

# Talk with me

Volunteer language mentors  
for refugees



## Manualul proiectului





Proiectul „Talk with me” a fost finanțat prin programul Erasmus+. Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru producția acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului. Acesta reflectă doar opinia autorilor, iar Comisia nu este răspunzătoare pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.



# Cuprins

Introducere.....	1
1. Recrutarea voluntarilor.....	2
2. Orientarea și training-ul voluntarilor.....	3
3. Recrutarea refugiaților.....	4
4. Orientarea și training-ul refugiaților.....	6
5. Sesiunea introductivă și formarea perechilor.....	7
6. Implementarea celor 10 întâlniri.....	9
7. Managementul proiectului.....	10
a. Structura și organizarea temporală a programului.....	10
b. Producerea materialelor de învățare.....	11
c. Pregătirea și logistica.....	11
d. Supervizarea și monitorizarea programului de voluntari.....	11
e. Comunicarea internă.....	12
f. Comunicarea externă/ PR și diseminarea.....	13
g. Evaluarea.....	13
h. Aspecte financiare.....	14
8. Evenimentul de multiplicare.....	15

# Introducere

Ideea principală a acestui proiect a fost de a crea un cadru ușor de multiplicat care să poată fi folosit în diferite proiecte pentru a facilita integrarea refugiaților în comunitățile gazdă.

Din experiența noastră, una dintre cele mai importante nevoi ale refugiaților, după ce se stabilesc în Europa, este de a vorbi limba locală. Acest lucru le oferă șansa de a studia, munci și pur și simplu de a-și trăi viețile acolo. Dar acesta este doar un pas mic către a deveni o parte din comunitate.

Așadar, ne-am dorit să creăm un context unde oameni cu diferite experiențe de viață, localnici și refugiați, să se poată întâlni și stabili relații unii cu alții. Am conceput un curs neconvențional de limbă care are scopul de a-i face pe tineri să se conecteze cu adevărat, să-și împărtășească experiențele și să exploreze cultura celuilalt, facilitând un mediu confortabil pentru acest scop.

Având acest lucru în vedere, am conceput un program de voluntariat cu o durată de 10 săptămâni, care presupune 10 întâlniri, pentru tinerii localnici, în care ei au ocazia de a participa ca mentori de limbă pentru refugiații de o vârstă cu ei. Fiecare voluntar este alocat unui refugiat, ei întâlnindu-se pe perechi și discutând diferite subiecte în fiecare săptămână pentru aproximativ o oră. Atât voluntarii cât și refugiații beneficiază de traininguri înainte de începutul programului în care sunt pregătiți, pe de o parte pentru munca pe care trebuie să o facă împreună, iar, pe de altă parte, pentru învățarea interculturală. Am folosit conversația și învățatul/predatul unei limbi străine ca o unealtă pentru a construi un pod între culturi. În timpul acestui proces, rolurile de student/profesor sunt intersanjabile, iar atmosfera școlară este înlocuită de una mai informală, care favorizează încrederea și, de ce nu, prietenia.

Acest document, „Talk with Me – Ghidul proiectului”, este structurat în 7 secțiuni care sunt concepute astfel încât să ofere oricărei organizații doritoare indicațiile pentru a implementa cu succes și eficiență un program similar de voluntariat.

În materialul care urmează veți putea găsi opiniile noastre comune și felul cum poate fi organizat și coordonat un astfel de proiect, în baza experiențelor avute de către cele 3 organizații participante: **Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V.**, Passau, Germany, **Fundația Tulip**, Sofia, Bulgaria și **Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca**, Cluj-Napoca, Romania.

# 1. Recrutarea voluntarilor

Recrutarea voluntarilor este un pas foarte important în orice proiect de voluntariat. Rezultatele proiectului depind foarte mult de cât de mult cred voluntarii în ideile proiectului, de entuziasmul lor și seriozitatea cu care abordează sarcinile necesare, precum și de multe alte aspecte. Așadar, o atenție deosebită trebuie alocată acestei părți.

În primul rând, este important să decidem care ar trebui să fie responsabilitățile potențialului voluntar, acest lucru însemnând că trebuie să creăm o descriere a postului voluntarului. În cazul nostru, ne-am decis asupra acestor sarcini ca fiind principalele și minimul necesar pentru funcționarea proiectului:

- Participarea la toate trainingurile și întâlnirile
- Pregătirea pentru întâlnirile cu refugiații
- Comunicare regulată cu coordonatorul programului și cu refugiatul alocat
- Documentarea activităților și prezentarea unei evaluări finale a muncii lor.

În al doilea rând, este important să se decidă, împreună cu echipa de proiect, care sunt principalele caracteristici pe care voluntarii ar trebui să le aibă, în relație cu sarcinile pe care doriți să i le alocați. Acest lucru presupune crearea unui profil al voluntarului. În cazul nostru, am decis că acestea sunt caracteristicile de bază și esențiale pentru funcționarea proiectului:

- Disponibilitatea de a lucra într-un mediu multicultural
- Interesul de a comunica cu alți oameni și de a descoperi alte culturi
- Responsabilitatea și disponibilitatea de a-și lua angajamentul de a participa la cele 10 întâlniri.

