



Projekt:	Izobraževanje in usposabljanje strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih od 2011 do 2014
Aktivnost:	Usposabljanje in spopolnjevanje za svetovalno delo v izobraževanju odraslih
Naloga:	Razvoj koncepta in programa usposabljanja za sodelovanje prostovoljcev v delu ISIO središč

KONCEPT VKLJUČEVANJA PROSTOVOLJCEV V DELO SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH ISIO

Nelektorirano besedilo

Pripravili:
Jerca Rupert
mag. Tanja Vilič Klenovšek

Andragoški center Slovenije,
december 2012

KAZALO

UVOD	3
1. PROSTOVOLJSTVO V DANAŠNJIH DRUŽBENIH RAZMERAH	9
2. PROSTOVOLJSTVO V SLOVENIJI	13
3. MEDGENERACIJSKO SODELOVANJE IN AKTIVNO STARANJE	15
4. PROSTOVOLJSKO DELO KOT NAČIN AKTIVNEGA STARANJA STAREJŠIH ALI ZAKAJ SE STAREJŠI ODRASLI VKLJUČUJEJO V PROSTOVOLJSTVO	17
5. PRIDOBIVANJE STAREJŠIH PROSTOVOLJCEV	21
6. DEJAVNOST SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH IN VKLJUČITEV PROSTOVOLJCEV V NJIHOVO DELO	22
<i>6.1 KONCEPT DELOVANJA SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH</i>	<i>22</i>
6.1.1 Načini izpeljevanja svetovalnega procesa v ISIO središčih	24
6.1.2 Znanja in kompetence, ki jih mora imeti svetovallec v izobraževanju odraslih in v ISIO središčih	25
6.1.3 Naloge svetovalcev v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih.....	28
6.1.4 Partnerska mreža v dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih	30
<i>6.2 VKLJUČEVANJE PROSTOVOLJCEV V DELO SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH ISIO</i>	<i>33</i>
6.2.1 Kadrovski in drugi pogoji za vključitev prostovoljcev v dejavnost ISIO središč	38
6.2.2 Prostovoljci v razmerju do drugih strokovnih sodelavcev v ISIO središčih in njihove naloge.....	39
6.2.3 Obseg dela prostovoljcev v ISIO središčih	45
6.2.4 Pridobivanje starejših odraslih za prostovoljsko delo v ISIO središčih	46
6.2.5 Temeljno usposabljanje prostovoljcev za delo v ISIO središčih.....	47
6.2.6 Spremljanje dela prostovoljcev	48
VIRI IN LITERATURA	50
PRILOGE	55

UVOD

V Sloveniji smo v letih od 2000 do 2005 razvili štirinajst svetovalnih središč za izobraževanje odraslih, ki v letu 2012 delujejo kot regionalna svetovalna središča z skoraj 60 dislokacijami. To je posebna regionalna organiziranost svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih, kakršna doslej pri nas še ni bila razvita. Svetovalna središča so nastala zaradi vse večjih potreb odraslih po informacijah in svetovalni podpori za vključevanje in uspešnost v vseživljenjskem učenju.

V letih 1998–2000 je na Andragoškem centru potekal študij potreb po svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih, študij strokovne literature s tega področja in študij evropskih dobrih praks na tem področju (predvsem Anglije in Irska). Tako je nastal teoretični model svetovalnega središča za izobraževanje odraslih – **model ISIO**¹ in bil vpeljan v prakso z razvojem in vzpostavitvijo prvih petih svetovalnih središč v letih 2000–2001; sledila so štiri nova svetovalna središča leta 2002, zadnjih 5 svetovalnih središč pa je bilo ustanovljenih leta 2005².

Svetovalna dejavnost v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih ima že od samega začetka dva temeljna cilja:

- vsem odraslim zagotoviti kakovostno, strokovno in celostno informiranje ter svetovanje kot podporo njihovem izobraževanju in učenju;
- povezati čim več ponudnikov izobraževalnih in svetovalnih storitev za odrasle v lokalnem okolju v omrežje ter tako zagotoviti kakovostno, celostno in usklajeno delovanje vseh subjektov pri informiranju in svetovanju v izobraževanju odraslih.

Svetovalna središča zagotavljajo odraslim:

- brezplačno, nepristransko, zaupno, celostno ter kakovostno informiranje in svetovanje pri njihovem izobraževanju in učenju;³

¹ Iz teh razlogov tudi delujoča svetovalna središča pogosto imenujemo »svetovalna središča ISIO«. Tudi tukaj uporabljamo zanje izraz »svetovalno središče« ali »svetovalno središče ISIO«.

² Razvoj in delovanje zadnjih petih svetovalnih središč v letih 2005 in 2006 sta v višini 75 odstotkov sofinancirana tudi iz sredstev Evropskega socialnega sklada.

³ Svetovalna središča so namenjena vsem odraslim, posebna pozornost pa je namenjena tistim skupinam odraslih v lokalnem okolju, ki so v slabšem položaju, ki imajo težji dostop do izobraževanja, so manj izobraženi in izobraževalno manj dejavni odrasli. Tako se vsako svetovalno središče osredotoči na skupine odraslih, za katere se na podlagi rednega analiziranja podatkov, ki jih zbirajo ob svojem delu, ugotavlja, da jim je v njihovem lokalnem okolju treba nameniti posebno pozornost: npr.

- informiranje in svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje (izbrati ustrezen izobraževalni program in organizacijo, ki ta program izpeljuje, spoznati vpisne pogoje, način poteka izobraževanja idr.), med potekom (kako organizirati svoje učenje, kako odpravljati težave pri učenju idr.) in ob koncu izobraževanja (oceniti, kaj sem dosegel, kaj se še lahko izobražujem idr.);
- dostopnost informiranja in svetovanja na različne načine: v svetovalnih središčih zagotavljajo osebno svetovanje, informiranje in svetovanje po telefonu, pisno svetovanje – po navadni in elektronski pošti ter z informativnim gradivom; po dogovoru je mogoče tudi skupinsko svetovanje in svetovanje zunaj sedeža svetovalnega središča.

Pri tem se upoštevajo naslednja temeljna načela:

- enaka dostopnost vsem ciljnim skupinam odraslih,
- brezplačnost,
- prostovoljnost,
- usmerjenost k stranki,
- objektivnost,
- nepristranskost in
- zaupnost (tajnost) podatkov.

Glede na posameznikove potrebe, značilnosti ciljnih skupin in možnosti, ki so na voljo, se v svetovalnih središčih ISIO vse tri zvrsti andragoškega svetovalnega dela (Jelenc in Jelenc, 2003: 50–60):

- informiranje: pomeni dajanje ali posredovanje informacij in je edina zvrst, ki jo lahko uporabljamo samostojno, saj za rešitev svetovančeve težave ni potrebna uporaba zahtevnejših zvrsti svetovalne pomoči;
- nasvetovanje: nasvet je enkratna ali večkratna krajša pomoč svetovancu, ki poleg dajanja ali posredovanja informacije in podatkov vključuje tudi razlago in/ali ustrezna pojasnila, s katerimi pomagamo osebi, da reši svoj problem;
- svetovanje: ni enkraten, temveč celovit in sestavljen proces, ki zahteva in omogoča obravnavanje več različnih vprašanj ter je usmerjeno h krepitvi

starejšim odraslim, brezposelnim ženskam, mlajšim odraslim – osipnikom, manj izobraženim zaposlenim, Romom, idr.

svetovančevih lastnih sil za reševanje njegovih problemov; svetovalec uporablja nedirektiven pristop, med njim in svetovancem pa se vzpostavi intenziven stik; s svetovanjem lahko rešujemo vsakdanje težave, ne pa bolezenskih stanj ali čisto vseh težav (Jelenc Krašovec in Jelenc, 2003: 56–60).

UDACE (1986: 24) pa dejavnosti razdeli na sedem aktivnosti, in sicer:

1. informiranje: strankam dajemo vse ustrezne informacije, ki jih potrebujejo za odločitve, povezane z izobraževanjem ali učenjem;
2. nasvetovanje: strankam pomagamo na podlagi svojih izkušenj in izkušenj drugih sprejeti odločitev o možnosti za izobraževanje, vendar pri tem ne razčlenimo celostno in poglobljeno njihovih potreb, pričakovanj, zmožnosti in možnosti (damo nasvet);
3. ovrednotenje: strankam pomagamo, da razumejo dane informacije in stvarno presodijo možnosti, ki jih imajo na voljo, ter se same odločijo za rešitev, ki jim v danih okoliščinah najbolj ustreza; strankam pomagamo, da poglobljeno in celostno analizirajo svoje zmožnosti in možnosti za izobraževanje in učenje;
4. svetovanje: strankam pomagamo razumeti sporočila in izbrati ustrezne možnosti; celostno in poglobljeno razčlenimo strankine potrebe, zmožnosti in možnosti za izobraževanje ter jo spodbujamo, da poišče rešitve, ki so zanj najprimernejše;
5. usposabljanje: stranki pomagamo tedaj, ko potrebuje pomoč pri dostopu do izobraževanja (npr. z dodatnimi pojasnili in navodili, kako se vpiše, na koga naj se obrne ipd.);
6. zastopanje: navežemo neposreden stik z izvajalsko organizacijo za pomoč stranki v težavah pri dostopu do izobraževanja in učenja in tudi pomoč npr. pri pridobitvi denarne podpore za izobraževanje ali učenje idr. Zastopanje poteka v manjšem obsegu v posebnih okoliščinah, po telefonu ali elektronski pošti;
7. povratne informacije: povratne informacije pridobivamo od strank in od drugih strokovnih služb, s katerimi vstopamo v stik ob izvajanju informativno-svetovalne dejavnosti; na podlagi teh informacij lahko usmerjamo delovanje svoje službe, lahko pa jih uporabimo tudi za pomoč izvajalcem izobraževanja,

da zvedo, kaj potrebujejo odrasli udeleženci izobraževanja, kje imajo težave in kako naj bi se s ponudbo čim bolj približali njihovim pričakovanjem in možnostim.

Navedene dejavnosti se med seboj povezujejo in tudi prepletajo, prehajajo druga v drugo, odvisno tudi od vsebine svetovalnega procesa, značilnosti in potreb odraslega v tem procesu in usposobljenosti strokovnega delavca – svetovalca, ki jih opravlja.⁴

Svetovalna središča za izobraževanje odraslih v vseh letih svojega delovanja v sodelovanju z Andragoškim centrom Slovenije nenehno skrbijo za razvoj svetovalne dejavnosti z vpeljevanjem novosti in izboljšav – tako z vidika zagotavljanja čim višje kakovosti svetovalnih storitev, kot povečanja dostopnosti svetovanja in vseživljenjskega učenja čim širšemu krogu odraslih. Po prvih letih delovanja so svetovalna središča že v letu 2004 širila dostopnost svojih storitev z izvajanjem svetovalne dejavnosti tudi izven sedeža svetovalnega središča na t. i. dislokacijah, z vzpostavljanjem mobilne svetovalne službe, s krepitvijo partnerstva v svetovalnih omrežjih pri promociji svetovalne dejavnosti in izobraževanja odraslih z organizacijo Dni svetovalnih središč (ki potekajo tri dni v tretjem tednu meseca septembru), z organizacijo strokovnih dogodkov (npr. v zadnjih letih se posvečajo vprašanjem povečevanja dostopnosti svetovanja in izobraževanja posameznim ranljivim skupinam odraslih) idr. Ob vseh teh aktivnostih se je v zadnjih letih porodila tudi zamisel, da bi v delo svetovalnih središč za izobraževanje odraslih vključili prostovoljce, saj lahko s svojimi izkušnjami in znanjem pomembno prispevajo h kakovostnejšemu izpeljevanju različnih nalog v dejavnosti svetovalnega središča, od informiranja in svetovanja odraslim, do izpeljevanja drugih strokovnih in organizacijskih nalog.

Prostovoljstvo v družbi oziroma skupnosti izboljšuje kakovost življenja, se zavzema za interese posameznikov in skupin, ki so ogroženi z ali že doživljajo izključitev iz družbe ter ljudem nudi možnost, da v družbi aktivno sodelujejo. Za prostovoljsko delo se posamezniki odločajo sami, brez da bi zanj pričakovali plačilo ali kakšno drugo materialno korist. Delo pa lahko opravljajo ali v dobro drugih ali za splošno korist vseh. Koristi prostovoljstva za posameznika so raznolike, saj si prostovoljec s prostovoljskim delom lahko pridobi znanje in izkušnje, razvije nove socialne spretnosti, si razširi mrežo prijateljev in znancev, si poveča samozaupanje itd. S prostovoljskim delom pa se v družbi krepita povezanost med ljudmi in solidarnost.

⁴ Več v: Vilič Klenovšek, T., Klemenčič, S. (2002). Svetovanje v izobraževanju odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije, str. 30–33.

Te značilnosti prostovoljnega dela ne veljajo samo za mlajše prostovoljce, ampak tudi za starejše. Posebnost oziroma dodana vrednost vključevanja starejših prostovoljcev v delo so njihove življenjske izkušnje in znanja, v letu 2012, evropskem letu aktivnega staranja in medgeneracijske solidarnosti, pa se kot pomemben del aktivnega staranja izpostavljata polna udeležba starejših v družbenem življenju in aktivno udejstvovanje starejših s prostovoljskim delom.

Koristi vključevanja starejših v prostovoljstvo se kažejo v družbi, saj ji prispevajo svoje neplačano delo, pri samih starejših, saj so zaradi prostovoljskega dela bolj zdravi, koristi od tega pa ima tudi država, saj je za bolj zdrave starejše potrebnega manj denarja za zdravstveno oskrbo.

V okviru nalog za uresničevanje politike aktivnega staranja so tudi naloge v zvezi z družbenim udejstvovanjem, izobraževanjem odraslih in prostovoljstvom starejših⁵. Pri tem poudarjamo vidik izmenjave med generacijama, saj se s skupnim delom mlajši učijo od starejših in obratno.

V duhu teh predlogov in nalog smo v letu 2012 razvili koncept vključevanja starejših prostovoljcev v delo svetovalnih središč za izobraževanje odraslih, pripravili program njihovega usposabljanja ter ga tudi izpeljali, tako da se bodo prostovoljci v letu 2013 že lahko aktivno vključili v delo. Pridobili smo starejše, ki so v letih pred upokojitvijo delali v izobraževanju (odraslih), saj se nam zdijo izkušnje s tega področja pomembne za lažje uvajanje v delo in potem njegovo opravljanje.

Potreba po uvajanju dela prostovoljcev v delo svetovalnih središč se kaže iz dveh razlogov, in sicer je prvi ta, da se po shemi financiranja dejavnosti svetovalnih središč ISIO znotraj Centrov vseživljenjskega učenja od leta 2012 zmanjšuje obseg dela vključenih svetovalcev, ne zmanjšujejo pa se potrebe po svetovanju, drugi pa je, da tudi prakse drugih držav kažejo, da je prostovoljec – mlajši upokojenec lahko kakovostna dopolnitev delu redno zaposlenih svetovalcev, z motivacijo za delo v svetovanju in posredovanje lastnih izkušenj svetovalcem in odraslim, strankam v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, še posebej v tistih obdobjih – mesecih, ko je več potreb po informiranju in svetovanju.

V nadaljevanju bomo podrobneje predstavili vlogo in pomen prostovoljstva v družbi danes, izkušnje s prostovoljskim delom v slovenskem prostoru in pomenu vključitve starejših v prostovoljsko delo. Podrobneje bomo opredelili namen in cilje vključevanja prostovoljcev v dejavnost svetovalnih središč za izobraževanje odraslih z vidika

⁵ Več na: <http://europa.eu/ey2012/ey2012main.jsp?catId=977&langId=sl>

temeljnega koncepta ISIO središč ter opredelili možne naloge, ki jih lahko opravljajo prostovoljci. Vključitev prostovoljcev v delo ISIO središč bo urejena v skladu z Zakonom o prostovoljstvu (2011), v skladu z Zakonom in dejavnostjo ISIO središč, bo urejeno tudi spremljanje njihovega dela in poročanje o vsebini ter obsegu njihovega dela v ISIO središčih.

1. PROSTOVOLJSTVO V DANAŠNJIH DRUŽBENIH RAZMERAH

Ramovš (2007: 8) pravi, da je v današnjih družbenih razmerah prostovoljstvo najuspešnejši način za razvijanje človeške solidarnosti. Solidarnost pa je temeljna sposobnost za vsako medčloveško sožitje.

Univerzalna deklaracija o prostovoljstvu, ki je bila sprejeta leta 2001, pravi, da je prostovoljstvo eden temeljnih kamnov civilne družbe, ki oživlja najplemenitejša stremjenja človeštva – prizadevanja za mir, svobodo, priložnost, varnost in pravičnost za vse ljudi. V dobi globalizacije in nenehnih sprememb, ko postaja svet vse bolj zapleten, dogajanja v njem pa bolj soodvisna, daje prostovoljstvo:

- priložnost za podpiranje in krepitev človeških vrednot, skupnosti in pomoči,
- posameznikom kot članom skupnosti, ki se vse življenje učijo in rastejo, možnost za uveljavitev njihovih pravic in odgovornosti ter uresničitev vseh njihovih človeških potencialov,
- možnost za premagovanje razlik, ki nas ločujejo, da lahko živimo skupaj v zdravih, sonaravnih skupnostih, da skupaj delamo in iščemo inovativne rešitve za skupne probleme.

Ena od delitev vrst prostovoljnega dela (Ramovš, 2007: 15) je:

- posamično prostovoljstvo, ko prostovoljec dela v neposrednem odnosu z enim človekom ali posredno dela za enega človeka;
- skupinsko prostovoljstvo, ko prostovoljcev neposredno vodi skupino ljudi ali sodeluje v skupini;
- skupnostno prostovoljstvo, pri katerem dela prostovoljec neposredno z večjo skupnostjo ali družbeno organizacijo oziroma posredno dela za skupnost ali organizacijo.

Poleg tega je Ramovš (2007: 12) opredelil, da pomoč v okviru prostovoljstva poteka:

- neslužbeno, brez materialnega plačila in za ljudi zunaj lastnega doma,
- v delu človekovega razpoložljivega ali prostega časa ob lastnih obveznostih,
- po njegovi smiselni odločitvi,
- iz človekoljubnega solidarnega stališča do človeških potreb in težav.

Ta opredelitev lahko služi kot prva podlaga za pojasnilo **razlike med prostovoljnimi in prostovoljskim delom**. Prostovoljsko delo je hkrati vedno tudi

prostovoljno, medtem ko ni vsako prostovoljno delo tudi prostovoljsko. Iz tega izhaja, da med prostovoljsko delo ne sodijo vsakodnevna pomoč družinskim članom, ljudem v okolju itd.

Leta 2011 je bil v Sloveniji sprejet **Zakon o prostovoljstvu**, ki določa prostovoljstvo in njegov pomen, temeljna načela prostovoljstva, pogoje opravljanja organiziranega prostovoljstva, pravice in obveznosti prostovoljcev in prostovoljskih organizacij ter vlogo države, samoupravnih lokalnih skupnosti, prostovoljskih in nepridobitnih organizacij, ki delujejo na področju prostovoljstva, pri spremljanju ter spodbujanju in razvoju organiziranega prostovoljstva.

V njem je prostovoljsko delo splošno opredeljeno kot »družbeno koristna brezplačna aktivnost posameznikov, ki s svojim delom, znanjem in izkušnjami prispevajo k izboljšanju kakovosti življenja posameznikov in družbenih skupin ter k razvoju solidarne, humane in enakopravne družbe« (Zakon o prostovoljstvu, 2011: 989). V drugi alineji pa je poudarjeno, da »krepi medsebojno solidarnost ljudi, spodbuja razvoj človeških zmožnosti in vseživljenjskega učenja, zagotavlja družbeno povezanost in sodelovanje pri reševanju problemov posameznikov in družbe« (prav tam). **Prostovoljsko delo je delo, ki ga posameznik po svoji svobodni volji in brez pričakovanja plačila ali neposrednih ali posrednih materialnih koristi zase, opravlja v dobro drugih ali v splošno korist** (prav tam).

