

PROSTOVOLJSTVO V SVETOVALNI DEJAVNOSTI V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education



Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJSKI PROGRAM FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad

PROSTOVOLJSTVO V SVETOVALNI DEJAVNOSTI V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH

Uredili: Tanja Vilič Klenovšek, Jerca Rupert
Andragoški center Slovenije, 2013



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education



Naložba v vašo prihodnost
OPRABLJENO S FINANCIRANJEM EVROPSKE UNIJE
Evropski socialni sklad

Prostovoljstvo v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih

Izdal: Andragoški center Slovenije

Zanj: mag. Andrej Sotošek

Uredili: mag. Tanja Vilič Klenovšek, Jerca Rupert

Avtorji: Jerca Rupert, Mihaela Anclin, Cvetka Čulk, dr. Dušana Findeisen, Primož Jamšek, mag. Tanja Vilič Klenovšek

Jezikovni pregled: Vlasta Kunej

Oblikovanje: Polonca Peterca

Tisk: Birografika Bori d. o. o.

Naklada: 450 izvodov

Ljubljana 2013

CIP - Kataložni zapis o publikaciji

Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

374.7.048

PROSTOVOLJSTVO v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih /
[avtorji Jerca Rupert ... et al.] ; uredili Tanja Vilič Klenovšek, Jerca Rupert. -
Ljubljana : Andragoški center Slovenije, 2013

ISBN 978-961-6851-33-6

1. Rupert, Jerca 2. Vilič Klenovšek, Tanja

270648320

Pripravo in izdajo publikacije sta financirala Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za izobraževanje, znanost in šport. Projekt se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013, razvojne prioritete »Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja« in prednostne usmeritve »Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja«.

KAZALO

1 PROSTOVOLJSTVO IN IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH V SLOVENIJI	7
<i>Mag. Tanja Vilič Klenovšek, Andragoški center Slovenije</i>	
1.1 Uvod	7
1.2 Pomen svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih in prostovoljstvo	10
1.3 Prostovoljstvo v izobraževanju odraslih	15
Literatura in viri	21
2 O DRUŽBENIH OKOLIŠČINAH PROSTOVOLJSTVA, (STAREJŠIH) PROSTOVOLJCIH IN PROSTOVOLJNEM SVETOVANJU	23
<i>Dr. Dušana Findeisen, Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje</i>	
2.1 Uvod	23
2.2 Družbene, zgodovinske, kulturne in druge okoliščine prostovoljnega dela	23
2.3 Socialni kapital, moč odnosov in prostovoljstvo	26
2.4 Je prostovoljstvo prostočasna dejavnost, neplačano delo ali kaj drugega?	29
2.5 Osebno in organizirano prostovoljstvo	32
2.6 Motivacija za prostovoljstvo in koristi od prostovoljstva	34
2.7 Pričakovanja prostovoljcev in prostovoljske organizacije	36
2.8 Težave, s katerimi se srečujejo prostovoljci in organizacije	38
2.9 Zadovoljstvo prostovoljcev z delom	38
2.10 Značilnosti prostovoljnega svetovanja v izobraževanju. Zgled Slovenske univerze za tretje življenjsko obdobje	40
Literatura in viri	42

3 VLOGA PROSTOVOLJSTVA IN PROSTOVOLJCA DANES 45

Primož Jamšek, Slovenska filantropija

3.1 O zgodovini prostovoljstva – od neformalnega do organiziranega prostovoljstva	45
3.2 Prostovoljstvo danes	47
3.3 Prostovoljstvo v vzgoji in izobraževanju	50
3.4 O Zakonu o prostovoljstvu in sistemski ureditvi prostovoljskih organizacij	52
3.5 O pravicah in odgovornostih prostovoljcev	54
3.6 O potrebnosti etičnega delovanja	58
3.7 Prostovoljstvo – izraz aktivnega državljanstva	58
3.8 Prostovoljstvo kot učna izkušnja	59
3.9 O pomembnosti usposabljanja v prostovoljstvu	61
3.10 Prostovoljstvo jutri	63
Literatura in viri	66

4 MENTORSTVO IN PROSTOVOLJSTVO 67

Jerca Rupert, Andragoški center Slovenije

4.1 Mentorstvo	68
4.2 Vloge in lastnosti dobrega mentorja	74
4.3 Pomen komunikacijskih spretnosti za mentorski odnos	78
4.4 Sklep	83
Literatura in viri	85

5 SVETOVALNA DEJAVNOST V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH IN PROSTOVOLJSTVO	87
<i>Jerca Rupert, Andragoški center Slovenije</i>	
5.1 Zakaj prostovoljstvo v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih?	87
5.2 Medgeneracijsko sodelovanje in aktivno staranje	94
5.3 Prostovoljsko delo kot način aktivnega staranja	97
5.4 Pridobivanje starejših prostovoljcev za prostovoljsko delo	101
Literatura in viri	104
6 IZKUŠNJE SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH Z VKLJUČITVIJO PROSTOVOLJCEV V NJIHOVO DELO	107
<i>Jerca Rupert, Andragoški center Slovenije</i>	
6.1 Koncept delovanja svetovalnih središč za izobraževanje odraslih (središč ISIO)	107
6.2 Načini izpeljevanja svetovalnega procesa v središčih ISIO	112
6.3 Znanje in kompetence, ki jih mora imeti svetovalec v izobraževanju odraslih in središčih ISIO	113
6.4 Naloge svetovalcev v središčih ISIO	114
6.5 Partnerska mreža v dejavnosti središč ISIO	117
6.6 Pritegnitev prostovoljcev v delo središč ISIO	120
6.7 Sklep	137
Literatura in viri	140

7 IZKUŠNJE S PROSTOVOLJSTVOM V SVETOVALNEM SREDIŠČU ŽALEC	141
7.1 Izkušnja mentorice – svetovalke v Svetovalnem središču Žalec <i>Mihaela Anclin, svetovalka v Svetovalnem središču Žalec</i>	141
7.2 Izkušnja prostovoljke v Svetovalnem središču Žalec <i>Cvetka Čulk, prostovoljka v Svetovalnem središču Žalec</i>	150

01

PROSTOVOLJSTVO IN IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH V SLOVENIJI

Mag. Tanja Vilič Klenovšek
Andragoški center Slovenije

1.1 Uvod

V prvem prispevku v tej publikaciji želimo na kratko predstaviti pomen razvijanja in vpeljevanja prostovoljstva v svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih, s ciljem spodbujati širitev te zamisli tudi na druga področja in dejavnosti v izobraževanju odraslih.

V publikaciji, ki je pred vami, bomo razvijanje in vpeljevanje prostovoljstva v svetovalno dejavnost podrobneje predstavili na zgledu svetovalnih središč za izobraževanje odraslih ali t. i. središč ISIO (središč za informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih). Pri razvijanju te zamisli v letih 2012 in 2013 smo se oprli na izkušnje in znanje o prostovoljstvu na Slovenskem, ki se poraja ob delu Slovenske filantropije, Združenja za promocijo in razvoj prostovoljstva¹, pa tudi na znanje in izkušnje o prostovoljstvu, ki se že nekaj let razvija in udejanja v okviru Slovenske univerze za tretje življenjsko obdobje². K razgrnitvi svojih pogledov in izkušenj smo

¹ Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva, je humanitarna organizacija, ki deluje v javnem interesu od leta 1992. Osrednja dejavnost je promocija prostovoljstva, ponujajo usposabljanja za prostovoljce, mentorje in organizatorje prostovoljstva. Vrednote, ki jih zagovarjajo, so: solidarnost, spoštovanje soljudi in narave, strpnost, enakopravnost in enake možnosti za vse. Več: <http://www.filantropija.org/>.

² Univerzo za tretje življenjsko obdobje so leta 1984 ustanovili univerzitetni učitelji s področja andragogike in jo namenili izobraževanju za osebnostno rast, življenje, delo in prostovoljstvo starejših odraslih. V njene izobraževalne programe se vključujejo starejši upokojeni, starejši brezposelni, starejši zaposleni, ki se pripravljajo na upokojitve, starejši v tretjem življenjskem obdobju. Univerza je tudi raziskovalni, dokumentacijski in razvojni center za področje izobraževanja in drugih vprašanj starejših. Več: <http://www.univerzazatretjeobd-drustvo.si/>.

povabili strokovnjaka iz obeh organizacij, Primoža Jamška in dr. Dušano Findeisen, ki s svojima prispevkoma v tej publikaciji pomembno prispevata k širitvi zamisli in poslanstva prostovoljstva na splošno in konkretno, kako se lahko ta uresničuje v izobraževanju odraslih.

Sodelavki Andragoškega centra Slovenije dodajava konceptualne zamisli in konkretne izkušnje o vpeljevanju prostovoljstva v središča ISIO, ki so lahko v pomoč tudi drugim izobraževalcem odraslih, ko razmišljajo o razvijanju in vpeljevanju prostovoljstva v njihovo dejavnost. Dodali smo premislek o značilnostih dobrega mentorstva, saj se je to izkazalo kot pomemben dejavnik uspešnega prostovoljnega dela v dejavnosti središč ISIO. Svoje izkušnje o prostovoljstvu in pogled v prihodnost delita z nami tudi svetovalka Mihaela Anclin, ki je delovala v vlogi mentorice, in prostovoljka Cvetka Čulk iz Svetovalnega središča Žalec, enega od sedmih svetovalnih središč, ki so se leta 2012 odločila stopiti na pot prostovoljstva. Izkušnje prvih sedmih središč kažejo, da se zastavljeni cilji dosegaajo, da je poslanstvo in udejanjanje prostovoljstva lahko pomemben del dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih in da se je zamisel o tem, da bi pritegnili mlajše upokojenke³, izkazala za uspešno. To izražajo tudi mnenja prostovoljk, ki naj bodo spodbuda vsem, organizacijam za izobraževanje odraslih ter potencialnim prostovoljkam in prostovoljcem za prostovoljstvo v izobraževanju odraslih. Nekaj jih navajamo na zadnji strani te publikacije, eno pa kar tukaj, v uvodu.

³ V prvem letu vpeljevanja prostovoljstva v dejavnost središč ISIO so se na povabilo k sodelovanju odzvale le ženske, mlajše upokojenke. Kako pritegniti tudi moške upokojenke, pa ostaja izziv za naprej.

»Življenje je eno samo dajanje in sprejemanje. Ko sprejemaš, si vesel, zadovoljen, morda včasih presenečen, ko daješ, postaneš bogat in srečen. Zelo sem bila vesela, ko mi je UPI – ljudska univerza Žalec omogočila usposabljanje na Andragoškem centru Slovenije in nato delo prostovoljke v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih. V letih, ko človek odloži nenehno skrb za razvoj svoje kariere in boj za 'obstoj', se lahko posveti delu za dušo. Hvaležna sem, da lahko delam v središču ISIO, saj se nenehno srečujem z ljudmi, ki jim pomagam s svojimi nasveti in izkušnjami, sočasno pa dejavno sodelujem v prijetnem kolektivu. Menim, da kot prostovoljka veliko več dobivam, kot dajem. Hvala!«

Cvetka Čulk, prostovoljka v Svetovalnem središču Žalec

Preden bomo poglede napovedanih avtorjev prispevkov predstavili, bomo v tem prvem prispevku še na kratko povzeli poglobljena spoznanja, ki utemeljujejo pomen razvijanja prostovoljstva v svetovalnih dejavnosti v izobraževanju odraslih in širše, na različnih področjih in v različnih dejavnostih izobraževanja odraslih. Želimo, da se koncept razvija in širi na celotno dejavnost izobraževanja odraslih, da se kakovost in raznolikost izobraževanja odraslih obogati tudi s prostovoljstvom, z vsem, kar to prinaša in lahko dodatno obogati možnosti izobraževanja in učenja odraslih v sodobni slovenski družbi, ki naj bo družba znanja. Znanje pa naj bo enako dostopno vsem odraslim, k čemur lahko pomembno prispeva prav svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih. Zato v nadaljevanju najprej nekaj besed tudi o pomenu svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih.

Naj bo ta publikacija namenjena vsem izobraževalcem odraslih, tako tistim, ki snujejo politiko izobraževanja odraslih, da podprejo zamisel prostovoljstva in jo integrirajo v razvoj sistema izobraževanja odraslih, kot tistim, ki jo lahko strokovno razvijajo in uresničujejo v praksi, torej vsem strokovnim delavcem ter že delujočim in prihodnjim prostovoljcem v izobraževanju odraslih.

1.2 Pomen svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih in prostovoljstvo

V družbi znanja je postalo **izobraževanje odraslih** tisti vitalni del koncepta vseživljenjskega učenja, ki omogoča odraslemu pridobivanje novega znanja, spretnosti ali celostnih kompetenc v katerem koli obdobju njegovega življenja, za različne namene in potrebe, na različne načine. Ali kot je zapisano v Memorandumu o vseživljenjskem učenju: **pomembno je učenje v vseh življenjskih obdobjih človeka**, od »zibke« do »groba« (»lifelong«) in učenje vsebin tako za človekovo delovno, osebno kot družbeno življenje (»lifewide«). (Evropska komisija 2000) Ob nenehnih družbenih in ekonomskih spremembah se človek sooča s potrebo po nenehnem pridobivanju novega znanja, ki mu omogoča, da lahko polno in aktivno deluje v delovnem, osebnem in družbenem življenju svoje skupnosti. Omogoča mu bolj kakovostno delovanje v sodobni družbi, omogoča mu, da je del te skupnosti in dejaven v pozno starost.

Tako tudi izobraževanje odraslih postaja vse kompleksnejše po vsebini in načinih, po kraju in času izobraževanja, po ljudeh, ki se ga udeležujejo (mlajši in starejši odrasli, manj in bolj izobraženi, zaposleni in brezposelni, ženske in moški, priseljenci, Romi, zaporniki, brezdomci idr.), po izvajalskih organizacijah in strokovnih delavcih, posrednikih znanja, ki so vse bolj v vlogi mentorjev, svetovalcev, in ne več klasičnih učiteljev. V tej raznolikosti ponudbe izobraževanja in učenja odraslih pa postaja vse pomembnejši vezni člen med odraslim in organizacijami za izobraževanje odraslih **svetovalna dejavnost za izobraževanje odraslih**. Naloge svetovalne podpore v izobraževanju odraslih so večplastne in zajemajo tri sklope pomoči, ki jo lahko ponudimo odraslim (Jelenc Krašovec, Jelenc 2003, str. 24):

1. pomoč pri vključevanju v izobraževanje,
2. pomoč pri organiziranju izobraževanja,
3. pomoč pri učenju in izpeljavi učenja.

S. Jelenc Krašovec pravi, da »Če te tri kategorije nekoliko razdrobimo, bi to pomenilo, da si svetovalci prizadeva za uresničevanje posamezniko-

vih ciljev in vrednot, povezanih z izobraževanjem in učenjem, da s svojo pomočjo vpliva na krepitev posameznikove motivacije za učenje in njegovega zaupanja v lastne sposobnosti ter mu svetuje pri izbiri ustreznih možnosti in priložnosti za izobraževanje. Druga kategorija vključuje izbiranje in določanje načinov izpeljave in strategij izobraževanja in učenja ter uspešno organiziranje izbranega izobraževanja; v nadaljevanju svetovalec lahko svetovancu pomaga pri uspešnem in učinkovitem učenju, pri kreptvi sposobnosti za tako učenje, navsezadnje pa pomaga tudi pri vpogledu v možnosti uporabe novo pridobljenega znanja.« (Jelenc Krašovec 2007, str. 26) T. Vilič Klenovšek pa je v okviru koncepta dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih opredelila, da moramo svetovalno pomoč zagotoviti v vseh treh fazah poteka procesa izobraževanja ali učenja odraslih (Vilič Klenovšek 2000):

1. pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje ali ob njej,
2. med potekom izobraževanja ali učenja,
3. ob zaključku izobraževanja ali učenja.

Ob tem je treba poudariti, da se v zadnjih letih svetovalno delo v izobraževanju odraslih vse bolj povezuje in prepleta tudi z osebnim in kariernim svetovanjem. Z. Freibergova pravi, da je v sodobnih družbah težko ločiti tri med seboj prepletene vrste svetovanja, povezane s človekovim razvojem (Freibergova 2007):

1. osebno svetovanje, ki zajema razvoj osebnosti,
2. izobraževalno svetovanje, ki zajema svetovanje za izobraževanje,
3. poklicno ali karierno svetovanje, ki zajema izbiro poklica, zaposlitve, razvoj poklicne kariere.

V tej luči je bila tudi na evropski ravni sprejeta skupna opredelitev, da svetovanje (»guidance«) v kontekstu vseživljenjskega učenja (»lifelong learning«) »/.../ zajema storitve in metode, katerih namen je pomagati posamezniku pri izbiri izobraževanja, usposabljanja in poklica ter pri vodenju njegove kariere, ne glede na starost in točko na njegovi življenjski poti. Te storitve lahko najdemo v šolah, na univerzah, kolidžih, v ustanovah

za izobraževanje in usposabljanje, javnih zavodih za zaposlovanje, v podjetjih, na področju prostovoljnega dela, lokalnih skupnosti in zasebnem sektorju. Te aktivnosti se lahko izvajajo individualno ali v skupini; lahko se izvajajo v osebnem stiku ali na daljavo (kar vključuje telefonske povezave za pomoč in storitve na spletu). Izraz vključuje informiranje (v tiskani, IKT- in drugih oblikah), pripomočke za diagnostiko in samooceno, svetovalne intervjuje, programe razvoja kariere (pomoč posameznikom pri spoznavanju svojih lastnosti in možnosti ter pri razvoju spretnosti načrtovanja kariere), t. i. vzorce dela, ki posameznikom omogočajo preizkusiti možnosti, preden jih izberejo, programe za spoznavanje različnih del in storitve za prehod (na primer iz izobraževanja v delo).« (Komisija evropskih skupnosti 2004 in 2008)

Navedene vrste svetovalne dejavnosti se lahko različno kombinirajo v dejavnosti različnih organizacij, pri delu različnih strokovnih profilov izobraževalcev odraslih, vsekakor pa v izobraževanju odraslih velja, da je »izobraževalno« svetovanje osrednje. Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih pa se v zadnjih desetih letih **razvija tudi kot ena od pglavitnih podpornih dejavnosti v izobraževanju odraslih**, dejavnost, ki pomembno prispeva k uresničevanju strateških ciljev izobraževanja odraslih. Kot enega od temeljnih ciljev si tudi v Sloveniji zastavljamo povečanje udeležnosti odraslih v izobraževanju in učenju, še posebno tistih skupin odraslih, ki so manj izobražene (z manj kot štiriletno srednješolsko izobrazbo) in izobraževalno manj dejavne.⁴ **Pripomore pa tudi k uresničevanju neposrednih izobraževalnih ciljev** pri izpeljevanju različnih programov izobraževanja odraslih. Kot taka je opredeljena tudi v dokumentih, ki dajejo strateške usmeritve razvoju izobraževanja odraslih v Sloveniji (npr. v Resoluciji o nacionalnem programu izobraževanja odraslih od 2013 do 2020, oktober 2013), in v strokovnih dokumentih oziroma gradivu, ki dajejo

⁴ V Resolucijo o nacionalnem programu izobraževanja odraslih od 2013 do 2020 (ReNPIO) smo zapisali, da želimo v Sloveniji do leta 2020 doseči 19-odstotno udeležnost odraslih, starih od 25 do 64 let, v izobraževanju odraslih (leta 2012 je bila ta 14,5-odstotna). Kot ranljive skupine odraslih, ki jim bo namenjena posebna pozornost za izboljšanje udeležnosti v izobraževanju, so naštet: brezposelni, starejši od 50 let, zaposleni, starejši od 45 let in tisti zaposleni, ki se morajo prekvalificirati zaradi sprememb v delovnih procesih, mlajši odrasli – osipniki, starejši, priseljenci, Romi, zaporniki, odrasli na podeželju, odrasli z različnimi oblikami ovir (invalidi, odrasli s težavami v duševnem razvoju idr.). (ReNPIO 2013, str. 9764)

podlago za neposredni razvoj in izpeljevanje te dejavnosti v različnih oblikah, bodisi kot samostojne dejavnosti bodisi kot del izobraževanja.

Razvoj svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih je v zadnjih dveh desetletjih letih potekal na različnih področjih (Vilič Klenovšek 2011):

- razvijale so se nove pojavne oblike svetovalnega dela,
- razvijali so se novi prijemi v svetovalni dejavnosti,
- razvijala sta se novo orodje in strokovno gradivo,
- nadgrajevalo se je znanje izobraževalcev za svetovalno delo v izobraževanju odraslih,
- razvijala so se nova partnerstva za boljšo kakovost in učinkovitost svetovalne dejavnosti,
- razvijajo se novi prijemi presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti idr.

Pri razvijanju novih prijemov v svetovalni dejavnosti se iščejo načini, ki odgovarjajo na potrebe in značilnosti različnih skupin odraslih, ki potrebujejo podporo in pomoč na poti svojega izobraževanja in učenja, z dvema temeljnima ciljema:

1. povečati dostopnost in udeležbo v izobraževanju,
2. izboljšati uspešnost in učinkovitost izobraževanja in učenja posameznika.

Med temi **novimi prijemi** so: **delovanje na terenu**, zunaj stalnega sedeža svetovalne dejavnosti, na različnih krajih in v različnih organizacijah, kamor prihajajo odrasli (knjižnice, izobraževalne organizacije, centri za socialno delo, nakupovalna središča, dogodki na prostem idr.), **z delovanjem mobilne svetovalne službe** (svetovalec gre tja, kamor ga pokličejo), z izpeljevanjem svetovalne dejavnosti **individualno ali/in skupinsko, osebno, po telefonu in sodobni informacijsko-komunikacijski tehnologiji (IKT)** ali virtualnih medijih (po elektronski pošti, informacijsko-svetovalnih kotičkih na spletnih portalih idr.). V zadnjih letih pa se v svetovalno

dejavnost **vpeljuje tudi prostovoljstvo**, delovanje prostovoljcev kot informatorjev in svetovalcev odraslim v podporo njihovem izobraževanju in učenju.

Prostovoljstvo, ki v svojem temeljnem poslanstvu nosi sporočila, kot so solidarnost in pomoč (glej Ramovš 2007), je že kot tako lahko tudi del poslanstva v svetovalni dejavnosti za izobraževanje odraslih. Tudi pri svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih je **najpomembnejša pomoč in podpora odraslemu** v različnih življenjskih obdobjih na njegovi poti odločanja za izobraževanje, na poti poteka izobraževanja ali učenja, s ciljem, da posameznik doseže svoje izobraževalne ali učne cilje čim uspešnejše, učinkovitejše in čim bolj kakovostno. Poleg tega pa se prav s poudarjanjem pomena svetovalne dejavnosti za tiste skupine odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja, so manj izobražene in izobraževalno manj dejavne, **poudarja vidik solidarnosti** in v povezavi s tem omogočanje boljših priložnosti in možnosti na trgu dela in v osebnem življenju – na podlagi novo pridobljenega znanja in kompetenc, ki jih zahteva sodobna družba. S tem se povečuje tudi pravičnost in enakost dostopa do dobrin ekonomskega, socialnega in kulturnega kapitala (glej tudi Bela knjiga o vzgoji in izobraževanju v Republiki Sloveniji 2011, poglavje o izobraževanju odraslih).

Zato se nam je zdelo toliko pomembnejše, da prostovoljstvo in svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih povežemo v nov koncept delovanja v izobraževanju odraslih. Pri razvijanju in vpeljevanju prostovoljstva v dejavnost slovenskih svetovalnih središč za izobraževanje odraslih smo izhajali tudi iz Zakona o prostovoljstvu (2011), ki daje sistemske in organizacijske okvire za prostovoljstvo. V Zakonu je zapisana tudi enotna definicija prostovoljskega dela, in sicer: **»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 in v splošno korist.«** (Zakon o prostovoljstvu, 2011)

V duhu teh predlogov in nalog **smo na Andragoškem centru v letu 2012 razvili koncept vključevanja starejših prostovoljcev v delo svetovalnih središč za izobraževanje odraslih**, pripravili smo program njihovega usposabljanja ter načrtovali njihovo vključitev v delo svetovalnih središč

za izobraževanje odraslih v letu 2013. Pridobili smo mlajše upokoјence, ki so v letih pred upokoјitvijo delali v izobraževanju (zaželeno v izobraževanju odraslih), saj se nam zdijo izkušnje s tega področja pomembne za lažje vpeljevanje v delo svetovalnega središča za izobraževanje odraslih. **Posebnost oziroma dodana vrednost sodelovanja starejših prostovoljcev v delo so prav njihove življenjske izkušnje in znanje.** Hkrati pa se zavedamo, da s tem konceptom tudi mi prispevamo k uresničevanju ideje aktivnega staranja in medgeneracijske solidarnosti.

Prve izkušnje so tudi potrdile, **da se v svetovalni dejavnosti lahko uresničujejo večplastni cilji prostovoljstva, kot so medgeneracijsko učenje, socialna vključenost, pridobivanje novih izkušenj in znanja, osebna rast ter bogatitev znanja organizacije in končnega uporabnika,** odra-slega udeleženca v izobraževanju odraslih idr.

P. Jamšek v svojem prispevku ob pogledu v prihodnost zapiše, da je za razvoj prostovoljstva potrebno tudi, da se bodo prostovoljske organizacije prilagodile novim družbenim razmeram ter da se bodo razvijale nove oblike prostovoljstva. Zapiše, da je ena od novih oblik **stanovsko prostovoljstvo, ko strokovnjaki ponudijo kot prostovoljsko pomoč svoje znanje.** Menimo, da med oblike stanovskega prostovoljstva lahko sodi tudi prostovoljstvo v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih.⁵

Več o konceptu, izkušnjah in pogledu v prihodnost prostovoljstva v dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v Sloveniji – središč ISIO, pa v prispevkih v nadaljevanju.

1.3 Prostovoljstvo v izobraževanju odraslih

Prostovoljstvo ima na Slovenskem dolgoletno tradicijo. V Sloveniji so se prve organizirane oblike prostovoljstva začele pojavljati v 19. stoletju. Delovala so številna društva, knjižnice, zadruga, tabori, čitalnice. D. Findeisen v svojem prispevku piše, da je to čas prostovoljcev in narodnih

⁵ Kot drugi dve novi obliki P. Jamšek opiše še **virtualno prostovoljstvo in družinsko prostovoljstvo.** Virtualno prostovoljstvo je prostovoljstvo, kjer je stik uporabnika storitev (posameznik, lokalna skupnost ali prostovoljska organizacija) virtualen, spleten. Družinsko prostovoljstvo pa je zanimiva oblika za udeležbo srednje generacije v prostovoljstvu, ko v prostovoljskem delu sodeluje vsa družina.

buditeljev, ki so zaznali stisko ljudi ter jim ponudili povezovanje, izobraževanje in kulturno delovanje.

V začetku 20. stoletja se je razvoj prostovoljstva nadaljeval, vidnejša gibanja na tem področju so v začetku tega stoletja taborniška gibanja, po drugi svetovni vojni so delovale mladinske delovne brigade, Zveza prijateljev mladine Slovenije je v petdesetih letih organizirala pomoč prostovoljcev na področju vzgoje in izobraževanja. V osemdesetih letih prejšnjega stoletja so bila ustanovljena tudi različna interesna društva, ki so pogosto delovala na podlagi prostovoljskega dela. V osemdesetih letih so bili v prostovoljstvo po centrih za socialno delo povabljeni tudi študentje družboslovnih fakultet, da so sodelovali pri izpeljevanju preventivnih in kurativnih programov dela z mladostniki ter socialno ogroženimi skupinami prebivalstva (s skupinami, ki so se soočale z različnimi oblikami oviranosti pri dejavni udeležbi v družbi). P. Jamšek v svojem prispevku piše, da so s temi izkušnjami različne stroke vse bolj prepoznavale **pomembnost prostovoljskega dela** in začele na to delo gledati kot na **dodatno pomoč, kakovost**, in ne tekmovanje, kateri sektor ponuja boljšo pomoč uporabnikom. V začetku devetdesetih letih pa sta v Ljubljani nastali društvi Slovenska filantropija, Združenje za promocijo in razvoj prostovoljstva, in Društvo za razvijanje preventivnega in prostovoljnega dela. Na podlagi njunega skupnega programa, imenovanega Aktivnosti za širjenje prostovoljstva v Sloveniji (2003), je bila ustanovljena tudi Slovenska mreža prostovoljskih organizacij, ki šteje že več kot tisoč članic.

V tej publikaciji se osredotočamo na prostovoljstvo v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih z željo, da bi s konceptualnim premislekom in konkretnimi izkušnjami vplivali na razvoj in širitev prostovoljstva v različnih dejavnostih izobraževanja odraslih.

Področje vzgoje in izobraževanja je eno od desetih področij prostovoljskega dela, ki ga opredeljuje Pravilnik o področjih prostovoljskega dela (Uradni list RS, 48/2011)⁶. Podatki kažejo, da je prostovoljstvo na tem področju razširjeno predvsem v osnovnih in srednjih šolah ter v neformalnem izobraževanju, predvsem v tistem, ki se izpeljuje v okviru različnih

⁶ Druga področja so: civilna zaščita in reševanje, človekove pravice in civilne svoboščine, varstvo okolja in ohranjanje narave, kultura in umetnost, socialna dejavnost, rekreacija, turizem, zdravje in človek, narava in družbene vrednote. (Jamšek 2013)

društev in nevladnih organizacij. P. Jamšek navaja, da se je v Sloveniji širše začelo vpeljevati prostovoljno delo v šolski sistem v začetku devetdesetih let, z dejavnostmi pomoči ljudem v stiski, s pomočjo mlajšim otrokom z učnimi in psihosocialnimi težavami, dijaki so kot prostovoljci delovali v vrtcih, zavodih za otroke z motnjami v razvoju, bolnišnicah, zavodih za starejše in drugih institucijah.

Leta 2010 je Slovenska filantropija pripravila **razvid prostovoljskih del** za različna področja, med njimi tudi **za vzgojo in izobraževanje**. V razvidu je zapisano, da na področju vzgoje in izobraževanja prostovoljsko delo vključuje sodelovanje in/ali izvajanje neformalnega in formalnega izobraževanja, pomoč pri učenju, dejavnosti za pridobivanje kompetenc in vseživljenjskega učenja, prenos dobrih praks ter različne vzgojne dejavnosti. Vse te vsebine se lahko izpeljujejo v oblikah, kot so učna pomoč, animacija, mentorstvo, organizacija taborov, promocija izobraževanja ipn. Ciljne skupine pa so lahko širše prebivalstvo, posebne ciljne skupine, velikokrat tudi ranljive skupine, brezposelni, mladostniki, osebe s posebnimi potrebami, otroci, starejši itd. (Matoh idr. 2012).

Pregled **vsebin prostovoljskega dela za vzgojo in izobraževanje** pokaže, da so to dejavnosti, ki se pojavljajo tudi v izobraževanju odraslih, za katero pa lahko rečemo, da je vpeljevanju prostovoljstva večja pozornost namenjena šele v zadnjih letih. Vendar moramo ob tem poudariti, da imamo posamezne primere dobre prakse vpeljevanja prostovoljstva v izobraževanje odraslih tudi že v osemdesetih in devetdesetih letih 20. stoletja. Eno takšnih je bilo že konec osemdesetih let v prvih letih delovanja Slovenske univerze za tretje življenjsko obdobje (ustanovljene 1984). Od same ustanovitve so na Slovenski univerzi za tretje življenjsko obdobje vpeljali tudi svetovalno delo. Kmalu po prvih začetkih so v svetovalno delo pritegnili študente – starejše odrasle, ki so že bili udeleženci njihovega izobraževanja ali so sodelovali pri organizacijskih nalogah. Kako je to potekalo, opisuje v svojem prispevku D. Findeisen, ki svoja razmišljanja sklene z mislijo, da »Prostovoljno svetovanje se zdi med vsemi prostovoljskimi dejavnostmi najzahtevnejše. **Zaradi dolgega socialnega učenja, izkušenj predvsem starejših svetovalcev, lahko ti svoje izkušnje bolje približajo izkušnjam svetovanca, zato je nazadnje svetovalni pogovor lahko uspešen.**« Zato pa se danes v posameznih dejavnostih prostovoljstvo razvija na znanju in

izkušnjah odraslega prostovoljca, ki se je pripravljen še naprej učiti ter svoje znanje in izkušnje nenehno dopolnjevati.

Na prvih izkušnjah so v okviru Univerze za tretje življenjsko obdobje razvijali tudi prostovoljstvo starejših v muzejski dejavnosti. V okviru Univerze za tretje življenjsko obdobje so v sodelovanju z Narodnim muzejem v letih 2006 in 2009 razvili izobraževalni model **Mediator v kulturi**. Njegov namen je spodbuditi in razviti prostovoljno delo starejših odraslih v muzejih, narediti izobraževanje starejših družbeno vidno in koristno (Bračun Sova 2009). V sklopu projekta Mediator v kulturi so se starejši odrasli izobraževali za prostovoljno delo v kulturni dediščini, za varovanje kulture, njenih snovnih in nesnovnih oblik. Poleg tega so se izobraževali tudi muzejski delavci za razumevanje dejavne starosti in ustvarjanje novih muzejskih prostovoljskih vlog za starejše. R. Bračun Sova piše, da se program osredotoča na oblikovanje dinamične (družbene) vloge muzejev, kjer sta kulturna in prostovoljstvo razumljena kot družbeni sestavini, ki imata kohezivno moč (Bračun Sova 2009). »Osnovna vloga starejših kulturnih mediatorjev je bila (in je še vedno) individualnim obiskovalcem približati vsebinski koncept razstave, katere posebnost je v velikem številu muzejskih predmetov in obsežnosti stenskih pojasnil v razmeroma majhnem razstavnem prostoru, posvečenem pregledu slovenske zgodovine. Kulturni mediator nadzira razstavni prostor, in ko vanj vstopi obiskovalec, ga prijazno sprejme ter mu ponudi informacije o razstavi. Predstavi postavitev razstave in predvideni potek ogleda, posamezne vsebinske sklope ali celotno razstavo na željo obiskovalca tudi obrazloži, postreže mu s tiskanim gradivom in ga, če je potrebno, usmeri k dodatnim virom informacij.« (Bračun Sova 2009, str. 69–70) **Z besedo zvezo »mediator v kulturi« so želeli tudi preseči podobo osamljenega, neukega in onemoglega starejšega človeka in prispevati k uveljavljanju novega pogleda na starost in staranje.** Pomembno spoznanje tega projekta je še, da je oblika dejavnega staranja tudi izobraževanje in tudi prostovoljno delo starejših.

