



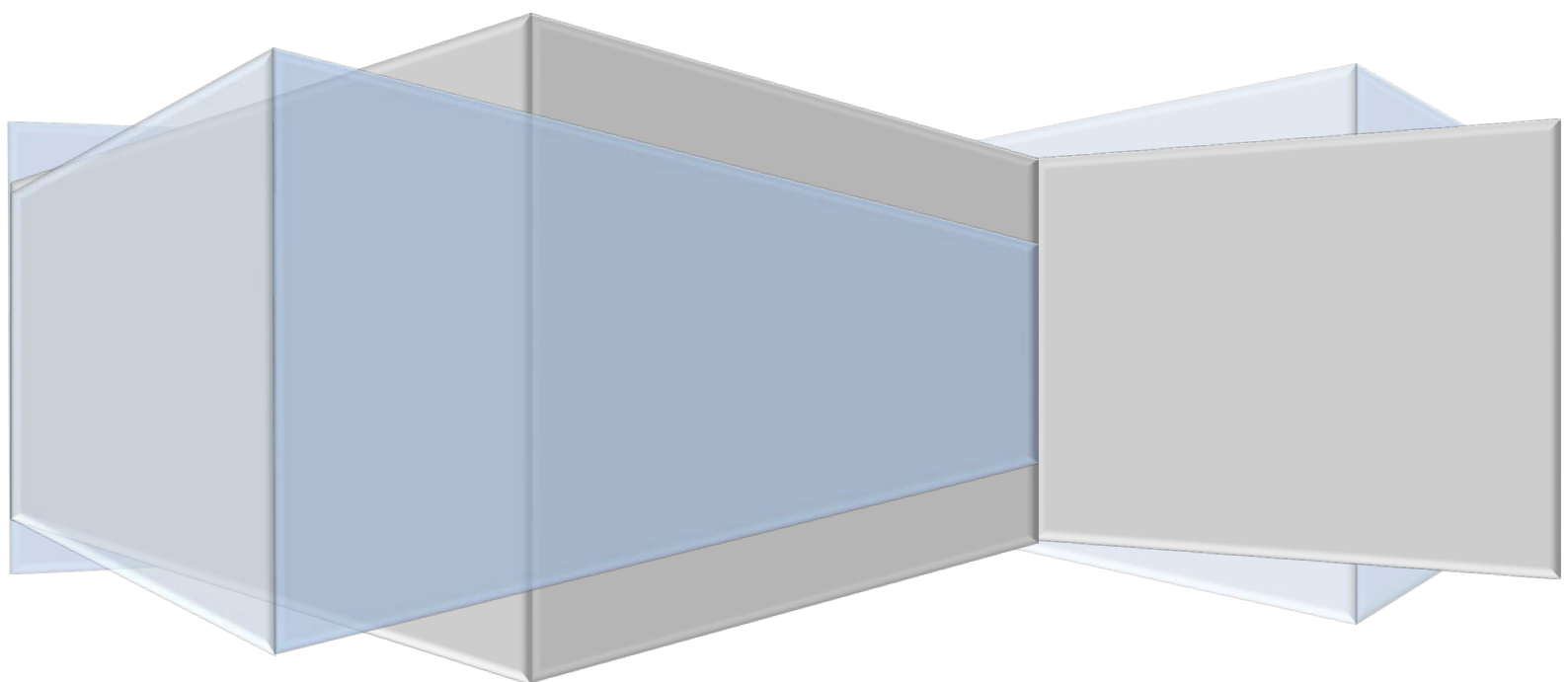
# Az egymástól tanulás modellje – Az önkéntes munkához szükséges jártasságok megtervezése

A “Jövőbeni jártasságok a harmadik szektor számára”  
c. project keretén belül

**(Future Skills for the Third Sector – FUTUR3)**

**– Peer Learning Model –**

*Az Európai Bizottság támogatást nyújtott ennek a projektnek a költségeihez. Ez a kiadvány a szerzők nézeteit tükrözi, és az Európai Bizottság nem tehető felelőssé az abban foglaltak bármilyen felhasználásáért.*



# AZ ÖNKÉNTES MUNKÁHOZ SZÜKSÉGES JÁRTASSÁGOK MEGTERVEZÉSE

Az egymástól tanulás modellje (peer learning model) a megtervezett gondolkodás koncepcióján alapul, ami segíti önt abban, hogy felmérje jövőbeni szükségleteit és jártasságait azáltal, hogy sajátjának tekinti a feladatokat, kezdeményező szerepet vállal a problémamegoldásban, és – ami a legfontosabb – következetesen teljesíti és megoldja ezeket a feladatokat, problémákat egészen addig, amíg azok megnyugtató módon rendeződnek.

Ez a modell használható kezdeti tervező segédletként, vagy segítheti a szervezet önkénteseit abban, hogy javítsák az együttműködést, és olyan megoldásokat találjanak, melyek beleillenek a szervezet kereteibe.

Ez egy különösen erőteljes technika, mellyel szervezete megtalálhatja azokat a jövőbeni szakterületeket, melyek szükségszerűen felfedezendőek. Ebben a folyamatban az önkénteseknek jó esélyük van arra, hogy felismerjék a jövőbeni fejlődésükhöz szükséges területeket és analizálják készségeiket.

## CÉLOK

---

A jövőben szükséges jártasságok beazonosítása segíti önt abban, hogy megoldásokat találjon azokra a kihívásokra, melyekkel ön és szervezete napról napra szembesül, és segíti abban, hogy olyan ötleteket alakítson, fejlesszen ki, melyek pozitív hatással vannak a terveiben szereplőkre (pl. önkénteseire) vonatkozóan.

Ennek az egymástól tanulási modellnek az alkalmazásával felhasználhatja azon kreatív képességeit, melyek segítségével a komoly kihívásokat lehetőségekké alakíthatja. Számos lépést fogalmaztunk meg, melyek segíthetik önt abban, hogy új, innovatív megoldásokat fejlesszen ki, melyek középpontjában az emberek vannak.

## Célkitűzések

A megtervezett gondolkodás koncepcióján alapuló egymástól tanulás modellje:

- Lehetővé teszi a feladat tulajdonosaként való részvételt és a problémák megtalálását.
- Kezdeményező szerepet tesz lehetővé a problémamegoldásban.
- Lehetővé teszi az ezekhez a feladatokhoz és problémákhoz való elkötelezettséget egészen addig, amíg kielégítő megoldás nem születik.
- Olyan megoldásokat nyújt, melyek megfelelnek az egyes szervezeteknek.
- Javítja az együttműködést.

## Céleszközök

- Meg kell tervezni azt a koncepciót és azokat az eszközöket, melyek a hiányosságok és a szükségletek között vannak.
- A jövőbeni szükségleteknek való megfelelés érdekében a szakmai fejlődésre kell összpontosítani.
- Példákat kell adni a helyileg tesztelt egymástól való tanulási modellre.

## Kiknek szól ez a képzés?

Az önkéntesekkel foglalkozó menedzserek állnak a középpontban, illetve mindenki, aki érintve van a menedzselés (végrehajtás) folyamatában.

## Mi az a megtervezett gondolkodás?

Ez egy folyamat, metszéspont emberek, piac és üzlet, valamint technológia között. Humán központú tervezési technika, mely segít abban, hogy jobban megértse önkénteseit, hogy azok elkötelezettebbeknek érezzék magukat a változó környezetben, és lehetőséget nyújt a legértékesebb változásokra úgy, hogy az autentikus változásokat a szervezetben lévők hajtsák végre.

A megtervezett gondolkodás koncepcióján alapuló egymástól tanulás új, releváns, pozitív hatású megoldásokat hoz. Új ötletek kifejlesztésének megszerkesztett megközelítése. Az ön intuitív képességén, megfigyelő-képességén alapul, melynek révén érzelmileg jelentőségteljes elközelítésként tud kifejleszteni azok számára, akik számára tervez.

Ciklikus folyamat, és ha problémája adódik bármelyik elemmel kapcsolatban, visszatérhet az előző lépéshez.