Poleg tega je 2. alineji 5. člena opredeljeno tudi, **kaj prostovoljsko delo ni**. Tako za prostovoljsko delo ne velja brezplačno opravljanje dela:

- za katero je pogoj ali se prejme plačilo za katero je pogoj ali se prejme plačilo, druga premoženjska korist, oprostitev materialne obveznosti ali nagrada,
- ki je namenjeno zadovoljevanju zgolj osebnih interesov članov v članski organizaciji in ni v splošno družbeno korist,
- za katero je glede na naravo dela potrebno skleniti pogodbo o zaposlitvi,
- če obveznost opravljanja temelji na pravnem poslu, ki ga ne določa ta zakon, ali pa ga je ena oseba dolžna izvajati za drugo fizično ali pravno osebo na temelju zakona ali drugega predpisa ali na podlagi sodne odločbe,
- ki je običajno v sorodstvenih ali prijateljskih odnosih,
- z namenom strokovnega usposabljanja brez sklenitve pogodbe o zaposlitvi (volontersko pripravništvo) v skladu zakonom, ki ureja delovna razmerja ali drugim zakonom. (prav tam)

Tretja opredelitev pa je opredelitev Mednarodnega združenja in Evropskega združenja za prostovoljstvo, in sicer je prostovoljsko delo (Mikuš Kos, 2009: 91):

- dejavnost v korist drugega (pri čemer drugi ni ožji družinski član) ali v korist skupnosti,
- dejavnost, za katero se odločamo iz notranjega nagiba brez zunanje pritiska ali prisile,
- dejavnost, za katero ne prejemamo finančne ali kake druge materialne nagrade.

Vidimo, da vse tri opredelitve izključujejo pomoč svojcem, delo, ki je pogojeno z materialno koristjo, dela, ki ne služi splošni družbeni koristi, in dela, ki je predpisano s (pravnimi) predpisi. Tako lahko v ta okvir umestimo tudi delo prostovoljcev v svetovalnih središčih ISIO, saj bodo prostovoljci delovali zato, da bi pomagali drugim in to zato, ker bodo sami tako želeli, pri tem pa za svoje delo ne bodo prejeli plačila.

V nadaljevanju Zakon opredeljuje, kaj je **organizirano prostovoljstvo**. Je prostovoljsko delo, ki se opravlja v okviru prostovoljskih organizacij, kot jih opredeljuje prvi odstavek 9. člena tega zakona in ga posameznik izvaja **redno in najmanj 24 ur letno**. Poleg tega opredeljuje še **prostovoljsko službo**, ki je organizirano prostovoljstvo, ki ga prostovoljec opravlja v **obsegu najmanj 20 ur tedensko** in v časovnem obdobju, ki traja **najmanj šest mesecev brez presledka** (Zakon o prostovoljstvu, 2011: 990).

Prostovoljstvo prinaša koristi družbi kot celoti, posameznim skupinam, posameznikom, ki so potrebni pomoči in prostovoljcem. V evropskih dokumentih je poudarjen prispevek prostovoljstva k družbenemu vključevanju, zmanjševanju revščine in večjemu zaposlovanju. Prostovoljstvo ima tudi pomemben ekonomski prispevek k družbi.

Prostovoljstvo omogoča ljudem, da se angažirajo za dobro ljudi v svoji skupnosti in za dobro celotne skupnosti, mnogim pa ponuja možnost, da na tak sodelujejo v družbenem dogajanju.

Prostovoljstvo pomaga pri vključevanju in krepitvi vpliva in moči ljudem iz ranljivih skupin, ki so iz družbe izključene ali z izključenostjo ogrožene. Starejšim ljudem omogoča aktivno staranje, mladim pa, da še pred polnoletnostjo delujejo kot aktivni državljani za dobro skupnosti. Posebej moramo poudariti preventivni učinek

prostovoljstva za starejše, saj preprečuje izključenost iz stikov z ljudmi in iz mnogih dejavnosti, ohranjanje življenjskega bogastva in zagotavljanje vpetosti v dogajanja svojega okolja (Mikuš Kos, 2009).

Leto 2011 je bilo za prostovoljsko delo zelo pomembno, saj je bilo evropsko leto prostovoljstva. K promociji prostovoljstva prispeva tudi mednarodni dan prostovoljstva, ki poteka vsako leto 5. decembra. Prostovoljno delo postaja v sodobni družbi vedno pomembnejše, zato se je treba truditi za večje priznavanje in vrednotenje tovrstnega dela. Prispevek prostovoljcev h kakovosti življenja je ogromen. Pozitivni učinki se kažejo v občutku, da je prostovoljstvo za nekoga koristno, da ima posameznik možnost spoznati nove ljudi in si tako razširiti življenjsko obzorje. Ljudje z njim pridobivajo novo znanje in izkušnje, prav tako pa jim omogoča osebno rast in pridobitev spoštovanja v skupnosti.

Tudi prostovoljci imajo pravice, ki jih je potrebno upoštevati v teoriji in praksi sodelovanja s prostovoljci. Vključujejo pravico do:

- celovite informacije o svojem delu in organizaciji ali ustanovi, prek katere delujejo,
- uvajanja v delo,
- podpore in priznanja za svoje delo,
- možnosti učenja in napredovanja pri delu,
- možnosti, da izrekajo svoje mnenje in soodločajo,
- možnosti, da sodelujejo v organizaciji prostovoljskega delovanja,
- prejemanja nadomestila za stroške, povezane s prostovoljskim delom,
- zavarovanja.

Da lahko zadovoljimo vse potrebe ljudi, sta potrebna tako plačano kot prostovoljsko delo, ki se morata zavedati vrednosti drug drugega za korist skupnosti, za njuno medsebojno sodelovanje pa je bistveno vzajemno spoštovanje. Nujno je, da predstavniki prostovoljcev sodelujejo pri obravnavi in odločanju o socialnih problemih v skupnosti, v katerih so vključeni tudi prostovoljci. Ljudje, ki delajo kot prostovoljci, ne smejo biti izkoriščani, vrednost njihovega dela morajo prepoznati vse ravni, pa naj bo to organizator prostovoljskega dela, javnost, lokalne in državne oblasti. Prostovoljci pa se morajo držati dogovorov in sodelovati z osebjem društva ali ustanove, v kateri delujejo (www.prostovoljstvo.org).

V skupnosti se zgodi mnogo stvari, ki izboljšujejo kakovost življenja, samo zaradi delovanja prostovoljcev. Zaradi dejavnosti prostovoljcev nastaja v skupnosti infrastruktura v obliki mrež, organizacij in aktivnosti. Ljudje, ki delujejo kot prostovoljci, vzpostavljajo nove odnose z ljudmi, s katerimi in za katere delajo. Zaradi usposabljanja in pridobivanja izkušenj imajo vedno več znanja in izkušenj, s katerimi lahko ponovno služijo skupnosti. Očitno je, da so koristi prostovoljstva za posameznika in skupnost neločljivo povezane, saj če razvijamo posameznike, s tem razvijamo tudi skupnost.

2. PROSTOVOLJSTVO V SLOVENIJI

Prostovoljsko delo ima v Sloveniji dolgo tradicijo in ima velik pomen pri zniževanju revščine, višji zaposljivosti prebivalstva, razvoju demokracije ter spodbujanju aktivnega državljanstva. Prostovoljsko delo je vedno bolj pomembno tudi na področju dopolnjevanja storitev države in preskrbe s socialnimi storitvami, s čimer omogoča nižje stroške ter večjo dostopnost prebivalstva do le-teh. Prostovoljsko delo tako pomembno prispeva k družbeni blaginji, zato je bilo nujno, da se je to področje tudi sistemsko uredilo, in sicer leta 2011 s sprejemom Zakona o prostovoljstvu.

V Sloveniji so se prva društva in organizirano prostovoljstvo osnovala v 19. stoletju in so v veliki meri potekala tudi v okviru cerkve. Bolj intenzivno pa se je začelo razvijati v začetku 20. stoletja. Leta 1922 so začela delovati taborniška gibanja, po drugi svetovni vojni pa je takratna Jugoslavija močno spodbudila mladinske delovne brigade. V prvem obdobju po vojni je država močno nadzorovala kakršne koli prostovoljske aktivnosti, saj je bil leta 1946 sprejet Zakon o verskih društvih, ki je omejil delovanje Karitasa (www.prostovoljstvo.org).

V osemdesetih letih 20. stoletja so se začela ustanavljati različna interesna društva, ki so delovala predvsem in večina samo na podlagi prostovoljskega dela. Leta 1987 so izšli Hrastovski anali, ki so nastali na pobudo na videz nepomembnega tabora mednarodnih strokovnjakov v Zavodu Hrastovec Trate, ki je namenjen osebam z motnjo v duševnem razvoju. Ta dogodek je pomemben ravno zaradi pričetka deinstitucionalizacije in odpiranja zaprtih ustanov. Tako je prostovoljsko delo pridobilo na pomenu, saj ga je stroka prepoznala kot dodatno pomoč in ne več kot tekmovanje, kateri sektor ponuja uporabnikom boljšo pomoč (www.prostovoljstvo.org).

V začetku devetdesetih let 20. stoletja je bila kot društvo ustanovljena Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva. Njeno osnovno poslanstvo je razvoj in promocija prostovoljstva v Sloveniji na nacionalni ravni. Nato je Slovenska filantropija v sodelovanju z Društvom za razvijanje preventivnega in prostovoljnega dela zaradi potrebe organizacij po skupnem nastopu skupnem nastopu in delovanju na področju prostovoljstva osnovala Slovensko mrežo prostovoljskih organizacij. Število vključenih prostovoljskih organizacij se hitro veča, trenutno jih je že več kot 800. Danes je to največja slovenska (aktivna) mreža različnih prostovoljskih organizacij (Slovenska filantropija).

V tem času so bile tudi uradno ustanovljene številne mednarodne institucije, ki temeljijo na delovanju prostovoljcev, npr. Amnesty International Slovenija, Društvo Unicef Slovenija in Rdeči križ Slovenija. Država in lokalna skupnost sta začeli vzpostavljati mehanizme financiranja nevladnega sektorja v Sloveniji in s tem pomembno vplivati na razvoj prostovoljstva (Slovenska filantropija).

To je bil čas profesionalizacije nevladnega sektorja in širjenja prostovoljstva v javnem sektorju. V Sloveniji je bilo leta 2012 registriranih več kot 22.000 društev in vsa delujejo s pomočjo prostovoljcev. V Sloveniji sicer doslej ni bilo opravljenih celovitih raziskav s področja prostovoljskega dela, ki bi dale oceno o obsegu opravljenih ur, vrstah dela, ki ga opravljajo prostovoljci, in njihovih izvajalcih. Na podlagi pregleda nekaterih analiz in raziskav je tako mogoče podati le okvirno oceno obsega prostovoljskega dela in njegovega prispevka k boljši kakovosti življenja državljanov. (Slovenska filantropija).

Avtorice raziskave Velikost, obseg in vloga zasebnega neprofitnega sektorja v Sloveniji (Kolarič idr. 2006) ugotavljajo, da je bilo pri nas v letu 2004 aktivnih med 280.000 in 350.000 prostovoljcev, ki so opravili za skoraj 1,3 milijona delovnih ur, kar predstavlja obseg dela 7.125 polno zaposlenih delavcev. V povprečju so v posamezni organizaciji prostovoljci opravili mesečno 149 ur, kar znaša približno 84 % dela polno zaposlenega delavca. Največkrat so prostovoljci vključeni v delo in dejavnosti raznih nevladnih organizacij, kot so društva, zavodi in ustanove. To ni nič presenetljivega, saj kar 80,6 % nevladnih organizacij nima niti enega zaposlenega in torej delujejo samo s pomočjo prostovoljnega dela. Prostovoljci v nevladnih organizacijah pomembno dopolnjujejo oziroma nadomeščajo delo redno zaposlenih in so najpomembnejši del nevladnega sektorja v Sloveniji. V svoje delo prostovoljce vključuje kar 88 % nevladnih organizacij, zmeraj več pa je vključevanja prostovoljcev tudi v dejavnosti javnih zavodov.

V društvih (85,7 %) in ustanovah (67,4 %) najpomembnejšo skupino prostovoljcev predstavljajo zaposleni, v verskih organizacijah upokojenci (91,0 %), v zavodih pa dijaki in študenti (83,3 %) (Črnak Meglič, 2008: 86). Večji delež žensk med prostovoljci imajo le verske organizacije (74,3 %). Na drugi strani verske organizacije v večji meri delujejo na tistih področjih, v katere se v vključujejo predvsem ženske (zdravstveno in socialno varstvo, izobraževanje ipd.).

3. MEDGENERACIJSKO SODELOVANJE IN AKTIVNO STARANJE

Življenjska doba je vse daljša, obenem pa pada rodnost. Zato se deleži posameznih generacij spreminjajo in to vpliva tudi na spremembe odnosov med generacijami. Te postajajo tako obsežne, da je njihov vpliv opazen celo na mnogo področij družbenega in gospodarskega življenja.

Po podatkih Eurostata (2011: 7) je bilo v Evropi (EU 27) leta 2010 več kot 87 milijonov oseb starih 65 let ali več, kar je znašalo 17,4 % celotnega prebivalstva. Za primerjavo, leta 1985 je bilo v tej starostni skupini 59,3 milijona toliko starih prebivalcev, kar je znašalo 12,8 % celotnega prebivalstva.

Tudi v Sloveniji se starostna sestava prebivalstva spreminja, saj je bilo leta 2010 v Sloveniji 338.153 oseb starejših kot 65 let, kar je 16,6 % vseh prebivalcev, demografske projekcije pa kažejo, da bo v Sloveniji že leta 2020 vsak peti prebivalec starejši od 65 let (takih naj bi bilo 20,0 % prebivalstva), leta 2060 pa naj bi bila starejša od 65 let že skoraj tretjina vseh prebivalcev (31,5 %) (Evropska komisija, Eurostat 2011: 296).

Medgeneracijsko sodelovanje ima koristi za celotno družbo, hkrati pa je pomembna sestavina kakovostnega staranja. Staranje je vseživljenjski proces, pomembna dejavnika kakovosti življenju starejših pa nista samo učinkovita pokojninski in zdravstveni sistem, ampak tudi spodbude in možnosti za vključevanje v vseživljenjsko učenje, še širše pa odnos družbe do starejših in starosti na sploh. Starostniki veljajo breme za ljudi, ki so delovno aktivni, vendar pa so njihovo znanje in izkušnje mladim lahko v veliko pomoč.

Aktivno staranje ne pomeni boljše kakovosti življenja samo za starejše, temveč tudi za mlajše. Pri aktivnem staranju gre tako za sodelovanje starejših v družbenem življenju, delovnih mestih za njih, možnosti za čim daljše samostojno življenje in ne nazadnje tudi udejstvovanje v prostovoljskem delu.

Lloyd (2008: 5) pravi, da so pozitivni medgeneracijski odnosi ključni dejavnik za prenos in izmenjavo človeškega kapitala, življenjskih spretnosti, kulture, vrednot in znanja v družbi. Jasno je, da medgeneracijsko učenje ni nov pojav. V družinah že stoletja predstavlja priložnostno prenašanje znanja, veščin, kompetenc in vrednot med generacijami. Za takšno učenje je značilno, da stari starši sistematično prenašajo svoje znanje, modrost in izkušnje na mlajše, ti pa jih spoštujejo zaradi ohranjanja vrednot, kulture in edinstvenosti družine (Hoff v Newman in Hatton-Yeo 2008).

Granville (2002) pravi, da so ekonomske in družbene spremembe zaradi spremenjenih družinskih vzorcev povzročile zmanjšanje »pozitivnega stika« med različnimi generacijami, posebej starimi in mladimi, propadanje tradicionalnih družbenih struktur, dejavnosti in življenjske okoliščine so postale ločene po spolih, ukrepi politik in storitev pa so postali usmerjeni na določene ciljne skupine. Poleg tega so pogosto tudi medijske podobe mladih in starih lahko zelo negativne. Tako mlade prikazujejo kot prestopnike, člane tolp in zločince, stare pa kot breme. Te družbene spremembe so povzročile povečano zanimanje za ukrepe, ki bi povečali medgeneracijske stike, saj pozitivni stiki med generacijami vodijo do prepoznavanja skupnih točk, zmanjšanja ageizma, povečanih pozitivnih mnenj, boljših kognitivnih sposobnosti in manjših občutkov strahu (Lloyd, 2008: 9–10).

Medgeneracijsko sožitje danes velja za nujen pogoj, da se bodo sodobne družbe lahko uspešno spoprijele s številnimi posledicami demografskih sprememb. Medgeneracijsko učenje in povezovanje lahko pomagata generacijam, da prerastejo ravnodušnost, nezaupanje in zavračanje dejavnega sodelovanja. Stari ljudje lahko preko medgeneracijskih dejavnosti vzpostavijo odnose z mladimi in še naprej prispevajo k družbi s prenašanjem svojih izkušenj, hkrati pa se obvarujejo nevarnosti, da bi postali izključeni iz družbe. Mlajše generacije pa se lahko učijo o stari generaciji in od nje dobijo vpogled v lastno starost ter udomačijo misel na lastno staranje in minljivost. Newman in Kaplan (v Boström, 2002: 512) poudarjata, da je medgeneracijsko učenje nujno dvosmerni proces prenosa znanja, ki poteka od odraslih na otroke in obratno. Kaplan (prav tam) sicer medgeneracijsko sodelovanje opredeljuje kot aktivnosti, dogodke in programe, ki povečujejo sodelovanje, interakcijo ali izmenjavo med starejšimi od 61 let in mlajšimi od 21 let. Ta definicija je po našem primeru preozko usmerjena, lahko pa se strinjamo z Boströmom (prav tam), ki pravi, da so medgeneracijski programi sredstva za smotrno in stalno izmenjavo virov in učenja med starejšo in mlajšo generacijo.

Medgeneracijsko sodelovanje lahko razumemo na različne načine, kot so npr. izmenjava izkušenj in spoznanj, druženje, učenje, pomoč ene generacije drugi, ustvarjanje, ohranjanje in širjenje socialne mreže, človeška bližina, materialna varnost in ohranjanje kulturne dediščine. Odvija se lahko v družini, institucijah, soseski – dnevni in medgeneracijski centri, skupinah starih za samopomoč, društvih in v Zavodu za pokojninsko, invalidsko in zdravstveno varstvo (Ostrman, Sužnik, 2009: 53–54).

V zadnjih 35 letih so nastali medgeneracijski programi, ki vključujejo starejše in mlajše osebe v nedružinskih medgeneracijskih učnih izkušnjah (Newman in Hatton-Yeo 2008). To so programi, ki ponujajo skupne vsebine vsem generacijam in služijo kot učinkovit mehanizem za povezovanje, medgeneracijsko solidarnost in odpravljanje predsodkov do starosti. Je pa to ena zahtevnejših nalog, saj terja veliko zavestnega napora in ustvarjalnih rešitev na področju miselnosti ljudi, družbene organiziranosti in na materialnem področju (Ramovš, 2003: 50).

Medgeneracijsko sodelovanje za vse sodelujoče pomeni novo, boljšo kakovost življenja, zagotavlja občutek varnosti in sprejetosti, utrjuje in širi socialne mreže, lajša osamljenost ter krepi duševno in telesno zdravje, povečuje varnost bivanja doma, pomeni konkretno pomoč, v medgeneracijskem sodelovanju se srečujejo prostovoljci, profesionalci in uporabniki, torej civilna družba v sodelovanju z državnimi službami, kar dodaja novo vrednost pomoči (Ostrman, Sužnik, 2009: 54).

4. PROSTOVOLJSKO DELO KOT NAČIN AKTIVNEGA STARANJA STAREJŠIH ALI ZAKAJ SE STAREJŠI ODRASLI VKLJUČUJEJO V PROSTOVOLJSTVO

O vključevanju starejših v prostovoljsko delo obstajajo različne teorije. Tri različne teorije – človeškega kapitala, teorija izmenjave in teorija družbenih virov – razlagajo vključevanje v prostovoljsko dejavnost na podlagi starosti, o vključevanju starejših odraslih v prostovoljstvo pa pravijo⁶ (Wilson, 2000: 219–226):

- Teorija racionalne izbire, tudi teorija človeškega kapitala, pravi, da se vključevanje v prostovoljstvo poveča z upokojitvijo, ker imajo ljudje takrat več prostega časa, saj je prostovoljstvo videno kot dejavnost, s katero človek nekaj ustvarja.