Model nosi v sebi tudi **vzajemno učenje in medgeneracijsko sodelovanje**, saj so se v skupnih dejavnostih v muzeju povezale različne generacije. Ta prijem spreminja tudi tradicionalni pogled na prostovoljstvo kot lju-biteljsko in pristočasno dejavnost, saj **so v tem modelu prišli do izraza**

znanje in izkušnje prostovoljcev. Njihovo znanje pa je bilo nadgrajeno še z dodanim izobraževanjem za vlogo kulturnega mediatorja.⁷

V Sloveniji je v zadnjih treh letih precej prepoznaven še en projekt, ki gradi na prostovoljskem delu v izobraževanju odraslih. **Od leta 2011 poteka obsežen medgeneracijski prostovoljski projekt, projekt Simbioza.** Je prvi prostovoljski projekt pri nas za dvig računalniške pismenosti starejših, ki je nastal na pobudo Zavoda Ypsilon⁸. Projekt temelji na prostovoljstvu mladih, ki v delavnicah računalniškega opismenjevanja pomagajo starejšim do računalniškega znanja in spretnosti. Starejšim ponuja brezplačna izobraževanja o osnovah dela z računalnikom, urejevalnikom besedil, elektronsko pošto, internetom, družbenimi omrežji in mobilno telefonijo. V letih 2011 in 2012 je projekt povezal skoraj 11 000 udeležencev in več kot 5000 prostovoljcev.⁹

Projekt **nagovarja tako mlade kot starejše.** Mlade nagovarja, da se vključijo kot prostovoljci in s tem pridobijo izkušnjo prostovoljstva, starejše pa spodbuja, da se udeležijo vseživljenjskega učenja in s tem dvignejo raven kakovosti svojega življenja. Osrednji namen akcije je omogočiti starejšim pozitivno izkušnjo z računalnikom, vzbuditi in okrepiti njihovo samozavest, jih motivirati za nadaljnje učenje, uporabo računalnika in interneta.¹⁰

Ob koncu delavnic leta 2013 je minister za izobraževanje, znanost in šport, dr. Jernej Pikalo, poudaril, da gre pri tem projektu: »/.../ za mnogo več, za to, da to družbo skušamo pripeljati bolj skupaj, jo bolj povezati. Da med nami ne bi bilo generacijskega prepada. Da bi se vsi počutili vključene. Ideja je ravno v tem, da tega ne počnemo zgolj zaradi tečajnikov in prostovoljcev, temveč zaradi vseh nas.«¹¹

⁷ Izobraževanje je bilo celostno: poudarek ni bil le na strokovni (muzejski) vsebini, temveč tudi na družbenem poslanstvu prostovoljstva starejših ter etiki prostovoljnega dela. (Bračun Sova 2009)

⁸ Zavod Ypsilon (daljše ime je Zavod za medgeneracijsko sodelovanje) deluje od leta 2009 in je nevladna neprofitna organizacija, ki združuje mlade med 20. in 30. letom starosti. Poslanstvo zavoda je povezovanje, sodelovanje, osveščanje in izobraževanje posameznikov med 20. in 30. letom, da bodo odgovorno ustvarjali skupno prihodnost za vse. Poudarek je tudi na tesnejšem medgeneracijskem sodelovanju. (Vir: <http://ypsilon.si/>, oktober 2013)

⁹ Vir: <http://www.racunalske-novice.com/novice/dogodki-in-obvestila/simbioza-iz-letnih-delavnic-prehaja-v-trajnostni-projekt.html> (oktober 2013).

¹⁰ Vir: <http://www.simbioza.eu/sl/2013/predstavitev> (oktober 2013).

¹¹ Vir: www.mizs.gov.si/si/medijsko_sredisce/novica/article/55/8364/176fb15d0fbeb7d8e8cdede84f6caa/ (oktober 2013).

Menimo, da te besede ministra podkrepijo poslanstvo prostovoljstva in podpirajo uveljavljanje tega tudi na področju izobraževanja odraslih in medgeneracijskega sodelovanja, ki je vedno večsmerni proces učenja in izmenjave izkušenj.

S prostovoljstvom v izobraževanju odraslih lahko širimo in kakovostno bogatimo delovanje posamezne organizacije ter dosegamo nove ciljne skupine. Temu smo sledili tudi v prostovoljstvu v središčih ISIO in tako naj se razvija tudi prostovoljstvo v izobraževanju odraslih. Prostovoljci lahko sodelujejo pri promociji in animaciji za izobraževanje odraslih, še posebno ranljivih skupin odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in so manj pogosto udeležene v izobraževanju in učenju, pri organizaciji in izpeljavi brezplačnega izobraževanja, svetovalni podpori pri učenju in mentorstvu vsebin, ki jih pozna in obvlada prostovoljec, dajanju učne pomoči, pri pripravi strokovnih dogodkov idr. Sodelujejo lahko tudi pri urejanju dokumentacije, analizi podatkov, pri pripravi različnih načrtov in poročil ter drugih razvojnih nalogah.

Zavzemamo se za več ljudi v prostovoljstvu, saj se potreba po prostovoljskih dejavnostih povečuje tudi zaradi zaostrovanja socialnih razmer in hitro spreminjajočih se družbenih razmer, v katerih se eni znajdejo bolje, drugi manj, slednjim lahko za večjo družbeno udeležbo in vključenost pomagajo tudi prostovoljci. **Zavzemamo se za kakovostno prostovoljstvo,** ki naj bo organizirano v skladu z Zakonom o prostovoljstvu (2011), delo prostovoljca mora biti **strokovno podprto**, zagotovljeno mora biti **usposabljanje in mentorstvo**, biti mora načrtovano, spremljano in evalvirano.

Prostovoljstvo naj predstavlja vrednote solidarnosti, sodelovanja, enakih možnosti ter izmenjave znanja in izkušenj tudi na področju izobraževanja odraslih!

Literatura in viri

- Krek, J. in Metljak, M. (ur.) (2011). **Bela knjiga o vzgoji in izobraževanju v Republiki Sloveniji 2011**. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
- Bračun Sova, R. (2009). **Izobraževanje starejših za prostovoljno delo v muzejih in spreminjajoča se vloga muzeja v (starajoči se) družbi**. Andragoška spoznanja, št. 3, str. 65–73.
- Freibergova, Z. (2007). **Guidance for Adults**. V: Hartel, P. in dr. (ur.). Lifelong Guidance for Lifelong Learning. Graz, Krakow: Styrian Association for Education and Economics, Graz and Jagiellonian University in Krakow.
- Jelenc Krašovec, S., Jelenc, Z. (2003). **Andragoško svetovalno delo**. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Matoh, J., Zevnik H., Nowakk, J., Jamšek, P. (2012). **Razvid prostovoljskih del (dopolnjeno gradivo)**. Ljubljana: Slovenska filantropija. Interno gradivo.
- **Memorandum o vseživljenjskem učenju**. (2000). Evropska komisija. Prevod: Vida A. Mohorčič Špolar.
- 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.
- **Resolucija o krepitvi politik, sistemov in prakse na področju svetovanja skozi celotno življenjsko obdobje v Evropi** (Resolution on Strengthening Policies, Systems and Practices in the Field of Guidance throughout Life in Europe) (2004). Komisija evropskih skupnosti.
- **Resolucija o nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji od 2013 do 2020 (ReNPIO13–20)** (2013). Ur. list RS, št. 90/2013, str. 9753–9780.
- Rupert, J., Vilič Klenovšek, T. (2012). **Koncept vključevanja prostovoljcev v delo svetovalnih središč za izobraževanje odraslih**. Ljubljana: Andragoški center Slovenije. Interno gradivo.

- **Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva.** Spletni naslov: <http://www.prostovoljstvo.org/o-prostovoljstvu/zgodovina>, 22. 10. 2013.
- Vilič Klenovšek, T. in Rupert, J. (ur.). (2011). **Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih.** Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- **Zakon o prostovoljstvu.** (2011). Uradni list R Slovenije št. 10, str. 889–997.

02

O DRUŽBENIH OKOLIŠČINAH PROSTOVOLJSTVA, (STAREJŠIH) PROSTOVOLJCIH IN PROSTOVOLJNEM SVETOVANJU

Dr. Dušana Findeisen

Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje

2.1 Uvod

Prostovoljstvo hkrati vpliva na posameznika in družbo. Prostovoljno delo je namreč tudi prostor obsežnega neformalnega učenja in izobraževanja, učenja zunaj šole, ob katerem se razvijajo učljivost in kompetence vseh vrst. Prostovoljno delo je družbena dejavnost in tako je močno pod vplivom družbenih, ekonomskih, političnih, zgodovinskih, kulturnih in drugih okoliščin. Če želimo razumeti družbeno naravo prostovoljstva, je treba poseči tudi v preteklost in pretekle družbe. V tem članku ima poleg poskusa konceptualizacije in definicije prostovoljstva pomembno mesto tudi razmejitev med različnimi vrstami prostovoljstva in tipi prostovoljcev, tudi starejših, v organiziranem prostovoljnem delu in prostovoljnem svetovanju v izobraževanju.

2.2 Družbene, zgodovinske, kulturne in druge okoliščine prostovoljnega dela

V politiki, gospodarstvu in znanosti je uveljavljeno mnenje, da je učljivost lastnost, pomembna za oblikovanje globaliziranega sveta pa tudi kulturnih,

instrumentalnih, tehniških kompetenc posameznikov in posledično skupnosti. Vendar formalno izobraževanje ni in ne more biti dovolj! Potrebni so tudi zunajšolski procesi neformalnega učenja. **Prostovoljno delo poteka zunaj šole, lahko od otroštva do konca življenja, in je mesto obsežnega učenja.**

V posameznih časovnih in zgodovinskih obdobjih je prostovoljstvo različno cenjeno, nekako tako kot je različno cenjena tudi skupnost. Včasih je deležna prezira, češ, da je skrbeti zanjo izguba časa, včasih spet jo kujejo v nebo. Na tleh nekdanje Jugoslavije je bilo organizirano prostovoljstvo – razen tistega prostovoljnega gasilskega dela, ki je nastajalo »od zgoraj navzdol« po naročilu države – manj upoštevano in zaželeno (Rdeči križ, Mladi tehnik, Telovadno društvo Partizan, Zveza prijateljev mladine, Zveza društev upokojencev, Socialistična zveza delovnega ljudstva, krajevne skupnosti itn.). Društva sicer niso bila prepovedana, jih pa je bilo treba, dokaj pomenljivo, registrirati na občini na oddelku za javni red in mir. Nenadzorovano prostovoljstvo, tisto pravo, ki je stvar svobodne izbire, takšno, ki izhaja iz ljudi samih, je bilo za državo moteče. K takšnemu položaju prostovoljstva je navsezadnje pripomogla doktrina Karla Marxa, po kateri je bila država odgovorna za vse potrebe državljanov, za svoje delo pa naj bi ti zmeraj prejeli plačilo. Ta doktrina je prispevala k temu, da je v 20. stoletju v socialističnih državah »prava« civilna družba z nekaj časa izginila. Še več, dolgo je bilo prostovoljno delo obravnavano kot ljubiteljsko delo, ki ne dohaja profesionalnih meril, vse dokler se ni izkazalo, da so danes, denimo v društvih v javnem interesu, prostovoljci izobraženi vsaj toliko kot zaposleni v javnem sektorju, vsekakor pa bolj kot v zasebnem, in delovanje prostovoljskih organizacij se vse bolj profesionalizira (Stebbins in Graham 2004).

Prostovoljstvo pridobi vrednost in se spontano širi predvsem tedaj, ko je veliko družbenih sprememb, družbene neenakosti in nepravilnosti. Vojne so denimo čas pretresljivih dogodkov in velika družbena prekinitev, v vojnah in med obnovo zasledimo veliko osebnega in organiziranega prostovoljstva. Gospodarske krize prav tako! Spomnimo se, da so denimo prostovoljski študijski krožki nastali na Švedskem med gospodarsko krizo, ko so delavci vzeli svoje življenje v svoje roke. Skupnostno izobraževanje v Združenih državah Amerike je bilo prav tako prostovoljsko gibanje, na-

stalo zaradi nezaposlenosti mladih. V 19. stoletju so se v Evropi oblikovale nacionalne države in nacionalna identiteta in tako je 19. stoletje čas izjemnega prostovoljstva tudi na ozemlju Slovenije. Takrat so tod nastala številna društva, hranilnice, posojilnice, zadruge, knjižnice, prostovoljske gospodarne dejavnosti, nastali so tabori in čitalnice. Devetnajsto stoletje je vsekakor čas prostovoljcev in narodnih buditeljev, ki so zaznali stisko ljudi, jih navduševali, povezovali, izobraževali za delovanje, med njimi na Slovenskem dr. Janez Evangelist Krek. V drugi polovici 19. stoletja so bili Slovenci, predvsem kmetje v slabo razvitem kmetijskem sektorju, na milost in nemilost predani tujim bankam. V združenem gibanju naj bi vsaka vas imela svoje društvo, ki naj bi ga vodili kmetje sami pod prostovoljnim nadzorom najbolj spoštovanih vaščanov. Plačilo za delo naj bi prejemal le računovodja. Člani društva so ob vstopu sprejeli odgovornost za društvo, tam so hranili denar, dobiček je bil namenjen le večanju denarnega sklada. Krek je to združno gibanje podpiral s številnimi političnimi govori na javnih prireditvah. **Ta vrsta organiziranega prostovoljstva vpliva na sodelujoče v društvu, hkrati pa tudi spodbuja nastanek družbenih sprememb.**

Konec 19. stoletja in v začetku 20. stoletja pod vplivom zgodovinskega dogajanja društva in prostovoljstvo **še zmeraj povsod pojmujejo predvsem kot možnost darovanja samega sebe, svoje kulture, svojih izkušenj, denarja in časa.** Prostovoljstvo je bilo v tistem času povezano samo s prostim časom, zato ni nenavadno, da so od prostovoljcev pričakovali le, da delujejo kot ljudje dobre volje in dobrega srca. **V sodobni družbi pa ima prostovoljstvo vse več značilnosti dela,** zelo mu se je približalo in od prostovoljcev se tako danes pričakuje, da imajo vse več kompetenc. V tem je tudi razlog, da zahteva prostovoljstvo nenehno izobraževanje vseh sodelujočih.

Številni avtorji, med njimi ekonomist Jeremy Rifkin (1995), trdijo, da je zdaj industrializirani svet vstopil v zgodnjo dobo informatike, pri čemer se je na prehodu iz industrijske v informacijsko družbo zgodila vrsta družbenih sprememb. Med spremembami so več nezaposlenosti, manjšanje obsega javnega in rast civilnega sektorja, posledica tega pa je tudi večja osebna in kolektivna odvisnost od prostovoljcev, ki so značilni za civilni sektor. Prostovoljstvo nedvomno znova postaja obsežna, osrednja in pomembna

družbena dejavnost in zato tudi prostovoljstvo, tako kot druge dejavnosti, zahteva poglobljeno obravnavo: raziskovanje (konceptualizacijo, teoretske poglede), izobraževanje in svetovanje pa tudi oblikovanje časa in okoliščinam ustrezne politike prostovoljstva in prostega časa. Toda bodimo pozorni na to, da se **prostovoljstvo razvije le tam, kjer so družbene povezave, odnosi, nesnovni kapital, kjer je, z drugo besedo, socialni kapital.**

2.3 Socialni kapital, moč odnosov in prostovoljstvo

Socialni kapital lahko obravnavamo kot vir, ki akterjem pomaga, da dosežejo cilje, ki si jih postavijo. Po drugi strani pa je socialni kapital, tako kot druge oblike kapitala, neke vrste produktivna naložba v družbene odnose.

Sociologi in drugi strokovnjaki uporabljajo besedno zvezo socialni kapital. Dolgo je trajalo, preden se je ta vsaj delno osvobodila ekonomskih konotacij. Vendar pa, kdor koli se sprašuje, kaj pomeni socialni kapital, kaj kmalu ugotovi, da je vse skupaj preprostejše, kot se zdi na prvi pogled, da je to v bistvu »staro vino v novi steklenici« (Field 2008). Osrednjo tezo teorije socialnega kapitala je namreč moč povzeti le z nekaj besedami: pomembni so odnosi. Ker se povezujemo med seboj, ker to počnemo dlje časa, in ne zgolj trenutno, občasno in naključno, lahko delamo skupaj in lahko skupaj dosežemo marsikaj, česar sami ne bi mogli doseči ali pa bi v najboljšem primeru dosegli le z veliko težavo. Povezujemo se v društva, v niz mrež, povezujemo se z drugimi, s katerimi imamo največkrat skupne vrednote. Povezujemo se tako močno in tako dolgo, da navsezadnje mreže same zase postanejo vir in jih je moč obravnavati kot neke vrste kapital, ki ima svojo vrednost.¹²

Te mreže imajo vrednost v posameznem takojšnjem kontekstu, navadno pa nam rabijo tudi v drugih kontekstih. Pripadati društvu ali skupini pro-

¹² Težava upokojenih je, da izgubijo poklicno identiteto, organizirano delo, s tem pa tudi svoja socialna omrežja, če ne skrbijo, da jih ustvarjajo na novo. Njihova omrežja so redkeje odprtega tipa, saj redkeje zajemajo mlajše. Z vidika socialnih omrežij so pozno upokojevanje, izobraževanje na Univerzi za tretje življenjsko obdobje in prostovoljsko delo v lokalni skupnosti velika prednost.

stovoljcev nam tako omogoči, da opravimo delo, za katero je potrebno sodelovanje prostovoljcev, a hkrati nam pomaga tudi v drugih kontekstih in situacijah. Pomaga nam ali drugim okrog nas. Več kot poznamo ljudi, s katerimi imamo podoben pogled na svet, tem bogatejši je naš socialni kapital. (Field 2008)

Družbene teoretike že dolgo zanimajo družbeni odnosi. Alexandre de Tocqueville (1979) se je navdušil nad bogatim društvenim življenjem Američanov. Poroča o tem, da stiki, srečanja in delovanje v prostovoljskih organizacijah tam delujejo kot lepilo, ki drži ameriško družbo skupaj. To je družbeno lepilo, tako kot sta za Francoze prepoznano družbeno lepilo kultura in umetnost. Obakrat gre za odnose.

Tudi Émile Dürkheim (1997), oče francoske sociologije, se je ukvarjal z odnosi. V svoji doktorski razpravi o delitvi dela je zapisal, da so bili včasih v fevdalni družbi ljudje med seboj povezani samodejno, iz navade, brez razmisleka, saj so živeli v strukturah, ki so bile že postavljene, trdno zakoličene, stalne, kjer je vsakdo imel svoje mesto. V kapitalistični družbi 19. stoletja, ki je precej bolj dinamična, pa se je med ljudmi razvila »organska solidarnost«. Odnose so začeli razvijati tudi z neznanimi ljudmi, saj so bili odnosi potrebni.

James Coleman je razvil **koncept socialnega kapitala**, ki ga vidi **kot način integriranja družbene in ekonomske teorije**. Pri tem trdi, da sta socialni in človeški kapital komplementarna (Coleman, v Field 2008). Za razumevanje prostovoljstva v sodobni družbi je njegov pogled pomemben. Prostovoljstvo je družbena dejavnost, ki jo oblikujejo posamezniki. Sicer pa, kot smo že povedali, danes prostovoljstvo obravnavamo bolj kot delo, ki omogoča preživetje posamezniku in družbi, ter manj kot pritožbo in darovanje.

Robert D. Putman, ameriški politolog, je po svoje pripomogel k razjasnitvi koncepta socialnega kapitala, rekoč: »/.../ gre za značilnosti družbene organiziranosti, kot so zaupanje, norme in mreže, ki lahko izboljšajo učinkovitost družbe, s tem da omogočajo njeno usklajeno delovanje« (Putman v Field 2008).

Zakaj nas koncept socialnega kapitala zanima? Zato ker je **prostovoljstvo**

v svojih temeljih vredna družbena dejavnost, sredi katere se spletejo odnosi, ker je pri socialnem kapitalu v ospredju skupno in kolektivno pred posamičnim. Zato ker vemo, da spreminja življenje, naredi življenje boljše, lahko pa seveda tudi slabše. Socialni kapital je pozitiven, včasih pa tudi negativen.¹³ Odločanje je težak proces, in kadar se odločamo, se redkeje opremo na ustanove, formalne organizacije. Če potrebujemo zdravstveni nasvet, če se odločamo, kateremu kirurgu se bomo zaupali, kateremu obrtniku bomo dali narediti nova okna, kam se bomo obrnili za dobro varuško, kako rešiti odnose v družini, se bomo raje obrnili na prijatelje, znance, družinske člane kot na uradno ustanovo. Sodobne ustanove delujejo po pravilih, redko upoštevajo predvsem človeka. Naši bližnji in naši znanci so svobodnejši v dajanju nasvetov in pomoči. Mreže prijateljev, znancev, mreže nasploh so pomembne. Med seboj si pomagamo, če čutimo, da imamo drug z drugim kaj skupnega. Če imamo skupne vrednote in cilje, smo si bolj pripravljeni pomagati med seboj in seveda sodelovati.

Društva, skupine, socialna omrežja so nam v pomoč, omogočajo nam dajanje in prejemanje, kajti tisti, ki kaj prejmejo od nas, se čutijo dolžne, da nam tudi kaj dajo. **Pomembna vloga prostovoljstva je tako tudi v tem, da ustvarja socialna omrežja, v katerih se oblikuje osebna in socialna identiteta, v katerih se pletejo odnosi in kjer je moč najti oporo: informacijsko, čustveno, materialno.**

Prostovoljstvo, skupine prostovoljcev, prostovoljske organizacije, skupne vrednote, pričakovanja, skupni cilji, skupne norme so socialni kapital, ki ustvarja možnosti za sodelovanje in recipročnost. (Field 2008, str. 70) Prostovoljstvo največkrat daje pozitiven zgled in je podoba pozitivne družbene vloge. Prostovoljstvo pa je hkrati podporna mreža za prostovoljce in druge okrog njih. Še več, če so mreže močne, tedaj lahko ustvarijo okolje, kjer prostovoljci pridobijo samospoštovanje in družbeni položaj.

¹³ Zgled negativnega socialnega kapitala so nacistična in druga tovrstna združenja, sekte ipd.

2.4 Je prostovoljstvo prostočasna dejavnost, neplačano delo ali kaj drugega?

V različnih kulturah še zmeraj velja prepričanje, da je prostovoljstvo nekaj, kar počnemo v prostem času in brezplačno. Takšno je uveljavljeno prepričanje, a napočil je čas za konceptualizacijo prostovoljstva. Prevladujoča koncepcija, v skladu s katero je prostovoljstvo predvsem neplačano delo, je namreč nadvse neustrezna. Neustrezna kot razlaga in neustrezna kot okvir za opisovanje te dejavnosti. **Prostovoljstvo vsekakor velja obravnavati in opredeliti predvsem skozi prizmo prostega časa.**

V industrijskem obdobju je prevladovalo prepričanje, da je delo edina koristna dejavnost, ki zagotavlja osebnostno rast in preživetje. Delo potrebujemo in dobro je, da ga opravljamo, če ga imamo. Vendar lahko tudi v prostem času osebnostno rastemo (več znanja, spretnosti, spremenjene osebnostne lastnosti) in v prihodnosti bomo opravljali veliko dela brez plačila. Razvila se bo družba večstranskih dejavnosti, gospodinjska in druga domača opravila, delo za družino, delo v društvih in prostovoljsko delo pa bo enako vredno kot plačano delo. Ne bo vredno le plačano delo, vredno bo tudi kakovostno življenje, ki ga bo moč doseči z različnimi vrstami dela, pravi Beck (2000, str. 125).

»Prostovoljstvo je dajanje formalne ali neformalne pomoči, dajanje brez prisile, brez ali večinoma brez plačila, v najboljšem primeru za simbolično plačilo in v korist tako drugih kakor tudi prostovoljca samega /.../. Prostovoljci lahko delujejo formalno v povezavi s prostovoljsko organizacijo v javnem interesu ali neformalno v položajih, ko sodeluje manjše število sorodnikov, prijateljev, sosedov in drugih posameznikov, pri čemer ni pravne podlage za njihovo prostovoljsko delovanje. Tako prostovoljci kot prejemniki pomoči imajo korist od prostovoljstva. Prostovoljske akcije lahko opredelimo kot dejanja dejavnega državljanstva, ki prinašajo neko vrsto koristi skupnosti, pri tem plačilo ni pglavitni motiv prostovoljcev za delo.« (Graham, v Stebbins in Graham 2004, str. 18)

Stereotipi o prostovoljstvu pripisujejo prostovoljstvo predvsem starejšim pripadnikom srednjega razreda. Z vidika menedžmenta pa je prostovoljstvo »nestrukturiran del trga dela«. To je ekonomski pogled na prostovoljstvo,

kjer imajo vrednost nizek strošek prostovoljnega dela, število opravljenih nalog. **Vloga prostovoljstva je v razvoju človeškega kapitala in prispevek prostovoljstva k zdravju skupnosti.** (Graham, prav tam) Ta zadnja opredelitev ne upošteva vrednosti prostovoljstva v povezavi s socialnim kapitalom, kot so kakovost prostočasne izkušnje prostovoljstva, koristi za življenjski slog posameznika ali skupin. To, da se prostovoljec spremeni slog življenja, je zanje nagrada, ki jo prejmejo. **Najizraziteje se z organiziranim prostovoljstvom življenjski slog spremeni starejšim prostovoljcem.**

»Odkar sem prostovoljna kulturna mediatorka v tem muzeju, se učim vseh mogočih stvari. Ne zanima me več zgolj zgodovina, četudi sem izšla iz študija zgodovine na Univerzi za tretje življenjsko obdobje. Zdaj študiram medosebne odnose, zanima me retorika, zanima me transakcijska analiza. Imam vse polno novih zanimanj in /.../ nov način življenja. Za zadnje srečanje z nekdanjimi sodelavci sem pripravila obisk muzeja in galerije. Dejali so, da sami kaj takega ne bi znali /.../.« (G. B., 61 let)

»Ne vem, kako bi, če ne bi imela tega prostovoljnega dela v arhitekturnem muzeju. Tako pa grem vsak dan tja za tri ure, sicer pa bi sedela doma in tuhtala, kako mi je življenje zastalo.« (T. K., 59 let)

Kadar obravnavamo **prostovoljstvo kot prostočasno dejavnost**, je to lahko bodisi **resno prostovoljstvo** bodisi **naključno prostovoljstvo**, lahko pa obstaja tudi **projektno prostovoljstvo** (Stebbins in Graham 2004, str. 5).

Pri **resnem prostovoljstvu** gre za načrtne nepoklicne dejavnosti, konjičke ali prostovoljske dejavnosti. Resno prostovoljstvo je prostovoljstvo, usmerjeno k določenim ciljem, prostovoljstvo, iz katerega ni moč kar tako izstopiti, prostovoljstvo, ki se ne opravlja za plačilo. Takšno prostovoljstvo je denimo delo z osebami, ki so preživele travmo glave ali trpijo zaradi disleksije, ali pa prostovoljstvo v izobraževanju starejših, kjer nekdo deluje kot mentor. Resno prostovoljstvo vsaj občasno v nekem časovnem obdobju zahteva vztrajnost, spopadanje s težavami vseh vrst. Občutek zadovoljstva je v resnem prostovoljstvu lahko dlje časa potisnjen v ozadje. Zgodi se, da je prostovoljec zadovoljen komaj na koncu, po opravljeni dejavnosti. Zna-

čilno za resno prostovoljstvo je tudi to, da prostovoljec sledi svojim vzgibom, pristočasni poklicni poti, katere uspešnost je odvisna od preprek, prelomnih točk in dosežkov ter prostovoljčeve zavzetosti in predanosti.

Resno prostovoljstvo navadno poteka v povezavi z uveljavljenimi javnimi ali nevladnimi ustanovami oziroma organizacijami. Takšno delo tudi načeloma privlači moške prostovoljce bolj kot denimo naključno prostovoljno delo, odvisno seveda od področja prostovoljstva. Prostovoljke in prostovoljci sodelujejo na različnih, bolj ženskih ali bolj moških področjih dela. Prostovoljskega izobraževanja se udeležujejo ženske in moški. Svetovanje pa je skrbstvena dejavnost, ki zahteva, da z znanjem in empatijo prisluhnemo drugemu, zato lahko pričakujemo, da v prostovoljstvu na tem področju sodelujejo predvsem ženske.

Naključno prostovoljstvo je manj obvezujoče. V njem je navadno tudi bolj malo izobraževanja, prostovoljec pa bolj priskoči na pomoč kot kaj drugega. Naključno prostovoljstvo nas bolj malo spremeni, še manj pa vpliva na okolje. Naključni prostovoljci se združujejo v krajših akcijah navadno skupaj z drugimi, ki jih že poznajo ali jih želijo spoznati. Takšen primer prostovoljstva, ki zaradi začasnosti prinaša bolj malo sprememb, zato pa ugodje ob druženju in opravljenem delu, je Očistimo Slovenijo, Mednarodni festival Mladi levi, Filmski festival Otok in drugi dogodki. Organizatorji si navadno želijo, da bi se ob takšnih dogodkih tkala pripadnost ponavljajočim se dogodkom na temelju neke etike, denimo etike trajnostnega razvoja, etike medgeneracijske povezanosti (kar je dobro za današnje generacije, bo dobro za prihodnje). Prostovoljci imajo pri dogodkih pomembno vlogo, oblikuje se tudi prostovoljska delovna moč, pomembna za uspešnost dogodka, pa tudi pomembna moč družbenega in ekonomskega razvoja, če so dogodki obsežni in se ponavljajo.

Projektno prostovoljstvo je omejeno v trajanju, osredotoči se na izpeljavo posameznega projekta, na vpeljevanje novosti itn. V tej vrsti prostovoljstva enakovredno sodelujejo ljudje vseh starosti, pripadniki obeh spolov iz različnega socialnega okolja in različno izobraženi.

Prostovoljno delo, še posebno svetovalno delo starejših prostovoljcev, ki ga načrtuje Andragoški center Slovenije, **zahteva vztrajnost, zavzetost,**

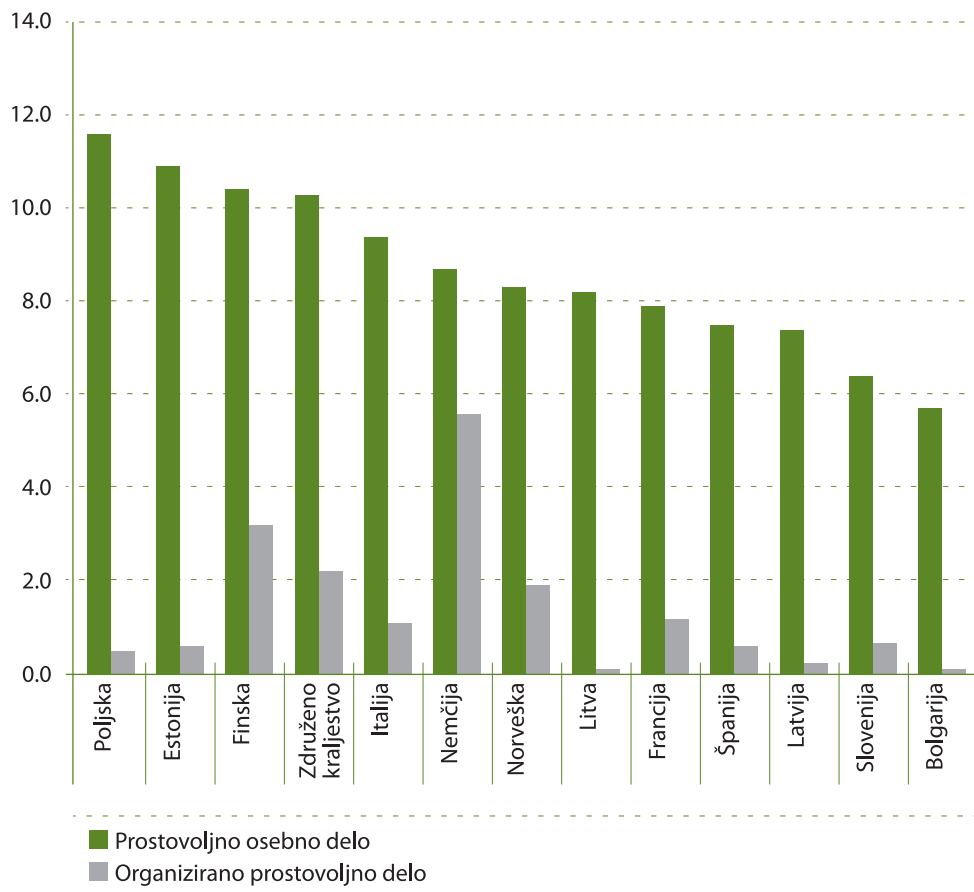
pripravljenost za izobraževanje, sledenje ciljem. Zahteva, da starejše in njihovo delo jemljemo resno, ga vodimo ambiciozno. Starejši imajo znanje, imajo izkustveno znanje, a družbi ga dajo na voljo le takrat, kadar ga ta potrebuje in ceni. Zadovoljstvo s tovrstnim delom ni takojšnje. Izide svojega dela prostovoljec ugleda šele po opravljenem delu. Tovrstno prostovoljno delo vsekakor umeščamo v resno prostovoljstvo.

