

CẨM NANG TÌNH NGUYỆN VIÊN



TRUNG TÂM THÔNG TIN NGUỒN LỰC TÌNH NGUYỆN VIỆT NAM



Các mục tiêu của Trung tâm VVIRC

- Tham mưu, tham vấn chính sách liên quan đến công tác tình nguyện;
- Tổ chức và điều phối các chương trình tình nguyện trong nước và quốc tế
- Cung cấp thông tin liên quan đến hoạt động tình nguyện ở Việt Nam và kết nối các cơ hội tình nguyện trên cổng thông tin Trung tâm (www.vvirc.vn)
- Tăng cường năng lực cho Tình nguyện viên và các tổ chức liên quan đến tình nguyện thông qua việc thiết kế và tổ chức các chương trình đào tạo/tập huấn phù hợp.
- Tư vấn, hỗ trợ, cung cấp các dịch vụ liên quan để thúc đẩy công tác tình nguyện.
- Tiếp nhận và điều phối nguồn lực nhằm hỗ trợ tăng cường công tác tình nguyện.
- Phát triển mạng lưới tình nguyện trong nước và quốc tế.

Để thúc đẩy hoạt động tình nguyện ở Việt Nam, trung tâm VVIRC đã xây dựng trang web VVIRC (www.vvirc.vn) là công cụ phân phối thông tin, điều phối và kết nối các tình nguyện viên và các tổ chức liên quan đến tình nguyện

www.vvirc.vn
www.tinhnguyenquocgia.vn



Trung tâm VVIRC ra đời như một cầu nối giữa các cơ quan, các tổ chức liên quan đến tình nguyện và các tình nguyện viên



CẨM NANG TÌNH NGUYỆN VIÊN



Trung tâm Thông tin Nguồn lực Tình nguyện Việt Nam

MỤC LỤC

I.	THÔNG TIN CHUNG	5
1.	Sự cần thiết ra đời Cẩm nang	5
2.	Bối cảnh công tác tình nguyện tại Việt Nam	6
2.1	Lịch sử công tác tình nguyện	6
2.2	Tình hình công tác tình nguyện hiện nay do Đoàn, Hội tổ chức	7
II.	KIẾN THỨC, KHÁI NIỆM VỀ TÌNH NGUYỆN	10
1.	Các khái niệm về tình nguyện và tình nguyện viên	10
1.1	Khái niệm về tình nguyện:	10
1.2	Khái niệm Tình nguyện viên:	11
2.	Động lực tham gia tình nguyện	11
3.	Lợi ích của việc tham gia hoạt động tình nguyện	15
4.	Những ai có thể tham gia hoạt động tình nguyện	16
5.	Các hình thức hoạt động tình nguyện	17
6.	Các loại hình hoạt động tình nguyện	20
7.	Phân biệt tổ chức tiếp nhận, tổ chức gửi và tổ chức điều phối	22
8.	Quyền lợi và trách nhiệm của tình nguyện viên	23
III.	KIẾN THỨC, KỸ NĂNG CỦA TÌNH NGUYỆN VIÊN	25
1.	Những kỹ năng cần thiết của tình nguyện viên	25
1.1	Lập kế hoạch	25
1.2	Huy động nguồn lực (Gây quỹ, vận động tài trợ)	26
1.3	Kỹ năng giao tiếp	26
1.4	Kỹ năng làm việc nhóm	27
1.5	Kỹ năng lãnh đạo	27
1.6	Kỹ năng giải quyết mâu thuẫn	28
1.7	Kỹ năng quản lý thời gian hiệu quả	29
1.8	Kỹ năng thuyết trình	29
1.9	Những kỹ năng đặc biệt khác	30
2.	Các yêu cầu, kỹ năng cho tình nguyện viên tham gia hoạt động tình nguyện ngắn hạn/theo sự kiện và dựa trên nhu cầu	31
2.1	Yêu cầu đối với các tình nguyện viên khi tham gia	31
2.2	Các kỹ năng tình nguyện viên cần có	31
2.3	Quy trình, trình tự của việc tuyển dụng & tập hợp tình nguyện viên	32
3.	Các yêu cầu, kỹ năng cho tình nguyện viên tham gia hoạt	33

động tình nguyện dài hạn/được lập kế hoạch	33
3.1 Trở thành tình nguyện viên	35
3.2 Là một tình nguyện viên	35
3.2.1 Bản thỏa thuận công việc	36
3.2.2 Những chủ đề định hướng	37
3.2.3 Làm quen với công việc	38
3.2.4 Chính sách và thủ tục	38
3.2.5 Quy tắc ứng xử	41
3.2.6 Cơ hội bình đẳng	42
3.2.7 Đào tạo và xây dựng năng lực giáo dục liên tục	42
3.2.8 Bảo mật thông tin và tính riêng tư	43
3.2.9 Tính bảo mật	44
3.2.10 Đồng phục và sự nhận diện/ chuẩn mực về hình thức	46
3.3 Tình nguyện viên trong công việc	46
3.3.1 Động lực	47
3.3.2 Những kỹ năng cần thiết trong công việc	47
3.3.3 Sự giao tiếp trong tổ chức vấn đề giao tiếp truyền thông	48
3.3.4 Sự giám sát	50
3.3.5 Niu giữ, Khen thưởng và Công nhận	52
3.4 Tình nguyện viên sau khi kết thúc công việc	52
3.4.1 Viết báo cáo	52
3.4.2 Đánh giá các kết quả đã đạt được	54
3.4.3 Suy ngẫm lại	55
3.4.4 Phóng vấn kết thúc nhiệm vụ	56
IV. PHỤ LỤC	56
1. Các chính sách có liên quan đến tình nguyện	56
V. TÀI LIỆU THAM KHẢO	58

I THÔNG TIN CHUNG

1. SỰ CẦN THIẾT RA ĐỜI CẨM NANG

Dự án "Tăng cường năng lực hoạt động tình nguyện vì sự phát triển ở Việt Nam" (VDVN) do Trung ương Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh triển khai với sự tài trợ của Chương trình Tình nguyện Liên hiệp quốc (UNV). Mục tiêu chính của dự án là tăng cường năng lực hoạt động tình nguyện vì sự phát triển ở Việt Nam, bao gồm việc hỗ trợ thành lập Trung tâm Thông tin Nguồn lực Tình nguyện Việt Nam (VVIRC) trở thành một cơ quan quốc gia lâu dài và bền vững làm nhiệm vụ xúc tiến, điều phối và hỗ trợ hoạt động tình nguyện vì sự phát triển ở Việt Nam.

Xuất phát từ mục tiêu của dự án và bối cảnh thực tế công tác tình nguyện tại Việt Nam, Ban quản lý dự án VDVN và Trung tâm VVIRC nhận thấy rằng ngoài các khóa đào tạo/tập huấn thì cần thiết phải có cẩm nang hướng dẫn trong công tác tình nguyện, trong đó bao gồm cẩm nang tình nguyện viên. Mục đích của việc xây dựng cẩm nang là giúp cho Tình nguyện viên (TNV) có kiến thức, kỹ năng cơ bản và chuyên nghiệp để phát huy tốt nhất tiềm năng của TNV, góp phần thúc đẩy công tác tình nguyện hiệu quả hơn, chất lượng hơn, đóng góp thiết thực hơn cho cộng đồng và sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Cuốn cẩm nang này được xây dựng và biên soạn dựa trên các tài liệu tham khảo trong nước và quốc tế, đồng thời khảo sát trực tiếp các TNV, người quản lý/điều phối công tác tình nguyện tại địa phương để phù hợp với bối cảnh hoạt động tình nguyện tại Việt Nam.

Cẩm nang này hướng tới các TNV tham gia vào các hoạt động tình nguyện tại các tổ chức xã hội và phát triển cộng đồng, cụ thể là các TNV tham gia vào các hoạt động do Đoàn, Hội; các cơ quan ban ngành và các tổ chức xã hội, các tổ chức Phi chính phủ, các tổ chức nước ngoài tại Việt Nam tổ chức, hoặc TNV của các câu lạc bộ, đội, nhóm tình nguyện ở khắp cả nước.

2. BỐI CẢNH CÔNG TÁC TỈNH NGUYÊN TẠI VIỆT NAM

2.1. Lịch sử công tác tỉnh nguyên

Tinh thần tỉnh nguyên là giá trị cao đẹp, là cái gốc, bản chất của con người Việt Nam bắt nguồn từ lòng yêu nước và tự hào dân tộc. Trong lịch sử nước ta, khi dân tộc phải đối mặt với kẻ thù xâm lược, khi phải đương đầu với những khó khăn, thách thức thì lòng yêu nước ta, tinh thần tỉnh nguyên lại trở dậy, đặc biệt trong những người trẻ tuổi. Giai thoại về *"Thánh Gióng"* là một điển hình của tinh thần tỉnh nguyên của dân tộc ta.

Trong giai đoạn xây dựng và bảo vệ tổ quốc thế kỷ XX, tinh thần xung phong tỉnh nguyên được cụ thể hóa bằng các hành động của nhiều tầng lớp nhân dân tham gia vào các phong trào như *"Tinh nguyện Nam tiến"*, *"Ba sẵn sàng"*, *"Năm xung phong"*, *"Xẻ dọc Trường sơn đi cứu nước"*.

Khởi điểm từ Thành phố Hồ Chí Minh với chiến dịch *"Ánh sáng Văn hoá hè"*, tiếp sau đó là những chiến dịch *"Mùa hè xanh"* của sinh viên, *"Hoa Phượng đỏ"* của học sinh phổ thông, chiến dịch *"Hành quân xanh"* của các chiến sĩ và *"Kỷ nghỉ hồng"* của cán bộ, công nhân viên chức..., phong trào thanh niên tỉnh nguyên đã nhanh chóng lan tỏa ra nhiều tỉnh, thành và phát triển như một nhu cầu tự thân, tự nguyện trong thanh niên Việt Nam. Để định hướng và phát huy vai trò của thanh niên, Trung ương Đoàn TNCs Hồ Chí Minh phối hợp với các Bộ, Ngành phát động và tổ chức **Phong trào thanh niên tỉnh nguyên** với quy mô lớn trên phạm vi cả nước từ những năm 2000. Phong trào ngày càng phát triển mạnh mẽ, rộng khắp từ Trung ương đến các tỉnh, thành phố, thu hút đông đảo các tầng lớp nhân dân trong xã hội tham gia, trong đó lực lượng thanh niên, học sinh, sinh viên đóng vai trò nòng cốt. Qua hơn một thập kỷ, với đỉnh cao là **Tháng Thanh niên** (tháng 3), **Chiến dịch thanh niên tỉnh nguyên hè** (tháng 6,7,8) và **Chương trình tỉnh nguyên Mùa Đông** (từ tháng 10 đến tháng 2) hàng năm đã nhận được sự quan tâm chỉ

đạo của các cấp chính quyền trong việc đẩy mạnh các hoạt động tỉnh nguyên, đưa hoạt động tỉnh nguyên thành một trong những nhiệm vụ thường xuyên của các địa phương, đơn vị, góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân, tạo sự gắn kết, thể hiện trách nhiệm của thanh niên đối với cộng đồng và xã hội.

Cùng với đó, các hoạt động tỉnh nguyên do Hội Chữ thập đỏ Việt Nam, Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam, ngành Lao động, Thương binh và Xã hội, hay các tổ chức/đơn vị khác tổ chức đã huy động được nhiều tầng lớp nhân dân tham gia, với các thành phần, lứa tuổi khác nhau, tạo nên bước phát triển lớn trong công tác tỉnh nguyên tại Việt Nam. Các hoạt động tỉnh nguyên, ở giai đoạn lịch sử nào, cũng đều đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển của đất nước.