⁶ Več v: Wilson, J. (2000). Volunteering. Annual Review of Sociology, 26, str. 215–240.

- Teorija družbene izmenjave trdi, da skušajo upokojenci s prostovoljstvom nadomestiti psihične in socialne ugodnosti, ki so jih prej dobivali s plačanim delom.
- Teorija družbenih virov pa pravi, da je upad opravljanja prostovoljskega dela v starosti tolikšen, kolikor manjša je družbena integracija po umiku iz delovne sfere.

Razumevanje dejavnikov, ki motivirajo starejše prostovoljce, je ključ do tega, da bomo z njimi dobro delali. To vodi do:

- boljše komunikacije med prostovoljci in organizacijo,
- boljšega ujemanja prostovoljcev in dela,
- večjega občutka izpolnitve za prostovoljce, kar vodi do večje vključenosti v organizacijo;
- dobro opravljenega dela za organizacijo.

Motivi, zakaj se starejši vključujejo v prostovoljstvo, se razlikujejo tako, kot se razlikujejo starejši med seboj. Starejši se v prostovoljstvo vključujejo tako zaradi osebnih kot zaradi altruističnih razlogov, čeprav mnogi pravijo, da se vključujejo zaradi neposredne prošnje za pomoč (Davis Smith, 2000: 93).

Pri razmisleku o vključevanju starejših odraslih v prostovoljstvo je potrebno upoštevati tudi možne ovire, ki jih lahko odvrnejo od tega, da bi se vključili v prostovoljstvo. Davis Smith (2000: 93) kot možne ovire našteva:

- nizke dohodke,
- pomanjkanje informacij o možnostih prostovoljskega dela,
- starostne omejitve, ki jih postavljajo prostovoljske organizacije,
- pomanjkanje časa zaradi obveznosti in
- druge prostočasne dejavnosti.

Dejavnike za pogostejše vključevanje starejših v prostovoljsko delo lahko razdelimo v štiri skupine, in sicer (Rutherford, 2006: 8–9):

- boljši gmotni položaj – sedanje generacije starejših so bogatejše kot tiste v preteklosti, a seveda to ne velja za vse;
- zdravje – zdravje ljudi na splošno se izboljšuje, da so starejši ljudje bolehní, slabega telesnega in psihičnega zdravja pa je samo predsodek, saj mnogi ostanejo zdravi in aktivni še pozno v starost;

- družbene razmere – možnosti za vključitev v prostovoljstvo se povečajo, če človek dlje časa živi v isti soseski in ima močnejše družbene vezi. Skrb za druge družinske člane (partnerja, vnuke) pomembno vpliva na manjšo prostovoljsko aktivnost. Če pa starejši živijo sami, so večje možnosti tudi za osamljenost, zato vključevanje osamljenih starejših ljudi lahko koristi tako organizacijam kot prostovoljcem samim.
- spol – ker ženske živijo dlje kot moški, delež žensk narašča s starostno skupino. Ženske so že tradicionalno bolj vključene v prostovoljstvo kot moški, kar ima za posledico več prostovoljk tudi med starejšimi.

Ne smemo misliti, da je starejše odrasle lahko prepričati, da se vključijo v prostovoljsko delo. Raziskave (Hirsch, 2000) kažejo, da ljudje z upokojitvijo raje več časa posvetijo prostočasnim dejavnostim, kot so npr. gledanje televizije in hobijem, kot pa da bi se lotili česa novega.

Poleg tega imajo danes starejši več možnosti kot kdaj koli prej, saj lahko potujejo, se izobražujejo in udeležujejo v različnih prostočasnih dejavnostih. Nekateri pomagajo pri negi in skrbi za družinske člane, mnogi pa se zaradi negotovega položaja s pokojninskimi prejemki odločijo, da se ne bodo upokojili tudi, ko formalno izpolnjujejo pogoje za to. Tu so še tisti, ki jih pri vključevanju v prostovoljske dejavnosti omejujejo tudi zdravstvene težave. Zaradi boljšega zdravja mnogi tudi po upokojitvi opravljajo še kakšno plačano delo, kar je pri nekaterih pogojeno z denarno koristjo, pri drugih pa gre ali/tudi za uživanje v delu, družabnih stikih, strukturiranosti življenja in občutku vrednosti, ki jim ga to daje.

Najpomembnejši razlogi, zakaj v delo (nevladnih) organizacij vključevati starejše prostovoljce, so (Doing Good Well..., 2007: 6):

- Ker imajo čas – Starejši, posebno upokojenci, imajo več časa za redno prostovoljsko delo. Lahko so dosegljivi med uradnimi urami, za razliko od prostovoljcev, ki se lahko vključujejo po službi ali med konci tedna.
- Ker imajo spretnosti – Mnoge starejše osebe imajo veliko delovnih izkušenj. Njihove spretnosti, znanje in zrelost so za organizacijo prednost. Od vodenja poslovnih knjig do trženja, zbiranja denarnih sredstev in javnega nastopanja, njihove spretnosti lahko izkoristimo takoj, predhodno usposabljanje ni potrebno. Starejši prostovoljci lahko govorijo več tujih jezikov in narečij – ni nujno, da mlajši prostovoljci to znanje imajo. Pogosto se starejši prostovoljci bolje razumejo s strankami, ki so starejše.

- Ker jih stvari zanimajo – Starejši prostovoljci z dobro razvitimi osebnimi interesi se pogosto vključujejo v prostovoljno delo na področju, ki jih zanima. To so lahko prostočasne dejavnosti (npr. branje, kuhanje, glasba, šport) in delovne spretnosti (kot so odnosi z javnostjo, vodenje poslovnih knjig).
- Ker hočejo pomagati pomoči potrebnim – Mnogi starejši odrasli so v življenju veliko dosegli in sočustvujejo z manj srečnimi od njih – ne samo v smislu denarja ampak tudi v smislu telesnih ovir.
- Pripadajo mrežam, ki lahko prinesejo več donacij in prostovoljcev – Tisti, ki jim bo izkušnja prostovoljstva všeč, bodo lahko ko sodelovanju pritegnili še druge.

V okviru projekta SHARE – The Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (Raziskava o zdravju, procesu staranja in upokojevanja v Evropi), ki poteka v 20 evropskih državah in Izraelu, ugotavljajo, kako živijo starejši od 50 let. Na podlagi teh podatkov sta Erlinghagen in Hank (2005) primerjala udeležnost starejših v prostovoljskem delu. Ugotovila sta, da je prostovoljstvo med starejšimi precej pogosto, najpogostejša motiva pa sta delati nekaj koristnega in veselje, ki ga prinaša prostovoljsko delo. Pri tem pa prihaja med državami do opaznih razlik. Tako je delež prostovoljskega dela višji v severnih državah, kot so Nizozemska, Švedska in Danska, v sredozemskih, kot sta Grčija in Španija, pa je najnižji. Razlike med spoloma so razmeroma majhne, je pa zanimivo, da je na Švedskem in v Franciji več prostovoljcev moških, v Švici in na Nizozemskem pa so v prostovoljno delo pogosteje vključene ženske. Izpostavila sta še, da med državami prihaja do velikih razlik v starosti prostovoljcev, saj se v severnih državah 12–13 % starejših od 75 let še vedno opravlja prostovoljsko delo. Pomemben dejavnik je tudi izobrazba, saj so manj izobraženi redkeje prostovoljci kot bolj izobraženi.

V raziskavo Slovenija sicer ni bila vključena, je pa prostovoljsko delo starejših od 50 let pri nas precej razširjeno, čeprav so prostovoljci pogosteje ljudje, starejši od 60 let. Raziskava o prostovoljstvu, ki jo je izvedla Slovenska filantropija, je pokazala, da je bilo leta 2008 v sektorju oskrba vključenih 9.012 starejših prostovoljcev. Njihovo število pa naj bi naraščalo, še posebej v skupinah, ki delujejo v korist skupnosti, in v skupinah za samopomoč (Evropska komisija, 2011). Največ starejših prostovoljcev je v društvih upokojencev, veliko pa jih je tudi v organizacijah, kot so Rdeči križ, Karitas, lokalna društva in združenja ter zveze.

5. PRIDOBIVANJE STAREJŠIH PROSTOVOLJCEV

Urh, Dolžan Eržen, Cepin in Bogataj (2012: 55–57) pravijo, da je osebni pristop najuspešnejši način pridobivanja ljudi. Druge, lahko samostojne ali pa dopolnilne oblike pa so še animacijska sporočila, katerih vsebina mora biti jasna, vsebovati mora podatke, ki prejemniku predstavijo dejavnost, v našem primeru delo prostovoljca v svetovalnem središču, in kako se vključi: plakati, na katerih lahko glavno sporočilo nosi tudi slika; ter zgibanke in letaki, ki lahko vsebujejo tudi več besedila. Uporabimo lahko tudi pisma, elektronsko pošto ali sporočila v medijih. Vsa ta sporočila morajo vsebovati telefonske številke, čas in kraj, kjer zainteresirani lahko dobijo dodatne informacije.

Pri vključevanju starejših odraslih v prostovoljstvo je potrebno biti pozoren na njihove specifične potrebe, motive in cilje. Na odločitev starejših odraslih, ali se bodo vključili v prostovoljsko delo lahko vpliva več dejavnikov. To so:

1. da je videti namen privlačen,
2. kako oglaševati pomoč,
3. iskanje prostovoljcev prek drugih organizacij,
4. pomen vzpostavljanja stika z ljudmi, preden se upokojijo (Rutherford, 2006: 12).

Pri prvem dejavniku je pomembno, da izpostavimo korist prostovoljskega dela oziroma zakaj je to tako koristno in pomembno. Drugi način je, da izpostavimo, kdo so tisti, ki potrebujejo pomoč prostovoljcev. Tretji je, da izpostavimo, da ni drugega načina za izboljšanje, razen pomoči prostovoljcev. Četrty pa je poudariti, da je zelo verjetno, da se bo zaradi prostovoljske pomoči nekaj izboljšalo.

Pri drugem dejavniku je potrebno izpostaviti, da se kot najuspešnejši način oglaševanja katere koli dejavnosti kaže način »od ust do ust«, to pomeni, da tisti, ki so že vključeni, govorijo drugim o svojih izkušnjah in jih tako pritegnejo. Kot uspešen način se kaže tudi uporaba novih tehnologij, saj je med uporabniki interneta vse več starejših, leta 2011 je bilo med osebami, starimi med 55 in 74 let rednih uporabnikov računalnika 33 %, rednih uporabnikov interneta pa 29 %⁷.

Navezovanje stikov prek organizacij, kjer se starejši zbirajo, nam lahko močno olajša stik s potencialnimi starejšimi prostovoljci. Na univerzah za tretje življenjsko obdobje se zbirajo učeči se upokojenci, v domovih za ostarele lahko skušamo pritegniti tiste,

⁷ http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=4384

ki so še vitalni in se želijo vključiti v novo dejavnost, lahko navežemo stik tudi z dnevnimi centri aktivnosti za starejše. Seveda je pred tem vedno potrebno obvestiti in pridobiti soglasje vodstva teh organizacij.

Navezovanje stika z bodočimi upokojenci bi bilo olajšano, če bi se v slovenskih podjetjih izvajalo predupokojitveno izobraževanje. Žal pri nas tovrstno izobraževanje ni pogosto prisotno. Prvi predupokojitveni program v Sloveniji sta leta 1998 začela pripravljati Geronotološko društvo Slovenije in Društvo za izobraževanje starejših odraslih v sodelovanju z Zavodom za odprto družbo (Kranjc 1999 v Kump in Jelenc Krašovec, 2005: 247–248). Na spletu smo zasledili organizacijo predupokojitvenih seminarjev v okviru Slovenske vojske⁸ in Gospodarske zbornice⁹, uvrščeno pa je tudi med vsebine študijskih dejavnosti Univerze za tretje življenjsko obdobje v Ljubljani (Kump in Jelenc Krašovec, 2005: 246). Sicer pa sodi možnost prostovoljskega dela med vsebine, ki v ta program vsekakor sodijo.

6. DEJAVNOST SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH IN VKLJUČITEV PROSTOVOLJCEV V NJIHOVO DELO

V tem poglavju bomo najprej opisali koncept delovanja svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v slovenskem prostoru, nato pa opredelili vlogo in pomen vključitve prostovoljskega dela v dejavnost ISIO središč. Vsebina in način dela svetovalnih središč za izobraževanje odraslih opredeljuje tudi možne načine in vsebino dela prostovoljcev v dejavnosti ISIO središč, pri čemer bomo izhajali tudi iz opredelitev, ki jih določa Zakon o prostovoljstvu (2011).

6.1 KONCEPT DELOVANJA SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH

Koncept dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih je nastajal na Andragoškem centru Slovenije konec devetdesetih let, v sklopu projekta Informativno-svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih; krajše se projekt imenuje ISIO. Naraščajoče potrebe po bolj organizirani in celostni svetovalni podpori odraslim v izobraževanju in učenju so ob proučitvi izkušenj drugih evropskih držav

⁸ <http://dk.mors.si/Dokument.php?id=240>, 3. 9. 2012.

⁹ http://www.gzs.si/slo/skupne_naloge/knjigarna_gzs/glas_gospodarstva/arhiv/letnik_1996/5350, 3. 9. 2012.

(zlasti Anglije in Irske) porodile zamisel, da se v vsaki regiji ustanovi eno »svetovalno središče«, ki bo prav tako kot svetovalna služba v šoli za otroke in mladino tudi odraslim zagotovilo vse vidike brezplačne svetovalne podpore, ki jo potrebujejo, ko se odločajo za izobraževanje ali ko se že izobražujejo in učijo. Zamisel je podprlo tudi Ministrstvo za šolstvo in šport in leta 2001 so v petih regijah dobili prvih pet svetovalnih središč za izobraževanje odraslih. Do leta 2005 se je mreža zaokrožila na 14 regionalnih svetovalnih središč za izobraževanje odraslih, delujočih po enotnem konceptu, ob upoštevanju potreb in specifičnosti regionalnih in lokalnih okolij.¹⁰ (Vilič Klenovšek, 2011: 35)

Na začetku sta bila opredeljena dva glavna cilja (Vilič Klenovšek, Klemenčič, 2000):

1. vsem odraslim zagotoviti brezplačno kakovostno, strokovno in celostno informiranje ter svetovanje kot podporo njihovem izobraževanju in učenju;
2. povezati čim več ponudnikov izobraževalnih in svetovalnih storitev za odrasle v lokalnem okolju v omrežje ter tako zagotoviti kakovostno, celostno in usklajeno delovanje vseh subjektov na področju informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih.

Temeljno delo svetovalca v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih je andragoško svetovalno delo. Njegove najpomembnejše dejavnosti glede na faze procesa izobraževanja, v katerih potekajo, so (Vilič Klenovšek, 2011: 36):

1. pred vključevanjem v izobraževanje in učenje: odkrivanje posameznikovih potreb po izobraževanju in učenju, analiza dosedanje izobraževalne poti posameznika, motiviranje in spodbujanje za vključevanje v izobraževanje, predstavljanje izobraževalnih programov, predstavljanje izobraževalnih organizacij in možnosti financiranja izobraževanja, predstavljanje, kaj novo znanje lahko pomeni z vidika razvoja posameznikove delovne ali osebne poti, pomoč pri opredelitvi ciljev in poti izobraževanja ipd.;
2. med potekom izobraževanja: pomoč pri načrtovanju in organiziranju učenja, pomoč pri razvijanju učinkovitih strategij učenja, pomoč pri premagovanju učnih težav, pomoč pri pripravi in spremljanju individualnega izobraževalnega načrta, pomoč pri vrednotenju že pridobljenega znanja in izkušenj, pomoč pri sprotnem vrednotenju napredka v izobraževanju ipd.;

¹⁰ V letih 2008–2013 deluje vseh 14 svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v sklopu dejavnosti 14 središč vseživljenjskega učenja. Svetovalna središča v tem obdobju delujejo tudi zunaj sedeža, na t. i. dislokacijah v več kot 50 različnih krajih in organizacijah v Sloveniji. Njihovo dejavnost financirata Evropski socialni sklad (85 %) in Ministrstvo za šolstvo in šport (15 %).

3. po njegovem dokončanju: pomoč pri vrednotenju izobraževalne ali učne poti, svetovanje glede možnosti za nadaljnje izobraževanje ali učenje, pomoč pri načrtovanju nadaljnjega izobraževanja ali poklicne poti ipd.

Na ravni zagotavljanja svetovalne podpore posamezniku pa so v delu svetovalnih središč glavni naslednji trije cilji:

1. povečati dostop do svetovanja za izobraževanje in učenje,
2. zagotoviti kakovostne svetovalne storitve za izobraževanje in učenje,
3. zagotoviti večjo vključenost in uspešnost odraslih v vseživljenjskem učenju.

V dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih je posebej poudarjen pomen prilagojenosti svetovalne podpore konkretnim potrebam in ciljem, povezanim z izobraževanjem, vsakega odraslega posebej. Vidik individualne prilagoditve svetovalne pomoči je poglavitni vidik kakovostne svetovalne storitve svetovalca v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih. V delu svetovalnih središč za izobraževanje odraslih nenehno poudarjamo tudi pomen dostopnosti svetovalnih storitev. Razumemo jo kot možnost, da so svetovalne storitve na voljo vsem odraslim, še posebno ranljivim skupinam. Dostopnost je omogočena tako, da so storitve brezplačne, svetovalna dejavnost organizirana časovno primerno za različne uporabnike, je geografsko dostopna vsemu prebivalstvu, informiranje in promocija omogočata obveščenost in s tem dostopnost različnim uporabnikom. (Vilič Klenovšek idr. 2007)

Temu svetovalna središča posvečajo pozornost tudi pri promociji svojih storitev, saj s posebnimi prijemi skušajo pritegniti tudi odrasle, ki se v izobraževanje ne vključujejo (toliko). Pri spremljanju dela je viden nenehen porast števila strank, v letu 2011 je bilo tako že 22.797 individualnih in 552 skupinskih storitev, kar pomeni, da so svoje storitve v svetovalnih središčih nudili skupaj več kot 29.000 odraslim.

6.1.1 Načini izpeljevanja svetovalnega procesa v ISIO središčih

Ker so odrasli tako heterogena skupina, ki jo določajo raznovrstne značilnosti, morajo biti svetovalci zelo pozorni na to, ali je za posameznika primernejša **individualna** ali **skupinska obravnava**. Večinoma poteka izobraževalno svetovanje v ISIO središčih individualno, navzoča sta samo svetovanec in svetovalec, svetovalec pa lahko odraslemu prilagodi način obravnave in način vodenja svetovalnega procesa ter uporabi ustrezne svetovalne pripomočke in orodja.

Individualno svetovanje zagotavlja večjo zaupnost, omogoča tesnejši stik med svetovalcem in svetovancem, svetovanje je prilagojeno hitrosti svetovančevega učenja, svetovalac se lažje in temeljiteje posveti posamezniku in izhaja iz njegovih konkretnih okoliščin, mu pomaga odkriti njegove potrebe in opredeliti izobraževalne in učne cilje, odraslega lažje motivira in spodbuja itn. Na splošno lahko rečemo, da je individualno svetovanje primernejše, ko je potrebna bolj poglobljena in dolgotrajnejša svetovalna obravnava.

Pri **skupinskem svetovanju** pa gre predvsem za informiranje, lahko pa z uporabo delavnic ali dela v skupinah vpletemo tudi nasvetovanje. Pri skupinski svetovalni obravnavi ni mogoče poglobljeno svetovanje, lahko pa je iztočnica ali spodbuda, da se posameznik odloči za samostojen obisk pri svetovalcu.