2.5 Osebnost in organizirano prostovoljstvo

Kje delajo prostovoljci? V posameznih državah so odgovori različni. Na Nizozemskem, denimo delajo zgolj v društvih, nepridobitnih organizacijah, v Združenih državah Amerike, denimo, jih srečamo tudi v vladi. V Sloveniji vpeljujemo prostovoljce v javne ustanove, prostovoljno delo v muzejih so z zgledom kulturnih mediatorjev (projekt Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje) uvrstili v osnutek kulturne politike. Prostovoljce je moč srečati v javnem, zasebnem in seveda civilnem sektorju. Vse je odvisno od motivov prostovoljcev za takšno delovanje. V javnem sektorju je denimo manj prostora za osebne motive, osebna merila in vrednote. Po drugi strani pa je lahko tudi nepridobitna organizacija prav tako v celoti utemeljena le na svojih merilih in vrednotah. **Prostovoljstvo je moč urejati vsaj na dva načina, bodisi na temelju programa posamezne organizacije ali izhajajoč iz prostovoljcev, njihovih meril, vrednot pa tudi kompetenc.**

Različne študije pokažejo, da je v slovenskem okolju približno 7 odstotkov prebivalcev udeleženih v neformalnem osebnem prostovoljstvu in 0,5 odstotka v organiziranem prostovoljstvu. Torej gre najpogosteje za neformalno osebno prostovoljstvo, za pomoč posameznikom, za pomoč drugim gospodinjstvom. Tudi če odrasli sin spremlja mater k zobozdravniku, je to pomoč drugim gospodinjstvom in je osebno prostovoljstvo. Organizirano prostovoljstvo pa je nekaj drugega. Francozi imajo tako celo dva koncepta prostovoljnega dela in dve poimenovanji (fr. *bénévolat* in *volontariat*).

Slika 1: Udeležba starejših v prostovoljnem osebnem in organiziranem prostovoljnem delu. Vir: TUS 2000, rezultati.



Nosilci organiziranega prostovoljnega dela so predvsem društva. O društvih govorimo v sedanjosti ali v prihodnosti, morda pa bi bilo pomembno pogledati vprašanje društev tudi skozi prizmo zgodovine. Društva so v posameznih državah namenjena medsebojni pomoči delavcev, meščanstvo in aristokracija pa sta ustvarila društva v dobrodelne namene.

Država je sprva na društva gledala sumničavo in je bila v konfliktu s svetom društev. V nekaterih državah tako društvo celo ni smelo imeti več kot dvajset članov, prostovoljcev, kajti večje število teh bi lahko pomenilo težavo za državo. Pozneje, leta 1901, se je v Evropi pojavil Zakon o društvih,

na katerem temelji tudi slovenski Zakon o društvih. Še pozneje so društva prevzela civilni dialog ali dialog državljanov z državo, socialni dialog pa so več ali manj prepustila sindikatom. Država ima nekatere vrednote skupaj z društvi. Tako društva dobijo finančno pomoč države in občine, če je prepoznano njihovo javno poslanstvo (izobraževanje, socialni turizem, zdravje, kultura, socialno varstvo). Društva sledijo tudi javnim naročilom in razpisom. Povezava z državo je vsekakor izrazita.

Ta dejstva vplivajo na pojmovanje prostovoljstva. V začetku je bilo prostovoljstvo, kot smo že dejali, samo prostočasna dejavnost. Danes je prostovoljstvo drugačno in danes je legitimno, da smo prostovoljci, če smo brezposelni in želimo pridobiti znanje, spretnosti, socialni kapital.

Prostovoljstvo spodbuja zaposljivost. V večini evropskih držav število zaposlenih v društvih narašča, to se dogaja zaradi stanja v javnem sektorju, ki upada v primerjavi z zasebnim sektorjem.

Danes se društveni svet dualizira (društva in društvena podjetja), kajti **tudi podjetja poskušajo vstopiti v civilno družbo s konceptom družbene odgovornosti in s konceptom naložbene filantropije** (angl. venture philanthropy). Društva pa so nekaj drugega kot društvena podjetja (socialna podjetja), ki imajo prakso, norme in uporabljajo jezik zasebnega sektorja. Društva še zmeraj obravnavamo z zornega kota demokracije, filantropije, prostovoljstva, bolj malo z vidika dela. (Hély 2009)

2.6 Motivacija za prostovoljstvo in koristi od prostovoljstva

Raziskovanje motivacijskih in socio-ekonomskih okoliščin, ki navedejo ljudi različne starosti in izobrazbe, različnega družbenega položaja, različne skupine prebivalcev torej, da se podajo v prostovoljstvo, je pokazalo, da imajo **različne kategorije prebivalcev tudi različne motive za prostovoljno delo**, da pa se pri vseh, prav vseh, neločljivo pojavljata v dvojici **človekoljubje in lastni interes**. Primer delovanja iz lastnega interesa je prostovoljstvo za uveljavitev neke zamisli, nekega prepričanja, ki nam je

močno pri srcu, prostovoljstvo za to, da bi si nabrali izkušnje in doživetja, vrsta osebnih in družbenih priznanj, ki čakajo na prostovoljce, in nazadnje prostočasna poklicna pot, ki se odpira prostovoljcem, pot, tako drugačna od običajne poklicne poti ali kariere. Vsekakor bi tudi v prostovoljstvu starejših, ki imajo tako kot nekatere druge družbene skupine precej več prostega časa, morali raziskati povezavo med človekoljubjem, lastnim interesom in prostim časom. Henderson (Stebbins in Graham 2008, str. 58) trdi, da se s pojmom prostega časa pogosto povezuje pojem zabave in površnosti, pri prostovoljstvu pa ni tako, prostovoljstvo se ne zdi zabava, marveč dejavnost, ki je resnejša in drugačna.

Graham (Stebbins in Graham 2004, str. 24–25) poroča o **pasivni motiviranosti**, posebnem interesu in dejavni motiviranosti za prostovoljstvo. Pasivna motiviranost se rodi pod vplivom člankov, radijskih in televizijskih oddaj, promocijskih dejavnosti posamezne ustanove/organizacije, ki želi imeti prostovoljce. Tudi glas, ki se širi naokrog, ima moč. Pasivno motiviranost sprožajo uvodni pogovori s potencialnimi prostovoljci, predstavitve, predavanja. Pasivno motiviranost sprožijo tudi znanci, prijatelji, sorodniki, krajevne ustanove, ki smo jim obljubili, da bomo nekaj naredili. Tako motivirani prostovoljec želi biti s prijatelji, sorodniki, z drugimi prostovoljci ali pa želi delo opravljati zato, ker je v povezavi z njegovim študijem ali delom. Za nekatere tako motivirane je lahko prostovoljstvo tudi breme, drugim prinese marsikatero korist, kot so novi prijatelji, večjo samozavest, da si nekdo upa nekaj povedati v javnosti, povečano zanimanje za področje delovanja ustanove/organizacije, ki sprejme prostovoljca, boljše obvladovanje jezika, osebno zadovoljstvo, kajti prostovoljec se počuti koristnega, večje veselje, ker je lahko prostovoljstvo zabavno, boljše počutje, boljše zdravje.

Dejavna motiviranost izhaja iz pripravljenosti za dejavno državljanstvo in iskanja novih izzivov. Dejavni državljani želijo kaj spremeniti v lokalni skupnosti, ustanovi, kjer delajo, ali spremeniti spretnosti in povečati znanje, spoznati nove ljudi, ali se dobro počutiti v vseh pogledih. Tako so prostovoljci na Univerzi za tretje življenjsko obdobje dejali, da »si želijo kaj vrniti skupnosti, ki jih je vzgojila«, da »spoštujejo to, kar je univerza postala, in vedo, da je tam njihovo delo bistvenega pomena«, ali pa imajo bolj instrumentalne motive in želijo odkriti kaj novega, kaj raziskati

(denimo kot prostovoljni kulturni mediatorji v arhitekturnem muzeju). Dejavna motiviranost se kaže tudi v iskanju izzivov, sprememb, »da nas dejavnost povleče iz vsakdanje rutine«, »omogoča delo z različnimi ljudmi, ko gremo vsi k istim ciljem«, da »lahko uveljavim svoje znanje, kar me navdaja s ponosom«, »delo je naporno, a ga imam rad«.

Motiviranost, ki izhaja iz posebnega interesa, se osredotoči na polje delovanja ustanove/organizacije, ki sprejme prostovoljca. Prostovoljno delo omogoči srečevanje s podobno mislečimi, ustvarja možnosti za povečanje znanja, denimo o lokalnem okolju, botaničnem vrtu, vrtni umetnosti, zgodovini, o medosebnih odnosih ipd.

2.7 Pričakovanja prostovoljcev in prostovoljske organizacije

Prostovoljci so šele nedavno postali predmet raziskovanja. Raziskovalci so doslej značilno obravnavali prostovoljce kot pomočnike, kot tiste, ki opravljajo prepoznavno vlogo v družbi, ki prispevajo za družbo, in kot tiste, ki prispevajo predvsem k delovanju posameznih organizacij.

Za razvoj prostovoljstva je seveda pomembna tudi ustanova/organizacija, ki sprejme prostovoljce. Mlajši kot so prostovoljci, manj so predani ustanovi/organizaciji, manj so navadno z njo zadovoljni, potrebujejo tudi več vodenja in nadzora kot starejši prostovoljci. To govori v korist starejših prostovoljcev. (Graham, v Stebbins in Graham 2008, str. 24) Posebno v prostovoljnem svetovalnem delu, ki je ena najbolj celostnih oblik prostovoljnega dela, so **starejši prostovoljci dragoceni. Za njimi je dolgo socialno učenje, izkušnje, ki jim je sledila poglobljena refleksija, imajo, lahko upamo, širši referenčni okvir kot mlajši.**¹⁴

Za sleherno ustanovo/organizacijo, ki sprejme prostovoljce, je pomembno spoznati njihove motive – ti se med delom tudi spreminjajo – in je pomembno vedeti, **kakšna so njihova pričakovanja.** S širjenjem prostovoljstva bo vse več takšnih ustanov/organizacij. Tiste, ki bodo zago-

¹⁴ V transakcijski analizi je referenčni okvir temeljni koncept. V tem okviru najdemo vse, kar je nekdo spoznal, doživel, najdemo vpliv kulturnega, delovnega, prostočasnega okolja, vpliv življenjskih prelomnic itn.

navljale najboljše prostovoljske izkušnje, bodo lahko tudi najbolj odbirale prostovoljce in iskale najboljše kandidate. Večina prostovoljcev si želi, da bi se do njih vedli neformalno, da ne bi bilo preveč nadzora in vodenja, da bi se ohranil prostovoljski duh. Velik delež prostovoljcev, okrog 25 odstotkov, pa si nedvomno želi, da bi bilo njihovo delo javno priznano, in želijo imeti z ustanovo/organizacijo bolj formalne odnose, da bi bile njihove potrebe zadovoljene skupaj s potrebami ustanove, organizacije.

Obstaja tipologija prostovoljcev. Pričakovanja mora ustanova preveriti večkrat, še posebno pred začetkom prostovoljstva. Pri tem naj bo v pomoč tale modificirana preglednica, povzeta po Stebbins in Graham 2008, str. 27.

Preglednica 1: Tipologija prostovoljcev, motivi prostovoljcev in organizacije.

Tip prostovoljca	Korist za ustanovo/ organizacijo	Primarni prostovoljčev motiv
Raziskovalec	Povečanje znanja/ljudje	Izboljšanje spretnosti in znanja
Izobraževalec	Predaja znanja	Druženje in vodenje drugih
Učenec	Izobraževanje	Ponotranjenje spretnosti in znanja
Človekoljub	Širjenje dostopa do prostočasnih dejavnosti in učenja	Druženje in ustvarjanje socialne mreže
Investitor	Ustvarjanje dohodka, zagotavljanje samozadostnosti	Doniranje, sponzoriranje
Iskalec prostočasnih dejavnosti	Ponudba prostočasnih dejavnosti	Nadaljnji osebni interes, prostočasni konjiček
Aktivist	Prispevanje k skupnosti	Vplivanje, delo skupaj z zaposlenimi
Zaskrbljen za zdravje	Prispevanje k blaginji skupnosti	Izboljšanje zdravja in življenjskega sloga
Organizator	Organiziranje in razvoj prostovoljstva	Vodenje in poučevanje

2.8 Težave, s katerimi se srečujejo prostovoljci in organizacije

Vsako prostovoljstvo prinaša tudi težave, težave za ustanovo/organizacijo in težave za prostovoljce same. Težave prostovoljcev je moč ugotavljati z uporabo vprašalnikov, vprašati jih je treba, katera od navedenih trditev zrcali njihove težave. **Težave so lahko različne, saj niso odvisne le od prostovoljcev, marveč tudi od ustanove/organizacije, ki jih sprejme, in od družbenih okoliščin.** Med težavami srečujemo: delo se vse bolj prepušča tistim, ki pokažejo največ zanimanja in sposobnosti, število zavzetih prostovoljcev je omejeno, prostovoljci dajejo prednost svojemu osebnemu in družinskemu življenju, med prostovoljstvom nastanejo težave z zdravjem, stvari bi bile lahko bolj organizirane, organizatorjem prostovoljstva zmanjka moči za nadaljnje delo, odnos članov prostovoljske skupine med seboj, premalo je izobraževanja, delo ni dovolj spodbudno, odnos družbe, ki ne sprejme znanja in kulture posameznih generacij in ju ne ceni dovolj, odnos do prostovoljcev je diskriminacijski itn.

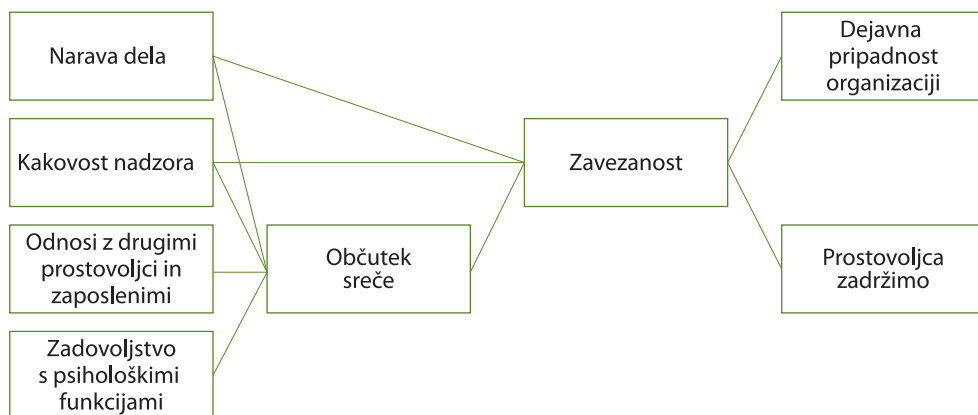
Težave ima tudi ustanova/organizacija. V začetku je organizacija, ki sprejme prostovoljce, majhna in tako se ustvari neka vrsta tesnih odnosov. Pozneje organizacija raste, odnosi se profesionalizirajo, ni več vse dobro. Delo se deli. Organizacija se mora profesionalizirati in strukturirati, ima raznovrstne vire financiranja, odvisna je od javnih razpisov, manj je vsebinskega dela. Vse več je poročanja tudi za prostovoljce. Potrebno je več profesionalnega znanja in spretnosti. Več je izobraževanja. Pojavlja se večja izbira prostovoljskih organizacij in tekmovanje. Spremeni se odnos do prostovoljstva in vse bolj se razvija porabniški odnos do prostovoljstva, saj so vse prostočasne dejavnosti tudi predmet porabništva.

2.9 Zadovoljstvo prostovoljcev z delom

Zadovoljstvo prostovoljcev s prostovoljnim delom tradicionalno merijo z modeli, ki vsebujejo skupek »vzročnih kazalnikov«, tj. modeli, ki so jih sprva razvili za merjenje zadovoljstva zaposlenih in »posledičnih kazalnikov«. Med kazalniki je na posebnem mestu sreča, ki opozarja na izku-

stveno fenomenološko naravo prostovoljnega dela. Raziskovalce posebno zanimajo osebno izražanje prostovoljčevega resničnega bistva in izražanje prostovoljčevih potencialov. **Zadovoljni prostovoljci v prostovoljnem delu v danem prostovoljskem okolju doživijo sebe, svoje potenciale in se izrazijo.** Posledični kazalniki se nanašajo na zavezanost organizaciji, tj. dolgotrajno razmerje med posameznikom in organizacijo, ki se ustvari s prostovoljnim delom. Zavezanost organizaciji pomeni tudi vero v cilje in vrednote organizacije, pomeni željo, da prostovoljec ostane povezan z organizacijo, da se z njo želi isticiti, da je ponosen na to, da sodeluje v njenem delu. Posledični kazalnik je deloma tudi prostovoljčevo vedenje, ravnanje. Vendar vse skupaj ni tako preprosto! Tudi če prostovoljec dlje časa sodeluje z organizacijo, to še ne pomeni, da je zadovoljen, podobno kot leta zaposlenosti v podjetju še ne pomenijo, da so zaposleni v njem tudi zadovoljni.

Slika 2: Vzroki in posledice zadovoljstva prostovoljcev, v Stebbins in Graham (2008, str. 105).



2.10 Značilnosti prostovoljnega svetovanja v izobraževanju. Zgled Slovenske univerze za tretje življenjsko obdobje

Svetovalno delo smo na Slovenski univerzi za tretje življenjsko obdobje vpeljali že ob njeni uradni ustanovitvi leta 1986. **Vanjo smo kot svetovalce pritegnili študente, ki so že bili pri nas v izobraževalnem in tudi organizacijskem procesu.** Tako smo opravili vsaj eno nalogo: izbrali smo svetovalce, ki so imeli širši referenčni okvir od svetovancev, vsaj kar zadeva Univerzo za tretje življenjsko obdobje in njene programe. Njihova naloga je bila, da kar se da dobro predstavijo posamezne študijske programe, organiziranost in družbeno poslanstvo te univerze, navdušijo kandidate za vpis, a pravega svetovanja, takšnega, v katerem bi bilo veliko psihološkega znanja, poznavanje svetovalnega odnosa – odnosa med subjekti – prepoznavanja izkušenj drugega, ni bilo zmeraj. Starejši odrasli, svetovanci torej, skušajo v izobraževanju doseči osebno rast (več znanja, več in boljše spretnosti, spremembo osebnostnih lastnosti), če je le mogoče v povezavi s kolektivnimi prizadevanji svojega socialnega okolja (družina, prijateljska skupnost, delovna skupnost, učna skupnost navsezadnje). Želijo pa si tudi strukturirati čas, imeti priložnosti za druženje. To moramo v svetovalnem pogovoru imeti nenehno pred očmi.¹⁵ Svetovalni odnos je primerljiv z odnosom med posamezniki. V osebni odnosu si prizadevamo za zadovoljitev svojih psihosocialnih potreb, tj. kognitivnih potreb, čustvenih potreb, potreb po doživljanju svojih vrednot. Pri svetovanju poteka primerljiv proces.

Starejši študenti svetovalci dokaj dobro vstopijo v prvo fazo svetovalnega odnosa, ko se začne **oblikovati medosebni odnos.** Razumejo stisko svetovancev, ki se ne znajdejo v novi vlogi upokojenca, s svojim zgledom kažejo, da ima tretje življenjsko obdobje lahko novo vsebino, njihovo vedenje je svetovancem domače. Druga faza, t. i. **preiskovalna faza v svetovalnem pogovoru,** kjer gre za razumevanje svetovančevih izkušenj in morda tudi težav in svetovančevih čustev, je odvisna od svetovalčeve empatije in njegovih komunikacijskih spretnosti. V tej fazi bi bilo treba tudi spoznati pričakovanja svetovanca glede tega, česa se bo učil in tudi kako se

¹⁵ Education permanente, št. 146, Arcueil, april 2001, str. 214.

bo učil. V tretji fazi svetovalnega pogovora, **v fazi sprejemanja odločitve o tem, v kateri program se bo svetovanec vpisal**, naši svetovalci izhajajo predvsem iz poznavanja programov in urnika, v najboljšem primeru svojih osebnih izkušenj in doživljanja mentorjev ter študijske skupine. **Sklepni del pogovora** je navadno radosten, obe strani, svetovanec in svetovalci, sta zadovoljni. Oba sogovorca navadno dosežeta občutek avtonomnosti in povezanosti hkrati.

V prostovoljnem svetovanju sodelujejo starejši študenti kot laični svetovalci, vendar morajo biti prepričani, da je svetovanec vredna osebnost, da se je sposoben odločati. Imeti morajo **psihološko znanje** za razumevanje svetovančevega in svojega ravnanja, imeti morajo **dovolj pravih izkušenj**, da razumejo izkušnje drugega, imeti morajo voljo **za sodelovanje v pogovoru**. Predvsem pa morajo imeti **pozitiven in veden odnos do izobraževanja** (izobraževanje ni odhajanje na skupno kavo) **in starosti**.

Organizacija, ki prostovoljske svetovalce sprejme v svetovalno delo, naj stori vse, da bodo ti lahko zastopniki dobro organizirane strukture, da bo njihovo znanje raslo, da bodo razumeli, kaj pomeni dober svetovalni pogovor, pa tudi, kje jih čakajo čeri v takšnem pogovoru in kako jih premostiti.

Literatura in viri

- Arendt, H. (1958). **The Human Condition**. Chicago: University of Chicago Press.
- Beck, U. (2000). **The Brave New World of Work**. New York: Polity Press.
- Bounfour, A. (ur.) (2006). **Capital immatériel: connaissance et performance**. Paris: L'Harmattan.
- Bračun, R. (ur.) (2009). **Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje in muzeji z roko v roki: izobraževanje za razumevanje in uvažanje prakse starejših prostovoljnih kulturnih mediatorjev**. Ljubljana: Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje.
- Černič, B. (1989). **The Role of Dr. Janez Evangelist Krek in the Slovene Cooperative Movement**. Slovene Studies 11, str. 75–81.
- Dürkheim, E. (1997). **The Division of Labour in Society**. New York: Free Press.
- Field, J. (2008). **Social Capital**. New York: Routledge.
- Findeisen, D. (2012). **Koraki v prostovoljstvo: naredimo jih skupaj na Univerzi za tretje življenjsko obdobje v Ljubljani**. Ljubljana: Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje.
- Hély, M. (2009). **Les métamorphoses du monde associatif**. Paris: PUF.
- Hlebec, V., Kump, S., Krašovec Jelenc, S. (2008). **Socialna omrežja in izobraževanje starejših odraslih**. Jesenice: Panelna razprava: Nacionalna strategija vseživljenjskosti učenja: izzivi njenega udejanjanja.
- Rifkin, J. (1995). **The End of Work, the Decline of the Global Labour Force and the Dawn of the Post-market Era**. New York: G. P. Putman's Sons.
- Rozman, J. (1987). **Življenje in delo Janeza Evangelista Kreka**. Kmečki glas 44.
- Stebbins R. A. (1992). **Amateurs, Professionals and Serious Leisure**. Montreal: McGill Queens University Press.

- Stebbins, R. A., Graham, M. (2004). **Volunteering as Leisure/Leisure as Volunteering. An International Assessment.** Oxon, UK; Cambridge, MA: CABI Pub.
- Tocqueville de Alexis (1979). **De la démocratie en Amérique.** Paris: Gallimard.
- Wiebken, D., Prein, G., Sass, E., Tully, C. J. (2008). **Kompetenzerwerb im freiwilligen Engagement. Eine empirische Studie zum informellen Lernen im Jugendalter.** Wiesbaden: VS Verlag.

03

VLOGA PROSTOVOLJSTVA IN PROSTOVOLJCA DANES

Primož Jamšek

Slovenska filantropija

3.1 O zgodovini prostovoljstva – od neformalnega do organiziranega prostovoljstva

Sodobno prostovoljsko delo je najverjetneje najbolje označil slovenski pisec enega od člankov o prostovoljstvu, ki ga je naslovil: Staro vino v novih posodah. Zamisel pomoči drugim ni nekaj novega, je naravni instinkt družbe po samoohranitvi. Zaradi industrializacije, sodobnega reorganiziranja osebnega časa posameznika, izgubljanja pomena naravnih družinskih skupnostih veliko ljudi ne more zadovoljiti temeljnih in dodatnih življenjskih potreb in tako je padlo breme skrbi zanje na ramena države. Državni sistemi so si v bližnji preteklosti prizadevali za čim večji nadzor nad pomočjo posameznikov in čim večje prelaganje skrbi nase. Takšen model poleg družbenih sprememb ni mogel preživeti zaradi vse glasnejše civilne družbe in finančnih težav, ki so se porajale iz samoobveznosti do dajanja takšnih in drugačnih prispevkov.

Prostovoljci so posamezniki, ki so se odločili, da bodo svoj prosti čas namenili drugemu ali širši skupnosti, ne da bi pričakovali materialno plačilo, v svojem prostem času. Prostovoljci dandanes opravljajo marsikatero delo in s tem odpravljajo stiske posameznih ljudi, skrbijo za našo varnost, nam lepšajo okolico in tudi skrbijo za naše kulturno delovanje, pasivno in aktivno. Prostovoljcev ne moremo ravno enačiti z angeli. Za prostovoljsko delo se odločajo tudi zaradi osebnih potreb, interesov, imajo svoje omejitve, ne vedo in ne znajo vsega.

V tem prispevku govorimo o formalnem, organiziranem prostovoljstvu. To je prostovoljstvo, organizirano prek organizacije, odnos med prostovoljcem in prejemnikom pomoči se ustvarja umetno, s pomočjo strokovnega delavca ali organizacije. Čar prostovoljstva se kljub organiziranosti ne izgubi, prostovoljecm prinaša nekatere ugodnosti, pravice pa tudi odgovornosti. Tako smo na področju solidarnosti naredili korak dalje, kjer se sprašujemo ne samo, ali pomagamo ali ne, temveč tudi kako pomagamo.

V Sloveniji so se prva društva in organizirano prostovoljstvo začeli pojavljati v 19. stoletju in so v veliki meri potekali tudi pod vplivom Cerkve. V začetku 20. stoletja se je razvoj intenzivno nadaljeval. Leta 1922 so tako začela delovati taborniška gibanja, po drugi svetovni vojni pa je takratna država Jugoslavija močno spodbudila mladinske delovne brigade. Za prvo obdobje po vojni je bilo značilno, da je država močno nadzorovala kakršne koli prostovoljske dejavnosti, kar se je izkazalo tudi z Zakonom o verskih društvih, ki je leta 1946 omejil delovanje Karitas. Leta 1953 je bila ustanovljena Zveza prijateljev mladine Slovenije, ki je prvič ponudila pomoč tedanjim državnim sistemom, in sicer v vzgoji in izobraževanju.

V osemdesetih letih prejšnjega stoletja so se začela intenzivno ustanavljati različna interesna društva, ki so delovala predvsem, večina pa samo na podlagi prostovoljskega dela. Leta 1987 so izšli Hrastovski anali, nastali so na podlagi na videz nepomembnega tabora mednarodnih strokovnjakov v Zavodu Hrastovec Trate, ki je namenjen osebam z motnjami v duševnem razvoju. Pomembnost tega dogodka pa je ravno v začetku deinstitutionalizacije in odpiranju totalitarnih zaprtih ustanov. Stroka je s tem začela prepoznavati pomembnost prostovoljskega dela in začela gledati na prostovoljsko delo kot dodatno pomoč, kakovost, in ne tekmovanje, kateri sektor ponuja boljšo pomoč uporabnikom.

V začetku devetdesetih let sta bili v Sloveniji ustanovljeni dve društvi, in sicer Slovenska filantropija, Združenje za promocijo in razvoj prostovoljstva, in Društvo za razvijanje preventivnega in prostovoljnega dela, s sedežema v Ljubljani. Sta prvi in edini društvi, katerih temeljno poslanstvo je razvoj in promocija prostovoljstva v Sloveniji na državni

ravni. Leta 1994 se jima je na regionalni ravni pridružilo se Društvo za razvijanje prostovoljnega dela Novo mesto. Društvi sta svoje dejavnosti združili leta 2003 z novim, skupnim programom Aktivnosti za širjenje prostovoljstva v Sloveniji. Ta program je prinesel v Slovenijo tudi prvo posredovalnico prostovoljskega dela in prvi osrednji portal o prostovoljstvu v Sloveniji, www.prostovoljstvo.org. Na podlagi programa je bila ustanovljena tudi Slovenska mreža prostovoljskih organizacij, ki šteje že več kot tisoč članic.

V devetdesetih letih so bile v Sloveniji tudi uradno ustanovljene različne mednarodne institucije, ki temeljijo na delovanju prostovoljcev, kot so Amnesty International Slovenija, Društvo Unicef Slovenija in Rdeči križ Slovenija. Država in lokalna skupnost sta začeli razvijati mehanizme financiranja nevladnega sektorja v Sloveniji in s tem pomembno vplivati na razvoj prostovoljstva.

To je bil tudi čas profesionalizacije nevladnega sektorja in širjenja prostovoljstva v javnem sektorju, zato tudi ni presenetljivo, da je bilo v tem obdobju pod vodstvom predsednice Slovenske filantropije napisanih kar devet strokovnih knjig o prostovoljstvu in veliko strokovnih člankov.

V Sloveniji imamo danes registriranih več kot 23.000 društev in nobenega izmed teh si ne moremo predstavljati brez prostovoljcev.

3.2 Prostovoljstvo danes

V Sloveniji ni bila opravljena nobena temeljita raziskava o številu, razsežnostih, načinih organiziranja prostovoljstva.

Problem, s katerim se je Slovenija srečevala, je bila tudi enotna definicija prostovoljstva. Med sprejemanjem zakona so prostovoljske organizacije poenotile definicijo prostovoljstva: »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.«

Zakon o prostovoljstvu (2011) je z vpisnikom prostovoljskih organizacij in obveznostjo, da prostovoljske organizacije oddajo letno poročilo o svojem delu, naredilo pomemben korak. Analiza podatkov, ki jih je dalo 225 prostovoljskih organizacij, vpisanih v elektronski vpisnik leta 2011, je pokazala, da je **skupno število prostovoljcev, ki so opravljali prostovoljsko delo in so vodeni v vpisniku prostovoljskih organizacij, 27.014, opravili pa so 4.296.348 ur prostovoljnega dela.** Ob tem velja opozoriti, da so navedene ure samo za polovico leta, čeprav kažejo podatki izredno veliko delovanje posameznika glede na število ur (okoli 160 ur).

V zadnjem obdobju je bila opravljena raziskava Pedagoškega inštituta (2006), ki prikazuje prostovoljstvo mladih. Omeniti je treba še raziskavo Inštituta RS za socialno varstvo, ki je prikazala širino prostovoljstva: prostovoljci so v slovenskih nevladnih organizacijah leta 2004 opravili 1,3 milijona ur, to pomeni, da so opravili obseg dela, ki ustreza 7125 polno zaposlenim delavcem.

Po drugi strani je študija Slovenske filantropije, opravljena leta 2008, ki je pridobila podatke 54 nevladnih organizacij in 39 javnih zavodov, evidentirala nekoliko nižje število prostovoljcev, tj. 183.025, ki pa so po ocenah anketiranih nevladnih organizacij leta 2008 opravili kar za 14.694.588 ur prostovoljnega dela.

Kljub zavidljivemu številu aktivnih prostovoljcev pa **Študija o prostovoljstvu v Evropski uniji** ugotavlja, da je za Slovenijo značilna relativno nizka raven udeleževanja v prostovoljskem delu, saj sodeluje v prostovoljskih dejavnostih le od 10 do 19 odstotkov odraslih oseb. Najvišje stopnje prostovoljskega dela so značilne za Avstrijo, Nizozemsko in Veliko Britanijo, kjer sodeluje v prostovoljskih dejavnostih več kot 40 odstotkov odraslih oseb.

V Pravilniku o področjih prostovoljskega dela in vpisniku (Uradni list RS, 48/2011) je zapisano, da poteka prostovoljstvo na tehle področjih:

- civilna zaščita in reševanje,
- človekove pravice in civilne svoboščine,
- varstvo okolja in ohranjanje narave,

- kultura in umetnost,
- socialna dejavnost,
- rekreacija,
- turizem,
- vzgoja in izobraževanje,
- zdravje,
- človek, narava in družbene vrednote.

Prostovoljske organizacije se med seboj čedalje bolj povezujejo, sestavljajo skupno Slovensko mrežo prostovoljskih organizacij, nadvse spodbudno je, da se v zadnjem obdobju vse bolj povezujejo prostovoljske organizacije tudi z različnih področij (socialnega varstva, zdravja, ekologije) in počasi postajajo vse bolj prepoznavne v komunikaciji z vlado v različnih procesih civilnega dialoga.

