes clefs.
- L'aire protégée s'assure que les gestionnaires/coordonateurs des bénévoles possèdent les connaissances et l'expérience nécessaires à un accroissement de la participation des gens.
- Au cours des réunions du personnel, il faut prévoir un temps de parole pour discuter des questions des bénévoles.

20 S'il vous plaît envoyer vos commentaires à Bettina Soethe: Bettina.Soethe @ europarc-deutschland.de

21 Les partenaires sont par exemple, des ONG, des membres du conseil ou des bénévoles qui coordonnent les bénévoles



- Le personnel et les partenaires qui travaillent avec des bénévoles doivent souscrire à une assurance appropriée.
- Une planification annuelle doit être mise en place, incluant des objectifs quant à la participation bénévole.
- Il devrait y avoir suffisamment de matériel et de ressources financières alloués aux missions des bénévoles.

### 3. Le Recrutement des bénévoles

L'aire protégée est ouverte aux bénévoles qui reflètent la diversité des communautés locales, voire de la société en général, et cherche activement à les impliquer.

- L'aire protégée est censée souhaiter la bienvenue et impliquer activement des bénévoles venant d'un large éventail de milieux et faisant montre d'aptitudes diverses.
- Les informations concernant l'aire protégée et les différentes manières dont les bénévoles peuvent être impliqués doivent être largement accessibles.
- L'aire protégée veille à la diversité de l'équipe de bénévoles et aspire même à en accroître la diversité.

### 4. Le Rôle des bénévoles

L'aire protégée se donne pour mission de tailler des missions sur mesure aux bénévoles qui lui sont d'une quelconque utilité, surtout en ce qui concerne les acquis informels :

- Chaque mission bénévole possède une description qui relie les différentes motivations des bénévoles aux exigences de la mission (par exemple, des éléments concernant l'apprentissage, l'activité physique, la socialisation, ...).
- L'aire protégée définit les compétences, l'attitude, l'expérience et la disponibilité nécessaires à la réalisation de la mission.
- L'aire protégée fait l'inventaire des tâches qui attireront le plus de personnes, selon les objectifs qu'elle s'est fixés.
- Lorsque c'est possible, les tâches doivent être adaptées aux besoins, aux aptitudes et aux intérêts des bénévoles.

### 5. La Sécurité

L'aire protégée s'engage à ce que les bénévoles soient protégés contre les dommages physiques, financiers et émotionnels résultant de ce bénévolat.

- Une évaluation du risque potentiel qu'encourent les bénévoles est effectuée lors de la conception des missions bénévoles.



- Les bénévoles sont couverts par une assurance appropriée.
- Une politique de remboursement des frais des bénévoles est mise en place.
- Les données personnelles des bénévoles sont protégées.

## 6. Le Processus de recrutement

L'aire protégée s'engage à utiliser des procédures de recrutement équitables, efficaces et cohérentes pour tout bénévole potentiel.

- Des informations claires seront fournies aux personnes intéressées par du bénévolat, que ce soit sur ce qu'il est possible de faire, sur le recrutement ou sur la sélection opérée.
- Les procédures de recrutement devront être en adéquation avec les missions bénévoles.
- Les bénévoles sont informés des résultats de la sélection.
- L'aire protégée adoptera une approche réfléchie lui permettant de se servir des références des bénévoles de manière cohérente et équitable.
- L'aire protégée doit réfléchir aux types de punitions/actions disciplinaires qui seraient ou pas pertinentes lors d'un volontariat.

## 7. La Formation des bénévoles

Des procédures claires sont mises en œuvre pour que les nouveaux bénévoles prennent connaissance de leurs missions, et entrent en contact avec l'aire protégée, son travail et sa politique.

- Les bénévoles doivent être mis au courant des espoirs et des attentes de l'aire protégée à leur égard, ainsi que de ce qu'ils peuvent attendre de l'aire protégée afin de remplir leur mission.
- Tous les nouveaux bénévoles sont présentés au personnel concerné et aux autres bénévoles avec qui ils pourraient avoir des contacts.
- Les informations ou les formations nécessaires au bon déroulement des missions sont fournies aux bénévoles afin de mener à bien leur rôle.
- Les bénévoles seront prévenus de l'attitude qu'adoptera l'aire protégée face à des comportements inappropriés, et à l'inverse, sur la façon dont ils peuvent se plaindre du traitement que leur infligent le personnel rémunéré, les utilisateurs, les membres du comité ou encore d'autres bénévoles.
- Il faut que les frontières d'une mission soient déterminées très clairement entre le bénévole et l'aire protégée.

## 8. Le Soutien et l'Encadrement



L'aire protégée prendra en compte les différents besoins des bénévoles en matière de soutien et d'encadrement.

- Des séances de soutien individuelles et/ou en groupes doivent être offertes, suivant le niveau de responsabilité et d'engagement affectif demandé par la mission.
- Les bénévoles seront conscients qu'ils peuvent refuser certaines demandes, par exemple s'ils considèrent qu'elles ne sont pas réalistes, qu'elles se situent au-delà des limites de leur mission ou qu'ils n'ont pas les compétences pour les mener à bien.
- Le bénévole et son coordinateur définiront précisément la mission du bénévole ensemble.
- Les bénévoles devront fournir un retour sur leur mission et leur implication au sein de l'aire protégée.
- Les bénévoles seront informés de tout changement pertinent concernant l'aire protégée qui affecterait leur mission.

## 9. Être reconnu en tant que bénévole

L'aire protégée dans son ensemble comprend la nécessité de montrer aux bénévoles de la reconnaissance.

- L'aire protégée admet sans concession que la contribution des bénévoles a de la valeur et communique explicitement sa gratitude à leur égard, à la fois formelle et informelle.
- L'aire protégée offrira si possible aux bénévoles l'opportunité de continuer à développer leurs compétences et leurs talents grâce aux missions qui leur sont proposées.
- Les bénévoles qui quittent une aire protégée en ayant été présent régulièrement se verront offrir une lettre de référence et/ou tout autre déclaration faisant état de leurs succès.
- L'aire protégée doit s'efforcer d'obtenir un retour des bénévoles qui la quittent.

*Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication n'engage que son auteur et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.*



## IV. Linee guida per una gestione di qualità del volontariato nelle Aree Protette europee

### Preambolo

Queste linee guida sono state prodotte in seguito all'identificata necessità di trovare e promuovere una concezione comune e condivisa di gestione di qualità del volontariato nelle Aree Protette (AP) europee. I partner<sup>22</sup> del progetto "Gestione del volontariato nei parchi europei", sviluppato nel quadro del Programma di Apprendimento Permanente (*Lifelong Learning Programme*, in inglese) hanno sviluppato queste linee guida in accordo con i gestori delle aree protette e i manager/coordinatori dei volontari all'interno della rete EUROPARC.

Secondo la Carta europea sui diritti e le responsabilità dei volontari, "il volontariato necessita di un ambiente responsabilizzante e abilitante". A questo riguardo, i partner del progetto credono fermamente che avere valori e principi condivisi per la gestione trasversale del volontariato nelle aree protette europee possa generare risultati positivi a beneficio dei volontari, del loro processo di apprendimento e della conservazione della natura.