Öt fázisa van (1. ábra), segítségükkel végighaladhat a fejlődési folyamaton:



1. ábra

### A kihívás meghatározása

Kérdések felvetése: határozza meg a projektkérdést vagy -problémát. A kérdésfelvetés fontos, hogy kritikai gondolkodást alakítson ki az önkéntesekben, kíváncsivá tegye őket, és felsorakoztassa őket azoknak a tanulási céloknak az eléréséhez, melyeket ön és szervezete el szeretne érni.

## Felismerés

Van előttem egy kihívás/igény. Az igény/szükséglet megértésével kell kezdeni, nem az ötletekkel. Például a harmadik szektornak új jártasságokra van igénye. Leírjuk, hogy mire van szükségünk.

## Interpretálás

Tanultam valamit. Tanultam valamit az előző tetteimből, és kijelöltem az irányt. Ez az ön nézőpontja.

## Ötletek kialakítása

Lehetőséget látok. Ennél a lépésnél ön ötleteket fogalmaz meg és finomít. Rengeteg „brainstorm”-technika létezik, melyeket itt alkalmazni lehet.

## Prototípus létrehozása

Van egy ötletem. Hogyan valósítsam meg? Csináljon egy prototípust (mintamegoldást), és tesztelje le döntéseit. Valósítsa meg a lehetséges megoldásokat.

# MIELŐTT ELKEZDI

---

## Anyagok

Kezdés előtt lehetőleg hozza ki a legtöbbet tapasztalataiból, és tanulmányozza azt a területet, amelyben érintett, használja fel a rendelkezésre álló jelentéseket, kutatásokat és statisztikákat. Megfelelő felkészüléssel képes lesz jól megérteni a kihívásokat, nyitottabbá válik az új lehetőségekre, és ösztönzést érez az iránt, hogy új ötleteket fogalmazzon meg.

Álljon itt néhány ötlet, ami segíthet:

- „Forgatókönyv-workshopunk” (1. függelék), melyet első nemzetközi találkozónkon hoztunk létre azzal a céllal, hogy vitát generáljon a következő témában: milyen lesz az ideális munka a harmadik szektorban 2025-ben négy forgatókönyv szerint? Az első a „techno-forgatókönyv” (a legtöbb önkéntes munka eszerint zajlik); a második a „növekvő egyenlőtlenség forgatókönyve” ( a harmadik szektornak több szolgáltatást kell majd nyújtania a korábbinál a leszakadás megelőzése érdekében); a harmadik a „laza hálózat forgatókönyve” (az emberek rövidebb ideig és lazább alapon kapcsolódnak be, átalakultak a hagyományos szervezeti formák; végül a negyedik a „status quo forgatókönyve” (a szektorban végzett munka a jelenlegihez hasonló marad).
- Teljesítménybeszámolónk: „ÖNKÉNTES KOORDINÁTOROK SZÁMÁRA SZÜKSÉGES JÁRTASSÁGOK” (2. függelék). Ez a tanulmány egy teljesítményanalízis (benchmarking) eredménye, melyet tíz európai országban (Bulgária, Finnország, Magyarország, Olasz-

ország, Lettország, Lengyelország, Portugália, Románia, Törökország és az Egyesült Királyság) folytattunk le 2015 októbere és 2016 augusztusa között. A teljesítmény-beszámoló összehasonlítja egy szervezet gyakorlatát, folyamatait és termékeit a világ legjobbjával.<sup>1</sup> A mi analízisünk két dologra összpontosít: a tíz ország harmadik szektorának szerkezetére és az önkéntes koordinátorok jártasságszükségeire.

- Ön is elkészítheti saját, teljesítménybeszámolóink elkészítésekor általunk használt kérdőíven (3. függelék) alapuló, kutatását.

## A képzés

Mennyi ideig fog tartani? A képzés időtartama lehet egy nap (8 óra), vagy ez az óraszám fel is osztható: pl. 2 × 4 óra, 4 × 2 óra. Mindig biztosítani kell a csoportoknak 60-90 percet csoportkonzultációra és kérdésre.

Csoportok. A képzést kis, 5-8 fős csoportokban kell tartani. Az ilyen kis csoportokban jobb az emberek komfortérzete, jobban elmélyülnek a munkafolyamatban, nagyobb valószínűséggel kérdeznek: kötetlen, laza légkör alakul ki.

Az ülések kívánalmai. Készítsen napi tervet és ön is készüljön fel: olvassa át az egymástól tanulás öt fázisát. Az ülés szerkezete humán központú legyen, és adjon teret a felfedezésnek/kutatásnak annak a kimondása révén, hogy mit akar ki-, illetve felépíteni vagy megváltoztatni.

Szánja az első 30 percet bemelegítésre, aminek során a csapat felkészül és izgalom tölti el. Gyorsan gondolja át a tervet: mit fog tenni, de közben ne felejtse el, hogy nem a „helyes” választ keresi, hanem inspirálni akar.

Vonja be az embereket abba, hogy mi az, amit eddig látott és hallott az önkéntességgel kapcsolatban. Itt felhasználható a korábban már említett előkészítés anyaga, de megoszthatja velük saját történetét vagy a szervezetben alkalmazott módszereit. Írja fel az ön által tapasztalt ellentmondásokat, kényszerítő tényezőket, feszültséget/szorongást, szükségleteket vagy meglepetéseket egy nagy táblára, és ossza meg azokat a csoporttal. Vitassák meg, hogyan lehetne befolyásolni és javítani a munkán vagy a szervezeten. A meglátásokat alakítsa lehetséges megoldásokká. Ez segíteni fog a kérdésfelvetésnél.

Visszajelzés. Kérje meg a résztvevőket, hogy töltsék ki a felmérőlapot, aminek során kifejezhető az egymástól való tanulási modell iránti bizalmuk. Bátoríthatja őket, adhat nekik a képzés elvégzését igazoló kitűzött vagy oklevelet.

---

<sup>1</sup> W. G. Nickles, J. M. McHugh, S. M. McHugh: *Understanding Business*. Tenth Edition, McGraw-Hill Irwin, New York 2012, p. 221.

# KEZDÉS

---

## Fogalmazza meg a kihívást – kérdésfeltevés

A képzés kiindulópontja a kihívás meghatározása – nézzen szét maga körül, találja meg, mi az, amin javítani kellene a szervezetben: milyen speciális és nemzetközi problémákat kellene megoldania?

Néha ezek álomként jönnek elő (vágy a szervezet újratervezésére és új szerkezetére).

Néha panaszként jelentkeznek (a szervezet politikájával kapcsolatos dolgok).

Lényeges a helyes kérdésfeltevés („hogyan lehetne...?” – 2. ábra) A kérdésnek világosnak kell lennie, elég tágan ahhoz, hogy váratlan lehetőségeknek is helyt adjon, és elég konkrétan ahhoz, hogy összpontosítani lehessen a lényegére.

ÁLMOK/DOLGOK/KÍVÁNSÁGOK, BÁRCSAK →

→HOGY LEHETNE?

PANASZOK/MEGFOGALMAZÁS/DOLGOK, AMIK LEHETNÉNEK JOBBAK →

→HOGY LEHETNE?

2. ábra

Például:

1. Hogyan lehetne vonzó környezetet teremteni, ami segít abban, hogy az önkéntesek jobban, hatékonyabban működjenek közre egy adott városban?