Področje prostovoljstva se največkrat opisuje, kot da je še »na prehodu« in »se razvija«, pri čemer ne smemo kar tako zanemariti posebnih kvalitete slovenskega prostovoljstva, ki se je izoblikovalo »pod« socialistično družbeno ureditvijo (kot na primer ideja in praksa družbene solidarnosti). Prostovoljstvo je bolj večplastno razvito v urbanih središčih. (Fištravec, Železnjak 2012)

Ločevati je treba med formalnim (organiziranim) in neformalnim (neorganiziranim, spontanim) prostovoljstvom, ki živi med prebivalstvom, ne glede na organizirane oblike prostovoljstva (seveda pa tudi v soglasju z njimi). Pri nas je de facto premalo posluha javnih nosilcev oblasti in političnih elit, četudi je mogoče hitro slišati različna »priseganja« na prostovoljstvo; zaradi še vedno visokega položaja prostovoljstva na lestvici vsakodnevnih in/ali političnih vrednot se zelo hitro pojavijo lepe besede o prostovoljstvu, prevajanje teh »lepih besed« v konkretna dejanja, ki bi z vidika javnih odločevalcev prispevala k lažjemu prakticiranju prostovoljstva pri nas, pa je mnogo težje.

Razen prostovoljcev samih in delno tudi tehnološke opremljenosti je prostovoljstvo na projektnem področju v vseh strukturnih prvinah, ki so

potrebne za sprotno delovanje posamezne organizacije (infrastruktura, sektorska komunikacija, človeški, finančni in tehnološki viri ter mednarodno sodelovanje), nedvomno podhranjeno.

Prostovoljstvo je izjemen potencial za izboljšanje kakovosti družbenega življenja državljanov in je z vidika družbe veliko premalo izraženo, saj prostovoljstvo krepi socialno dimenzijo delovanja državljanov, ima veliko sposobnost prilagodljive refleksije sočasnih družbenih procesov in delovanj ter multiplicira številne družbeno koristne učinke za skupno življenje državljanov v družbi. (Fištravec, Železnjak 2012)

Razlogi za slabo razvitost so zgodovinski (socializem!) in političnokulturni: politična kultura državljanov goji pričakovanja, da bo nekdo drug (država!) prevzel pobudo in skrb za njihove potrebe, pri odločevalskih političnih strukturah pa je še vedno močno prisoten strah pred civilno družbo in civilnodružbenim delovanjem. Socializem pretekle skupne države je razvil posebne oblike solidarnosti, ki lahko danes pozitivno vplivajo na razvoj prostovoljstva (vsekakor so okrepile občutek povezanosti in stopnjo razvoja neformalnega prostovoljstva). (Fištravec, Železnjak 2012)

3.3 Prostovoljstvo v vzgoji in izobraževanju

V Sloveniji je prostovoljstvo na tem področju razširjeno predvsem v neformalnem izobraževanju in v okviru osnovnih in srednjih šol. Slovenija je začela vpeljevati prostovoljsko delo v šolski sistem v začetku devetdesetih let, predvsem po zaslugi prof. Ivana Lorenčiča. Sprva je bilo prostovoljstvo vpeljano v srednje šole. Vstopna vrata so bile izbirne ure, med katerimi je bilo tudi prostovoljsko socialno delo z 20 obveznimi urami. Mnogi dijaki, ki so se odločili za ta izbirni predmet, so želeli nadaljevati z dejavnostmi pomoči ljudem v stiski. Naslednji korak je bil odločitev mnogih šolskih svetovalnih delavcev pa tudi nekaterih profesorjev, da omogočijo trajno delovanje prostovoljcem – jih pripravijo za delo, jim najdejo »delovna mesta«, spremljajo njihovo delo, skratka prevzamejo vlogo mentorjev in organizatorjev.

Število prostovoljcev, ki so delali vse šolsko leto enkrat na teden, je na nekaterih šolah doseglo celo 10 odstotkov vseh dijakov. Pomagali so mlajšim otrokom z učnimi in psihosocialnimi težavami, starejšim osebam, delovali so v vrtcih, zavodih za otroke z motnjami v razvoju, bolnišnicah, zavodih za starejše in drugih institucijah. Prisotnost in obseg prostovoljskega dela na posamezni šoli je bil odvisen od pobud organizatorjev in razvijalcev – šolskih svetovalnih delavcev in profesorjev, ter od podpore ravnateljev.

V zadnjih letih je podpora Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport močno upadla in prostovoljsko delo v šolstvu ostaja prepuščeno predvsem dobri volji šolskih delavcev. Med njimi je še vedno veliko zanesenjakov, ki so pripravljeni peljati voz prostovoljstva naprej.

Leta 2010 smo začeli z **razvidom prostovoljskih del**, v katerem je zapisano, da se **vsebina prostovoljskega dela vzgoje in izobraževanja nanaša na:**

- promocijo moralnih in etičnih vrednot v vzgoji in izobraževanju,
- programske skupine po posebnih ciljnih skupinah,
- dejavnosti za pridobivanje vsebin in kompetenc v vzgoji in izobraževanju,
- dejavnosti za udeležbo v vseživljenjskem učenju,
- različne vzgojne dejavnosti,
- sodelovanje pri neformalnem izobraževanju,
- izpeljevanje neformalnega izobraževanja in usposabljanja,
- sodelovanje pri formalnem izobraževanju,
- izpeljevanje vseh mogočih oblik pomoči pri izobraževanju,
- promocijo in prenos dobre prakse in izmenjave izkušenj.

Oblike prostovoljskega dela so:

- promocijski programi vrednot in etike,
- plemenitenje značajske vrednote v vzgoji in izobraževanju,

- predstavlanje in spodbujanje vrednot znanja,
- predstavlanje in spodbujanje vseživljenjskega učenja,
- pomoč pri učenju in usposabljanju,
- izpeljevanje drugih oblik neformalnega usposabljanja in izobraževanja.

Ciljne skupine so:

- širša javnost,
- okolja razvoja, vzgoje in izobraževanja,
- ciljne skupine s posebnimi potrebami,
- vsebinska jedra partnerstva civilne družbe in države.

3.4 O Zakonu o prostovoljstvu in sistemski ureditvi prostovoljskih organizacij

Imeti sistemsko urejeno področje prostovoljstva je pomembno za zelo različne akterje v prostovoljstvu: prostovoljce, prostovoljske organizacije, prejemnike pomoči, lokalno, regijsko in državno upravo in navsezadnje za celotno skupnost. Sistemsko urejeno področje prostovoljstva pomeni, da ni pravnih in drugih ovir organizacije prostovoljskega dela, ali konkretnije:

- opredeljeno je prostovoljsko delo v razmerju do drugih oblik delovnopравnih razmerij;
- organizacijam je dovoljeno dopolnjevati svoje dejavnosti z dejavnostmi njihovih prostovoljcev, prostovoljcev drugih organizacij;
- prostovoljci so pravno zavarovani;
- prostovoljci imajo pravico do povrnitve materialnih stroškov, ki se ne štejejo kot davčno obremenilni prihodek;
- postavljeni so minimalni standardi kakovostnega prostovoljskega dela.

Če je sistemsko okolje spodbudno, to pomeni, da potrebujemo samo še motivirane posameznike in prostovoljsko delo lahko steče.

Zakon o prostovoljstvu je vroča evropska tema. Nekateri se ukvarjajo z mislijo, ali bi bilo treba v njihovi državi sprejeti takšen zakon, drugi se sprašujejo, kako iz zakona največ pridobiti. Zakon o prostovoljstvu prinaša poleg sistemske ureditve prostovoljstva še priznanje države o pomembnosti prostovoljstva in zavezo države za skrb na tem področju. Samo prostovoljsko delo pa je v praksi zelo prožen pojav, porajajo se njegove nove pojavnosti in področja, v katerih se razvija. Zakon o prostovoljstvu pa je še vedno zakon, torej nomotehnično besedilo, ki ne more predvideti vseh izjem.

Zakon o prostovoljstvu je bil sprejet v evropskem letu prostovoljstva, februarja 2011. Predstavniki prostovoljskih organizacij (organizacije, ki vključujemo prostovoljce) smo že leta 2006 ugotovili, da potrebujemo minimalne standarde in načela organiziranja prostovoljskega dela, in tako sprejeli **Etični kodeks organiziranega prostovoljstva (2006)**. Prostovoljci potrebujejo podporo ob svojem delu, spoštovanje in enakovrednost njihovega dela v primerjavi z drugimi deli sta obvezna. Če nas je Etični kodeks zavezal moralno in etično, pa nam zdaj Zakon o prostovoljstvu ponuja še nove okvire.

Zelo pomembno načelo Zakona o prostovoljstvu je prepoved izkoriščanja. V tem duhu je tudi zavezal javne zavode k sestavi prostovoljskih programov, ki natančno ločujejo naloge prostovoljcev od javnih pooblastil, h katerim se je zavezala država.

Načelo varstva uporabnikov nas opominja na potrebo po usposabljanju prostovoljcev, prostovoljsko delo z ranljivimi skupinami celo prepove nekaterim družbenim skupinam.

Da je prostovoljstvo tudi učenje, nas spominja **načelo varstva mladoletnih in oseb, ki jim je bila delno ali v celoti odvzeta poslovna sposobnost**. Prostovoljsko delo mora biti prilagojeno njihovim psihofizičnim sposobnostim, nikar ne smemo pozabiti na ustrezno mentorstvo. Organizacija je dolžna izdati tudi potrdilo o opravljenem prostovoljskem delu na željo prostovoljca, zakon predpiše celo obliko, ki bi lahko bila pomembna

referenca pri iskanju službe in morebiti nekega dne v formalnem izobraževanju.

Zakon o prostovoljstvu kar nekaj členov namenja dogovoru med prostovoljcem in njegovo organizacijo. Dogovor, ki je lahko tako ustni kot pisni, ima predpisano vsebino, ki, če je natančno opredeljena, prepreči marsikateri konflikt ali zmedo. Dogovor ponuja priložnost o določitvi pravic, kot so povrnitev stroškov, usposabljanje in primerni varnostni pogoji ob opravljanju dela.

Pomembna je bila **novela Zakona o dohodnini (ZDoh 2-L) v letu 2012, ki je pripomogla, da so vsi stroški prostovoljcev neobdavčeni**, ravno tako pod posebnimi pogoji nagrada za izjemne dosežke, ki jo lahko izplača prostovoljska organizacija.

Da se o številu prostovoljcev in prostovoljskih ur ne bi govorilo več tako zelo splošno, zakon vpeljuje evidenčni list, ki na prvi pogled ponuja dodatno administracijo. Zakon ni predvidel njegove oblike, temveč samo vsebino, pridobljeni podatki pa nam bodo lahko vsem koristili v boju za uveljavljanje prostovoljstva. Še več, zakon tudi zaveže pripravjalce nacionalnih razpisov, da se lahko evidentirane prostovoljske ure upoštevajo kot njihov materialni delež v projektih.

Pomemben prispevek Zakona je v definiciji prostovoljstva, organiziranega prostovoljstva, prostovoljskih organizacij (kolikor je posrečena ali ne), prostovoljske službe. Zakon omogoča nadaljnje sistemsko urejanje prostovoljstva, še posebno, ko zapiše, da je treba prostovoljstvo uvrstiti v vzgojno-izobraževalni sistem, sprejeti nacionalno strategijo.

3.5 O pravicah in odgovornostih prostovoljcev

Vsekakor je zelo težko preprosto zapisati, kaj vse so pravice in odgovornosti prostovoljcev. Če povzamemo, so pravice prostovoljca:

- dobro in učinkovito organizirano prostovoljno delo,
- jasno definirana pravila in merila za opravljanje prostovoljnega dela,

- koristno uporabljen čas in energija prostovoljca,
- pravica do ustreznega usposabljanja pred opravljanjem prostovoljnega dela in med njim,
- dostop do informacij, ki so potrebne za opravljanje prostovoljnega dela,
- trajna podpora mentorja in pomoč v kriznih položajih,
- korekten in spoštljiv odnos vseh sodelavcev do prostovoljca,
- zagotovljena varnost pri delu,
- poravnava stroškov, ki nastanejo med opravljanjem prostovoljnega dela,
- dejavno sodelovanje pri odločanju v organizaciji,
- pravica do sprotne povratne informacije o delu prostovoljca,
- reči NE,
- ustrezno priznanje za opravljeno delo,
- biti zavarovan.

Odgovornosti prostovoljcev so:

- korekten in spoštljiv odnos do uporabnika,
- spoštovanje zaupnosti podatkov,
- korekten in spoštljiv odnos do sodelavcev v organizaciji,
- spoštovanje politike in usmeritve organizacije,
- zanesljivost pri delu,
- usposabljanje za delo,
- sodelovanje z mentorjem in drugimi prostovoljci,
- opravljanje dogovorjenih del in nalog,
- obveščanje o pomembnih spremembah, ki vplivajo na izpeljavo prostovoljnega dela,

- sprejemanje ocene lastnega dela,
- prepoznavanje znanja in osebnih omejitev pri opravljanju prostovoljnega dela.

Zakon o prostovoljstvu (2011) je v 25. členu zapisal, da so pravice prostovoljcev naslednje:

- »Prostovoljec ima pravico do:
- predhodne seznantive 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,
- seznantive z morebitnimi nevarnostmi opravljanja prostovoljskega dela,
- sklenitve pisnega dogovora o prostovoljskem delu,
- potrdila o opravljenem prostovoljskem delu,
- seznantive 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 okoliščinah, 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,
- vložitve zahteve za izpolnitev obveznosti ali prenehanja kršitve pravic na organ upravljanja prostovoljske organizacije in
- varstva osebnih podatkov v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov.«

Pravice sta tako zakon kot praksa prepustila dogovoru med prostovoljcem in prostovoljsko organizacijo. Zakon je prinesel obličnost dogovora, tudi njegove bistvene sestavine, lahko je pisni ali ustni. Med obveznosti že omenjeni zakon v 28. členu zapiše:

»1) Obveznosti prostovoljca so:

- 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.

2) Ne glede na določbo tretje alineje prejšnjega odstavka ima prostovoljec pravico odkloniti navodila za delo prostovoljske organizacije, če bi bilo opravljanje prostovoljskega dela v skladu z navodili nevarno za življenje ali zdravje prostovoljca ali drugih oseb ali v neskladju z veljavnimi predpisi. Prostovoljsko delo lahko odkloni tudi, če meni, da bi bilo delo za njega moralno ali etično nesprejemljivo ali v nasprotju s sklenjenim dogovorom o prostovoljskem delu.

3) Če bi upoštevanje navodil za delo prostovoljske organizacije, ki prostovoljsko delo organizira, lahko povzročilo škodo prostovoljcu, uporabnikom prostovoljskega dela ali tretjim osebam, je obveznost prostovoljca prostovoljsko organizacijo na to pisno opozoriti. V nujnih primerih je izjemoma opozorilo lahko tudi ustno.«

3.6 O potrebnosti etičnega delovanja

Minimalni standardi ravnanja prostovoljcev in prostovoljskih organizacij so bili zapisani v Etičnem kodeksu organiziranega prostovoljstva, ki ga je od njegovega začetka leta 2006 potrdilo več kot 540 organizacij. Kodeks je napisala Slovenska filantropija skupaj s sodelavci, prostovoljske organizacije so ga potrdile na petem kongresu prostovoljstva. Ustanovljena je bila tudi Etična komisija predstavnikov različnih organizacij, ki lahko sprejema opozorila in kršitve na področju prostovoljstva in podaja opozorilna mnenja. Povod za sprejem kodeksa je bil v večkratnem medijsko napačnem predstavljanju prostovoljstva in varstvu prostovoljstva kot splošno sprejete vrednote. Če bi povzel etični kodeks, bi lahko opredelil tale etična načela:

- dostojanstvo, integriteta in nediskriminacija vseh sodelujočih,
- najboljši interes uporabnika,
- dejavna udeležba uporabnikov,
- neizkoriščanje moči,
- skrb za ugled prostovoljskega dela.

3.7 Prostovoljstvo – izraz aktivnega državljanstva

Dandanes biti odgovoren državljan ne pomeni samo udeležiti se volitev, temveč z raznovrstnimi dejanji prispevati k boljšemu življenju v lokalni in globalni skupnosti. Prostovoljsko delo, neformalno in formalno, je del odgovorne države. Ponuja možnosti sodelovanja, vračanja in širjenja dobre volje, znanja in izkušenj, ki jih imamo prav vsi.

Prav zato je bilo evropsko leto prostovoljstva 2011 poimenovano Evropsko leto prostovoljnih dejavnosti za spodbujanje aktivnega državljanstva. Ob izteku evropskega leta lahko opazujemo njegov prispevek k večji promociji, prepoznavnosti in vpisu v politično agendo.

Evropsko leto ni navdušilo samo posameznikov, ki so se osebno zavzeli, da bodo tem dejavnostim namenili več časa, navdušilo je tudi organizacije, ki so svoja vrata širše odprle svojim prostovoljcem. Navdušilo je tudi nekatere občine, da so temo prostovoljstva uvrstile kot skupno temo mednarodnega sodelovanja. Stkale so nove vezi, ki so odprle mednarodni pretok zamisli. Le kako lahko bolj začetijo pobratenje občin vsi, kot pa po izmenjavah prostovoljcev, ki pripravijo dejavnosti še za vse druge? Na tem področju bi lahko postorili še marsikaj, zamisli je veliko, trenutno nam je lahko za zgled sodelovanje Mestne občine Maribor in Varaždina.

Seveda se moramo povprašati tudi o tem, koliko si zares želimo dejavnejšega sodelovanja v naši družbi. **Prostovoljci poleg konkretnega fizičnega in socialnega prispevka odpirajo teme, ki si jih kdaj vsi želimo pometi pod preprogo.** Še vedno je premalo kanalov medsebojne komunikacije med odločevalci in ljudmi na terenu. Prostovoljci si vsekakor ne želijo biti samo čistilci sivih lis družbenega sistema.

3.8 Prostovoljstvo kot učna izkušnja

Richard Bolles (1994, str. 6) je opravil razdelitev spretnosti in znanja, ki jih pridobi prostovoljec:

- področje osebne rasti (self-managment skills),
- spretnosti in znanje iz posameznega dela in njegovega področja,
- funkcionalno znanje.

Na področju osebnostne rasti prinaša prostovoljstvo predvsem lojalnost, samostojnost, kreativnost. Ponuja priložnost za preverjanje in spopolnjevanje osebnostnih značilnosti, saj zahteva od prostovoljcev drugačno reševanje problemov in posameznike postavlja v zanje nepredvidljive položaje.

Na področju spretnosti in znanja s posameznega dela ali področja Bolles (prav tam) omenja pridobivanje specifičnega besedišča, konkretnega znanja in ravnanja. Prostovoljci se pogosto udeležujejo del, za katera nimajo pridobljenega specifičnega znanja, tega si morajo pridobiti z usposabljanjem ali ob delu.

Funkcionalno znanje je splošno znanje, spretnosti, potrebne za posamezno delo, mednje lahko uvrščamo znanje obdelave podatkov, analize situacije, dela v skupini ...

Znanje in spretnosti iz prostovoljstva so lahko prenosljivi v plačano delo in osebno življenje, med njimi še posebno izpostavlja:

- umetniško znanje in spretnosti,
- skrb za otroke,
- uradniško-administrativno znanje,
- spretnosti prenosa znanja,
- finančno znanje/izkušnje,
- socialnovarstvene spretnosti,
- gospodinjsko znanje in spretnosti,
- vodstvene spretnosti,
- tehnično znanje in spretnosti,
- znanje o javnih storitvah,
- spretnosti odnosov z javnostjo,
- raziskovalno znanje in spretnosti,
- tehnično/profesionalno znanje in spretnosti.

Delodajalci se vse pogosteje zavedajo pomembnosti pridobivanja neformalnih izkušenj s prostovoljskim delom, zato so v nekaterih slovenskih podjetjih za sprejem vodstvenega osebja že uvrstili neposredno vprašanje o udeležbi v prostovoljskem delu.

V Zakon o prostovoljstvu je tako kot obveznost prostovoljske organizacije zapisano, da je ta dolžna na prostovoljčevo željo izdati potrdilo o opravljenem delu, ki med drugim vsebuje tudi:

- podatke o trajanju in količini opravljanega prostovoljskega dela,
- kratek opis prostovoljskega dela,
- če prostovoljec to želi, potrdilo vsebuje tudi navedbo morebitnih spretnosti in znanja, ki jih je prostovoljec pridobil z usposabljanjem za prostovoljsko delo, ali z mentorstvom ali s prostovoljskim delom.

Sonja Žorga (1996, str. 276–277) je zapisala, da so učinki prostovoljnega dela na treh področjih:

- področju osebnostnega razvoja,
- področju strokovnega razvoja,
- spoznavanja delovanja ustanove in strokovnjaka v njej.

Omenja tudi, da je v prostovoljstvu vztrajalo veliko več oseb, ki so imele kot razloge za udeležbo v prostovoljskem delu pridobivanje strokovnega znanja in izkušenj ter pozitivno stališče do načina dela, za ohranjanje motivacije pa niso zadoščali motivi za osebni razvoj (Žorga 1996, str. 276).

3.9 O pomembnosti usposabljanja v prostovoljstvu

Izobraževanje odraslih za prostovoljsko delo se pojavlja v formaliziranih in neformaliziranih pojavnih oblikah. Med formalizirane oblike uvrščamo vse tisto izobraževanje odraslih, ki poteka v organizirani obliki: usposabljanje, delavnice, tečaji, supervizije, seminarji, kongresi. Med neformalizirane oblike štejemo medsebojno izmenjavo izkušenj med prostovoljci, samoučenje, učenje z opazovanjem in priložnostno učenje oziroma učenje s prostovoljskim delom.

Vsaka organizacija je razvila poseben način priprave prostovoljcev na delo, odvisno od narave in zahtevnosti dela, ravni zavedanja o skrbi za prostovoljce, želje organizacije po usklajenem delovanju.

Namen in cilji izobraževanja v prostovoljstvu:

Prvi in najvidnejši namen ter cilj je **priprava prostovoljca na prostovoljsko delo**, to pomeni, da prostovoljcu podamo določeno znanje in spretnosti. Ta namen posredno sledi želji organizacije, da prostovoljec čim bolj deluje v dobro uporabnika.

Drugi pomen izobraževanja je **spoznavanje obeh strani**, ki je pomembno zaradi usmerjanja celotnega prostovoljskega programa in pomaga pri odločanju o sklenitvi sodelovanja z izbrano organizacijo ali ne.

Izobraževanje je tudi **seleksijski proces**. Izobraževanje predstavlja čas odmika prvega stika z uporabnikom. To pomeni, da že med izobraževanjem ali pred njim iz rekrutacije izloči posameznike, ki so neustrezno ali pa pomanjkljivo motivirani.

Izobraževanje je tudi **motivacijska metoda prostovoljca**, saj ob tem sprejema sporočilo, da njegovo željo po udeležbi prostovoljska organizacija jemlje resno in odgovorno. Ravno tako se zaradi zelo pogoste uporabe skupinskih metod izobraževanja krepi motivacija pri prostovoljcih, ki si želijo s temi dejavnostmi razširiti svojo socialno mrežo.

Ker se veliko prostovoljcev odloči za opravljanje prostovoljskega dela, da bi si pridobili novo znanje in izkušnje, je **za ohranjanje motivacije pomembno organizirati izobraževanje tudi tedaj, ko posameznik že deluje kot prostovoljec**.

Izobraževanje je lahko tudi **nagrajevanje prostovoljcev**. Udeležba na nekem posebnem izobraževalnem dogodku ali napotitev na izobraževanje v drugo organizacijo je lahko praktična nagrada, ki sledi prostovoljčevi motivaciji in prinese vsestransko koristnost. Sašo Kronegger (2010) meni, da »izobraževanje predstavlja razvoj mentalnega zemljevida posameznega sodelavca«.

Glede na vrsto izobraževanja in metode pa lahko izobraževanje ponudi tudi **prostor za izdelavo individualnega načrta dela s prostovoljcem**. Načrt zapiše cilje prostovoljcu in njegovemu mentorju ter postavi temelje skupnega dogovora.

3.10 Prostovoljstvo jutri

Vizija razvoja prostovoljskega sektorja je povezan in finančno okrepljen prostovoljski sektor, ki vodi visokokakovostno prostovoljstvo. Zaradi ugleda prostovoljstva v družbi se pridružuje veliko ljudi. Prostovoljstvo v družbi predstavlja vrednote solidarnosti, sodelovanja in enakih možnosti za vse in je dejavnost, ki jo cenijo lokalne skupnosti in država.

Temeljna izhodišča so:

- Potreba po prostovoljskih dejavnostih se zaradi zaostrovanja socialnih razmer povečuje, povečujejo pa se tudi možnosti zlorabe prostovoljstva za nadomeščanje javnih storitev, ustvarjanje dobička.
- V slovenski družbi je še veliko posameznikov, ki bi se pridružili delovanju prostovoljskih organizacij, če bi bolje poznali prostovoljski sektor.
- Prostovoljsko delo je najpomembnejša prвина delovanja večine nevladnih organizacij.
- Razvoj prostovoljskega dela pozitivno vpliva in pospešuje tudi razvoj nevladnih organizacij.
- Sistemska ureditev prostovoljstva je pozitivno vplivala na razvoj prostovoljstva, a je potrebna tudi evalvacija kot nujen in takojšen odziv na njene ugotovitve.
- Za ugled prostovoljstva in ohranjanje motivacije že dejavnih prostovoljcev je treba skrbeti za kakovost organiziranja prostovoljstva in primerno promocijo.

Nacionalna strategija na področju prostovoljstva še ni bila sprejeta, bo pa vsekakor uravnavala potrebe po prostovoljskem delu in morebitne grožnje zlorabe prostovoljstva.

Pripravljalci projekta City volunteers, katerega partnerica je tudi Slovenska filantropija, so v dokument »Skupna strategija razvoja prostovoljstva na področju Varaždinske in Medžimurske županije ter podravske in osrednjeslovenske regije za obdobje 2012–2016« zapisali te temeljne strateške cilje:

- standardizacija dela in krepitev zmogljivosti organizacij, ki se ukvarjajo z razvojem prostovoljstva,
- razvijanje človeških virov,
- krepitev sektorskega in medsektorskega sodelovanja,
- razvijanje kulture in izboljšanje javne podobe prostovoljstva. (Fištravec, Železnjak 2012)

Strateški cilji so zapisani kot ukrepi, usmerjeni na prostovoljce, prostovoljske organizacije, lokalno skupnost, tržni sektor, državo in splošno prebivalstvo. Sklepi vseh posvetov prostovoljskega sektorja, kongresov prostovoljstva, so vodili k vse tesnejšem sodelovanju prostovoljskih organizacij in povezovanju z lokalno skupnostjo ter s tržnim sektorjem. Ravno na področju tržnega sektorja je zelo zanimivo povezovanje v obliki korporativnega prostovoljstva. **Korporativno prostovoljstvo ali prostovoljski programi podjetij** ponujajo pridružitve tržnega sektorja poslanstvu prostovoljskih organizacij ne v obliki materialne ali denarne pomoči, ampak dela. Zadnje močno učinkuje tudi na same zaposlene, ki se pozneje tudi spontano pridružijo prostovoljskemu delu.

Za razvoj prostovoljstva je potrebno tudi, da se bodo prostovoljske organizacije prilagodile novim družbenim razmeram in da se bodo razvijale **nove oblike prostovoljstva**. Prva izmed njih je **stanovsko prostovoljstvo**, ko strokovnjaki ponudijo kot prostovoljsko pomoč svoje znanje. Znani so primeri, ko so krovci brezplačno pomagali pri gradnji novih hiš, ki so pogorele socialno šibkim posameznikom. Druga oblika je **virtualno prostovoljstvo**. To je prostovoljstvo, kjer je stik uporabnika storitev (posame-

znik, lokalna skupnost ali prostovoljska organizacija) virtualen, spleten. Ta oblika olajša udeležbo posameznikom, ki imajo zelo malo časa, posameznikom, ki se težko zavežejo, da bodo na voljo vsak teden ob isti uri, istem času ... Kot zadnjo, zelo zanimivo obliko za udeležbo srednje generacije pa vidimo v obliki **družinskega prostovoljstva**, ko sodeluje v prostovoljskem delu vsa družina. Zaradi današnjega urnika imajo družine zelo malo skupnega časa, zato bi ga rade preživele skupaj, udeležba v prostovoljskem delu pa bi bila dodatna ovira. Če pa sodeluje v prostovoljskem delu celotna družina, ima nov skupni interes, poleg tega pa so starši pomemben zgled svojim otrokom.

Promocijski vidik je resnično še nadalje potreben, leta 2012 so bili v kampanji Bodi up za opravljanje prostovoljskega dela izbrani trije glagoli, in sicer **prostovoljiti**, **srčiti** in **veseljesejati**.

Literatura in viri

- Bolles, R. (2004). **Volunteering for Work Experiences**. <http://www.nald.ca/library/research/heritage/compartne/pdfdocs/street.pdf>.
- **Etični kodeks organiziranega prostovoljstva** (2006). Slovenska filantropija. <http://www.prostovoljstvo.org/eticni-kodeks>.
- Fištravec, A. (2012). **Analiza stanja na področju prostovoljstva na področju Podravske in Osrednjeslovenske regije**. Maribor: Inštitut za razvoj družbene odgovornosti.
- Fištravec, A., Železnjak, S. (2012). V: Fištravec, A., Železnjak, S., Kolar, M., Jamšek, P., **Skupna strategija razvoja prostovoljstva na področju Varaždinske in Medžimurske regije ter Podravske in Osrednjeslovenske regije**. Maribor: Inštitut za razvoj družbene odgovornosti.
- Kronegger, S. (2010). **Izobraževanje prostovoljcev**. V: ABC prostovoljstva. Blazinšek, A. in Gornik, J. (ur.). Ljubljana: Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva, str. 49–55.
- Matoh, J., Zevnik H., Nowakk, J., Jamšek, P. (2012). **Razvid prostovoljskih del (dopolnjeno gradivo)**. Interno gradivo. Ljubljana: Slovenska filantropija.
- **Pravilnik o področjih prostovoljskega dela in vpisniku** (2011). Uradni list RS, 24. junij, št. 48, str. 6506–6508.
- **Prostovoljsko delo mladih v Ljubljani** (2006). Ljubljana: Pedagoški inštitut. <http://www.pei.si/Sifranti/ResearchProject.aspx?id=54>.
- Vrbica, S. Š., Matoz Ravnik, A. (2009). **Raziskava CIVICUS, Prostovoljstvo – Ali prostovoljstvo prispeva k družbeni blaginji**. Ljubljana: Pravno-informacijski center.
- **Zakon o prostovoljstvu** (2011). Uradni list R Slovenije št. 10, str. 889–997.
- Žorga, S. (1996). **Kaj lahko ponudimo prostovoljcem in zakaj**. Socialno delo 34, 6, str. 275–282.
- **Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva**. Spletni naslov: www.prostovoljstvo.org.
- **European Volunteer Centre**. Spletni naslov: www.cev.be.

04

MENTORSTVO IN PROSTOVOLJSTVO

Jerca Rupert

Andragoški center Slovenije

Mentorstvo v izobraževanju (odraslih) ni nič novega, saj je veliko učiteljev uspešnih po zaslugi svojih nekdanih mentorjev. Mentorstvo v najširšem pomenu je neformalno prenašanje znanja od starejših kolegov na mlajše.

Ko pa gre za vseživljenjsko učenje, sta vlogi mentorjev in mentoriranca zamenljivi, saj učita drug drugega in se njuni vlogi izmenjujeta.

Tako je vpeljevanje prostovoljcev v delo središč ISIO tudi vodje svetovalnih središč oziroma svetovalce postavilo v novo vlogo – vlogo mentorjev, hkrati pa smo izhajali iz tega, da ne bodo samo oni prenašali svojega znanja na prostovoljce, temveč bodo tudi prostovoljci njim prenašali svoje znanje in izkušnje.

Izobraževanje odraslih nasploh je področje, kjer se srečujejo zelo različne skupine ljudi, med drugim tudi starejši odrasli. Tradicionalna vloga udeležencev izobraževanja odraslih se lahko razširi še na vlogo prostovoljcev v (svetovanju) izobraževanju odraslih. Središča ISIO že od nekdaj skrbijo in iščejo nove, inovativne prijeme, kako svojo dejavnost še bolj približati čim širšemu, različnemu krogu ljudi. Ob zamisli vpeljevanja dela prostovoljcev v delo središč ISIO je bilo pri snovanju koncepta predvideno tudi oblikovanje programa usposabljanja, predvsem za prostovoljce pa tudi za njihove mentorje. Ti morajo namreč ob domnevi, da vsaj delno poznajo značilnosti potencialnih prostovoljcev¹⁶, poznati tudi značilnosti prostovoljstva.

¹⁶ Središča ISIO imajo med različnimi ciljnimi skupinami tudi starejše odrasle, ki jim namenjajo še posebno pozornost, zato da bi jih čim več pritegnili v izobraževanje in dejavno preživljanje starosti.

Preden začnejo prostovoljci delati, potrebujejo usposabljanje, vendar to ni dovolj; vseskozi, ne le ob vpeljevanju v delo, je potrebna tudi mentorjeva podpora. V sklopu temeljnega usposabljanja za prostovoljce smo na prvo delavnico povabili tudi svetovalce – mentorje. Prvič zato, da so na usposabljanje na Andragoški center pospremili prostovoljce, drugič, da smo tudi njim predstavili vidike prostovoljstva v izobraževanju odraslih, značilnosti prostovoljstva, kako bo potekalo delo prostovoljcev, kako bodo spremljali njihovo delo ... Ker sta za vlogo mentorja potrebna dodatno znanje in čas, jim je na prvi delavnici sodelavec Slovenske filantropije predstavil vlogo prostovoljstva v družbi, pravice in dolžnosti prostovoljcev ter etična načela tovrstnega dela. Ker pa smo jim želeli dati še dodatno potrditev o pravilnosti odločitve za vpeljevanje dela prostovoljcev v delo središč ISIO, smo se pogovorili tudi o dodani vrednosti, ki jo prostovoljci pomenijo za središča ISIO.