Una gestione di buona qualità del volontariato nelle AP è importante perché:

- il volontariato contribuisce in maniera significativa al lavoro delle AP in una serie di campi, fra cui una gestione sostenibile del turismo, la conservazione della biodiversità, l'educazione ambientale e l'adattamento al cambiamento climatico;
- è un buon modo di promuovere una difesa attiva dell'ambiente e della cittadinanza europea;
- è una maniera efficace di generare impegno o di (ri-)avvicinare le persone alla natura;
- la sperimentazione di esperienze di apprendimento informale costituisce una preziosa opportunità per lo sviluppo personale dei volontari.

Le presenti linee guida sono state pubblicate a gennaio 2013 dai partner del progetto, per essere poi valutate e testate dalle aree protette europee. Si tratta, quindi, di un documento che si evolverà nel corso dell'ultimo anno di progetto, e una versione definitiva verrà pubblicata alla chiusura del progetto stesso.<sup>23</sup>

<sup>22</sup> I partner di progetto sono la Federazione EUROPARC (DE), EUROPARC Germania (DE), FUNGOBE/ EUROPARC Spagna (ES), L'Agenzia islandese dell'ambiente (IS), Federparchi-EUROPARC Italia (IT), L'agenzia lettone per la conservazione della natura (LV), L'associazione lituana dei parchi nazionali e delle riserve (LT), l'Amministrazione del Parco Nazionale dei Monti di Rodna (RO), EUROPARC isole atlantiche (UK), *The Conservation Volunteers* – volontari per la conservazione (UK), e EUROPARC zona nordico-baltica come "partner silente" (Scandinavia e area Baltica).

<sup>23</sup> Si prega di inviare proposte e commenti a Bettina Soethe: [Bettina.Soethe@europarc-deutschland.de](mailto:Bettina.Soethe@europarc-deutschland.de)



## 1. Impegno dichiarato

C'è un impegno dichiarato per quanto riguarda il coinvolgimento dei volontari e il riconoscimento del fatto che il volontariato è un processo "a due sensi", cioè che beneficia sia i volontari che le AP:

- L'AP ha una politica scritta sul coinvolgimento dei volontari, basata sul principio di uguaglianza nella diversità. Tutti i membri dello staff e i partner<sup>24</sup> condividono e comprendono i valori e l'impatto del volontariato nelle AP.
- Tutti i membri dello staff e i partner in contatto con i volontari dovrebbero conoscere i bisogni dei volontari e provvedere ad essi.
- L'AP implementa procedure volte ad una regolare analisi del coinvolgimento dei volontari.
- I volontari forniscono un contributo strategico all'organizzazione del volontariato.
- I volontari ampliano ed aggiungono valore ai servizi dell'organizzazione. Non sostituiscono lo staff stipendiato nelle sue mansioni.

## 2. Risorse dedicate

L'AP impegna risorse dedicate per il lavoro con i volontari:

- L'AP conferisce la responsabilità del reclutamento, della selezione, del sostegno e della protezione dei volontari a una persona di riferimento o a un gruppo di persone di riferimento.
- L'AP assicura che i supervisor/coordinatori dei volontari abbiano le conoscenze e l'esperienza necessarie per coinvolgere la società nel suo complesso.
- Durante le riunioni del personale, si dedica una parte del tempo alla discussione delle questioni riguardanti il volontariato.
- I membri dello staff e i partner che lavorano con i volontari sono debitamente assicurati.
- Esiste un piano annuale sugli obiettivi riguardanti il coinvolgimento dei volontari.
- Esistono materiale e risorse allocate a sufficienza per lo svolgimento del lavoro dei volontari.

## 3. Reclutamento dei volontari

L'AP è aperta e cerca attivamente di coinvolgere volontari che riflettano la diversità insita nella comunità locale e nella società in generale.

- L'AP accoglie e coinvolge attivamente volontari con diverse esperienze e abilità.
- Si diffondono al massimo le informazioni riguardanti l'AP e il modo in cui i volontari possono dare il loro contributo.
- L'AP monitora la diversità del team di volontari, mirando ad incrementarla.

## 4. Ruolo dei volontari

<sup>24</sup> I partner sono, ad esempio, ONG, membri del consiglio o volontari che coordinano i volontari



L'AP sviluppa per i volontari ruoli adeguati, che siano per loro rilevanti, soprattutto per quanto riguarda le competenze acquisite in modo informale:

- Per ogni volontario, si elabora una descrizione del ruolo che elenchi i diversi obiettivi personali che possono essere raggiunti svolgendo una determinata attività (ad esempio, aspetti di apprendimento, attività fisica, socializzazione, ...).
- L'AP stabilisce le capacità, le attitudini, l'esperienza e la disponibilità necessarie a svolgere un determinato ruolo.
- L'AP descrive una gamma di attività che attrarranno una serie di persone secondo gli obiettivi dell'AP.
- Ove possibile, le attività sono adattate alle necessità, alle abilità e agli interessi dei singoli volontari.

## 5. Sicurezza

L'AP si impegna a garantire che i volontari siano protetti da danni fisici, finanziari ed emotivi derivanti dall'attività di volontariato:

- Si esegue una valutazione dei rischi potenziali durante l'elaborazione dei ruoli dei volontari.
- I volontari sono coperti da adeguata assicurazione.
- Esiste una politica di rimborso delle spese sostenute dai volontari.
- I dati personali dei volontari sono protetti.

## 6. Processo di reclutamento

L'AP si impegna a utilizzare procedure di reclutamento giuste, efficienti e coerenti per tutti i potenziali volontari.

- Gli interessati al volontariato ricevono informazioni chiare su opportunità, reclutamento e selezione.
- Le procedure di reclutamento sono adeguate al ruolo del volontario.
- I volontari vengono informati circa i risultati delle selezioni.
- Nel chiedere referenze, l'AP adotta un approccio attento, coerente ed equo per tutti i volontari.
- L'AP stabilisce quali tipi di condanne/sanzioni disciplinari sono o non sono rilevanti per lo svolgimento del lavoro volontario.

## 7. Formazione dei volontari

Vengono implementate procedure chiare per l'introduzione dei nuovi volontari al loro ruolo, all'AP, al suo lavoro e alle sue politiche.

- I volontari vengono informati riguardo alle speranze e alle aspettative che l'AP ripone in loro, e anche riguardo al contributo che possono aspettarsi dall'AP per lo svolgimento del loro lavoro.
- Tutti i volontari vengono presentati ai membri dello staff competenti e agli altri volontari con cui entreranno in contatto.
- Ai volontari vengono fornite la formazione e le informazioni necessarie all'adempimento del loro ruolo.
- I volontari vengono informati su come l'AP affronterà le situazioni in cui il volontario si è comportato in maniera inappropriata e su come possono fare rapporto riguardo al trattamento ricevuto da parte dei membri dello staff, degli utenti, dei membri del comitato o di altri volontari.





- C'è chiarezza fra il volontario e l'AP riguardo ai limiti del ruolo del volontario.

