



Model de Învățare Reciprocă
Proiectarea viitoarelor abilități ale voluntarilor
Material in cadrul proiectului Future skills for the third sector

(FUTUR3)

Conținutul acestui raport reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor iar Agenția Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură precum și Comisia Europeană nu pot fi responsabile pentru informațiile conținute de acesta.

Proiectarea viitoarelor abilități ale voluntarilor

Modelul de învățare Peer Learning (învățare reciprocă), bazat pe conceptul de design thinking (gândirea de tip design) te va ajuta să-ți identifice nevoile și abilitățile prin asumarea sarcinilor, inițiativă în rezolvarea problemelor și, cel mai important aspect, perseverență până la obținerea unor rezultate satisfăcătoare.

Acest model se poate utiliza ca un instrument de planificare individuală sau prin implicarea voluntarilor pentru a îmbunătăți colaborarea și a oferi soluții potrivite organizației voastre.

Aceasta este o tehnică eficientă de îndrumare a echipei spre viitoare oportunități de identificare a nevoilor. Pe durata acestui proces, voluntarii își pot cunoaște abilitățile și pot identifica domeniile potrivite pentru dezvoltarea lor viitoare.

Scopul

Identificarea viitoarelor abilități te va ajuta să creezi soluții pentru provocările cărora, atât tu cât și organizația ta, trebuie să le faci față de zi cu zi, să generezi și să dezvolti idei cu impact pozitiv pentru voluntarii din echipa ta.

Folosind acest model de *peer learning* poți să-ți folosești abilitățile creative pentru a transforma provocările dificile în oportunități. Vă prezentăm o serie de pași care te pot ajuta să dezvolti soluții noi și inovative proiectate împreună cu oamenii de la centru.

Obiective generale:

Modelul de învățare reciprocă *peer learning* bazat pe conceptul de gândire de tip design *design thinking*:

- Permite asumarea sarcinilor și identificarea problemelor;
- Permite preluarea inițiativei în rezolvarea problemelor;
- Permite aprofundarea sarcinilor și a problemelor până la obținerea unor rezultate satisfăcătoare;

- Oferă soluții potrivite, adaptate organizațiilor individuale;
- Îmbunătățește colaborarea.

Obiective specifice:

- Să proiecteze conceptul și instrumentele care explică cum vom identifica nevoile, decalajele și abilitățile necesare;
- Să se concentreze asupra dezvoltării profesionale pentru a întâmpina viitoarele nevoi;
- Să ofere exemple de modele de învățare reciprocă testate pe plan local.

Cine este implicat în această formare?

Formarea se adresează managerilor de voluntari sau oricărei persoane implicate într-un proces managerial.

Ce este gândirea de tip design?

Design thinking *gândirea de tip design* este un proces, un punct de intersecție între oameni, piață și afaceri, și tehnologie. Este o tehnică centrată pe individ care te va ajuta să-ți înțelegi mai bine voluntarii, îi va face pe aceștia mai angajați în schimbarea mediului și să accepți schimbările valoroase, acele schimbări autentice inițiate de oamenii din organizație.

Modelul învățării reciproce *peer learning* bazat pe conceptul de gândire de tip design cuprinde soluții noi și oportune care creează un impact pozitiv. Este o abordare structurată pentru a genera și dezvolta idei. Se bazează pe abilitatea ta de a fi intuitiv, de a interpreta ceea ce observi și de a dezvolta idei care au sens emoțional pentru beneficiari.

Este un proces ciclic și, dacă întâmpini o problemă într-una dintre etapele procesului, poți reveni la pasul anterior.

Modelul are cinci etape care te ajută să parcurgi procesul:

Definește provocarea → descoperirea → interpretarea → generează idei → creează un prototip

- Întrebări cheie • am o provocare/nevoie • am învățat ceva • văd o oportunitate • am o idee

Definește provocarea

Întrebările cheie: identificați o întrebare sau o problemă a proiectului. Importanța întrebărilor cheie este să provoace gândirea critică a voluntarilor și să-i inspire prin stârnirea curiozității conducând astfel la atingerea obiectivelor de învățare propuse.

Descoperirea

Am o provocare/nevoie. Vom începe cu înțelegerea nevoilor, nu cu formularea ideilor. De exemplu, al treilea sector (sectorul nonprofit) are nevoie de noi abilități. Astfel descriem ceea ce avem nevoie.

Interpretarea

Am învățat ceva. Am învățat ceva din pasul anterior și am stabilit direcția. Acesta este punctul tău de vedere.

Generează idei

Văd o oportunitate. În acest pas produci și perfecționezi idei. Se pot folosi o multitudine de tehnici de tipul brainstorming.

Creează un prototip

Am o idee. Cum o dezvolt? Realizează un prototip și testează deciziile. Creează reprezentări ale soluțiilor posibile.

ÎNAINTE DE A ÎNCEPE

Materialele

Înainte de a începe este bine să profiți din plin de experiența ta și să descoperi domeniul în care ești implicat, folosind diverse informații, studii sau statistici. Cu o pregătire adecvată vei înțelege mai bine provocările și vei fi mai deschis către noi oportunități care te vor inspira să creezi idei noi.