După ce responsabilitățile și profilul voluntarului sunt clare, este timpul să:

- Creăm un call pentru voluntari care include: caracteristicile și responsabilitățile voluntarului, certificatele obținute, detalii importante despre activitate (oră, loc, persoanele implicate) și o scurtă descriere a proiectului.
- Alcătuirea unui chestionar în care voluntarii pot scrie despre motivația, interesele, disponibilitatea lor, etc.

Următorul pas este de a face informația să ajungă la persoanele interesate, prin distribuirea call-ului prin mijloacele potrivite pentru oamenii la care doriți să ajungeți. Aici sunt câteva opțiuni:

- Întrebarea prietenilor
- Prezentarea proiectului în universități
- Distribuirea de fluturași
- Prin alți voluntari activi în organizație
- Prin cooperări cu centre și organizații de voluntariat
- Prin folosirea platformelor online pentru voluntariat
- Social media etc.

Selecția voluntarilor se poate face în baza formularelor pe care le completează pentru a aplica, modului în care se potrivesc cu profilul voluntarului, interesul lor pentru munca necesară și/sau în timpul training-ului inițial. Dacă nu toți aplicanții care sunt potriviți pot fi implicați în același timp, este o idee bună să folosiți o listă de așteptare, pentru a păstra legătura cu potențialii voluntari. Este important să le găsiți acestora, cât mai curând posibil, muncă de voluntariat în organizația dumneavoastră sau să le sugerați alte opțiuni celor interesați, așa încât să le păstrați ridicat nivelul de motivație.

## 2. Orientarea și training-ul voluntarilor

Deși calificările pre-existente nu sunt necesare pentru voluntari, ei nu sunt pregătiți să înceapă activitățile imediat după selecție. Training-ul inițial este foarte important, atât pentru a oferi anumite informații, cât și o anumită perspectivă asupra activităților programului, care este esențială pentru eficiența acestuia.

Din perspectivă temporală, training-ul ar trebui să aibă loc imediat după întâlnirea inițială cu voluntarii sau, în orice caz, înainte de începerea întâlnirilor unu la unu dintre voluntari și refugiați. Conținutul și felul în care poate fi implementat acest training sunt descrise pas cu pas în „Talk with Me – Curriculumul training-ului pentru mentorii de limbă”. Subiectele principale sunt:

- Aspecte organizaționale – obiectivele proiectului
- Cunoștințe de bază despre refugiați și procedurile de azil (conform țării dumneavoastră)
- Training intercultural
- Limitele muncii de voluntar, rolul ca mentor de limbă

- Baze pedagogice
- Rețele locale și networking

Următoarele lucruri sunt necesare pentru implementarea training-ului:

- Listă de prezență
- Un material care să summarizeze conținutul training-ului
- Un set de instrumente care să conțină materialele ajutătoare pentru întâlniri (vezi „Talk with Me – Cutia cu instrumente”)
- Un flipchart sau o tablă cu ace (pinboard), markere, carduri
- Băuturi și gustări
- O cameră adecvată, cu îndeajuns de multe locuri
- Fluturași cu informații despre organizația dumneavoastră (opțional)

În ceea ce privește certificarea pentru acest training, există două opțiuni:

- Dați o certificare la sfârșitul training-ului, astfel încât participanții să primească o recunoaștere a pregătirii lor înainte de a începe programul, chiar dacă nu vor fi selectați
- Dați o certificare a întregii activități de voluntariat, inclusiv a training-ului, la sfârșitul celor 10 întâlniri, pentru a crește motivația voluntarilor de a termina programul.

Evaluarea este o parte foarte importantă în orice training, așadar recomandăm efectuarea ei și în acest caz de asemenea.

## 3. Recrutarea refugiaților

Chiar dacă refugiații sunt beneficiarii direcți ai acestui program, rezultatele lui depind foarte mult de participarea lor activă și de disponibilitatea lor de a contribui la bunul mers al programului. Asemenea procesului de recrutare a voluntarilor, modalitatea de a acționa este aceea de a stabili responsabilitățile refugiaților și care dintre trăsăturile lor personale pot îmbunătăți desfășurarea programului.

Principalele responsabilități ale refugiaților în programul de voluntariat sunt:

- Participarea la toate training-urile și întâlnirile
- Menținerea contactului cu coordonatorul și cu voluntarul alocat
- Propunerea subiectelor de conversație, prin prezentarea de poze la întâlniri

Caracteristicile participantului dezirabil sunt:

- Disponibilitatea de vorbi/învăța/exersa limba
- Motivația de a face parte din proiect
- Interesul în noua cultură și noul mod de viață
- A fi responsabil și de încredere

Următorul pas este crearea unui call pentru refugiați. Acesta ar trebui să ofere informații despre structura programului și grupa de vârstă cărei i se adresează, dar să includă, de asemenea, o descriere a activităților.