## 8. Supporto e supervisione

L'AP tiene conto delle diverse necessità dei volontari in termini di supporto e supervisione:

- Si offrono sessioni di supporto individuali o di gruppo, adeguate al livello di responsabilità e coinvolgimento emotivo del ruolo del volontario.
- I volontari sono consapevoli del fatto che possono rifiutare richieste perché, ad esempio, le considerano non realistiche, al di fuori dell'ambito di competenza o perché ritengono di non avere le abilità per soddisfarle.
- Il volontario e il coordinatore dei volontari sviluppano assieme il ruolo specifico del volontario.
- Ai volontari viene chiesto un *feedback* sul loro ruolo e il loro coinvolgimento nell'AP.
- I volontari vengono informati riguardo a tutti i cambiamenti rilevanti nell'AP che hanno un qualche impatto sul loro ruolo.

## 9. Riconoscimento

L'intera AP si rende conto della necessità di riconoscimento dei volontari:

- L'AP riconosce il valore del contributo dei volontari e comunica efficacemente, sia formalmente che informalmente, il suo apprezzamento verso di loro.
- L'AP offre ai volontari l'opportunità di continuare a sviluppare le loro abilità e i loro talenti nell'ambito dei ruoli offerti, se appropriati.
- Ai volontari che lasciano l'AP e che hanno dato un contributo costante all'AP stessa, viene offerta una lettera di referenze e/o altro genere di dichiarazione a testimonianza dei risultati raggiunti.
- L'AP cerca di avere un *feedback* dai volontari che la lasciano.

*Il presente progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione europea. Questa pubblicazione riflette il solo punto di vista dell'autore, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile di qualsiasi uso fatto delle informazioni in essa contenute.*



## V. Directrices para una gestión de calidad del voluntariado en las Áreas Protegidas europeas

### Preámbulo

Estas líneas directrices fueron plasmadas a raíz de la comprobada necesidad de encontrar e impulsar un diseño mutuo y compartido para una gestión de calidad del voluntariado en las Áreas Protegidas europeas. Los socios<sup>25</sup> que han intervenido en el Programa de Aprendizaje Permanente (en inglés, *Lifelong Learning Programme*) "Gestión del voluntariado en los parques europeos" desarrollaron estas directrices tanto en colaboración con los gestores de espacios protegidos como con los responsables/coordinadores de los voluntarios en el marco de la red de la EUROPARC.

De conformidad con la Carta europea de los derechos y responsabilidades de los voluntarios, "el voluntariado precisa de un entorno motivador y propicio". En este sentido, los socios del proyecto están convencidos de que los valores y principios compartidos para la gestión transversal del voluntariado en las áreas protegidas europeas pueden arrojar resultados positivos en beneficio de los voluntarios, fomentando su proceso de aprendizaje y mejorando la conservación de la naturaleza.

Una gestión voluntaria de buena calidad del voluntariado en las áreas protegidas es importante porque:

- el voluntariado contribuye de manera significativa al trabajo que llevan a cabo las áreas protegidas en una serie de ámbitos, por ejemplo: gestión sostenible del turismo, conservación de la biodiversidad, educación ambiental y adaptación al cambio climático;
- es una manera valiosa de promover una defensa activa del medioambiente y la ciudadanía europea;
- es una herramienta efectiva para crear compromisos o bien para (re)conectar a las personas con la naturaleza;
- vivir experiencias de aprendizaje informal supone una valiosa oportunidad para el desarrollo personal de los voluntarios.

Estas líneas directrices fueron publicadas en el mes de enero de 2013 por los socios que intervinieron en el proyecto para permitir luego su evaluación y ensayo por las áreas protegidas europeas. Son consideradas como un documento que evolucionará en el transcurso del último año del proyecto, y su versión definitiva se publicará cuando finalice el proyecto.<sup>26</sup>

### 1. Compromiso declarado

Existe un compromiso declarado con respecto a la implicación de los voluntarios y al reconociendo de que el voluntariado es un proceso bidireccional del cual se benefician tanto los voluntarios como las áreas protegidas:

<sup>25</sup> Los socios en el proyecto son los siguientes: Federación EUROPARC (DE), EUROPARC Alemania (DE), FUNGOBE/ EUROPARC España (ES), Agencia de Medioambiente de Islandia (IS), Federparchi-EUROPARC Italia (IT), Agencia de Conservación de la Naturaleza de Letonia (LV), Asociación de Parques Nacionales y Reservas de Lituania (LT), Administración del Parque Nacional Montes de Rodna (RO), EUROPARC Islas Atlánticas (UK), The Conservation Volunteers (Voluntarios para la conservación) (UK), y EUROPARC Área Nórdico-Báltica como "socio silencioso" (Escandinavia y Área Báltica).

<sup>26</sup> Sírvanse mandar propuestas y comentarios a Bettina Soethe: Bettina.Soethe@europarc-deutschland.de



- El área protegida tiene una política escrita sobre la implicación de los voluntarios, fundamentada en el principio de la igualdad y la diversidad. Todos los miembros del personal y los socios<sup>27</sup> comprenden y comparten los valores y el impacto del voluntariado en las áreas protegidas.
- Todos los miembros del personal y los socios en contacto con los voluntarios deberían saber cuáles son las necesidades de los voluntarios y tratar de satisfacerlas.
- El área protegida acomete procedimientos para revisar con regularidad la involucración de los voluntarios.
- Los voluntarios proporcionan una aportación estratégica a la organización del voluntariado.
- Los voluntarios amplían y añaden valor a los servicios de la organización. No substituyen al personal retribuido en sus funciones.

## 2. Recursos dedicados

El área protegida utiliza recursos dedicados para el trabajo con los voluntarios:

- El área protegida responsabiliza a una o más personas de referencia de la contratación, selección, apoyo y protección de los voluntarios.
- El área protegida asegura y comprueba que los supervisores/coordinadores de los voluntarios tengan tanto la experiencia como los conocimientos necesarios para involucrar a la sociedad en su conjunto.
- En las reuniones del personal, una parte del tiempo se destina a la discusión de temas relacionados con el voluntariado.
- Los miembros del personal y los socios que trabajan con los voluntarios están cubiertos por un seguro adecuado.
- Un plan anual contempla los objetivos con respecto a la involucración de los voluntarios.
- Hay material y recursos financieros suficientes para llevar cabo el trabajo de los voluntarios.

## 3. Contratación de los voluntarios

El área protegida está abierta y procura involucrar activamente a voluntarios que reflejen la diversidad de la comunidad local y la sociedad en su conjunto.

- El área protegida recibe e implica activamente a voluntarios con experiencias y capacidades diferentes.
- Se fomenta cuanto más la difusión de la información con respecto al espacio protegido y se dan a conocer por doquier los modos en que los voluntarios puedan desplegar su aportación.
- El área protegida sigue de cerca la diversidad del equipo de voluntarios con el propósito de incrementarla.

## 4. Tareas de los voluntarios

El área protegida desarrollará tareas adecuadas para los voluntarios, que sean valiosas para ellos, sobre todo en lo que a las competencias logradas a través de la vía informal se refiere:

<sup>27</sup> Los socios son, por ejemplo, ONG, miembros del consejo o voluntarios que coordinan a voluntarios



- Para cada tarea de la labor voluntaria se elabora una descripción que contemple los objetivos personales que es posible alcanzar llevando a cabo una actividad determinada (por ejemplo, aspectos de aprendizaje, actividad física, relaciones sociales,...).
- El área protegida establece las capacidades, actitud, experiencia y disponibilidad necesarias para desempeñar un papel determinado.
- El área protegida describe un abanico de actividades que atraerán una serie de personas de conformidad con los objetivos del espacio protegido.
- Cuando sea posible, se ajustan las actividades a las necesidades, capacidades e intereses de los voluntarios a nivel individual.