Câteva sfaturi care te pot ajuta:

- *Atelierul de Scenarii* (Anexa 1) realizat în prima întâlnire transnațională care a avut ca scop principal lansarea discuției despre „*care ar fi activitatea ideală în al treilea sector, imaginată în anul 2025 sub forma a 4 scenarii diferite*”. Primul scenariu se referă la un Scenariu Tehnologiei (majoritatea acțiunii de voluntariat are loc online); al doilea scenariu este despre Creșterea inechității sociale (al treilea sector va trebui să ofere mai multe servicii pentru a preveni marginalizarea, decât a făcut-o inițial); al treilea scenariu se axează pe Comunități libere (oamenii aderă la o structură mai liberă, formele tradiționale de asociere sunt transformate), iar al patrulea scenariu Status quo – situația actuală (activitatea în sector rămâne aceeași ca și în prezent).
- Raportul nostru de benchmarking (analiza comparativă) „Abilitățile necesare coordonatorilor de voluntari” (Anexa 2). Acest raport este rezultatul unei analize comparative realizate în 10 țări europene (Bulgaria, Finlanda, Ungaria, Italia, Letonia, Polonia, Portugalia, România, Turcia și Marea Britanie) în perioada octombrie 2015-august 2016. Analiza compară practicile, procesele și produsele unei organizații, având ca studiu de referință lucrarea ”Understanding Business” – W.G. Nickles, J.M. McHugh. Analiza noastră se axează pe următoarele două aspecte: structura celui de-al treilea sector (sectorul nonprofit) în 10 țări și percepția coordonatorilor de voluntari despre abilitățile lor necesare.
- Se poate realiza un studiu personal bazat pe chestionarul (Anexa 3) folosit în analiza comparativă.

Formarea

Cât va dura formarea? Formarea se poate desfășura pe durata unei zile lucrătoare (8 ore) sau numărul de ore poate fi împărțit; de exemplu 1x3 ore, 3x2 ore. Pentru fiecare sesiune se vor acorda între 60 și 90 de minute pentru discuții de grup și întrebări.

Grupele. Formarea se va realiza în grupe mici de 5-8 persoane. În grupe reduse numeric, oamenii se simt mai confortabil, mai implicați în activitate și mai dornici să adreseze întrebări; atmosfera este informală și relaxată.

Cerințele sesiunii. Organizați programul zilei și pregătiți-vă citind cu atenție cele cinci faze ulterioare modulului despre învățarea reciprocă. Structurați sesiunea centrând-o pe individ și creați spațiu pentru explorare, menționând ceea ce intenționați să construiți sau să schimbați.

Începeți cu 30 de minute de „încălzire” pentru a pregăti și încuraja echipa. Verificați rapid planul: ce veți face, dar amintiți-vă că nu veți căuta răspunsul „potrivit”, ci veți căuta surse de inspirație.

Implicați oamenii împărtășindu-le ceea ce ați văzut sau ați auzit din domeniul voluntariatului. În această etapă se pot folosi materialele menționate mai sus sau puteți folosi propriile metode și experiențe. Notați contradicțiile, constrângerile, tensiunile, nevoile și surprizele pe care le-ați observat și transmiteți informațiile utile și reflecțiile notându-le pe o tablă. Discutați concluziile care pot influența și îmbunătăți munca dumneavoastră și a organizației pe care o reprezentați. Transformați reflecțiile în posibile soluții. Acestea vă vor ajuta când veți formula o întrebare cheie.

Feedback-ul. Solicitați participanților să completeze un studiu prin care să-și exprime încrederea în folosirea modelului de învățare reciprocă. Veți încuraja participanții oferindu-le o insignă sau un certificat după frecventarea sesiunii de formare. (Anexa 4)

ÎNCEPUTUL

Definiți provocarea – întrebarea cheie

Definirea provocării reprezintă punctul de început al formării tale: privește în jur, observă ce trebuie îmbunătățit în organizația din care faci parte, ce probleme specifice ar trebui rezolvate și transformă-le într-o provocare asupra căreia poți acționa.

Câteodată apare ca o aspirație (dorința de a reproiecta și restructura organizația), alteleori ca o obiecție (aspecte care prezintă interes pentru politica organizației).

Încadrarea întrebării potrivite „Cum am putea să” este esențială. (fig 2) Întrebarea ar trebui să fie cu scop precis, suficient de permisivă pentru permite posibilități neașteptate, dar și suficient de exactă pentru a rămâne focusat pe subiect.

Aspirații/Lucruri/Dorințe care aș dori să existe → **CUM AM PUTEA SĂ**

Obiecții Constrângeri/Lucruri care ar putea fi îmbunătățite → **CUM AM PUTEA SĂ**

De exemplu;

- Cum am putea să creăm un mediu atractiv care să ajute voluntarii să colaboreze mai bine și mai eficient în mediul urban?

Aici organizația de voluntariat demonstrează nevoia de structurare a organizației ca un rezultat al unei slabe colaborări în mediul urban. Scopul este să adunăm noi soluții care ar putea ajuta organizațiile de voluntariat să fie mai eficiente în munca cu oamenii și care ar adapta prioritățile lor la mediul în schimbare.

- Cum am putea să ne adaptăm abilitățile și calitățile într-un mod care îi va ajuta pe voluntari să facă tot ce este mai bun, în următorii 5-10 ani? (folosind scenariul x)

Ne întrebăm dacă voluntarii sunt pregătiți corespunzător pentru viitor și pot alege o nouă abordare pentru a crește nivelul de înțelegere asupra abilităților necesare pentru următorii 5-10 ani. Aceasta va ajuta organizația să-și regândească politica și să dezvolte resurse pentru a accelera dezvoltarea profesională a voluntarilor săi.