6.1.2 Znanja in kompetence, ki jih mora imeti svetovalac v izobraževanju odraslih in v ISIO središčih

Za kakovostno svetovanje v izobraževanju odraslih so potrebni ustrezno znanje in izkušnje. Tudi od prostovoljcev, ki bodo vključeni v delo svetovalnih središč, se bo pričakovalo, da so v času delovne kariere delovali na področju svetovanja in/ali izobraževanja (odraslih), saj bodo znanje in spretnosti s tega področja njihova prednost. Pomembno je, da svetovalac v izobraževanju odraslih pozna (Vilič Klenovšek, 2011: 55):

- procese učenja odraslih,
- sodobna spoznanja o učenju odraslih,
- sodobna spoznanja o motivih za učenje,
- kako jih pri odraslemu odkriti, spodbuditi, razviti,
- kako razvito motivacijo ohraniti kot stalno motivacijo odraslega pri učenju,
- kako načrtovati izobraževanje,
- kako ovrednotiti dosežke v izobraževanju in jih povezovati z možnostmi osebnega in delovnega razvoja posameznika
- in drugo.

Kompetence svetovalca v izobraževanju odraslih so podrobno opredeljene tudi v študiji o kompetencah izobraževalcev odraslih (Key competences for adult learning professionals, 2010), in sicer opredeljuje:

- 13 sklopov vrst temeljnih nalog, ki jih opravljajo sodobni izobraževalci odraslih;
- generične kompetence, ki jih izobraževalci odraslih potrebujejo za to,
- specifične kompetence.

Med trinajstimi sklopi nalog je peti sklop nalog opredeljen kot sklop nalog »svetovanja«. Drugi sklopi nalog so (Key competences..., 2010: 11):

1. analiza potreb,
2. priprava izobraževanja,
3. spodbujanje učenja,
4. spremljanje in evalvacija,
- 5. svetovanje,**
6. razvoj programov,
7. finančni menedžment,
8. razvoj človeških virov,
9. upravljanje – menedžment,
10. marketing in promocija,
11. administrativna podpora,
12. informacijsko-komunikacijska podpora,
13. druge temeljne dejavnosti.

Generičnih kompetenc, ki so pomembne za izpeljevanje vseh dejavnosti v izobraževanju odraslih, je sedem. Imeli naj bi jih vsi izobraževalci odraslih ne glede na naloge (oziroma strokovni profil), ki jih opravljajo (prav tam: 12):

1. biti avtonomen vseživljenjski učeči se odrasel,
2. biti komunikator, povezovalec in znati sodelovati v timu,
3. biti odgovoren za nadaljnji razvoj izobraževanja odraslih,
4. biti izvedenec,
5. biti zmožen uporabljati različne metode, sloge in tehnike poučevanja in učenja,
6. biti motivator,
7. biti sposoben za delo z različnimi posamezniki in skupinami.

Specifične kompetence pa so potrebne za opravljanje določenih specifičnih nalog v izobraževanju odraslih. To so (prav tam: 12–13):

1. biti sposoben analizirati izobraževalne potrebe odraslih,
2. biti sposoben načrtovati izobraževalni proces,

3. biti spodbujevalec in motivator,
4. biti evalvator,
5. **biti svetovalec,**
6. biti razvijalec programov.

Dodanih je še šest dodatnih specifičnih kompetenc, ki so posredno povezane z izobraževalnim procesom:

1. biti usposobljen in odgovoren za finančno delo,
2. biti menedžer kadrov,
3. biti glavni menedžer,
4. biti sposoben doseči izbrane ciljne skupine in promovirati svojo organizacijo,
5. biti usposobljen za administrativno delo,
6. biti usposobljen za uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT).

V isti študiji so za svetovalca opredeljeni:

- **znanje** – pozna karierno in delovno okolje učečih se odraslih, pozna faze razvoja odraslih, pozna izobraževalno ponudbo, ima znanje o uporabi testov, pozna organizacije, ki dajejo strokovno pomoč in podporo,
- **spretnosti** – ima spretnosti za svetovanje odraslim, ima možnosti za zbiranje informacij o značilnostih odraslih učečih se, ima možnost, da odrasle, ki potrebujejo strokovno podporo in pomoč drugih, usmeri v ustrezne institucije,
- **lastnosti** – komunikativen, zanesljiv, pošten, sposoben ustvariti odnos, ki temelji na zaupanju, spoštuje preteklost odraslega, ki se vključuje v izobraževalni proces.

Vidimo, da morajo imeti svetovalci teoretično znanje s področja izobraževanja in učenja odraslih in drugih vidikov delovanja sistema izobraževanja odraslih pa tudi praktične spretnosti vodenja kakovostnega svetovalnega procesa. Pri tem so posebno pomembne tudi druge svetovalčeve lastnosti, kot so empatičnost, odprtost in sprejemanje različnosti, občutljivost za ranljive skupine odraslih, skupine, ki imajo zaradi različnih oblik oviranosti težji dostop do izobraževanja in učenja, svetovalec mora imeti pozitiven odnos do pomena vseživljenjskega učenja odraslih v različnih obdobjih življenja (Vilič Klenovšek, 2011: 59–60).

Iz teh osnov je potrebno izhajati tudi pri načrtovanju temeljnega usposabljanja prostovoljcev, ki bodo sodelovali pri delu svetovalnih središč, ki jim bo omogočilo

osvežitev nekaterih znanj in/ali pridobitev ter razvoj novih znanj, spretnosti in kompetenc za čim uspešnejšo vključitev v delo.

6.1.3 Naloge svetovalcev v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

Z vidika vključevanja prostovoljcev v delo svetovalnih središč je pomembno, da opredelimo sklope nalog, ki jih opravljajo svetovalci v svetovalnih središčih, saj se bodo prostovoljci vključevali v te naloge in jih s svojim znanjem in izkušnjami nadgrajevali.

Temeljno delo svetovalca v izobraževanju odraslih pogosto ni samo neposredno svetovalno delo z odraslimi, temveč **zajema tudi razvoj same svetovalne dejavnosti, spremljanje, evalvacijo, promocijo pa tudi partnersko povezovanje različnih organizacij v okolju, da se zagotovi večja kakovost in učinkovitost svetovalnega pa tudi izobraževalnega dela.** Vsak sklop zajema niz nalog, ki se z razvojem izobraževanja odraslih in svetovalne dejavnosti spreminjajo in nadgrajujejo. Kot zgled navajamo delitev nalog svetovalca v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih, ki so razvrščene v šest sklopov (Vilič Klenovšek, Klemenčič, 2000):

1. načrtovanje, spremljanje in evalvacija svetovalnega dela,
2. razvojne naloge,
3. priprava na svetovalno delo,
4. neposredno svetovalno delo,
5. usklajevanje in povezovanje z organizacijami v mreži,
6. strokovno spopolnjevanje.

V nadaljevanju na kratko predstavljamo mogočo raznovrstnost dejavnosti, ki jih zajema posamezni sklop:

1. **načrtovanje, spremljanje in evalvacija svetovalnega dela:** priprava letnih načrtov dela in poročil o delu, spremljanje značilnosti in potreb svetovancev ter potreb lokalnega okolja po svetovalni dejavnosti, evalvacija svetovalnega dela, s poudarkom na samoevalvaciji¹¹; načrtovanje promocijskih dejavnosti in drugih strokovnih dogodkov, povezanih s svetovalno dejavnostjo;

¹¹ V letih 2007–2009 je bil opredeljen celostni model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, v katerem se kombinirajo štiri prijemi: akreditacija, spremljanje,

2. **razvojne naloge:** razvoj novih prijemov v svetovalni dejavnosti (npr. mobilna svetovalna služba, svetovalno delo s posameznimi skupinami odraslih, še posebno ranljivimi, svetovanje zaposlenim na delovnem mestu), razvoj in uporaba novih pripomočkov in orodij, razvoj baz podatkov, razvoj promocijskega gradiva idr.;
3. **priprava na svetovalno delo:** še posebno, kadar gre za naročene stranke/svetovance, je pomembno, da se svetovalec vnaprej pripravi; sicer pa neposredna priprava vedno zajema tudi »psihološko« pripravo na začetek dobre svetovalne komunikacije in vodenje svetovalnega procesa;
4. **neposredno svetovalno delo:** neposredno svetovalno delo lahko poteka različno, individualno ali v skupini, osebno, po telefonu ali elektronski pošti pa tudi z uporabo informativnega gradiva; pomembno je, da si svetovalec vzame dovolj časa za stranko, da načrtuje tudi večkratna srečanja, če je to potrebno;
5. **usklajevanje in povezovanje z organizacijami v mreži:** kakovost in učinkovitost svetovalnega dela se lažje zagotavlja s povezovanjem različnih organizacij, ki delujejo na področju izobraževanja odraslih neposredno ali posredno, z izmenjavo informacij, znanja in izkušenj. Po partnerskih omrežjih naj bi izkušnje in spoznanja o potrebah in značilnostih odraslih v določeni regiji, ki jih svetovalci pridobijo in prepoznajo v svetovalnih procesih, vplivali tudi na razvoj izobraževanja odraslih v regiji v skladu z novimi ali še doslej neprepoznanimi potrebami, vplivali na razvoj novih vsebin in ustreznih pogojev ter možnosti udeležbe različnih skupin odraslih v izobraževanju in učenju (od mlajših do starejših, od manj izobraženih do bolj izobraženih, od brezposelnih do zaposlenih, od slepih in slabovidnih do gluhih in naglušnih, od pripadnikov etničnih manjših do priseljencev idr.);
6. **strokovno spopolnjevanje:** za zagotavljanje kakovosti dela svetovalca je pomembno, da ima v svoji strukturi nalog načrtovan tudi čas za strokovno spopolnjevanje. Kadar je v eni organizaciji več izobraževalcev odraslih, ki delujejo tudi kot svetovalci, je pomembno, da se na ravni organizacije spremlja njihova usposobljenost za svetovalno delo, da se načrtuje nadaljnje spopolnjevanje, ki izraža potrebe njih samih in potrebe njihovih odraslih udeležencev izobraževanja (sledimo specifikam posamezne organizacije in nalogam ki jih morajo opraviti posamezni strokovni sodelavci z vidika svetovalnega dela, ki ga izobraževalna organizacija zagotavlja svojim udeležencem).

zunanja evalvacija in samoevalvacija. Nosilec samoevalvacije je svetovalno središče. (Možina idr., 2009)

Navedene dejavnosti se med seboj vedno prepletajo in povezujejo, poleg tega je delitev nalog in kombinacija posameznih dejavnosti pri različnih strokovnih profilih v izobraževanju odraslih lahko drugačna, prostovoljci v svetovalnih središčih pa bodo vključeni v vse sklope nalog.

6.1.4 Partnerska mreža v dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih

Še en vidik dejavnosti ISIO središč je pomemben, in sicer vzpostavljene partnerske mreže različnih organizacij v regiji, kjer deluje svetovalno središče, z namenom uresničevanja drugega cilja v dejavnosti svetovalnih središč: povezati čim več ponudnikov izobraževalnih in svetovalnih storitev za odrasle v lokalnem okolju v omrežje ter tako zagotoviti kakovostno, celostno in usklajeno delovanje vseh subjektov pri informiranju in svetovanju v izobraževanju odraslih.

S povezovanjem čim več ponudnikov izobraževalnih in svetovalnih storitev v lokalnem okolju želijo svetovalna središča ISIO zagotoviti usklajeno delovanje vseh subjektov na tem področju, ki ponujajo uporabnikom prijazno in kakovostno storitev. Ob vsakem svetovalnem središču za izobraževanje odraslih je oblikovana lokalna svetovalna mreža, ki ima formaliziran način delovanja. Cilji, vsebina in način delovanja lokalne svetovalne mreže je določen s konceptom (modelom) delovanja svetovalnega središča za izobraževanje odraslih. (Klemenčič, Vilič Klenovšek, 2000)

Glavne nosilke razvoja informativno-svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih so izobraževalne organizacije za odrasle. Poleg izobraževalnih organizacij v lokalnem okolju opravljajo v okviru svoje dejavnosti nekatere vrste informativno-svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih tudi zavodi za zaposlovanje (predvsem za brezposelne) in podjetja (za zaposlene) ter tudi druge, neizobraževalne organizacije, ki ponujajo odraslim različne usluge. To so predvsem:

- centri za socialno delo,
- zdravstvene ustanove,
- knjižnice,
- društva,
- prostovoljske organizacije idr.

Vsaka od navedenih organizacij ima svojo posebno vlogo in mesto v lokalni skupnosti, pri razvoju informativno-svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih v lokalni skupnosti, pa je njihova vloga podobna. Na eni strani nudijo odraslemu

različne oblike pomoči, da se v življenju lažje znajde in lažje zadosti nekaterim osebnim potrebam ter oblike pomoči, ki odraslemu pomagajo, da rešuje probleme, ki lahko vplivajo tudi na njegovo izobraževanje ali učenje. Na drugi strani pa so lahko tudi pomemben vir informacij za odrasle o možnostih izobraževanja in oblik svetovanja, ki so jim za to zagotovljene.

Poleg tega je razvita informativno-svetovalna dejavnost v lokalnem okolju lahko pomembna podporna dejavnost za razvijanje in kakovost politike razvoja človeških virov v lokalnem okolju ter lahko veliko pripomore k uresničevanju razvojnih strategij v tem okolju. Zato je nujno, da se o najpomembnejših vprašanjih, ki zadevajo umestitev, razvoj in možnosti delovanja svetovalnega središča in lokalnega svetovalnega omrežja, dogovarjajo tudi z organizacijami, ki v izbranem okolju pomembno vplivajo na odločanje in upravljanje teh vprašanj.

Takšne organizacije so lahko:

- občine,
- območna gospodarska zbornica,
- območna obrtna zbornica,
- območna služba zavoda za zaposlovanje,
- območna enota zavoda za šolstvo,
- regionalna razvojna agencija,
- sindikalne organizacije idr.

Samo profesionalno povezovanje vseh, ki delujejo v okolju – tako svetovalnega središča kot drugih ustanov lahko:

- poveča dostopnost svetovalne pomoči vsemu prebivalstvu,
- zagotovi kakovost svetovalnih storitev,
- omogoči celovito ponudbo,
- komplementarno dopolnjevanje dela različnih ustanov,
- prispeva k izenačevanju možnosti za različne ranljive skupine odraslih.

S tem namenom oblikujemo ob svetovalnem središču lokalno svetovalno omrežje. V omrežju se združujejo izobraževalne in druge ustanove, ki izvajajo različne izobraževalne in svetovalne storitve, ali pa tiste organizacije, ki lahko vplivajo na razvoj svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih v lokalnem okolju.

Združevanje temelji na naslednjih načelih:

- prostovoljna vključitev v omrežje,
- enakopravnost med partnerji,
- spoštovanje skupne profesionalne etike,
- pripravljenost za sodelovanje,
- spoštovanje partnerskih dogovorov.

Glede na različno vlogo, ki jo imajo posamezni partnerji v lokalni skupnosti, vse partnerje v svetovalnem omrežju razvrščamo v dve skupini: strateški partnerji in strokovni partnerji. **Strateški partnerji** so tisti, ki odločajo o strategijah razvoja lokalnega okolja, sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju politike razvoja človeških virov v lokalnem okolju, predstavljajo delodajalce ali delojemalce, se ukvarjajo s ciljnimi skupinami, ki so pogosti odjemalci svetovalnih storitev, imajo velik strokovni ugled. Ustanova ali organizacija, ki se strinja z načeli združevanja v lokalno svetovalno omrežje in sprejema v njem vlogo strateškega partnerja, podpiše Dogovor o oblikovanju in razvijanju lokalnega svetovalnega omrežja in na ta način postane del omrežja.

Strokovni partnerji so ustanove, ki v lokalnem okolju delajo na področju svetovanja ali izobraževanja odraslih. Poglavitne nosilke razvoja informativno-svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih so izobraževalne organizacije za odrasle. Poleg izobraževalnih organizacij v lokalnem okolju opravljajo v okviru svoje dejavnosti nekatere vrste informativno-svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih tudi zavodi za zaposlovanje in podjetja (za svoje zaposlene) ter tudi druge, neizobraževalne organizacije, ki ponujajo odraslim različne svetovalne usluge.

Za dobro sodelovanje svetovalnega središča s partnerji je potreben nenehen stik. Strateški partnerji svetovalnih središč so povezani v strateški svet, svetovalno središče pa mora vsaj enkrat letno skupaj s strateškimi partnerji preveriti svoje načrte in ovrednotiti svoje delo. Strokovni partnerji svetovalnega središča so povezani v strokovni aktiv, ki sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča. Svetovalno središče mora strokovne partnerje vključiti v svetovalni proces, če je to v skladu s svetovančevimi potrebami, se odzivati na potrebe partnerjev za izpeljavo svetovalnega procesa in biti pobudnik skupnih dejavnosti v strokovnem omrežju.

6.2 VKLJUČEVANJE PROSTOVOLJCEV V DELO SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH ISIO

Že prej smo pisali o splošnih razlogih, zakaj prostovoljsko delo vključiti v dejavnost svetovalnih središč. Posebej želimo izpostaviti še to, da smo se za začetek uvajanja prostovoljstva v delo svetovalnih središč odločili, da v to delo najprej vključimo starejše odrasle. Prednosti vključitve starejših odraslih v prostovoljstvo so: imajo čas, imajo bogato znanje in izkušnje ter radovednost in želja po pomoči, pa mnogi tudi željo biti še aktivni tudi v tretjem življenjskem obdobju. V letu 2012 je ideja o vključitvi starejših prostovoljcev v delo ISIO središč sovpadla še z Evropskim letom kot letom aktivnega staranja in medgeneracijske solidarnosti¹².

Pri delu svetovalnih središč za izobraževanje odraslih vedno upoštevamo tudi smernice Evropske komisije oziroma se naslanjamo na njene dokumente in priporočila, katere teme in ciljne skupine so v določenem letu prednostne ter v skladu s temi priporočili usmerjamo tudi strokovni razvoj v dejavnosti ISIO središč.

Tako smo npr. v letu 2010, ki je bilo Evropsko leto boja proti revščini in socialni izključenosti, posebno pozornost namenili ranljivim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja. Svetovalna središča smo spodbudili, da tej temi namenijo strokovne dogodke, tej temi pa smo posvetili tudi dve delavnici nadaljnega usposabljanja delujočih svetovalcev, ki je bilo financirano s sredstvi Evropskega socialnega sklada in takratnega Ministrstva za šolstvo in šport. Leta 2011 je sledilo Evropsko leto prostovoljstva, leta 2012 pa je Evropsko leto aktivnega staranja in medgeneracijske solidarnosti. Tako smo dobili zamisel, da obe temi povežemo v eni nalogi, in sicer z vključevanjem prostovoljcev – **mlajših upokoencev, ki so prej delali na področju izobraževanja (odraslih)**. Ti bodo imeli tako možnost, da: »ostanejo v sferi dela in delijo svoje izkušnje z mlajšimi, da še naprej igrajo aktivno vlogo v družbi in živijo čim bolj zdravo, neodvisno in izpolnjujoče življenje« (www.mlad.si). Seveda to vidimo kot vzajemni odnos, ko tudi mlajši delijo svoja znanja in izkušnje s starejšimi.

Starejši imajo ogromno znanja in izkušenj, ki jih lahko prenašajo na mlajše sodelavce, jih kot mentorji uvajajo v delovne procese, jim pomagajo pridobivati kompetence, ki so potrebne za posamezna delovna mesta, hkrati pa od mlajših sodelavcev lahko pridobivajo nova znanja in izkušnje, potrebna za opravljanje del, predvsem s področja informacijsko-komunikacijske tehnologije. Kot že rečeno,

¹² Glej: <http://www.mlad.si/novica/607-2012-Evropsko-let-aktivnega-staranja-in-medgeneracijske-solidarnosti>

prostovoljci v svetovalnih središčih bodo mlajši upokoјenci z izkušnjami s področja izobraževanja (odraslih), saj so **za delo v svetovalnem središču potrebne nekatere kompetence oziroma znanja**, o katerih smo pisali že prej.

Preden začne organizacija delati s prostovoljci, mora izoblikovati program oziroma vsebino dela in domisliti, za katere naloge bo prostovoljce potrebovala. Opredeliti je potrebno lastnosti, znanja, kompetence in izkušnje, ki naj bi jih prostovoljci imeli, na kakšen način bo prostovoljce pridobila, kakšno usposabljanje jim bo nudila, kakšni bodo odnosi oziroma kako bodo sodelovali z drugimi (strokovnimi) sodelavci v ustanovi, kako bo njihovo delo spremljano ter kakšne podpore bodo deležni.