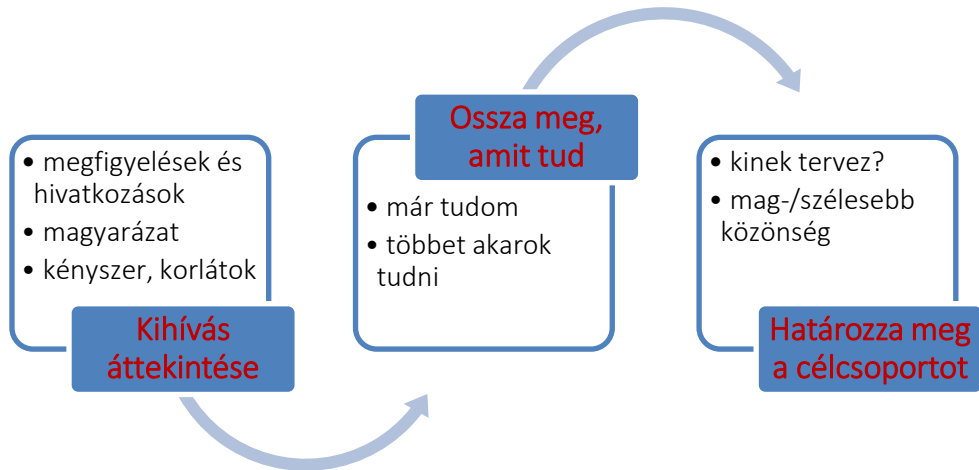
Itt az önkéntes szervezet kifejezi azt az igényét, hogy a városban lévő alacsony szintű együttműködés miatt a szervezetet újra kell strukturálni. Az a cél, hogy új megoldások szülessenek, ami segíthet a szervezetnek abban, hogy az emberekkel kapcsolatos munkájában hatékonyabb legyen (dolgozza ki a változó környezettel szembeni prioritásokat).

2. Hogyan alkalmazzuk jártasságunkat és erős oldalainkat oly módon, hogy az segítsen önkénteseinknek abban, hogy a tőlük telhető legtöbbet megtegyék 5-10 év múlva? (x forgatókönyv)?

Kételkedünk abban, hogy önkénteseink vajon jól fel vannak-e készülve a jövőre, és elhatározzuk, hogy megpróbáljuk jobban megérteni az 5-10 év múlva várhatóan szükséges jártasságokat. Ez segíti a szervezetet abban, hogy újragondolja politikáját, és fejlessze azokat a forrásokat, melyekkel növelni tudja önkéntesei szakmai fejlődését.

## Felismerés: a kihívás megértése

Már meghatározta azt a kihívást, ami végigvezeti az egymástól való tanulás folyamatán. Most annak kell időt szentelnie, hogy megértse magát a kihívást. A felismerés szilárd alapot nyújt ötletei számára (3. ábra).



3. ábra

Tekintse át újra a kihívást: nézze át annak kritériumait és akadályait. Vitassa meg csapatával, hogy kell-e hozzáadni valamit a listához, vagy esetleg szükséges-e változtatni rajta. Magának is tegye fel a kérdést.

Ossza meg, amit tud, írja le a kihívással kapcsolatos ismereteit, megfigyeléseit és hivatkozásait, fűzzön hozzájuk magyarázatot. Határozza meg, mit nem tud, írja le és ossza meg amit nem tud vagy még nem ért a kihívással kapcsolatban. Vesse fel ezeket különböző területeken.

Határozza meg a célcsoportot: tekintse át azt a széles spektrumot, ami kapcsolatba hozható a kihívással. Gondolja át, milyen kapcsolata van ezeknek az embereknek az ön témakörével. Kik a lelkesedők? Kik a szkeptikusok? Legtöbbjükre miért van szüksége? Vizuálisan tekintse át azokat, akiket a fő hallgatóságának/támogatóinak tart, szemben azokkal, akik periférikusabban vagy távolabbról kapcsolódnak.

Mindaz, amit ebből a fázisból megtud, vizuális képet és nagyobb rálátást nyújt, ami által új módon fogja látni a kihívást, katalizátorként hat új ötletek születésére, és inspirálja tevékenységét. A kihívás megértése (1. sablon) segíteni fogja munkáját. A későbbiekben is visszatérhet ehhez a ponthoz, ha kérdései támadnak.

Ne felejtse el, hogy nem minden áttekintés tartalmaz teljesen új információt. Gyakran fog olyan dolgokat találni, melyeket korábban már tudott, de a „kihívás megértése” feladat új perspektívákat adhat. Az új ötletek néha az eredetileg várttól eltérő irányba fogják terelni.

## A kihívás megértése

	<b>A kihívás áttekintése</b>								<b>Ossza meg, amit tud</b>					
	GONDOLATOK, KÉNYSZERÍTŐK, KORLÁTOK							MÁR TUDOM						
	A TÁMOGATÓK SZÉLESEBB KÖRE													
	Határozza meg támogatóit				TÁMOGATÓI MAG			TÖBBET AKAROK TUDNI RÓLA						
	SZÉLESEBB TÁMOGATÓI KÖR													

### 1. sablon

Például egy csoportmunka a „miként segíthet az IKT abban, hogy több önkéntest toborozhassak a szervezet céljainak eléréséhez” c. témában a következőket eredményezte:

*A kihívás áttekintése (kényszerítő tényezők, korlátok):* Nem volt megosztva, megbeszélve az önkéntes szervezettel. Nem könnyű megosztani a legjobb gyakorlatokat, értékeket, célokat, humán erőforrásokat, tudást, metodológiát.

*Ossza meg, amit tud (már tudom):* a szervezet céljai; vannak szervezetek hasonló célokkal; számos IKT-eszköz van anyagi eszközök és információk megszerzésére; vannak olyanok, akik szeretnének önkéntesként csatlakozni, de motivációra és irányításra van szükségük; menekültkrízis van.

*Szélesebb támogatói kör (határozza meg támogatóit):* potenciális önkéntesek (diákok, fiatalok, felnőttek); a harmadik szektor irányítói; technikai tudással rendelkező szakemberek.

*Többet akarok tudni* más országok különböző szervezeteinek a céljairól, több képzési alkalmat vezetésről, csapatépítésről, új IKT-eszközökről pénzszerzés céljából; jártasságok és kompetenciák a menekültválság kezelésére.



Mindennek eredménye az önkéntesek szükségleteiről létrejövő teljes kép, aminek a jelentősége nagy, de nem alkalmazható azonnal. Ez a kis felfedezés/kutatás lehetővé teszi a csoport számára, hogy egy bizonyos igény/szükséglet konkrét megfigyelésétől továbblépjen, absztraktabb gondolatokat és felvetéseket tárjon fel, melyek gyakran egy adott helyzet váratlan megvalósítását teszik lehetővé.

## Magyarázat: az irány meghatározása

Az irány meghatározása tömör megfogalmazása annak, amit az előző lépésekből megtudott. Tegye fel magának a következő kérdést: „Miért akarjuk ezt tenni?” Miért lehet erre szüksége az embereknek, miért akarhatják ezt vagy akarnak elkötelezettekké válni a témában? A következők segíteni fognak nézőpontja újrafogalmazásában (4. ábra).

### Miért akarjuk ezt?

**Önkénteseinknek  
szükségük van  
új szakmai  
fejlődésre**



**mert**



4. ábra

Például:

**Önkénteseinknek  
szükségük van  
új szakmai  
fejlődésre**

Motiváció  
és alapvető  
digitális  
jártasság.

**mert**

Az önkénteseknek különböző emberekhez kell eljutniuk, és tudniuk kell fenntartható munkát végezni: a digitalizáció az önkéntesség minden területén nagyobb szerepet tölt be, és az önkénteseknek elérhetőnek kell lenniük online módon.

## Ötletek kialakítása

Ez azt jelenti, hogy rengeteg ötletet kell kialakítani. „Brainstorming” segítségével korlátok nélkül, nagy léptékben tud gondolkozni. Ezen a ponton nincsenek rossz ötletek. Még ha nem is tűnik egy ötlet reálisnak, más valaki számára egy még nagyobb ötlet kiindulópontja lehet.