Descoperirea: înțelege provocarea

Ai definit provocarea care te conduce prin procesul de învățare reciprocă. Acum trebuie să investești timp pentru a înțelege provocarea. Descoperirea constituie o bază solidă pentru ideile tale. (Fig 3)

Revizuieste provocarea: analizează lista de criterii și limitări. Discută cu echipa ta dacă trebuie să adaugi sau să schimbi lista. Gândește-te de ce ar avea oamenii nevoie, ar dori sau ce ar implica provocarea.

Împărtășește ceea ce cunoști: notează ce știi despre provocare, observațiile și notele tale, interpretează-le. Definește ceea ce nu cunoști. Notează și transmite ceea ce nu cunoști sau nu înțelegi încă. Postează aceste întrebări într-o zonă diferită.

Definește-ți grupul țintă: ia în considerare un spectru larg care va fi conectat cu provocarea ta. Gândește-te la legăturile pe care acești oameni le au cu subiectul tău. Cine sunt admiratorii? Care sunt scepticii? De cine ai mai multă nevoie? Creează o panoramă vizuală celor pe care îi consideri principalul tău grup țintă.

Ceea ce ai învățat din această etapă îți va oferi o retrospectivă și o înțelegere care îți va permite să cunoști provocarea într-o formă nouă, fiind totodată un catalizator pentru noile idei și activități. Următorul șablon „Înțelege provocarea” te poate ajuta. Poți reveni la acest șablon în etapele următoare, când vei avea mai multe întrebări.

Reține faptul că nu fiecare reflecție conține în întregime informații noi. Adesea vei găsi lucruri pe care le-ai cunoscut anterior, dar exercițiul de „Înțelegere a provocării” îți poate oferi o nouă perspectivă. Câteodată ideile noi te pot duce într-o direcție diferită de ceea ce ai anticipat.

Înțelege provocarea

Redefinește provocarea

Transmite ceea ce cunoști

GÂNDURI, CONSTRÂNGERI, BARIERE

CE CUNOSC DEJA

GRUPUL ȚINTĂ EXTINS

Stabilește-ți grupul țintă

grupul țintă- nucleu

DORESC SĂ CUNOSC MAI MULTE DESPRE

Grupul țintă – extins

șablonul 1

Exemplu: grupul care lucrează la întrebarea „Cum mă pot ajuta instrumentele TIC să implic mai mulți voluntari pentru a atinge scopurile organizației mele?” a identificat următoarele:

Redefinește provocarea (constrângeri, bariere): nu s-a realizat o bună comunicare între asociațiile de voluntariat. Nu s-au împărtășit exemplele de bună practică, valorile, scopurile, resursele umane, cunoștințele, metodologiile.

Transmite ceea ce cunoști (Ce cunosc deja): scopurile organizației; există organizații cu scopuri similare. Există o multitudine de instrumente TIC pentru strângerea de fonduri și informare. Sunt oameni care și-ar dori să lucreze ca voluntari, dar trebuie motivați și îndrumați. Există o criză a refugiaților.

Grupul țintă extins (stabilirea grupului țintă). Potențialii voluntari (studenți, tineri, adulți). Manageri ai sectorului al treilea, profesioniști cu cunoștințe tehnice.

Doresc să cunosc mai multe despre scopurile altor organizații din țări diferite; mai multe oportunități de formare despre coaching, team building, noile instrumente TIC pentru strângerea de fonduri. Abilități și competențe pentru a trata criza refugiaților.

Rezultatul este un tablou complet al nevoilor voluntarilor, care sunt pline de înțeles, dar nu cu acțiune directă. O analiză simplă permite grupului să treacă de la observații concrete ale unei nevoi particulare la descoperirea mai multor motive abstracte și presupuneri care dezvăluie realizări neașteptate despre o situație specifică.

Interpretează: Definește direcția

Definește direcția este o expresie concisă a ceea ce ai învățat în pașii anteriori. Adresează-ți întrebarea: „De ce dorim să facem asta?” „De ce ar avea oamenii nevoie, ce ar dori sau cum s-ar implica în acest subiect?”. Aceasta te va ajuta să-ți încadrezi punctul de vedere. (Fig 4)

De ce dorim să facem asta?

Voluntarii noștri
au nevoie
de o nouă
dezvoltare profesională

deoarece

Voluntarii noștri

au nevoie
de o nouă
dezvoltare profesională

deoarece

Generează idei:

Această etapă presupune producerea ideilor. Brainstorming-ul te încurajează să gândești într-un mod expansiv și fără constrângeri. În această fază nu există idei proaste. Chiar dacă o idee nu pare realistă, poate fi o idee strălucită pentru altcineva.

Aceste reguli vor face ca sesiunea ta de brainstorming să fie focalizată, eficientă și distractivă:

- Nu spune NU!, folosește DA, și...
- Nu vă întrerupeți unii pe alții
- Fiecare idee este bună
- Fii pozitiv
- Focusează-te pe cantitate, nu pe calitate
- Creează prin colaborare, construind pe ideile celorlalți

Când ai terminat, continuă cu selectarea ideilor: cele asupra cărora dorești să lucrezi și cele pe care le consideri promițătoare. Folosește șablonul 2.