Za mentorja je pomembno, da je strokoven, vedeti mora, kakšne so njegove naloge in vloge – lahko je na primer podpornik, trener, učitelj, motivator, spodbujevalec – in katero znanje, lastnosti in spretnosti so pogoj, da se bo mentorstvo razvilo v dober odnos.

4.1 Mentorstvo

Mentorstvo je v najširšem pomenu odnos med mladim in neizkušenim človekom in starejšim, ki je bolj izkušen ter mlajšemu pomaga in ga spodbuja, da pridobi novo znanje in spretnosti ter se lažje vključi v svet odraslih in dela. Beseda »mentor« izhaja iz grške mitologije. Odisej je svojega sina Telemaha zaupal prijatelju Mentorju, da je bil njegov vodnik in učitelj. Po najsplošnejši definiciji naj bi bilo mentorstvo poseben odnos učenca in učitelja, imenovanega mentor, ki ima hkrati vlogo vodje, učitelja, vzgojitelja ter svetovalca mlademu človeku (Rapuš Pavel in Pyžalski 2008). Danes govorimo o mentorstvu kot o procesu, ki ima več razsežnosti, je lahko formalen ali neformalen ter se razvija glede na potrebe in želje mentorja in mentoriranca.

Mentorstvo je v izobraževanju odraslih način učenja, ki poteka med dveh odraslimi osebama, zanj so značilni vodenje, spremljanje in učenje.

Sodobne teorije o mentorstvu poudarjajo, da mentorstvo ni statičen, pasiven odnos, temveč mora biti to dinamičen, dejaven proces med dvema posameznikoma, med katerima nenehno poteka pogajanje in dogovarjanje. To je partnerstvo, v katerem sta mentor in mentoriranec enakovredna. (Rapuš Pavel in Pyžalski 2008, str. 57).

Nepridobitna organizacija European Mentoring Centre opredeljuje mentorstvo kot *»pomoč brez povezave ('off-line help') ene osebe drugi pri doseganju pomembnih prehodov v znanju, delu ali mišljenju«*. (<http://www.trainingzone.co.uk/topic/coaching/european-mentoring-centre>)

Mentorji (v središčih ISIO) so lahko **učitelji in trenerji**, saj prostovoljcem zagotavljajo učne prilležitosti in z njimi delijo svoje izkušnje, so **pozitivni zgledi, kritični prijatelji, svetovalci**. Imeti morajo dovolj znanja in izkušenj, da skupaj s prostovoljci dosegajo zastavljene cilje. Zato morajo biti mentorji izkušeni svetovalci, ki dobro poznajo izobraževanje odraslih in znajo to znanje prenašati na druge, biti morajo potrpežljivi, pripravljeni na nove izzive in prijeme, znati poslušati in se odzvati na potrebe prostovoljcev, biti zahtevni in imeti do prostovoljcev visoka pričakovanja, a biti hkrati tudi dovolj potrpežljivi, ko se prostovoljci učijo in pridobivajo novo znanje in spretnosti.

Da bo mentorski odnos uspešen, morajo biti izpolnjeni tile pogoji:

- mentor in mentoriranec se morata osebno ujemati, med njima mora vladati naklonjenost;
- med njima se morata razviti vzajemno zaupanje in odprta komunikacija;
- mentor mora verjeti v uspeh mentoriranja in njegove sposobnosti;
- mentor mora spoznati mentoriranja, ga razumeti, biti empatičen, da iz njega »potegne« neodkrite sposobnosti in neizražene osebne zmožnosti (Kranjc 2012, str. 29).

Formalno mentorstvo najpogosteje poteka v strukturiranih mentorskih programih. Program določa začetek in konec mentorstva, določa, koliko-krat naj bi se mentor in mentoriranec srečala, določa redna srečanja itn. in

se konča s formalnim koncem. Lahko pa se posameznika tudi brez programa formalno dogovorita o pričakovanjih, ciljih in mejah in tako določita, da začneta mentorski odnos. Ker je mentorstvo prepoznano kot učinkovita oblika izobraževanja odraslih, so se formalni sistemi mentorstva vzpostavili na različnih področjih, na primer v podjetjih, na univerzah, Univerzi za tretje življenjsko obdobje ... (Kranjc 2012).

Neformalno mentorstvo pa poteka brez programa ali formalnega dogovora; večina nas je (nezavedno) marsikaj pridobila ali se naučila v obliki mentorstva. Učitelji, starši, sosedi, prijatelji, sorodniki ali sodelavci, mlajši, starejši ali vrstniki so lahko naši neformalni mentorji.

Neformalni mentor je nekdo, ki je bolj izkušena oseba, ki manj izkušeni pomaga pri razvoju ali rasti in jo pri tem vodi. Ljudje izberejo neformalnega mentorja na podlagi osebne naklonjenosti, njegovega znanja, spretnosti in zmožnosti, da mu zaupajo. To je lahko nekdo, ki ga poznamo, ali pa tudi nekdo, ki ga spoznamo na novo. (Kranjc 2012, str. 31)

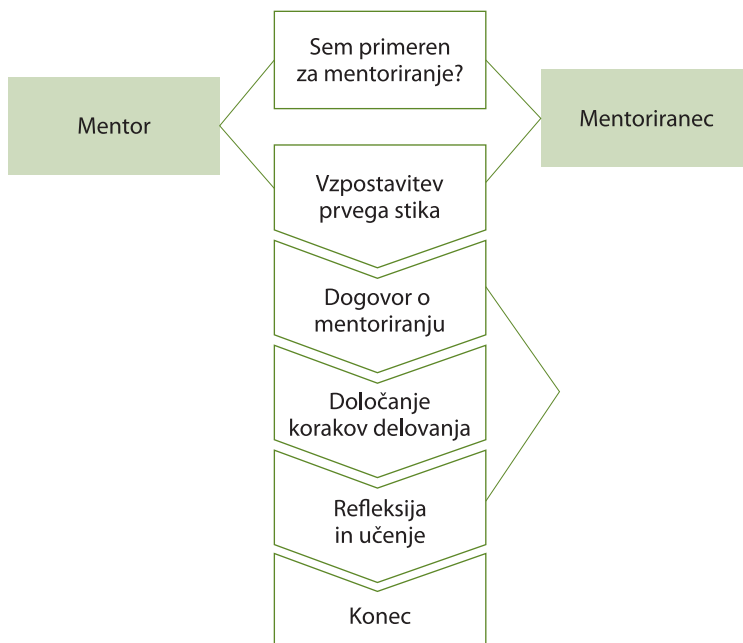
Lahko povzamemo, da sta za formalno mentorstvo značilna organiziranost in namen, pri neformalnem mentorstvu pa tega dveh ni. Pri drugi vrsti mentorstva gre za mentorski odnos, ni pa zagotovljeno usposabljanje, pridobivanje mentorjev itn., kar je zagotovljeno, če je mentorski odnos formalen, če ima določeno strukturo.

Lahko bi rekli, da je mentorstvo **odnos, v katerem mentoriranec prevzema dejavno vlogo za svoje učenje in razvoj, mentor pa je njegov spodbujevalec**. Je tudi odnos, ki temelji na znanju, izkušnjah in spretnostih obeh, mentorja in mentoriranca. Če se zgodi, da mentoriranec od mentorja samo dobiva navodila in jih slepo izpolnjuje ali da mentor skuša narediti iz mentoriranca svojo kopijo ali namesto njega rešuje vprašanja in težave, to ni mentorski odnos.

Mentorski odnos je sestavljen iz več stopenj, različni avtorji jih opredeljujejo nekoliko različno. Ena od mogočih opredelitev govori o tem, da je najprej potreben premislek (prihodnjega) mentorja o lastni vlogi v mentorskem odnosu, lastnem znanju, sposobnostih in nasploh primernosti za to vlogo. Potem ko mentor in mentoriranec navežeta prvi stik, sledi dogovor o tem, kako naj bi mentorski odnos potekal, kakšni so njegovi cilji itn.

Sledi faza učenja, premišljevanja, pridobivanja novega znanja in razvoja. Nazadnje sledi konec mentorskega odnosa, premislek o njem. Potek tega mentorskega odnosa ponazarja slika 3:

Slika 3: Potek mentorskega odnosa, <http://www.coachingandmentoring.com/ccment.htm>, 24. 9. 2013.



Zachary (2002, str. 30–37) pa mentorski odnos razdeli na štiri stopnje: pripravo, dogovarjanje, usposabljanje in končevanje.

Na prvi stopnji, **stopnji priprave**, prihodnji mentor opravi premislek o lastni motiviranosti in pripravljenosti na to, da postane mentor, oceni svoje spretnosti mentoriranja, kje ima možnosti učenja in razvoja. Jasno opredeljena pričakovanja in vloga mu pomagajo določiti okvire za začetek uspešnega in zdravega mentorskega odnosa. Ob prvem stiku je potreben pogovor o potrebah, pričakovanjih, omejitvah, želenih učinkih ...

Na drugi stopnji, **stopnji dogovarjanja**, se obe strani dogovorita o ciljih, določita vsebino in potek odnosa. Mentor in mentoriranec podrobneje določita, na primer kdaj in kje se bosta srečevala, kakšne so njune

odgovornosti, kakšna so merila uspeha, kdaj in kako se bo odnos končal. Dober pogovor je bistven za dogovor. Dober pogovor pripelje do vzajemnega razumevanja o zaupnosti, mejah in omejitvah.

Tretja stopnja, **stopnja usposabljanja**, je daljša od drugih, saj takrat poteka učenje. Na tej stopnji je vloga mentorja, da skrbi za mentorirančevost rast, tako da zagotavlja odprto ozračje za učenje, pravočasno postavlja prava vprašanja in skrbi za prijazno, pravočasno, iskreno in ustvarjalno povratno informacijo. Učni napredek in učni proces morata biti stalno nadzorovana, saj tako zagotovimo, da mentoriranec dosega svoje cilje. Učne dosežke moramo potrditi in proslaviti.

Zelo pomembno pa je, kako se mentorski odnos konča, zato ga opisujemo nekoliko obširneje. Zadnja stopnja, **stopnja končevanja**, se v bistvu začne že na stopnji dogovarjanja, ko se mentor in mentoriranec dogovorita o poteku sklepnega dela. Ko na stopnji usposabljanja spoznavata zanimanja in potrebe drug drugega, lahko skupaj lažje načrtujeta konec. Na videz je to kratka stopnja, vendar pa ponuja odlično priložnost za rast in premislek ne glede na to, ali je bil mentorski odnos pozitiven ali ne. Konec obsega ovrednotenje učenja, priznanje napredka in proslavljanje učnih dosežkov. Oba, mentor in mentoriranec imata od sklepnega dela korist. Ta del je resen izziv za oba partnerja v mentorskem odnosu, saj lahko strah, zamera ali presenečenje pokvarijo izkušnjo končevanja. Da bo konec obojestranske učne izkušnje, morata partnerja v mentorskem odnosu določiti izhodno strategijo. Ta ima štiri sestavine:

1. konec učenja (premislek o učnih dosežkih) in proces vključevanja ter povezovanja naučenega (kako uporabiti naučeno ali ga prenesti na naslednjo stopnjo);
2. smiselno proslavljanje uspeha (skupno načrtovanje načina proslavljanja);
3. pogovor o redefiniranju odnosa (pogovor o tem, ali in kako naj se odnos nadaljuje ali pa konča);
4. način razhoda, če se odnos ne bo nadaljeval.

Slika 4 prikazuje štiri stopnje razvoja mentorskega odnosa in približno razmerje trajanja posameznih stopenj po Zacharyju (2002).

Slika 4: Potek mentorskega odnosa, Zachary 2002.



Če je izkušnja mentorskega odnosa pozitivna, se prijateljstvo ohrani. Če mentor svojega dela ne opravlja dobro, je lahko mentorski odnos neuspešen že na začetku. (Kranjc 2012)

Ne glede na to, da se opredelitve mentorstva razlikujejo, so nekatere **značilnosti skupne vsem mentorskim odnosom** (Eby, Rhodes, Allen 2007, str. 10):

- vsako mentorstvo je drugačno – je odsev enkratnega odnosa med dvema posameznikoma, določajo in oblikujejo ga različne izmenjave in delovanja med dvema osebama;
- mentorstvo je učno partnerstvo – cilji različnih vrst mentorstva se lahko razlikujejo, vsem pa je skupno pridobivanje znanja;

- mentorstvo je proces, opredeljen z načini podpore, ki jo mentor zagotavlja mentorirancu – posebne naloge, ki opredeljujejo mentorstvo, se razlikujejo, a jih lahko razdelimo na čustvene ali psihosocialne (prijateljstvo, sprejemanje, podpora) in instrumentalne ali povezane s kariero (coaching, informiranje, zastopanje);
- mentorski odnos je vzajemen, vendar asimetričen – čeprav ima morda korist od mentorstva tudi mentor, je prednostni cilj mentorirančeva rast in razvoj;
- mentorski odnosi so dinamični – odnos se sčasoma spreminja in vpliv mentorstva polagoma narašča.

Tako kot je svetovalec v izobraževanju odraslih vezni člen med svetovancem in ponudniki izobraževanja odraslih ter ponudbo programov izobraževanja in učenja, je v prostovoljstvu **mentor vezni člen med ustanovo, ki prostovoljstvo izpeljuje, prostovoljcem in njegovim delom (tudi s svetovanci)**. Mentor mora poskrbeti za načrt prostovoljčevega dela, ga motivirati za to, da poteka delo nemoteno, in ga redno spremljati, skrbi pa tudi za povezovanje prostovoljca z drugimi strokovnimi sodelavci v ustanovi in svetovanci, če je to potrebno. Da lahko mentor uspešno opravlja te naloge in vloge, pa je bistveno, da ima nekatere lastnosti in obvladuje komunikacijske spretnosti.

4.2 Vloge in lastnosti dobrega mentorja

Že prej smo na nekaterih mestih omenili nekatere od vlog, ki jih lahko prevzema mentor; A. Kranjc (1984, str. 47) je razdelila mentorje po dveh vrstah delovanja, ki odločilno vplivata na oblikovanje vloge mentorja:

1. eni so mentorji, ki delujejo usmerjevalni in po vnaprej določeni poti in shemi učnih epizod, ki sistematično vodijo do znanja;
2. drugi so mentorji, ki delujejo neusmerjevalno, bolj sproščeno, odprto in skušajo zajeti v učenje tisto, kar sproti odkrijejo pri mentorirancu.

Idealni mentor je mešanica prvega in drugega, torej ima v naprej določeno pot in učno shemo, hkrati pa se je zmožen sprti prilagajati mentoriranečevim potrebam.

Cohen (1995) govori o šestih medosebnih funkcijah oziroma sestavinah vloge mentorja učečim se odraslim, ki jih lahko razumemo tudi z vidika poteka mentorskega odnosa, vendar pa je tukaj poudarek na mentorjevih vlogah v posamezni fazi:

1. **Vzpostavljalec mentorskega odnosa:** Mentor ustvari zaupanje, ki je bistveno za začetek dobrega mentorskega odnosa. V tej fazi mora spoznati in sprejeti mentoriranečve občutke, saj mentorirancu zaupno ozračje omogoča premislek o osebnih izkušnjah (pozitivnih in negativnih) v vlogi učečega se odraslega (Cohen 1995, str. 27–29).
2. **Zbiralec podatkov:** Mentor pridobi ustrezne informacije, zakaj se mentoriranec odločil za vstop v mentorski odnos in kaj ve o učnih možnostih. Na tej podlagi lahko mentorirancu ponudi posebne predloge za posebne mentoriranečve potrebe (Cohen 1995, str. 49–51).
3. **Spodbujevalec:** Mentor mentorirancu predstavi druge možnosti, ga spodbudi k premisleku o njih, ga vodi skozi raziskovanje njegovih interesov, zmožnosti, zamisli in prepričanj. Mentor daje mentorirancu podporo pri upoštevanju drugih poti, medtem ko sprejema lastne odločitve o uresničljivih osebnih, akademskih in učnih ciljih (Cohen 1995, str. 61–65).
4. **Izzivalec:** Mentor spoštljivo izziva mentoriranečve odločitve, zakaj se je/ni odločil za neko možnost, ki je vplivala na njegove učne ali karijerne odločitve. Tako pomaga mentorirancu dobiti vpogled v ne-učinkovite strategije (Cohen 1995, str. 75–78).
5. **Vzornik:** Mentor z mentorirancem deli življenjske izkušnje in občutke in tako odnos obogati, mu doda osebno razsežnost in ga motivira, da prevzame potrebno tveganje za sprejemanje negotovih odločitev in da premaguje ovire na poti do učnih in kariernih ciljev (Cohen 1995, str. 93–94).

6. **Spodbujevalec vizije:** Mentor spodbuja mentorirančevo iniciativnost in kritično razmišljanje o tem, kako si predstavlja lastno prihodnost ter razvijanje osebnega in strokovnega potenciala. Mentoriranca podpira pri obvladovanju osebnih sprememb in sprejemanju pobud (Cohen 1995, str. 109–110).

Tako kot dobrega izobraževalca odraslih odlikujejo nekatere lastnosti (komunikativnost, zanesljivost, poštenost, sposobnost ustvarjanja odnosa, ki temelji na zaupanju, in spoštovanje preteklosti odraslega, ki se udeležuje izobraževanja) (Buiskool, Broek, van Lakerveld, Zarifis in Osborne 2010, str. 74), je tudi za dobrega mentorja pomembno, da je empatičen, pošten, pripravljen pomagati in komunikativen.

Naloga mentorja ni, da rešuje težave namesto mentoriranca, ampak mu mora pomagati, da rešuje svoje težave sam, pri tem pa mora neprenehoma imeti v mislih enkratne izzive, s katerimi se mentoriranec srečuje. Kot nekatere pomembne lastnosti navaja D. Urh (2012, str. 35–37) te lastnosti:

- **je ekstravertiran** (usmerjen navzven);

Mentor mora biti prijazen, zlahka se znajde, brez težav navezuje stike in brez pomislekov vstopa v manj znane ali celo neznane položaje, v katerih se tudi dobro znajde.

- **je empatičen**, zmožen vživljati se v druge;

Predstavlja zmožnost vživljanja v drugo osebo, njeno počutje, razumevanje itn. Mentor se mora poskušati vživeti v svet drugega, se temu primerno odzivati, aktivno poslušati in dajati ustrezno povratno informacijo.

- **ima pozitivno samopodobo;**

Samopodoba je vrednost, ki jo pripišemo samim sebi, je celotna podoba lastne vrednosti, je naša notranja predstava o nas samih. Mentor naj bi skrbel za pozitivno samopodobo, ki mu omogoča stvarno zavedanje sebe, svojih zmožnosti in potreb. Samozaupanje je odločilnega pomena za njegovo dobro počutje in uspešno delo.

- **je sprejemljiv za novosti;**

Mentor mora biti sprejemljiv za novosti, zna začeti uporabljati nove metode in postopke.

- **je pošten do vsakega posameznika;**

Mentor mora biti pošten do vseh. Vsem naj bi zaupal, jih spoštoval, jim znal prisluhniti, izpolnjeval svoje obljube in se znal opravičiti, ko bi se zavedel, da je naredil napako.

- **je dosleden in pristen;**

Mentor mora biti pri sporočanju iskren in pristen. Pomembno je, da ne nastaja neskladje med mentorjevim doživljanjem in njegovim izražanjem, saj neskladje povečuje nezaupanje in povzroča negotovost.

- **je zgled mentorirancu;**

Mentor mora biti svojemu mentorirancu zgled, po katerem se ta lahko zgleduje.

- **izkazuje lastno angažiranost;**

Mentor mora imeti do konkretne teme pristen in pozitiven odnos, mora biti zavzet.

- **je radoveden in zna radovednost vzbuditi tudi pri drugih;**

Ljudje se bolje učijo, ko se učijo tisto, kar pritegne njihovo radovednost. Ker je radovednost posameznikov različna, naj bi tudi mentor mentorirancu pomagal z različnimi metodami, ki spodbujajo sodelovanje in dialog, ter mu tako pomagal doseči postavljeni cilj.

- **pomaga pri osmišljanju učenja;**

Mentor pomaga mentorirancu z odprtimi vprašanji najti smisel učenja in vloženega truda, pomaga mu pri strukturiranju in načrtovanju dela.

- **zna svetovati, spodbujati, usmerjati;**

Mentor mentoriranca spodbuja, da izrazi svoje strinjanje ali nestrinjanje. Mentor ni učitelj ali voditelj, ki mora poudarjati svoje znanje in s tem ustvarjati avtoritativni odnos do mentoriranja.

- **skrbi za pozitivno ozračje;**

Mentor naj daje podporo in spodbudo, vnaša veselje do dela, zna pohvaliti dobro opravljeno delo, na napake pa opozori s pozitivno in konstruktivno povratno informacijo.

- **uporablja ustrezne metode in oblike dela in učenja;**

Mentor mora mentorirancu pomagati vzbujati radovednost z različnimi metodami, ki spodbujajo sodelovanje in dialog, da doseže zastavljeni cilj.

- **zna načrtovati in organizirati;**

Mentor pomaga pri strukturiranju in načrtovanju dela. Predvsem na začetku daje s tem občutek varnosti in podpore. Hkrati pa se mora zavedati, da mentoriranca »spremlja na delu poti, da mu podstavi ramo – za kratek čas« (Findeisen 2008, str. 69).

Lahko povzamemo, da je za dobrega mentorja potreben skupek lastnosti in znanja, pomembno je tudi, da je z mentorirancem pripravljen deliti svoje znanje in izkušnje, odgovoriti na njegova vprašanja. Če imajo mentorji zgoraj naštetih lastnosti, je veliko možnosti, da je mentorski odnos uspešen, in s tem, da je mentoriranec uspešen pri sprejemanju novega znanja in spretnosti.

4.3 Pomen komunikacijskih spretnosti za mentorski odnos

Mnogi smo že slišali rek Paula Watzlavicka: »Nemogoče je nekomunicirati«, in večini ljudi se komunikacija zdi nekaj naravnega in preprostega. A hkrati vemo, da naša sporočila drugi pogosto narobe razumejo, pa tudi mi njihova. Z učinkovito komunikacijo bolje razumemo drug drugega ali nastali položaj, pomaga nam premagovati razlike, razviti zaupanje in spoštovanje, ustvarja pa tudi spodbudno ozračje za ustvarjalne zamisli in reševanje težav – to pa je najpomembnejše za dober odnos med mentorjem in mentorirancem.

Za dober mentorski odnos so pomembni mentorjeve osebnostne lastnosti, znanje in pa tudi dobre komunikacijske spretnosti, saj je od njih odvisno, ali se mentorski odnos lahko uspešno razvija. Zato je pomembno, da zna mentor aktivno poslušati, postavljati odprta vprašanja, je pozoren na telesno govorico, torej nebesedno komunikacijo, in zna ustvariti zaupanje.

Da je učenje, ki poteka v mentorskem odnosu, res učinkovito spodbujeno, Zachary (2002, str. 29) meni, da **je treba:**

- postavljati vprašanja – z vprašanji lahko začnemo učni pogovor ali ga zatremo;
- parafrazirati izjave – s parafraziranjem tega, kar slišimo, ugotovimo, ali smo res razumeli povedano, in mentorirancu omogočimo, da sliši, kar je povedal;
- povzemati – povzemanje utrjuje učenje;
- poslušati tišino – tišina daje možnost za učenje;
- povedano reflektirati – ko reflektiramo povedano, nastavimo mentorirancu ogledalo;
- zagotavljati dosledno povratno informacijo – iskrena in sočutna povratna informacija je močna spodbuda za učenje.

Če ima mentoriranec občutek, da ga poslušamo in razumemo, da se v okolju počuti dovolj varno, da lahko izrazi svoje zamisli, mnenja in občutke in sprostí negativne občutke, to pomaga k ustvarjanju močnejše povezave med njim in mentorjem. Zato je pomembno, da se mentor popolnoma posveti mentorirančevi pripovedi, ga ne ustavlja, ne sodi in kaže iskreno zanimanje za povedano.

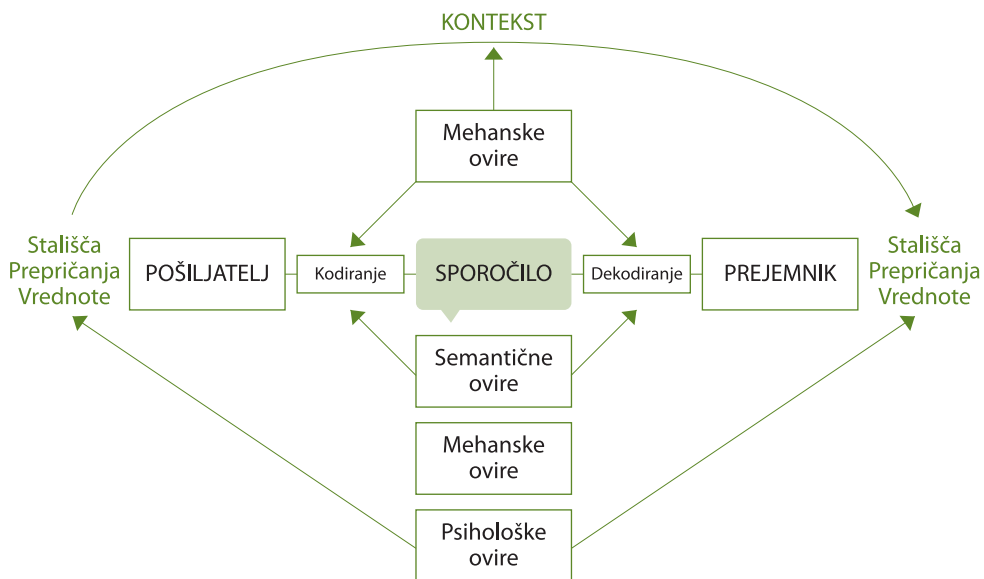
Pomen mentorskega vedenja, ki pozitivno vpliva na razvoj mentorskega odnosa, poudarja tudi Cohen (1995, str. 29–47). Govori o doživljajskem poslušanju (*'responsive listening'*), ki zajema nebesedno (očesni stik, obrazna mimika, ton glasu, kretnje in drža) in besedno dimenzijo, postavljanju odprtih vprašanj, povezanih s trenutnim položajem, preverjanju zaznane, da res preverimo razumevanje čustev, neobsojajočih odgovorih in povratni informaciji, ki temelji na opažanjih, in ne na sklepanju.

Za dosledno in dobro povratno informacijo mora mentor znati učinkovito komunicirati. Tega se lahko naučimo, vendar pa smo prepričljivejši, če delujemo pri tem spontano, in ne naučeno. Da vse to postane del nas, je potrebno veliko vaje in uporabe naučenega v praksi.

Določene ovire lahko povzročijo, da komunikacija oziroma povratna informacija ni uspešna ali učinkovita (Dimbleby in Burton 1995, str. 66–69):

- zaznavanje in filtriranje: Povezana sta tudi s psihološkimi ovirami, saj filtriranje, kodiranje in dekodiranje potekajo v mišljenju. Pri filtriranju so temeljnega pomena domneve, ki si jih ustvarimo o drugih ljudeh;
- mehanske ovire: To so fizični dejavniki v okolju, ki komunikacijo otežujejo ali onemogočajo. To so lahko na primer hrup, temperatura, osvetljenost ali gluhost, sesljanje ipd. ali okvare opreme, ki jo uporabljamo pri komunikaciji;
- semantične ovire: Gre za pomen besed. Te ovire se nanašajo na različne interpretacije besed, saj ima lahko ista beseda pozitiven ali negativen pomen. Zato je pomembno, da smo pozorni na slabo izbiro besed. Če besed ne uporabljamo ustrezno, z ustreznim pomenom, kršimo slovnična pravila ipd., je zelo verjetno, da nas drugi ne bodo pravilno razumeli;
- psihološke ovire: Povezane so s stališči, prepričanji in vrednotami in so najpogostejši izvor težav v medosebni komunikaciji. So najpogostejši vzrok za težave v komunikaciji. Ti filtri vplivajo na to, kaj rečemo, še preden rečemo, in vplivajo na našo razlago tistega, kar nam povedo drugi.

Slika 5: Kako ovire vplivajo na komunikacijski proces (Dimbleby in Burton 1995, str. 69).



Možina, M. Tavčar in A. N. Kneževič (1995, str. 69–71) pa govorijo o motnjah pri komunikaciji.

Motnje pri pošiljatelju:

- sporočilo je nejasno ali dvoumno oblikovano;
- sporočilo ni primerno kodirano – je površno, neurejeno, predolgo itn.;
- pošiljatelj se ne vživi v prejemnika, v njegovo razmišljanje, vrednote in zanimanja.

Motnje pri prejemniku:

- sporočilo ga ne zanima;
- sporočilo razume tako, kot ustreza njemu;
- sporočilo je preobsežno;
- sporočil je preveč, zato ne more vseh dekodirati;

- v trenutku zaznava druga, zanj pomembnejša sporočila;
- ni osredotočen na sprejemanje sporočila, zato ga razume drugače (ali pa ga sploh ne razume);
- nanj vpliva odnos do pošiljatelja (strah, spoštovanje);
- sporočilo razume drugače in mu pripiše drugačen pomen.

Motnje na komunikacijski poti:

- vse, kar prenaša kanal poleg sporočila, ki ga želi poslati oddajnik (hrup pri telefonskih pogovorih ali v okolju);
- prekinjen komunikacijski kanal (izguba pisma, prekinjena povezava med računalniki);
- število posrednikov (primer igrice telefončki, ko sporočilo s številom udeleženih izgublja pomen ali pa se ta celo popolnoma spremeni).

Motenj v komuniciranju nikoli ne moremo povsem odpraviti, zato je pomembno, da se zavedamo njihovih mogočih izvorov, kot smo jih našli prej, in smo nanje pozorni pri reševanju nesporazumov, ko iščemo njihov vzrok. Za boljše razumevanje lahko uporabimo nekaj strategij, in sicer (Možina idr. 1995, str. 71):

1. Razumevanje

Razumevanje med pošiljateljem in prejemnikom je bistvenega pomena. Če je razumevanje obojestransko, lahko skupaj najdeta motnje v komuniciranju in razjasnita pomen sporočila.

2. Obilnost (redundanca) sporočanja

Sporočilo lahko pošiljatelj ponovi ali pošlje večkrat, zato da se zmanjša vpliv subjektivnih in objektivnih dejavnikov, ki povzročajo motnje pri sprejemanju sporočil. Hkrati pa se je treba zavedati, da ponavljanje obremenjuje komunikacijski kanal, poveča stroške in čas, zato je treba imeti pri ponavljanju sporočila pravo mero.

Ena možnost povečanja obilnosti sporočila je uporaba več medijev ali da je poslano po več komunikacijskih kanalih hkrati. Tako je učinkovitejše, vendar hkrati spet zahtevnejše in/ali dražje. Povratna informacija kot bistveni način preverjanja razumevanja sporočila spet dodatno obremeni komunikacijski kanal, vendar pa je njena vrednost v tem, da omogoči sprotno odpravljanje motenj, zato je treba skrbeti za njeno pridobivanje.

3. Omejevanje sporočila

Tudi omejevanje številnosti in obsega sporočila je učinkovit način obvladovanja motenj pri komuniciranju. Možina idr. (1995, str. 72) govorijo o »odbiranju« sporočil. To pomeni, da tako pošiljatelj kot prejemnik sporočila izbirata, in sicer prvi zato, da ne preobremenjuje komunikacijskih poti in sprejemnika, gospodarnejša je tudi poraba virov, prejemnik pa sporočila »odbira« tako, da sprejme samo tista, ki se mu zdijo pomembna.

Drugi način omejevanja sporočil je njihovo šifriranje, zaradi katerega so boljše izrabljene zmogljivosti komunikacijskih poti, s šifriranjem pa preprečimo prejem sporočila tistim, ki jim ni namenjeno. Dobro šifriranje bolje izkoristi komunikacijsko pot in poveča natančnost komuniciranja, njegova slabost pa je, da je zanj potrebno več časa.

Cilj komuniciranja je prenesti informacijo iz misli ene osebe v misli druge osebe ali več oseb. Komuniciranje je uspešno, če doseže zastavljeni cilj (Možina idr. 1995, str. 19). Mentor in mentoriranec morata uspešno komunicirati, saj lahko samo tako dobro sodelujeta, rešujeta težave in nespo-razume, dobivata nove zamisli ...

4.4 Sklep

Mentorski odnos krepi osebno odpornost, pozitivno samopodobo, vpliva na pričakovanje uspeha pri delu in drugih življenjskih izzivih (Rapuš Pavel in Pyžalski 2008, str. 59). V ospredju sta sicer mentorirančev napredek in razvoj, vendar pa se v tem odnosu razvija tudi mentor. Mentor bolj reflektira

svoje delo, je sprejemljivejši za izzive, izboljšajo se njegove sposobnosti prenosa znanja in spretnosti na druge, dobiva nove zamisli.

Kakovostni mentorski odnosi so pomembni zaradi ohranjanja mentorirancev, udeležencev v procesu, na primer prostovoljcev. Če mentor in prostovoljec dobro sodelujeta, je to motiv, da mentoriranec vztraja v dejavnosti, tudi ko naleti na težave in ovire, saj jih z mentorjevo pomočjo ustrezno in uspešno razrešuje.