2.2. Tình hình công tác tỉnh nguyên hiện nay do Đoàn, Hội tổ chức

Trong những năm qua, phong trào thanh niên tỉnh nguyên được Trung ương Đoàn phát động đã khẳng định được vai trò, vị thế của thanh niên trong sự phát triển của đất nước, tạo sự lan tỏa rộng khắp trong toàn xã hội. Qua hơn 10 năm, phong trào tỉnh nguyên góp phần quan trọng đảm bảo an sinh xã hội, là yếu tố cơ bản của sự phát triển bền vững, mỗi năm có hàng triệu lượt thanh niên và nhân dân tham gia, tổ chức hàng ngàn đội hình tỉnh nguyên chuyên sâu, có thể khái quát ở một số lĩnh vực sau:

- ♦ Tham gia phát triển kinh tế, xây dựng nông thôn mới và đảm bảo an sinh xã hội: Tổ chức các hoạt động giúp đỡ người nghèo, làm mới, sửa chữa nhà, điện, nước giúp các hộ đồng bào dân tộc vùng sâu, vùng xa trị giá hàng trăm tỷ đồng.



♦ **Bảo vệ môi trường, ứng phó biến đổi khí hậu:** Tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày môi trường thế giới, phát động "Ngày chủ nhật xanh", chương trình "Tuổi trẻ ứng phó với biến đổi khí hậu", "Hưởng ứng chiến dịch làm cho thế giới sạch hơn", ngày không khói, bụi, ô nhiễm, phát động xây dựng đường làng, ngõ, phố "xanh, sạch, đẹp", trồng, chăm sóc, bảo vệ hàng vạn hecta rừng đầu nguồn, rừng ngập mặn; ...



♦ **Giáo dục:** Tổ chức ôn tập hè cho các em học sinh học lực yếu, mở lớp xóa mù chữ cho thanh thiếu niên, vận động quyên góp ủng hộ xây dựng hàng trăm nhà bán trú dân nuôi cho học sinh vùng cao. Đặc biệt, chương trình "Tiếp sức mùa thi" thu hút đông đảo Đoàn viên thanh niên và sinh viên tình nguyện tham gia giúp đỡ hàng triệu lượt thí sinh mỗi năm trong các kỳ thi Đại học, Cao đẳng và Trung cấp.



♦ **Y tế và phát triển cộng đồng:** Tổ chức hoạt động chăm sóc hàng vạn trẻ em có hoàn cảnh khó khăn và nhiễm chất độc màu da cam; mỗi năm tổ chức hàng trăm đợt hiến máu tình nguyện, thành lập và duy trì nhiều đội hình thanh niên tình nguyện sẵn sàng hiến máu trong trường hợp khẩn cấp; các hoạt động giúp đỡ thanh niên phạm tội, người nhiễm HIV/AIDS, người lâm lữ tái hòa nhập cộng đồng cũng được thanh niên tích cực hưởng



♦ **Lao động và giải quyết việc làm:** tổ chức hướng nghiệp, dạy nghề và giới thiệu giải quyết việc làm cho hàng triệu thanh niên.



♦ **Hoạt động quốc tế:** Các hoạt động tình nguyện của thanh niên Việt Nam đã vượt ra khỏi biên giới quốc gia, đến tình nguyện tại các nước như Lào, Campuchia..., đồng thời cũng tiếp nhận và cùng tham gia với nhiều đội hình thanh niên tình nguyện quốc tế đến Việt Nam như: Canada, Australia, Mỹ, Pháp ... góp phần thúc đẩy sự giao lưu, trao đổi và gắn kết trách nhiệm của Thanh niên Việt Nam với cộng đồng trong khu vực và quốc tế.



Bên cạnh các chương trình tình nguyện do Đoàn TNCS Hồ Chí Minh phát động, Hội Liên hiệp thanh niên Việt Nam với chương trình "Xây dựng 2500 Nhà Nhân ái" và chương trình "Tình nguyện mùa đông"; Hội sinh viên Việt Nam với chương trình "Tiếp sức mùa thi", các chương trình cho học sinh, sinh viên; Đội Thiếu niên Tiền phong với nhiều hoạt động cho các em thiếu niên, nhi đồng... được giới trẻ hưởng ứng, được dư luận xã hội đồng tình, tin cậy, đã và đang khắc họa hình ảnh tuổi trẻ Việt Nam thời kỳ mới.

II KIẾN THỨC KHÁI NIỆM VỀ TÌNH NGUYỆN

1. CÁC KHÁI NIỆM VỀ TÌNH NGUYỆN VÀ TÌNH NGUYỆN VIÊN

1.1. Khái niệm về tình nguyện

Theo Từ điển tiếng Việt (Hoàng Phê - 1998): tình nguyện là "tự nhận trách nhiệm để làm việc gì đó". Vì vậy, "Tình nguyện" chỉ hoạt động mang tính tự nguyện, không quản ngại khó khăn, gian khổ của cá nhân, không vì mục đích cá nhân mà vì lợi ích của xã hội, cộng đồng.



- ✦ Tính tự nguyện của người tham gia tình nguyện (không mang tính ép buộc).
- ✦ Mang lại các kết quả tích cực đối với cộng đồng.
- ✦ Không vì mục đích kinh tế của cá nhân.

Liên Hợp Quốc (UN) đã xác định 3 đặc điểm chính của hoạt động tình nguyện như sau:

- ✦ Được thực hiện không phải với mục đích chính vì lợi ích tài chính, mặc dù TNV có thể được hoàn lại chi phí, hoặc được nhận một khoản hỗ trợ nào đó, với mục đích để phục vụ cho việc triển khai hoạt động, chứ không phải là tiền lương hoặc phần thưởng.
- ✦ Hoạt động này cần được thực hiện một cách tình nguyện, không vì mục đích cá nhân.
- ✦ Hoạt động tình nguyện được thực hiện không chỉ vì gia đình và bạn bè mà vì lợi ích của cộng đồng hoặc xã hội.

Như vậy, hoạt động tình nguyện:

- ✦ Được thực hiện một cách tự nguyện, không có sự ép buộc
- ✦ Không vì lợi ích về tài chính
- ✦ Mang lại lợi ích cho cộng đồng và phát triển bản thân TNV

1.2. Khái niệm tình nguyện viên:

TNV là những người tự nguyện chia sẻ những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm của họ để giúp đỡ và đóng góp cho cộng đồng. Họ là những người có tấm lòng nhân ái, có ý thức tự giác và có tinh thần tình nguyện tham gia hoạt động trong các đội hình tình nguyện, hoạt động theo cá nhân hoặc trong các tổ chức. TNV sẵn sàng làm các công việc khó khăn, gian khổ mà không đòi hỏi có



2. ĐỘNG LỰC THAM GIA TÌNH NGUYỆN

Có rất nhiều động lực thúc đẩy mọi người tham gia tình nguyện cũng như truyền lửa cho những người bạn của mình:

- ✦ **Thành quả:** Mặc dù không ai thừa nhận rằng đây là động lực đầu tiên khiến họ tham gia tình nguyện, nhưng trên thực tế, cơ hội được chứng kiến những thành quả được tạo ra từ nỗ lực của bản thân chính là lý do khiến TNV tiếp tục tham gia vào các hoạt động tình nguyện.



♦ **Sự công nhận và những lời nhận xét:**

Thành quả của công việc là phần thưởng lớn nhất và không phải lúc nào các TNV cũng cần nhận lại những lời nhận xét tốt đẹp về những gì mình đã làm. Tuy nhiên, những lời khen thưởng, động viên cũng như những nhận xét từ cộng đồng và từ các đối tượng thụ hưởng luôn có ý nghĩa đối với họ.



♦ **Sự phát triển của bản thân:**

Cơ hội để phát triển bản thân chính là động lực khiến TNV muốn tham gia vào các hoạt động tình nguyện. Trong quá trình làm việc, họ có thể khám phá ra rất nhiều khả năng tiềm tàng của bản thân và có cơ hội được học hỏi từ mọi người xung quanh để hoàn thiện và phát triển bản thân.



♦ **Đóng góp cho xã hội:** Đối với nhiều người, việc tham gia hoạt động tình nguyện đồng nghĩa với việc được đóng góp cho xã hội bằng chính đam mê của mình.



♦ **Mang lại những thay đổi cho xã hội:** Các TNV có được niềm vui khi chia sẻ với mọi người về những vấn đề mà tổ chức tình nguyện họ đang tham gia muốn giải quyết. Điều đó cũng có nghĩa là TNV có thể mang đến những thay đổi tích cực cho xã hội. Khi đó, TNV không còn suy nghĩ với lập trường của một TNV mà là của một nhà hoạt động xã hội.



♦ **Truyền thống gia đình:** Đó là những người sinh ra trong các gia đình có truyền thống hoạt động cộng đồng. Họ lớn lên trong môi trường gia đình với quan niệm rằng tình nguyện chính là một phần của cuộc sống và việc làm tình nguyện cũng giống như bao công việc thường ngày khác như đi học hay đi làm.



♦ **Bạn bè, những mối quan hệ:** Đối với một số người, yếu tố con người là điều quan trọng nhất trong việc tham gia các hoạt động tình nguyện. Việc được kết bạn và gặp gỡ mọi người, hòa mình vào đời sống cộng đồng khiến cho họ có động lực để tiếp tục công việc của mình. Từ môi trường hoạt động tình nguyện, họ sẽ có thêm nhiều bạn mới và nhiều mối quan hệ mới.



♦ **Môi trường rèn luyện:** Hầu hết các hoạt động tình nguyện đều là những việc hỗ trợ cộng đồng tại các địa bàn khó khăn hoặc làm việc với các nhóm dân cư dễ bị tổn thương trong xã hội, vì vậy TNV sẽ có môi trường để rèn luyện, vượt qua thử thách và trưởng thành hơn.



Ví dụ về những lý do muốn tham gia tình nguyện:

Đã gặp gỡ và kết bạn	Nhận trách nhiệm về việc gì đó
Thử sức với một nghề nghiệp mới	Để cảm thấy mình có ích, có người cần đến mình
Xây dựng sự tự tin của bản thân	Để giúp đỡ người khác
Như một sự nghỉ ngơi sau những áp lực trong cuộc sống	Có được sự kính trọng
Củng cố lại những kỹ năng	Gặp những nhà tuyển dụng tiềm năng
Để ở bên những người bạn cùng làm tình nguyện	Để có được sự vui vẻ
Bởi vì tôi không thể nói "không"	Để biết đến một cộng đồng mới
Được ghi nhận	Để học những điều mới mẻ
Để làm những điều tôi yêu	Bởi vì bố/me/ thầy cô giáo... nói tôi phải làm
Kiểm tra/thử thách bản thân	Để chia sẻ những điều tôi biết về chủ đề nào đó
Dành thời gian quý giá với gia đình bằng các tham gia tình nguyện cùng nhau	Làm điều gì đó khác biệt với công việc hàng ngày của tôi
Chia sẻ niềm đam mê	Những lý do khác...