Este apoi responsabilitatea dumneavoastră să îl răspândiți prin mijloacele și în locurile care sunt accesibile posibililor candidați. Aici sunt câteva sugestii:

- Contactați persoane care lucrează cu tineretul, centrele de refugiați, agențiile naționale pentru refugiați, organizațiile care lucrează cu refugiați, etc. din zona dumneavoastră
- Întrebați-vă prietenii dacă știu refugiați din categoria de vârstă căutată
- Contactați universități sau alte instituții din zona dumneavoastră
- Dacă ați mai organizat proiecte care au implicat refugiații în trecut, rugați participanții acestor proiecte să-și informeze prietenii
- Rugați refugiații care deja participă în diferite programe să își aducă și prietenii



În ceea ce privește procesul de selecție, s-a dovedit folositor să efectuăm interviuri individuale cu fiecare persoană interesată, din cauza abilităților de limbă care variază. Așadar, pentru a ne asigura că fiecare persoană a înțeles despre ce este programul și că sunt disponibili să ia parte la el, recomandăm interviuri față în față.

În acest stadiu este foarte important să explicăm obiectivele și limitările programului, dar și responsabilitățile lor, ca parte din program. Încercați să subliniați că implicarea în program presupune prezența la cele 10 întâlniri și participarea activă de-a lungul programului.

În timpul interviului, nu uitați să colectați informațiile de bază despre candidați și datele lor de contact. Cei care au cunoștințe de bază ale limbii pot fi rugați să semneze un acord de participare.



## 4. Orientarea și training-ul refugiaților

Training-ul pentru refugiați este la fel de important ca training-ul pentru voluntarii care vor fi mentori de limbă. Principalul obiectiv al acestei sesiuni este de a pregăti refugiații pentru învățarea interculturală, deschizându-i astfel spre a descoperi și accepta diferențele dintre propria cultură și cea a partenerului lor. Acest lucru poate fi făcut la diferite niveluri, depinzând de abilitățile de limbă ale participantului, de vârsta sa și de alte aspecte.

Participanții ar trebui, de asemenea, să-și facă o idee legată de ce presupune munca de voluntariat. De asemenea, este importantă clarificarea rolului mentorului de limbă.

Apoi, este important să încercăm să clarificăm așteptările refugiaților participanți, explicând limitele proiectului și contribuția așteptată din partea lor. În acest stadiu, dacă pare că este necesar, încercați să explicați câteva dintre regulile și reglementările interne ale organizației, precum și câteva dintre obiceiurile locale legate de muncă.

În cronologia proiectului, acest training trebuie să aibă loc înainte de formarea perechilor voluntar-refugiat și poate contribui la selecția refugiaților.

Conținutul și modul în care poate fi implementat acest training sunt descrise în „Talk with Me – Manualul pentru sesiunea de informare a tinerilor refugiați” și „Talk with Me – Manual pentru training-ul intercultural al tinerilor refugiați”. Subiectele principale sunt:

- Training intercultural
- Obiectivele proiectului
- Ce este munca de voluntariat

Următoarele lucruri sunt necesare pentru implementarea training-ului:

- Listă de prezență
- Flipchart sau o tablă cu ace (pinboard), markere, carduri
- Băuturi și gustări
- O cameră adecvată, cu suficiente scaune
- Fluturași cu informații despre organizație (opțional)

## 5. Sesiunea introductivă și formarea perechilor

### Sesiunea introductivă

Prezentarea proiectului poate avea loc în timpul unei sesiuni introductive separate sau poate fi inclusă în sesiunea de formare a perechilor, la început. Principalul facilitator ar trebui să fie coordonatorul proiectului, dar întreaga echipă implicată în proiect ar trebui să ia parte sau cel puțin să se prezinte. În ceea ce privește participanții pentru sesiune, ei ar trebui să fie toți voluntarii și refugiații recrutați. De asemenea, și alți oameni interesați în a se implica într-un astfel de program pot participa (dacă sesiunea inițială este separată de cea de formare a perechilor).

În timpul acestei sesiuni este de o importanță crucială să prezentați din nou proiectul, într-o formă sumarizată, astfel încât să fiți siguri că toți participanții au aceeași înțelegere a ceea ce presupune acesta. Aspectele organizaționale sunt de un interes primar în acest punct. Așadar, folosiți această întâlnire pentru a clarifica aranjarea generală și câteva condiții și reguli, lăsând participanții să completeze documentele necesare și să se decidă asupra unei modalități de comunicare. Încercați să mențineți cantitatea de documente scrise la un nivel minim, pentru a evita crearea unui mediu formal, care ar putea să displace participanților și să îi deranjeze, având în același timp în vedere cerințele legale ale țării dumneavoastră, precum contractul de voluntariat sau altele. În acest punct, asigurați-vă că alocați îndeajuns de mult timp pentru a completa totul și pentru a explica într-un mod extensiv de ce este nevoie de fiecare document. Recomandăm folosirea unui acord de participare, a unui acord privind publicarea fotografiilor din timpul proiectului, a unei declarații de discreție profesională și a unei liste de prezență.