Selectează ideile promițătoare

Șablonul 2

De exemplu, un grup care lucrează la întrebarea „Cum putem crea un mediu atractiv care să ajute voluntarii să colaboreze mai bine/mai eficient în mediul urban?”, a avut mai multe idei care au fost regrupate într-o grilă, după cum urmează:

Un voluntar ar putea să participe la un proces de voluntariat, luând parte la „zilele de practică” (a sta în umbra unui angajat), să constate un mediu confortabil și o echipă prietenoasă, să desfășoare activități interesante (team-building); de asemenea, să simtă valoarea lucrului făcut. Mai mult decât atât, atestatele/adeverințele ar putea aduce un plus de valoare.

Creează un prototip

Deții deja o idee, iar prototipul îți permite să o împărtășești și altor oameni, discutând perfecționarea ei și testând-o în mediul de lucru. Alege forma care se potrivește cel mai bine ideii tale. Ai putea crea:

- Un storyboard (succesiune de cadre ale unei animații)
- O diagramă
- O reclamă
- Un model

Păstrează în minte întrebările care îți vin în timp ce creezi un prototip. Revizuiște-le și răspunde în timp ce îți dezvoltă ideea. În timpul prezentării poți face schimbări și poți mări rezoluția.

Activitățile de monitorizare

Când se finalizează activitățile de învățare reciprocă, oamenii se simt entuziași. Dar cum schimbăm acest lucru în acțiune? Un exemplu de activitate de continuare ar fi următorul:

Fă o promisiune/ Ia-ți un angajament

Pentru a-i convinge pe participanți să facă o schimbare pozitivă pentru viitor în organizația lor cu prototipul pe care l-ai creat, ia-ți un angajament: promite că vei face o schimbare la locul de muncă ce va avea un efect pozitiv în ceea ce privește întrebarea cheie și prototipul legat de aceasta.

Te poți gândi pentru câteva minute la finalul procesului de învățare reciprocă sau o pot face participanții acasă.

De exemplu, pentru grupul cu întrebarea „Cum am putea să creăm un mediu atractiv care să ajute voluntarii să colaboreze mai bine/mai eficient în mediul urban?”, promisiunile posibile ar fi:

- Promit să contactez Consiliul municipal pentru a stabili o întâlnire.
- Promit să contactez o altă asociație pentru a vedea dacă putem face un schimb de voluntari.
- Promit să creez o pagină de facebook pentru voluntarii din orașul nostru.

Este bine ca grupul să rămână conectat și să observe schimbarea. Se poate stabili o întâlnire de monitorizare (follow-up) după aproximativ 2 luni, fie față în față (varianta ideală) sau pe Skype.

Pentru a remarca schimbarea pe care a făcut-o procesul de învățare reciprocă, participanții s-ar putea gândi la următoarele întrebări și ar putea transmite răspunsurile lor în sesiunea de follow-up (monitorizare):

- Ce am făcut pentru a-mi ține promisiunea?
- Ce s-a întâmplat?
- S-a schimbat ceva? Ce anume?
- Care sunt aspectele pe care aș dori să le îmbunătățesc?
- Ce nu a funcționat?
- Ce necesită o cercetare ulterioară?
- Această schimbare a fost pozitivă sau negativă? De ce?
- Ce intenționezi să faci în continuare?

Întrebările se pot discuta cu grupul, iar răspunsurile fiecăruia pot fi comparate. Ia în considerare următoarele priorități:

- Prioritizează feed-backul: care aspect este cel mai important pentru a deveni un succes?

- Sortează-ți notițele și, printr-o viziune de ansamblu, stabilește cărui feedback dorești să-i răspunzi.
- Integrează în conceptul tău feedback-ul apreciat. Schimbă ceva.
- Subliniază ceea ce a fost bine primit, apreciat.

Apoi, poți crea un prototip nou, îmbunătățit. Dacă e nevoie, poți să reiei feedbackurile și să-ți îmbunătățești conceptul.

În timpul sesiunilor/ ce am învățat de la participanți

Sesiunile de grup oferă participanților o bună viziune de ansamblu asupra unei provocări. Dar, dacă încerci să obții o înțelegere profundă a motivației oamenilor, este bine să stabilești sarcini individuale pentru acasă, în timpul sesiunilor de învățare reciprocă. Adesea, participanții consideră exercițiile de acasă mai puțin intimidante decât munca în echipă și sunt încântați să se exprime în moduri diferite. Acest format i-ar ajuta să se simtă mai confortabil.

Învățați din tema pentru acasă a participanților și explicați-le cât mai clar de ce ar trebui să-și înregistreze, să-și consemneze activitățile.

Solicitați-le, spre exemplu, să se documenteze. Acest lucru te poate ajuta să le înțelegi modelul mental al unei zile de lucru cu voluntarii. Pe ei îi poate ajuta să obțină o înțelegere a priorităților și a opțiunilor lor.

Faptul că le ceri participanților să-și înregistreze experiențele îți permite să înveți mai multe despre ei pe durata unei perioade mai lungi. Sfătuiește-i să-și împărtășească gândurile, deciziile și emoțiile.