3. LỢI ÍCH CỦA VIỆC THAM GIA HOẠT ĐỘNG TÌNH NGUYỄN

- P** hát triển cộng đồng.
- T** hoà mãn nhu cầu cá nhân (muốn làm việc có ích).
- P** hát triển mạng lưới xã hội.
- T** ích lũy kinh nghiệm làm việc.
- X**ây dựng sự tự tin và lòng tự trọng.
- S**ử dụng những kỹ năng chưa được khai thác.
- H**ọc hỏi những kỹ năng mới.
- D**uy trì những kỹ năng đang có.
- L**àm những công việc yêu thích.
- Đ**ối mặt với những thử thách mới.
- T**ăng cường trách nhiệm.
- K**inh nghiệm tình nguyện sẽ có ích trong Sơ yếu lý lịch khi xin học bổng, đi học hay xin việc.
- T**ình nguyện là một trong những con đường dẫn tới việc làm.
- C**ó được niềm vui khi làm tình nguyện.

Ngoài ra theo định nghĩa đã được đề cập ở trên, TNV là những người tự nguyện tham gia vào các hoạt động tình nguyện mà không yêu cầu bất cứ lợi ích tài chính nào. Tính đến thời điểm hiện nay, quyền lợi cho TNV là khác nhau trong các tổ chức tình nguyện ở Việt Nam. Thông thường, TNV không được nhận lương hoặc trợ cấp khi họ tham gia các hoạt động tình nguyện. Tuy nhiên trong một số trường hợp, khi những người làm tình nguyện cho một sự kiện, họ có thể được cung cấp một số quyền lợi, ví dụ như: Áo đồng phục, mũ, bữa trưa, hỗ trợ đi lại... Vì hoạt động tình nguyện vẫn đang tiếp tục phát triển nên mong đợi sẽ có chính sách về tình nguyện, bao gồm cả chính sách hỗ trợ cho các TNV khi tham gia hoạt động tình nguyện.

4. NHỮNG AI CÓ THỂ THAM GIA HOẠT ĐỘNG TÌNH NGUYỆN



Bất kỳ ai, không phân biệt lứa tuổi, giới tính, quốc tịch đều có thể tham gia hoạt động tình nguyện và trở thành TNV.

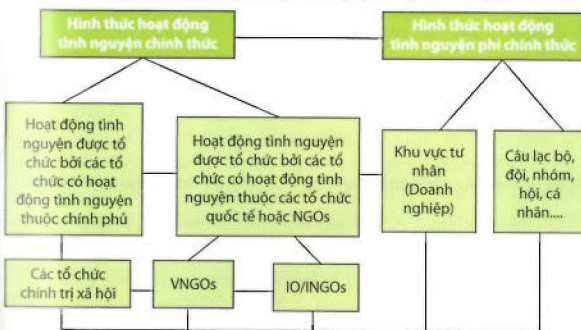
5. CÁC HÌNH THỨC HOẠT ĐỘNG TÌNH NGUYỆN

Công tác tình nguyện tồn tại trong phần lớn các cộng đồng, xã hội và các nền văn hoá và hình thức tham gia tình nguyện có thể rất đa dạng tùy theo từng bối cảnh khác nhau. Ví dụ như ai đó tình nguyện giúp đỡ trẻ mồ côi, người khuyết tật hay tham gia khắc phục hậu quả thiên tai cũng được xem là hoạt động tình nguyện. Trong trường hợp khác, hoạt động tình nguyện có thể là một việc làm có tổ chức tại một tổ chức, đơn vị nào đó.

Có nhiều cách nhận diện về hình thức hoạt động tình nguyện hiện có ở Việt Nam hiện nay, có thể nhận diện theo tư cách pháp nhân của tổ chức hay nhận diện từ tính chất của hoạt động tình nguyện ...

Sơ đồ dưới đây mô tả các hình thức hoạt động tình nguyện hiện có ở Việt Nam xét từ tư cách pháp nhân của tổ chức có hoạt động tình nguyện. Sự phân chia này chỉ mang tính chất tương đối khi xem xét đến tính pháp lý, chính thức hay không của tổ chức, cá nhân hoạt động tình nguyện.

Phân loại hình thức hoạt động tình nguyện hiện có ở Việt Nam



NGOs: các tổ chức phi chính phủ

VNGOs: các tổ chức phi chính phủ Việt Nam

IO/INGOs: các tổ chức quốc tế/ các tổ chức phi chính phủ nước ngoài

Trong đó, hoạt động tình nguyện chính thức được hiểu là các hoạt động tình nguyện do các tổ chức có đăng ký pháp nhân đứng ra tổ chức hoạt động. Hoạt động tình nguyện phi chính thức hay còn gọi là “hoạt động tình nguyện tự phát” được hiểu là các hoạt động tình nguyện do cá nhân, câu lạc bộ, đội, nhóm, mạng lưới tình nguyện hoạt động dựa trên sự đồng thuận của nhóm và không đăng ký pháp nhân chính thức.

Phân biệt hoạt động tình nguyện chính thức và tự phát như sau:



Ví dụ về một số cơ hội tình nguyện do các cấp bộ Đoàn, Hội tổ chức như:

- ♦ Tổ chức hoạt động tình nguyện tại các trung tâm, trường học cho trẻ em yếu thế, trẻ lang thang cơ nhỡ, các trung tâm giáo dục xã hội. Tổ chức kỷ nghỉ hồng; Kỷ nghỉ xanh, Ngày thứ Bảy tình nguyện; Ngày Chủ nhật xanh; tu sửa chăm sóc nghĩa trang liệt sỹ; tặng quà gia đình chính sách, hộ nghèo nhân dịp các ngày lễ; trồng cây xanh bảo vệ môi trường, giúp đỡ ngày công cho các gia đình khó khăn, neo đơn... hoặc vận động các tổ chức, doanh

niệp, cá nhân ủng hộ cơ sở vật chất, kinh phí hỗ trợ hoạt động tình nguyện

Tháng Thanh niên (tháng 3) được phát động tổ chức hoạt động tình nguyện từ Trung ương tới các địa phương.

Chiến dịch thanh niên tình nguyện hè được tổ chức vào dịp nghỉ hè (tháng 6,7,8) dành cho học sinh, sinh viên có điều kiện hoạt động tình nguyện.

Dự án 600 trí thức trẻ về làm Phó Chủ tịch xã tại các huyện nghèo là hoạt động tình nguyện dài hạn có ý nghĩa rất quan trọng trong việc phát huy vai trò của thanh niên tham gia phát triển kinh tế - xã hội ở những vùng sâu, vùng xa, các huyện nghèo được Đảng, Nhà nước và xã hội đặc biệt quan tâm. Các đối tượng tham gia hoạt động này phải theo quy trình nhất định và được đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ ngắn hạn trước khi về cơ sở công tác.

Chương trình tình nguyện mùa Đông và Xuân tình nguyện hàng năm do Hội Liên hiệp Thanh niên Việt Nam tổ chức.

Chương trình Tiếp sức mùa thi (tháng 6, tháng 7) do Hội Sinh viên Việt Nam tổ chức.

Chương trình Kế hoạch nhỏ, Cùng bạn đến trường do Hội đồng đội tổ chức.

Ngoài ra, TNV cũng có thể tham gia hoạt động tình nguyện trong các đội tình nguyện cộng đồng, tổ chức tình nguyện phi chính phủ (đội, nhóm, câu lạc bộ tình nguyện). Trong những năm gần đây, các đội hình tình nguyện cộng đồng có xu thế phát triển mạnh, thu hút nhiều bạn TNV tham gia theo sở thích và tự nguyện. Mỗi đội đều có những quy định riêng về tổ chức hoạt động và tài chính mà các thành viên tham gia phải thực hiện. Có thể kể đến một số đội nhóm tiêu biểu như: CLB Kết nối Việt Nam, Hội Từ thiện những trái tim Việt, Cộng đồng Ninh Bình trẻ khu vực Hà Nội, CLB công tác xã hội nhân ái, Nhóm tình nguyện Tim ấm, CLB tình nguyện hòa bình xanh, Tổ chức tình nguyện vì Hòa Bình, Nhóm Người Việt trẻ,...

6. CÁC LOẠI HÌNH HOẠT ĐỘNG TỈNH NGUYÊN

Các loại hình tỉnh nguyên ở Việt Nam những năm qua rất đa dạng về hình thức và phong phú về nội dung. Căn cứ vào thời gian và tính chất hoạt động tỉnh nguyên, có thể phân ra các loại: tỉnh nguyên thường xuyên, tỉnh nguyên ngắn hạn, tỉnh nguyên trung hạn, tỉnh nguyên dài hạn và tỉnh nguyên quốc tế. Căn cứ vào cách thức tổ chức hoạt động tỉnh nguyên, có: tỉnh nguyên tại chỗ, tỉnh nguyên liên kết, tỉnh nguyên cộng đồng, tỉnh nguyên chuyên sâu, tỉnh nguyên tham gia chương trình dự án...Hiện nay ở Việt Nam loại hình tỉnh nguyên ngắn hạn và trung hạn phổ biến hơn các loại hình tỉnh nguyên khác.

Các loại hình tỉnh nguyên:

Tỉnh nguyên thường xuyên: là các hoạt động tỉnh nguyên được tổ chức không phụ thuộc vào thời gian trong năm, có thể diễn ra hàng ngày bằng những việc làm cụ thể hoặc lặp đi lặp lại theo thời gian để đóng góp vào sự phát triển của cộng đồng, địa phương, đơn vị. Các hoạt động tỉnh nguyên thường đa dạng và không phân biệt lứa tuổi.

Hoạt động tỉnh nguyên ngắn hạn: khá đa dạng phong phú, có thể diễn ra trong một thời gian ngắn như 1 ngày, 2 ngày hay 1 tuần. Các hoạt động có thể là bảo vệ môi trường, thăm nom các gia đình thương binh, chính sách; hoạt động khắc phục thảm họa thiên tai, tuyên truyền nâng cao nhận thức về pháp luật,...

Hoạt động tỉnh nguyên trung hạn: là hoạt động diễn ra trong khoảng thời gian khoảng 1 - 3 tháng. Các hoạt động tỉnh nguyên có thể là dạy học cho trẻ em khó khăn, dạy ngoại ngữ, chăm sóc người tàn tật tại các trung tâm bảo trợ, thực hiện các dự án bảo vệ môi trường, bảo vệ di sản văn hóa, ...

Hoạt động tỉnh nguyên dài hạn: là hoạt động tỉnh nguyên diễn ra trong vòng 3 tháng đến 6 tháng trở lên, các hoạt động này tập trung vào việc triển khai các chương trình, dự án do các tổ chức thuộc chính phủ tổ chức và triển khai; hoặc là thực hiện các dự án/chương trình trong các tổ chức phi chính phủ, tư nhân, ...Hiện nay, ở Đoàn Thanh niên đang triển khai các dự án Thanh niên tỉnh nguyên dài hạn, như Làng Thanh niên lập nghiệp, Đảo thanh niên, xây dựng cầu nông thôn mới, phát triển nuôi trồng thủy sản... Trong những năm qua, từ các chương trình, dự án, đã xuất hiện các đội hình chuyên sâu, như: Đội thanh niên tỉnh nguyên chuyển giao tiến bộ kỹ thuật công nghệ mới phát triển nông thôn miền núi, Đội Y Bác sĩ trẻ tỉnh nguyên, Đội trí thức trẻ tỉnh nguyên tham gia xây dựng khu kinh tế quốc phòng...Ngoài ra, hiện nay cũng có rất nhiều sinh viên, thanh niên, chuyên gia nước ngoài sang Việt Nam để hỗ trợ trong các lĩnh vực như các chuyên gia tỉnh nguyên, ví dụ tư vấn trong lĩnh vực truyền thông, tư vấn dự án, dạy tiếng Anh,... với thời hạn từ 6 tháng đến 1 năm, 2 năm hoặc có thể hơn.