Mai jos sunt niște trucuri utile pentru a explica rolul documentelor necesare din partea participanților:

- **Forumularul de declarație** înglobează angajamentul și obligațiile din timpul proiectului.
- **Acordul privind publicarea fotografiilor din timpul proiectului** este necesar în cazul în care se dorește publicarea fotografiilor făcute în timpul sesiunilor într-un newsletter, ori pe un site, ziar, etc. Asigurați-vă că menționați unde exact doriți să le publicați.
- **Declarația de discreție profesională** are rolul de a preveni împrăștierea de informații intime și personale împărtășite între participanți și protejează drepturile personale și intimitatea fiecărui participant.
- **Lista de prezență** este, în general, o condiție din partea finanțatorului.

În cadrul acestei prezentări, încercați să stabiliți zilele din săptămână în care participanții ar fi disponibili, în cazul în care organizația dumneavoastră poate oferi un spațiu comun adecvat pentru întâlnirile unu la unu. Recomandarea noastră este să vă decideți asupra uneia sau două după-amiezi, cel mult, pentru a fi posibil pentru personalul dumneavoastră să fie mereu prezent la aceste întâlniri. Disponibilitatea într-una dintre aceste două zile se poate dovedi un criteriu pentru formarea perechilor voluntar-refugiat.

Tot ce rămâne de făcut, după partea administrativă, este o rundă de prezentare pentru ca persoanele să se cunoască între ele. Cea mai bună modalitate de a-i face pe participanți să se cunoască și să devină mai deschiși unu față de altul este de a juca jocuri și ice-breaker-e.

Aceasta este o sugestie pentru modul în care acest lucru poate fi realizat:

- Puteți începe o rundă de prezentări în care fiecare își spune numele, de ce vor să participe și așteptările lor pentru proiect. Următorul pas este să jucați un **ice-breaker**. Divizați camera în trei zone, una reprezentând „da”, una „nu” și ultima „poate/nu știu”. Coordonatorul proiectului începe prin a face afirmații precum „îmi place să fac sport”, „îmi place să citesc”, „am fost în străinătate”, „cunosc mai mult de două limbi”, „am o soră”, „anotimpul meu preferat este vara”, etc, iar participanții trebuie să se mute dintr-o parte în alta a camerei în funcție de răspunsul lor. În acest mod, informațiile personale sunt împărtășite și participanții își descoperă interesele, hobby-urile, situațiile de viață și interesele similare.

## Formarea perechilor



Ar fi o idee bună să începeți această sesiune printr-un exercițiu de team building, având în vedere că unul dintre scopurile acestuia este de a crește comunicarea dintre persoanele din grup și de a spori înțelegerea mutuală.

O metodă poate fi jocul „Construiește un turn”. Grupul este divizat în subgrupuri de 4-6 persoane. Fiecare grup primește

aceleași materiale, iar sarcina este de a construi un turn cât mai înalt. Materialele pot include cutii de carton, hârtie, cărămizi de jucărie, paie, spaghete, bandă adezivă, scobitori, etc. Stabiliți un timp limită și lăsați-i să lucreze. Asigurați-vă că fiecare participant primește oportunitatea de a contribui și de a se angaja în discuția legată de cel mai bun mod de a construi cel mai înalt turn.

Următorul pas este să formați perechi între voluntari și refugiați, care vor lucra împreună de-a lungul proiectului. Din experiența noastră, cea mai bună modalitate de a potrivi un voluntar cu un refugiat este folosind un sistem aleatoriu. Cea mai ușoară metodă de a forma cupluri pentru programul de mentorat pentru limbi străine este prin a-i ruga pe voluntari să-și scrie numele pe o bucată de hârtie, a le pună într-o cutie, iar apoi a le extrage.

Folosirea oricărui criteriu aduce cu sine riscul de a ofensa pe cineva și poate să ducă la situația în care participanții au cereri specifice care pot fi dificil de satisfăcut pentru organizație. Încercați, totuși, să păstrați o situație echilibrată folosindu-vă intuiția și bunul simț. În cazul nostru, unicul criteriu pe care l-am folosit a fost disponibilitatea în anumite zile și, cu o prioritate mai scăzută, interesele comune, ocupațiile similare sau altele. Așadar, puteți folosi orice metodă interactivă de a face perechi pe loc sau puteți să aveți perechile deja pregătite înainte de sesiune și doar să le anunțați atunci.

## 6. Implementarea celor 10 întâlniri

Cele 10 întâlniri unu la unu sunt aspectul central al acestui proiect. Acestea ar trebui să aibă loc săptămânal timp de două luni jumătate. Conținutul lor poate fi stabilit fie de refugiat, care poate să aducă o poză care înfățișează un subiect despre care el/ea dorește să discute, sau de către voluntar, care poate folosi cutia cu instrumente oferită de organizație.

Dacă organizația dispune de un spațiu comun mare pe durata programului, se recomandă folosirea acestuia ca locație pentru întâlnirile unu la unu. În acest mod, posibilul disconfort dat de a fi singur cu un străin este evitat, păstrând totodată întâlnirile private și personale. Alt avantaj ar fi posibilitatea de a dezvolta relații cu alte persoane pe lângă perechea repartizată, prin împărțirea spațiului și petrecerea de timp împreună după întâlniri. În cazul în care un astfel de spațiu nu este accesibil pentru organizația dumneavoastră, întâlnirile vor



avea loc independente unele de altele, iar coordonatorul poate organiza întâlniri pentru întregul grup în momentele cheie, precum începutul și sfârșitul programului.