Osnovni cilji posebnega prostovoljskega programa, ki smo ga zapisali kot Pravilnik o prostovoljskem delu v svetovalnem središču (Priloga 1), v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih so:

- prenos izkušenj in znanja starejših prostovoljcev (mlajših upokoјencev, ki so pred upokoјitvijo delali v izobraževanju odraslih) na strokovne sodelavce svetovalnega središča,
- boljša kakovost svetovalnih storitev svetovalnih središč,
- vključitev v delo z ranljivimi ciljnimi skupinami, med njimi so tudi starejši odrasli,
- večje zadovoljstvo svetovancev, uporabnikov storitev svetovalnih središč,
- pridobivanje novega znanja, izboljšanje IKT spretnosti idr.

Kot smo že navedli, je po 7. členu Zakona o prostovoljstvu **organizirano prostovoljstvo** prostovoljsko delo, ki se opravlja v okviru prostovoljskih organizacij in ga posameznik **izvaja redno in najmanj 24 ur letno**. Lahko pa na podlagi **posebnih prostovoljskih programov**, ki pomenijo dopolnitev rednega programa javne službe, in **na podlagi sklenjenega dogovora o prostovoljstvu**, organizirano prostovoljstvo izvaja tudi v osebah javnega prava ali osebah zasebnega prava, ki so za opravljanje storitev javne službe pridobile koncesijo, in katerih delovanje je z drugim zakonom opredeljeno kot nepridobitno. Zato bo v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih organizirano prostovoljstvo potekalo v okviru posebnega prostovoljskega programa, ki bo pomenil dopolnitev redne dejavnosti svetovalnih središč, in sicer za boljše delovanje svetovalnih središč s prenosom izkušenj starejših odraslih, ki so prej delali v izobraževanju odraslih, na mlajše kolege, strokovne sodelavce v svetovalnih središčih.

Osnova za izvajanje prostovoljskega dela bo **pisni dogovor o izvajanju prostovoljskega dela** (Priloga 2), ki bo vseboval:

- podatke o strankah dogovora, njihovem prebivališču oziroma sedežu,
- kraj in časa trajanja prostovoljskega dela, če gre za prostovoljsko delo v tujini ali zunaj kraja bivanja prostovoljca pa tudi podatki o nastanitvi ter načinu zagotavljanja drugih pogojev za opravljanje prostovoljskega dela,
- opis prostovoljskega dela,
- določitev pravice do dnevnega in tedenskega počitka,
- določitev specifičnih pravic in obveznosti prostovoljca ter obveznost spoštovanja etičnih pravil prostovoljske organizacije,
- določitev usposabljanja za prostovoljsko delo in mentorstva,
- določitev načina zagotavljanja varnosti v času usposabljanja za prostovoljsko delo, v času opravljanja prostovoljskega dela in v času prihoda ter odhoda s kraja opravljanja tega dela, če se to delo opravlja v okoliščinah, ki bi lahko ogrozile varnost, življenje ali zdravje prostovoljca,
- določitev upravičenih stroškov, vezanih na temeljno usposabljanje in opravljanje prostovoljskega dela, in načina njihove povrnitve prostovoljcu,
- določitev načina izvajanja medsebojnih pravic in dolžnosti ter
- določitev načina prenehanja in odpovedi dogovora.

Dogovor vsebuje obveznosti in pravice tako prostovoljcev kot organizacije, v kateri opravljajo prostovoljsko delo. Oboje je določeno z Zakonom o prostovoljstvu, in sicer ima prostovoljec pravico do (Zakon o prostovoljstvu, 2011: 992):

- predhodne seznanitve z organizacijo, vsebino in pogoji prostovoljskega dela ter s pravicami in obveznostmi, ki mu kot prostovoljcu pripadajo po zakonu, oziroma na podlagi splošnih aktov prostovoljske organizacije,
- seznanitve z morebitnimi nevarnostmi opravljanja prostovoljskega dela,
- sklenitve pisnega dogovora o prostovoljskem delu,
- potrdila o opravljenem prostovoljskem delu,
- seznanitve z etičnimi pravili organizacije in drugimi etičnimi pravili, ki so pomembna za posamezne oblike prostovoljskega dela,
- ustreznega usposabljanja za prostovoljsko delo in drugega usposabljanja v zvezi s prostovoljskim delom,
- mentorja, ki mu med trajanjem prostovoljskega dela nudi strokovno pomoč in podporo,

- zagotovitve varnosti v času usposabljanja za prostovoljsko delo in v času opravljanja prostovoljskega dela, če se usposabljanje ali to delo opravlja v okoljih, ki bi lahko ogrozile varnost, življenje ali zdravje prostovoljca,
- dnevnega in tedenskega počitka v dogovorjenem obsegu,
- aktivnega sodelovanja pri odločanju v zadevah, ki vplivajo na prostovoljsko delo,
- odklonitve dela, ki se mu zdi moralno nesprejemljivo ali je v nasprotju z določili tega ali drugih zakonov,
- povrnitve dogovorjenih stroškov, ki jih je imel v zvezi z opravljanjem prostovoljskega dela,
- vložitev zahteve za izpolnitev obveznosti ali prenehanja kršitve pravic na organ upravljanja prostovoljske organizacije in
- varstva osebnih podatkov v skladu z zakonom.

Obveznosti prostovoljca pa so (prav tam, 2011: 993):

- izpolnjevanje obveznosti prevzetih s sklenjenim dogovorom o prostovoljskem delu,
- usposabljanje za prostovoljsko delo ali drugo usposabljanje v zvezi z njim, če je obveznost dogovorjena s sklenjenim dogovorom o prostovoljskem delu,
- skrbno opravljanje prostovoljskega dela, v skladu s strokovnimi standardi in etičnimi pravili ter prejetimi navodili prostovoljske organizacije, ki prostovoljsko delo organizira,
- spoštovanje pravil delovanja prostovoljske organizacije,
- varovanje zaupnih podatkov prostovoljske organizacije in osebnih podatkov, s katerimi se je seznanil ob opravljanju prostovoljskega dela ter
- poročanje o opravljenem prostovoljskem delu.

Obveznosti prostovoljske organizacije, ki jih mora izpolnjevati v odnosu do prostovoljca, pa so (prav tam):

- spoštovanje in zagotavljanje pravic prostovoljca iz 25. člena tega zakona,
- izvrševanje obveznosti do prostovoljca prevzetih s sklenjenim dogovorom o prostovoljskem delu,
- zagotavljanje pogojev za spoštovanje pravic prostovoljca,
- izdajanje pisnih potrdil o prostovoljskem delu z vsebino, kot je določena v 24. členu tega zakona,
- zagotavljanje materialnih pogojev in sredstev za izvajanje prostovoljskega dela,

- zagotavljanje povračil dogovorjenih stroškov prostovoljcu,
- zagotavljanje spoštovanja varstva osebnih podatkov in pravice do zasebnosti prostovoljca,
- zagotavljanje drugih pogojev in pravic določenih s tem zakonom in
- vodenje evidence prostovoljcev in opravljenega prostovoljskega dela iz 23. člena tega zakona.

Poleg tega mora prostovoljska organizacija mora nezgodno zavarovati prostovoljca za čas opravljanja prostovoljskega dela, če se prostovoljsko delo opravlja v pogojih, ki pomenijo nevarnost za zdravje ali življenje prostovoljca, ali če je tako dogovorjeno z dogovorom o prostovoljskem delu. Primer potrdila o opravljenem prostovoljskem delu pa je v Prilogi 3.

Naj dodamo še, da bodo prostovoljci v letu 2013, ko bodo v svetovalnih središčih delali, po 31. členu Zakona o prostovoljstvu (2011: 993–994) **dobili povrnjene stroške**, ki bodo nastali zaradi ali v zvezi z izvajanjem prostovoljskega dela. Ti stroški so lahko:

- potni stroški, stroški prehrane in nastanitve,
- stroški prevoza in drugi stroški povezani s potjo in bivanjem v tujini, če gre za prostovoljsko delo v tujini,
- nadomestilo za uporabo lastnih sredstev, če gre za sredstva, ki so značilna, nujna in običajna za opravljanje določenega prostovoljskega dela in so kot taka določena v predpisih, ki urejajo delovna razmerja, ali v posebnih predpisih in internih aktih prostovoljske organizacije.

Prostovoljci bodo zavezani k varovanju osebnih podatkov svetovancev, pri svojem delu pa bodo morali spoštovati tudi načela etičnosti dela svetovalca do svetovanca in etične standarde IAEEVG ter etični kodeks organiziranega prostovoljstva. Poleg tega svetovalna središča pri svojem delu sledijo tudi Izjavi o kakovosti (Priloga 4), s katero se zavezujejo, da svetovancem, financerjem in vsem drugim partnerjem zagotavljajo določene standarde kakovosti, navedene v izjavi. Zato je pomembno, da je z izjavo o kakovosti in standardi kakovosti, zapisanimi v njej, seznanjen tudi prostovoljec.

Po 23. členu Zakona o prostovoljstvu (2011: 992) morajo prostovoljske organizacije v elektronski ali fizični obliki voditi evidenco prostovoljcev in opravljenega prostovoljskega dela, tako da za vsakega prostovoljca vzpostavijo in vodijo evidenčni list (Priloga 5) prostovoljca in opravljenega prostovoljskega dela, ki vsebuje:

- naziv in sedež prostovoljske organizacije ter datumu vzpostavitve evidenčnega lista,
- vsebinsko delo, ki je opravljanje prostovoljskega dela, za izvajanje katerega so potrebna posebna znanja in veščine ali pa gre za osnovno prostovoljsko delo posameznega programa ali projekta. Posebna znanja in veščine so znanja in veščine, ki jih prostovoljec pridobi v vzgojno izobraževalnem sistemu ali na usposabljanju prostovoljske organizacije,
- datum rojstva,
- datum sklenitve pisnega ali ustnega dogovora, vrsta in obseg povračila dogovorjenih stroškov ter datum izplačila,
- datum ali časovno obdobje, v katerem je prostovoljec delo opravil, ter podatek o kraju opravljanja prostovoljskega dela,
- datum izdaje potrdila o opravljenem prostovoljskem delu,
- podatek o tem, v kateri organizaciji je bilo opravljeno prostovoljsko delo,
- podatek o vrsti opravljenega prostovoljskega dela,
- področje prostovoljskega dela po seznamu, določenim s predpisom na podlagi sedmega odstavka 23. člena,
- kratko navedbo morebitnih spretnosti in znanj, ki jih je prostovoljec pridobil z usposabljanjem za prostovoljsko delo ali s prostovoljskim delom,
- število opravljenih prostovoljskih ur po vrsti in področju prostovoljskega dela in
- navedbo osebnega imena in funkcije odgovorne osebe.

6.2.1 Kadrovski in drugi pogoji za vključitev prostovoljcev v dejavnost ISIO središč

Prostovoljec v svetovalnem središču bo dopolnil naloge vodje svetovalnega središča in svetovalca/cev. Tako kot se za vodje in svetovalce v svetovalnih središčih zahteva univerzitetna izobrazba, specializacija, magisterij ali doktorat ustrezne smeri s področja pedagogike (zaželena smer andragogika), psihologije, socialne pedagogike, socialnega dela, sociologije (zaželena kadrovska menedžerska smer), organizacije in menedžmenta sistemov (zaželena smer organizacija in menedžment kadrovsko-izobraževalnih sistemov) ter opravljena pedagoško-andragoško izobrazbo in strokovni izpit, se določene zahteve pričakujejo tudi od prostovoljcev.

Tudi za prostovoljce, ki se bodo vključili v delo svetovalnega središča je zaželeno, da imajo univerzitetno izobrazbo s področja družboslovja, da imajo delovne izkušnje s področja izobraževanja odraslih in jih zanima oziroma so motivirani za delo v svetovalni dejavnosti za izobraževanje odraslih. Pomembno je tudi, da znajo

uporabljati informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, saj je delo v svetovalnem središču pomembno podprto tudi z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo (baze podatkov, aplikacija za spremljanje dejavnosti svetovalnih središč, svetovalni pripomočki idr.).

Poleg tega bodo vsi, ki se bodo želeli vključiti v delo ISIO središč kot prostovoljci, morali opraviti tudi program temeljnega usposabljanja za delo prostovoljca v ISIO središču.

6.2.2 Prostovoljci v razmerju do drugih strokovnih sodelavcev v ISIO središčih in njihove naloge

Poleg drugih pogojev, ki jih je potrebno zagotoviti za delovanje svetovalnega središča, so za izpeljevanje kakovostne in celostne svetovalne storitve zelo pomembni strokovni delavci, ki delajo v svetovalnem središču kot vodja središča, svetovalci in drugi strokovni delavci, ki so potrebni za nemoteno delo svetovalnega središča.

Delo v svetovalnem središču opravljajo:

- vodja svetovalnega središča,
- svetovalec/ci,
- poslovodni delavec ustanove, kjer je sedež svetovalnega središča,
- vzdrževalec informacijskega sistema,
- administrativni delavci,
- računovodski delavci,
- tehnični delavci (hišnik, snažilka).

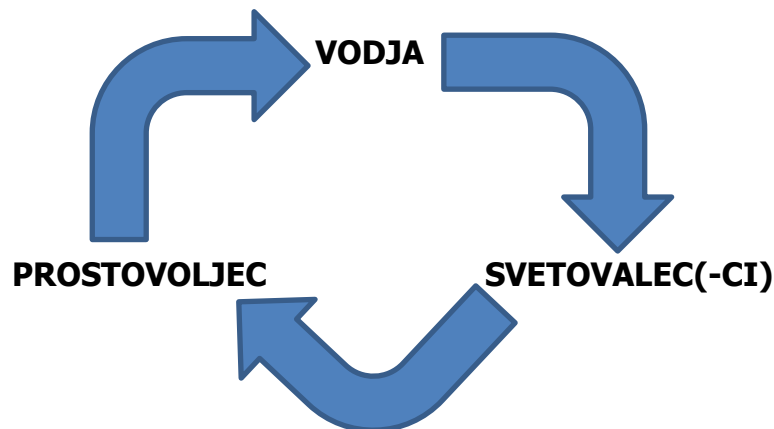
Opremljene naloge vodje svetovalnega središča in svetovalca/cev so po modelu informativno-svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih – ISIO razvrščene v šest sklopov nalog, z različnim obsegom dela, ki se lahko razdelijo na enega ali več strokovnih delavcev, oziroma se razdelijo med vodjem, svetovalcem (ali več svetovalci) in drugimi strokovnim delavci, ki se vključujejo v delo svetovalnega središča. Sklopi so bili kasneje še dopolnjeni z opomnikom Razvrstitev nalog svetovalca: opomnik za spremljanje dela svetovalca. Spodaj navajamo naloge po sklopih, v katere se bo prostovoljec lahko vključeval in s svojim znanjem in izkušnjami njihovo izvajanje še izboljšal. Celoten seznam sklopov in nalog je v Prilogi 6.

V nadaljevanju predstavljamo naloge vodje svetovalnega središča, svetovalca v svetovalnem središču **in predvidene naloge, ki jih bodo opravljali prostovoljci.** Pri tem je potrebno poudariti, da je vodja hkrati tudi svetovalec v svetovalnem središču, prostovoljci pa bodo vključeni v naloge, pri katerih bodo lahko s svojim strokovnim znanjem in izkušnjami lahko dopolnjevali svetovalce.

Strokovni profil vodje svetovalnega središča in naloge, ki jih opravlja	Strokovni profil svetovalca in naloge, ki jih opravlja	Profil prostovoljca in naloge, ki jih opravlja
<ul style="list-style-type: none"> • spremlja in razčlenjuje potrebe različnih ciljnih skupin odraslih po informiranju in svetovanju za izobraževanje in učenje, • razvija različne vrste, oblike in vsebine svetovalnega dela, • opravlja svetovalno delo za potrebe odraslih pred izobraževanjem, med njim in po končanem izobraževanju, • opravlja svetovalno delo v obsegu vseh treh dejavnosti svetovalnega dela (informiranje, nasvetovanje, svetovanje), • spremlja svetovalno dejavnost svetovalnega središča, • spremlja svetovalno dejavnost strokovnih partnerjev, • spremlja in spodbuja svetovalno dejavnost v ustanovah v lokalnem okolju, ki se ukvarjajo z izobraževanjem odraslih, • evalvira svetovalno dejavnost svetovalnega središča, • pripravlja predlog letnega načrta dela svetovalnega središča, • pripravlja predlog poročila o delu svetovalnega središča za programski odbor in strateški svet, • se povezuje s partnerji v lokalnem svetovalnem omrežju, • obvešča partnerje v mreži o delovanju svetovalnega središča, • skrbi za nemoteno delovanje svetovalnega središča, • zagotavlja koordinacijo partnerjev v omrežju, • sproti usklajuje nastale potrebe in novosti v omrežju, • pripravlja in ažurira baze podatkov, • skrbi za izmenjavo baz podatkov, • skrbi za pridobivanje informacij o izobraževalni ponudbi in svetovalnih možnostih v lokalnem okolju in Sloveniji, • predstavlja delovanje svetovalnega središča in lokalnega svetovalnega omrežja, • skrbi za svoje stalno strokovno spopolnjevanje za opravljanje svetovalnega dela, • seznanja partnerje s strokovnim izobraževanjem za potrebe 	<ul style="list-style-type: none"> • spremlja in razčlenjuje potrebe različnih ciljnih skupin odraslih po informiranju in svetovanju za izobraževanje in učenje, • razvija in izpeljuje različne vrste, oblike in vsebine svetovalnega dela za izobraževanje odraslih, • izpeljuje svetovalno delo za potrebe odraslih pred izobraževanjem, med njim in ob zaključku ali po končanem izobraževanju, • pripravlja in posodablja pogoje za svetovalno delo (baze podatkov, strokovna gradiva in drugi pripomočki), • organizira in vodi dokumentacijo ter arhiv svetovalnega dela, • stalno se strokovno spopolnjuje za opravljanje svetovalnega dela, • razvija promocijska in informativna gradiva, • sodeluje pri usklajevanju dela vseh, ki vstopajo v svetovalno dejavnost v svetovalnem središču, • sodeluje pri spremljanju in evalviranju svetovalne dejavnosti in pripravi predlogov za izboljšave, če je to potrebno, • povezuje se z drugimi organizacijami v okolju za izpeljevanje svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih, • sodeluje z vodstvom organizacije, računovodstvom ter administrativno-tehničnim osebjem v izobraževalni organizaciji, kjer je sedež svetovalnega središča, • sodeluje pri planiranju stroškov in izdelovanju kalkulacij za svetovalno delo, 	<ul style="list-style-type: none"> • izpeljuje različne vrste, oblike in vsebine svetovalnega dela za izobraževanje odraslih – informiranje svetovancev in skupin svetovancev, • izpeljuje svetovalno delo za potrebe odraslih pred izobraževanjem, med njim in ob zaključku ali po končanem izobraževanju, • razvija promocijska in informativna gradiva in sodeluje pri promociji učenja in izobraževanja, • pripravlja in posodablja pogoje za svetovalno delo (baze podatkov, strokovna gradiva in drugi pripomočki), • organizira in vodi dokumentacijo ter arhiv svetovalnega dela, • sodeluje pri presojanju in razvijanju kakovosti v svetovalnem središču in pripravi predlogov za izboljšave, • skrbi za točnost in racionalnost stroškov izvedbe svetovalnega dela.

svetovanja v izobraževanju odraslih, <ul style="list-style-type: none">• pripravlja strokovno gradivo za seje strateškega sveta in programskega odbora.	<ul style="list-style-type: none">• skrbi za točnost in racionalnost stroškov izvedbe svetovalnega dela.	
---	--	--

Vodja svetovalnega središča (ali izkušenejši svetovalec v svetovalnem središču) bo prostovoljcu **mentor** pri njegovem delu, kar pomeni, da bo načrtoval in razporejal njegove naloge na letni in mesečni ravni, mu predstavljal naloge in pravila, se z njim dogovarjal, jih spremljal in koordiniral njihovo delo. V vse te vidike prostovoljčevega dela pa bodo v nekaterih delih vključenih tudi drugi strokovni sodelavci svetovalnega središča. Vodja oziroma mentor bo prostovoljca vpeljal v delo svetovalnega središča, ga spremljal, prostovoljec mu bo poročal o svojem delu, na podlagi teh poročil pa se bosta lahko skupaj dogovorila za potrebne spremembe pri delu.