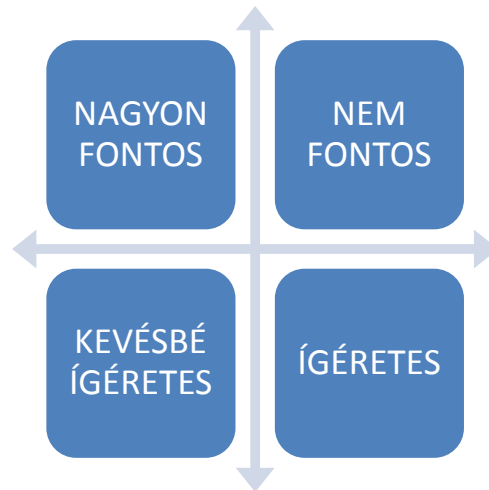
A következő szabályok révén válhat a „brainstorming” hatékonyá és örömtelivé:

- Ne mondjon „nem”-et! Mondja helyette azt, hogy „igen, és...”.
- Ne szakítsák félbe egymást.

- Minden ötlet jó (és a legjobb is).
- Legyen pozitív.
- A mennyiségre összpontosítson, ne a minőségre.
- Együtt alkosson, építsenek egymás ötleteire.

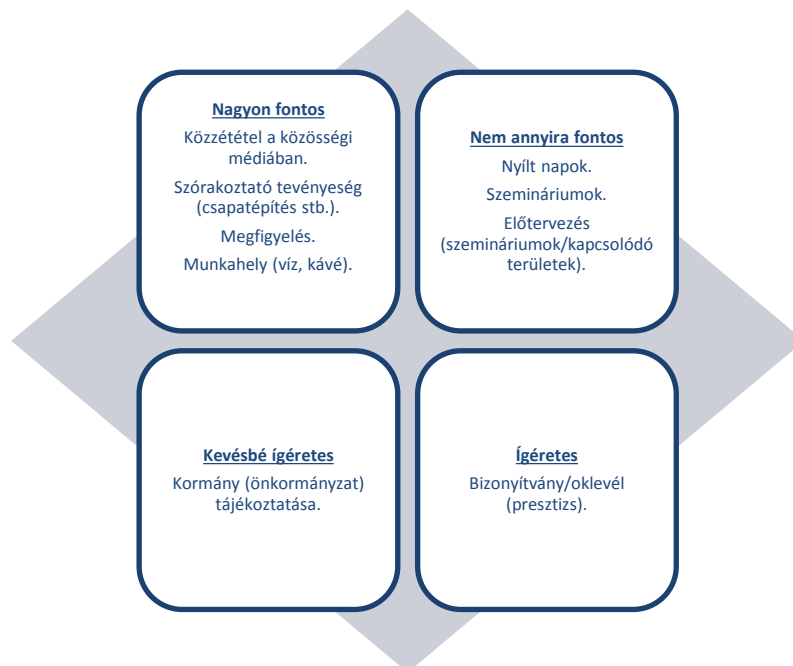
Mikor ez kész, szelektálja az ötleteket: válassza ki azokat, melyeken tovább akar dolgozni, vagy azokat, melyeket a legígéretesebbnek tart.

### Az ígéretes ötletek kiválasztása



2. sablon

Például egy csoport, amelyik azon a témán dolgozik, hogy „hogyan hozhatunk létre olyan vonzó környezetet egy városban, amely segíti az önkénteseket a jobb/hatékonyabb együttműködésben” számos ötlettel állt elő, melyek a következők szerint csoportosíthatók:



Egy önkéntes megpróbálhat a folyamat részévé válni úgy, hogy odafigyel minden részletre: meglát egy kényelmes munkakörnyezetet, egy kedves, barátságos csapatot, amely érdekes tevékenységet folytat (pl. csapatépítés); felismerheti a munka végzésével járó örömet is. Mi több, az oklevélnek külön értéke lehet.

## Prototípus létrehozása

Ötlete már van, és a prototípus lehetővé teszi, hogy ötletét másokkal megossza, megvitassa, hogy hogyan lehet tovább finomítani és letesztelni azt munkakörnyezetben. Azt a formát válassza, amely leginkább illik ötletéhez. Létrehozhat:

- történet-összefoglaló táblát,
- grafikont,
- hirdetést,
- modellt.



Tartsa fejből azokat a kérdéseket, melyek felmerülnek önben a prototípus elkészítése során. Ismételje át azokat, és adjon rájuk választ, miközben továbbfejleszti az ötletet. Bemutatása során változtathat és javíthat a megoldáson.

## Utólagos tevékenységek

A tanulási folyamat befejeztével általában véve jellemző a lelkesedés. De hogyan legyen ebből tényleges tevékenység? Íme néhány ötlet erre vonatkozólag.

### Az ígéret tétele

Annak érdekében, hogy a résztvevők az Ön által bemutatott prototípusnak megfelelő pozitív változást hozzanak létre szervezeteikben, tegyen fogadalmat: ígérje meg, hogy munkájában megvalósít egy változtatást, mely pozitív hatással lesz a felvetett kérdésre és az adott prototípusra.

A tanulási folyamat végén néhány percig gondolkodhat ezen, vagy a résztvevők otthon is megtehetik ezt a későbbiekben. Jó, ha le is írják ezt a fogadalmat/ígéretet.

**Megígérem, hogy a következő változásokat hozom a munkámmal kapcsolatosan annak érdekében, hogy pozitív változás szülessen:**

Például annak a csoportnak a számára, amelynek az indító kérdése az volt, hogy „Hogyan teremthetünk olyan vonzó környezetet, mely az önkéntesek hatékonyabb együttműködését eredményezi egy városban?“, a lehetséges ígérek a következők lehetnek:

- Megígérem, hogy felveszem a kapcsolatot az önkormányzattal és találkozót beszélek meg velük.
- Megígérem, hogy felveszem a kapcsolatot egy másik szervezettel az esetleges önkéntescsere érdekében.
- Megígérem, hogy létrehozok egy Facebook-oldalt a városunkban lévő önkéntesek számára.

Az is jó, ha folyamatos kapcsolatban állnak egymással a csoport tagjai, és figyelemmel kísérik a változtatásokat. Lehet egy utólagos összejövétel (kb. 2 hónap elteltével) vagy személyesen (ez az ideális), vagy Skype-on.

Annak érdekében, hogy megfigyelhessük a tanulás eredményeként létrejött változást, a résztvevőknek el kell gondolkodniuk a következő kérdéseken, és meg kell osztaniuk válaszaikat az utólagos összejöveteleken:

1. Mit tettem ígéretem betartása érdekében?
2. Mi történt?
3. Változott valami? Mi?
4. Hogyan látható a változás?
5. Mely részeket szeretném javítani?

6. Mi nem működött?
7. Mi az, ami további vizsgálatot igényel?
8. A változás pozitív vagy negatív volt? Miért?
9. Mit tervez tenni ezután?

Ezeket a kérdéseket meg lehet vitatni a csoporton belül, a különböző válaszok összehasonlításával. Fontolja meg a következő segítőkérdések felhasználását:

- A visszajelzés elsődlegessége: mi a legfontosabb a sikerhez?
- Rendezze újra a jegyzeteit aszerint, hogy melyik visszajelzésre kíván választ adni.
- Helyezze bele koncepciójába az értékes visszajelzést.
- Hangsúlyozza ki, mi volt az, amit jól kapott vissza.

Azután létrehozhat egy új, javított prototípust. Ha szükséges, a visszajelzéseken újra és újra átmehet, és tovább javíthatja a koncepciót.

## **Az összejöveteleken / amit a résztvevőktől tanulok**

A csoport-összejövetelek jó rálátást adnak a résztvevőknek a kihívásra. De ha megpróbálja mélyebben megérteni az emberek motivációját, szerencsés egyéni házi feladatokat tud adni a tanulási összejöveteleken. A résztvevők gyakran kevésbé ijesztőnek találják az otthoni feladatokat, mint a csoportos munkát, és élvezik azt, ha újfajta módon nyilvánulhatnak meg. Ez nagyban hozzájárulhat komfortérzetükhöz.

*Tanuljon a résztvevők házi feladataiból, és világosan magyarázza el, miért és hogyan jegyezzék fel tevékenységeiket.*

Kérje meg a résztvevőket például arra, hogy dokumentálják napjaikat. Ez segít Önnek abban, hogy megértse az önkéntes munkában együtt töltött napjaik mentális modelljét. Ez segíthet nekik abban, hogy beeláthassanak prioritásaikba és válaszaikba.