Creează un document vizual

Pe un perete trasează o schiță vizibilă pentru toată lumea sau creează un document online la care să aibă acces toți participanții echipei. Notează sarcinilor de lucru, ideile, întâlnirile și activitățile finalizate. Un document consistent le va permite participanților să-l recitească, să revină asupra listei când vor avea întrebări și să ia decizii pe parcursul zilei. S-ar putea să nu reușești să discuți cu fiecare, așa că e recomandat să-ți faci un inventar acum, pentru a te putea întoarce la listă în etapele următoare.

Revizuieste documentul împreună cu grupul: Priviți împreună materialele, solicitați-le să-ți argumenteze alegerea unor detalii, dar și să precizeze ce au simțit în legătură cu cele menționate.

Atelierul de scenarii

Anexa 1

Atelierul „Scenariul viitorului”

În timpul primei noastre întâlniri transnaționale, toți participanții au fost invitați să ia parte la un „Atelier de scenarii”. Scopul principal a fost să lanseze o discuție despre „care ar fi activitatea ideală în sectorul al treilea, imaginată în anul 2025 sub forma a 4 scenarii diferite”. Primul scenariu se referă la un Scenariu Tehnologiei (majoritatea

acțiunii de voluntariat are loc online); al doilea scenariu este despre Creșterea inechității sociale (al treilea sector va trebui să ofere mai multe servicii pentru a preveni marginalizarea, decât a făcut-o inițial); al treilea scenariu se axează pe Comunități libere (oamenii aderă la o structură mai liberă, formele tradiționale de asociere sunt transformate), iar al patrulea scenariu Status quo – situația actuală (activitatea în sector rămâne aceeași ca în prezent). Fiecare grup a fost responsabil de câte un scenariu, a identificat și a transmis abilitățile necesare în fiecare situație.

Primul scenariu – Scenariul Tehnologiei

Organizația noastră este în fruntea sectorului al treilea (sectorul nonprofit). Pe cât este posibil, folosim tehnologia pentru a ne rezolva problemele și a ne îndeplini sarcinile. Când îmi permite timpul, îmi place să găsesc soluții sau căi mai eficiente pentru a duce la bun sfârșit o sarcină.

Fiecare dintre noi dispune de o tabletă care este conectată wireless la celelalte dispozitive din birou. Toată lumea lucrează pe internet, fără rafturi, fără dulapuri de acte. Este un birou fără hârtii, totul este pe Cloud. Birou nostru e destul de restrâns pentru numărul de oameni care îl folosesc – doar câteva birouri și săli de ședințe, una dintre ele fiind folosită și ca un cabinet de IT când avem vizitatori care trebuie să comunice cu colegii pe Skype. Avem, de asemenea, doi roboți „Stan” și „Oli”. Stan este programat să cumpere bilete, să verifice orarul, ne ține la zi cu notificările și ne aduce gustările la birouri. Oli poate fi găsit curățnd podeaua. E priceput la a curăța firmiturile de la gustările noastre. Câteodată se urcă pe birouri pentru a le face imaculate.

Noi îi recrutăm pe voluntari online. Nu e nevoie ca ei să vină la birou, totul se face de la distanță. Lor le place să muncească de acasă, pentru că pot face voluntariat în timp ce au grijă de familie. Dar unii spun că e mai bine ca voluntarii să se întâlnească și să-și asume împreună sarcinile. Trebuie să existe o aplicație și pentru asta?

Pe măsură ce își arhivează sarcinile și progresează, voluntarii sunt recompensați cu insigne pe care le pot folosi ca o dovadă a competențelor și a experienței lor la locul de muncă. Există și o rivalitate între voluntarii care adună mai multe insigne și le afișează pe rețelele de socializare.

Al doilea scenariu – Creșterea inechității sociale

În ultimii ani am preluat un număr mare de imigranți. Desigur, există și un efect al acestui lucru. Este mai greu să găsești un loc de muncă, a crescut numărul șomerilor, astfel încât mulți trebuie să se descurce pe cont propriu. Asta înseamnă că tot mai mulți oameni se întorc la agricultură pentru a se susține, luând în arendă o bucată de pământ.

Oamenii depind tot mai mult de sprijinul reciproc. Bisericile se implică prin banca de alimente, mese gratuite, consiliere a datoriilor, găzduire, mai ales în perioadele reci. În acest timp, bogații nu sunt interesați de traiul săracilor. Pur și simplu nu vor să asculte cealaltă realitate.

Societatea devine tot mai instabilă, apare o nouă clasă socială, pe care oamenii o numesc precară. Unii dintre noi sunt în pericol din cauza celor fără un loc de muncă stabil. Avem nevoie de sprijin guvernamental care să creeze cooperare între organizații și un plan comun de organizare socială.

În calitate de lucrători ai celui de-al treilea sector, nonprofit, grupul nostru țintă îl reprezintă cei slabi, chiar dacă suntem dependenți de societate pentru a-i putea ajuta pe ceilalți sau pentru a supraviețui noi înșine. Dorim să vedem o societate unde nu suntem *noi* și *ei*. Dorim să ne punem în slujba unui bine măreț. Rolul nostru este de a încuraja, forma și ajuta oamenii să-și descopere talentul. Dorim să devină capabili să facă lucruri care le plac, fără să le fie frică. Avem nevoie de stabilitate pentru a ne concentra pe termen lung și a sprijini cât mai multe grupuri sociale. Avem nevoie de voluntari la nivelul de bază pentru a face munca necesară. Trebuie să-i ghidăm și să-i încurajăm. Avem nevoie de resurse de timp.

