

# RIVALITĂȚI CORPORATIVE ÎN TESTAREA COMPETENȚELOR PROFESIONALE

Tatiana COȘERIU

Abstract

Today the professional competences represent the brand of infodocumentary institution. The librarian professionalism assures the quality of the activity and serves to the improving of knowledge management. The implementation of the innovative forms of competence evaluation allows the team coesion, the development of creativity and equity.

Keywords: team, game, team-building, communication, professional competences, competition.

\* \* \*

Adeseori ne gândim de ce o instituție are succes, iar alta nu-l are. De ce despre o bibliotecă se vorbește mult, iar alta mai puțin apare în mass-media audio-video și cea scrisă. Bibliotecile își îndeplinesc responsabilitățile, au resurse infodocumentare, oportunități de atragere la lectură și studii, specialiști cu competențe adecvate. În lumea aplatizată instituția bibliotecară trebuie să fie un sistem compus de activități coordonate ale ființei umane concentrate pe valori, unde oamenii doresc să comunice, să contribuie prin acțiuni la realizarea unui scop. O astfel de instituție se află mereu în mișcare, iar simțul răspunderii prompte și implicarea personală prevalează.

În secolul turbulențelor, biblioteca de succes trebuie să aplice două principii fundamentale: inovația și consolidarea eforturilor comune. Supraviețuirea constă în dedicarea cu pasiune, în comunicarea cu încredere, în claritatea și în entuziasmul lucrurilor făcute bine. Aceste secrete sînt identificate și realizate de bibliotecari. Pasiunea și interesul lor omit cu ușurință obsedările. Rațiunea de existență a bibliotecii constă nu numai în beneficii financiare, ci și în complexitatea relațiilor profesionale, în integrarea și responsabilitatea persistentă a angajaților și în crearea unui climat psihologic instituțional agreabil, binevoitor și prietenos.

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, pe parcursul celor 135 de ani de tradiție și inovații a reușit în mod implicit să schimbe optica relațiilor interpersonale și instituționale. Pe parcursul unei creșteri continue, BM a confirmat și a argumentat că personalul este o valoare majoră în crearea unei identități distincte și o dovadă a încrederii comunitare, s-a străduit să identifice formulele succesului ancorate cu tenacitate.

Una din preocupările noastre esențiale este dezvoltarea profesională a bibliotecarilor prin implementarea formelor inovative și interactive. Investițiile în educarea personalului BM au devenit o abordare clară și preponderentă în politica instituțională, deoarece dezideratele pot fi realizate doar prin complexitatea flexibilă de oportunități de învățare activă. Diversitatea acțiunilor organizate constituie un întreg conglomerat de afinități dictate de ziua de mâine. Persistența pentru competențele profesionale devine un interes sporit al BM. Corelația între formarea profesională și performanța instituțională este temeinic argumentată și concludent specificată în politicile instituționale, devenind un crez împărtășit de Echipa „Hasdeu”. BM asigură durabilitatea perpetuă a cunoașterii, constituind o instituție dezvoltată și prosperă. Cu emergență inovativă cunoașterea devine un avantaj competitiv, asigurînd tangențe revelatoare ale creativității și dezvoltării personalului.

În baza matricei de descoperire prin analiza și sinteza datelor se conturează intervențiile necesare în managementul cunoașterii BM. Procesul redimensionat de învățare coerentă a adulților este configurat și de aspectele interactive, creative în educarea specialistului. Un exemplu elocvent de dezvoltare și stimulare a cunoștințelor reprezintă acțiunile desfășurate în cadrul Zilei europene privind promovarea competențelor profesioniștilor din informare și documentare. Pentru a înțelege semnificația acestei zile vom face o incursiune istorică. La 15 iunie 2007, la Paris, s-au întrînit cei opt membri ai Comitetului Permanent pentru Implementarea Euroreferențialului (CPSE) și reprezentanții celor patru asociații care au tradus documentul. Analizînd situația creată, puțini specialiști își certifică competențele, participanții au ajuns la concluzia că este nevoie de o promovare mai bună a certificării. Astfel, ziua de 15 iunie devine o platformă de conștientizare a importanței competențelor, BM adăugînd conotații inventive și complexe.

Ziua europeană privind promovarea competențelor profesioniștilor din informare și documentare devine tradiție instituțională la BM, fiind sărbătorită din 2009 anual, la 15 iunie. La început s-a efectuat evaluarea cunoștințelor prin publicarea și difuzarea în filiale a publicației Integrame de la „Hasdeu”. Publicația conținea întrebări despre patronul nostru spiritual B.P. Hasdeu, despre BM.