Ha megkérjük a résztvevőket, hogy jegyezzék fel saját tapasztalataikat, sokat tudhat meg róluk egy adott időszak folyamán. Irányítsa őket abban, hogy fogalmazzák meg, és osszák meg gondolataikat, döntéseiket és érzelmeiket.

### **Hozzon létre vizuális dokumentumot**

Helyezzen el egy nagy hirdetőfalat egy mindenki számára jól látható helyen, vagy hozzon létre egy megosztott online dokumentumot, ami a csoport minden tagja számára hozzáférhető. Írja fel a feladatokat, ötleteket, az összejövetelek értékelését és az elvégzett tevékenységeket. Egy jó összefoglalás lehetővé teszi a résztvevők számára, hogy újra találkozzanak, visszatérjenek erre a listára (a résztvevőknek több kérdése lesz a későbbi szakaszokban, és új döntéseket hozhatnak a jövőre nézve). Lehet, hogy nem fog beszélni mindenkivel, hogy leltárt készítsen mindenkivel, hogy visszatérjen erre a listára, ha további kérdéseik vannak a résztvevőknek, de a csoport számára így is hasznos ez az eljárás.

Nézze át a csoporttal végzett munkát, ne csak azt, hogy mit dokumentáltak, de azt is, hogy miért érezték ezeket a részleteket választották, és hogy mit éreznek velük kapcsolatban.

### **Hivatkozások:**

- *Introducing Project-Based Learning in your Classroom – School Education Gateway - Teacher Academy.*
- *W. G. Nickles, J. M. McHugh, S. M. McHugh, Understanding Business, Tenth Edition, McGraw-Hill Irwin, new York 2012, p. 221.*

## Forgatókönyv-alkotó műhely

### A jövő forgatókönyve

Első nemzetközi találkozónk alkalmával minden résztvevőt meghívtunk, hogy vegyen részt a „*forgatókönyv-műhelyben*”. A fő cél az volt, hogy vitára ösztönözzünk a következő témában: „*Milyen lesz a harmadik szektorban az ideális munka 2025-ben, az alábbi négy forgatókönyvből kiindulva?*”

Az első forgatókönyv a *technikai forgatókönyv* (legtöbb önkéntes online jelentkezik munkára); a második a *növekvő egyenlőtlenség* forgatókönyve (a harmadik szektornak több szolgáltatást kell majd nyújtania a korábbiaknál a perifériára kerülés megelőzése érdekében); a harmadik a *laza hálózatok/közösségek forgatókönyve* (az emberek rövidebb távon és lazább alapon csatlakoznak, a hagyományos egyesületi formák átalakulnak); a negyedik a *status quo forgatókönyve* (a szektoron belüli munka a jelenlegihez hasonló marad). Mindegyik csoportnak egy forgatókönyvvel kellett dolgoznia, meg kellett osztaniuk és be kellett azonosítaniuk az azokhoz nélkülözhetetlen jártasságokat.

### 1. forgatókönyv – TECHNIKAI FORGATÓKÖNYV

Szervezetünk a harmadik szektor élvonalába tartozik. Amennyire csak lehetséges igyekszünk a technikát problémamegoldásra és napi feladataink megoldására használni. Mikor van időnk, imádunk az előttünk álló problémákra megoldásokat keresni vagy hatékonyabb megoldásokat találni.

Az irodában mindenkinek van saját tabletje, melyek vezeték nélkül kapcsolódnak egymáshoz. Mindent online végzünk, nincsenek polcok, irattároló szekrények, semmi ilyesmi. Ez egy „pápirmentes” iroda, minden a „felhőben” található. Az itt dolgozók számára viszonyítva kicsi az iroda, csupán néhány íróasztal, néhány tárgyaló, melyek közül az egyik IKT-célokra is szolgál olyankor, amikor olyan látogatóink vannak, akiknek Skype stb. segítségével kapcsolatot kell teremteniük máshol tartózkodó kollégáikkal.

Van néhány robotunk, akiket „Stan”-nek és „Oli”-nek nevezünk. Stan be van programozva arra, hogy jegyeket vegyen, határidőnaplót ellenőrizzen, naprakészen tartson bennünket sürgős ügyekben, italt és snackeket tegyen az asztalunkra. Oli néha a padlón csúszva található, amint takarít. Ügyesen takarítja fel a kilötytént italokat, és szedegeti fel a snackjeinkből lehullott morzsákat. Kár, hogy néha fel kell emelni, hogy letakaríthassa az íróasztalainkat, egyébként mindig minden ragyogna.

Online verbuváljuk és segítjük önkénteseinket. Be sem kell jönniük az irodába, mindent a távolból irányítunk. Élvezik, hogy otthonról dolgozhatnak, gyakran pl. olyankor is végezhetnek önkéntes munkát, miközben a családjukat látják el. Bár egyesek azt mondják, jobb volt, amikor

az önkéntesek összejöttek és közösen vitatták meg a feladatokat. Bizonyára erre is van egy applikáció!?

Mivel feladataikat és az egész folyamatot a szervezeten keresztül végzik, az önkéntesek kitűzött kapnak, amit mások is látnak, és ami a munkahelyen betöltött tevékenységüket és tapasztalatukat igazolja. Szívesen elmondom, hogy van is bizonyos rivalizálás a kitűzöket gyűjtő önkéntesek között, akik dicsekednek is ezekkel a közösségi hálón.

## 2. forgatókönyv – NÖVEKVŐ EGYENLŐTLENSÉG

Nagy számban érkeztek bevándorlók az elmúlt években. Ez természetesen nagy hatást gyakorolt. Nehezebb munkát találni, több a munkanélküli, és gyakran nem kapnak segílyt, így gyakran magukról kell gondoskodniuk. Ez azt jelenti, hogy több ember kezd kis illetményföldek megszerzésével próbálkozni, vagy olyan kis telket keresni, amit használni lehet.

Az emberek jobban függnek embertársaiktól. Az egyházak nagyon sokat tesznek ezen a téren: élelmiszerosztó helyek, ingyenes étkezések, adósságrendezés, néha azt is megengedik, hogy saját épületeikben aludjanak, különösen, ha hideg van. Időközben a gazdagok – nos, ők nem tudják, hogy él a társadalom másik fele. Nem lehet eleget magyarázni nekik ahhoz, hogy változzanak a dolgok. Nem akarják meghallani.

A társadalom egyre instabilabbá válik, egy új társadalmi osztály van kialakulóban, amit egyesek „prekariátusnak” (bizonytalan, kétes, függő helyzetben élők közössége) neveznek. Némelyikük állandó veszélyben van, mivel egyre többüknek nincs állandó munkája, és segílyt sem kap. Nincsenek biztonságban, semmi sem állandó az életükben, és természetesen folyamatosan aggódnak, állandóan a veszélyt figyelik. A kormányzat részéről nagyobb támogatásra lenne szükségünk, hogy együttműködés jöhessen létre az önkéntes szervezetek között, valamint szükséges lenne egy társadalmi szervezetek által létrehozott közös terv.

Mint a harmadik szektorban dolgozók dolgozók, saját célunkat tartjuk a leggyengébbnek. Mi is függünk a társadalomtól a másokon való segílytést, sőt túlélésünket illetően is. Olyan társadalmat szeretnénk, ahol nincs ők és mi. Jobbítani szeretnénk. Szerepünk a bátorítás, az emberek felkészítése és segílytése abban, hogy megtalálják szenvedélyüket. Szeretnénk, ha félelem nélkül meg tudnának valósítani olyan dolgokat, amiket szeretnének. Stabilitásra van szükségünk ahhoz, hogy hosszú távon gondolkodhassunk és sok társadalmi csoportot támogathassunk. Önkéntesekre van szükségünk ehhez a munkához. Képeseknek kell lennünk arra, hogy vezessük és bátorítsuk őket.