Scenariul al treilea - Comunitățile libere

Acum lucrăm la proiectul nostru. Este destul de ușor de înțeles și include diferite elemente. Răspundem nevoilor locale și suntem mândri de contribuția la comunitatea locală.

Problema noastră este că voluntarii nu se angajează pe termen lung. Vin și ne ajută entuziasmați, apoi pornesc în călătorii sau au grijă de nepoți. Și trebuie s-o luăm de la capăt, să formăm alți voluntari, care ne ajută și pleacă la rândul lor.

Există un alt grup care lucrează în orașul apropiat. Nu știu sigur cu ce se ocupă ei, dar unele lucruri sunt similare, cred că îi ajută pe cei dezavantajați din societate. Se pare că au un serviciu, unde oamenii pot apela la ajutor.

Avem nevoie de mai mulți oameni cu experiență, un manager sau un coordonator de voluntari care poate recruta și motiva voluntarii, o persoană care poate conduce baza noastră de date; nu e niciodată la zi; de cineva care cunoaște al treilea sector, care se poate documenta despre diferite resurse care ne-ar putea ajuta; avem nevoie de o persoană care ne poate manageria resursele și poate atrage fonduri suplimentare.

Scenariul al patrulea – Status Quo – situația actuală

Suntem tot aici. Visăm la un viitor mai bun pentru al treilea sector...pentru noi. Desigur, majoritatea muncii noastre se face acum online, dar mulți dintre colegii mei nu preferă asta. Era mai simplu înainte – se scria pe hârtie, se punea la dosar, se dădea uitării ...până când ne mutam în alte birouri și atunci trebuiau aruncate.

Suntem tot aici ...de ani de zile. Voluntarii vin și pleacă. Personal nou pe contracte temporare, câteva luni și pleacă pentru un job mai bun în altă parte. Nu putem să-i învinovățim.

Câteodată trebuie să ne refuzăm clienții. Nu avem cine să ne ajute până când ni se alătură alți voluntari. Facem tot ce putem, dar câteodată nu e de ajuns. Oamenii au așteptări mai mari în zilele noastre.

Este greu pentru organizațiile nonguvernamentale. Sunt întotdeauna în căutare de noi surse de finanțare. Dacă nu ar fi nevoite să plătească taxe, banii lor ar avea o altă valoare, iar personalul lor s-ar simți mai apreciat de către stat.

Niciodată nu e un aspect de neglijat angajarea unui personal calificat. ONG-urile își doresc să angajeze personal calificat, dar cum poți să validezi experiența și învățarea informală? Asta înseamnă că mulți candidați eligibili sunt trecuți cu vederea.

ONG-urile doresc să ofere servicii eficiente și de înaltă calitate, dar acest lucru nu este întotdeauna posibil. Întotdeauna trebuie să se adapteze unui mediu în schimbare și birocrăției.

Este nevoie de tot mai multe resurse într-o economie în scădere. Dacă ziua ar avea mai multe ore! Ar fi bine dacă am avea pe cineva care să lucreze la partea administrativă – e atât de multă birocrație în zilele noastre! E foarte stresant! Nu ai timp să te oprești și să gândești. Nu ai timp să fii creativ.

Abilități identificate în fiecare scenariu

- *Competențe tehnologice* - înțeleg competențele tehnice cum ar fi managementul bazei de date, web-ul, rețele sociale, paginile de internet, au o viziune clară;
- *Abilități interpersonale* – interacționează cu succes cu o mare diversitate de oameni: reflecția asupra cunoștințelor și abilităților; autoapărare, curaj, stimă de sine, comunicare și interacțiune, abilități interculturale, sensibilitate multiculturală;
- *Abilități de adaptare* – flexibilitate în adaptarea la nevoile momentului: flexibil, adaptabil la noi situații;
- *Abilități de organizare și planificare* – capabil să planifice proiecte, evenimente și programe, să stabilească obiectivele și nevoile, precum și să evalueze opțiunile; strângere de fonduri, cunoștințe despre crowdfunding (strângere de fonduri din surse online), managementul proiectelor de voluntariat.
- *Gândire critică* – revizuieste idei sau puncte de vedere diferite; cercetează toate posibilitățile; Negociere și Diplomație
- *Abilități de cercetare* - știe cum să găsească și să adune informații relevante; cunoștințe despre sectorul al treilea (nonprofit).

În tabelul de mai jos, puteți găsi competențele necesare, identificate de fiecare grup:

Primul scenariu Scenariul tehnologiei	Al doilea scenariu Creșterea inechității sociale	Al treilea scenariu Comunități libere	Al patrulea scenariu– Status Quo –situația actuală
<ul style="list-style-type: none"> • Competențe tehnice • Reflecție asupra cunoștințelor și abilităților 	<ul style="list-style-type: none"> • Negociere • Diplomație • Sensibilitate multiculturală • Autoapărare • Curaj 	<ul style="list-style-type: none"> • Managementul bazei de date • Rețele de internet • Cunoașterea celui de-al treilea 	<ul style="list-style-type: none"> • Management general • Management de proiect • Management de voluntariat

personale <ul style="list-style-type: none"> • Flexibil, adaptabil noilor situații; • Dornic să iasă din zona de confort • Abilități interculturale 	<ul style="list-style-type: none"> • Farmec personal • Abilități practice • Competențe TIC • Strângere de fonduri • Rețele de internet • Organizare • Stimă de sine ridicată 	sector <ul style="list-style-type: none"> • Competențe TIC, web, rețele sociale • Viziune clară • abilități interpersonale • Cunoștințe despre crowdfunding (fonduri online) 	<ul style="list-style-type: none"> • Creativitate • Comunicare și interacțiune
--	---	--	--