Na več mestih smo poudarili pomen zaupanja med mentorjem in mentorirancem za to, da se lahko razvije spodbuden mentorski odnos. Da mentoriranec mentorju začne zaupati, pa mora ta imeti nekatere lastnosti in spretnosti. Pri zadnjih so pomembne predvsem komunikacijske spretnosti, ki so najpomembnejši dejavnik za razvoj uspešnega mentorskega odnosa, se jih je pa treba naučiti ravno tako kot katere koli druge spretnosti, saj se je drugače težko uspešno sporazumevati.

Sklenemo lahko, da je v mentorstvu osrednjega pomena odnos, saj ustvarja možnosti za spremembe in je hkrati temeljni pogoj za kakovost (učnih) izidov in učinkov mentorskega odnosa (Rapuš Pavel 2007, str. 16).

Literatura in viri

- Cohen, N. H. (1995). **Mentoring Adult Learners: A Guide for Educators and Trainers.** Malabar (Florida): Krieger Publishing Company.
- Buiskool, B. J., Broek, S. D., Lakerveld, J. A. van, 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.
- Dimpleby, R., Burton, G. (1995). **More Than Words: An Introduction to Communication.** London, New York: Routledge.
- Eby, T. L., Rhodes, E. J., Allen, T. D. (2010). **Definition and Evolution of Mentoring.** V: Allen, T. D., Eby, L. T. (ur.) The Blackwell handbook of mentoring: a multiple perspectives approach. Malden: Blackwell Publishing.
- **European Mentoring Centre:** <http://www.trainingzone.co.uk/topic/coaching/european-mentoring-centre>, 10. 10. 2013.
- Findeisen, D. (2008). **Kdo je lahko mentor starejšim odraslim?** V: Rapuš Pavel, J., Kobolt, A., Pyžalsk, J. (ur.). *Mentorstvo v zrelem obdobju življenja.* Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Kranjc, A. (1984). **Sodoben razvoj izobraževanja odraslih.** Ljubljana: Zavod za tehnično izobraževanje Ljubljana.
- Kranjc, A. (2012). **Older Adults as a Special Learner Audience.** V: *Andragoška spoznanja*, let. 18, št. 2, str. 25–37.
- Možina, S., Tavčar, M., Kneževič, A. N. (1995). **Poslovno komuniciranje.** Maribor: Založba Obzorja.
- Rapuš Pavel, J. (2007). **Mentorstvo in socialno vključevanje.** V: Rapuš Pavel, J., Dekleva, B., Razpotnik, Š. (ur.) *Modeli mentorstva pri vključevanju ranljivih skupin.* Ljubljana: Pedagoška fakulteta, str. 9–17.

- Rapuš Pavel, J., Pyžalsk, J. (2008). **Mentorstvo kot specifičen odnos, ki prispeva k razvoju posameznika.** V: Rapuš Pavel, J., Kobolt, A., Pyžalsk, J. (ur.). *Mentorstvo v zrelem obdobju življenja.* Ljubljana: Pedagoška fakulteta, str. 56–66.
- 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. http://arhiv.acs.si/publikacije/Studijski_krozki.pdf, 19. 9. 2013.
- Zachary, L. J. (2002). **The Role of Teacher as Mentor.** V: Ross-Gordon, J. M. (ur.). *Contemporary Viewpoints in Teaching Adults Effectively.* San Francisco: Jossey-Bass.

05

SVETOVALNA DEJAVNOST V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH IN PROSTOVOLJSTVO

Jerca Rupert

Andragoški center Slovenije

5.1 Zakaj prostovoljstvo v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih?

V tem poglavju bomo predstavili pomen prostovoljstva v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih, in sicer na primeru dela prostovoljcev v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (krajše tudi središča ISIO – središča za informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih), ki v slovenskem prostoru delujejo že več kot deset let, njihov temeljni namen pa je nuditi odraslim svetovalno podporo pred, med in ob zaključku izobraževanja ali učenja.

Središča ISIO v vseh letih svojega delovanja v sodelovanju z Andragoškim centrom Slovenije **nenehno skrbijo za razvoj svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih, tako da vpeljujejo novosti in izboljšave**, zagotavljajo čim bolj kakovostne svetovalne storitve in zvečujejo dostopnost svetovanja in vseživljenjskega učenja čim širšemu krogu odraslih.

Po prvih letih delovanja so središča ISIO že leta 2004 širila dostopnost svojih storitev z dejavnostmi tudi zunaj sedeža svetovalnega središča na t. i. dislokacijah¹⁷, z razvijanjem mobilne svetovalne službe, krepitvijo

¹⁷ Dislokacije so točke zunaj sedeža svetovalnega središča, v različnih krajih in organizacijah, kjer svetovalci svetujejo po določenem urniku.

partnerstva v svetovalnih omrežjih, pri predstavitvi svetovalne dejavnosti in izobraževanja odraslih z organizacijo dni slovenskih svetovalnih središč¹⁸, strokovnih dogodkov (v zadnjih letih se posvečajo vprašanjem povečevanja dostopnosti svetovanja in izobraževanja posameznim ranljivim skupinam odraslih) idr. Ob vseh teh dejavnostih se je v zadnjih letih dozorela tudi **zamisel, da bi k delu svetovalnih središč za izobraževanje odraslih pritegnili prostovoljce**, saj lahko s svojimi izkušnjami in znanjem pomembno prispevajo k bolj kakovostnemu izpeljevanju različnih nalog v dejavnosti središča ISIO, od informiranja in svetovanja odraslim do drugih strokovnih in organizacijskih nalog.

Prostovoljstvo izboljšuje kakovost življenja, se zavzema za posamezne ljudi in skupine, ki so ogroženi zaradi izključitve iz družbe ali pa to izključitev že doživljajo, ter daje ljudem možnost, da dejavno sodelujejo v družbi. Za prostovoljsko delo se posamezniki odločajo sami, ne da bi zanj pričakovali plačilo ali kakšno drugo gmotno korist. Delo pa lahko opravljajo v dobro drugih ali 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 itn. S takšnim delom pa se v družbi krepi povezanost med ljudmi in solidarnost.

Te značilnosti prostovoljnega dela ne veljajo samo za mlajše prostovoljce, ampak tudi za starejše. **Posebnost oziroma dodana vrednost udeležbe starejših prostovoljcev pri delu pa so njihove življenjske izkušnje in znanje**; v letu 2012, Evropskem letu aktivnega staranja in medgeneracijske solidarnosti, pa sta se kot pomemben del aktivnega staranja izpostavljala polna udeležba starejših v družbenem življenju in dejavno delovanje starejših s prostovoljskim delom.

Koristi sodelovanja starejših v prostovoljstvu se kažejo v družbi, saj ji prispevajo svoje neplačano delo, sami starejši so zaradi prostovoljskega dela bolj zdravi, koristi od tega pa ima tudi država, saj je za bolj zdrave starejše potrebno manj denarja za zdravstveno oskrbo.

V okviru nalog za uresničevanje politike aktivnega staranja so tudi naloge v zvezi z družbenim delovanjem, izobraževanjem odraslih in prostovolj-

¹⁸ Dnevi slovenskih svetovalnih središč potekajo tri dni v tretjem tednu septembra.

stvom starejših¹⁹. Pri tem poudarjamo vidik izmenjave znanja in izkušenj med generacijama, saj se s skupnim delom mlajši učijo od starejših in nasprotno.

Na podlagi vseh teh predlogov in nalog je bil leta 2012 na Andragoškem centru razvit koncept udeležbe starejših prostovoljcev v delu svetovalnih središč za izobraževanje odraslih, pripravljen program njihovega usposabljanja, ki je bil tudi izpeljan, tako da so prostovoljci leta 2013 že lahko delovali kot prostovoljci. V središčih ISIO so za sodelovanje pridobili starejše, ki so v letih pred upokojitvijo delali v izobraževanju (odraslih), saj so izkušnje s tega področja pomembne za lažje vpeljevanje v prostovoljsko delo in njegovo opravljanje.

Potreba po vpeljevanju dela prostovoljcev v delo središč ISIO so se pokazale iz dveh razlogov, in sicer je prvi ta, da se v posameznih obdobjih zmanjšuje obseg financiranja dela vključenih redno zaposlenih svetovalcev, ne zmanjšujejo pa se potrebe po svetovanju, drugi pa je, da tudi prakse drugih držav kažejo, da lahko **prostovoljec** – mlajši upokojenec – **kakovostno dopolni delo redno zaposlenih svetovalcev, z motivacijo za delo v svetovanju in s prenašanjem lastnih izkušenj svetovalcem in odraslim, svetovancem v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, še posebno v tistih obdobjih – mesecih, ko je več potreb po informiranju in svetovanju.**

Preden bomo v tem poglavju predstavili nastanek in delo središč ISIO ter namen in cilje pritegnitve prostovoljcev v dejavnosti središč ISIO, bomo na kratko predstavili še vlogo in pomen prostovoljstva v družbi danes, medgeneracijsko sodelovanje in aktivno staranje, s posebnim poudarkom na pomenu sodelovanja starejših v prostovoljskem delu. Na podlagi izkušenj središč ISIO pišemo tudi o tem, na kaj moramo biti pozorni pri animiranju, pridobivanju starejših odraslih za prostovoljsko delo. V nadaljevanju pa predstavljamo, kako naj bi delo prostovoljcev potekalo – opisane so naloge, ki jih lahko opravljajo prostovoljci, obseg njihovega dela, temeljno usposabljanje in spremljanje njihovega dela. Pri oblikovanju koncepta vključevanja prostovoljcev smo se vseskozi opirali na Zakon o prostovoljstvu in priporočila Slovenske filantropije, posebej o tem piše tudi Primož Jamšek v poglavju Vloga prostovoljstva in prostovoljca danes.

¹⁹ Več na: <http://europa.eu/ey2012/ey2012main.jsp?catId=977&langId=sl>.

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

V Univerzalni deklaraciji o prostovoljstvu, sprejeti leta 2001, je zapisano, da je prostovoljstvo eden temeljnih kamnov civilne družbe, ki oživlja najplemenitejša prizadevanja 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, str. 15) je:

- posamično prostovoljstvo, ko prostovoljec dela v neposrednem odnosu z enim človekom ali posredno dela za enega človeka;
- skupinsko prostovoljstvo, ko prostovoljec 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, str. 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 je lahko 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 itn.

Opredelitev Mednarodnega združenja in Evropskega združenja za prostovoljstvo pa pravi, da je prostovoljsko delo (Mikuš Kos 2009, str. 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 zunanjega pritiska ali prisile;
- dejavnost, za katero ne prejemamo finančne ali kake druge materialne nagrade.

Zaradi vse več prostovoljstva in potreb po urejanju tega področja v Sloveniji je bil pripravljen in leta 2011 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, spodbujanju in razvijanju organiziranega prostovoljstva.

V tem zakonu 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, str. 989). V drugi alineji pa je poudarjeno, da »krepi medsebojno solidarnost ljudi, spodbuja razvoj človeških zmognosti 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, 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 treba 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)

Vse tri opredelitve iz prostovoljstva izključujejo pomoč svojcem, delo, ki je pogojeno z materialno koristjo, delo, ki ni namenjeno splošni družbeni koristi, in delo, ki je predpisano s (pravnimi) predpisi. V ta okvir umestimo tudi delo prostovoljcev v središčih ISIO, saj prostovoljci delujejo zato, da bi pomagali drugim, in to zato, ker sami tako želijo, pri tem pa za svoje delo ne prejmejo 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 na leto**. Poleg tega opredeljuje še prostovoljsko službo, ki je organizirano prostovoljstvo, ki ga prostovoljec opravlja v obsegu najmanj 20 ur na teden in v časovnem obdobju, ki traja najmanj šest mesecev brez presledka (Zakon o prostovoljstvu 2011, str. 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 je tudi pomemben ekonomski prispevek k družbi. Ljudem omogoča, da se angažirajo za dobro ljudi v svoji skupnosti in za dobro celotne skupnosti, mnogim pa ponuja možnost, da tako sodelujejo v družbenem dogajanju.

Prostovoljstvo pomaga pri udeležbi in krepitvi vpliva in moči ljudem iz ranljivih skupin, ki so izključene iz družbe ali jim grozi, da bodo izključene. 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).

Prostovoljno delo postaja v sodobni družbi vedno pomembnejše, zato se je treba truditi za večje priznavanje in vrednotenje tovrstnega dela. 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 petega decembra. Prispevek prostovoljcev h kakovosti življenja je ogrožen. Pozitivni učinki se kažejo tudi 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, omogoča jim tudi osebno rast in pridobitev spoštovanja v skupnosti.

Nujno je, da predstavniki prostovoljcev sodelujejo pri obravnavi in odločanju o socialnih problemih v skupnosti. 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 državna oblast. 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 dejavnosti. Ljudje, ki delujejo kot prostovoljci, razvijajo nove odnose z ljudmi, s katerimi in za katere delajo. Zaradi usposabljanja in pridobivanja izkušenj imajo vedno več znanja in izkušenj, s katerimi lahko znova pomagajo skupnosti. Očitno je, da so koristi prostovoljstva za posameznika in skupnost neločljivo povezane, saj če razvijamo posameznike, s tem razvijamo tudi skupnost.

5.2 Medgeneracijsko sodelovanje in aktivno staranje

Radi bi predstavili **pomen medgeneracijskega sodelovanja in učenja**, ki zagotavljata prenos in izmenjavo znanja in izkušenj ter vzajemno pomoč med generacijami. Medgeneracijsko sodelovanje je potrebno, saj je življenjska doba vse daljša, obenem pa rodnost upada. Zato se deleži posameznih generacij spreminjajo in to vpliva tudi na spremembe odnosov med generacijami. Spremembe postajajo tako obsežne, da je njihov vpliv opazen celo na veliko področjih družbenega in gospodarskega življenja. Po podatkih Eurostata (2011a, str. 7) je bilo v Evropi (EU 27) leta 2010 več kot 87 milijonov oseb, starih 65 let ali več, to je znašalo 17,4 odstotka celotnega prebivalstva. Za primerjavo, leta 1985 je bilo v tej starostni skupini 59,3 milijona toliko starih prebivalcev, kar je znašalo 12,8 odstotka celotnega prebivalstva.

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

Medgeneracijsko sodelovanje je koristno za celotno družbo, hkrati pa je pomembna sestavina kakovostnega staranja. Staranje je vseživljenjski proces, pomembna dejavnika kakovosti življenja starejših pa nista samo

učinkovit pokojninski in zdravstveni sistem, ampak tudi spodbude in možnosti za udeležbo v vseživljenjskem učenju, še širše pa odnos družbe do starejših in starosti na sploh. Starostniki so po mnenju nekaterih breme za ljudi, ki so delovno aktivni, vendar pa so lahko njihovo znanje in izkušnje mlajšim v veliko pomoč.

Aktivno staranje ne pomeni boljše kakovosti življenja samo za starejše, temveč tudi za mlajše. **Pri aktivnem staranju gre za sodelovanje starejših v družbenem življenju, delovna mesta zanje, možnosti za čim daljše samostojno življenje in navsezadnje tudi sodelovanje v prostovoljskem delu.**

Lloyd (2008, str. 5) meni, da so pozitivni medgeneracijski odnosi najpomembnejši dejavnik za prenos in izmenjavo človeškega kapitala, življenjskih spretnosti, kulture, vrednot in znanja v družbi. Medgeneracijsko učenje ni nov pojav. V družinah že stoletja pomeni priložnost za prenašanje znanja, spretnosti, 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 enkratnosti družine (Hoff, v Newman in Hatton-Yeo 2008).

Granville (2002) meni, da so ekonomske in družbene spremembe zaradi spremenjenih družinskih vzorcev povzročile zmanjšanje »pozitivnega stika« med različnimi generacijami, posebno 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. Te družbene spremembe so zvečale zanimanje za ukrepe, ki bi okrepili medgeneracijske stike, saj pozitivni stiki med generacijami vodijo do prepoznavanja skupnih točk, zmanjšanja ageizma²⁰, povečanja števila pozitivnih mnenj, boljših kognitivnih sposobnosti in manjših občutkov strahu (Lloyd 2008, str. 9–10).

²⁰ Ageizem je diskriminacija starostnih skupin; je neke vrste lustracija, ker izloča osebo iz družbenega življenja zaradi koledarske starosti. Starejši ljudje so tako strpani v enotno skupino, ki jim je predpisana enaka družbena vloga (Pečjak 1998, str. 67).

Danes je medgeneracijsko sožitje nujno za premagovanje posledic demografskih sprememb. Newman in Kaplan (v Boström 2002, str. 512) poudarjata, da je medgeneracijsko učenje nujno dvosmerni proces prenosa znanja, ki poteka z odraslih na otroke in nasprotno. Kaplan (prav tam) sicer medgeneracijsko sodelovanje opredeljuje kot dejavnosti, dogodke in programe, ki povečujejo sodelovanje, interakcijo ali izmenjavo med starejšimi od 61 let in mlajšimi od 21 let. Ta definicija je v našem primeru preozka, saj v delu središč ISIO mlajši upokojenci kot prostovoljci sodelujejo s strokovnimi delavci, ki delajo v središčih ISIO. 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 ima različne pojavne oblike. Lahko gre za druženje, učenje, pomoč ene generacije drugi, ustvarjanje, ohranjanje in širjenje socialne mreže. Gre tudi za materialno varnost in ohranjanje kulturne dediščine. (Kralj 2009). V zadnjih petintridesetih letih so bili oblikovani medgeneracijski programi, ki zajemajo starejše in mlajše osebe v nedružinskih medgeneracijskih učnih izkušnjah (Newman in Hatton-Yeo 2008). Ti programi ponujajo skupne vsebine vsem generacijam in so učinkovit mehanizem za povezovanje, medgeneracijsko solidarnost in odpravljanje predsodkov do starosti. Je pa to ena zahtevnejših nalog, saj zahteva veliko zavestnega truda in ustvarjalnih rešitev v miselnosti ljudi, družbeni organiziranosti in na materialnem področju (Ramovš 2003, str. 50).

Naj sklenemo z mislijo A. Ostrman in J. Sužnik (2009, str. 54), ki pravita, da: »Medgeneracijsko sodelovanje za vse sodelujoče pomeni novo, boljše 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.«

5.3 Prostovoljsko delo kot način aktivnega staranja

O udeležbi starejših v prostovoljskem delu so izoblikovane različne teorije. **Tri različne teorije** – človeškega kapitala, teorija izmenjave in teorija družbenih virov – **razlagajo sodelovanje v prostovoljski dejavnosti na podlagi starosti**, o sodelovanju starejših odraslih v prostovoljstvu pa pravijo²¹ (Wilson 2000, str. 219–226):

- **Teorija racionalne izbire**, tudi teorija človeškega kapitala, trdi, da se sodelovanje v prostovoljstvu poveča z upokojitvijo, ker imajo ljudje takrat več prostega časa, saj je prostovoljstvo pojmovano kot dejavnost, s katero človek nekaj ustvarja.
- **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 toliko večji, kolikor manjša je družbena integracija po umiku z delovnega področja.

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 odločajo za prostovoljstvo, se razlikujejo, tako kot se razlikujejo starejši med seboj. Starejši se za prostovoljstvo odločajo zaradi osebnih pa tudi iz altruističnih razlogov, čeprav mnogi pravijo, da sodelujejo zaradi neposredne prošnje za pomoč (Davis Smith 2000, str. 93).

²¹ Več v: Wilson, J. (2000). Volunteering. Annual Review of Sociology, 26, str. 215–240.

Pri razmisleku o udeležbi starejših odraslih v prostovoljstvu je treba upoštevati tudi mogoče ovire, ki jih lahko odvrnejo od tega, da bi se odločili za prostovoljstvo. Davis Smith (2000, str. 93) kot mogoče ovire našteva:

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

Dejavnike za pogostejše sodelovanje starejših v prostovoljskem delu lahko razdelimo na štiri skupine, in sicer (Rutherford 2006, str. 8–9):

- **boljši gmotni položaj** – zdajšnje generacije starejših so bogatejše kot tiste v preteklosti, a to seveda ne velja za vse;
- **zdravje** – zdravje ljudi se na splošno izboljšuje; da so starejši ljudje bolehní, slabega telesnega in duševnega zdravja, pa je samo predsodek, saj ostanejo številni zdravi in dejavni še v pozni starosti;
- **družbene razmere** – možnosti za udeležbo v prostovoljstvu se povečajo, če človek dlje časa živi v isti soški in ima močnejše družbene vezi. Skrb za druge družinske člane (partnerja, vnuke) pomembno zmanjšuje prostovoljsko dejavnost. Če pa starejši živijo sami, so večje možnosti tudi za osamljenost, zato lahko udeležba osamljenih starejših ljudi v prostovoljstvu koristi organizacijam in prostovoljcem samim;
- **spol** – ker živijo ženske dlje kot moški, delež žensk narašča s starostno skupino. Ženske so že tradicionalno bolj udeležene v prostovoljstvu kot moški, zato je tudi med starejšimi več prostovoljk.

Ne smemo misliti, da je starejše odrasle lahko prepričati, da se odločijo za prostovoljsko delo. Raziskave (Hirsch 2000) kažejo, da ljudje z upokojitvijo raje več časa namenijo prostočasnim dejavnostim, kot je gledanje televizije, in konjičkom, kot pa da bi se lotili česa novega.

Poleg tega imajo danes starejši več možnosti kot kdaj koli prej, saj lahko potujejo, se izražajo in se udeležujejo različnih priložnosti. 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 sodelovanju v prostovoljskih dejavnostih omejujejo tudi zdravstvene težave. Zaradi boljšega zdravja številni tudi po upokojitvi opravljajo še kakšno plačano delo, nekateri zaradi denarja, drugi pa (tudi) zato, ker uživajo v delu, družabnih stikih, zaradi strukturiranosti življenja in občutka vrednosti, ki jim ga to daje.

Najpomembnejši razlogi, zakaj v delo (nevladnih) organizacij pritegniti starejše prostovoljce, so (Doing Good Well ... 2007, str. 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 lahko opravljajo prostovoljsko delo po službi ali ob koncu tedna;
- **ker imajo spretnosti** – Številne starejše osebe imajo veliko delovnih izkušenj. Njihove spretnosti, znanje in zrelost so za organizacijo prednost: od vodenja poslovnih knjig do trženja, zbiranja denarja in javnega nastopanja. Njihove spretnosti lahko izrabimo takoj, poprejšnje 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 svetovanci, ki so starejši;
- **ker jih stvari zanimajo** – Starejši prostovoljci z dobro razvitimi osebnimi interesi se pogosto odločajo za prostovoljsko delo na področju, ki jih zanima. To so lahko priložnosti (npr. branje, kuhanje, glasba, šport) in delovne spretnosti (npr. 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, kar zadeva denar, ampak tudi telesno oviranost;

- **pripadajo mrežam**, ki lahko prinesejo več donacij in prostovoljcev – Tisti, ki jim bo izkušnja prostovoljstva všeč, bodo lahko k sodelovanju pritegnili še druge.

V okviru projekta SHARE – The Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (Raziskava o zdravju, staranju in upokojevanju v Evropi), ki je potekala v dvajsetih evropskih državah in Izraelu, ugotavljajo, kako živijo starejši od 50 let. Na podlagi teh podatkov sta Erlinghagen in Hank (2005) primerjala udeležенost starejših v prostovoljskem delu. Ugotovila sta, da je prostovoljstvo med starejšimi precej pogosto, najpogostejša motiva pa sta početi nekaj koristnega in veselje, ki ga prinaša prostovoljsko delo. Vendar so med državami opazne razlike. Delež prostovoljskega dela je večji 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 prostovoljke pogostejše ženske. Poudarila sta tudi, da nastajajo med državami velike razlike v starosti prostovoljcev, saj v severnih državah od 12 do 13 odstotkov 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 zajeta, je pa po podatkih Slovenske filantropije prostovoljsko delo starejših od 50 let pri nas precej razširjeno, čeprav so prostovoljci pogostejše ljudje, starejši od 60 let. Raziskava o prostovoljstvu, ki jo je izpeljala Slovenska filantropija, je pokazala, da je leta 2008 v sektorju Oskrba sodelovalo 9012 starejših prostovoljcev. Po podatkih Evropske komisije (2011) pa naj bi število starejših prostovoljcev naraščalo, še posebno v skupinah, ki delujejo v korist skupnosti, in v skupinah za samopomoč. V Sloveniji je največ starejših prostovoljcev v društvih upokojencev, veliko pa jih je tudi v organizacijah, kot so Rdeči križ, Karitas, lokalna društva, združenja in zveze.

5.4 Pridobivanje starejših prostovoljcev za prostovoljsko delo

Urh, Dolžan Eržen, Bogataj in Cepin (2012, str. 55–57) menijo, da je osebni stik najuspešnejši za pridobivanje ljudi. Druge, lahko samostojne ali 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 središču ISIO, in kako se pridruži: plakati, na katerih je lahko poglobitno sporočilo tudi slikovno, 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 lahko zainteresirani dobijo dodatne informacije.

Pri udeležbi starejših odraslih v prostovoljstvu moramo biti pozorni na njihove posebne potrebe, motive in cilje. Na odločitev starejših odraslih za prostovoljsko delo lahko vpliva več dejavnikov. To so:

- da je videti namen privlačen,
- kako oglaševati pomoč,
- iskanje prostovoljcev po drugih organizacijah,
- pomen navezovanja stika z ljudmi, preden se upokojijo (Rutherford 2006, str. 12).

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

Pri drugem dejavniku je treba opozoriti, da se je za najuspešnejše oglaševanje katere koli dejavnosti najboljše izkazal način »od ust do ust«, to pomeni, da tisti, ki že delujejo kot prostovoljci, pripovedujejo drugim o svojih izkušnjah in jih tako pritegnejo. Kot uspešen način pridobivanja novih prostovoljcev med starejšimi se je izkazala tudi uporaba nove

tehnologije, saj je med uporabniki interneta vse več starejših: leta 2011 je bilo med osebami, starimi od 55 do 74 let, rednih uporabnikov računalnika 33 odstotkov, rednih uporabnikov interneta pa 29 odstotkov²².

Navezovanje stikov po organizacijah, kjer se zbirajo starejši, nam lahko močno olajša stik z morebitnimi starejšimi prostovoljci. Na Univerzi za tretje življenjsko obdobje se zbirajo učeči se upokojenci, v domovih za ostarele lahko skušamo pritegniti tiste, ki so še vitalni in želijo sodelovati v novi dejavnosti; lahko navežemo stik tudi z dnevnimi centri aktivnosti za starejše. Seveda je pred tem vedno treba obvestiti in pridobiti soglasje vodstva teh organizacij.

Navezovanje stika s prihodnjimi upokojenci bi bilo olajšano, če bi se v slovenskih podjetjih izvajalo predupokojitveno izobraževanje. Žal pri nas tovrstno izobraževanje ni pogosto. Prvi predupokojitveni program v Sloveniji sta leta 1998 začela pripravljati Gerontološko društvo Slovenije in Društvo za izobraževanje starejših odraslih v sodelovanju z Zavodom za odprto družbo (Kranjc 1999, v Kump in Jelenc Krašovec 2005, str. 247–248). Na spletu lahko zasledite organizacijo predupokojitvenih seminarjev v okviru Slovenske vojske²³ in Gospodarske zbornice²⁴, uvrščeno pa je tudi v vsebine študijskih dejavnosti Univerze za tretje življenjsko obdobje v Ljubljani (Kump in Jelenc Krašovec 2005, str. 246). Sicer pa je možnost prostovoljskega dela ena od vsebin, ki vsekakor sodijo v ta program.

Za prostovoljsko delo v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih na splošno in v dejavnosti središč ISIO lahko pridobivamo prostovoljce v okviru različnih programov za starejše odrasle, tako da jim osebno predstavimo možnosti prostovoljskega dela v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih. Še posebej pri predstavitvi dejavnosti središč ISIO je pomembno poudariti, da ponujajo vsem odraslim brezplačno pomoč pri njihovem izobraževanju in učenju.

Za pridobivanje novih prostovoljcem lahko pripravimo letake, lahko tudi plakate, ki jih razdelimo in obesimo v izobraževalnih organizacijah za odrasle. Strokovni delavci, ki so zadolženi za pridobivanje novih prostovolj-

²² http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=4384, 3. 9. 2012.

²³ <http://dk.mors.si/Dokument.php?id=240>, 3. 9. 2012.

²⁴ http://www.gzs.si/slo/skupne_naloge/knjigarna_gzs/glas_gospodarstva/arhiv/letnik_1996/5350, 3. 9. 2012.

cev, naj o tem osebno ali pisno obvestijo tudi druge partnerske organizacije in jih prosijo za pomoč pri razdeljevanju gradiva in širjenju informacij ter zbiranju prijav za prostovoljsko delo.

Po koncu zbiranja prijav je med potencialnimi prostovoljci treba presoditi, ali ustrezajo merilom za prostovoljca v svetovalni dejavnosti. Pomembno je, da podatke, ki so pomembni za opravljanje prostovoljskega dela, od kandidatov pridobijo v osebni pogovoru, ki lahko poteka po vnaprej pripravljenem opomniku. Zaželeno je, da imajo kandidati znanje in izkušnje s svetovanjem (v izobraževanju odraslih) ter poprejšnje izkušnje s svetovanjem. Poleg tega pa je zaželeno, da imajo tudi znanja za uporabo microsoft office (word, excel, outlook, powerpoint), elektronske pošte in internetnih brskalnikov, saj so baze podatkov in pripomočki za svetovalno dejavnost danes lažje dostopni prek različnih kanalov informacijsko-komunikacijske tehnologije.

Ko navežemo stik s potencialnim prostovoljci, je pomembno, da smo jim na voljo za dodatna vprašanja, naj bo to osebno, po telefonu ali elektronski pošti. Dobro je, da poteka prvo srečanje v neformalnem, a vendar profesionalnem ozračju. **Najprej skušajmo ugotoviti, kaj so motivi prihodnjega prostovoljca ter kakšni so njegovo znanje in spretnosti.** Z njim se moramo pogovoriti tudi o mogočih ovirah, zaradi katerih ne bi mogel sodelovati, in o tem, kako bi jih lahko obojestransko reševali. Prihodnjemu prostovoljcu je treba predstaviti vsebino dela, ki ga bo opravljal, potek temeljnega usposabljanja in vsebino dogovora o prostovoljskem delu. Podrobneje pa se o vsem dogovorimo, ko sklepamo dogovor o prostovoljskem delu. Na tem mestu naj opozorimo še na to, kako pomembno je, da poleg prostovoljčevih motivov odkrivamo tudi potrebe in jih skušamo, medtem ko dela, tudi zadovoljevati, saj je to eden od načinov, da se prostovoljcu oddolžimo za njegovo prostovoljsko delo.

Literatura in viri

- 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, november 2002, Vol. 21, Issue 6, p. 510–524.
- 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.
- **Doing Good Well: Engaging Senior Volunteers: A Guide for Non-profit Organisations.** (2007). Singapore: National Volunteer & Philanthropy Centre.
- 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.
- Evropska komisija, Eurostat (2011a). **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.
- Evropska komisija, Eurostat (2011b). **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.
- 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>, 23. 8. 2012.
- 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.

- Kralj, A. (2009). **Medgeneracijsko povezovanje**. http://www.ventilatorbesed.com/?opcija=kom_clanki&oce=64&id=176, 21. 8. 2012.
- Kump, S., Jelenc Krašovec, S. (2005). **Izobraževanje – možni dejavnik krepitve moči in vpliva starejših odraslih**. Družboslovne razprave, XXI (2005), 49/50, str. 243–261. <http://dk.fdv.uni-lj.si/dr/dr49-50KumpJelenc-Krasovec.PDF>, 3. 9. 2012.
- 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.
- Mikuš Kos, A. (2009). **Prostovoljsko delo – človeški resurs in socialni kapital**. V: Izbrani prispevki slovenskih kongresov prostovoljstva od leta 2003 do 2008. Ljubljana: Slovenska filantropija, str. 90–97. http://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/publikacije/Kongresi_Slovenske_Filantropije_4-6.pdf, 18. 7. 2012.
- 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_ll.pdf, 23. 8. 2012.
- Ostrman, A., Sužnik, J. (2009). **Medgeneracijsko sodelovanje**. V: Izbrani prispevki slovenskih kongresov prostovoljstva od leta 2003 do 2008. Ljubljana: Slovenska filantropija, str. 52–54. http://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/publikacije/Kongresi_Slovenske_Filantropije_4-6.pdf, 18. 7. 2012.
- **Prostovoljstvo.org**: <http://www.prostovoljstvo.org/>, 14. 6. 2012.
- Ramovš, J. (2003). **Kakovostna starost. Socialna gerontologija in gerontagogika**. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje.
- 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.

- 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.
- **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.
- **Univerzalna deklaracija o prostovoljstvu** (Universal Declaration on Volunteering). <http://www.iave.org/content/universal-declaration-volunteering>, 24. 8. 2012.
- 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.
- Wilson, J. (2000). **Volunteering**. *Annual Review of Sociology*, 26, str. 215–240.
- **Zakon o prostovoljstvu**. (2011). Uradni list R Slovenije št. 10, str. 889–997.

06

IZKUŠNJE SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH Z VKLJUČITVIJO PROSTOVOLJCEV V NJIHOVO DELO

Jerca Rupert

Andragoški center Slovenije

Najprej bomo opisali koncept delovanja svetovalnih središč za izobraževanje odraslih (središč ISIO) v Sloveniji, nato pa opredelili vlogo in pomen uvrstitve prostovoljskega dela v dejavnost središč ISIO. Vsebina in način dela središč ISIO opredeljujeta tudi mogoče načine in vsebino dela prostovoljcev v njihovi dejavnosti, pri čemer so izhodišče tudi opredelitve, ki jih določa Zakon o prostovoljstvu (2011).