Hoạt động tỉnh nguyên quốc tế: Ngoài hoạt động tỉnh nguyên trong nước, trong những năm qua đã phát triển khá mạnh mẽ hoạt động tỉnh nguyên quốc tế. Hoạt động này bao gồm từ ngắn hạn đến dài hạn. các cơ quan chính phủ và các tổ chức phi chính phủ đã tiếp nhận thanh niên tỉnh nguyên đến từ nhiều nước và vùng lãnh thổ trên thế giới tham gia tỉnh nguyên trên nhiều lĩnh vực như y tế, giáo dục, phát triển kinh tế xã hội....đặc biệt các lĩnh vực phát triển cộng đồng.

7. PHÂN BIỆT TỔ CHỨC TIẾP NHẬN, TỔ CHỨC GỬI VÀ TỔ CHỨC ĐIỀU PHỐI

Tổ chức tiếp nhận TNV: là những tổ chức cần TNV để thực hiện một công việc/hoạt động nào đó. Các tổ chức tiếp nhận TNV thường bao gồm những doanh nghiệp tư nhân, các nhóm cộng đồng, các tổ chức giao dịch hoặc kinh doanh, cơ quan chính phủ tại địa phương, các trường học, các trung tâm bảo trợ xã hội,...

Tổ chức gửi TNV: là những tổ chức huy động, tuyển dụng TNV để gửi đi cho các tổ chức khác

Tổ chức điều phối TNV: là tổ chức quản lý, tổ chức và điều phối các chương trình/hoạt động tình nguyện. Loại tổ chức này thường tổ chức các chương trình/hoạt động tình nguyện, hoặc giữ vai trò trung gian giữa tổ chức tiếp nhận TNV và tổ chức gửi TNV để điều phối các chương trình/hoạt động tình nguyện. Trong một số trường hợp, các TNV có thể làm việc với tổ chức điều phối hoạt động tình nguyện để tăng cường năng lực cung cấp dịch vụ của các tổ chức đó cho đối tượng được thụ hưởng từ hoạt động tình nguyện (trong trường hợp này tổ chức điều phối hoạt động tình nguyện cũng chính là tổ chức tiếp nhận TNV).

8. QUYỀN LỢI VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA TÌNH NGUYỆN VIÊN

Là một TNV bạn có những quyền lợi sau:

- ◆ Được đóng góp cho cộng đồng và xã hội.
- ◆ Được hoạt động và làm việc trong môi trường lành mạnh.
- ◆ Được có cơ hội cống hiến và rèn luyện.
- ◆ Được phỏng vấn và tham gia với cơ hội bình đẳng và không bị phân biệt đối xử.
- ◆ Được cung cấp đầy đủ thông tin về tổ chức hay các dự án/chương trình/hoạt động tình nguyện mà bạn tham gia.
- ◆ Được cung cấp thông tin về chính sách tình nguyện của tổ chức và bất cứ chính sách/thủ tục nào khác ảnh hưởng đến hoạt động tình nguyện mà bạn tham gia.
- ◆ Được đào tạo/tập huấn nâng cao năng lực và nhận được sự hỗ trợ phù hợp để thực hiện vai trò của bạn.
- ◆ Được động viên, khen thưởng và có thể được trao chứng nhận tham gia tình nguyện.

Là một TNV bạn có những trách nhiệm sau:

- ◆ Có sự cam kết cao với các hoạt động tình nguyện mà mình tham gia.
- ◆ Đảm bảo tính kỷ luật về thời gian, nội quy của hoạt động tình nguyện mà mình tham gia.
- ◆ Thực hiện đúng vị trí, chức năng, vai trò của mình khi tham gia.
- ◆ Trở thành người đáng tin cậy của tổ chức.
- ◆ Tôn trọng sự bảo mật của tổ chức.
- ◆ Thực hiện các công việc theo bản mô tả vị trí.
- ◆ Chịu trách nhiệm cho những hành động của mình.

- ♦ Tham gia khóa đào tạo/tập huấn theo yêu cầu của tổ chức.
- ♦ Thông báo cho tổ chức biết càng sớm càng tốt trong trường hợp bạn không thể tiếp tục tham gia.
- ♦ Nhã nhận với những người thụ hưởng thành quả của hoạt động tình nguyện hay những người có liên quan trong quá trình thực hiện hoạt động tình nguyện
- ♦ Hỗ trợ các TNV khác.
- ♦ Thông báo khi bạn không thể làm những việc được giao.
- ♦ Cùng làm việc hiệu quả với các thành viên khác.
- ♦ Ghi nhận và tôn trọng quan điểm của những thành viên khác.
- ♦ Tôn trọng quyền lợi, sự riêng tư và danh dự của những người khác.
- ♦ Tham gia các buổi họp khi được yêu cầu.
- ♦ Quan tâm đến sức khỏe và sự an toàn của bản thân cũng như của những người khác.
- ♦ Tiếp thu và đưa ra những phản hồi và phê bình mang tính xây dựng.
- ♦ Không hút thuốc, sử dụng hay tàng trữ rượu hoặc ma túy khi đang làm việc tại tổ chức.
- ♦ Trang phục phải phù hợp khi tham gia các hoạt động.



III KIẾN THỨC, KỸ NĂNG CỦA TÌNH NGUYỆN VIÊN

1. NHỮNG KỸ NĂNG CẦN THIẾT CỦA TÌNH NGUYỆN VIÊN

1.1. Lập kế hoạch

Kỹ năng này vô cùng cần thiết cho các hoạt động tình nguyện dài hạn được tổ chức trong những điều kiện cụ thể. Bất kể các hoạt động tình nguyện được sắp xếp theo cách nào cũng cần phải có kế hoạch và khung thời gian cụ thể. Thông qua việc lên kế hoạch, chúng ta có thể xác định rõ các mục tiêu của hoạt động tình nguyện và tìm ra cách tốt nhất để tiến hành các hoạt động đó. Suy nghĩ một cách chiến lược, mối quan hệ đối tác, điều phối và sử dụng có hiệu quả các nguồn lực cũng được thực hiện trong quá trình lập kế hoạch. Mỗi mục tiêu cần phải xác định được các công việc tương ứng để hoàn thành mục tiêu đó và các công việc nào cần đến TNV.



Cần phải trả lời được các câu hỏi:

- Cần phải làm những gì?
- Địa điểm ở đâu?
- Khi nào các công việc được thực hiện?
- Ai sẽ phụ trách những công việc đó?

Các câu hỏi này đều trả lời cho câu hỏi: Mọi thứ sẽ được thực hiện như thế nào?

Khi nào tất cả các câu hỏi được giải đáp nghĩa là kế hoạch đã được lập và TNV cũng như người quản lý có thể thực hiện các công việc theo mục tiêu và có định hướng rõ ràng.

1.2. Huy động nguồn lực (Gây quỹ, vận động tài trợ)

Trong nhiều trường hợp, cần có nguồn tài trợ để hoạt động tình nguyện có thể được triển khai. Hiện nay, rất ít hoạt động có thể được thực hiện mà không có nguồn kinh phí. Thậm chí khi hoạt động tình nguyện được tiến hành tại một địa phương nào đó nhằm trợ giúp những người dân ở đó thì cũng vẫn cần phải có kinh phí. Nhiều hoạt động tình nguyện cần được tài trợ bởi ít nhất một cơ quan hay tổ chức bên ngoài. Có rất nhiều cách để tìm kiếm và vận động tài trợ và TNV cần có kĩ năng vận động tài trợ. Công việc này bao gồm việc huy động các nhà tài trợ, xây dựng kế hoạch, tổ chức hội nghị các nhà tài trợ, tổ chức cuộc gặp với các đối tác tiềm năng, v.v...



1.3. Kỹ năng giao tiếp

Giao tiếp là một trong những hoạt động thường xuyên nhất và diễn ra hàng ngày giữa người với người. Giao tiếp bao gồm rất nhiều kỹ năng: kỹ năng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng tư vấn, kỹ năng phản hồi,... Để giao tiếp hiệu quả cần phải có những kỹ năng này. Hơn nữa, thông qua việc giao tiếp, con người có thể chia sẻ ý tưởng, suy nghĩ, cảm xúc (những thứ được coi là thông tin). Có rất nhiều kiểu giao tiếp và tất cả chúng ta cần phải luôn trau dồi kỹ năng giao tiếp. Trong công việc tình nguyện, có kĩ năng giao tiếp tốt sẽ giúp bạn có thể tiếp cận những đối tượng được hưởng lợi (những người mà bạn đang giúp đỡ) và tổ chức công việc theo cách tốt nhất có thể khi làm việc với các đối tác, với đồng nghiệp và với các TNV khác.



1.4. Kỹ năng làm việc nhóm

Là một TNV, bạn cần có rất nhiều các kỹ năng khác nhau. Khi bạn tham gia hoạt động tình nguyện, bạn có thể phải làm việc một mình hoặc làm việc cùng với những người khác. Khi bạn làm việc một mình, bạn làm việc độc lập, cá nhân và khi làm cùng người khác, bạn làm việc theo nhóm. Xét về định nghĩa, đội (nhóm) là tập hợp những con người cùng nhau thực hiện một mục tiêu chung. Họ hợp tác và hỗ trợ nhau để đạt được kết quả tốt nhất. Những kỹ năng đặc biệt để làm việc theo nhóm hiệu quả mà bạn - một TNV nên có bao gồm: hiểu và chia sẻ với người khác, có tinh thần làm việc tốt, sáng tạo, có khả năng tìm được vị trí thích hợp trong nhóm,...



1.5. Kỹ năng lãnh đạo

Đây là kỹ năng quan trọng khi bạn làm việc cùng một nhóm các bạn TNV. Đội (nhóm) tình nguyện cùng nhau thực hiện những nhiệm vụ khác nhau, nhưng để hoạt động hiệu quả nhất và thực hiện những nhiệm vụ tối ưu, cần thiết có vị trí lãnh đạo. Lãnh đạo/ thủ lĩnh trong các hoạt động tình nguyện thông thường là những người có niềm đam mê, được thúc đẩy mạnh mẽ và sẵn sàng chia sẻ quan điểm với người khác. Lãnh đạo cũng là người quản lý TNV đồng thời đảm bảo thực hiện các hoạt động tình nguyện hiệu quả, hợp lý. Có nhiều kiểu lãnh đạo khác nhau và mỗi kiểu phụ thuộc vào tính cách của từng người lãnh đạo, kinh nghiệm và những yêu cầu của công việc cần được thực hiện.