## 5. Seguridad

El área protegida se compromete a asegurar que los voluntarios estén protegidos contra daños físicos, financieros y emotivos procedentes de la actividad de voluntariado desempeñada:

- Se realiza una evaluación de los riesgos potenciales durante la definición de las tareas/funciones de los voluntarios.
- Los voluntarios están cubiertos por un seguro adecuado.
- Se prevé una política de reembolso de los gastos sufragados por los voluntarios.
- Los datos personales de los voluntarios están protegidos.

## 6. Proceso de contratación

El área protegida se compromete a utilizar procedimientos de contratación justos, efectivos y consecuentes para todos los voluntarios potenciales.

- Las personas interesadas en el trabajo voluntario reciben una información clara sobre oportunidades, contratación y selección.
- Los procedimientos de contratación son adecuados con respecto a las tareas del voluntario.
- Los resultados de las selecciones son comunicados a los voluntarios.
- Al pedir referencias, el área protegida adopta un planteamiento cuidadoso, coherente y equitativo para todos los voluntarios.
- El área protegida establece cuáles tipos de condenas/sanciones disciplinarias son o no son procedentes para la realización del trabajo voluntario.

## 7. Capacitación de los voluntarios

Se implementan procedimientos claros con respecto a la inserción de los nuevos voluntarios en sus funciones así como al área protegida, su trabajo y políticas.

- Los voluntarios reciben información sobre esperanzas y expectativas que alberga el área protegida para con su trabajo y también en lo tocante a la aportación que los voluntarios pueden esperar del espacio protegido para realizar su labor.
- Todos los nuevos voluntarios son presentados tanto a los pertinentes miembros del personal como a los otros voluntarios con quienes van a colaborar.
- Los voluntarios reciben la información y/o la capacitación necesarias para desempeñar sus tareas.



- Los voluntarios reciben información sobre cómo el área protegida afrontará las situaciones en las que el voluntario tuvo una conducta inadecuada y sobre cómo los propios voluntarios pueden denunciar el trato recibido por miembros del personal, usuarios, miembros del comité u otros voluntarios.
- Existe claridad entre el voluntario y el área protegida con respecto a los límites del papel desempeñado por el voluntario.

## 8. Respaldo y supervisión

El área protegida tiene en cuenta las diferentes exigencias de los voluntarios en términos de respaldo y supervisión:

- Se ofertan sesiones individuales o grupales de apoyo, ajustadas al nivel de responsabilidad e involucración emotiva vinculadas a la tarea del voluntario.
- Los voluntarios saben que pueden rechazar solicitudes porque, por ejemplo, las consideran no realistas, fuera del ámbito de su papel o finalmente porque piensan que no tienen las capacidades para ejecutarlas.
- El voluntario y el coordinador de los voluntarios desarrollan conjuntamente las tareas específicas del voluntario.
- A los voluntarios se les pide una retroalimentación sobre sus tareas e involucración en el espacio protegido.
- Los voluntarios reciben información sobre todos los cambios de importancia en el área protegida susceptibles de tener un impacto en sus tareas

## 9. Reconocimiento

El área protegida, en su conjunto, se percató de la necesidad de reconocimiento de los voluntarios:

- El área protegida reconoce el valor de la aportación de los voluntarios y comunica con efectividad, tanto formal como informalmente, su apreciación por la labor voluntaria.
- El área protegida brinda a los voluntarios la oportunidad de seguir desarrollando sus capacidades y talento en el marco de los servicios prestados, siempre y cuando sean adecuados.
- Los voluntarios que dejan el área protegida y que aportaron con continuidad al espacio protegido reciben una carta de referencias y/u otro tipo de declaración, con lo cual se atestiguan los resultados logrados.
- El área protegida se esfuerza por obtener una retroalimentación de los voluntarios que dejan el espacio.

*El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión europea. Esta publicación refleja exclusivamente la opinión del autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.*



## VI. Linii directoare privind gestionarea calității activităților de voluntariat în ariile protejate europene

### Preambul

Aceste linii directoare au fost formulate din necesitatea găsirii și promovării unei viziuni comune asupra gestionării calității activităților de voluntariat în ariile protejate europene (AP). Partenerii<sup>28</sup> din cadrul proiectului de învățare pe tot parcursul vieții „Gestionarea activităților de voluntariat în parcurile europene” (Volunteer Management in European Parks) au formulat aceste linii directoare consultându-se cu gestionarii AP și cu gestionarii/coordonatorii activităților de voluntariat din cadrul rețelei EUROPARC.

Conform Cartei europene a drepturilor și responsabilităților voluntarilor: „voluntariatul are nevoie de un mediu propice dezvoltării sale”. În această privință, partenerii din cadrul proiectului au convingerea că adoptarea unor valori și principii comune privind gestionarea activităților de voluntariat pe tot cuprinsul ariilor protejate din Europa poate duce la rezultate pozitive în beneficiul voluntarilor, procesului lor de învățare și al conservării naturii.

O bună gestionare a calității activităților de voluntariat în AP este importantă întrucât:

- voluntariatul contribuie în mod semnificativ la activitatea desfășurată în AP în cadrul mai multor sectoare, fiind incluse aici gestionarea turismului durabil, conservarea biodiversității, educația ecologică și adaptarea la schimbările climatice;
- constituie o modalitate bună de promovare a administrării active a mediului și a cetățeniei europene;
- constituie o modalitate eficientă de stimulare a angajamentului sau de (re)conectare a oamenilor cu natura;
- prin intermediul experiențelor de învățare informală, voluntarilor li se oferă oportunități semnificative pentru dezvoltarea personală.

Prezentele linii directoare au fost publicate în ianuarie 2013 de către partenerii din cadrul proiectului, pentru a fi examinate și testate în cadrul ariilor protejate din Europa. Ca atare, considerăm că este vorba de un document căruia i se vor aduce îmbunătățiri în cursul ultimului an al proiectului, urmând ca o versiune definitivă să fie publicată la finalul proiectului.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Partenerii din cadrul proiectului sunt Federația EUROPARC (DE), EUROPARC Germania (DE), FUNGOBE/ EUROPARC Spania (ES), The Environment Agency of Iceland („Agenția pentru Mediu din Islanda”) (IS), Federparchi-EUROPARC Italia (IT), The Nature Conservation Agency of Latvia („Agenția pentru Conservarea Naturii din Letonia”) (LV), The Association of Lithuanian State Parks and Reserves („Asociația Națională pentru Parcuri și Rezervații din Lituania”) (LT), Administrația Parcului Național Munții Rodnei (RO), EUROPARC Insulele Atlantice (UK), The Conservation Volunteers („Voluntarii pentru conservare”) (UK) și EUROPARC Nordic-Baltic în calitate de „partener tacit” (Scandinavia și zona baltică).