Odată ce sesiunile de bază încep, rolul coordonatorului este de a păstra legătura cu toți participanții și de a se asigura că totul merge conform planului și că ei își îndeplinesc sarcinile. Ținerea unei evidențe a evoluției fiecărei perechi poate fi relevantă, iar rolul coordonatorului este de a motiva și încuraja pe toată lumea, în special pe cei care rămân în urmă cu sarcinile lor. De asemenea, starea de bine a participanților este importantă pentru proiect. Acest aspect ar trebui să fie una dintre preocupările principale ale coordonatorului, care are rolul de lucra ca mediator, de a găsi soluții și de a remedia problemele.

Este folositor să aveți o persoană responsabilă de a face fotografiile și a colecta impresii de la participanți, pentru eventualitatea ca acestea să poată fi folosite în declarații de presă, articole ori pe pagina web sau în newsletter-uri.

## 7. Managementul proiectului

În ceea ce privește aspectele care țin de managementul proiectului, programul de voluntariat pe care îl propunem are o serie de aspecte specifice, pe lângă cele descrise mai sus. Acestea sunt enumerate și descrise în următoarea secțiune.

### a. Structura și organizarea temporală a programului

Programul constă în:

- Pregătirile pentru programul de voluntariat
- O sesiune introductivă
- Două sesiuni de training: una pentru mentorii de limbă și una pentru refugiați
- O sesiune de formare a perechilor voluntar-refugiat
- 10 sesiuni de conversație/întâlniri ale perechilor (unu la unu)
- O sesiune finală cu toți participanții
- Evaluarea finală a programului de voluntariat

Timpul alocat pentru acest program ar trebui să fie un minim de 20 de săptămâni, ceea ce ar include toate activitățile enumerate mai sus. Se recomandă să începeți pregătirile cel puțin cu două luni înainte de sesiunea introductivă planificată. Așadar, acesta este un program punctual care poate fi implementat de o organizație activă în zona socială sau chiar de un grup informal care este ghidat de documentele create în proiectul „Talk with me”.

## b. Producerea materialelor de învățare

O parte importantă a pregătirilor pentru acest program constă în producerea materialelor ajutătoare folosite pentru predare și învățare. Organizațiile interesate de implementarea acestui program sunt binevenite să solicite una dintre cutiile cu instrumente pe care le-am dezvoltat în cadrul proiectului „Vorbește cu mine”. După ce primiți o cutie cu instrumente, se recomandă să îi adaugați teme specifice țării dumneavoastră. De asemenea, încurajați voluntarii să dezvolte materialele pe care li le oferiți și să împărtășească idei unii cu alții.

Un alt lucru de ținut minte, este de a avea toate documentele necesare gata înainte de începerea programului (contractele de voluntariat, descrierile postului, orarele/planificările temporale, etc). Majoritatea șabloanelor necesare sunt disponibile în materialele rezultate din proiectului „Talk with me”, dar s-ar putea să fie nevoie ca ele să fie adaptate la legislația țării dumneavoastră și la nevoile organizației dumneavoastră.

## c. Pregătire și logistică

Alte pregătiri includ selectarea unei locații, fie doar pentru primele întâlniri, fie pentru toate sesiunile. Mai jos aveți câteva sugestii referitoare la locație:

- Ar trebui să fie ușor de accesat cu ajutorul transportului în comun de către ambele grupuri de participanți
- Spațiul să fie generos, de preferat cu mai multe camere unde participanții să își poată ține întâlnirile
- Este o idee bună ca spațiul să ofere câteva opțiuni pentru ca participanții să poată petrece timp împreună după întâlniri

O sugestie ar fi să găsiți un centru de tineret sau un punct de întâlnire al tinerilor care ar putea fi ideal pentru ca refugiații să intre în contact cu mai mulți oameni.

Pe lângă spațiu și locație, alte pregătiri importante sunt selectarea facilitatorilor pentru activitățile de training, selectarea celor mai potrivite intervale pentru fiecare activitate din programul de voluntariat și procurarea materialelor necesare pentru program, precum papetărie și gustări.

## d. Supervizarea și monitorizarea programului de voluntariat

Este foarte important ca o persoană specifică din organizația coordonatoare să fie responsabilă pentru proiect și să monitorizeze progresul acestuia pe durata întregii perioade de implementare. Este folositor să desemnați o a doua (și chiar o a treia) persoană care să sprijine coordonatorul proiectului în caz de îmbolnăvire sau în perioadele deosebit de aglomerate. Aceste persoane ar trebui să aibă o înțelegere completă a proiectului și să știe ce au de făcut.

Rolul lor principal în timpul programului este să mențină contactul cu toți participanții și să încurajeze voluntarii să își dezvolte capacitățile personale de a avea succes în activități prin

creșterea propriei autonomii și prin facilitarea libertății decizionale. De asemenea, personalul implicat în proiect trebuie să ofere voluntarilor sprijin în rezolvarea oricărei probleme care apare și să țină o evidență a progresului fiecărei perechi.