1.6. Kỹ năng giải quyết mâu thuẫn

Trong bất kỳ môi trường làm việc nào có mọi người tham gia đều có thể xảy ra trường hợp hai người có quan điểm khác nhau. Khi đó, nếu họ tìm được một thỏa hiệp chung, vấn đề sẽ được giải quyết. Tuy nhiên, mâu thuẫn xuất hiện khi hai người không thể giải quyết được sự khác biệt quan điểm. Mâu thuẫn là quá trình khi mà một bên nhận được những lợi ích đối lập hoặc ảnh hưởng không tốt đến bên còn lại. Cả hai bên liên quan đều cho rằng mình



đúng, vì thế không lắng nghe quan điểm của nhau. Trong những trường hợp như vậy, cần thiết phải có kỹ năng giải quyết mâu thuẫn. Việc học cách lắng nghe và tôn trọng ý kiến của người khác cũng rất quan trọng. Chúng ta là những con người khác nhau và do đó có những quan điểm khác nhau trong nhiều trường hợp và sự việc. Giải quyết mâu thuẫn là kỹ năng giúp chúng ta làm thế nào để nối liền khoảng cách khác biệt đó, làm thế nào để vẫn giữ được quan điểm cá nhân mà không ảnh hưởng đến công việc chung và mối quan hệ với đồng nghiệp. Việc đảm bảo mâu thuẫn được giải quyết phụ thuộc phần lớn vào người lãnh đạo hoặc quản lý, nhưng mỗi TNV cũng cần có kỹ năng này, khi đó công việc tình nguyện sẽ dễ dàng hơn và năng lực tình nguyện sẽ được sử dụng một cách hiệu quả. Thông qua giải quyết mâu thuẫn, sự hiểu biết và giao tiếp giữa mọi người sẽ được cải thiện, đồng thời giảm bớt sự khác biệt giữa các cá nhân. Tuy nhiên, để làm được điều này, trước hết chúng ta cần hiểu và cảm thông cho nhau, sẵn sàng học hỏi và thay đổi.

1.7. Kỹ năng quản lý thời gian hiệu quả

Khi bạn trở thành một TNV, bạn phải lập kế hoạch làm việc cụ thể và học cách sử dụng thời gian hiệu quả để hoàn thành tất cả các nhiệm vụ được giao. Bạn luôn sẵn sàng giúp đỡ người khác, bạn có kiến thức, kỹ năng và bạn sẽ thành công hơn trong công việc nếu bạn biết cách làm chủ thời gian. Có nhiều cách thức bạn có thể áp dụng để quản lý tốt thời gian. Chẳng hạn như, bạn cần đặt ra mục tiêu trước khi bắt đầu công việc. Bạn đang cố gắng để đạt được gì và làm thế nào để đạt được mục tiêu đó. Bạn cần phải chọn lựa các công việc ưu tiên thực hiện và quyết định thực hiện những gì cần thiết, xứng đáng với thời gian và công sức bạn bỏ ra. Bạn cần lên danh sách những công việc cần làm để đảm bảo hoàn thành mọi nhiệm vụ mà bạn được giao. Một vài mẹo nhỏ hữu ích cho bạn là cần đặt ra đúng mục tiêu ưu tiên, không làm việc quá vất vả, chỉ tập trung vào một công việc tại một thời điểm và có thời gian nghỉ ngơi.



1.8. Kỹ năng thuyết trình

Kỹ năng thuyết trình ngày càng trở nên quan trọng khi mà công nghệ thông tin hiện đại đang dần thay thế các phương thức chia sẻ thông tin truyền thống. Là một TNV, bạn chắc chắn sẽ có lúc chia sẻ thông tin, trình bày thông tin đến các đối tượng khán giả khác nhau. Bạn có thể sử dụng máy vi tính và trình chiếu Power Point để hỗ trợ thuyết trình. Để có một bài thuyết trình thành công, bạn cần có sự chuẩn bị và hoàn thành các bước cụ thể. Bạn cần lên kế hoạch cụ thể hợp lý và chuẩn bị bài thuyết trình. Bạn cần sử dụng tài liệu phù hợp với



đối tượng khán giả và cần truyền tải những thông điệp đơn giản và rõ ràng. Bạn cần nói to và rõ ràng, sử dụng câu ngắn và đơn giản đồng thời tóm tắt một cách ngắn gọn những gì đã trình bày. Cuối cùng, bạn cần chuẩn bị trả lời câu hỏi hay thắc mắc cũng như làm rõ một vài ý.

1.9. Những kỹ năng đặc biệt khác

Bạn cũng cần có nhiều kỹ năng đặc biệt khác khi tham gia công tác tình nguyện. Những kỹ năng đó bao gồm: kỹ năng phòng chống thiên tai và hỏa hoạn, kỹ năng ngôn ngữ, các kỹ năng xã hội, kỹ năng chuyên môn trong từng lĩnh vực tình nguyện... Những kỹ năng này sẽ cần thiết tùy theo tổ chức cơ quan bạn tham gia tình nguyện và những nhu cầu liên quan trong quá trình hoạt động tình nguyện.



2. CÁC YÊU CẦU, KỸ NĂNG CHO TÌNH NGUYỆN VIÊN THAM GIA HOẠT ĐỘNG TÌNH NGUYỆN NGẮN HẠN/ THEO SỰ KIỆN VÀ DỰA TRÊN NHU CẦU

2.1. Yêu cầu đối với các tình nguyện viên khi tham gia

TNV phải đáp ứng một số yêu cầu chung khi tham gia hoạt động như: tuân thủ quy định, nguyên tắc của tổ chức, có sức khỏe, tinh thần tự nguyện, không ngại gian khổ, có kiến thức và kinh nghiệm trong tham gia các hoạt động tình nguyện.

Đồng thời TNV cũng cần đáp ứng một số yêu cầu đặc trưng đối với từng hoạt động riêng biệt, chẳng hạn TNV tham gia hoạt động "Tiếp sức mùa thi" thì yêu cầu phải am hiểu về đường xá khu vực thí sinh và người nhà đến dự thi, có các kiến thức về kỳ thi để có thể tư vấn cho thí sinh và người nhà thí sinh tất cả các vấn đề liên quan; hoạt động dạy học thì yêu cầu TNV phải có kiến thức chuyên ngành và có nghiệp vụ sư phạm...



2.2. Các kỹ năng tình nguyện viên cần có

Tùy theo từng lĩnh vực hoạt động tình nguyện mà các TNV cần trang bị rất nhiều kỹ năng, có thể khái quát ở một số kỹ năng sau:

- Kỹ năng giao tiếp hiệu quả.
- Kỹ năng làm việc nhóm.
- Kỹ năng tự nhận thức bản thân.
- Kỹ năng diễn đạt và lắng nghe.
- Kỹ năng giải quyết vấn đề.
- Kỹ năng tạo ảnh hưởng đến người khác.
- Kỹ năng thích nghi
- ...

Bên cạnh đó, đối với từng lĩnh vực, từng hoạt động tình nguyện thì các TNV cần phải có kỹ năng phù hợp với các hoạt động đặc thù để đảm bảo hiệu quả trong quá trình tham gia tình nguyện.

2.3. Quy trình, trình tự của việc tuyển dụng & tập hợp tình nguyện viên

Thông thường, quy trình tuyển chọn TNV theo các bước chủ yếu như:

Lên kế hoạch về việc tổ chức hoạt động tình nguyện, dựa trên nhu cầu thực tế địa phương đã được khảo sát và đánh giá trước đó.



Tuyển chọn TNV hoặc vận động đối tượng phù hợp tham gia.



Tập huấn các kỹ năng cần thiết theo nội dung hoạt động tình nguyện. Tùy theo nội dung tình nguyện trong các lĩnh vực khác nhau, ngoài các kỹ năng cơ bản, các TNV cũng được tập huấn thêm các kỹ năng khác (nếu cần).



Tùy theo nội dung hoạt động tình nguyện mà đơn vị tổ chức có quy trình tuyển chọn TNV khác nhau:

- Tại các cấp bộ Đoàn, Hội như Đoàn TN, Hội LHTN VN, Hội SV, Hội chữ thập đỏ, Hội Phụ nữ thì phát động trong hệ thống để huy động TNV là các thành viên tham gia.
- Tại các CLB, đội, nhóm tình nguyện thì huy động chính các thành viên trong tổ chức mình tham gia làm TNV hoặc tuyển chọn TNV không thuộc CLB, đội, nhóm mình nhưng phù hợp với hoạt động

3. CÁC YÊU CẦU, KỸ NĂNG CHO TÌNH NGUYỆN VIÊN THAM GIA HOẠT ĐỘNG TÌNH NGUYỆN DÀI HẠN/ ĐƯỢC LẬP KẾ HOẠCH

3.1. Trở thành tình nguyện viên

Bản mô tả công việc là một phần quan trọng trong việc đáp ứng những yêu cầu của hoạt động tình nguyện. Đây là một phương tiện giúp cho cả tổ chức và các TNV có thể hiểu về vai trò của TNV trong việc đạt được mục tiêu và sứ mệnh của tổ chức. TNV có thể dễ dàng xác định được vị trí phù hợp với nhu cầu và kỹ năng của mình khi bản mô tả công việc đề cập đến vai trò của TNV ngay từ đầu. TNV cũng có thể đáp ứng tốt hơn những kỳ vọng của tổ chức khi những kỳ vọng đó được ghi ra một cách rõ ràng. Ngay cả những tổ chức có quy mô nhỏ nhất cũng cần có nhiều bản mô tả công việc cho TNV, nhưng mỗi TNV chỉ cần duy nhất một bản mô tả công việc phù hợp với họ.

Bản mô tả công việc là một công cụ rất hữu ích cho TNV để TNV xác định xem mình có phù hợp với công việc này hay không và những yêu cầu chuyên môn, kỹ năng, khả năng nào TNV cần có để hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Ví dụ: bản mô tả công việc (TOR):

- Tên vị trí (Nên miêu tả về vai trò của vị trí đó. Chú ý rằng từ "Tình nguyện" chỉ miêu tả về mức độ trả lương, chứ không phải là một vị trí)
- Chịu trách nhiệm trước (Tên của vị trí có vai trò giám sát TNV)
- Tầm quan trọng của công việc (Vị trí này có vai trò như thế nào trong việc đóng góp vào sự thành công của tổ chức?)
- Công việc cụ thể:
 - + Đưa ra cụ thể những gì bạn kỳ vọng ở TNV.
 - + Sự đánh giá việc thực hiện công việc cần dựa trên những điều cụ thể đó.

- + Bao gồm cả những kỳ vọng về việc tham gia quá trình đào tạo.
- + Cụ thể những yêu cầu báo cáo về hoạt động, nhiệm vụ, thời gian biểu, ...
- Lợi ích: miêu tả những lợi ích dành cho TNV. VD: cung cấp bữa ăn trưa, áo đồng phục, giấy chứng nhận, cơ hội phát triển, ...
- Bảng cấp: Những bảng cấp và giấy tờ gì cần thiết để có thể ứng tuyển vào vị trí này?
- Những kỹ năng cần có thêm: Bao gồm kinh nghiệm làm việc trước đó, phẩm chất cá nhân sẽ đảm bảo cho sự thành công khi đảm nhiệm vị trí này.
- Đánh giá: Miêu tả việc thực hiện công việc tại vị trí này được đánh giá khi nào và bằng cách nào? Liệu TNV có có cơ hội được phản hồi ý kiến về vị trí này không?



3.2. Là một tỉnh nguyên viên

3.2.1. Bản thỏa thuận công việc

Bản thỏa thuận về công việc tỉnh nguyên là tài liệu trong đó đưa ra những cam kết của một tổ chức cho những TNV của tổ chức đó, đồng thời cũng đề cập tới những điều TNV cần làm để đáp lại sự mong muốn của tổ chức. Một bản thỏa thuận như vậy có thể sử dụng như một tài liệu tham chiếu cho các TNV và cũng là bản ghi nhớ đối với các tổ chức sử dụng TNV nhằm đạt được những tiêu chuẩn đã đề ra.

Trong lĩnh vực này, từ "Hợp đồng" không bao giờ nên đề cập đến mà thay vào đó là từ "Thỏa thuận" vì các tổ chức sẽ có những ràng buộc pháp lý lớn đối với các TNV của mình khi họ soạn thảo bản hợp đồng (nếu sử dụng từ "Hợp đồng" có thể hiểu là tổ chức đó đang "thuê" TNV và họ phải được trả lương).