<sup>29</sup> Vă rugăm să trimiteți toate comentariile către Bettina Soethe: Bettina.Soethe@europarc-deutschland.de



## 1. Angajamentul expres

Există un angajament expres față de implicarea voluntarilor și recunoașterea statutului de proces bidirecțional al activității voluntare, proces cu beneficii deopotrivă pentru voluntari și AP:

- AP are o politică scrisă în privința implicării voluntarilor, în spiritul egalității și diversității. Întregul personal și toți partenerii<sup>30</sup> împărtășesc și înțeleg valorile și impactul voluntariatului în cadrul AP.
- Întregul personal și toți partenerii care intră în contact cu voluntarii trebuie să fie atenți la necesitățile voluntarilor și să le dea curs.
- AP implementează proceduri pentru analizarea periodică a implicării voluntarilor.
- Voluntarii au o contribuție strategică în cadrul organizării voluntariatului.
- Voluntarii aduc valoare adăugată și extind serviciile organizației. Nu înlocuiesc eforturile personalului plătit.

## 2. Resursele corespunzătoare

AP alocă resurse corespunzătoare pentru lucrul cu voluntarii:

- AP însărcinează o persoană cheie sau un grup cheie cu responsabilitatea privind recrutarea, selectarea, asistența și protejarea voluntarilor.
- AP se asigură că managerii/coordonatorii activităților de voluntariat dețin cunoștințele și experiența relevantă în domeniul implicării societății în general.
- În cadrul ședințelor de personal se acordă timp pentru discutarea chestiunilor legate de voluntariat.
- Personalul și partenerii care lucrează cu voluntarii sunt asigurați corespunzător.
- Există un plan anual cu obiectivele implicării voluntarilor.
- Sunt alocate suficiente resurse materiale și financiare pentru rolurile voluntarilor.

## 3. Recrutarea voluntarilor

AP este deschisă și caută în permanență să implice voluntari care să reflecte diversitatea comunității locale și a societății în general.

- AP primește cu entuziasm și implică în mod proactiv voluntari care provin din cele mai variate medii și care au diverse abilități.
- Informațiile cu privire la AP și la modurile în care voluntarii pot fi implicați sunt puse la dispoziție unui public cât mai larg cu putință.
- AP monitorizează și intenționează să sporească diversitatea echipei de voluntari.

## 4. Rolul voluntarilor

AP creează roluri corespunzătoare pentru voluntari, importante pentru aceștia, mai ales în ceea ce privește competențele dobândite pe cale informală:

<sup>30</sup> Partenerii sunt, de exemplu, ONG-uri, membri ai consiliului sau voluntari care coordonează voluntari



- Rolului fiecărui voluntar îi corespunde o descriere care reflectă diferitele obiective ale voluntarilor ce pot fi atinse prin această activitate (de exemplu, aspectele legate de învățare, de activitatea fizică, de socializare...).
- AP enunță abilitățile, atitudinea, experiența și disponibilitatea necesare pentru asumarea rolului.
- AP descrie o varietate de sarcini menite să atragă diferite persoane, în concordanță cu obiectivele AP.
- Acolo unde este posibil, sarcinile vor fi adaptate astfel încât să se potrivească necesităților, abilităților și intereselor voluntarilor individuali.

## 5. Siguranța

AP se obligă ca voluntarii să fie protejați împotriva tuturor daunelor fizice, financiare și emoționale care ar putea decurge din activitățile de voluntariat:

- În momentul alocării rolurilor voluntarilor se evaluează riscul potențial pentru aceștia.
- Voluntarii sunt protejați prin asigurările corespunzătoare.
- Există o politică de rambursare a cheltuielilor realizate din veniturile personale ale voluntarilor.
- Datele personale ale voluntarilor sunt protejate.

## 6. Procesul de recrutare

AP se angajează să folosească proceduri oneste, eficiente și uniforme pentru toți voluntarii potențiali.

- Persoanele interesate în voluntariat primesc informații clare cu privire la oportunități, recrutare și selecție.
- Procedurile de recrutare sunt adecvate pentru rolul voluntarilor.
- Voluntarii sunt informați cu privire la rezultatele selecției.
- AP strânge referințe într-un mod bine pus la punct, uniform și echitabil pentru toți voluntarii.
- AP a examinat ce tipuri de măsuri/sanctiuni disciplinare pot fi sau nu relevante în cadrul activităților de voluntariat îndeplinite.

## 7. Formarea voluntarilor

Se pun în practică proceduri clare pentru a-i familiariza pe voluntarii noi cu rolul lor, cu AP, cu activitatea și cu politica sa.

- Voluntarii sunt informați cu privire la așteptările pe care AP le are de la ei și, totodată, despre ceea ce pot aștepta aceștia de la AP, pentru a-și îndeplini rolul.
- Toți voluntarii noi sunt prezentați personalului plătit relevant și celorlalți voluntari cu care vor intra în contact.
- Voluntarilor li se oferă informațiile și/sau formarea necesară pentru a-și îndeplini rolul.
- Voluntarii sunt informați despre modul în care AP se va ocupa de situațiile în care un voluntar s-a comportat necorespunzător și despre cum se pot plânge despre modul în care sunt tratate personalul plătit, utilizatori, membrii comitetului sau alți voluntari.
- Limitele rolurilor voluntarilor sunt delimitate în mod clar între voluntari și AP.





## 8. Asistența și supervizarea

AP ține cont de diferitele necesități ale voluntarilor în ceea ce privește asistența și supervizarea:

- Se oferă sesiuni de asistență în regim unu la unu sau în grup, după cum este cazul, în funcție de nivelul responsabilității și consumului emoțional al rolului voluntarului.
- Voluntarii sunt informați că pot refuza cerințe, de exemplu dacă ei consideră că nu sunt realiste, că se află dincolo de atribuțiile corespunzătoare rolului lor sau dacă nu este de competența lor să le îndeplinească.
- Voluntarul și coordonatorul voluntarului dezvoltă împreună rolul specific al voluntarului.
- Voluntarilor li se cere să ofere feedback cu privire la rolul lor și la implicarea în cadrul AP.
- Voluntarii sunt informați cu privire la toate schimbările relevante din cadrul AP care au impact asupra rolului lor.

## 9. Recunoașterea

Întreaga AP este conștientă de necesitatea recunoașterii meritelor voluntarilor:

- AP recunoaște valoarea contribuțiilor voluntarilor și le comunică efectiv aprecierea, deopotrivă în mod formal și informal.
- AP le oferă voluntarilor oportunitatea de a continua să-și dezvolte competențele și talentul în cadrul rolurilor disponibile, dacă este cazul.
- Voluntarilor care părăsesc AP și care s-au implicat în mod regulat în activitățile AP li se oferă o referință și/sau altă declarație privitoare la realizările lor.
- AP face demersuri pentru a primi feedback de la voluntarii care o părăsesc.