6.1 Koncept delovanja svetovalnih središč za izobraževanje odraslih (središč ISIO)

Koncept dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih (središča ISIO) je nastajal na Andragoškem centru Slovenije konec devetdesetih let, v sklopu projekta Informativno-svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih (projekta ISIO). Središča ISIO so nastala zaradi vse večjih potreb odraslih po informacijah in svetovalni podpori za udeležbo in uspešnost v vseživljenjskem učenju. Tako je ob proučitvi izkušenj drugih evropskih

držav (zlasti Anglije in Irske) nastala zamisel, da se v vsaki regiji ustanovi eno svetovalno središče za izobraževanje odraslih, 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 takratno 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 štirinajst svetovalnih središč za izobraževanje odraslih, ki so delovala po enotnem konceptu ter upoštevala potrebe in posebnosti regionalnih in lokalnih okolij.²⁵ (Vilič Klenovšek 2011, str. 35)

Svetovalna dejavnost v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (središčih ISIO) 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.

Na ravni zagotavljanja svetovalne podpore posamezniku pa so v delu svetovalnih središč poglavitni tile trije cilji:

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

²⁵ V letih 2008–2013 je delovalo vseh štirinajst svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v sklopu dejavnosti štirinajstih centrov vseživljenjskega učenja. Središča ISIO so v tem obdobju delovala tudi zunaj sedeža, na t. i. dislokacijah v več kot šestdesetih različnih krajih in organizacijah v Sloveniji. Njihovo dejavnost sta financirala Evropski socialni sklad (85 odstotkov) in Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport (15 odstotkov).

Središča ISIO zagotavljajo odraslim:

- **brezplačno, nepristransko, zaupno, celostno** ter **kakovostno** informiranje in svetovanje pri njihovem izobraževanju in učenju;²⁶
- informiranje in svetovanje **pred udeležbo v izobraževanju** (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 središčih ISIO svetovalci 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 tale temeljna načela:

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

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

²⁶ Središča ISIO 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, v katerih so manj izobraženi in izobraževalno manj dejavni odrasli. Tako se vsako središče ISIO 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: na primer starejšim odraslim, brezposelnim ženskam, mlajšim odraslim – osipnikom, manj izobraženim zaposlenim, Romom idr.

- **informiranje:** pomeni dajanje ali posredovanje informacij in je edina zvrst, ki jo lahko uporabljamo samostojno, saj za rešitev svetovančeve težave ni potrebna zahtevnejša zvrst svetovalne pomoči;
- **nasvetovanje:** nasvet je enkratna ali večkratna krajša pomoč svetovancu, ki poleg dajanja ali posredovanja informacije in podatkov zajema tudi razlago in/ali ustrezna pojasnila, s katerimi pomagamo osebi, da reši svoj problem;
- **svetovanje:** ni enkratno, temveč celosten in sestavljen proces, ki zahteva in omogoča obravnavanje več različnih vprašanj ter je usmerjeno h krepitvi svetovančevih lastnih moči za reševanje njegovih problemov; svetovalci uporabljajo nedirektivni prijem, med njim in svetovancem pa se ustvari intenziven stik; s svetovanjem lahko rešujemo vsakdanje težave, ne pa bolezenskih stanj ali čisto vseh težav (Jelenc Krašovec in Jelenc 2003, str. 56–60).

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.²⁷

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

- **pred udeležbo v izobraževanju in učenju:** odkrivanje posameznikovih potreb po izobraževanju in učenju, analiza dotedanje izobraževalne poti posameznika, motiviranje za udeležbo v izobraževanju, predstavljanje izobraževalnih programov, predstavljanje izobraževalnih organizacij in možnosti financiranja izobraževanja, predstavljanje, kaj lahko novo znanje pomeni z vidika razvoja posameznikove delovne ali osebne poti, pomoč pri opredelitvi ciljev in poti izobraževanja ipd.;
- **med potekom izobraževanja:** pomoč pri načrtovanju in organiziranju učenja, pomoč pri razvijanju učinkovitih strategij učenja, pomoč

²⁷ Več v: Vilič Klenovšek, T., Klemenčič, S. (2002). Svetovanje v izobraževanju odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije, str. 30–33.

pri pripravi in spremljanju individualnega izobraževalnega načrta, pomoč pri vrednotenju že pridobljenih strategij učenja, pomoč pri premagovanju učnih težav, pomoč pri pripravi in povezava znanja in izkušenj, pomoč pri sprotnem vrednotenju napredka v izobraževanju ipd.;

- **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.

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 poglobitni 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, ki se pogosteje soočajo z različnimi oblikami ovir pri vključevanju v izobraževanje in učenje. Dostopnost je omogočena tako, da so storitve brezplačne, svetovalna dejavnost organizirana časovno primerno za različne uporabnike, je geografsko dostopna vsemu prebivalstvu, informiranje in predstavitev omogočata obveščenost in s tem dostopnost različnim uporabnikom. (Vilič Klenovšek idr. 2007)

Temu namenjajo svetovalna središča pozornost tudi pri predstavljanju svojih storitev, saj skušajo s posebnimi prijemi pritegniti tudi odrasle, ki se izobraževanja ne udeležujejo (toliko). Pri spremljanju dela je opazno nenehno naraščanje števila svetovancev: leta 2012 je bilo že 21.455 individualnih in 546 skupinskih storitev, to pomeni, da so svoje storitve v svetovalnih središčih ponujali skupaj več kot 29.000 odraslim.

6.2 Načini izpeljevanja svetovalnega procesa v središčih ISIO

Središča ISIO čim večjo dostopnost svojih storitev zagotavljajo na različne načine, in sicer tako da:

- nudijo informiranje in svetovanje **osebno, po telefonu, pisno, po spletu ali elektronski pošti**;
- nudijo **individualno in skupinsko svetovanje**;
- nudijo informiranje in svetovanje tudi **zunaj sedeža središča**, na več kot 50 lokacijah v manjših krajih (t. i. dislokacijah) in s tem omogočajo dostop do storitev manj mobilnim skupinam prebivalstva;
- imajo vzpostavljeno **mobilno svetovalno službo**, to pomeni, da gre svetovalec k svetovancem, ko ga ti potrebujejo, torej takrat ko je znana potreba po svetovanju;
- nudijo **svetovanje na delovnem mestu**, to pomeni, da zaposlenim nudijo informiranje in svetovanje glede njihovega izobraževanja, učenja in razvoja kariere na njihovem delovnem mestu, med delovnim časom.

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 središčih ISIO individualno, navzoča sta samo svetovanec in svetovalec, svetovalec pa lahko odraslemu prilagodi način obravnave in vodenja svetovanja 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, svetovalec se lažje in temeljiteje posveti posamezniku in izhaja iz njegovih konkretnih okoliščin, mu pomaga odkriti njegove potrebe ter 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 (Rupert 2011, str. 65–66).

Pri **skupinskem svetovanju** 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 (prav tam).

6.3 Znanje in kompetence, ki jih mora imeti svetovalec v izobraževanju odraslih in središčih ISIO

Za kakovostno svetovanje v izobraževanju odraslih so potrebni ustrezno znanje in izkušnje. Tudi od prostovoljcev, ki sodelujejo v delu središč ISIO, se pričakuje, da so med delovno kariero delovali v svetovanju in/ali izobraževanju (odraslih), saj so znanje in spretnosti s tega področja njihova prednost. Pomembno je, da svetovalec v izobraževanju odraslih pozna (Vilič Klenovšek 2011, str. 55):

- procese učenja odraslih,
- sodobna spoznanja o učenju odraslih,
- sodobna spoznanja o motivih za učenje,
- kako jih pri odraslem 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 (Buiskool, Broek, van Lakerveld, Zarifis in Osborne 2010)²⁸, ki opredeljuje trinajst

²⁸ Več o omenjeni študiji in kompetencah izobraževalca odraslih v vlogi svetovalca v: Vilič Klenovšek, T. (2011). Izobraževalec odraslih kot svetovalec. V: Vilič Klenovšek, T. in Rupert, J. (ur.). Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije, str. 49–60.

sklopov vrst temeljnih nalog, ki jih opravljajo sodobni izobraževalci odraslih, generične kompetence, ki jih izobraževalci odraslih potrebujejo za to, in specifične kompetence. Med trinajstimi sklopi nalog je peti sklop nalog opredeljen kot sklop nalog svetovanja. V isti študiji so za svetovalca opredeljeni tudi znanje, spretnosti in lastnosti, ki jih mora imeti. (Prav tam)

Vidimo, da morajo imeti svetovalci teoretično znanje iz izobraževanja in učenja odraslih in drugih vidikov delovanja sistema izobraževanja odraslih pa tudi praktične spretnosti vodenja kakovostnega svetovanja. 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, str. 59–60).

Našteto je bilo izhodišče pri načrtovanju temeljnega usposabljanja prostovoljcev, ki sodelujejo pri delu svetovalnih središč, zato da jim omogoča osvežitev nekaterih vrst znanja in/ali pridobitev ter razvoj novega znanja, spretnosti in kompetenc za čim uspešnejše sodelovanje pri delu.

6.4 Naloge svetovalcev v središčih ISIO

S stališča vključevanja prostovoljcev v delo središč ISIO je pomembno, da so opredeljeni sklopi nalog, ki jih opravljajo svetovalci v središčih ISIO, saj sodelujejo v teh nalogah in jih s svojim znanjem in izkušnjami nadgrajujejo.

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 bolj kakovostno in učinkovitejše svetovalno pa tudi izobraževalno delo. 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 samoevalvaciji²⁹; načrtovanje promocijskih dejavnosti in drugih strokovnih dogodkov, povezanih s svetovalno dejavnostjo;
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 orodja, razvoj baz podatkov, razvoj promocijskega gradiva idr.;
3. **priprava na svetovalno delo:** še posebno, kadar gre za naročene svetovance, je pomembno, da se svetovalec vnaprej pripravi; sicer pa neposredna priprava vedno zajema tudi »psihološko« pripravo na začetek dobre svetovalne komunikacije in vodenje svetovanja;
4. **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 svetovanca, da načrtuje tudi večkratna srečanja, če je to potrebno;

²⁹ 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, zunanja evalvacija in samoevalvacija. Nosilec samoevalvacije je svetovalno središče. (Možina idr. 2009)

- 5. usklajevanje in povezovanje z organizacijami v mreži:** kakovost in učinkovitost svetovalnega dela se lažje zagotavlja s povezovanjem različnih organizacij, ki delujejo v izobraževanju 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 doslej še neprepoznanimi potrebami, vplivali na razvoj novih vsebin in ustreznih okoliščin 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).

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 naj bi sodelovali v vseh sklopih nalog, če je to potrebno.

6.5 Partnerska mreža v dejavnosti središč ISIO

Še en vidik dejavnosti središč ISIO je pomemben, in sicer razvijanje partnerske mreže različnih organizacij v regiji, kjer deluje središče ISIO, zato da se uresničuje drugi cilj v njihovi dejavnosti: 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. **(Starejši odrasli kot) prostovoljci v središčih ISIO lahko pomembno prispevajo k nadgrajevanju sodelovanja s strokovnimi in strateškimi partnerji v mrežah središč ISIO**, zato v nadaljevanju predstavljamo način povezovanja partnerjev v dejavnosti središč ISIO.

S povezovanjem čim več ponudnikov izobraževalnih in svetovalnih storitev v lokalnem okolju želijo 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 deluje formalizirano. Cilji, vsebina in način delovanja lokalne svetovalne mreže so določeni s konceptom (modelom) delovanja svetovalnega središča za izobraževanje odraslih. (Klemenčič, Vilič Klenovšek 2000)

Poglavitne nosilke razvoja informativno-svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih so izobraževalne organizacije za odrasle. Poleg njih opravljajo v lokalnem okolju v sklopu svoje dejavnosti neke 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 ponujajo odraslim različne oblike pomoči, da se v življenju laže znajdejo in laže zadostijo nekaterim osebnim potrebam, ter oblike pomoči, ki odraslim pomagajo, da rešujejo probleme, ki lahko vplivajo tudi na njihovo 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 o teh vprašanjih in njihovo reševanje. 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 – svetovalnega središča in drugih ustanov, lahko:

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

S tem namenom se ob središču ISIO oblikuje tudi lokalno svetovalno omrežje. V omrežju se združujejo izobraževalne in druge ustanove, ki opravljajo različne izobraževalne in svetovalne storitve, ali pa 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, razvrščamo vse partnerje v svetovalnem omrežju v dve skupini: strateški partnerji in strokovni partnerji.

Strateški partnerji odločajo o strategijah razvoja lokalnega okolja, sodelujejo pri načrtovanju in izpeljevanju politike razvoja človeških virov v lokalnem okolju, predstavljajo delodajalce ali delojemalce, se ukvarjajo s ciljnimi skupinami, ki so pogoste odjemalke svetovalnih storitev, imajo velik strokovni ugled. Ustanova ali organizacija, ki se strinja z načeli združevanja v lokalno svetovalno omrežje in sprejema v njem vlogo strateške partnerice, podpiše Dogovor o oblikovanju in razvijanju lokalnega svetovalnega omrežja in tako 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 ali storitve.

Za dobro sodelovanje svetovalnega središča s partnerji je potreben ne-nehen stik. Strateški partnerji središč ISIO so povezani v strateški svet, središče ISIO pa mora vsaj enkrat na leto skupaj s strateškimi partnerji preveriti svoje načrte in ovrednotiti svoje delo. Strokovni partnerji središča ISIO so povezani v strokovni aktiv, ki sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča. Središče ISIO mora strokovne partnerje pritegniti v svetovanje, če je to v skladu s svetovančevimi potrebami, se odzivati na potrebe partnerjev za izpeljavo svetovanja in biti pobudnik skupnih dejavnosti v strokovnem omrežju.

6.6 Pritegnitev prostovoljcev v delo središč ISIO

Razlogov za uvrščanje prostovoljskega dela v dejavnost središč ISIO je več. Posebno želimo poudariti, da smo se na začetku vpeljevanja prostovoljstva v delo svetovalnih središč odločili, da pritegnemo v to delo najprej starejše odrasle. Prednosti sodelovanja starejših odraslih v prostovoljstvu so med drugim te, da imajo mnogi čas, bogato znanje in izkušnje ter čutijo radovednost in željo po pomoči, številni pa željo biti dejavni tudi v tretjem življenjskem obdobju. Leta 2012 se je zamisel o pritegnitvi starejših prostovoljcev v delo središč ISIO ujela še z Evropskim letom aktivnega staranja in medgeneracijske solidarnosti³⁰.

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

Tako smo na primer leta 2010, tedaj 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 pripravijo strokovne dogodke na to temo, tej temi pa smo namenili tudi dve delavnici nadaljnjega usposabljanja delujočih svetovalcev, za kateri sta prispevala denar Evropski socialni sklad in Ministr-

³⁰ Glej: <http://www.mlad.si/novica/607-2012-Evropsko-leto-aktivnega-staranja-in-medgeneracijske-solidarnosti>.

stvo za šolstvo in šport. Leta 2011 je sledilo Evropsko leto prostovoljstva, leta 2012 pa Evropsko leto aktivnega staranja in medgeneracijske solidarnosti. Tako smo dobili zamisel, da bi obe temi povezali v eni nalogi, in sicer s pritegnitvijo prostovoljcev – mlajših upokojencev, ki so prej delali v izobraževanju (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). To vidimo kot vzajemni odnos, ko tudi mlajši delijo svoje znanje in izkušnje s starejšimi.

Starejši imajo ogromno znanja in izkušenj, ki jih lahko prenašajo na mlajše sodelavce, jih kot mentorji vpeljujejo v delo, jim pomagajo pridobivati kompetence, potrebne za posamezna delovna mesta, hkrati pa od mlajših sodelavcev lahko pridobivajo novo znanje in izkušnje, potrebne za opravljanje del, na primer s področja informacijsko-komunikacijske tehnologije. Kot že rečeno, prostovoljci v središčih ISIO so mlajši upokojenci z izkušnjami iz izobraževanja (odraslih), saj so za delo v svetovalnem središču potrebne nekatere kompetence oziroma znanje, o katerih smo pisali že prej.

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

Že prej smo navedli, je po 7. členu Zakona o prostovoljstvu organizirano prostovoljstvo prostovoljsko delo, ki se opravlja v okviru prostovoljskih organizacij in ga posameznik opravlja redno in najmanj 24 ur na leto. Lahko pa na podlagi posebnih prostovoljskih programov, ki dopolnjujejo redni program javne službe, in na podlagi sklenjenega dogovora o prostovoljstvu organizirano prostovoljstvo izpeljuje tudi z osebami javnega prava ali osebami zasebnega prava, ki so za opravljanje storitev javne službe pridobile koncesijo in katerih delovanje je z drugim zakonom opredeljeno kot nepridobitno. Zato poteka v svetovalnih središčih za izobraževanje

odraslih organizirano prostovoljstvo v okviru posebnega prostovoljskega programa, ki dopolnjuje redne dejavnosti svetovalnih središč – za boljše delovanje središč ISIO s prenosom izkušenj starejših odraslih, ki so prej delali v izobraževanju odraslih, na mlajše kolege, strokovne sodelavce v svetovalnih središčih.

Temeljni 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 starejših odraslih idr.

Podlaga za izpeljevanje prostovoljskega dela je sklenjen **pisni dogovor o prostovoljskem delu**, ki vsebuje:

- podatke o strankah dogovora, njihovem prebivališču oziroma sedežu;
- kraj in čas 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 posebnih pravic in obveznosti prostovoljca ter obveznost spoštovanja etičnih pravil prostovoljske organizacije;
- določitev usposabljanja za prostovoljsko delo in mentorstvo;

- določitev načina zagotavljanja varnosti med usposabljanjem za prostovoljsko delo, med opravljanjem prostovoljskega dela ter ob prihodu in odhodu s kraja opravljanja tega dela, če se to delo opravlja v okoliščinah, ki bi lahko ogrozile prostovoljčevo varnost, življenje ali zdravje;
- določitev upravičenih stroškov, vezanih na temeljno usposabljanje in opravljanje prostovoljskega dela, in načina njihove povrnitve prostovoljcu;
- določitev načina izvajanja medsebojnih pravic in dolžnosti,
- določitev načina prenehanja in odpovedi dogovora.

Dogovor vsebuje obveznosti in pravice prostovoljcev in organizacije, v kateri opravljajo prostovoljsko delo. O pravicah in dolžnostih prostovoljcev, kot jih določa Zakon o prostovoljstvu piše P. Jamšek v poglavju Vloga prostovoljca in prostovoljstva.

Bistveno za izvajanje prostovoljskega dela v središčih ISIO pa je tudi poznavanje obveznosti prostovoljske organizacije, ki jih mora izpolnjevati v odnosu do prostovoljca, kot jih določa Zakon o prostovoljstvu. To so (prav tam 2011, str. 993):

- spoštovanje in zagotavljanje pravic prostovoljca iz 25. člena tega zakona;
- izpolnjevanje 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,
- vodenje evidence prostovoljcev in opravljenega prostovoljskega dela iz 23. člena tega zakona.

Poleg tega mora prostovoljska organizacija nezgodno zavarovati prostovoljca za čas opravljanja prostovoljskega dela, če se prostovoljsko delo opravlja v okoliščinah, ki so nevarne za zdravje ali življenje prostovoljca, ali če je tako dogovorjeno z dogovorom o prostovoljskem delu. Za središča ISIO smo pripravili tudi zgled potrdila o opravljenem prostovoljskem delu.

Po 31. členu Zakona o prostovoljstvu (2011, str. 993–994) so prostovoljci upravičeni tudi do povrnitve stroškov, ki bodo nastali zaradi prostovoljskega dela ali v zvezi z opravljanjem tega. 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 so to 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 so zavezani k varovanju osebnih podatkov svetovancev, pri svojem delu morajo spoštovati tudi načela etičnosti dela svetovalca do svetovanca in etične standarde IAEVG³¹ ter etični kodeks organiziranega prostovoljstva.

Ker središča ISIO pri svojem delu sledijo tudi Izjavi o kakovosti³², s katero se zavezujejo, da svetovancem, financerjem in vsem drugim partnerjem

³¹ IAEVG (International Association for Educational and Vocational Guidance) je mednarodno združenje za izobraževalno in poklicno svetovanje. Kot temeljna etična načela svetovalnega dela opredeljuje: -spoštovanje svetovančevih potreb, -zagotavljanje nepristranskosti in neodvisnosti svetovalnega procesa, -preglednost ciljev in vsebine svetovalnega dela, -upoštevanje načela enakopravnosti ne glede na vero, spol, raso, starost, versko prepričanje, kulturno različnost idr.

³² Izjava o kakovosti je dokument, s katerim se središča ISIO zavezujejo, da svetovancem, financerjem in vsem drugim partnerjem zagotavljajo standarde kakovosti, ki so opredeljeni v modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih.

zagotavljajo določene standarde kakovosti, navedene v izjavi, je pomembno, da je z Izjavo o kakovosti in standardi kakovosti, zapisanimi v njej, seznanjen tudi prostovoljec.

Pri vključevanju prostovoljcev v središča ISIO, upoštevamo tudi določilo 23. člena Zakona o prostovoljstvu (2011, str. 992), da morajo prostovoljske organizacije v elektronski ali fizični obliki voditi evidenco prostovoljcev in opravljenega prostovoljskega dela, tako da za vsakega prostovoljca pripravijo in vodijo evidenčni list prostovoljca in opravljenega prostovoljskega dela, ki vsebuje:

- naziv in sedež prostovoljske organizacije ter datum sestave evidenčnega lista,
- vsebinsko delo, ki je opravljanje prostovoljskega dela, za katero je potrebno posebno znanje in spretnosti, ali pa je to temeljno prostovoljsko delo posameznega programa ali projekta. Posebno znanje in spretnosti so znanje in spretnosti, 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, določenem s predpisom na podlagi sedmega odstavka 23. člena;
- kratko navedbo morebitnih 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;
- navedbo osebnega imena in funkcije odgovorne osebe.

Iz opisanega je razvidno, da je potrebno delo prostovoljcev vnaprej načrtovati, spremljati in tudi evalvirati, da ga lahko razvijamo in nagrajujemo v skladu s cilji in vsebino svetovalne dejavnosti v središčih ISIO.

Kadrovski in drugi pogoji za vključitev prostovoljcev v dejavnost središč ISIO

Prostovoljec v svetovalnem središču dopolnjuje naloge vodje središča ISIO 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 (zaželeno smer andragogika), psihologije, socialne pedagogike, socialnega dela, sociologije (zaželeno kadrovsko-menedžerska smer), organizacije in menedžmenta sistemov (zaželeno smer organizacija in menedžment kadrovsko-izobraževalnih sistemov) ter opravljena pedagoško-andragoška izobrazba in strokovni izpit, morajo nekatere zahteve izpolnjevati tudi prostovoljci.

Tudi za prostovoljce, ki se udeležujejo dela v svetovalnem središču, je zaželeno, da imajo univerzitetno izobrazbo s področja družboslovja, da imajo delovne izkušnje iz 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 ta pomembno podpira delo v svetovalnem središču (baze podatkov, aplikacija za spremljanje dejavnosti svetovalnih središč, svetovalni pripomočki idr.).

Poleg tega morajo vsi, ki želijo sodelovati v delu središč ISIO kot prostovoljci, opraviti tudi program temeljnega usposabljanja za delo prostovoljca v središču ISIO.

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

Poleg drugih pogojev (prostori, oprema, baze podatkov ...), ki jih je treba zagotoviti za delovanje svetovalnega središča, so za izpeljevanje kakovostne in celostne svetovalne storitve zelo pomembni strokovni delavci, ki delajo v središču ISIO kot vodja, 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).

Opredeljene naloge vodje svetovalnega središča in svetovalca/-cev so po modelu informativno-svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih (ISIO) razvrščene v šest sklopov nalog (o njih smo že pisali), 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 strokovnimi delavci, ki sodelujejo v delu svetovalnega središča. Sklopi so bili pozneje dopolnjeni še z opomnikom Razvrstitev nalog svetovalca: opomnik za spremljanje dela svetovalca. V preglednici 2 so navedene naloge po sklopih, v katerih prostovoljec lahko sodeluje ter s svojim znanjem in izkušnjami še izboljša njihovo izpeljevanje.

Preglednica 2: Naloge, ki jih opravljajo vodja, svetovalec in prostovoljec v središču ISIO.

Strokovni profil vodje svetovalnega središča in naloge, ki jih opravlja	Strokovni profil svetovalca in naloge, ki jih opravlja	Profil prostovoljca in naloge, ki jih lahko opravlja
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,	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 koncu ali po končanem izobraževanju, pripravlja in posodablja pogoje za svetovalno delo (baze podatkov, strokovno gradivo in drugi pripomočki), organizira in vodi dokumentacijo ter arhiv svetovalnega dela, stalno se strokovno spopolnjuje za opravljanje svetovalnega dela, razvija promocijsko in informativno gradivo, 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,	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 koncu ali po končanem izobraževanju, razvija promocijsko in informativno gradivo in sodeluje pri promociji učenja in izobraževanja, pripravlja in posodablja sredstva za svetovalno delo (baze podatkov, strokovno gradivo 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 natančnost in racionalnost stroškov svetovalnega dela.

Strokovni profil vodje svetovalnega središča in naloge, ki jih opravlja	Strokovni profil svetovalca in naloge, ki jih opravlja	Profil prostovoljca in naloge, ki jih lahko opravlja
se povezuje s partnerji v lokalnem svetovalnem omrežju, obvešča partnerje v mreži o delovanju svetovalnega središča, skrbi za nemoteno delovanje svetovalnega središča, zagotavlja povezovanje in usklajevanje partnerjev v omrežju, sproti usklajuje nastale potrebe in novosti v omrežju, pripravlja in posodablja 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 svetovanja v izobraževanju odraslih, pripravlja strokovno gradivo za seje strateškega sveta in programskega odbora.	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 načrtovanju stroškov in izdelovanju kalkulacij za svetovalno delo, skrbi za natančnost in racionalnost stroškov svetovalnega dela.	

V nadaljevanju so še podrobneje predstavljene naloge vodje središča ISIO, svetovalca v svetovalnem središču in **predvidene naloge, ki jih lahko opravljajo prostovoljci**. Pri tem je treba poudariti, da je vodja hkrati tudi svetovalec v središču ISIO, prostovoljci pa sodelujejo pri nalogah, pri katerih lahko s svojim strokovnim znanjem in izkušnjami dopolnjujejo svetovalce.

V okviru sklopa **Načrtovanje, spremljanje in evalvacija strokovnega dela** lahko prostovoljec sodeluje pri tehle nalogah:

- priprava letnega poročila o delu,
- dnevni, tedenski, mesečni načrt dela,
- tedenska, mesečna evalvacija,
- poročanje o ugotovitvah evalvacije,
- zapisovanje opravljenih ur,
- spremljanje dela svetovalnega središča,
- vodenje in hranjenje dokumentacije po aplikaciji SDSS in ISIO-OBR-PROM³³,
- priprava podatkov za poročilo o delu in za zunanjo evalvacijo,
- naloge za razvijanje in presojanje kakovosti v svetovalnem središču,
- sodelovanje z mediji, predstavitev (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** lahko prostovoljec:

- spremlja in analizira značilnosti svetovancev v svetovalnem središču,
- spremlja in analizira potrebe svetovancev po novih izobraževalnih programih,

³³ Obrazec ISIO-OBR-PROM je obrazec, namenjen mesečnemu zapisovanju promocijskih dogodkov in dejavnosti središča ISIO.

- spremlja in analizira vsebine informativno-svetovalnih storitev,
- sodeluje pri razvoju in dopolnjevanju baz podatkov,
- ureja računalniške baze in pisno gradivo,
- vnaša podatke v računalniško bazo,
- pripravlja gradivo (npr. predstavitev izobraževalnih programov, seznam spletnih strani),
- išče različne informacije, na primer pridobivanje novega gradiva (zgi-bank), po izobraževalnih organizacijah,
- sodeluje pri izdelavi pregleda znanih spletnih strani in iskanju koristnih informacij,
- spremlja strokovne članke in drugo gradivo s področja izobraževanja odraslih,
- se seznaja z novostmi v sistemu izobraževanja odraslih,
- sodeluje pri izpeljavi okroglih miz, tematskih razprav s partnerji in drugih strokovnih dogodkov, ki jih organizira svetovalno središče,
- sodeluje pri razvoju baz podatkov in informacijskega gradiva,
- sodeluje pri nalogah za razvijanje in presojanje kakovosti v svetovalnem središču.

V okviru sklopa **Priprava za svetovalno delo** lahko prostovoljec:

- pripravlja gradivo in zbira informacije za svetovanca, če je najavljen ali naročen znova ali ga svetovalec/-ka znova pokliče,
- piše dopise – zastopa svetovanca pri drugih ustanovah in organizacijah glede na vsebino problema,
- pregleduje in analizira podatke iz računalniške aplikacije SDSS – kot priprava na svetovanje,
- naroča svetovance,
- se pripravlja na svetovalni pogovor.

V okviru sklopa **Neposredno svetovalno delo** lahko prostovoljec lahko opravlja te naloge:

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

Pri neposrednem svetovalnem delu naj bi prostovoljci svetovance predvsem informirali, morda tudi nasvetovali, saj prostovoljcev ne usposabljammo za poglobljeno svetovanje kot najzahtevnejšo zvrst andragoškega svetovalnega dela.

V okviru sklopa **Usklajevanje in povezovanje z organizacijami v mreži** lahko prostovoljec opravlja te naloge:

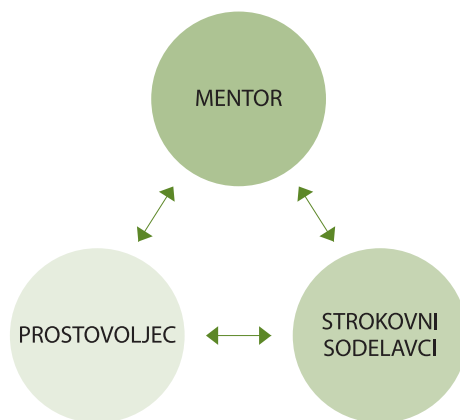
- sodelovanje pri pripravi in organizaciji sestankov strateškega in strokovnega sveta,
- sodelovanje na sestankih strateškega in strokovnega sveta,
- komuniciranje s partnerji (telefonski in osebni pogovori s partnerji v svetovalni mreži),
- obveščanje partnerjev o aktualnih dogodkih iz izobraževanja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

Prostovoljec se po dogovoru lahko udeležuje tudi strokovnih spopolnjevanj 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.

Posebej pomembno je, da se med mentorjem, prostovoljcem in drugimi strokovnimi delavci v središču ISIO vzpostavi timski odnos, delovni kolektiv mora prostovoljca sprejeti, ta se mora počutiti kot njegov del.

Slika 6: Odnosi med mentorjem, prostovoljcem in drugimi strokovnimi sodelavci.



Vodja središča ISIO (ali izkušenejši svetovalec) je prostovoljcu mentor pri njegovem delu, to pomeni, da načrtuje in razvršča njegove naloge na letni in mesečni ravni, mu predstavlja naloge in pravila, se z njim dogovarja, spremlja, povezuje in usklajuje njegovo delo. V vseh teh sestavinah prostovoljčevega dela v nekaterih delih sodelujejo tudi drugi strokovni sodelavci središča ISIO. Vodja oziroma mentor prostovoljca vpelje v delo svetovalnega središča, ga spremlja, prostovoljec mu poroča o svojem delu, na podlagi teh poročil pa se lahko skupaj dogovarjata za potrebne spremembe pri delu.

Obseg dela prostovoljcev v središčih ISIO

Središča ISIO se glede na velikost regije, v kateri delujejo, delijo na majhna, srednja in velika, od tega je odvisno tudi število strokovnih delavcev, ki sodelujejo pri delu. Po smernicah sodelavca Slovenske filantropije smo se odločili, da naj prostovoljci v delu središč ISIO sodelujejo po 8 ur na teden v majhnih, od 8 do 16 ur na teden v srednje velikih in 16 ur na teden v velikih središčih ISIO.

Preglednica 3: 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, naj središča ISIO za prostovoljsko delo poskusijo pridobiti dva kandidata, ki se morata udeležiti temeljnega usposabljanja prostovoljcev. Prostovoljci naj sodelujejo pri delu med šolskim letom, torej od januarja do junija in od septembra do decembra. Vodja svetovalnega središča mora v okviru letnega delovnega načrta načrtovati obseg in vrsto nalog sodelujočega prostovoljca, nato pa v skladu z letnim delovnim načrtom pripravi mesečni načrta dela prostovoljca, ki vsebuje dneve, ko prostovoljec dela, število ur in vrste nalog.

Temeljno usposabljanje prostovoljcev za delo v središčih ISIO

Za uspešno sodelovanje prostovoljcev v delu svetovalnih središč za izobraževanje odraslih je odločilnega pomena tudi njihovo usposabljanje, na katerem imajo priložnost spoznati dejavnost središč ISIO, načela prostovoljskega dela, svoje pravice in dolžnosti, etična načela dela v svetovanju v izobraževanju odraslih in prostovoljstva ter temelje komunikacije. Udeležba in konec programa usposabljanja sta pogoj za udeležbo prostovoljca v delu svetovalnih središč za izobraževanje odraslih.

Za organizacijo in izpeljavo temeljnega usposabljanja skrbi Andragoški center Slovenije. Celoten program usposabljanja obsega tri module, ki so razdeljeni na tematske sklope. **Skupen obseg usposabljanja je 24 pedagoških ur**, vsak modul obsega 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 spretnosti v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih

Na usposabljanju prostovoljci spoznajo:

- 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 središča ISIO,
- 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 navezati dober stik s svetovancem,
- kako aktivno poslušati,
- kako pravilno izbrati in uporabiti komunikacijske spretnosti.