În acest program, supervizarea se bazează pe relația mutuală dintre voluntar și coordonatorul proiectului. Acest lucru implică faptul că ambele părți trebuie să fie interesate să crească eficiența programului de voluntariat într-o manieră profesională.

Întâlnirile de supervizare se pot organiza în grupuri, dar ele pot fi și individuale, conform nevoilor voluntarilor. În timpul acestor întâlniri, cei implicați pot discuta și armoniza următoarele aspecte:

- Organizarea programului de lucru (dacă există discrepanțe între voluntar și refugiat)
- Clarificarea și rezolvarea posibilelor probleme emergente
- Oferirea de consultanță și de răspunsuri la preocupările voluntarilor
- Oferirea de feedback pozitiv, a cuvintelor de apreciere și a mulțumirilor pentru voluntar, precum și crearea unei atmosfere generale de recunoștință
- Semnalizarea erorilor
- Stabilirea sau restabilirea standardelor de muncă
- Evaluarea nevoilor voluntarilor
- Discutarea progresului voluntarilor
- Oferirea unui model de comportament profesional prin acțiunile coordonatorului

În câteva momente cheie ale programului, coordonatorul proiectului poate colecta impresii de la participanți care să reflecte opinia lor legată de întâlnirile anterioare. Acest lucru oferă o imagine de ansamblu a atmosferei curente și poate fi folositor pentru a îmbunătăți programul în timpul desfășurării acestuia.

## e. Comunicarea internă

Primul pas este acela de a găsi un canal potrivit și convenabil pentru a păstra legătura cu toți cei implicați în proiect. Pentru a distribui documente puteți folosi Dropbox, Google Drive sau altele, iar pentru a comunica, WhatsApp sau email ar putea fi opțiuni potrivite, în funcție de lungimea mesajului. Asigurați-vă că toată lumea cade de acord asupra unei opțiuni alese și că participanții consideră că este ușor să mențină legătura.

Sugerăm întâlniri regulate cu echipa proiectului pentru a îmbunătăți atmosfera generală, a găsi problemele care trebuie rezolvate și pentru a primi feedback în legătură cu felul cum rulează programul. Stabiliți regularitatea întâlnirilor și, de asemenea, termene limită pentru primirea răspunsurilor la mesaje pe diferite canale.

Desemnați oameni care pot fi contactați în diferite situații și, dacă acea persoană este doar coordonatorul, asigurați-vă că toată lumea știe asta. Stabiliți o procedură pentru a comunica în situații urgente și definiți care ar putea fi acestea.

Cu toate acestea, desemnarea rolului în interiorul echipei proiectului face parte din comunicarea internă și trebuie făcut cu atenție, pentru ca proiectul să ruleze eficient.

## f. Comunicare externă/ PR și diseminare

Obținerea vizibilității este un aspect important al acestui proiect, pentru că generează o conștientizare generală a muncii dumneavoastră. Mai mult, proiectul poate avea și funcția de a realiza o acțiune practică de integrare și de a reduce prejudecățile și a preveni rasismul și xenofobia. Dacă îl promovați eficient (de exemplu, cu fotografiile profesionale și materiale de PR profesionale), aveți șanse mari să obțineți parteneri care să investească fonduri în proiectul dumneavoastră și, de asemenea, viitori parteneri/participanți doritori.

De aceea, este folositor să aveți voluntari care să facă fotografiile la fiecare sesiune. Încercați să găsiți persoane care sunt interesate și profesionale în această zonă. În acest fel veți avea fotografii de calitate care pot fi folosite pentru prezentarea proiectului dumneavoastră în ziarele locale, pe pagina dumneavoastră web, pe fluturași viitori etc.

Țineți oamenii la curent cu munca dumneavoastră pe social media, precum Facebook sau altele. Mulți refugiați comunică via Facebook și pot să distribuie conținuturile dumneavoastră, rezultând într-o conștientizare generală a proiectului dumneavoastră în comunitatea lor. Acest lucru vă poate ajuta să intrați în contact cu mai mulți refugiați dispuși să participe în proiect, întrucât aceștia îi cunosc deja beneficiile.

## g. Evaluarea

Evaluarea este un proces complex și este structurată conform răspunsurilor la următoarele întrebări:

☐ De ce evaluăm? Evaluăm acest program de voluntariat pentru a analiza munca noastră și pentru a o îmbunătăți pe viitor.

☐ Pe cine evaluăm? Participanții (voluntari și refugiați) și personalul.

☐ Ce evaluăm? Propunem atât evaluarea progresului refugiaților, precum și performanța voluntarilor, pentru ca mai apoi să se realizeze evaluarea întregului program de voluntariat.

☐ În relație cu ce evaluăm (ce standarde)? Este important să stabiliți standarde minime prin desemnarea, înainte de începerea programului, a unor numere reale pentru valori precum: numărul de ore de voluntariat investite, numărul de refugiați și de voluntari implicați, numărul de subiecte acoperite.