*Acest proiect a fost finanțat cu sprijinul Comisiei Europene. Prezenta publicație reflectă doar opinia autorului, iar Comisia nu se face responsabilă de modul în care ar putea fi utilizate informațiile cuprinse în aceasta.*



## VII. Kokybiškos savanorių veiklos vadybos Europos saugomose teritorijose gairės

### Preambulė

Šios gairės buvo parengtos nustačius poreikį rasti ir palaikyti bendrą kokybiškos savanorių veiklos vadybos Europos saugomose teritorijose (ST) supratimą. Mokymosi visą gyvenimą projekto „Savanorių veiklos vadyba Europos parkuose“ partneriai<sup>31</sup> parengė šias gaires kartu su EUROPARC tinklo ST vadovais ir savanorių vadovais / koordinatoriais.

Remiantis Europos savanorių teisių ir atsakomybės chartija, „savanoriškai veiklai reikia įgaliojimus suteikiančios ir palankios aplinkos“. Šiuo atžvilgiu projekto partneriai yra įsitikinę, kad bendros savanoriškos veiklos vadybos vertybės ir principai saugomose Europos teritorijose gali duoti gerų rezultatų savanoriams, jų mokymosi procesams ir gamtos išsaugojimui.

Geros kokybės savanoriškos veiklos vadyba ST yra svarbi, nes:

- savanoriška veikla stipriai prisideda prie ST darbo įvairiose srityse, įskaitant tvarų turizmo vietų valdymą, bioįvairovės išsaugojimą, ekologinį švietimą ir prisitaikymą prie klimato kaitos;
- tai geras būdas skatinti racionalų gamtos išteklių naudojimą ir Europos pilietybę;
- tai veiksmingos priemonės sukurti atsidasvimą arba (vėl) suvienyti žmones su gamta;
- neoficiali mokymosi patirtis suteikia nemažas galimybes savanorių asmeniniam ugdymui.

Šias gaires projekto partneriai paskelbė 2013 m. sausio mėn. Europos saugomų teritorijų svarstymui ir išbandymui. Manome, kad per paskutinius projekto metus šis dokumentas išsirutulios ir galutinė versija bus paskelbta projekto pabaigoje.<sup>32</sup>

### 1. Aiškus įsipareigojimas

Dėl savanorių įtraukimo ir pripažinimo, kad savanoriška veikla yra dvikryptis procesas, kuris yra naudingas savanoriams ir ST, yra aiškus įsipareigojimas:

- ST turi raštišką politiką dėl savanorių dalyvavimo pagal lygybės ir įvairovės principą. Visi darbuotojai ir partneriai<sup>33</sup> turi bendras vertybes ir supranta jų bei savanoriškos veiklos poveikį saugomose teritorijose;

<sup>31</sup> Projekto partneriai yra EUROPARC federacija (DE), EUROPARC Vokietija (DE), FUNGOBE/ EUROPARC Ispanija (ES), Islandijos aplinkos apsaugos agentūra (IS), Federparchi-EUROPARC Italija (IT), Latvijos gamtos išsaugojimo agentūra (LV), Lietuvos valstybinių parkų ir rezervatų asociacija (LT), Rodna kalnų nacionalinio parko administracija (RO), „EUROPARC Atlantic Isles“ (UK), „The Conservation Volunteers“ (UK) ir „EUROPARC Nordic-Baltic“ kaip „pasyvus partneris“ (Skandinavijos ir Baltijos šalys).

<sup>32</sup> Visas pastabas siųskite Bettinai Soethe: Bettina.Soethe@europarc-deutschland.de

<sup>33</sup> Partneriai yra, pavyzdžiui, NVO, tarybos nariai ar savanoriai, kurie koordinuoja savanorius



- visi darbuotojai ir partneriai, kurie bendrauja su savanoriais, turi žinoti savanorių poreikius ir juos patenkinti;
- ST vykdo reguliarias savanorių įtraukimo peržiūros procedūras;
- savanoriai strategiškai prisideda prie savanorių organizacijos;
- savanoriai prideda vertės ir praplečia organizacijos paslaugas. Jie nepakeičia mokamo personalo pastangų.

## 2. Tinkami ištekliai

ST skirs tinkamus išteklius darbui su savanoriais:

- ST atsakomybę dėl savanorių verbavimo, atrankos, palaikymo ir apsaugos patiki pagrindiniam asmeniui arba pagrindinei asmenų grupei;
- ST užtikrina, kad vadovai / savanorių koordinatoriai turėtų atitinkamas žinias apie plačiosios visuomenės įtraukimą ir šio darbo patirties;
- per darbuotojų susirinkimus bus skirtas laikas savanorių problemoms aptarti;
- su savanoriais dirbantiems darbuotojams ir partneriams bus suteiktas tinkamas draudimas;
- savanorių įtraukimui yra parengtas metinis planas su tikslais;
- savanorių pareigoms skiriama pakankamai medžiagos ir finansinių išteklių.

## 3. Savanorių verbavimas

ST yra atvira ir aktyviai siekia įtraukti savanorius, kurie atspindi vietos bendruomenės ir plačiosios visuomenės įvairovę.

- ST sveikina ir aktyviai įtraukia įvairios kilmės ir gebėjimų savanorius.
- Informacija apie ST ir kaip savanoriai gali įsitraukti yra kuo plačiau prieinama.
- ST stebi savanorių komandos įvairovę ir ketina ją padidinti.

## 4. Savanorių pareigybės

ST kuria atitinkamas savanorių pareigybes, kurios jiems yra vertingos, ypač neoficialiai įgytų kompetencijų atžvilgiu:

- parengiamas kiekvienų savanorio pareigybių aprašas, atspindintis skirtingus savanorių motyvus, kurie gali būti išpildyti šia veikla (pvz., mokymosi, fizinės veiklos, socializacijos ir t. t. aspektai);
- ST nustato reikalingus įgūdžius, požiūrį, patirtį ir prieinamumą šioms pareigoms vykdyti;
- ST apibūdina įvairias užduotis, kurios pritrauks įvairius žmones pagal ST siekius;
- jeigu galima, užduotys yra pritaikomos, kad atitiktų atskirų savanorių poreikius, gebėjimus ir interesus.

## 5. Sauga

ST įsipareigoja apsaugoti savanorius nuo fizinės, finansinės ir emocinės žalos, atsiradusios dėl savanoriškos veiklos:

- galima rizika savanoriams įvertinama rengiant savanorių pareigybes;
- savanoriai apdraudžiami atitinkamu draudimu;



- yra savanorių išlaidų kompensavimo politika;
- savanorių asmens duomenys yra saugomi.

## 6. Verbavimo procesas

ST yra įsipareigojusi naudoti sąžiningas, veiksmingas ir nuoseklias verbavimo procedūras visiems galimiems savanoriams.

- Savanoriška veikla besidomintiems žmonėms pateikiama aiški informacija apie verbavimo ir atrankos galimybes.
- Verbavimo procedūros yra tinkamos savanorio pareigybei.
- Savanoriams yra pranešama apie atrankos rezultatus.
- ST apgalvotai priima rekomendacijas bei nuosekliai ir vienodai iš visų savanorių.
- ST apsvartė, kokie teistumai / drausminės nuobaudos gali būti priimtini ar nepriimtini norimai vykdyti savanoriškai veiklai.

## 7. Savanorių mokymas

Nustatytos aiškios naujų savanorių supažindinimo su savo pareigybe, ST, darbu ir politikomis procedūros.