Thông thường, trong bản thỏa thuận, tổ chức sẽ cam kết rằng:

- Cung cấp một buổi định hướng hay bất cứ khóa đào tạo nào cần thiết cho vị trí TNV.
- Cung cấp một giám sát viên cụ thể cho TNV cùng với những cuộc họp giám sát thường xuyên.
- Đối xử với các TNV phù hợp với chính sách cơ hội bình đẳng.
- Cung cấp bảo hiểm cho các TNV (nếu có).

Thông thường, bản thỏa thuận tỉnh nguyên sẽ yêu cầu các TNV cần:

- Thực hiện chính sách cũng như các quy định của tổ chức.
- Đáp ứng các cam kết về thời gian như đã định và phải thông báo khi không thể hoàn tất

3.2.2. Những chủ đề định hướng

Thông tin để định hướng cho TNV nên bao gồm các nội dung sau:

- Sứ mệnh/trách nhiệm của tổ chức
- Quyền lợi và trách nhiệm của TNV
- Quy tắc ứng xử của nhóm.
- Hướng dẫn rõ ràng về những nhiệm vụ liên quan đến vai trò của TNV
- Giới thiệu với những thành viên khác của nhóm
- Thông tin về cấu trúc của tổ chức
- Thông tin và cách tiếp cận các chính sách và quy định của tổ chức
- Thông tin về đào tạo và các hội thảo cung cấp thông tin
- Thông tin về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp: Quy trình chung cho TNV và thông tin cụ thể đối với vai trò của TNV.



Việc định hướng có nhiều tác động tích cực đối với TNV và giúp họ:

Nhìn thấy những tác động TNV tạo ra đối với tổ chức và người thụ hưởng thành quả của hoạt động tình nguyện.



Hiểu rõ hơn về những nhu cầu của cộng đồng.

Định hướng và giúp cho TNV cảm thấy kết nối với tổ chức, người thụ hưởng thành quả của hoạt động tình nguyện, cộng đồng và làm cho công việc của TNV có ý nghĩa hơn. Ngược lại, những điều này lại khiến TNV có ý định gắn bó lâu dài hơn với tổ chức.



3.2.3. Làm quen với công việc

Quá trình làm quen với công việc nhằm đảm bảo rằng TNV được cung cấp những thông tin cần thiết về:

- ♦ Công việc và vai trò của họ trong tổ chức: TNV nên hiểu rõ về vai trò và các công việc họ sẽ đảm nhận trước khi bắt đầu làm việc với tư cách là một TNV.
- ♦ Chính sách và quy định của tổ chức: Mỗi tổ chức sẽ có những chính sách và quy định riêng được coi là bắt buộc đối với TNV. Hãy hỏi người quản lý TNV hoặc người điều phối TNV để biết đó là gì và làm thế nào để tiếp cận với các văn bản đó.
- ♦ Quy tắc ứng xử: Điều quan trọng là phải nhận thức được quy tắc ứng xử dành cho nhân viên và TNV của tổ chức mà TNV đang tham gia tình nguyện. Thông tin này cần được đưa ra trong quá trình làm quen với công việc/ quá trình đào tạo và tài liệu tham khảo cho TNV.
- ♦ Cơ hội bình đẳng: TNV cần có cơ hội bình đẳng và không bị đối xử không công bằng khi họ thuộc về một nhóm người đặc biệt.
- ♦ Vấn đề về sức khỏe và sự an toàn trong công việc: Là một TNV, bạn cần biết các quy định về an toàn và sức khỏe trong công việc. Điều này là vì sự an toàn của TNV cũng như sự an toàn của tất cả mọi người. Vấn đề này nên được giới thiệu với TNV trước khi bắt đầu công việc của một TNV.
- ♦ Giới thiệu với những TNV khác và đội ngũ nhân viên của tổ chức.

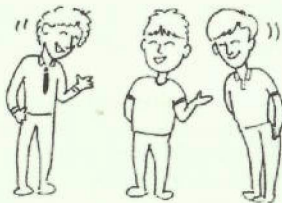
Làm quen với công việc là một quá trình hai chiều có thể diễn ra trong nhóm hoặc một cá nhân. Bạn là người tốt nhất có thể xác định nhu cầu của mình. Thảo luận với người điều phối TNV và hỏi họ nếu bạn có bất kỳ thắc mắc nào.

3.2.4. Chính sách và thủ tục

Đây là một lĩnh vực có sự phân biệt rõ ràng giữa những mong muốn của nhân viên và những mong muốn của TNV. Là một nhân viên làm công ăn lương, bạn có trách nhiệm phải đọc sổ tay nhân viên và làm việc theo chính sách của tổ chức. Nhưng ngược lại, các TNV thì lại không có nghĩa vụ phải làm theo những chính sách đó, và có lẽ họ cũng không có động lực nào thúc đẩy họ đọc hết một cuốn sổ tay đầy cộp khi mà họ chỉ tới tổ chức 1 lần một tuần. Trách nhiệm đảm bảo TNV hiểu chính sách nằm ở chính tổ chức.

3.2.5. Quy tắc ứng xử

Trước khi đi vào các trách nhiệm của một vị trí cụ thể, nhiều tổ chức thường làm rõ "Quy tắc ứng xử" chung mà TNV cần phải tuân thủ.



Ví dụ về một số quy tắc ứng xử:

- ◆ Hãy đặt sự cam kết của bạn đối với tổ chức vào trong tim và thực hiện những nhiệm vụ của bạn một cách tốt nhất.
- ◆ Tôn trọng sứ mệnh và mục đích của tổ chức tiếp nhận tình nguyện.
- ◆ Giải quyết những xung đột và khó khăn với thái độ phù hợp.

- ◆ Nhã nhặn, thân thiện và hợp tác.
- ◆ Cung cấp thông tin phản hồi về tổ chức tiếp nhận TNV với một thái độ phù hợp.
- ◆ Sẵn sàng học hỏi và tham gia vào các buổi định hướng và đào tạo.
- ◆ Làm việc theo những gì đã cam kết và thông báo cho người giám sát của bạn nếu bạn không thể làm việc như đã lên lịch.
- ◆ Thể hiện sự tôn trọng đối với sự hướng dẫn và quyết định của người giám sát.
- ◆ Đối xử với đồng nghiệp, người thụ hưởng thành quả của hoạt động tình nguyện và những thành viên trong cộng đồng một cách công bằng và không có sự phân biệt đối xử.
- ◆ Tôn trọng và tuân theo mọi chính sách và quy định của tổ chức.
- ◆ Cư xử một cách liêm chính và trung thực để làm tăng danh tiếng của tổ chức.
- ◆ Làm việc trong khuôn khổ của bản mô tả công việc.
- ◆ Duy trì sự bảo mật và luôn luôn sử dụng một cách phù hợp các thông tin có được để tiến hành các hoạt động với tư cách đại diện cho tổ chức kể cả sau khi rời tổ chức.
- ◆ Sử dụng các nguồn lực và trang thiết bị một cách an toàn và phù hợp.
- ◆ Chỉ phát biểu công khai (bao gồm cả trước các phương tiện truyền thông) về các vấn đề thuộc vai trò của bạn.
- ◆ Thực hiện các nhiệm vụ được giao tốt nhất có thể.
- ◆ Yêu cầu sự giúp đỡ khi cần thiết để hoàn thành công việc.
- ◆ Tuân theo những yêu cầu hợp lý và hợp pháp.

- ♦ Không cung cấp những thông tin sai hoặc không có căn cứ.
- ♦ Không để bị ảnh hưởng bởi rượu hoặc chất gây nghiện trong khi tiến hành các nhiệm vụ được giao.
- ♦ Tuân thủ tất cả các thủ tục y tế và an toàn lao động của tổ chức.
- ♦ Tuân thủ tất cả các thủ tục và thông lệ kế toán của tổ chức.

...

(Danh sách trên có thể chưa đầy đủ và chưa bao quát hết tất cả các tình huống hoặc cung cấp cho các bạn một bộ quy tắc tiêu chuẩn tuyệt đối)



3.2.6. Cơ hội bình đẳng

Chống phân biệt đối xử: Tại một số quốc gia, sẽ là phạm pháp nếu ai đó bị đối xử không công bằng theo:

Tuổi	Giới tính	Tình trạng hôn nhân
		
Mang thai	Suy giảm thể chất	Suy giảm trí tuệ
		
Chủng tộc	Tôn giáo	
		

Quan tâm về vấn đề giới: Nhiều tổ chức liên quan đến tình nguyện hiện nay rất quan tâm về vấn đề giới trong chương trình TNV của họ. Mặc dù các phân tích về giới tính cần nhắc các tác động tới cả nam giới và nữ giới, nhưng trong thực tế mỗi quan tâm thường là đảm bảo sự tham gia và tiếp cận bình đẳng với các lợi ích của nữ giới.

3.2.7. Đào tạo và xây dựng năng lực - giáo dục liên tục

Đào tạo nên được cung cấp cho những nơi có yêu cầu liên quan đến vai trò của TNV. Việc đào tạo có thể được thực hiện bởi một nhân viên hoặc một TNV có kinh nghiệm trong lĩnh vực. Việc đào tạo bổ sung cũng nên được tiến hành khi cần.

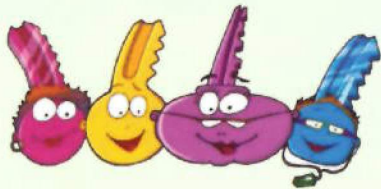
Việc đào tạo được diễn ra theo hai cách phổ biến sau:

- **Đào tạo có cấu trúc** - được tiến hành trước khi TNV bắt đầu công việc.
- **Đào tạo theo công việc** là những công việc tình nguyện mà ở đó việc đào tạo/ học tập diễn ra thông qua việc thực hiện công việc.

3.2.8. Bảo mật thông tin và tính riêng tư

Sự riêng tư của TNV và của tất cả mọi người trong tổ chức đều được bảo vệ. Bạn nên được biết về việc loại thông tin cá nhân nào được phép giữ, thông tin đó được thu thập như thế nào, lưu trữ, sử dụng và tiết lộ trong những trường hợp nào và làm thế nào để truy cập thông tin của bạn.

Xin hãy chú ý về các thông tin bạn chia sẻ với những người khác trong khi thực hiện nhiệm vụ tình nguyện. Không được để lộ hoặc tìm kiếm thông tin cá nhân từ các đồng nghiệp khác, trừ khi được sự chấp thuận và ở ngoài phạm vi của môi trường tình nguyện.



3.2.9. Tính bảo mật

Là một TNV, bạn có thể có quyền truy cập vào thông tin cá nhân của người thụ hưởng thành quả của hoạt động tình nguyện. Không có thông tin nào về người thụ hưởng thành quả của hoạt động tình nguyện, bao gồm cả danh tính của họ, được phép trao cho bất kỳ người nào hoặc cơ quan bên ngoài tổ chức của bạn mà không có sự cho phép của tổ chức và người thụ hưởng thành quả của hoạt động tình nguyện, trừ khi có một yêu cầu pháp lý để làm như vậy. Những vấn đề này cần được thảo luận với người điều phối/quản lý TNV.

Trong suốt thời gian làm việc với tổ chức hoặc sau khi rời khỏi tổ chức, các TNV không nên sử dụng hoặc tiết lộ bất cứ thông tin bảo mật nào về người thụ hưởng thành quả của hoạt động tình nguyện, TNV khác hay đồng nghiệp.