☐ Cum evaluăm (prin ce mijloace)? În general, sugerăm folosirea metodelor de evaluare non-formale, prin care indivizii își auto-evaluează progresul fără note, într-o atmosferă relaxată. Există mai multe metode de evaluare non-formală – câteva dintre ele fiind descrise în „Talk with me – Curriculumul training-ului pentru mentorii de limbă”.



☒ Când să realizăm evaluarea? Sugerăm evaluări la mijlocul și la finalul proiectului, așa încât să aveți abilitatea de a îmbunătăți anumite aspecte ale programului în timpul implementării lui.

☒ Cine evaluează? Pentru că este un program de educație non-formală, sugerăm auto-evaluarea din partea participanților, dar și o evaluare formală realizată de coordonatorul programului, folosind un chestionar de evaluare.

Aici sunt câteva modalități practice de realizare a evaluării pe care le propunem:

- Colectarea unor impresii din partea participanților în timpul celor 10 întâlniri
- Chestionare de evaluare finală pentru voluntari și refugiați
- Întâlniri de evaluare cu fiecare pereche
- Discuții cu echipa proiectului și un feedback scris din partea fiecărui membru

## h. Aspecte financiare

Programul pe care îl propune presupune cerințe financiare minime. Este conceput special pentru a fi ușor de implementat într-o multitudine de condiții diferite, acesta fiind unul dintre motivele principale pentru care îl considerăm un program de voluntariat care poate fi de succes.

Cu toate acestea, există câteva costuri pe care ar trebui să le prevedeați înainte de a începe:

- Acoperirea unor costuri de transport intern pentru ca participanții să participe la întâlniri
- Printarea cutiilor cu instrumente și a altor materiale
- Închirierea unui spațiu pentru întâlniri, pentru cele două sesiuni de orientare, pentru sesiunea de formare de perechi și, posibil, pentru cele 10 întâlniri
- Oferirea gustărilor și băuturilor pentru sesiunile de training și de formare de perechi
- Costuri de comunicare, dacă vă decideți asupra acestora

Recomandăm să încercați să găsiți sprijin din partea altor instituții de stat, ONG-uri, companii, etc și să vă folosiți rețeaua socială creată de organizația dumneavoastră de-a lungul activităților sale astfel încât să găsiți resursele de care aveți nevoie.

## 8. Evenimentul de multiplicare

### Scopul evenimentului

Scopul evenimentului de multiplicare trebuie să fie clar și bine formulat, cuprinzând:

- Motivația și nevoia din spatele unui astfel de proiect
- Capacitatea de a inspira și de a motiva alte organizații și voluntari să pună în aplicare abordarea propusă prin proiectul „Talk with me”.

### Audiența vizată:

ONG-uri, autorități locale, instituții publice, finanțatori, sponsori, grupuri informale, voluntari, media, reprezentanți ai Agenției Naționale, alte părți interesate de situația refugiaților (aproximativ 20 de astfel de entități)

### Mesaj:

„Este ușor și eficient de pus în aplicare!”

### Durata evenimentului:

2/2,5 ore

### Conținut:

1. Scurta istorie a proiectului „Talk with me” – ideea, partenerii. O prezentare printr-o metodă interactivă este cea mai potrivită, folosind hârtie colorată de diferite forme, 15-20 de imagini printate. Partea acesta ar trebui să dureze aproximativ 10 minute, deci prezentarea trebuie să fie concisă.
2. Prezentarea diferitelor produse intelectuale– obiectivul acestei etape este de a oferi șansa participanților să testeze produsele prin intermediul unor jocuri, exerciții, muncă în echipă, discuții etc. Participând activ, participanții pot să-și facă o idee și să integreze, asimileze mai ușor mesajul, nu doar să fie informați.

**Situația refugiaților – rezumat al sondajelor naționale** – Mesajul principal este că deși există diferențe între cele 3 țări, acest model de a analiza situația funcționează și poate fi utilizat pentru situația actuală. Circumstanțele și numerele pot fi diferite la momentul prezentării, așadar este indicat să fie folosite date actuale, informații din mass-media și studii care să reflecte realitatea.

**Curriculumul training-ului pentru mentorii de limbă** - Alege un exercițiu oferit de acest material care să fie potrivit și interesant pentru participanți, iar apoi provoacă-i să participe. La final, explică pe scurt ce vor regăsi în manual și cum îi ajută informația respectivă. De exemplu se poate folosi exercițiul Un Pas Înainte. Aranjează participanții într-o linie, cu ochii închiși. Pune o întrebare/ fă o afirmație rugându-i pe cei care sunt de acord sau au un

răspuns pozitiv, să facă un pas înainte. Câteva exemple de întrebări/afirmații: Îmi place matematica, Am călătorit în străinătate, Mi-e frică pentru siguranța mea, Mănânc în fiecare zi etc. La sfârșitul exercițiului, participanții deschid ochii și realizează că sunt poziționați în diferite părți ale încăperii. Concluzia: chiar dacă suntem toți împreună în acest moment și pornim de la aceeași linie de start, fiecare e diferit în felul său, cu experiențe diferite, cu interese diferite. Un alt obiectiv al acestui exercițiu este să îndrepte atenția spre situația refugiaților.