Ediția din 2010 a cuprins aspecte practice de testare a cunoștințelor. Duelul competențelor a început cu analiza stării de fapt: Paradigma profesionistului integral (dr. Lidia Kulikovski), Atestarea cadrelor bibliotecare: aprecierea personalului, stabilirea și dirijarea perspectivei profesionale (Tatiana Coșeriu), Analiza și evaluarea produselor și serviciilor Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”: Produsele Biblioteca 2.0 (Ludmila Pânzaru); Cercetare bibliografică (Taisia Foiu). Bibliotecarii au primit sarcini din următoarele domenii de competență:

- I 01: Relații cu utilizatorul;
- I 04 Gestionarea conținuturilor și a cunoștințelor;
- I 05 Identificarea și validarea surselor de informare;
- I 07 Căutarea informației;

- C 07 Comunicare la nivel instituțional.

Programul ediției din 2010 a fost mai complex, avînd în vizor grupul C – Comunicare. Evident, a fost făcut un diagnostic al procesului de comunicare în rețeaua BM cu intervenții elocvente: Comunicarea profesională în contextul culturii instituționale (Tatiana Coșeriu) și Comunicarea electronică instituțională (Ludmila Pînzaru). Sarcinile au fost diferențiate după categorii: bibliotecari de nivelul 1-3 (bibliotecari, șef oficiu, șef serviciu) și nivelul 4 (directori, șefi de filiale). Subiectele de evaluare au fost: prezentarea unui program de lectură la BM, prezentarea blogurilor BM, prezentarea unei reviste bibliografice, organizarea unei vizite colective, elaborarea unui comunicat de presă, întocmirea proceselor-verbale.

Sarcinile edițiilor 2010, 2011 erau pur tehnice, de depistare a lacunelor, terenul de joc fiind biblioteca. Regulile erau simple: bibliotecarii singuri se grupau în echipe, își alegeau liderul, comunicau în vederea realizării sarcinii, comentau lucrările colegilor. Rezultatele erau analizate de managerii specialiști din domeniu cu ulterioare recomandări de îmbunătățire. Potențialul creativ a fost apreciat la justa valoare, iar cunoștințele exploatare s-au ales cu rezultate scontate.

Exemplele descrise în edițiile 2009-2011 atestă primii pași de implementare a jocului pentru a înțelege grupul, pentru a analiza interacțiunile dintre bibliotecari. Accentul a fost pus pe grup și pe interdependența membrilor. Cercetătorul Asch în 1952 a explicat formarea grupurilor prin intermediul unei comparații – combinarea moleculelor de hidrogen și oxigen. Aliajul obținut – apa, gheața și vaporii – reprezintă nu numai o stare a acestor elemente, ci și caracteristici proprii [1]. Contrastul comunicării a demonstrat rolurile fiecărui participant în competiție, abordarea calității în exercitarea obligațiilor, ancorarea unicității personale în echipă, rezolvarea problemelor printr-un efort comun.

Cercetările efectuate de BM, de studenții și masteranzii de la Catedra de biblioteconomie și asistență informațională au demonstrat necesitatea de revigorare a activității de formare profesională prin implementarea elementelor ludice. În mod indispensabil cercetările trebuie asociate cu aplicații practice, intenția fiind intersecția aspectelor cognitive și motivaționale. Luînd în considerație rezultatele și recomandările care se înscriu într-un context pragmatic, în 2012 Ziua europeană privind promovarea competențelor profesioniștilor din informare și documentare s-a desfășurat după următoarea ecuație: City quest teambuilding = cunoaștem orașul prin transformarea grupurilor în echipe. Este o inovație în domeniul biblioteconomic și o îmbinare reușită a tendințelor de anvergură cu realitatea istorică, literară.

Teambuildingul reprezintă o noutate în managementul formării echipelor prin joc, unde încrederea, implicarea, integrarea pasiunea este direct proporțională cu performanța. În traducere din engleză „team” înseamnă echipă, iar „building” – a construi. Dacă anterior vorbeam despre grupuri, acum ariile de interes sînt extinse pe transformarea grupurilor în echipe.