V okviru sklopa Načrtovanje, spremljanje in evalvacija strokovnega dela bo prostovoljec lahko sodeloval pri naslednjih nalogah:

- priprava letnega poročila o delu,
- dnevni, tedenski, mesečni načrt dela,
- tedenska, mesečna evalvacija,
- poročanje o ugotovitvah evalvacije,
- beleženje opravljenih ur,
- spremljanje dela svetovalnega središča,
- vodenje in hranjenje dokumentacije po aplikaciji SDSS in ISIO-OBR-PROM,
- priprava podatkov za poročilo o delu in za zunanjo evalvacijo,
- naloge za razvijanje in presojanje kakovosti v svetovalnem središču,
- sodelovanje z mediji, promocija (dogovori),
- predstavitve svetovalnega središča različnim ciljnim skupinam,
- postavitve razstav – vsebina delovanja svetovalnega središča,
- urejanje tehničnih in administrativnih zadev v svetovalnem središču.

V okviru sklopa Razvojne naloge bo prostovoljec lahko:

- spremljal in analiziral značilnosti svetovancev v svetovalnem središču,
- spremljal in analiziral potrebe svetovancev po novih izobraževalnih programih,

- spremljal in analiziral vsebine informativno-svetovalnih storitev,
- sodeloval pri razvoju in dopolnjevanju baz podatkov,
- urejal računalniške baze in pisna gradiva,
- vnašal podatke v računalniško bazo,
- pripravljajl gradiva (npr. predstavitev izobraževalnih programov, seznam spletnih strani),
- iskal različne informacije, npr. pridobivanje novih gradiv (zloženki) po izobraževalnih organizacijah,
- bil vključen v izdelavo pregleda znanih spletnih strani in iskanje koristnih informacij,
- spremljal strokovne članke in druga gradiva s področja izobraževanja odraslih,
- se seznanjal z novostmi v sistemu izobraževanja odraslih,
- sodeloval pri izpeljavi okroglih miz, tematskih razprav s partnerji in drugih strokovnih dogodkov, ki jih organizira svetovalno središče,
- sodeloval pri razvoju baz podatkov in informacijskega gradiva,
- sodeloval pri nalogah za razvijanje in presojanje kakovosti v svetovalnem središču.

V okviru sklopa *Priprava za izvajanje svetovalnega dela* bo prostovoljec lahko:

- pripravljajl gradiva in zbiral informacije za stranko, če bo najavljena ali naročena ponovno ali jo bo svetovalca/ka ponovno poklical/la,
- pisal dopise – zastopal stranko glede na vsebino problema,
- pregledoval in analiziral podatke iz računalniške aplikacije SDSS – kot priprava na svetovanje,
- naročal stranke,
- se pripravljajl na svetovalni pogovor.

V okviru sklopa *Neposredno svetovalno delo* bo prostovoljec lahko opravljal naslednje naloge:

- informiranje in svetovanje po telefonu, elektronski in navadni pošti,
- osebno svetovanje,
- svetovanje skupinam.

Predvidevamo, da bodo pri neposrednem svetovalnem delu prostovoljci predvsem informirali, morda tudi nasvetovali, saj prostovoljcev ne bomo usposabljali za poglobljeno svetovanje kot najzahtevnejšo zvrst andragoškega svetovalnega dela.

V okviru sklopa *Usklajevanje in povezovanje z organizacijami v mreži* bo prostovoljec lahko opravljal naslednje naloge:

- sodelovanje pri pripravi in organizaciji sestankov Strateškega in Strokovnega sveta,
- sodelovanje na sestankih Strateškega in Strokovnega sveta,
- komuniciranje s partnerji (telefonski in osebni razgovori s partnerji v svetovalni mreži),
- obveščanje partnerjev o aktualnih dogodkih na področju izobraževanja odraslih v regiji,
- izmenjava podatkov.

Prostovoljec se bo po dogovoru lahko udeleževal tudi strokovnega spopolnjevanja in srečanj, ki sodijo v sklop nalog *Strokovno spopolnjevanje svetovalcev*:

- delavnice nacionalne projektne skupine za ISIO,
- stalno strokovno spopolnjevanje svetovalcev – seminarji pri projektu ISIO,
- seminarji, tečaji in posveti, ki so vsebinsko primerni tudi za delo v svetovalnem središču.

6.2.3 Obseg dela prostovoljcev v ISIO središčih

Svetovalna središča se glede na velikost regije, v kateri delujejo, delijo na majhna, srednja in velika, od tega je odvisno tudi število vključenih strokovnih delavcev v delo svetovalnega središča. Predlagamo, da se prostovoljci v delo svetovalnih središč vključujejo po naslednjih smernicah:

Preglednica 2: Obseg ur dela prostovoljca v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih

Velikost središča	Ur na teden	Ur na mesec	Ur na leto
majhno	8	32	320
srednje veliko	8–16	32–64	320–640
veliko	16	64	640

Priporočilo je, da svetovalna središča za prostovoljsko delo poskusijo pridobiti dva kandidata, ki bi se udeležila temeljnega usposabljanja prostovoljcev. Prostovoljci naj bodo v delo vključeni v času šolskega leta, torej **od januarja do junija** in **od septembra do decembra**. Vodja svetovalnega središča mora v okviru **letnega delovnega načrta** (Priloga 7) načrtovati obseg in vrsto nalog prostovoljca, vključenega v delo svetovalnega središča, nato pa v skladu z letnim delovnim

načrtom pripravi **mesečni načrta dela prostovoljca** (Priloga 8), ki vsebuje dneve, ko bo prostovoljec delal, število ur in vrste nalog.

6.2.4 Pridobivanje starejših odraslih za prostovoljsko delo v ISIO središčih

Predlagamo, da sodelavci svetovalnih središč na ljudskih univerzah v okviru različnih programov za starejše osebno predstavijo dejavnost svetovalnih središč in kakšno bo delo prostovoljcev. Pri predstavitvi dejavnosti središč je pomembno poudariti, da vsem odraslim nudijo brezplačno pomoč pri njihovem izobraževanju in učenju.

Strokovni sodelavci naj pripravijo **letake, lahko tudi plakate**, ki naj jih razdeljujejo in obesijo na matični ustanovi, hkrati pa naj **osebno ali pisno obvestijo** o tem tudi svoje **strateške in strokovne partnerje** in jih prosijo za pomoč pri razdeljevanju gradiv in širjenju informacij ter zbiranju prijav za prostovoljno delo v svetovalnem središču.

Po zaključku zbiranja prijav bo med potencialnimi prostovoljci potrebno presoditi, ali ustrezajo kriterijem za prostovoljca v svetovalnem središču. Svetovalna središča bodo podatke, pomembne za opravljanje prostovoljskega dela, od kandidatov pridobila s pomočjo **osebnega razgovora**, ki lahko poteka po opomniku, pripravljenim na Andragoškem centru Slovenije (Priloga 9). Zaželeno je, da imajo kandidati **znanje uporabe Microsoft Office** (Word, Excel, Outlook, PowerPoint), **elektronske pošte** in **internetnih brskalnikov**, prednost pa so tudi **izkušnje s svetovanjem (v izobraževanju odraslih)** in predhodne **izkušnje s prostovoljstvom**.

Ko navežemo stik s potencialnim prostovoljci, je pomembno, da smo jim potem na voljo za dodatna vprašanja, naj bo to osebno, po telefonu ali elektronski pošti. Dobro je, da prvo srečanje poteka v neformalnem, a vendar profesionalnem vzdušju. Najprej skušajmo ugotoviti, kaj so motivi bodočega prostovoljca in kakšna znanja ter spretnosti ima. Z njim se moramo pogovoriti tudi o možnih ovirah, zaradi katerih ne bi mogel sodelovati, in o tem, kako bi jih lahko obojestransko reševali. Bodočemu prostovoljcu je potrebno predstaviti vsebino dela, ki ga bo opravljal, potek temeljnega usposabljanja in vsebino dogovora o prostovoljskem delu.

6.2.5 Temeljno usposabljanje prostovoljcev za delo v ISIO središčih

Za uspešno vključevanje prostovoljcev v delo svetovalnih središč za izobraževanje odraslih bo ključno tudi njihovo usposabljanje, na katerem bodo imeli priložnost spoznati dejavnost svetovalnih središč, načela prostovoljskega dela, svoje pravice in dolžnosti, etična načela dela v svetovanju v izobraževanju odraslih in prostovoljstva ter osnove komunikacije. **Udeležba in zaključek programa usposabljanja je pogoj** za vključitev prostovoljca v delo svetovalnih središč za izobraževanje odraslih.

Za organizacijo in izpeljavo temeljnega usposabljanja bo poskrbel Andragoški center Slovenije. Celoten program usposabljanja obsega tri module, ki so razdeljeni na tematske sklope. Skupen obseg usposabljanja je **24 pedagoških ur**, vsak modul po osem ur:

Modul 1: Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih.

Modul 2: Temeljna načela prostovoljstva in umestitev dela prostovoljca v delo svetovalnega središča za izobraževanje odraslih.

Modul 3: Komunikacijske veščine v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih.

Na usposabljanju bodo prostovoljci spoznali:

- temeljna strokovna izhodišča za svetovalno delo v izobraževanju odraslih (temeljne značilnosti in razmejitve do drugih vrst svetovanja, cilji, različne ravni in vrste svetovanja, specifičnosti dela v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih),
- način organiziranosti in delovanja svetovalnega središča,
- vlogo in pomen prostovoljstva,
- kakšne pravice in dolžnosti imajo prostovoljci,
- temeljna etična načela, ki jim morajo prostovoljci slediti pri svojem delu,
- vlogo in naloge prostovoljca v svetovalnem središču,
- kako vzpostaviti s svetovancem dober stik,
- kako aktivno poslušati,
- kako pravilno izbrati in uporabiti komunikacijske veščine.

Udeleženci po koncu programa ob izpolnjevanju pogojev, ki jih predvideva (80-odstotna udeležba pri organiziranem usposabljanju in dejavna udeležba in sodelovanje med usposabljanjem, ki se izkazuje tudi z izdelki, pripravljenimi na usposabljanju, ki se hranijo v dokumentaciji ACS), prejmejo **potrdilo Andragoškega centra Slovenije o udeležbi na usposabljanju**. V njem so navedeni: ime in sedež izvajalca, naziv potrdila, številka potrdila, podatki o

prejemniku potrdila (ime in priimek, datum rojstva), čas izpeljave programa, vrsta programa, ime programa, trajanje programa, vsebine programa, podpis odgovorne osebe, kraj in datum izdaje potrdila, žig ACS.

6.2.6 Spremljanje dela prostovoljcev

Da bo mogoče: -spremljati zadovoljstvo prostovoljcev, svetovancev in strokovnih sodelavcev z opravljenim delom, -spremljati učinke dela prostovoljcev za organizacijo in -načrtovati delo prostovoljcev tudi vnaprej in morda opraviti nekatere prilagoditve, ga bo potrebno sprotno in sistematično spremljati. **Prostovoljci bodo vodjem svetovalnih središč enkrat mesečno oddali pisno poročilo o opravljenem delu**, to bo opredeljeno tudi v dogovoru o prostovoljskem delu.

Delo prostovoljcev bomo spremljali po vidikih, ki jih svetovalci beležijo v aplikacijo za spremljanje dela svetovalnih središč SDSS. Ti so:

1. vsebina in število ur dela,
2. število svetovancev, ki so jih obravnavali (na mesec, leto),
3. značilnosti svetovancev po spolu, starosti, stopnji in vrst dokončane izobrazbe, delovnem statusu, ranljivi skupini,
4. vsebina svetovalnih primerov – vir, kje je svetovanec izvedel za svetovalno središče, vrste svetovanja (pred, med, po izobraževanju ali učenju), načini svetovanja (telefonsko, osebno, po elektronski pošti, klical/a stranko, drugo), katere aktivnosti so potekale (informiranje, svetovanje, nasvetovanje), kakšen je bil problem in kakšna je bila predlagana rešitev oziroma informacija ter kakšna je bila vsebina svetovanja (pridobitev izobrazbe na višji stopnji od že dosežene, prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji, neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic, neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj, kako se učiti, pomoč – težave pri učenju..., financiranje izobraževanja, pridobitev NPK, urejanje statusnih vprašanj, opravljanje različnih izpitov, možnosti zaposlitve, priznavanje izobraževanja – nostrifikacija, izobraževanje v tujini, drugo).

Prostovoljci bodo imeli za poročanje dva obrazca. Enega za poročanje o številu ur in vsebini opravljenega dela – zgoraj točka 1 (Priloga 10), drugega pa za primer svetovalne obravnave posameznik ali skupine – točke 2 do 4 (Priloga 11 in 12), ki ga bodo potem zapisali tudi v aplikacijo SDSS, saj bodo prostovoljci **imeli lastno geslo za vnose v aplikacijo SDSS**.

V obrazcu za spremljanje dela prostovoljcev bi bile vse kategorije, kot so v aplikaciji za spremljanje dela svetovalnih središč SDSS, saj bomo tako zagotovili primerljivost dela prostovoljcev z delom svetovalcev in za potrebe statističnih obdelav. Poleg tega bo obrazec vseboval še zapis podatka o obsegu dela – številu ur prostovoljca.

Podatke, zbrane s spremljanjem, bodo sodelavci svetovalnih središč analizirali po potrebi, lahko je to enkrat ali večkrat mesečno in tudi enkrat na leto. Z analizo pridobljene podatke bo potrebno upoštevati pri načrtovanju aktivnosti v prihodnosti. Na osnovi ugotovitev iz sprotnega spremljanja se lahko odloči, da se posamezen vidik v načrtovanju in izvajanju dela prostovoljca bolj natančno ovrednoti z evalvacijo. V evalvacijo so lahko zajeti isti vidiki kot v spremljanju, s to razliko, da jih z evalvacijo podrobneje analiziramo in ovrednotimo glede na različne vsebinske vidike in vključene različne strokovne profile.

Dopolnitev z obrazci zbranim podatkom bo letni pogovor vodje svetovalnega središča s prostovoljcem o opravljenem delu, dosežki, možnostmi za izboljšave, željah idr. po smernicah, ki bodo za vse enake in jih bo pripravil Andragoški center Slovenije in s tem zagotovil primerljivost dela prostovoljcev v vseh svetovalnih središčih. Enkrat letno ali po potrebi pa bo svetovalno središče organiziralo srečanje prostovoljcev (če jih bo imelo več), da bodo ti lahko izmenjali izkušnje o delu.

VIRI IN LITERATURA

1. Boström, A. (2002). **Informal learning in a formal context: problematizing the concept of social capital in a contemporary Swedish context.** International Journal of Lifelong Education; Nov 2002, Vol. 21 Issue 6, str. 510–524.
2. Brandstetter, G., Kellner, W (ur.). (2001). **Voluntary commitment and adult learning: identifying and evaluating informal learning.** Dunaj: Ring Österreichischer Bildungswerke.
3. Buiskool, B.J., Broek, S.D., van Lakerveld, J.A., Zarifis, G.K., Osborne, M. (2010). **Key competences for adult learning professionals: contribution to the development of a reference framework of key competences for adult learning professionals: final report.** Zoetermeer: Research voor Beleid. <http://ec.europa.eu/education/more-information/doc/2010/keycomp.pdf>, 21. 9. 2012.
4. Črnak Meglič, A. (2009). **Vloga prostovoljcev v nevladnem sektorju v Sloveniji.** V: Izbrani prispevki slovenskih kongresov prostovoljstva od leta 2003 do 2008. (2009). Ljubljana: Slovenska filantropija, str. 84–89. http://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/publikacije/Kongresi_Slovenske_Filantropije_4-6.pdf, 18. 7. 2012.
5. Davis Smith, J. (2000): **Active participation beyond employment.** V: Hirsch, D. (ur.) (2000). Life after 50: Issues for Policy and Research. York: Joseph Rowntree Foundation. <http://www.jrf.org.uk/sites/files/jrf/185935405x.pdf>, 30. 8. 2012.
6. Di Pietro, D. (ur.) (2010). **SETTING up an exchange!: guidebook to senior volunteering abroad: the merry "play" of senior volunteering stage by stage.** Roma: Senior European Volunteers Exchange Network (SEVEN). http://www.seven-network.eu/site/files/LibrettoING_0.pdf, 8. 6. 2012.
7. **Doing Good Well: Engaging Senior Volunteers: A Guide for Non-profit Organisations.** (2007). Singapore: National Volunteer & Philanthropy Centre.
8. Erlinghagen, M., Hank, K. (2005). **Participation of Older Europeans in Volunteer Work.** MEA Discussion Paper 71-05, University of Mannheim. http://mea.share-project.info/fileadmin/files/publications/0v0ohjjzj0wt6j7e_dp71-05.pdf, 14. 7. 2012.

9. Evropska komisija, Eurostat (2011). **Active Ageing and Solidarity between generations: a statistical portrait of the European Union 2012.** Luksemburg: Publications Office of the European Union.
http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-EP-11-001/EN/KS-EP-11-001-EN.PDF, 17. 7. 2012.
10. Evropska komisija, Eurostat (2011). **The 2012 Ageing Report: Underlying Assumptions and Projection Methodologies.** European Economy 4. European Union: European Commission, Directorate-General for Economic and Financial Affairs.
http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/european_economy/2011/pdf/ee-2011-4_en.pdf
11. Evropska komisija (2011). **Study of Volunteering in the European Union, Country Report Slovenia.**
<http://europa.eu/volunteering/en/content/study-volunteering-european-union-country-report-slovenia>
12. Gornik, J., Kronegger, S. (2007). **Izobraževanje prostovoljcev.** V: Oblak, A. in Gornik, J. (ur.) ABC prostovoljstva: priročnik za mentorje. Ljubljana: Zavod Center za informiranje, sodelovanje in razvoj nevladnih organizacij – CNVOS.
http://www.cnvos.si/UserFiles/File/publikacijeCNVOS/ABC_prostovoljstva.pdf
13. Granville, G. (2002). **A review of intergenerational practice in the UK.** Stoke-on-Trent: Beth Johnson Foundation.
<http://www.ccip.org.uk/Libraries/Local/949/Docs/Review%20of%20IP%20in%20UK.pdf>
14. Hirsch, D. (ur.). (2000). **Life after 50: Issues for Policy and Research.** York; Joseph Rowntree Foundation.
<http://www.jrf.org.uk/sites/files/jrf/185935405x.pdf>, 30. 8. 2012.3
15. Jelenc Krašovec, S. (2011). **Andragoško svetovalno delo v podporo izobraževanju in učenju odraslih.** V: Vilič Klenovšek, T. in Rupert, J. (ur.). **Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih.** Ljubljana: Andragoški center Slovenije, str. 11–31.