Có nhiều lúc diễn ra các cuộc thảo luận về người thụ hưởng thành quả của hoạt động tình nguyện. Việc chia sẻ thông tin nên được giới hạn cho những người có nhu cầu thảo luận cụ thể và cho những người được quyền nhận những thông tin về người thụ hưởng thành quả của hoạt động tình nguyện. Những người này có thể là người quản lý hoặc người điều phối TNV.



Hầu hết các tổ chức yêu cầu các TNV, những người có thể tiếp xúc với người thụ hưởng thành quả của hoạt động tình nguyện, ký cam kết về việc bảo mật thông tin như là một ràng buộc pháp lý để bảo vệ những người mà họ làm việc cùng.

3.2.10. Đồng phục và sự nhận diện/ chuẩn mực về hình thức

Các tổ chức thường cho rằng cách cư xử và vẻ bề ngoài của đội ngũ nhân viên (được trả lương và không được trả lương) phản ánh về danh tiếng của tổ chức. Các tổ chức tiếp nhận tình nguyện có thể yêu cầu chặt chẽ hoặc thoải mái hơn so với những điều sau nhưng danh sách này có thể cung cấp một vài tiêu chuẩn để cân nhắc:

Bảng tên là bắt buộc bất cứ khi nào bạn xuất hiện trong các hoạt động tình nguyện.

Trang phục phù hợp với nhiệm vụ của bạn. Ví dụ, công việc thể thao yêu cầu quần áo thoải mái và bền.

Trang phục không được bị rách, sứt, dính bẩn hoặc để lộ bất kỳ bộ phận nhạy cảm nào.

Hạn chế trang điểm lấp dị và đồ trang sức (đặc biệt là đồ trang sức trên mặt)



3.3. Tình nguyện viên trong công việc

3.3.1. Động lực

Tham gia tình nguyện là một cách tốt để phát triển những kỹ năng cá nhân và những kỹ năng chuyên môn. Những kỹ năng này bao gồm nhận thức về văn hóa, sự sáng tạo, giải quyết vấn đề, làm việc nhóm. Tham gia tình nguyện cũng có thể đáp ứng những nhu cầu về động lực như sau:

Sự hội nhập

Người có động lực muốn hội nhập sẽ có nhu cầu tương tác cá nhân, làm việc để kết bạn, thích tham gia những hoạt động và muốn được nhìn nhận như một "người tốt".

Thành tích

Người có động lực đạt được thành tích cần những mục tiêu cụ thể để hướng tới trong công việc, mong muốn trách nhiệm, gắn liền với nhiệm vụ đến khi hoàn thành và coi những khó khăn là thử thách.

Quyền lực

Người có động lực về quyền lực sẽ muốn tác động và có ảnh hưởng tới những người khác, có thể làm việc một mình hoặc trong một nhóm, có thể đáp ứng nhu cầu của mọi người và các chương trình, theo dõi những mục tiêu chung của tổ chức.

TNV có thể có động lực trong công việc bởi vì họ không chỉ tham gia tình nguyện vì những lý do cá nhân mà họ còn có thể thấy được mối quan hệ giữa công việc tình nguyện và lợi ích đối với cộng đồng hoặc bản thân.

3.3.2. Những kỹ năng cần thiết trong công việc



3.3.3. Sự giao tiếp trong tổ chức - vấn đề giao tiếp truyền thông

Vấn đề giao tiếp trong tổ chức:

- Một điều rất cần thiết đối với các tổ chức tiếp nhận TNV là họ cần có một cách chính thức để giao tiếp với các TNV về những hoạt động của tổ chức.
- Một số tổ chức cung cấp bản tin hàng tháng / hàng quý giúp cho mọi người cập nhật những gì đang xảy ra. Các nhóm khác tổ chức các cuộc họp và thu thập thông tin để tạo ra mạng lưới và chia sẻ thông tin. Tùy thuộc vào mức độ của hoạt động của bạn, nó có thể đủ hiệu quả để chỉ đơn giản là lên lịch họp cho các TNV với các điều phối của họ. Website thường được sử dụng như một diễn đàn để đăng tin tức và thậm chí còn nhận được email từ những người quan tâm đến hoặc có liên quan đến tổ chức của bạn.



Vấn đề giao tiếp truyền thông:

Tất cả mọi người trong tổ chức của bạn cần biết cách thức phản ứng lại một cách phù hợp khi các phương tiện truyền thông tiếp cận với tổ chức nhằm mục đích đưa ra nhận định về tổ chức. Điều quan trọng là chỉ có một người chịu trách nhiệm giải quyết các vấn đề cụ thể với các phương tiện truyền thông và đảm bảo rằng tất cả nhân viên được trả lương và TNV đều biết người này là ai. Điều này có thể giảm áp lực cho nhân viên của bạn, ngăn ngừa bất kỳ thông tin sai lệch nào và đảm bảo tính nhất quán trong thông tin liên lạc với công chúng

3.3.4. Sự giám sát

Mọi tổ chức làm việc với TNV đều có một hệ thống giám sát chỉ dẫn cho TNV trước tiên là làm thế nào để thực hiện công việc và thứ hai là đảm bảo công việc được hoàn thành tốt. Mục đích của việc giám sát là:

- Cung cấp cơ hội để đưa ra và nhận lại ý kiến phản hồi.
 - Nhìn lại những đóng góp của TNV.
 - Đảm bảo công việc của TNV theo sát mục tiêu của tổ chức.
- Phương pháp hỗ trợ và giám sát TNV - Cuộc họp giám sát:

Cuộc họp giám sát có thể không phù hợp với tất cả các loại mô hình có sự tham gia của TNV, nhưng với nhiều TNV, đây là cách tốt nhất để đảm bảo rằng họ có cơ hội để đưa ra và nhận lại ý kiến phản hồi. Các cuộc họp này đưa ra cơ hội cho một cuộc đối thoại 2 chiều về công việc tình nguyện.

Cần sắp xếp một không gian riêng cho cuộc họp giám sát. Điều đó có nghĩa rằng đây là cơ hội cho TNV bày tỏ ý kiến của họ, điều mà khó có thể xảy ra nếu TNV cảm thấy những người khác có thể biết điều họ nói.

Một số câu hỏi cần thiết phải hỏi:

- Mọi thứ diễn ra có thuận lợi không?
- Điều gì diễn ra không thuận lợi?
- Bạn có muốn làm nhiệm vụ gì khác trong tổ chức không?
- Bạn có cảm thấy cần sự hỗ trợ hay đào tạo nào không?
- TNV được khuyến khích nói ra những vấn đề khúc mắc hay vấn đề họ quan tâm. Sẽ dễ dàng hơn nhiều nếu giải quyết những vấn đề đó ngay từ lúc ban đầu hơn là để nó phát triển đến mức trầm trọng mà có thể làm gián đoạn công việc của TNV hoặc thậm chí có thể là toàn bộ chương trình tình nguyện.



3.3.5. Niu giữ, Khen thưởng và Công nhận

TNV sẽ chỉ tiếp tục chủ động tham gia khi họ cảm thấy những đóng góp cá nhân được coi trọng. Có rất nhiều cách để nhận biết và đánh giá công việc được tiến hành bởi nhóm TNV. Sự ghi nhận liên tục là một công cụ quan trọng trong việc tạo ra một môi trường tích cực và hỗ trợ trong việc niu giữ TNV. Sự ghi nhận TNV một cách hiệu quả bao gồm việc đảm bảo rằng họ được đối xử công bằng như đối với đội ngũ nhân viên được trả lương.

Sự ghi nhận chính thức và không chính thức

Sự ghi nhận hàng ngày là hiệu quả nhất vì nó diễn ra thường xuyên hơn là bữa tiệc một năm một lần và giúp hình thành những mối quan hệ làm việc tốt.



Sự ghi nhận chính thức bao gồm phần thưởng, chứng chỉ và tiệc chiêu đãi để vinh danh thành tích tình nguyện. Tất cả những điều đó đều hữu ích chủ yếu trong việc đáp ứng mong đợi của TNV, những người cần sự ủng hộ của cộng đồng, nhưng điều này lại có ít ảnh hưởng (hoặc đôi khi có tác động tiêu cực) đối với những TNV mà sự tập trung chủ yếu của họ là giúp đỡ người thụ hưởng thành quả của hoạt động tình nguyện. Những TNV này có thể cảm thấy có động lực hơn và vinh dự hơn nhờ có một hệ thống ghi nhận những thành tựu của người thụ hưởng thành quả của hoạt động tình nguyện và sự đóng góp của TNV trong đó.

Những cách thức ghi nhận bao gồm:

- Cảm ơn TNV vào cuối ngày.
- Nhớ tên những TNV của bạn.
- Nhận ra những đóng góp cụ thể được tiến hành bởi một TNV.
- Khen ngợi một cách chân thành.
- Tổ chức những sự kiện tình nguyện đặc biệt.
- Hãy chắc chắn rằng TNV biết rằng họ được trao quyền mà không cần phải đòi hỏi và khuyến khích TNV tận dụng những điều tổ chức đem lại như việc đào tạo và yêu cầu quyền lợi về những chi phí mà họ bỏ ra để thực hiện nhiệm vụ.
- Đảm bảo rằng TNV được thông báo về những thay đổi trong tổ chức.
- Chủ động trong việc khuyến khích TNV tham gia vào việc lập kế hoạch và phát triển hoạt động tình nguyện.
- Hành động dựa trên những ý tưởng của TNV khi có thể.
- Đưa ra cho TNV sự lựa chọn để thử những vai trò mới và tiếp nhận những thử thách mới.
- Tạo cơ hội cho TNV lựa chọn tham gia các hội thảo và sự kiện.
- Đảm bảo rằng TNV được bao gồm trong hệ thống liên lạc nội bộ.
- Giúp cho TNV được cập nhật thông tin bằng một bảng thông báo hoặc thư mục TNV.
- Duy trì ghi chép về vai trò của TNV, thời gian làm việc, những khóa đào tạo đã tham gia, những đánh giá...
- Hỗ trợ những TNV gặp vấn đề khó khăn. Điều này cần làm càng sớm càng tốt khi TNV cần, chứ không phải là khi tổ chức có thời gian.
- Tham dự những buổi họp hỗ trợ và giám sát TNV.



3.4. Tình nguyện viên sau khi kết thúc công việc

3.4.1. Viết báo cáo

Theo thông lệ quốc tế đối với các TNV, việc báo cáo là một phần rất quan trọng của hoạt động tình nguyện. Tuy nhiên, ở Việt Nam, các yêu cầu và việc đệ trình báo cáo được quyết định bởi từng tổ chức tình nguyện.

Mỗi tổ chức sẽ áp dụng chính sách và quy tắc riêng của họ về việc tổng hợp các kết quả của hoạt động tình nguyện.



3.4.2. Đánh giá các kết quả đã đạt được

Đánh giá nội bộ là việc làm hữu ích để cải thiện các hoạt động quản lý, nhưng mang tính độc lập, còn đánh giá bên ngoài cần thiết khi muốn tạo độ tin cậy cao hơn.

Hệ thống đánh giá và giám sát nên được phát triển trong suốt quá trình lập kế hoạch, đồng thời đưa vào hoạt động ngay từ giai đoạn đầu thực hiện.