Raportul de benchmarking „Abilitățile necesare coordonatorilor de voluntari”

De la digitalizare spre abilități – ideile coordonatorilor de voluntari referitoare la viitoarele abilități necesare

Rezumat

Proiectul Erasmus + „Abilitățile viitoare pentru al treilea sector” (FUTUR3) stabilește viitoarele abilități necesare managerilor și coordonatorilor de voluntari în 10 țări europene (Bulgaria, Finlanda, Ungaria, Italia, Letonia, Polonia, România, Turcia și Marea Britanie). Aceasta este o privire de ansamblu asupra rezultatelor.

Analiza comparativă a inclus de asemenea descoperirea unor exemple de bună practică în formarea coordonatorilor de voluntari sau în managementul voluntariatului. Acestea pot fi găsite într-un raport separat.

Modelul de scenariu

Munca noastră s-a bazat pe un model de patru scenarii, care s-au dezvoltat folosind experiențele partenerilor, diverse surse precum și rezultatele unui workshop cu profesioniști finaliști din domeniul ONG-urilor. Modelele noastre anticipează următoarele scenarii și competențele necesare pentru acest sector:

- Status Quo (situația actuală) – organizațiile sectorului al treilea își vor continua activitatea, dar vor avea nevoie să se adapteze la schimbare. Abilități necesare: management general și al proiectelor, finanțare sigură, printre altele.
- Comunitățile libere – comunitățile sunt mai puțin stabile decât înainte, făcându-i pe oameni să devină nomazi; acest fapt crește nevoia de a se descurca cu voluntari implicați pentru scurte perioade de timp. Abilități necesare: competențe TIC (bază de date), viziune/strategie, relații interpersonale.

- Creșterea inechității sociale – vizează, de exemplu, bunăstarea și migrația, iar sectorul al treilea trebuie să devină mai responsabil în furnizarea de servicii. Abilități necesare: multiculturalism și înțelegerea diversității, competențe interpersonale și negociere.
- Scenariul tehnologiei/ digitalizarea – oamenii își doresc să participe mai mult online, astfel devin evidente noi modalități de comunicare și de formare a comunităților.

Experții intervievați din fiecare țară pentru acest raport s-au așteptat ca scenariul tehnologiei să fie cel mai probabil pentru viitorul apropiat, dar după prezentarea modelului, profesioniștii din mai multe țări au considerat că toate scenariile vor modela viitorul în sectorul al treilea european.

Cei 485 coordonatori de voluntari care au luat parte la studiul nostru au considerat că munca în echipă, comunicarea, depășirea stereotipurilor și abordarea lipsită de prejudecăți sunt cele mai importante abilități necesare, reflectând ideea că toate scenariile se vor realiza în viitor, într-o anumită măsură, chiar dacă vor domina cele care vor opera sub noțiunea de status quo.

Concluzii

Au realizat mai multe observații, în principal asupra modului în care este definit sectorul al treilea și care sunt abilitățile necesare.

- Există diferite definiții legale ale sectorului al treilea, preum și soluții legale care protejează organizațiile nonprofit în public și în activitatea de afaceri. Totodată, importanța acestui sector în calitate de angajator este în creștere.
- Statele au modalități diferite de a aborda ideea profesionalizării sectorului ONG-urilor. Am observat diferențe evidente în oferta educațională către forța de muncă în acest sector. Lipsa profesionalizării reprezintă o consecință a unei participări scăzute a sectorului non-guvernamental în modelarea strategiilor locale.
- Nevoia de formare și calificarea care sunt necesare pentru coordonatorii de voluntari se concentrează pe abilitățile universale legate de managementul activității de voluntariat. Dintre activitățile educative preferate sunt menționate managementul muncii în echipă și angajamentul asumat de voluntari. Se poate spune că profesioniștii din domeniul ONG-urilor lucrează asemenea scenariului status quo.
- Abilitățile necesare în contextul viitoarelor abilități în acest sector se referă la cooperarea internațională și la modelarea atitudinii de deschidere față de alte culturi. Aceste nevoi apar din constatarea creșterii diversității culturale în Europa. De asemenea, este o cerere crescută de formare în cooperarea internațională și voluntariat.
- Putem trage concluzii despre direcția viitoare în dezvoltarea sectorului conform scenariului tehnologic. Așteptări:
 - Noi forme de participare în sector prin intermediul rețelelor de socializare și a grupurilor informale de pe internet; voluntariatul online va câștiga teren.

- Creșterea importanței formelor moderne de comunicare, publicitate și metode de administrare a organizației non-guvernamentale.
- Scenariul dezvoltării tehnologice pare inevitabil și necesită o achiziție de competențe în crearea și gestionarea comunicării online.