16. Kolarič, Z. idr. (2006): **Velikost, obseg in vloga zasebnega neprofitnega sektorja v Sloveniji**. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
<http://www.seviqc-brezice.si/index.php/na-sceni/velikost-obseg-in-vloga-zasebnega-neprofitnega-sektorja-v-sloveniji/>, 27. 6. 2012.
17. Kump, S., Jelenc Krašovec, S. (2005). **Izobraževanje – možni dejavnik krepitve moči in vpliva starejših odraslih**. Družboslovne razprave, XXI (2005), 49/50: 243–261. <http://dk.fdv.uni-lj.si/dr/dr49-50KumpJelencKrasovec.PDF>, 3. 9. 2012
18. Lloyd, J. (2008). **The state of intergenerational relations today: a research and discussion paper**. London: ILC-UK.
http://www.ilcuk.org.uk/images/uploads/publication-pdfs/pdf_pdf_66.pdf, 20. 8. 2012.
19. Mikuš Kos, A. (2009). **Prostovoljsko delo – človeški resurs in socialni kapital**. V: Izbrani prispevki slovenskih kongresov prostovoljstva od leta 2003 do 2008. (2009). Ljubljana: Slovenska filantropija, str. 90–97.
http://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/publikacije/Kongresi_Slovenske_Filantropije_4-6.pdf, 18. 7. 2012.
20. Možina, T., Klemenčič, S., Vilič Klenovšek, T., Rupert, J. (2009). **Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih**. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
21. Newman, S., Hatton-Yeo, A. (2008). **Intergenerational Learning and the Contributions of Older People**. V: Ageing Horizons, št. 8, str. 31–39.
http://www.ageing.ox.ac.uk/files/ageing_horizons_8_newmanetal_II.pdf
22. Ostrman, A., Sužnik, J. (2009). **Medgeneracijsko sodelovanje**. V: Izbrani prispevki slovenskih kongresov prostovoljstva od leta 2003 do 2008. (2009). Ljubljana: Slovenska filantropija, str. 52–54.
http://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/publikacije/Kongresi_Slovenske_Filantropije_4-6.pdf, 18. 7. 2012.
23. Predlog zakona o prostovoljstvu. <http://www.sodeluj.net/pic-ceetrust/prostovoljstvo/predlog-zakona-o-prostovoljskem-delu.html>, 14. 6. 2012.
24. Prostovoljstvo.org. <http://www.prostovoljstvo.org/>, 14. 6. 2012.

25. Ramovš, J. (2003). **Kakovostna starost. Socialna gerontologija in gerontagogika.** Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje.
26. Ramovš, J. (2007). **Prostovoljski dnevnik pri osebnem prostovoljskem delu z ljudmi in učenju lepega medčloveškega sožitja.** Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje.
27. **Reinventing Aging: Baby Boomers and Civic Engagement.** (2004). Harvard School of Public Health–MetLife Foundation Initiative on Retirement and Civic Engagement.
<http://www.hsph.harvard.edu/chc/reinventingaging/Report.pdf>, 16. 7. 2012.
28. Rutherford, J. (2006). **A Golden Opportunity: A guide to attracting and retaining older volunteers.** London: REACH.
<http://www.olderpeopleleeds.info/clients/infostore/files/AGoldenOpportunityNov06final.pdf>, 13. 7. 2012.
29. **SHARE – Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe** (2012). München: Max Planck Institute for Social Law and Social Policy http://www.share-project.org/fileadmin/SHARE_Brochure/share_broschuere_web_final.pdf, 16. 7. 2012.
30. Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva.
<http://www.prostovoljstvo.org/o-prostovoljstvu/zgodovina>.
31. Swinney, J. (2005). **Volunteers and Volunteering.** Leicester: NIACE.
32. UDACE (1986). **The Challenge of Change: Developing Educational Guidance for Adults.** Leicester: NIACE.
33. Univerzalna deklaracija o prostovoljstvu (Universal Declaration on Volunteering).
<http://www.iave.org/content/universal-declaration-volunteering>, 24. 8. 2012.
34. Urh, D., Dolžan Eržen, T., Bogataj, N., Cepin, M. (2012). **Študijski krožki: iz korenin k novim izzivom za življenje v skupnosti.** Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

35. Vilič Klenovšek, T., Klemenčič, S. (2000). **Model informativno svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih – ISIO**. Interno gradivo. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
36. Vilič Klenovšek, T. idr. (2007). **Izhodišča za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih**. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
37. Vilič Klenovšek, T. (2011). **Različne oblike svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih**. V: Vilič Klenovšek, T. in Rupert, J. (ur.). **Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih**. Ljubljana: Andragoški center Slovenije, str. 33–48.
38. Wilson, J. (2000). **Volunteering**. *Annual Review of Sociology*, 26, str. 215–240.
39. **Zakon o prostovoljstvu**. (2011). Uradni list R Slovenije št. 10/2011, z dne 18. 2. 2011, <http://www.uradni-list.si/pdf/2011/Ur/u2011010.pdf>, 27. 7. 2012.
40. Zedlewski R., S., Schaner G., S. (2006). **Older Adults Engaged as Volunteers**. Perspectives on Productive Aging. http://www.urban.org/UploadedPDF/311325_older_volunteers.pdf, 8. 4. 2012.

PRILOGE

PRILOGA 1

PRAVILNIK O PROSTOVOLJSKEM DELU V SVETOVALNEM SREDIŠČU _____

1. člen

Ta pravilnik določa definicijo, organizacijo prostovoljskega dela in pravila njegovega izvajanja kot dejavnosti v okviru Svetovalnega središča _____

2. člen

Prostovoljsko delo je delo, ki ga posameznik po svoji svobodni volji in brez pričakovanja neposrednih in posrednih materialnih koristi zase opravlja v dobro drugih ali v splošno korist.

Organizirano prostovoljstvo je prostovoljsko delo, ki se opravlja v okviru prostovoljskih organizacij in ga posameznik izvaja redno, najmanj 24 ur letno. V Svetovalnem središču _____ se izvaja v okviru posebnega prostovoljskega programa, ki pomeni dopolnitev redne dejavnosti javne službe v smislu prispevka h kakovostnejšemu izpeljevanju nalog v dejavnosti svetovalnega središča, od informiranja in svetovanja odraslim, do izpeljevanja drugih strokovnih in organizacijskih nalog, pri čemer ne sme biti moten sam delovni proces.

3. člen

Svetovalno središče _____ omogoča prostovoljsko delo posameznikom na podlagi sklenjenega pisnega dogovora o prostovoljskem delu, v katerem se določijo medsebojne pravice in obveznosti ter morebitne druge posebnosti, ki jih je potrebno dogovoriti za konkretno prostovoljsko delo.

Pred začetkom izvajanja prostovoljskega dela mora prostovoljec opraviti ustrezno usposabljanje na Andragoškem centru Slovenije in se seznaniti s področjem dela v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih.

4. člen

Osnovni cilji posebnega prostovoljskega programa v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih so:

- prenos izkušenj in znanja starejših prostovoljcev (mlajših upokojencev, ki so pred upokojitvijo delali v izobraževanju odraslih) na strokovne sodelavce svetovalnega središča,
- boljša kakovost svetovalnih storitev svetovalnih središč,
- vključitev v delo z ranljivimi ciljnim skupinami, med njimi so tudi starejši odrasli,
- večje zadovoljstvo svetovancev, uporabnikov storitev svetovalnih središč,
- pridobivanje novega znanja, izboljšanje IKT spretnosti idr.

5. člen

Prostovoljsko delo poteka v času šolskega leta, torej od januarja do junija in od septembra do decembra. Vodja svetovalnega središča mora v okviru letnega delovnega načrta načrtovati obseg in vrsto nalog prostovoljca, vključenega v delo svetovalnega središča, nato pa v skladu z letnim delovnim načrtom pripravi mesečni načrta dela prostovoljca, ki vsebuje dneve, ko bo prostovoljec delal, število ur in vrste nalog.

Prostovoljsko delo ne sme motiti delovnega procesa in organizacije dela v svetovalnem središču.

6. člen

Prostovoljec je posameznik, ki opravlja prostovoljsko delo. Prostovoljci so dolžni:

- opravljati prostovoljsko delo skladno s tem pravilnikom in dogovorom o opravljanju prostovoljskega dela,
- opraviti usposabljanje in seznanitev s področjem dela v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih v skladu s 3. členom tega pravilnika,
- prostovoljsko delo opravljati humano in odgovorno,
- kot zaupne varovati podatke o svetovancih, s katerimi prostovoljec sodeluje,
- o nesporazumu s svetovancem ali zaposlenimi obvestiti mentorja,
- spoštovati načela, zapisana v Etičnost dela svetovalca do stranke in Etični kodeks organiziranega prostovoljstva,
- na opravljanje prostovoljskega dela prihajati točno, oziroma o nameravani odsotnosti vsaj 1 dan pred predvidenim obiskom obvestiti mentorja,
- v primeru nameravane prekinitve prostovoljskega dela o tem najmanj 10 dni vnaprej obvestiti mentorja,
- o svojem delu voditi evidenco o opravljenem številu ur in opisu prostovoljskega dela ter o tem poročati mentorju,
- skrbeti za urejen videz ter upoštevati higienska pravila,
- spoštovati pravila lepega vedenja in vzajemnega spoštovanja.

Prostovoljec ima pravico do:

- predhodne seznanitve z organizacijo, vsebino in pogoji prostovoljskega dela ter s pravicami in dolžnostmi,
- seznanitve z morebitnimi nevarnostmi opravljanja dela,
- sklenitve pisnega dogovora o prostovoljstvu,
- potrdila o opravljenem prostovoljskem delu, če to zahteva,
- mentorja, ki mu med trajanje prostovoljskega dela nudi strokovno pomoč in podporo,
- odklonitve dela, ki se mu zdi nesprejemljivo,
- varstva osebnih podatkov v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov.

7. člen

Dolžnost varovanja zaupnih podatkov velja tudi po prenehanju prostovoljskega dela. Za kršitev te dolžnosti je prostovoljec kazensko in civilno odgovoren v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

Prostovoljec se glede varovanja podatkov, spoštovanja splošnih etičnih načel organiziranega prostovoljstva, seznanitve z načeli, zapisanimi v Etičnost dela svetovalca do stranke, in Pravilnikom o prostovoljskem delu v svetovalnem središču _____ zaveže s podpisom dogovora.

8. člen

Naloge organizacije, kjer se po posebnem prostovoljskem programu izvaja prostovoljstvo (naloge svetovalnega središča za izobraževanje odraslih):

- seznanitev prostovoljcev s področjem dela v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih ter organiziranje prostovoljskega dela,
- zagotavljanje mentorstva,
- elektronsko ali fizično vodenje evidence prostovoljcev in opravljenega prostovoljskega dela v obliki evidenčnih listov,
- poročanje o opravljenem prostovoljskem delu,
- izdajanje potrdil o opravljenem prostovoljskem delu.

9. člen

Mentorstvo obsega aktivnosti organizacije prostovoljnega dela in izvajanje podpore prostovoljcem pri opravljanju prostovoljskega dela. Naloga mentorja(-ice) je skrb za kakovostno izvajanje prostovoljskega dela. Mentor(-ica) prostovoljskega dela je vodja svetovalnega središča ali izkušenejši(-a) sodelavec(-ka). Naloge mentorja(-ice):

- sodelovanje s prostovoljskimi organizacijami,
- pridobivanje prostovoljcev ter njihovo informiranje o prostovoljskem delu v svetovalnem središču,
- priprava dogovora o prostovoljskem delu,
- z delom prostovoljca seznaniti zaposlene v organizaciji,
- spremlja, nadzira in vrednoti delo prostovoljcev,
- reševanje morebitnih nesporazumov med prostovoljcem in zaposlenimi.

10. člen

Morebitne spore v zvezi z izvajanjem prostovoljskega dela rešujeta svetovalno središče in prostovoljec sporazumno. V kolikor dogovor ni možen, lahko vsaka od strank dogovora o prostovoljskem delu odstopi od dogovora. Odstop od dogovora mora biti v pisni obliki.

11. člen

Pravilnik o prostovoljstvu začne veljati z dnem sprejetja.

Kraj in datum

Direktor(-ica) ustanove

PRILOGA 2

Pisni dogovor o izvajanju prostovoljskega dela

(Naziv ustanove),

ki jo/ga zastopa direktor(-ica) _____

(Naslov ustanove odraslih)

in

(Ime in priimek)

(naslov)

telefon:

e-pošta:

Izobrazba:

Datum rojstva:

Davčna številka: 00000000

Številka tekočega računa (v primeru dogovora o povračilu stroškov):

SI56 – 0000 – 0000 – 0000 - 000

skleneta DOGOVOR O PROSTOVOLJSKEM DELU

Opis prostovoljskega dela (opišite vsebino, aktivnosti prostovoljca/ljke):

Zahtevana posebna znanja:

Vrsta prostovoljskega dela (obkroži):

- a) Organizacijsko
- b) Vsebinsko
- c) Drugo

Področja prostovoljskega dela (obkroži):

- a) civilna zaščita in reševanje,
- b) človekove pravice in civilne svoboščine,
- c) varstvo okolja in ohranjanje narave,
- d) kultura in umetnost,
- e) socialna dejavnost,
- f) rekreacija in prosti čas
- g) turizem,
- h) vzgoja in izobraževanje,
- i) zdravje,
- j) človek, narava in družbene vrednote.

Prostovoljec bo delo opravljal na (obkroži):

- a) sedežu svetovalnega središča.
- b) dislokaciji svetovalnega središča.

Kraj opravljanja prostovoljskega dela:

Časovno obdobje opravljanja prostovoljskega dela (veljavnost dogovora):**Od do**

Datum sklenitve dogovora velja kot datum vzpostavitve evidenčnega lista.

Glej naslednjo stran!

Obveznosti prostovoljca(-ke):

1. Opravljanje prostovoljskega dela na podlagi tega dogovora.
2. Skrbno opravljanje prostovoljskega dela, v skladu s strokovnimi standardi in etičnimi pravili ter prejetimi navodili s strani organizacije.
3. Spoštovanje pravil delovanja prostovoljske organizacije.
4. Prostovoljec(-ka) poroča o opravljenem prostovoljskem delu. O svojem delu vodi **poročilo**, v katerega, poleg opravljenega števila ur, na kratko opiše opravljeno delo, in ga redno oddaja mentorju(-ici) do ____ dne naslednjega meseca.
5. Udeležba na **usposabljanju/ih**, in sicer: Temeljno usposabljanje prostovoljcev za delo v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih.
6. Redno je prisotna/prisoten na **srečanjih** z vodjo svetovalnega središča/svetovalcem(-ko)/svetovalci.
7. Na opravljanje prostovoljskega dela **prihaja točno** oziroma odgovorne osebe pravočasno (tj. najmanj 24 ur pred predvideno dejavnostjo/aktivnostjo) obvesti o svoji odsotnosti.
8. Upoštevanje **zaupnosti podatkov** prostovoljske organizacije in vsake(-ga), tudi bivše(-ga) svetovanca(-ke). Lahko uporablja le tiste (osebne) podatke, ki jih potrebuje za svoje delo. Podatke lahko posreduje tretji pristojni osebi le: če je svetovanec(-ka) (ali njegov(-a) skrbnik(-ca)) informiran(-a) o namenu zbiranja podatkov in da svoj pristanek; če tako določa zakon; če za to obstajajo konkretni varnostni, moralni, zdravstveni ali etični razlogi.
9. V primeru **prekinitve prostovoljskega dela** svojo odločitev sporoči ____ dni pred predvidenim prenehanjem sodelovanja.
10. Spoštovanje Etičnega kodeksa organiziranega prostovoljstva in etičnih načel delovanja v svetovalnem središču.

Obveznosti organizacije:

1. Organizacija določi **mentorja(-ico)**, ki je dosegljiv(-a) na _____ ob _____. V primeru mentorjeve (-ičine) odsotnosti se obrne na _____.
2. **Mentor(-ica)** koordinira delo in posreduje vse potrebne informacije o delu ter o osebi(-ah), s katerimi prostovoljec(-ka) dela ter nudi strokovno pomoč in podporo prostovoljcu(-ki).
3. Organizacija prostovoljca(-ko) **usposobi** in po potrebi organizira nadaljnja usposabljanja za njegovo(-no) delo.
4. Organizacija na podlagi dogovora prostovoljcu(-ki) **povrne potne stroške na delavnice v okviru temeljnega usposabljanja** za vključevanje prostovoljcev v delo svetovalnih središč za izobraževanje odraslih.
5. Organizacija na podlagi dogovora in pisnega mesečnega poročila prostovoljca(-ke) o opravljenem delu **povrne stroške**, povezane z izvajanjem prostovoljskega dela, in sicer:
 - a) Potne stroške
 - b) Stroške prehrane (neprekinjeno delo štiri ure in več)
 - c) Ne vrača stroškov
6. Zagotavljanje spoštovanja varstva osebnih podatkov in pravice do zasebnosti prostovoljca(-ke).
7. Po svojih zmožnostih zagotavljanje materialnih pogojev in sredstev za izvajanje prostovoljskega dela.
8. Seznanjenje prostovoljca(-ke) z morebitnimi nevarnostmi opravljanja prostovoljskega dela.
9. Na željo prostovoljca(-ke) izda pisno potrdilo o opravljenem prostovoljskem delu.
10. Zagotavljanje pravice do dnevnega in tedenskega počitka prostovoljca(-ke).
11. Zagotavljanje možnosti aktivnega sodelovanja pri odločanju v zadevah, ki vplivajo na prostovoljsko delo.
12. Zagotavljanje varnosti v času usposabljanja in opravljanja prostovoljskega dela, če se usposabljanje ali to delo opravlja v okoliščinah, ki bi lahko ogrozile varnost, življenje ali zdravje prostovoljca(-ker), na način: _____
13. Upoštevanje pravice prostovoljca(-ke) do odklonitve dela, ki se mu/ji zdi moralno nesprejemljivo ali je v nasprotju z veljavno zakonodajo.

Zagotavljanje nezgodnega zavarovanja prostovoljca(-ke) za čas opravljanja prostovoljskega dela, če se prostovoljsko delo opravlja v pogojih, ki pomenijo nevarnost za zdravje ali življenje prostovoljca(-ke).

Ime in priimek

Podpis prostovoljca(-ke)

Ustanova

Ime in priimek direktorja(-ice)

Podpis:

Kraj in datum:

Kraj in datum:

PRILOGA 3

Potrdilo o opravljenem prostovoljskem delu

Pri _____
(Naziv prostovoljske organizacije)

(Sedež prostovoljske organizacije)

je _____
(Ime in priimek prostovoljca(-ke))

(Datum rojstva) _____
(Naslov stalnega ali začasnega prebivališča)

opravljal(-a) prostovoljsko delo v času med _____,

pri čemer je opravil(-a) _____ ur prostovoljskega dela.

V okviru tega je delal(-a) _____.

Pri tem smo mu(ji) povrnili _____ stroške v vrednosti _____ evrov.

Med prostovoljskim delom, mentorstvom ali na usposabljanjih je prostovoljec(-ka) pridobil(-a) naslednje spretnosti in znanja: _____

(podpis pooblaščene osebe prostovoljske organizacije)

PRILOGA 4

Sodelavci svetovalnega središča že vseskozi posvečamo veliko pozornosti kakovosti, da bi čim bolj zadovoljili potrebe svojih strank in drugih partnerjev. Še bolj sistematično in poglobljeno pa si za nenehen razvoj kakovosti prizadevamo od leta 2009, ko smo prvič izvedli samoevalvacijo po modelu kakovosti, ki ga je razvil Andragoški center Slovenije. Prav sistematično in poglobljeno delo za razvoj kakovosti nam je omogočilo, da kot vodilo svojega dela sprejemamo

IZJAVO O KAKOVOSTI SVETOVALNEGA SREDIŠČA

.....

Z izjavo o kakovosti se zavezujemo, da svetovancem, financerjem in vsem drugim partnerjem zagotavljamo naslednje **standarde kakovosti**:

Svetovalno središče si prizadeva za povečevanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe.

Svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi.

Svetovalno središče zagotavlja primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.

Svetovalno središče zagotavlja svetovancem celosten svetovalni proces, ki jim je v pomoč pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.

Svetovalno središče redno spremlja značilnosti svetovancev, ki so pomembne za odločanje ter uspešnost in učinkovitost izobraževanja.

Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.

Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.

Svetovalno središče ima vpeljana sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.

Svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja; pri tem namenja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči pri izobraževanju in učenju.

Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.

Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanju učne uspešnosti in zmanjševanju osipa ter k zmanjševanju socialne izključenosti.

Svetovalno središče je razvojno vpeto v okolje, v katerem deluje, v zavodu, kjer deluje, pa umeščeno na način, ki mu omogoča potrebno strokovno avtonomijo in delovne razmere v skladu s poslanstvom, ki ga ima kot regionalno informacijsko-svetovalno središče.

V svetovalnem središču je organizacija dela učinkovita in tako v podporo svetovalnemu procesu, doseganju dobrih rezultatov in učinkov dela.