## 3. forgatókönyv – LAZA KÖZÖSSÉGEK

Nos, itt már a projektünkön dolgozunk. Az egész átfogó és számos különböző elemet tartalmaz. Reagáltunk a felmerült helyi igényekre, és büszkék vagyunk arra, hogy hozzájárulhatunk azok megvalósításához.



Gondunk az, hogy önkénteseink nem kitartóak. Jönnek és lelkesen segítenek, de azután elutaznak, vagy az unokáikra kell vigyázniuk. És mi kezdhethetünk mindent újra, új önkénteseket kell kiképezniük, akik kis ideig velünk vannak, azután elmennek...; természetesen néhányan visszajönnek, és mi mindig örömmel látjuk a visszatérőket.

A szomszédos városban működik egy másik csoport. Nem tudom biztosan, hogy mit csinálnak, de gondolom, tevékenységi körükbe tartozik néhány hasonló dolog: segíteni a társadalom legszegényebbejéit. Természetesen van egy hely, ahova az emberek mehetnek, ha segítségre van szükségük. Legyen olyan kedves, és csináljon valami hasonlót itt!

Több szakértelemmel rendelkező emberre van szükségünk: egy önkéntes menedzserre vagy koordinátorra, aki verbuválni és motiválni tud; egy személyre, aki kezelni tudja az adatbázisunkat, ami soha nem naprakész; valakire, aki ismeretekkel rendelkezik a harmadik szektorra vonatkozóan, aki fel tud kutatni olyan forrásokat, mely a segítségünkre lehet, és akik segítenek nekünk abban, hogy olyan emberekkel dolgozzunk, akik hasonló munkát végeznek; és nagy szükségünk van egy megfelelő személyre, aki menedzselni tudja forrásainkat, aki nem csupán pénzügyi vezető, de olyan valaki, aki további összegeket tud szerezni.

#### 4. forgatókönyv – STATUS QUO

Nos még mindig itt tartunk. Még mindig fényesebb jövőről álmodozunk a harmadik szektorral kapcsolatban, magunkkal kapcsolatban. Természetesen már rengeteg munkát online végzünk, de ezt kollégáim közül sokan nem szeretik. Könnyebb volt korábban felírni egy darab papírra, kartotékolni, és elfelejteni addig, míg új irodába nem költöztünk, amikor aztán mindezt ki is dobtuk.

Még mindig itt tartunk, már évek óta. Az önkéntesek jönnek, mennek. Új személyzet jön ideiglenes szerződéssel, maradnak néhány hónapig, azután elviszi őket máshova egy jobb állás. Nem hibáztathatjuk őket.

Néha cserben kell hagynunk ügyfeleinket. Egyszerűen nincs senki, aki segítene egészen addig, amíg új önkéntesek nem csatlakoznak, vagy valaki nem szabadul fel az ideiglenes személyzetből. Minden tőlünk telhetőt megteszünk, de ez nem mindig elég. Manapság már többet várnak az emberek.

Nehéz a nem kormányzati szervezetek (NGO) helyzete. Mindíg a következő támogatási időszakot várják. Ha nem kellene adót fizetniük, az NGO-k igazi értéket adhatnának a pénzért, és keményen dolgozó személyzetük is érezné az állam megbecsülését.

Soha nincs elég pénz megfelelően képzett személyzet alkalmazására. Az NGO-k szeretnének képzett személyzetet, de hogy lehet összeegyeztetni a tapasztalatot a kötetlen tanulással? Ez azzal jár, hogy jónéhány alkalmas jelölt nem kerül be a látókörbe.

Az NGO-k szeretnék, ha úgy tekintenék őket, mint jó minőségű és hatékony szolgáltatást nyújtó szervezeteket, de ez nem mindig lehetséges. Állandóan alkalmazkodniuk kell az örökösen változó szabályozási rendszerhez és az egyre nagyobb bürokráciához.

Az egész oda vezet, hogy több forrásra van szükség egy zsugorodó gazdaságban. Bárcsak több órából állna egy nap! Jó lenne, ha lenne valaki az adminisztrációra – rettenetesen nagy a bürokrácia napjainkban! Sok stresszel jár. Nincs idő megállásra és gondolkodásra. Sem kreativitásra. Bárcsak több órából állna egy nap!

### Az egyes forgatókönyvekhez szükséges jártasságok

A munkacsoportok a következő jártasságokat említették:

- *Technológiai jártasság*, ami a technikai jártasságot is jelenti (pl. adatbázisok kezelése, a web, a közösségi háló, az internet ismerete stb.).
- *Interperszonális jártasságok*, melyek sok esetben sikeresen működnek: személyes tudáson és képességeken alapuló önkép, önvédelem, bátorság, jó önbecsülés, kommunikáció és közreműködés, interkulturális jártasságok, multikulturális érzékenység.
- *Alkalmazkodó képesség*, rugalmasság a pillanatnyi igényekhez: az új helyzetekhez szükséges rugalmasság, alkalmazkodóképesség.
- *Szervezési és tervezési jártasság*, aminek révén projektek, rendezvények és programok tervezése, a célok és szükségletek összevetése lehetséges; anyagi fedezet felderítése; tudás ebben a témakörben; általános és önkéntes projektmenedzselés.
- *Kritikai gondolkodásban való jártasság*, különböző nézetek és elképzelések felülvizsgálata, minden lehetőség felderítése; tárgyalóképesség és diplomáciai érzék.
- *Kutatási jártasság* releváns háttérinformációk gyűjtése érdekében; a harmadik szektor ismerete.

Az alábbi táblázat azokat a jártasságokat tünteti fel, melyek mindegyik csoportban szükségesek.

1. forgatókönyv – Technikai forgatókönyv	2. forgatókönyv – Növekvő egyenlőtlenség	3. forgatókönyv – Laza közösségek	4. forgatókönyv – Status Quo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technikai jártasság</li> <li>• Tudáson alapuló önkép és képesség</li> <li>• Rugalmasság, alkalmazkodás új helyzetekhez</li> <li>• Hajlandóság a komfortzónából való kilépésre</li> <li>• Interkulturális jártasság</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tárgyalások</li> <li>• Diplomácia</li> <li>• Multikulturális érzékenység</li> <li>• Önvédelem</li> <li>• Bátorság</li> <li>• Kedvesség</li> <li>• Gyakorlatiasság</li> <li>• IKT-jártasság</li> <li>• Anyagi fedezet felderítése</li> <li>• Hálózatkezelés</li> <li>• Szervezés</li> <li>• Megfelelő önérték</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adatbázis-kezelés</li> <li>• Hálózatkezelés</li> <li>• A harmadik szektor ismerete</li> <li>• IKT-jártasság: web, közösségi média</li> <li>• Tisztánlátás</li> <li>• Interperszonális jártasság</li> <li>• A pénzügyítés ismerete</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Általános menedzsment</li> <li>• Projektmenedzsment</li> <li>• Önkéntes-menedzsment</li> <li>• Kreativitás</li> <li>• Kommunikáció és helyzetkezelés</li> </ul>

## A DIGITALIZÁCIÓTÓL AZ EMBEREK JÁRTASSÁGÁIG EURÓPAI ÖNKÉNTES MUNKÁVAL FOGLAKOZÓ VEZETŐK ÉS SZAKÉRTŐK ÖTLETEI A JÖVŐBEN SZÜKSÉGES JÁRTASSÁGOKRA VONATKOZÓAN

### Összefoglalás

A „Future Skills for the Third Sector (FUTUR3) c. Erasmus+ projekt azzal a céllal indult, hogy tíz ország (Bulgária, Finnország, Magyarország, Olaszország, Lettország, Lengyelország, Portugália, Románia, Törökország és az Egyesült Királyság) önkéntes munkatársai és vezetői számára feltérképezze azokat a jártasságokat, melyekre a jövőben szükség lesz. Következzen itt egy rövid áttekintés az eredményekről.<sup>1</sup>

A munka során az önkéntes munkatársak és vezetők képzésére vonatkozó példák legjobb gyakorlati megvalósítása (best practice) is kidolgozásra került. Ezek egy külön fejezetben találhatóak meg.