Algoritmii de organizare a cuprins mai multe etape:

- 14 iunie 2012 – mediatizarea evenimentului (rețele de socializare), plasarea informației pe Blogul Informații profesionale – Teambuilding: sinergia comunicării în cadrul echipei (Tatiana Coșeriu) [2];
- 15 iunie 2012, ora 10.00 – participanții împreună cu directorii / șefii de filiale fac cunoștință cu regulile jocului;
  - prezentarea facilitatorilor – persoane terțe;
  - formarea echipelor – metoda 1, 2, 3, 4;
  - liderii (directorii adjuncți și un bibliotecar principal) fac cunoștință cu membrii echipei – lipirea unui abțibild;
  - alegerea titlului și sloganului echipei;
  - discutarea regulilor de joc, formarea simțului de încredere și de echitate;
  - primirea indicilor;
  - realizarea sarcinilor;
  - primirea pieselor de puzzle;
  - întîlnirea finală (indice primit de la facilitatori – este o instituție de prim rang a culturii naționale și oglinda conștiinței ei, este simbolul statului moldav. Aici poveștile îmbracă costume și prind forme de re minor și do major [3]) și formarea desenului din piesele obținute de fiecare echipă;
  - campusul competențelor – discuții, propuneri și arii de îmbunătățit.

Regulile de joc au fost explicate cu exactitate pentru a evita obstacolele în îndeplinirea sarcinilor:

- stabilirea denumirii și a unui slogan care să reprezinte echipa;
- fiecare echipă are un traseu specific de parcurs cu mai multe provocări;
- fiecare provocare va fi ghidată de către un facilitator, care va explica regulile și va oferi indicii pentru următoarea locație;
- pentru fiecare provocare îndeplinită cu succes echipa primește cîte trei puzzle;
- cîștigă echipa care ajunge la final.

Corectitudinea, transparența și seriozitatea față de echipă a fost asigurată de un pașaport care cuprindea:

- nume (ex.: SINERGIE);

- slogan (ex.: EU Tu = NOI, NOI = Eu TU);
- membrii echipei (în medie 10 persoane);
- notițele facilitatorilor (locația, provocarea, piese primite, semnătura).

În total au fost formate patru echipe: Sinergie, Prietenie, Ingenioșii, Rîndunelele. Evitarea discriminării, omiterea prejudecăților, conlucrarea și integritatea echipei au fost doar unele înțelegeri la începutul jocului. Indicii pentru locații au devenit adevărate capcane pentru bibliotecari și o testare a cunoștințelor comunitare:

I. Acesta a trecut din folclor în literatura română. Caracterul lui este adesea găsit în povești și poezii ale unor scriitori celebri cum ar fi Mihai Eminescu, Tudor Arghezi, Nichita Stănescu. De asemenea, el este prezent în arta populară modernă ca un personaj în glume și bancuri. În majoritatea poveștilor, acesta se luptă cu balauri, zmei și vrăjitoare pentru a-și elibera aleasa inimii – prințesa Ileana Cosînzeana [4]. Sarcinile provocării au fost:

I.a. Rostirea unei poezii, cunoscută de către toții membrii echipei.

I.b. Adunarea de la trecători a adreselor electronice pentru a-i informa despre serviciile BM.

I.c. Continuarea textului din rîndul 18-22 de sus de pe pagina 14 din cartea lui Jean-Claude Carrière și Umberto Eco Nu sperați că veți scăpa de cărți.

Exercițiile au permis învățarea următoarelor lecții de către participanți: (1) operativitatea și simțul promptitudinii sînt importante în realizarea unor sarcini; (2) coeziunea echipei omite teama și nesiguranța; (3) atenția trebuie acordată la lucrurile ce ne înconjoară și detaliile sînt importante.

II. Loc aflat la intersecție de domnitor și preot, alături de multe flori, pizza, nisip, plastic și în apropiere de apă sfîntă. Acesta reprezintă un element important din viața zilnică pentru cei care sînt continuitatea vieții noastre pe pămînt [5]. Membrii echipei au executat:

II.a. Imitarea (prin mimică, gesturi) a unui obiect și ghicirea lui de către echipa paralelă.

II.b. Desenarea pe asfalt – promovarea instituțională.

II.c. Elaborarea unui poster.

II.d. Vinderea posterului.

Lecții învățate: (1) victoria unei echipe aduce înfrîngerea celeilalte; (2) alegerea corectă a mesajului de promovare asigură succesul ulterior; (3) viața internă a echipei suferă schimbări prin apariția unor tensiuni din partea echipei paralele (primele conflicte și situații stresante).