Ravnanje z denarjem in drugimi sredstvi svetovalnega središča je pregledno in učinkovito.

Izjavo o kakovosti je sprejel 2010.

Svetovalci(-ke)

Vodja svetovalnega središča

PRILOGA 5

Naziv in sedež organizacije:

Številka evidenčnega lista:

Datum vzpostavitve evidenčnega lista:

EVIDENČNI LIST PROSTOVOLJCA IN OPRAVLJENEGA PROSTOVOLJSKEGA DELA	
Priimek in ime prostovoljca	
Naslov stalnega/začasnega prebivališča	
Datum rojstva	
Datum sklenitve pisnega ali ustnega dogovora	
Vrsta in obseg povračila dogovorjenih stroškov ter datum izplačila	
Datum ali časovno obdobje, v katerem je prostovoljec delo opravil	
Kraj opravljanja prostovoljskega dela	
Naziv organizacije, kjer se je izvajalo prostovoljsko delo	
Datum izdaje potrdila o opravljenem prostovoljskem delu	
Vrsta opravljenega prostovoljskega dela (civilna zaščita in reševanje, človekove pravice in civilne svoboščine, varstvo okolja in ohranjanje narave, kultura in umetnost, socialna dejavnost, rekreacija in prosti čas, turizem, vzgoja in izobraževanje, zdravje, človek, narava in družbene vrednote)	
Področje prostovoljskega dela po seznamu, določenim s predpisom na podlagi sedmega odstavka 23. člena Zakona o prostovoljstvu (obkroži)	a) organizacijsko delo b) vsebinsko delo c) drugo delo
Spretnosti in znanja, ki jih je prostovoljec pridobil z usposabljanjem za prostovoljsko delo ali s prostovoljskim delom	
Število opravljenih prostovoljskih ur po vrsti in področju prostovoljskega dela a) vrsta prostovoljskega dela b) področje prostovoljskega dela	Vrsta _____ št. ur _____ Področje _____ št. ur _____
Ime in priimek, funkcija odgovorne osebe	

Žig izvajalske organizacije

PRILOGA 6

RAZVRSTITEV NALOG SVETOVALCA: OPOMNIK ZA SPREMLJANJE DELA SVETOVALCA

1– NAČRTOVANJE, SPREMLJANJE IN EVALVACIJA STROKOVNEGA DELA

- priprava letnega načrta dela
- priprava letnega poročila o delu
- dnevni, tedenski, mesečni načrt dela
- priprava internega urnika za strokovne delavce v središču
- redno spremljanje dela strokovnih delavcev v središču
- tedenska, mesečna evalvacija
- poročanje o ugotovitvah evalvacije
- beleženje opravljenih ur svetovalca
- spremljanje dela svetovalnega središča
- spremljanje dela strokovnih partnerjev
- vodenje in hranjenje dokumentacije po aplikaciji SDSS in ISIO-OBR-PROM,
- priprava podatkov za poročilo o delu za MŠŠ in za zunanjo evalvacijo (ACS)
- naloge za razvijanje in presojanje kakovosti v svetovalnem središču
- seznanjanje vodstva in drugih strokovnih delavcev LU z delom svetovalnega središča
- telefonski in osebni razgovori s svetovalci iz nacionalne projektne skupine ISIO
- sodelovanje z mediji, promocija (dogovori)
- predstavitve svetovalnega središča različnim ciljnim skupinam
- postavitve razstav – vsebina delovanja svetovalnega središča
- urejanje tehničnih in administrativnih zadev v svetovalnem središču
- daljši razgovori z vodjo projekta ISIO na Andragoškem centru Slovenije

2 – RAZVOJNE NALOGE

- spremljanje in analiziranje značilnosti svetovancev v svetovalnem središču
- spremljanje in analiziranje potreb svetovancev po novih izobraževalnih programih
- spremljanje in analiziranje vsebine informativno-svetovalnih storitev
- razvoj in dopolnjevanje baz podatkov
- urejanje računalniške baze ter pisnih gradiv
- razvoj računalniškega programa in njegovo posodabljanje za ureditev lokalne baze podatkov
- vnašanje podatkov v računalniško bazo
- priprava gradiva (npr. predstavitev izobraževalnih programov, seznam spletnih strani)
- iskanje različnih informacij, npr. pridobivanje novih gradiv (zloženk) po izobraževalnih organizacijah
- pregled znanih spletnih strani in iskanje koristnih informacij
- sodelovanje (razgovori in predstavitve modela ISIO) z izobraževalnimi organizacijami, ki trenutno še niso v lokalni svetovalni mreži
- spremljanje strokovnih člankov in drugih gradiv s področja izobraževanja odraslih
- seznanjanje z novostmi v sistemu izobraževanja odraslih
- vpeljava na novo pridobljenih znanj v svetovalno delo
- razvoj in priprava projektov sv. sr. (npr. za ugotavljanje potreb in značilnosti posebnih ciljnih – Romi idr.)
- priprava delovanja svetovalnega središča na dislokaciji
- priprava člankov za objavo o delovanju svetovalnega središča
- priprava in izpeljava predstavitev dela svetovalnega središča na strokovnih srečanjih na nacionalni in lokalni ravni
- priprava in izpeljava okroglih miz, tematskih razprav s partnerji in drugih strokovnih dogodkov, ki jih organizira svetovalno središče
- razvojne aktivnosti, povezanih s tematskimi leti (npr. 2004 in 2005, 2008...)

3 – PRIPRAVA ZA IZVAJANJE SVETOVALNEGA DELA
<ul style="list-style-type: none"> - priprava gradiva in zbiranje informacij za stranko, če je le ta najavljena ali naročena ponovno ali jo bo svetovalec/ka ponovno poklical/la - pisanje dopisov –zastopanje stranke - pregled in analiza podatkov iz aplikacije SDSS – kot priprava na svetovanje - naročanje strank - priprava na svetovalni pogovor
4 – NEPOSREDNO SVETOVALNO DELO
<ul style="list-style-type: none"> - informiranje in svetovanje po telefonu - osebno svetovanje - informiranje in svetovanje po elektronski in navadni pošti - svetovanje izven sedeža svetovalnega središča (tudi delovanje na dislokacijah) - delo z obiskovalci zunaj uradnih ur - delavnice za izbrane ciljne skupine (npr. o ugotavljanju funkcionalnega znanja pri Romih, organizacija učenja, idr.) - posredovanje pri različnih inštitucijah za potrebe svetovalnega dela – med samim svetovalnim procesom ali po svetovalnem procesu - pomoč strankam pri prijavi za javne razpise za izobraževanje odraslih (npr. razpis za »odpravo izobrazbenega primanjkljaja«)
5 – USKLAJEVANJE IN POVEZOVANJE Z ORGANIZACIJAMI V MREŽI
<ul style="list-style-type: none"> - priprava in organizacija sestankov Strateškega sveta in Strokovnega sveta - sestanki Strateškega sveta in Strokovnega sveta - stalni stiki s partnerji (telefonski in osebni razgovori s partnerji v svetovalni mreži, usklajevanje mnenj) - obveščanje partnerjev o aktualnih dogodkih na področju IO v regiji - izmenjava podatkov - koordinacija dela s partnerji - dogovori s programskimi in strateškimi partnerji o skupnih nalogah
6 – STROKOVNO SPOPOLNJEVANJE SVETOVALCEV
<ul style="list-style-type: none"> - delavnice nacionalne projektne skupine za ISIO - stalno strokovno spopolnjevanje svetovalcev – seminarji pri projektu ISIO - seminarji, tečaji in posveti, ki so vsebinsko primerni tudi za delo v svetovalnem središču

PRILOGA 7

LETNI NAČRT DELA PROSTOVOLJCEV V SVETOVALNEM SREDIŠČU

Število vključenih prostovoljcev:	
V času:	Od do
Mentor(-ica):	
Predviden obseg dela prostovoljcev:	letno: h
	mesečno: h

Opis sklopov nalog, v katere bodo vključeni prostovoljci:

1. Načrtovanje, spremljanje in evalvacija strokovnega dela

OPIS NALOG(E) (če delo prostovoljcev na tem sklopu ni predvideno, pustite prazno)

2. Razvojne naloge

OPIS NALOG(E) (če delo prostovoljcev na tem sklopu ni predvideno, pustite prazno)

3. Priprava za izvajanje svetovalnega dela

OPIS NALOG(E) (če delo prostovoljcev na tem sklopu ni predvideno, pustite prazno)

4. Neposredno svetovalno delo

OPIS NALOG(E) (če delo prostovoljcev na tem sklopu ni predvideno, pustite prazno)

5. Usklajevanje in povezovanje z organizacijami v mreži

OPIS NALOG(E) (če delo prostovoljcev na tem sklopu ni predvideno, pustite prazno)

6. Strokovno spolnjevanje svetovalcev

OPIS NALOG(E) (če delo prostovoljcev na tem sklopu ni predvideno, pustite prazno)

Za vsako(-ega) prostovoljko(-ca) se pripravi podrobnejši mesečni načrt dela po vrsti nalog in njihovem obsegu v urah.

Mentor(-ica) in prostovoljka(-ec) mesečno spremljata potek dela s pomočjo vnaprej pripravljenih obrazcev.

PRILOGA 8**MESEČNI NAČRT DELA PROSTOVOLJCA**

Svetovalno središče:

Ime in priimek mentorja/-ice:

Ime in priimek prostovoljca/-ke:

Mesec: JANUAR 2013

Datum in dan	Vrste nalog – sklop in opis nalog	Obseg v urah

Šest sklopov nalog:

1. Načrtovanje, spremljanje in evalvacija strokovnega dela
2. Razvojne naloge
3. Priprava za izvajanje svetovalnega dela
4. Neposredno svetovalno delo
5. Usklajevanje in povezovanje z organizacijami v mreži
6. Strokovno spopolnjevanje svetovalcev

PRILOGA 9

OPOMNIK ZA INTERVJU S KANDIDATOM ZA PROSTOVOLJCA V SVETOVALNEM SREDIŠČU ISIO

Ime in priimek	
Naslov	
Telefon	
Elektronska pošta	
Starost	
Izobrazba	
Delovne izkušnje (delovna mesta, naloge, ki ste jih opravljali...) v zadnjih 10 letih	
Izkušnje s svetovanjem (v izobraževanju)	
Poznavanje sistema izobraževanja odraslih	
Ali obvladate IKT tehnologijo (uporabljate internet, znate tipkati, oblikovati in tiskati dokumente...)?	
Predhodne izkušnje s	

prostovoljstvom (Kje?, Kako dolgo?, Kaj ste delali?, Zakaj (če) ste prenehali?)	
Motivi za prostovoljsko delo v svetovalnem središču ISIO	
Kdaj bi bili na voljo za prostovoljsko delo?/Koliko ur na dan/teden bi bili na voljo za prostovoljsko delo?	
Ste se pripravljani/imate čas, da se udeležite začetnega usposabljanja (3x8 pedagoških ur v Ljubljani)?	
Drugo (telesne ovire...)	

PRILOGA 10

DNEVNIK OPRAVLJENEGA PROSTOVOLJSKEGA DELA V SVETOVALNEM SREDIŠČU _____

IME IN PRIIMEK: _____

MENTOR/ICA: _____

DATUM	ŠT. UR	AKTIVNOST/DEJAVNOST	KRATEK OPIS DELA	STROŠKI
		NAČRTOVANJE, SPREMLJANJE IN EVALVACIJA		
		RAZVOJNE NALOGE		
		PRIPRAVA NA IZVAJANJE SVETOVALNEGA DELA		
		NEPOSREDNO SVETOVALNO DELO		
		USKLAJEVANJE IN POVEZOVANJE ORGANIZACIJ V MREŽI		
		STROKOVNO SPOPOLNJEVANJE		

PRILOGA 11

ZAPIS PROSTOVOLJCA/-KE O SVETOVALNI OBRAVNAVI POSAMEZNIKA

Ime in priimek prostovoljca/-ke:

Datum pogovora:

PODATKI O SVETOVANCU	
Priimek in ime	
Spol	<input type="checkbox"/> moški <input type="checkbox"/> ženska
Naslov	
Pošta in kraj	
Telefon	
E-naslov	
Opomba	
Starost	let

Delovni status:

- a) zaposlen
- b) samozaposlen
- c) zaposlen v postopku izgubljanja zaposlitve
- d) brezposeln
- e) dolgotrajno brezposeln (več kot eno leto)
- f) upokojenec
- g) kmet
- h) gospodinja
- i) dijak/študent/udeleženec izobraževanja odraslih do 27. leta
- j) otrok do 15. leta
- k) neznano

Ranljive skupine

- a) gibalno ovirani
- b) gluhi/naglušni
- c) slepi/slabovidni
- d) odrasli s težavami in motnjami v duševnem zdravju
- e) odrasli z motnjami v duševnem razvoju
- f) Romi
- g) migranti/ begunci/ azilanti
- h) odvisniki
- i) brezdomci
- j) osebe na prestajanju zaporne kazni
- k) drugo

Dokončana izobrazba:

1. Osnovnošolsko izobraževanje nižje stopnje/nedokončana osnovnošolska izobrazba
2. Osnovnošolsko izobraževanje višje stopnje/osnovnošolska izobrazba
3. Nižje poklicno in podobno izobraževanje/nižja poklicna in podobna izobrazba
4. Srednje poklicno in podobno izobraževanje/srednja poklicna in podobna izobrazba
5. Srednje tehniško in drugo strokovno ter splošno izobraževanje/srednja strokovna in splošna izobrazba
6. Visokošolsko izobraževanje prve stopnje in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba prve stopnje in podobna izobrazba
 - a. Višješolsko in višje strokovno izobraževanje/višješolska, višja strokovna in podobna izobrazba
 - b. Visokošolsko izobraževanje prve stopnje, visokošolsko strokovno izobraževanje (prejšnje) in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba prve stopnje, visokošolska strokovna izobrazba (prejšnja) in podobna izobrazba
7. Visokošolsko izobraževanje druge stopnje in podobno izobraževanje/ visokošolska izobrazba druge stopnje in podobna izobrazba
8. Visokošolsko izobraževanje tretje stopnje in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba tretje stopnje in podobna izobrazba
 - a. Magistrsko (prejšnje) izobraževanje in podobno izobraževanje/magisterij znanosti in podobna izobrazba
 - b. Doktorsko in podobno izobraževanje/doktorat znanosti in podobna izobrazba
9. neznano

Dokončana izobrazba – Vrsta: leto dokončanja _____

- a) arhitektura, urbanizem in gradbeništvo
- b) družbene vede
- a) fizikalne in kemijske vede
- b) humanistika
- c) izobraževalne vede in izobraževanje učiteljev
- d) kmetijstvo, gozdarstvo, ribištvo
- e) matematika in statistika
- f) naravoslovje
- g) novinarstvo in obveščanje
- h) opismenjevanje
- i) osebne storitve
- j) osebni razvoj
- k) poslovne in upravne vede
- l) pravne vede
- m) proizvodne tehnologije
- n) računalništvo
- o) socialno delo
- p) splošne izobraževalne storitve
- q) tehnika
- r) transportne storitve
- s) umetnost
- t) varovanje
- u) varstvo okolja
- v) vede o živi naravi
- w) veterinarstvo
- x) zdravstvo
- y) neznan

PODATKI O SVETOVALNEM PRIMERU – POSAMEZNIK

Datum: _____

Vir, kjer je svetovanec(-ka) izvedel(-a) za svetovalno središče:

- a) promocijsko gradivo (letaki, plakati)
- b) internet
- c) radio
- d) televizija
- e) časopis
- f) partnerske organizacije (formalno v mreži)
- g) druge organizacije
- h) neformalna socialna mreža
- i) neznano
- j) drugo

Opis vira (če je to potrebno): _____

Vrsta svetovanja:

- a) pred
- b) med
- c) po

Vsebina

- a) pridobitev izobrazbe na višji stopnji od že dosežene
- b) prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji
- c) neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic
- d) neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj
- e) kako se učiti, pomoč – težave pri učenju...
- f) financiranje izobraževanja
- g) pridobitev NPK
- h) urejanje statusnih vprašanj
- i) opravljanje različnih izpitov
- j) možnosti zaposlitve
- k) priznavanje izobraževanja - nostrifikacija
- l) izobraževanje v tujini
- m) drugo

Način

- a) po telefonu
- b) klical/a stranko
- c) osebno
- d) e-pošta
- e) drugo

Aktivnosti

- a) informiranje
- b) nasvetovanje
- c) svetovanje

Uporabljeni svetovalni pripomočki

- a) Opomnik za ugotavljanje možnih primanjkljajev na pismenosti
- b) Vprašalnik motivacije in učnih strategij
- c) Opomnik za načrtovanje časa za učenje
- d) Moj akcijski načrt – izzivi na poti do učenja
- e) Učni stili
- f) Učni tipi
- g) Več inteligenc
- h) Strategije za izboljšanje spomina
- i) Uporaba tehnik pomnjenja
- j) Preverjanje znanja, priprava na teste
- k) Izobraževalni načrt – skupni
- l) Izobraževalni načrt – individualni
- m) Izobraževalni načrt - preprost
- n) LML
- o) drugo

OPIS PROBLEMA

REŠITEV PROBLEMA

PRILOGA 12

ZAPIS PROSTOVOLJCA/-KE O SVETOVALNI OBRAVNAVI SKUPINE

Ime in priimek prostovoljca/-ke:

Datum aktivnosti:

PODATKI O SKUPINI	
Ime skupine	
Število udeležencev	

Vrsta skupine

- a) zaposlen
- b) samozaposlen
- c) zaposlen v postopku izgubljanja zaposlitve
- d) brezposeln
- e) dolgotrajno brezposeln (več kot 1 leto)
- f) upokojenec
- g) kmet
- h) gospodinja
- i) dijak/ študent/ udeleženec IO do 27. leta
- j) otrok do 15. leta
- k) neznano

Ranljive skupine

- a) gibalno ovirani
- b) gluhi/naglušni
- c) slepi/slabovidni
- d) odrasli s težavami in motnjami v duševnem zdravju
- e) odrasli z motnjami v duševnem razvoju
- f) Romi
- g) migranti/ begunci/ azilanti
- h) odvisniki
- i) brezdomci
- j) osebe na prestajanju zaporne kazni
- k) drugo

PODATKI O SVETOVALNEM PRIMERU – SKUPINA
--

Datum: _____

Vir, kjer je svetovanec(-ka) izvedel(-a) za svetovalno središče:

- a) promocijsko gradivo (letaki, plakati)
- b) internet
- c) radio
- d) televizija
- e) časopis
- f) partnerske organizacije (formalno v mreži)
- g) druge organizacije
- h) neformalna socialna mreža
- i) neznano
- j) drugo

Opis vira (če je to potrebno):

Vrsta svetovanja:

- a) pred
- b) med
- c) po

Vsebina

- a) pridobitev izobrazbe na višji stopnji od že dosežene
- b) prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji
- c) neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic
- d) neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj
- e) kako se učiti, pomoč – težave pri učenju...
- f) financiranje izobraževanja
- g) pridobitev NPK
- h) urejanje statusnih vprašanj
- i) opravljanje različnih izpitov
- j) možnosti zaposlitve
- k) priznavanje izobraževanja - nostrifikacija
- l) izobraževanje v tujini
- m) drugo

Način

- a) po telefonu
- b) klical/a stranko
- c) osebno
- d) e-pošta
- e) drugo

Aktivnosti

- a) informiranje
- b) nasvetovanje
- c) svetovanje

Uporabljeni svetovalni pripomočki

- a) Opomnik za ugotavljanje možnih primanjkljajev na pismenosti
- b) Vprašalnik motivacije in učnih strategij
- c) Opomnik za načrtovanje časa za učenje
- d) Moj akcijski načrt – izzivi na poti do učenja
- e) Učni stili
- f) Učni tipi
- g) Več inteligenc
- h) Strategije za izboljšanje spomina
- i) Uporaba tehnik pomnjenja
- j) Preverjanje znanja, priprava na teste
- k) Izobraževalni načrt – skupni
- l) Izobraževalni načrt – individualni
- m) Izobraževalni načrt - preprost
- n) LML
- o) drugo

OPIS PROBLEMA

REŠITEV PROBLEMA