### Forgatókönyv-modell

Munkánk olyan forgatókönyv-modellekre épül, melyeket a projektben résztvevő partnerek tapasztalatai, számos egyéb forrás és a finn NGO-knál (Non Government Organisations = nem kormányzati szervezetek) dolgozók műhelymunkájával kidolgozott eredmények alapján hoztunk létre. A következő lehetséges jövőbeni modelleket vázolják föl a szektor számára, a szükséges jártasságokat illetően:

1. **Status quo.** A harmadik szektor szervezetei a korábbiakhoz hasonlóan tovább fognak működni, de meg kell tanulniuk a változásokhoz alkalmazkodni. Az ehhez szükséges jártasságok többek között: általános és projektmenedzsment, a megfelelő anyagi háttér biztosítása.
2. **Laza közösségek.** Ma a közösségek kevésbé stabilak, mint korábban, így az emberek „nomádabbak” (nem egy helyhez kötöttek), emiatt nő az igény a hatékony önkéntes munkára. Szükséges jártasságok az önkéntesek részéről: informatikai (adatbázisok ismerete, használata stb.), vizionális/stratégiai, hálózati és interperszonális.
3. **Növekvő egyenlőtlenség.** Vonatkozik ez például a jólétre és a migrációra, ezért elvárják a harmadik szektortól is, hogy nagyobb felelősséget vállaljon a szolgáltatások terén. Szükséges jártasságok: multikulturális (a sokszínűség megértése/elfogadása), interperszonális és tárgyalási.
4. **Technika/digitalizáció.** Az emberek számára egyre több online lehetőség érhető el, a kommunikációnak és közösségformálásnak új módszerei terjedtek el. Szükséges jártasságok: technikai jártasság, alkalmazkodóképesség, interperszonális és interkulturális készségek.

Azok a szakemberek, akiket ebben a témában minden egyes országban megkerestünk, arra számítanak, hogy a technikai forgatókönyv a legvalószínűbb és legmeghatározóbb a közeljövőben, de miután a modellt sok ország szakembereinek is bemutattuk, az is nyilvánvaló, hogy a forgatókönyvek körvonalazni fogják az európai harmadik szektor jövőjét.

Az a 485 önkéntes koordinátor, aki részt vett felmérésünkben, úgy érzi, hogy a csapatmunka, a kommunikáció, a sztereotípiák legyőzése és az emberek előítélet nélküli megközelítése mind nagyon fontos jártasság, melyek tükrözik azt az elképzelést, hogy bizonyos mértékben az összes forgatókönyv realizálódni fog a jövőben, bár sok közülük az elképzeltnél kevésbé (de a status quo forgatókönyv biztosan).

<sup>1</sup> A teljes tanulmány elérhető itt: <http://www.futur3skills.eu/futur3skills/index.php/results>

## Következtetések

Számos következtetés vonható le a felmérés kapcsán, főleg a különbségekre vonatkozóan, hogy miként fogalmazzák meg egyes országokban a harmadik szektort és a számukra szükséges jártasságokat.

1. A szektornak különböző jogi meghatározásai vannak a különböző országokban, és eltérőek azok a jogi megoldások is, melyek biztosítékot jelentenek a nonprofit szervezetek nyilvános és üzleti életben való aktív tevékenységére. A szektor munkaadóként jelentkező fontossága mindenütt nő.
2. Az egyes országoknak különböző módszerei vannak arra nézve, hogy miként közelítsék meg az NGO-szektor egyre professzionálisabbá tételét. Egyértelmű különbségek figyelhetők meg a szektorban dolgozó munkaerő számára rendelkezésre álló oktatási kínálatban. A professzionális jelleg hiánya – a helyi közösségi stratégiák kialakításakor – gyakran eredményezi a nem kormányzati szektorban való gyenge jelenlétét és a politikai fontosság hiányát.
3. Azok a képzési igények, melyek az önkéntesek számára fontosnak tűnnek, az önkéntes munkával kapcsolatos menedzsmenthez szükséges univerzális jártasságokra összpontosulnak. A kívánatos képzési tevékenység fő területei: **az önkéntes elkötelezettségének erősítése és a csapatmunka profi menedzsmentjének megszervezése**. Elmondhatjuk, hogy az NGO-szektor professzionális tagjai a status quo-forgatókönyv szerint dolgoznak, és ennek megfelelően várják el munkájuk támogatását.
4. A jövőben szükséges jártasságokat illetően fontos a nemzetközi együttműködés és a **más kultúrák iránti nyitottságot megtestesítő viselkedésformák kialakítása**. Ezek a szükségletek Európa növekvő kulturális sokszínűségéből következően keletkeznek. Növekvő igény mutatkozik a **nemzetközi együttműködéssel és önkéntességgel** kapcsolatos képzések iránt is.
5. A **technológiai forgatókönyv** alapján következtetéseket tudunk levonni a szektor fejlődésének jövőbeni irányával kapcsolatban. Amire számíthatunk:
  - Új típusú részvétel a szektorban (pl. közösségi hálózatok és a nem formális internetes csoportok révén: teret fog nyerni az online önkéntesség).
  - A kommunikáció modern formáinak, a hirdetéseknek és nem kormányzati szervezetek menedzselési módszereinek növekvő fontossága.
  - A technológiai fejlődésre vonatkozó forgatókönyv elkerülhetetlennek tűnik, és olyan kompetenciák elsajátítását igényli, melyek az online kommunikáció megteremtését és az azzal való foglalkozást jelentik.

**Figyelembe véve ennek a felmérésnek az eredményeit, a következő, harmadik szektort segítő lépéseket javasoljuk a jövőbeni jártasságok kialakításának terén:**

1. **A digitalizáció fejlesztése:** A személyzetnek, a megbízottaknak és az önkénteseknek informatikai (IKT) jártasságra van szükségük, valamint olyan infrastruktúrához való hozzáférhetőségre, mely lehetővé teszi számukra, hogy mobil technológiák alkalmazásával távoli helyszínekről is tudjanak egymással és az elérendő célcsoporttal kommunikálni.
2. **Első az ember.** Most és a jövőben is a kommunikációs készségek, a csapatmunka és a megfelelően képzett egyének és csoportok állnak az önkéntesek munkájának fókuszában. A digitalizációval változhatnak a formák, de a jártasságoknak a helyükön kell lenniük.
3. **A migráció esély a harmadik szektor számára.** Az interkulturális jártasságok és a sztereotípiák legyőzése létfontosságú (és az is marad) az önkéntesek munkája során. A harmadik szektor fontos szerepet játszik az integrációban, ami kihívást jelent a jártasságokra nézve is.
4. **Építeni kell a sokszínűségekre.** A sokszínűség említésekor nem csupán a migrációra gondolunk, hanem a más korcsoportokkal, vallásúakkal, kisebbségekkel stb. való együttműködés képességére is. Ehhez a sztereotípiák leküzdésére, érzékenységre és kommunikációra van szükség.
5. **Együttműködés a képzés területén.** Együttműködést javasolunk a civil szervezetek, oktatási intézmények, szakszervezetek, szakmai szervezetek között annak érdekében, hogy a harmadik szektorbeli munkaerő professzionális kapacitásainak fejlesztésére konkrét módszereket dolgozzanak ki.

A felmérés teljes anyaga megtalálható weboldalunkon. Szintén ott található tanulmányunk a legjobb európai gyakorlatokról (best practice) is: <http://www.futur3skills.eu/futur3skills/index.php/results>.