III. Acest loc a fost construit și și-a primit numele în 1958 și de atunci a devenit una dintre principalele atracții turistice ale Chișinăului. Datorită lui Lazăr Dubinovski, Milița Petrașcu, Lev Averbuh, I. Cheptănar și alții acest loc are o mare încărcătură emoțională, istorică. Aici este un loc universal: se joacă, se vorbește, se mănîncă, se bea, se cresc flori, se privesc filme, se ceartă, se dau inele de logodnă. Care este acel loc? [6]. Competențele de consolidare a echipei s-au testat prin:

III.a. Transmiterea prin intermediul rețelei de socializare Facebook despre evenimentul la care participă echipa – apropierea de persoanele cu calculatoare din parc și solicitarea de a transmite mesaje.

III.b. Construirea unui templu din paste făinoase.

Bibliotecarii au învățat următoarele: (1) consolidarea unui nume devine un brand recunoscut; (2) gîndirea logică este prioritară în orice acțiune; (3) fiecare trebuie să participe la succesul instituției sale.

IV. În acest areal s-au adunat toți cei care au treabă cu ei... Unii îi numără, alții îi spală, alții îi strîng de la noi, ori noi ne ducem să-i cerem mai mulți, cînd i-am primit alții îi controlează ce am făcut cu ei și dacă nu am făcut cum trebuie ni-i cer din nou. În acest loc ei se odihnesc și se înmulțesc, la umbra unui copac [7].

Creativitatea a fost necesară pentru:

IV.a. Un joc de creativitate cu monede.

IV.b. Parcurgerea unui labirint.

Echipele au tras următoarele concluzii: (1) încrederea în propriile aptitudini permite descoperirea de noi competențe; (2) împreună este mai ușor la depășirea barierelor; (3) delegarea responsabilităților denotă importanța fiecărui membru al echipei.

Teambuildingul a fost axat pe competitivitate, pe rezistența la situații de risc. Toți participanții au avut sentimente de satisfacere personală, înțelegînd importanța sinelui în circumstanțe de alertă și de operativitate. Jocul era considerat finalizat dacă echipa parcurgea indicii de locație. Elementele de puzzle au fost adunate și ordonate constructiv formînd rețeaua BM. Ca rezultat al activității de teambuilding s-a obținut:

- consolidarea echipei;
- creșterea coeziunii de grup;
- promovarea învățării active;
- stimularea implicării în realizarea sarcinilor;
- creșterea gradului de responsabilitate în cadrul echipei;
- gestionarea conflictelor;
- împărțirea valorilor și angajamentelor instituționale;
- schimbarea de atitudini și împărțirea valorilor comune;
- aprecierea eforturilor individuale și creșterea încrederii în profesionalismul colegilor;

- înțelegerea interdependenței salariaților;
- aplicarea empatiei;
- orientarea spre calitate;
- verificarea „cît de plină le este găleata” [8].

Participanții au fost ambasadorii brandului BM pe străzile și bulevardele din centrul Chișinăului.

Echipele cu cele mai multe piese de puzzle au adus o contribuție considerabilă la consolidarea rețelei BM.

Implementarea elementelor de joc în activitatea de învățare a adulților constituie o cale eficientă în procesul cunoașterii. În antichitatea greacă și romană jocul se utiliza în antrenarea imaginației și a inteligenței. Fiind o activitate mentală ce se desfășoară într-o formă distractivă, el stimulează potențialul creator „într-o situație ludică cu caracter de instruire” [9]. Dezvoltarea curiozității, educarea simțului responsabilității, corectitudinea în comportament se pot învăța și prin joc – avea dreptate marele filozof Platon cînd spunea: „Poți descoperi mai multe despre o persoană într-o oră de joacă decît într-un an de conversație.”

Note și referințe bibliografice

1. Stereotipuri, discriminare și relații intergrupuri / coord.: Richard Y. Bourhis, Jacques-Philippe Leyens. Iași: Polirom, 1997, 19-20.

2. COȘERIU, Tatiana. Teambuilding: sinergia comunicării în cadrul echipei [online]. [Citat pe 10.09.2012]. Disponibil: <http://www.slideshare.net/BMHasdeu>

3. Teatrul Național de Operă și Balet „Maria Bieșu”.

4. Librăria „Făt-Frumos” (bd. Ștefan cel Mare și Sfînt nr. 130).

5. Scuarul Catedralei.

6. Aleea Clasicilor.

7. Aleea din preajma Băncii Naționale a Moldovei.

8. KULIKOVSKI, Lidia. Lecturi pentru manageri. Cît de plină ți-e găleata? [online]. [Citat pe 10.09.2012].

Disponibil: <http://infoprof.blog.com/lecturi-pentru-manageri/>

9. SUHAN, Claudia. Jocul didactic – metodă interactivă de comunicare orală. Didactica pro: revistă de teorie și practică educațională. 2007. 3-4 (43-44), 81.