**Manualul proiectului** – Se poate prezenta modelul Cei 7-pași. Fă un pas înainte de fiecare dată când prezinți următorul pas al modelului și explică-l pe scurt. Prezintă succint și clar fiecare pas.

**Manual pentru sesiunea de informare a tinerilor refugiați și Manual pentru training-ul intercultural al tinerilor refugiați** – Cere participanților să împărtășească povești persoanele sau experiențe trăite în țara natală care au ca subiect neînțelegeri/confuzii create de interacțiunea cu o persoană străină. De exemplu să încuviințeze dând din cap într-o țară care folosește un alt cod, precum Bulgaria. Scopul sesiunilor descrise în manual este de a preveni situațiile de confuzie sau neînțelegeri între voluntari și refugiați.

**Cutia cu instrumente** – În funcție de numărul de participanți la eveniment, poți împărți participanții în grupuri mai mici și să îi așezi la 4-5 mese. Fiecare masă va avea materiale diferite din cutia cu instrumente. De exemplu: o masă va avea reclame sau reviste de la diferite supermarketuri, alta masă va avea harți turistice și programul transportului în comun etc. Sarcina participanților va fi să folosească materialele primite și să pregătesc o sesiune de limbă în 10 minute. Trebuie explicat faptul că alte organizații pot folosi materiale proprii sau chiar crea altele decât cele din prezentate.

3. Voluntari și refugiați – Ar fi o idee bună ca o parte dintre voluntarii și refugiații din organizația pe care o reprezinți să fie invitați să participe la eveniment și să li se dea șansa de a-și împărtăși experiența. Îți recomandăm o discuție liberă, bazată pe o poveste, urmată de un rând de întrebări și răspunsuri direcționate către voluntari, care pot satisface curiozitățile celorlalți participanți.

4. Întrebări deschise – permite participanților să adreseze întrebări și să împărtășească opinii dacă simt că e ceva de clarificat.

5. Evaluare – la sfârșitul evenimentului, invită toți participanții să își exprime printr-un singur cuvânt opinia cu privire la eveniment. Poți nota aceste cuvinte pe un flipchart, iar mai apoi împarte formularul de evaluare și roagă-i să îl completeze.

### Resurse necesare

1 sală, scaune, produsele intelectuale care urmează să fie prezentate, materiale suficiente pentru a prezenta cutia cu instrumente, gustări, 1-2 facilitatori, aparat foto.

**NOTĂ:** În afara produselor intelectuale ale proiectului trebuie să ai pregătită agenda evenimentului, lista de participanți și formularele de evaluare.

# CHESTIONAR DE EVALUARE

## Talk with me

Volunteer language mentors  
for refugees



*Dorim să evaluăm conținutul și eficiența evenimentului nostru de promovare din cadrul proiectului „Talk with me”, care a avut loc în ..... (data, locul). Vă rugăm, să răspundeți la întrebările următoare și să returnați formularul la finalul întâlnirii.*

### 1) Cum ați găsit informații despre posibilitatea de a participa la acest eveniment organizat cu scopul promovării programelor de voluntariat care contribuie la integrarea refugiaților?

- Printr-un centru de voluntariat (am vizitat un centru de voluntariat)
- De la prieteni, rude
- De la voluntari activi
- De pe o pagină web despre voluntariat
- De pe Facebook
- De la autoritățile locale/municipalitate
- Din ziare, reviste
- De la televiziune
- De la radio
- Dintr-o broșură, material promoțional
- Am primit o invitație
- Altele (vă rugăm să specificați): .....

### 2) Cum ați evalua organizarea logistică a acestui eveniment?

- slabă
- medie
- bună
- foarte bună

### 3) Cum ați evalua conținutul acestui eveniment?

- slab
- mediu
- bun
- foarte bun

### 4) A fost util acest eveniment pentru a conștientiza necesitatea integrării refugiaților în mediul țării de sosire?

- cu siguranța da
- da
- neutru
- nu
- cu siguranța nu

**5) Cum ați evalua cele 6 produse intelectuale ale proiectului în ceea ce privește relevanța lor pe subiect și utilitatea acestora pentru dvs.?**

	1	2	3	4	5	6
Foarte util						
Util						
Partial util						
Puțin util						
Total inutil						

1 – Manualul proiectului

2 – Situația refugiaților - rezumatul sondajelor naționale

3 – Curriculumul training-ului pentru mentorii de limbă

4 – Manualul pentru sesiunea de informare a tinerilor refugiați/Manualul pentru training-ul intercultural al tinerilor refugiați

5 – Cutia cu instrumente

6 – Website-ul proiectului

**6) Veți folosi aceste produse în viitor?**

- da.
- poate, nu știu acum.
- nu.

**7) Aveți sugestii sau recomandări suplimentare despre cum să încurajați voluntariatul în acest domeniu?**

.....

.....

.....

**Sunteți:**

- Un voluntar?
- Un reprezentant al unui ONG / instituție publică care lucrează direct sau indirect cu refugiații?
- O persoană interesată de voluntariat?
- Altele (vă rugăm specificați) .....

Vă mulțumim că ați completat acest chestionar!





# Talk with me

**Volunteer language mentors  
for refugees**