Kövessen minket a Facebookon és Twitteren:

- <https://www.facebook.com/Futur3skills/>
- @futur3skills

*Az Európai Bizottság támogatást nyújtott ennek a projektnek a költségeihez. Ez a kiadvány a szerzők nézeteit tükrözi, és az Európai Bizottság nem tehető felelőssé az abban foglaltak bármilyen felhasználásáért.*

# JAVASLATOK A HARMADIK SZEKTOR SZERVEZETEI SZÁMÁRA A JÖVŐBENI JÁRTASSÁGI SZÜKSÉGLETEK KIELÉGÍTÉSÉRE

## Future Skills for the Third Sector (FUTUR3) c. Erasmus + projekt

A FUTUR3 projekt 2015-16-ban figyelemre méltó eredményeket ért el tíz országban az önkéntes koordinátorok, menedzserek és szakértők jövőre vonatkozó elképzeléseinek és az ehhez szükséges jártasságoknak a feltárása terén. Az erről szóló tanulmányok a következő linken érhetők el: <http://www.futur3skills.eu/futur3skills/index.php/results>.

Kutatásaink alapján a következő javaslatokat tehetjük az önkéntesekkel foglalkozó menedzserek számára:

1. **A digitalizáció fejlesztése:** A személyzetnek és a megbízottaknak, valamint az önkénteseknek számítógépes, informatikai (IKT) jártasságokra van szükségük, különösen olyanokra, melyek lehetővé teszik számukra, hogy – mobil technológiák alkalmazásával – távoli helyekről tudjanak egymással és az önkéntesekkel kommunikálni. A jártasságok megszerzése mellett ehhez a megfelelő infrastruktúra is szükség van.
2. **Első az ember.** Most is, és a jövőben is, a kommunikációs készségek, a csapatmunka és a megfelelően képzett egyének és csoportok állnak az önkéntes munkával foglalkozó koordinátorok munkájának fókuszában. A digitalizációval változhatnak a formák, de a jártasságoknak a helyükön kell lenniük. Feltételezve az egyre növekvő egyenlőtlenséget, fel kell készülni a sebezhetőbb csoportok bevonására is a célcsoportok közé.
3. **A migráció esélyt jelent a harmadik szektor számára.** A felmérésben részt vevő közreműködők többsége úgy gondolja, hogy az interkulturális jártasságok és a sztereotípiák legyőzése nélkülözhetetlen munkájuk során, és ez a jövőben egyre inkább így lesz. A harmadik szektor fontos szerepet játszik az integrációban, így ez kihívást jelent a jártasságokra nézve is.
4. **Építeni kell a sokszínűségre.** A sokszínűség említésekor nem csupán a migrációra gondolunk, hanem a más korcsoportokkal, vallásúakkal, kisebbségekkel stb. való együttműködés képességére is. Ehhez a sztereotípiák leküzdésére, érzékenységre és az egymással való kommunikációra van szükség.
5. **Együttműködés a képzés területén.** Sok országban ritka és kevés az önkéntes munkával foglalkozók számára elérhető képzési lehetőség. Javasoljuk, hogy a civil szervezetek, oktatási intézmények, szakszervezetek működjenek együtt, alakítsanak ki konkrét módszereket a harmadik szektorbeli munkaerő professzionális kapacitásainak fejlesztésére.

Kövessen minket a Facebookon és a Twitteren:

- <https://www.facebook.com/Futur3skills/>
- @futur3skills

*Az Európai Bizottság támogatást nyújtott ennek a projektnek a költségeihez. Ez a kiadvány a szerzők nézetét tükrözi, és az Európai Bizottság nem tehető felelőssé az abban foglaltak bármilyen felhasználásáért.*

## Kérdőív

### A kérdőív kérdései

1. Ország:
2. Kora:
3. Neme:
4. Mi a profilja annak a szervezetnek, ahol ön dolgozik? Válasszon a következők közül:
  - Sport, turizmus, pihenés, hobbi
  - Szociális szolgáltatások, sürgősségi és mentési szolgáltatások
  - Kultúra és művészetek
  - Oktatás és kutatás
  - Üzleti és szakmai szervezetek
  - Helyi fejlesztések, képzések, alkalmazások
  - Egészségügy
  - Egyéb
5. Végzettség (válasszon az alábbiak közül):
  - Általános iskola
  - Középiskola
  - Főiskola, egyetem
6. A végzettség irányultsága (fogalmazza meg szabadon, írja le pontosan a szakterületet, szakosodást stb.):
7. Miért kezdett el önkéntesekkel dolgozni?
  - Van tapasztalatom az önkéntesekkel való együttműködésben
  - A feladat összefügg végzettségemmel
  - Személyes döntésem volt
  - Véletlenül kerültem bele
  - Felettesem adta ezt a feladatot
  - Senki más nem akarta csinálni
  - Egyéb okok (pontosan mi?)

8. Mennyi ideje dolgozik önkéntesekkel?

- 1 évnél nem több
- 1-2 éve
- 2-3 éve
- több mint 3 éve

9. Milyen feladatai vannak az önkéntesekkel végzett munkában? Válasszon az alábbiak közül:

- Önkéntességgel kapcsolatos információk (önkéntességre bátorítás tartalmi megtervezése, információnyújtás, önkéntesek promócionálása a hálózaton belül és azon kívül).
- Az önkéntes munka koordinálása: önkéntesek menedzselése (feladat- és felelősségekör kijelölése, segítségük a munkában, a teljesített feladatok ellenőrzése).
- Adminisztráció (az önkéntesek munkájának dokumentálása, szerződések aláírása, véleménygyűjtés az önkéntesek munkájával kapcsolatban, egyéb).

10. Milyen jártasságokkal kell rendelkeznie egy koordinátornak?

Jártasság	Nagyon fontos	Kevésbé fontos	Nem fontos	Nehéz megmondani
Csapatmunka koordinálása				
Konfliktuscsillapítás				
Mások munkájának megtervezése				
Feladatok végrehajtása				
Vezetésre való alkalmasság				
Adminisztráció és információ				
Érdekes tartalommal való megtöltés az önkéntesek munkájának elősegítése érdekében				
Időkezelés				
Az önkéntesek munkáját szabályozó rendeletek ismerete				
Információgyűjtési képesség a szükségletekre és együttműködésre vonatkozóan				



11. Vett-e részt olyan képzésben, mely segítette az önkéntesekkel való együttműködésben?

- igen (kérjük, tüntesse fel a képzés témáját)
- nem

12. Az önkéntesek kezeléséhez melyik jártasságot tartja fontosnak jövőbeni munkájához?

Jártasság	Nagyon fontos	Kevésbé fontos	Nem fontos	Nehéz megmondani
Kommunikáció				
Csapatmunka				
Projektmenedzselés				
Adminisztráció				
Helyi rendeletek ismerete, politikai támogatás				
Anyagi források szerzése: helyi források, tenderek				
PR: nyilvánossággal, médiával és egyéb intézményekkel való kapcsolat, kampányolás				
Sebezhetőbb csoportok igényeinek felkutatása				
Önkéntesség iránti elkötelezettség				
Helyi részvétel erősítése				
Különböző szektorokban szerzett tapasztalat, más ügynökségekkel való kapcsolatfejlesztés				
Helyi szervezetekkel való együttműködés				
Multikulturális környezetben végzett munka				
Nemzetközi együttműködés				
Hálózatok, „lobbizás”				

Más kultúrákból érkezők rugalmas, előítéletektől mentes megközelítése				
Előítéletektől való mentesség, empátia				
Közösségi media				
Elektronikus kommunikáció				
Weben való jelenlét				
Internetes kampányok				

13. Milyen egyéb képzésben szeretne részt venni?

## Felmérés

Jelenleg vagy a jövőben milyen tevékenységgel kötődik az önkéntes munkához?

.....  
.....  
.....  
.....

Hogyan képzei el a jövőben szükséges önkéntesi jártasságokat?

.....  
.....  
.....  
.....

Megérintette-e az egymástól tanulás modellje?

.....  
.....  
.....  
.....

Ez a modell elgondolkodtatja-e jövőbeni önkéntességgel vagy szervezeti igényekkel kapcsolatban?

.....  
.....  
.....  
.....

A modell melyik fázisa keltette fel érdeklődését elsősorban?

.....  
.....  
.....