- Savanoriai informuojami, kokias viltis ir lūkesčius ST turi dėl jų, ir ko gali jie tikėtis iš ST vykdydami savo pareigas.
- Visi nauji savanoriai supažindinami su atitinkamais mokamais darbuotojais ir kitais savanoriais, su kuriais jie turės bendrauti.
- Savanoriams suteikiama informacija ir (arba) mokymas, reikalingas pareigoms atlikti. Savanoriai informuojami, kaip ST spręš situacijas, kai savanoris elgsis netinkamai, ir kaip jie gali apskųsti mokamų darbuotojų, vartotojų, komiteto narių ar kitų savanorių elgesį su jais.
- Tiek savanoris, tiek ST žino savanorių pareigų ribas.

## 8. Pagalba ir priežiūra

ST atsižvelgia į įvairius savanorių poreikius dėl pagalbos ir priežiūros:

- atitinkamai siūlomos asmeninės ir (arba) grupinės pagalbos konsultacijos dėl savanorio pareigų atsakomybės lygio ir emocinių poreikių;
- savanoriai žino, kad jie gali atsisakyti vykdyti reikalavimus, pavyzdžiui, jei jie laiko juos nerealiais, neatitinkančiais pareigų apimtį arba jei jie neturi įgūdžių juos įvykdyti;
- savanoris ir savanorių koordinatorius kuria konkrečią savanorio pareigybę kartu;
- savanorių prašoma pateikti atsiliepimus apie savo pareigas ir jų darbą ST;
- savanoriai informuojami apie visus aktualius pokyčius ST, kurie turi poveikio jų pareigoms.

## 9. Pripažinimas



Visa ST žino apie poreikį suteikti savanoriams pripažinimą:

- ST pripažįsta savanorių indėlio vertę ir veiksmingai praneša apie savo dėkingumą savanoriams, tiek oficialiai, tiek neoficialiai;
- ST suteikia savanoriams galimybę tęsti savo įgūdžių ir talentų ugdymą siūlomose pareigose, jeigu taikytina;
- išeinantiems iš ST savanoriams, kurie reguliariai dirbo ST, suteikiama rekomendacija ir (arba) kita pažyma apie jų pasiekimus;
- ST stengiasi gauti atsiliepimus iš išeinančių iš ST savanorių.

*Šis projektas yra remiamas Europos Komisijos. Šis leidinys atspindi tik autoriaus nuomonę ir Komisija negali būti laikoma atsakinga už bet kokią čia esančios informacijos naudojimą.*



## VIII. Vadlīnijas kvalitatīvai brīvprātīgā darba organizēšanai Eiropas aizsargājamās dabas teritorijās

### Preambula

Šīs vadlīnijas ir izstrādātas, ņemot vērā nepieciešamību atrast un uzturēt vispārēju izpratni par kvalitatīvu brīvprātīgā darba organizēšanu Eiropas aizsargājamās dabas teritorijās (ADT). Mūžizglītības projekta „Brīvprātīgo darba organizēšana Eiropas parkos” partneri<sup>34</sup> ir izstrādājuši šīs vadlīnijas, konsultējoties ar ADT pārvaldītājiem un brīvprātīgo vadītājiem/koordinatoriem *EUROPARC* tīkla ietvaros.

Saskaņā ar Eiropas Brīvprātīgo tiesību un pienākumu hartu “brīvprātīgajam darbam ir vajadzīga iespēju pilna un stimulējoša vide”. Sakarā ar to projekta partneri ir pārliecināti, ka brīvprātīgā darba organizēšanas kopējas vērtības un principi visās Eiropas aizsargājamās dabas teritorijās var radīt pozitīvus rezultātus, kas sniegtu labumu brīvprātīgajiem, viņu mācību procesiem un dabas aizsardzībai.

Kvalitatīvai brīvprātīgo darba organizēšanai ADT ir svarīga nozīme, jo:

- brīvprātīgais darbs sniedz būtisku ieguldījumu ADT funkcionēšanā dažādās jomās, ieskaitot ilgtspējīgu tūrisma vadību, bioloģiskās daudzveidības saglabāšanu, vides izglītību un pielāgošanos klimata pārmaiņām;
- tas ir labs veids, kā veicināt aktīvu vides pārvaldību un Eiropas pilsonisko apziņu;
- tas ir efektīvs veids, lai panāktu, ka cilvēki uzņemas atbildību un izveido vai atjauno saikni ar dabu;
- ikdienējas mācīšanās iespēju nodrošināšana sniedz brīvprātīgajiem būtiskas personiskās izaugsmes iespējas.

Projekta partneri 2013. gada janvārī ir publicējuši šīs vadlīnijas, lai tās izskatītu un pārbaudītu Eiropas aizsargājamajās dabas teritorijās. Tādēļ mēs tās uzskatām par dokumentu, kura izstāde projekta pēdējā gadā turpināsies, un projekta beigās tiks publicēta galīgā versija.<sup>35</sup>

<sup>34</sup> Projekta partneri ir *EUROPARC* federācija (DE), Vācijas *EUROPARC* (DE), Spānijas *FUNGOBE/ EUROPARC* (ES), Islandes vides aģentūra (IS), Itālijas *Federparchi-EUROPARC* (IT), Latvijas Dabas aizsardzības pārvalde (LV), Lietuvas valsts parku un rezervātu asociācija (LT), Rodna kalnu nacionālā parka administrācija (RO), Atlantijas okeāna salu *EUROPARC* (UK), *The Conservation Volunteers* (UK) un Ziemeļvalstu-Baltijas *EUROPARC* kā "pasīvais partneris" (Skandināvija un Baltijas valstis).

<sup>35</sup> Visus komentārus, lūdzu, sūtiet Betīnai Soethei (*Bettina Soethe*): [Bettina.Soethe@europarc-deutschland.de](mailto:Bettina.Soethe@europarc-deutschland.de)



## 1. Nepārprotama apņemšanās

Pastāv nepārprotama apņemšanās iesaistīt brīvprātīgos un sapratne, ka brīvprātīgais darbs ir divvirzienu process, kurā labumu gūst gan brīvprātīgie, gan ADT:

- ADT ir rakstveida politika par brīvprātīgo iesaisti, pamatojoties uz vienlīdzības un daudzveidības principu. Visi darbinieki un partneri<sup>36</sup> ir vienās domās un izprot brīvprātīgā darba vērtību un ietekmi uz ADT;
- visiem darbiniekiem un partneriem, kas saskaras ar brīvprātīgajiem, jāapzinās brīvprātīgo vajadzības un jāņem tās vērā;
- ADT tiek ieviestas procedūras, lai regulāri izvērtētu brīvprātīgo iesaisti;
- brīvprātīgie sniedz stratēģisku ieguldījumu brīvprātīgā darba organizācijā;
- brīvprātīgie rada organizācijai pievienoto vērtību un paplašina tās pakalpojumu klāstu. Viņi neaizstāj algoto darbinieku ieguldījumu.