Đánh giá chương trình tình nguyện cần dựa vào sự bàn bạc cùng với cơ quan thực hiện, TNV, tổ chức tiếp nhận tình nguyện, và những người đã quen làm việc trong lĩnh vực nhỏ mà chương trình đang thực hiện.

Những đánh giá thường được xây dựng để giải quyết những vấn đề quản lý quan trọng cụ thể của chương trình tình nguyện.

Sự kết hợp của phương pháp độc lập và tự đánh giá mang lại kết quả tốt và nó có thể là một sự kết hợp hợp lý trong một kế hoạch đánh giá tổng thể cho một chương trình tình nguyện.

Xem xét chi phí là một yếu tố trong việc đánh giá lập kế hoạch. Việc lấy mẫu khảo sát có thể có hiệu quả để thực hiện những định giá, tuy nhiên các phương pháp đều phải là những tài liệu được ghi chép lại và báo cáo.

Đánh giá mỗi nhiệm vụ cá nhân cho phép một chương trình tình nguyện cập nhật thông tin về tổ chức tiếp nhận tình nguyện, cung cấp những hình ảnh tốt đẹp hơn về các tác động trong thời gian qua.



3.4.3. Suy ngẫm lại

Suy ngẫm lại là một phần quan trọng trong việc chuẩn bị cho sự kết thúc một chương trình tình nguyện. Việc suy ngẫm lại giúp cho TNV có thời gian tạm dừng lại và nghĩ về những việc họ đã hoàn thành, chia sẻ kinh



nghiệm của họ và đưa ra sự phản hồi cho những dự án hoặc ý tưởng tương lai về việc họ sẽ tiếp tục giải quyết những vấn đề xã hội bằng cách nào. Việc suy ngẫm lại được xây dựng nhằm khuyến khích TNV nghiền cứu chương trình tình nguyện để họ có thể nhìn thấy được những tác động từ công việc của họ. Hiểu được bằng cách nào việc làm của họ có tác động đến cộng đồng sẽ khuyến khích TNV tham gia vào những chương trình tình nguyện tiếp theo. Việc suy ngẫm lại có thể được tiến hành theo nhiều cách. TNV có thể thảo luận theo nhóm, viết ra những kinh nghiệm của họ về chương trình tình nguyện hoặc trả lời các câu hỏi về công việc. Hãy sáng tạo và cho phép sự tương tác. Khuyến khích mỗi TNV đóng góp vào quá trình thảo luận và đảm bảo rằng tất cả TNV có cơ hội được chia sẻ ý tưởng của mình. Các câu hỏi mẫu để thảo luận suy ngẫm:

- Ngày hôm nay bạn đã học được gì - về cơ quan, những người bạn TNV của bạn, những người nhận được sự giúp đỡ của bạn và về chính bản thân bạn?
- Bạn cảm thấy thế nào về chương trình tình nguyện? Nó có đáng giá không? Nó có sử dụng thời gian tốt không?

- Điều gì bạn muốn thay đổi trong chương trình tình nguyện này?
- Bạn dự định có những hành động tiếp theo liên quan đến vấn đề này không?
- Bạn có thể đưa ra những ý tưởng hoặc ý kiến gì về chương trình tình nguyện này?

3.4.4. Phỏng vấn kết thúc nhiệm vụ

Một ví dụ về phỏng vấn kết thúc nhiệm vụ tình nguyện

- * Tên: _____
- * Vui lòng cho chúng tôi biết vì sao bạn rời vị trí tình nguyện?
- * Bạn có giới thiệu gia đình hay bạn bè tham gia tình nguyện với chúng tôi không? Tại sao bạn lại giới thiệu?
- * Khía cạnh nào của công việc mà bạn thích nhất?
- * Khía cạnh nào của công việc mà bạn ít thích nhất?
- * Chúng tôi có cung cấp cho bạn sự định hướng cụ thể và cơ hội đào tạo thú vị và xứng đáng không?
- * Chúng tôi có cung cấp đầy đủ sự hỗ trợ và thông tin để bạn có thể thực hiện tốt nhiệm vụ được phân công không?
- * Bạn có nhận xét gì về sự quản lý của chúng tôi không?
- * Chữ ký của TNV: _____
- * Người phỏng vấn: _____ Chữ ký: _____
- * Ngày: _____

IV PHỤ LỤC**1. CÁC CHÍNH SÁCH CÓ LIÊN QUAN ĐẾN TỈNH NGUYÊN**

Hoạt động tình nguyện trong những năm gần đây phát triển mạnh cả về chất và lượng. Đảng và Nhà nước ta đã có nhiều chính sách cho đoàn viên thanh niên tham gia tình nguyện theo các chương trình, dự án và được hưởng chính sách trong, sau khi hoàn thành nhiệm vụ, kết thúc dự án, cụ thể gồm:

- ♦ Quyết định số 149/2000/QĐ-TTg ngày 28/12/2000 của Thủ tướng Chính phủ về một số chính sách ưu đãi đối với đội viên các đội trí thức trẻ tình nguyện tham gia phát triển nông thôn, miền núi
- ♦ Thông tư số 08/2002/TT-BNV ngày 16/10/2002 hướng dẫn thực hiện Quyết định số 149/2000/QĐ-TTg ngày 28/12/2000 của Thủ tướng Chính phủ về một số chính sách ưu đãi đối với đội viên các đội trí thức trẻ tình nguyện tham gia phát triển nông thôn, miền núi.
- ♦ Quyết định số 70/2009/QĐ-TTg ngày 27/4/2009 của Chính phủ về chính sách luân chuyển, tăng cường cán bộ chủ chốt cho các xã thuộc 62 huyện nghèo và chính sách ưu đãi, khuyến khích thu hút trí thức trẻ, cán bộ chuyên môn kỹ thuật về tham gia tổ công tác tại các xã thuộc 62 huyện nghèo theo Nghị quyết số 30a/2008/NQ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2008 của Chính phủ.
- ♦ Quyết định số 174/QĐ-TTg ngày 29/01/2010 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Dự án “Tăng cường trí thức trẻ tình nguyện đến công tác tại các khu kinh tế quốc phòng giai đoạn 2010 - 2020”.
- ♦ Thông tư liên tịch số 27/2003/TTLT-BLĐTBXH-BTC-UBTƯMTQVN, ngày 28/12/2000 của liên bộ Lao động thương binh và xã hội, Bộ Tài chính, Ủy ban TW MTTQVN về tổ chức và hoạt động của đội hoạt động xã hội tình nguyện cấp xã.

- ♦ Quyết định số 170/QĐ-TTg, ngày 26/01/2011 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Dự án thí điểm tuyển chọn 600 trí thức trẻ ưu tú, có trình độ đại học tăng cường về làm Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thuộc 62 huyện nghèo.

V TÀI LIỆU THAM KHẢO

Anne Schink, Maine Commission (2007), *Volunteer Management Competencies*, Community Service & Lawrence Ullian, Muskie School of Public Service, truy cập ngày 01 tháng 02 năm 2012, <http://muskie.usm.maine.edu/Publications/VolunteerMgmtCompetencies_Indicators.pdf>

Central Volunteer Managers Network Sub-Committee, (2008), *Helping you get the most out of your volunteering experience*, truy cập ngày 01 tháng 02 năm 2012
<http://www.oursharedresources.com/ResourceHelpers/GetAttachment/285>

Citizen Information Board (2008), *Managing Volunteers - A Good Practice Guide*, Citizen's Information Board, truy cập ngày 01 tháng 02 năm 2012,
<http://www.citizensinformationboard.ie/publications/providers/downloads/Managing_Volunteers_08.pdf>

Corporation for National and Community Service, Hands On Network. (2010), *Take Root: Volunteer Management Guidebook*, National Service Knowledge Network, truy cập ngày 01 tháng 02 năm 2012,
<http://www.citizenecorps.gov/downloads/pdf/news/webinars/G_TakeRoot_Volunteer_Management_unkn_HON.pdf>

Dự án VDVN (2012), *Giáo trình tập huấn giảng viên nguồn về công tác tình nguyện*, Nhà xuất bản Thanh niên, Hà Nội.

District, V. C. (2008), *Creating an orientation manual for volunteers*, United Nations Economic and Social Commission for Western Africa, truy cập ngày 01 tháng 02 năm 2012,
<<http://www.escwa.org/files/Volunteer%20Orientation%20Manual%202008%20Feb%2011.pdf>>

Harvey, P.(2010), *Nuts & Bolts A how to involve volunteer*, Volunteer Centre Sheffield, truy cập ngày 01 tháng 02 năm 2012, <http://www.sheffieldvolunteercentre.org.uk/UserFiles/File/ManagingVolunteers/Nuts_and_bolts.pdf>.

Khoa xã hội học - Học viện Báo chí và tuyên truyền (2012), Báo cáo đề tài "Nghiên cứu tác động của hoạt động tình nguyện đối với sự phát triển Kinh tế - Xã hội ở Việt Nam", Hà Nội.

Rochester, C. (1999), *Juggling on a unicycle: a handbook for small voluntary agencies*, Centre for Voluntary Organizations, London School of Economics and Political Science, London, UK, truy cập ngày 01 tháng 02 năm 2012, <<http://eprints.lse.ac.uk/26620>>.

Trung ương Hội Sinh viên Việt Nam (2003), *Cẩm nang Thanh niên tình nguyện*, Nhà xuất bản Thanh niên, Hà Nội

United States Agency for International Development (2005), *Managing International Volunteer Programs: A Farmer-to-Farmer Program Manual*, truy cập ngày 01 tháng 02 năm 2012,
<http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/pnadc356.pdf>

Victorian Government Department of Sustainability and Development (2010), *Volunteer Management Manual*, Victorian Landcare Gateway

Youth Peer Education Toolkit (2005), *Performance Improvement: A resource of Youth Peer Education Managers*, truy cập ngày 01 tháng 02 năm 2012,
<<http://www.fhi360.org/NR/rdonlyres/eegzejwh556pyosky4ofygr5movetmchc5hgffuuo567yensje6gbydtu5cd7iqwoex3etjnuel/Performanceenyt1.pdf>>

CẨM NANG TÌNH NGUYỆN VIÊN

Chịu trách nhiệm xuất bản:

Phan Văn Mãi - Bí thư thường trực TW Đoàn TNCS Hồ Chí Minh
- Giám đốc quốc gia dự án VDVN

Ban biên tập:

Nguyễn Long Hải - Vũ Lam Sơn
Đỗ Thị Kim Hoa - Lưu Thị Lam Giang

Trình bày:

Triệu Quang Thanh - Nguyễn Xuân Phúc
Nguyễn Văn Lân

Bìa:

Trần Công - Nguyễn Văn Lân

Sửa bản in:

Nhóm đào tạo VVIRC và các bạn TNV

In 1.000 cuốn, khổ 10 x 14,5cm, In tại Công ty Cổ phần In & Phát triển Thương mại Nhật Minh
Quyết định xuất bản số: 275 - 2012/CXB/52/01 - 21/VHTT
In xong và nộp lưu chiểu tháng 12 năm 2012





**Trung Tâm Thông Tin Nguồn Lực
Tỉnh Nguyên Việt Nam (VVIRC)
Vietnam Volunteer Information
Resource Centre (VVIRC)**

Địa chỉ: 62 Bà Triệu - Hoàn Kiếm - Hà Nội.
Điện thoại: 84 4 62631878 - Fax: 84 4 62631885

Email: info@vvirc.com.vn

Address: 62 Ba Trieu - Hoan Kiem - Ha Noi.

Tel: 84 4 62631878 - Fax: 84 4 62631885

Email: info@vvirc.com.vn