Luând în considerare rezultatele acestui studiu, propunem următoarele acțiuni pentru a ajuta sectorul al treilea european să-și administreze viitoarele competențe necesare:

- **Promovarea digitalizării:** personalul, administratorii, precum și voluntarii au nevoie de competențe TIC și de acces la infrastructura care le permite să comunice de la distanță folosind tehnologia mobilă.
- **Oamenii sunt pe primul loc.** Acum și în viitor, abilitățile de comunicare, munca în echipă, responsabilizarea individuală și de grup reprezintă esența muncii coordonatorilor de voluntari. Cu ajutorul digitalizării, formele se pot schimba, dar abilitățile trebuie să rămână la locul lor.
- **Migrația este o șansă pentru setorul al treilea.** Abilitățile interculturale și depășirea stereotipurilor sunt vitale pentru munca cu voluntarii. Sectorul al treilea joacă un rol important în integrare.
- **Construiește pe diversitate.** Prin diversitate, nu ne referim la migrație, ci la abilitatea de a munci cu grupuri diferite ca vârstă, religie, minoritate etc. Acestea necesită competențe de depășire a stereotipurilor, sensibilitate și comunicare.
- **Colaborarea în sesiunile de formare.** Recomadăm colaborarea între organizațiile societății civile, instituțiile educaționale, sindicate și organizații profesionale pentru a stabili modalități oncrete de îmbunătățire a capacităților profesionale ale forței de muncă din sectorul al treilea.

Puteți găsi raportul complet pe wbsite-ul nostru. Pe aceeași pagină puteți găsi și exemplele de bună practică. <http://www.futur3skills.eu/futur3skills/index.php/results>

Anexa 3

Chestionar

Întrebările chestionarului

- Țara
- Vârsta
- Sexul
- Care este profilul organizației pentru are lucrezi? (alege dintre următoarele:
 - sport, turism, agrement, hobby
 - servicii sociale, urgență și servicii de prim ajutor
 - cultură și artă
 - educație și cercetare
 - mediul de afaceri și asociații profesionale

- sănătate
- protecția mediului
- alte domenii
- Nivelul de educație (alege dintre următoarele:
 - învățământ primar
 - gimnaziu
 - liceu
 - învățământ superior
- Domeniul de educație (întrebare deschisă: descrie cu precizie domeniul, specializarea etc)
- Care au fost motivația muncii cu voluntarii?
 - am experiență în munca cu voluntarii
 - sarcina de lucru este strâns legată de traseul meu educațional
 - a fost decizia mea personală
 - am ales această responsabilitate din întâmplare
 - a fost o atribuție dată de un superior
 - nu era cine să o facă
 - alte motive (de precizat)
- Pentru cât timp ai lucrat cu voluntari?
 - nu mai mult de un an
 - 1-2 ani
 - 2-3 ani
 - Mai mult de 3 ani
- Care sunt atribuțiile tale în ceea ce privește munca cu voluntarii? (alege dintre următoarele:
 - a. informații despre voluntariat (încurajarea voluntariatului, oferirea de informații, promovarea voluntariatului pe internet și în afara organizației)
 - b. coordonarea activității de voluntariat – management (stabilirea sarcinilor și a responsabilităților voluntarilor, sprijinirea voluntarilor în activitatea lor, verificarea îndeplinirii sarcinilor)
 - c. administrative (furnizarea de documente, semnarea contractelor, culegerea opiniilor despre munca voluntarilor, altele)
- Ce abilități ar trebui să dețină un coordonator al muncii de voluntariat?

Abilități	Foarte important	Mai puțin important	Neimportant	Nu mă pronunț
Coordonarea echipei				
Gestionarea				

conflictelor				
Planificarea activității membrilor				
Punerea în aplicare a sarcinilor				
Un bun lider				
Administrative și de informare				
Elaborarea unor conținuturi interesante pentru promovarea muncii voluntarilor				
Managementul timpului				
Cunoașterea legilor care reglementează munca voluntarilor				
Abilitatea de a culege informații despre nevoi				

- Ai luat parte la o formare care te-a ajutat să dezvolți abilități în munca cu voluntarii?
 - Da (descrie subiectul formării)
 - Nu
- Care sunt abilitățile legate de managementul voluntarilor pe care le consideri importante în activitatea viitoare?

Abilități	Foarte important	Mai puțin important	Neimportant	Nu mă pronunț
Comunicare				
Muncă în echipă				
Managementul proiectului				
Administrative				
Cunoașterea legislației locale și lobby pentru politici publice				
Strângere de fonduri: fonduri locale, licitații				
Relații publice: relații cu publicul, mass-media și alte instituții; organizare de campanii				
Cercetare privind nevoile grupurilor vulnerabile				
Angajamentul pentru voluntariat				
Susținerea participării pe plan local				

Experiența de muncă în diferite sectoare și derularea unor colaborări cu alte agenții				
Cooperarea cu organizațiile locale				
Experiență de muncă într-un mediu multicultural				
Cooperare internațională				
Rețelele de internet și lobby				
O abordare flexibilă și de acceptare a persoanelor din alte culturi				
Depășirea stereotipurilor, empatia				
Rețele de socializare				
Comunicații electronice				
Promovarea pe pagini web				

Organizare de campanii pe internet				
------------------------------------	--	--	--	--

13. Menționează alte formări profesionale la care ai dori să participi.

Anexa 4

Studiu

Care sunt activitățile tale curente sau viitoare legate de voluntariat?

Ce înțelegi tu prin competențele voluntarilor în viitor?

Consideri că ți se potrivește modelul de învățare reciprocă?

Acest model te duce cu gândul la viitorul voluntariatului sau la nevoile organizației?

Care etapă a acestui model este, în mod special, interesantă pentru tine?