## 2. Līdzekļu piešķiršana

ADT piešķir pietiekamus līdzekļus darbam ar brīvprātīgajiem:

- ADT atbildību par brīvprātīgo iesaistīšanu, atlasīšanu, atbalstīšanu un aizsardzību nosaka vadošajām personām vai vadošām personu grupām;
- ADT nodrošina, ka brīvprātīgo uzraugiem/koordinatoriem ir atbilstošas zināšanas un pieredze plašākas sabiedrības iesaistīšanā;
- darbinieku sanāksmēs tiek atvēlēts laiks, lai apspriestu jautājumus, kas saistīti ar brīvprātīgajiem;
- darbiniekiem un partneriem, kas strādā ar brīvprātīgajiem, tiek nodrošināta atbilstoša apdrošināšana;
- tiek sagatavots ikgadējs plāns ar brīvprātīgo iesaistīšanas mērķiem;
- brīvprātīgajam darbam tiek piešķirti pietiekami materiālie un finanšu līdzekļi.

## 3. Brīvprātīgo iesaistīšana

ADT ir atvērta un aktīvi cenšas iesaistīt brīvprātīgos, kas atspoguļo vietējās kopienas un plašākas sabiedrības daudzveidību.

- ADT atzinīgi vērtē un aktīvi iesaista brīvprātīgos ar dažādu pieredzi un spējām.
- Informācija par ADT un veidiem, kādos brīvprātīgie var iesaistīties, ir pieejama, cik plaši vien iespējams.
- ADT kontrolē brīvprātīgo grupu daudzveidību un cenšas to palielināt.

<sup>36</sup> Partneri ir, piemēram, NVO, padomju locekļi vai brīvprātīgie, kas koordinē citus brīvprātīgos



#### 4. Brīvprātīgo pienākumi

ADT izstrādā atbilstošus pienākumus brīvprātīgajiem, kas tiem ir īpaši vērtīgi, sevišķi attiecībā un neformāli gūtu pieredzi:

- katram brīvprātīgo pienākumam tiek sagatavots apraksts, kas atspoguļo dažādus brīvprātīgo personiskos mērķus, kurus attiecīgais pasākums var palīdzēt sasniegt (piemēram, mācību, fiziskās aktivitātes, socializēšanās aspektus utt.);
- ADT precizē vajadzīgās iemaņas, attieksmi, pieredzi un pieejamību, kas nepieciešama attiecīgā pienākuma izpildei;
- ADT apraksta dažādus uzdevumus, kam jāpiesaista plašs cilvēku loks atbilstoši ADT mērķiem;
- ja iespējams, uzdevumi tiek pielāgoti tā, lai tie atbilstu atsevišķu brīvprātīgo vajadzībām, spējām un interesēm.

#### 5. Drošība

ADT uzņemas atbildību par brīvprātīgo aizsardzību pret fizisku, finansiālu un emocionālu kaitējumu, kas var rasties brīvprātīgā darba rezultātā:

- potenciālo risku brīvprātīgajiem novērtējums tiek veikts, kad tiek noteikti brīvprātīgo pienākumi;
- brīvprātīgajiem tiek nodrošināta atbilstoša apdrošināšana;
- ir izstrādāta politika, kā tiek atlīdzināti brīvprātīgo personīgie izdevumi;
- brīvprātīgo personas dati tiek aizsargāti.

#### 6. Iesaistīšanas process

ADT apņemas izmantot godīgu, efektīvu un konsekventu iesaistīšanas procesu visiem potenciālajiem brīvprātīgajiem.

- Cilvēkiem, kurus interesē brīvprātīgais darbs, tiek sniegta skaidra informācija par iespējām, iesaistīšanu un atlasī.
- Iesaistīšanas procedūras atbilst brīvprātīgā pienākumiem.
- Brīvprātīgie tiek informēti par atlasīšanas rezultātiem.
- Izskatot atsauksmes, ADT izmanto pārdomātu pieeju, kas attiecībā uz visiem brīvprātīgajiem ir vienota un godīga.
- ADT ir izvērtējusi, kāda veida sodi/disciplinārsodi var būt vai nebūt būtiski šķēršļi brīvprātīgā darba veikšanai.





## 7.Brīvprātīgo apmācība

Ir ieviestas skaidras procedūras, kuru mērķis ir iepazīstināt jaunus brīvprātīgos ar viņu pienākumiem, ADT, tās funkcionēšanu un darbpolitikām.

- Brīvprātīgie tiek informēti, par to, ko ADT no viņiem sagaida, kā arī par to, ko viņi, veicot savus pienākumus, var sagaidīt no ADT.
- Visi jaunie brīvprātīgie tiek iepazīstināti ar attiecīgajiem algotajiem darbiniekiem un citiem brīvprātīgajiem, ar kuriem viņiem nāksies saskarties.
- Brīvprātīgajiem tiek sniegta nepieciešamā informācija un/vai apmācība viņu pienākumu veikšanai.
- Brīvprātīgie tiek informēti par to, kā ADT risinās situācijas, kad brīvprātīgā izturēšanās ir bijusi neatbilstoša, kā arī par to, kā viņi var iesniegt sūdzību par algoto darbinieku, lietotāju, komitejas locekļu un citu brīvprātīgo attieksmi pret viņiem.
- Ir skaidri noteiktas robežas starp brīvprātīgo un ADT attiecībā uz brīvprātīgā pienākumiem.

## 8.Atbalsts un uzraudzība

ADT ņem vērā dažādās brīvprātīgo vajadzības attiecībā uz atbalstu un uzraudzību:

- tek piedāvātas vai nu individuālas vai/un grupas atbalsta nodarbības atkarībā no brīvprātīgā pienākumu atbildības līmeņa un emocionālajām vajadzībām;
- brīvprātīgie ir informēti, ka viņi var atteikties no prasībām, piemēram, ja viņi tās uzskata par nereālām, viņu pienākumiem neatbilstošām vai ja viņiem nav pietiekami iemaņu to izpildei;
- brīvprātīgais un brīvprātīgo koordinators kopā izstrādā brīvprātīgā īpašos pienākumus;
- brīvprātīgie tiek lūgti sniegt atsauksmes pa viņu pienākumiem, un viņu sadarbību ar ADT;
- brīvprātīgie tiek informēti par visām būtiskajām izmaiņām ADT, kas var ietekmēt viņu pienākumus.

## 9.Atzinība

Visa ADT apzinās, cik svarīgi ir izteikt brīvprātīgajiem atzinību:

- ADT atzīst brīvprātīgo ieguldījuma nozīmi un efektīvi (gan formāli, gan neformāli) paziņo brīvprātīgajiem par savu atzinību;
- ADT vajadzības gadījumā pienākumu veikšanas gaitā nodrošina brīvprātīgajiem iespēju turpināt attīstīt viņu iemaņas un talantus;
- brīvprātīgajiem, kas pārtrauc sadarbību ar ADT un ir regulāri sadarbojušies ar ADT, tiek izsniegtas atsauksmes un/vai pārskats par viņu sasniegumiem;
- ADT cenšas saņemt atsauksmes no brīvprātīgajiem, kas pārtrauc sadarbību ar ADT.

*Šis projekts ir finansēts ar Eiropas Komisijas atbalstu . Šī publikācija atspoguļo tikai tās autora viedokli, un Komisija neuzņemas nekādu atbildību par šajā publikācijā ietvertās informācijas izmantošanu.*