Udeleženci po koncu programa ob izpolnjevanju pogojev, ki jih predvideva (80-odstotna udeležba pri organiziranem usposabljanju, 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.

Spremljanje dela prostovoljcev

Delo prostovoljcev v središčih ISIO je treba spremljati sproti in sistematično, saj nam le to omogoča **spremljati zadovoljstvo prostovoljcev, svetovancev in strokovnih sodelavcev z opravljenim delom, spremljati učinke dela prostovoljcev za organizacijo in načrtovati delo prostovoljcev tudi vnaprej ter morda opraviti nekatere prilagoditve**. Prostovoljci vodjem svetovalnih središč enkrat na mesec oddajo pisno poročilo

o opravljenem delu, to je opredeljeno tudi v dogovoru o prostovoljskem delu.

Delo prostovoljcev se spremlja po vidikih, ki jih svetovalci zapisujejo v aplikacijo za spremljanje dela svetovalnih središč SDSS³⁴. Ti so:

- vsebina in število ur dela,
- število svetovancev, ki so jih obravnavali (na mesec, leto),
- značilnosti svetovancev po spolu, starosti, stopnji in vrst dokončane izobrazbe, delovnem položaju, ranljivi skupini,
- vsebina svetovalnih primerov.

Prostovoljci imajo za poročanje dva obrazca. Enega za poročanje o številu ur in vsebini opravljenega dela – točka 1, drugega pa za svetovalno obravnavo posameznika ali skupine – točke od 2 do 4. Obrazca smo pripravili, ker je aplikacija SDSS razmeroma zahtevna za uporabo, obrazci pa so v oporo prostovoljcem, ki niso tako spretni pri uporabi računalnika in aplikacij, da bi si zapisovali svoje opravljeno delo po vseh kategorijah, kot so v aplikaciji za spremljanje dela svetovalnih središč SDSS, in podatek potem s pomočjo mentorja ali mlajših sodelavcev zapišejo v aplikacijo SDSS – vsak prostovoljec ima svoje geslo za vnose v aplikacijo SDSS. Tako se zagotavlja tudi primerljivost dela prostovoljcev z delom svetovalcev in za potrebe statističnih obdelav. Poleg tega obrazec vsebuje še zapis podatka o obsegu dela – številu ur prostovoljca.

Podatke, zbrane s spremljanjem, sodelavci središč ISIO analizirajo po potrebi, lahko je to enkrat ali večkrat na mesec in tudi enkrat na leto. Z analizo pridobljene podatke je treba upoštevati pri načrtovanju dejavnosti v prihodnosti. Na podlagi ugotovitev iz sprotnega spremljanja se lahko odloči, da se posamezni vidik v načrtovanju in izpeljevanju dela prostovoljca natančneje ovrednoti z evalvacijo. V evalvacijo so lahko zajeti isti vidiki kot v spremljanju, s to razliko, da jih z evalvacijo podrobneje analiziramo

³⁴ Leta 2003 je ACS razvil računalniško aplikacijo SDSS – za spremljanje dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih. Z njo so bili nadomeščeni različni načini pisnega spremljanja delovanja svetovalnih središč. Svetovalci vpisujejo v aplikacijo vse svetovalne obravnave, spremljajo svoje delo pri opravljanju nalog svetovalnega središča ter lahko sproti izpisujejo značilnosti svetovancev in obravnave v središču. Tako jim je olajšano spremljanje svetovancev in njihovega dela. Podatki in različne analize so na voljo takoj, zapisi v aplikaciji pa so bogat vir za izobraževalce odraslih in izobraževalno politiko.

in ovrednotimo glede na različne vsebinske vidike in različne strokovne profile.

Dopolnitev zbranim podatkom je letni pogovor vodje središča ISIO ali mentorja s prostovoljcem o opravljenem delu, dosežkih, možnostih za izboljšave, željah idr. po smernicah, ki so za vse enake in jih pripravi Andragoški center Slovenije ter s tem zagotovi primerljivost dela prostovoljcev v vseh središčih ISIO. Če ima središče ISIO več prostovoljcev, je priporočljivo, da organizira (enkrat na leto ali po potrebi) srečanja prostovoljcev, da lahko ti izmenjajo izkušnje o prostovoljskem delu.

6.7 Sklep

Na zgledu vpeljevanja prostovoljstva v delo središč ISIO lahko vidimo, da (starejši) prostovoljci lahko opravljajo veliko različnih nalog v okviru svetovanja v izobraževanju odraslih, pa naj bodo te bolj administrativne narave, lahko pa so tudi strokovno zahtevnejše, glede na prejšnje izkušnje in znanje prostovoljca, njegovo pripravljenost in usposobljenost za opravljanje nalog, vse seveda po dogovoru z mentorjem.

Ko sem se upokojila, sem kar nekaj časa ugibala, kako bi lahko komu prostovoljsko pomagala, in polagoma sem ugotovila, da bom najlažje pomagala pri učenju nemškega jezika in nasploh pri učenju, ker sem bila po poklicu učiteljica. Tako me je pot pripeljala v Svetovalno središče Novo mesto, kjer zdaj delam kot prostovoljka. Moji zdaj odrasli »učenci« so mi vseč. Stari so od osemnajst do šestdeset let in več. Nekaj je začetnikov, nekaj jih svoje znanje nemščine želi obnoviti, nekateri to delajo, ker bodo znanje jezika potrebovali v prihodnji službi, nekateri, upokojeni, pa za potovanja in konjičke. Prvi korak je, da si skupaj s svetovanci zastavimo cilje (zakaj potrebujemo znanje) ter ugotovimo, kje smo (koliko že znamo) ter kaj pravzaprav potrebujemo (način učenja). Ker si plačljivega tečaja v današnjem času marsikdo ne more privoščiti, veliko pomeni že sama podpora in usmerjanje pri samostojnem učenju. Pomagala sem tudi mlajšemu fantu pri pisanju prošnje za zaposlitev v Avstriji. To je moje

prvo leto prostovoljstva, tudi sama se marsičesa na novo učim, pridobivam izkušnje in vse uporabim v praksi.

Vlasta Stokanovič, prostovoljka v Svetovalnem središču Novo mesto

Nedvomno so se prostovoljci izkazali kot dodana vrednost v delu središč ISIO, vprašanje je le še, kako njihovo delo sistematično vpeljati, omogočiti njegov razvoj in predvsem, kako ga ohraniti, da ne bi bilo odvisno od spremenljivih pogojev financiranja dejavnosti središč ISIO. **Želimo si namreč, da bi prostovoljcem omogočili dolgoročno sodelovanje s središči ISIO ter na teh izkušnjah tudi sicer širili delo prostovoljcev v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih.**

Za pomembno se je izkazalo tudi, da je za dobro in učinkovito delo s prostovoljci potrebno določeno znanje, ki ga morajo imeti svetovalci, ki so v vlogi mentorjev prostovoljcem. Ker dobro poznajo posebne razvojne in socialne vidike starejših odraslih s stališča potreb po izobraževanju in učenju, jim to znanje gotovo koristi tudi, ko delajo s starejšimi odraslimi, ki so v vlogi prostovoljcev. Hkrati pa potrebujejo tudi temeljno znanje o prostovoljstvu, zato je za naprej treba načrtovati in stalno skrbeti tudi za usposabljanje svetovalcev – mentorjev za delo s prostovoljci. V središčih ISIO smo se za začetek odločili kot prostovoljce pritegniti starejše odrasle, zato mentorji potrebujejo znanje o tem, kaj so prednosti in posebnosti pri vpeljevanju starejših odraslih v prostovoljstvo.

Po dozdašnjih izkušnjah s prostovoljci v središčih ISIO lahko sklenemo, da pomeni prostovoljstvo v svetovanju na področju izobraževanja odraslih uspešen način in možnost za izmenjavo ter bogatenje znanja in izkušenj med svetovalci in prostovoljci ter med prostovoljci in svetovanci, to pa prispeva k medgeneracijskemu učenju vseh sodelujočih. Starejšim prostovoljcem omogoča dejavno delovanje tudi v tretjem življenjskem obdobju, od njega pa ima korist tudi ustanova, v kateri prostovoljci delujejo, saj so ti s svojim znanjem in izkušnjami obogatitev in dodana vrednost njene dejavnosti.

V času svojega aktivnega delovnega obdobja sem ves čas ustvarjala med ljudmi in za ljudi. Potem pa je prišla upokojitev. Začela sem uživati v drugih stvareh, bolj sem se posvetila družini, rodili so se vnuki in z njimi veselje. Ob vsem tem pa sem se večkrat spraševala, ali bi s svojimi izkušnjami in znanjem še lahko koristila ljudem v svojem širšem okolju. Pa je prišlo prijazno povabilo iz MOCIS-a v Slovenj Gradcu, naj se pridružim kot prostovoljka upokojenka v njihovem svetovalnem središču za izobraževanje odraslih. Opravila sem izobraževanje za prostovoljko, potem pa smo z Jano, Danico, mentorico Bernardo in direktorico Sonjo staknile glave, izbrale ciljne skupine in začele seznanjati predstavnike institucij, ki pri svojem delu zaznavajo različne potrebe in težave ljudi, ki bi jim lahko središče ISIO ponudilo svojo podporo. Sestavile smo zgi-banko in predstavile dejavnost na Koroškem radiu.

Jožica Fras, prostovoljka v Svetovalnem središču Koroška

Literatura in viri

- Jelenc Krašovec, S., Jelenc, Z. (2003). **Andragoško svetovalno delo**. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za pedagogiko in andragogiko.
- 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.
- Rupert, J. (2011). **Načini izpeljevanja svetovalnega procesa**. V: Vilič Klenovšek, T. in Rupert, J. (ur.). Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije, str. 65–70.
- Vilič Klenovšek, T., Klemenčič, S. (2000). **Model informativno-svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih – ISIO. Interno gradivo**. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Vilič Klenovšek, T. idr. (2007). **Izhodišča za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih**. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- 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.
- Vilič Klenovšek, T. (2011). **Izobraževalec odraslih kot svetovalec**. V: Vilič Klenovšek, T. in Rupert, J. (ur.). Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije, str. 49–60.
- **Zakon o prostovoljstvu**. (2011). Uradni list R Slovenije št. 10, str. 889–997.

07

IZKUŠNJE S PROSTOVOLJSTVOM V SVETOVALNEM SREDIŠČU ŽALEC

7.1 Izkušnja mentorice – svetovalke v Svetovalnem središču Žalec

Mihaela Anclin

svetovalka v Svetovalnem središču Žalec

Uvod

Svetovalno središče Žalec s sedežem na UPI – ljudski univerzi Žalec smo odprli septembra 2001, in sicer kot eno izmed prvih petih svetovalnih središč za izobraževanje odraslih (središč ISIO) v Sloveniji. Kmalu po začetku našega delovanja, ko smo skušali kakovostno svetovalno pomoč pri odločanju za izobraževanje, svetovanje za učinkovitejše učenje in vrednotenje končane izobraževalne poti približati čim širšemu krogu prebivalcev, smo ugotovili, da je treba naše storitve geografsko razširiti in nadgraditi. V šolskem letu 2004/05 smo tako začeli gostovati na več lokacijah Spodnje Savinjske doline. Od takrat je šla naša pot širitve in krepitev navzgor. Leta 2008 sta začela delovati svetovalno središče na sedežu in še na šestih dislokacijah ter mobilna svetovalna služba; na leto ponudimo pomoč več kot 2500 ljudem in opravimo skoraj 4200 svetovalnih ur (leto 2012). Omenjeno nadgraditev dejavnosti smo omogočili s projektom Center vseživljenjskega učenja Savinjska (CVŽU Savinjska),

ki ga sofinancirata Evropski socialni sklad in Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport do konca leta 2013. Širitev svetovalne dejavnosti je zahtevala tudi našo kadrovsko reorganizacijo in okrepitev, zato smo pritegnili v informativno -svetovalno dejavnost več strokovnih delavcev, zaposlenih na UPI – ljudski univerzi Žalec in pri dveh konzorcijskih partnerjih.

Na podlagi pozitivnih izkušenj z različnimi oblikami prostovoljskega dela na UPI – ljudski univerzi Žalec, kjer takšno delo vpeljujemo v vsakoletne prireditve in dogodke v tednu vseživljenjskega učenja ter v nekatere druge izobraževalne oblike, smo se leta 2012 brez pomislekov odzvali povabilu Andragoškega centra Slovenije (ACS) in sodelovali pri njihovem konceptu vključevanja prostovoljcev v delo svetovalnih središč za izobraževanje odraslih. K naši odločitvi za sodelovanje je nekoliko pripomoglo tudi evropsko leto prostovoljstva (2011), v sklopu katerega smo pripravili zanimiv posvet na temo izkušenj okoliških organizacij s prostovoljskim delom. Posvet nas je vsebinsko obogatil z novim znanjem ter nas še bolj navdušil nad to obliko dela. Že pred posvetom smo se zavedali, koliko pomeni prostovoljstvo tistim, ki jim je takšno delo namenjeno, torej uporabnikom, in kakšne pozitivne učinke ima za organizacijo, ki ponuja tovrstno obliko dela, pomoči. Nismo pa bili toliko pozorni še na neko plat prostovoljstva, na vidik prostovoljca, na katero pa so nas na omenjenem posvetu opozorili prav izvajalci prostovoljskega dela. **Spoznali smo, kako zelo pomembne so prostovoljske dejavnosti tudi za prostovoljce same: pridobijo nove učne izkušnje, osebnostno zrastejo, si okrepijo samozavest, notranje zadovoljstvo in še marsikaj.**

Kako je potekalo vpeljevanje prostovoljke v delo Svetovalnega središča Žalec?

Kot že omenjeno, je sledila naši potrebi po zagotavljanju informativno-svetovalnih storitev v izobraževanju odraslih čim širšemu krogu ljudi, skrbi za kakovost naših storitev in za stalen razvoj ter vpeljevanje novosti v našo dejavnost skoraj takojšnja odločitev, da pri vpeljevanju ACS-ovega koncepta vključitve prostovoljcev v delo svetovalnih središč kot prostovoljko povabimo mlajšo upokojenko, ki smo jo pred tem že spoznali, saj

je bila pred upokojitvijo nekaj časa zaposlena na UPI – ljudski univerzi Žalec. **Zakaj smo se odločili ravno zanjo? Razlogov je več.**

Najpomembnejši razlog so gotovo **njeno strokovno znanje in izkušnje**: ima izkušnje v izobraževanju odraslih, saj je (še vedno) predavateljica v različnih formalnih in neformalnih izobraževalnih programih za odrasle, še kot redno zaposlena je bila mentorica številnim pripravnikom, informirala je mlajše in brezposelne v Centru za informiranje in poklicno svetovanje, se pri tem strokovno spopolnjevala in pridobivala novo, andragoško znanje. To pomeni, da v praksi pozna značilnosti izobraževanja odraslih pa tudi motive in ovire pri izobraževanju odraslih, zato je lahko naše »dopolnilo«, kar zadeva znanje, kompetence, izkušnje in druge vidike kakovostne informativno-svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih. Poleg tega je njena izobraževalna in zaposlitvena zgodovina dovolj »nevtralna«, da pritegne svetovance k obisku in v njih vzbuja potrebno zaupanje.

Ker smo prostovoljko že poznali, je bilo toliko lažje izbrati **osebo, ki ji zaupamo, s katero se brez težav uskladimo in ki nas tudi sicer pozna**. Na podlagi njenega preteklega dela smo sklepali, da bo lahko učinkovito in dobro sodelovala tudi z drugimi zaposlenimi v naši organizaciji in se dobro vživela v tim.

Pri izbiri prostovoljke smo bili pozorni tudi na njene **osebnostne značilnosti**: komunikativnost in odprtost, sposobnost motivirati in spodbujati odrasle za izobraževanje in uspešno dokončanje, izjemno pomembne pa so še empatija, strpnost, tolerantnost, ki so potrebne pri vsakdanjem delu svetovalca, saj mora znati delati z zelo različnimi posamezniki ali skupinami (od priseljencev do oseb s posebnimi potrebami). Skratka, želeli smo osebo, ki zna ustvariti okolje, ki temelji na zaupanju, sprejetosti in medsebojnem spoštovanju svetovalca in svetovanca.

Življenjska in karierna pot prostovoljke dokazuje, da se je vse življenje tako ali drugače nenehno srečevala z izobraževanjem in učenjem v različnih oblikah in položajih, zato **je dober zgled odraslega, ki se uči vse življenje**.

V našem svetovalnem središču je struktura obiskovalcev zelo raznolika, zato smo **z vidika medgeneracijskega sodelovanja in povezovanja izbrali mlajšo upokojenko**.

Če povzamemo, **izbrana prostovoljka je ustrezala temu, kakšen naj bi bil glede znanja, kompetenc, izkušenj in osebnostnih lastnosti pravi svetovalec v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih.** Ko smo prostovoljko izbrali, smo z njo opravili uvodni pogovor ter preverili njeno zanimanje za sodelovanje in ji predstavili naloge, ki bi jih opravljala. Nato smo ji določili mentorico in oblikovali natančnejši program dela. Pri tem smo upoštevali, kako bomo njeno delo spremljali in kako jo bomo podpirali. Povezali smo se s Slovensko filantropijo in s to organizacijo podpisali dogovor o medsebojnem sodelovanju, s tem smo se pridružili Slovenski mreži prostovoljskih organizacij. Pregledali smo ustrezno zakonodajo in pripravili potrebno dokumentacijo, nato pa je sledilo sprejetje pravilnika o prostovoljskem delu v svetovalnem središču in podpis dogovora o izvajanju prostovoljskega dela med prostovoljko in našo organizacijo. Ta je opredelil vse pomembne vidike prostovoljstva: od opisa dela do opredelitve medsebojnih pravic in obveznosti med prostovoljko in nami. Prostovoljka se je zvezala k varovanju osebnih podatkov naših svetovancev, k spoštovanju etičnega kodeksa organiziranega prostovoljstva oziroma k etičnosti svojega dela ter k upoštevanju izjave o kakovosti, ki je vodilo našega dela v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih. Prostovoljka se je nato udeležila strokovnega usposabljanja na Andragoškem centru Slovenije, kjer je pridobila dovolj potrebnega znanja za delo v svetovalnem središču. **Njene izkušnje, znanje, osebnostne lastnosti so poleg osnovne IKT-pismenosti pomenili velik časovni prihranek pri njenem vpeljevanju v delo oziroma v samo opravljanje nalog svetovalca v svetovalnem središču.**

Naloge, ki jih opravljamo svetovalci v središčih ISIO, so opredeljene v našem modelu informativno-svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih in jih delimo v več sklopov: načrtovanje, spremljanje in evalvacija svetovalnega dela, razvojne naloge, priprava na svetovalno delo, neposredno svetovalno delo, usklajevanje in povezovanje z organizacijami v mreži ter strokovno spopolnjevanje. Ti sklopi nalog se nato dalje podrobneje členijo na posamezne dejavnosti. **Pri načrtovanju vsebine nalog, ki naj bi jih opravljala prostovoljka, in obsega njenega dela sta se najprej posvetovali vodja svetovalnega središča in svetovalka, ki je bila določena za mentorico prostovoljki.** Predvideli sta, da potrebujemo v svetovalnem

središču pomoč enkrat na teden po osem ur. Nato smo opredelili okvirni letni in mesečni načrt ter razpored njenih nalog, zagotovili pa smo ji tudi primeren prostor in potrebno informacijsko-komunikacijsko tehnologijo. **Za konkretno vpeljevanje prostovoljke v delo svetovalnega središča in za vso zahtevano administracijo je poskrbela mentorica.** Ko smo opredeljevali naloge prostovoljke, smo imeli sprva v mislih predvsem pomoč pri spremljanju in evalvaciji svetovalnega dela, nekoliko pozneje pa tudi neposredno informativno-svetovalno delo ter seveda samo pripravo nanj. Kaj kmalu se je pokazalo, da lahko znanje in izkušnje naše prostovoljke koristno uporabimo tudi pri drugih sklopih nalog, in sicer pri razvojnih nalogah in pri sodelovanju s partnerskimi organizacijami, ki so vključene v naše lokalno svetovalno omrežje. V tistem obdobju se je v regiji namreč ravno pripravljala nov regionalni razvojni program, kamor smo želeli umestiti tudi našo informativno-svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih. Zaradi tega smo potrebovali dodatno podporo pri zaznavanju in evidentiranju neprepoznanih izobraževalnih potreb odraslih ter iskanju možnosti za njihovo zadovoljevanje ipd., pri tem pa so bile prostovoljke izkušnje zelo dobrodošle.

Če bi predstavili vpeljevanje prostovoljke v naše delo s pomočjo časovne premice, bi bilo nekako takole:

- Po njenem začetnem strokovnem usposabljanju na Andragoškem centru Slovenije smo ji sprva zaupali **preprostejše naloge, kot so arhiviranje in urejanje dokumentacije** svetovalnega središča, skratka urejanje tehničnih in administrativnih zadev. Ob tem se je prostovoljka podrobneje seznanila z našim načinom in oblikami izpeljevanja dejavnosti ter z vsemi drugimi pomembnimi segmenti svetovalnega središča kot takega: kakšen je obseg naše dejavnosti, kakšne so značilnosti naših svetovancev in s kakšnimi vprašanji se najpogosteje obračajo na nas, kdo so strateški in strokovni partnerji itn.
- Pozneje je pomagala pri **pripravi in posodabljanju našega strokovnega gradiva in baz podatkov** ter se tako seznanila z ažurno ponudbo najrazličnejših neformalnih in formalnih izobraževalnih programov v regiji in širše. To je na neki način pomenilo uvod v njeno pripravo na neposredno svetovalno delo, čeprav je treba pri tem poudariti, da je

imela naša prostovoljka pri neposrednem informiranju o izobraževanju in pri delu z različnimi ciljnimi skupinami že precej izkušenj.

- **Z neposrednim svetovalnim delom – predvsem informiranjem** – se je torej srečala nekako v tretji fazi svojega prostovoljskega dela, čeprav bi se lahko glede na svojo usposobljenost, znanje in izkušnje že prej. Zbirala je različne informacije za svetovance, zanje pripravljala pisno gradivo, naročala stranke ... Neposredno svetovalno delo je opravljala osebno, telefonsko in elektronsko, in sicer pred udeležbo svetovancev v izobraževanju, med njim in ob koncu njihovega izobraževanja.
- Prostovoljka je sodelovala tudi pri različnih **promocijskih dejavnostih** in pri distribuciji informativnega oziroma promocijskega gradiva.
- Ob koncu časovne premice izvajanja nalog se je srečala z **razvojnimi nalogami in sodelovanjem s partnerskimi organizacijami**. V svetovalnem središču smo namreč menili, da pri tem ne potrebujemo toliko pomoči, saj so to naloge bolj strateške narave, ki ostajajo v pristojnosti vodje svetovalnega središča in svetovalke. V okviru tega smo ji zaupali naloge, kot so: odkrivanje potreb svetovancev po novih izobraževalnih programih, sodelovanje pri razvoju in dopolnjevanju pisnih in računalniških baz podatkov, iskanje različnih novih informacij o izobraževalnih programih, spremljanje novosti in strokovnega gradiva s področja izobraževanja odraslih itn.

Do takšnega razvoja, nadgrajevanja nalog, ki jih je opravljala prostovoljka, smo prihajali z mentorčinim sprotnim spremljanjem in koordinacijo prostovoljkega dela. Mentorica je spremljala uresničevanje mesečnega načrta dela prostovoljke, ki je vseboval dneve prostovoljkega dela in vrste nalog (število ur dela na dan smo določili že vnaprej, in sicer osem ur). Redni pogovori med mentorico in prostovoljko so zadevali zlasti vsebine nalog in organizacije dela. Ti pogovori so skupaj s podatki, pridobljeni s spremljanjem, pripomogli k vsebinski prilagoditvi in širitvi nalog pa tudi k časovnemu prilagajanju izpeljave samega dela – pač glede na potrebe ali svetovalnega središča ali prostovoljke same: včasih je bila potrebna pomoč dvakrat na teden, včasih pa smo se v središču pri organizaciji prilagodili njenim osebnim potrebam in obveznostim. Takšno sprotno dogovarjanje in usklajevanje se je izkazalo za potrebno in dobrodošlo:

na že poprej ugotovljenem zaupanju smo lahko še naprej razvijali dobre medosebne odnose ter tako na neki način poskrbeli za še boljšo uravnoteženost koristi vseh treh deležnikov pri prostovoljstvu: organizacije – prostovoljca – prejemnika storitve. Mentorica je z vsemi vidiki izpeljevanja prostovoljskega dela seznanjala vodjo svetovalnega središča – direktorico ljudske univerze, prostovoljka pa je o svojem delu redno poročala na eni strani mentorici ter na drugi strani podatke o realiziranem delu s svojim geslom vnašala v računalniško aplikacijo za spremljanje dela svetovalnega središča.

Že v uvodu smo zapisali, da smo imeli v naši organizaciji z različnim prostovoljskim delom nekaj izkušenj, pa vendar ne tako formaliziranim, zato je bilo za nas sodelovanje pri konceptu vključevanja prostovoljke v delo svetovalnega središča kar nekakšen izziv. Navezati smo morali stike s Slovensko filantropijo, podrobneje proučiti zakonodajo s tega področja, pripraviti in urediti potrebno dokumentacijo za spremljanje in izpeljavo prostovoljskega dela, malce reorganizirati naše delo ter obvestiti vse zaposlene v organizaciji glede sodelovanja prostovoljke v delovnem procesu. Naloga vseh organizacij, ki izpeljujejo prostovoljsko delo, je, da vodijo ustrezno evidenco prostovoljcev in dela, ki so ga opravili. To pomeni poleg obdobjnega načrtovanja, spremljanja in po potrebi evalvacije izpeljave prostovoljskega dela ter rednega poročanja Andragoškem centru Slovenije in sofinancerju informativno-svetovalne dejavnosti dodatno delovno obremenitev svetovalcev, mentorice oziroma prostovoljske organizacije.

Po drugi strani pa ima prostovoljstvo veliko več prednosti kot slabosti. Poleg zagotavljanja dodatne pomoči svetovalcem in dopolnjevanja njihovega dela pomeni **sodelovanje prostovoljke v informativno-svetovalni dejavnosti obogatitev informativno-svetovalne dejavnosti z vidika dodatnega znanja in izkušenj pa tudi z osebnostnega vidika: svetovalci jo drugače sprejemajo, zlasti starejši, nekateri se ji tudi bolj zaupajo, saj je zrelejša in izkušenejša kot morda kdo mlajši.** To pomeni, da je s sodelovanjem prostovoljke v delu svetovalnega središča naša dejavnost postala bolj kakovostna in dostopnejša širšemu krogu ljudi, za kar si pravzaprav prizadevamo vsa središča ISIO. Pri poudarjanju prednosti prostovoljstva je navsezadnje treba poudariti tudi finančni vidik – prostovoljstvo je za organizacijo gotovo ugodnejša rešitev kot zaposlitev dodatnega strokovnega delavca.

Sklep

Ob koncu bi lahko rekli, da je dodana vrednost sodelovanja prostovoljke v delu našega središča večplastna. Tako smo storitve svetovalnega središča ne samo približali ljudem in omogočili boljšo časovno dostopnost, pač pa tudi obogatili in nadgradili s prostovoljkinimi številnimi izkušnjami, strokovnim znanjem in osebnostnimi značilnostmi. Poskrbeli smo za medgeneracijsko povezovanje in sodelovanje ter za vse tiste pozitivne vidike prostovoljskega dela, ki so v javnosti splošno znani in priznani. Podobno kot velja za informativno-svetovalne storitve, pa velja tudi za svetovalce v svetovalnem središču in prostovoljko samo. Njene pozitivne povratne informacije nam veliko pomenijo: pravi, da ostaja tako dejavna, v stiku s strokovnim področjem, kjer je nazadnje delala, in v stiku z ljudmi, ki jim pomaga – to pa izredno rada počne, saj s tem osebnostno raste in se bogati. Tako je zgled drugim mlajšim upokojencem in širši skupnosti v lokalnem okolju za dejavnejše staranje in za dejavnejše preživljanje tretjega življenjskega obdobja.

Načrtujemo, da bomo prostovoljstvo – ob pogoju, da bomo lahko k sodelovanju znova povabili tako dobro prostovoljko – še naprej vpeljevali v delo svetovalnega središča. Prostovoljstvo namreč izredno pozitivno učinkuje na svetovalce (izmenjava mnenj, izkušenj, podpora) in na svetovance (medgeneracijsko sodelovanje, pogled od »zunaj« itn.), da ne omenjamo vseh drugih učinkov na organizacijo: med drugim so to opravljene naloge, ki spadajo v področje dejavnosti svetovalca in ki jih lahko kakovostno in učinkovito opravi prav prostovoljka.

Literatura in viri

- Vilič Klenovšek, T. (2002). **Svetovanje v izobraževanju odraslih: organiziranost, pogoji in način delovanja.** Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Blazinšek, A. idr. (2007). **ABC prostovoljstva: priročnik za mentorje.** Ljubljana: Zavod Center za informiranje, sodelovanje in razvoj nevladnih organizacij – CNVOS.
- Arhiv Svetovalnega središča Žalec in UPI – ljudske univerze Žalec, 2001–2013.

7.2 Izkušnja prostovoljke v Svetovalnem središču Žalec

Cvetka Čulk

prostovoljka v Svetovalnem središču Žalec

Zakaj sem se odločila za prostovoljstvo?

Prostovoljsko delo v Svetovalnem središču Žalec, ki deluje pri UPI – ljudski univerzi Žalec, sem začela opravljati leta 2013. Pred začetkom sem obiskovala usposabljanje na Andragoškem centru v Ljubljani, kjer sem pridobila nekaj zelo uporabnih in dobrih nasvetov za tovrstno delo. Na usposabljanju so bile zelo zanimive vaje o načinu in spretnostih komuniciranja, vaje, ki so v praksi pokazale, da se je treba na tem področju še marsikaj naučiti. Spoznala sem tudi druge zanimive udeleženke usposabljanja, s katerimi smo izmenjale dragocene izkušnje in različno znanje.

Pravzaprav sta bila moje osebno prepričanje in moj način življenja vedno usmerjena v to, da sem pomagala, prisluhnila, dajala. Denar ni imel pri tem nikoli pomembne vloge. Seveda je treba zagotoviti denar za življenjski obstoj, tega smo si zagotovili z opravljanjem dela, za katero smo se usposobili. Za prostovoljstvo je bilo tedaj, ko sem bila zaposlena, malo časa ali pa ga sploh ni bilo. Tudi takrat, ko se človek upokoji, ni vedno mogoče začeti s prostovoljstvom, ker ne vemo, kje in kako.

Zadnja leta pred upokojitvijo sem delala na UPI – ljudski univerzi Žalec kot svetovalka v Centru za informiranje in poklicno svetovanje. Moje pglavitno delo je bilo informirati, svetovati in pomagati mladim, ki se odločajo za poklic ali izobraževanje po končani osnovni ali srednji šoli. To obdobje je izjemno pomembno, saj je od pravilne odločitve večinoma odvisno vse življenje. Delo sem vzela resno in odgovorno, proučila sem razne oblike izobraževanja pri nas, pa tudi možnosti prekvalifikacij in izobraževanja odraslih. Informiranje in svetovanje je potekalo osebno, skupinsko za učence in starše osmih razredov osnovnih šol v savinjski regiji ter tudi za gimnazijske maturante. Odziv je bil zelo dober, zato mislim, da sem bila

pri delu uspešna. **Po upokojitvi sem čutila, da bi s pridobljenim znanjem in izkušnjami še lahko komu koristila, predvsem pa je bilo v meni polno prave delovne energije.** Imela sem srečo in izjemno priložnost, da so me na možnost prostovoljskega dela opozorili in povabili v Svetovalno središče Žalec. Bila sem vesela in seveda sem takoj sprejela povabilo.

Po nekaj mesecih izkušenj gledam na to delo zelo pozitivno. Zakaj?

Na začetku prostovoljskega svetovalnega dela me je mentorica podrobneje seznanila z obsegom in značilnostmi svetovalne dejavnosti v Svetovalnem središču Žalec. Sprva sem pomagala pri pripravi in posodabljanju strokovnega gradiva in baz podatkov ter se seznanila z ažurno ponudbo najrazličnejših neformalnih in formalnih izobraževalnih programov v regiji in širše. To je bilo uvod v mojo pripravo na neposredno svetovalno delo, čeprav sem nekaj izkušenj s tega področja že imela.

Moje neposredno svetovalno delo je večinoma povezano s problemi, ki jih prinaša današnji čas. Na prvem mestu je brezposelnost in s tem povezane težave, kot na primer, kako do dela, kako postati konkurenčnejši na trgu dela, kateri izobraževalni program izbrati, kako izpostaviti prednosti, kako odpraviti ali zmanjšati osebne slabosti, kako je z izobraževanjem odraslih, s plačilom, subvencijami itn. Zaradi teh težav je vse več osamljenih in vase zaprtih ljudi, ki ne vedo, kaj s svojim življenjem. **Pri tem so zelo pomembne pozitivna energija in izkušnje svetovalca, da prepozna dobre in pozitivne lastnosti svetovanca in ga pravilno usmeri.** Ko se svetovanec vrača, je uspeh že zagotovljen. Vesela sem, da je teh veliko.

Iz izkušenj pri neposrednem svetovalnem delu vidim, da je včasih tudi dobro, da so svetovalci starejše osebe. Velikokrat prihajajo po nasvet starejši ljudje in ljudje, ki se počutijo nekje »na robu«. **Starejši se velikokrat lažje zaupajo nekomu, ki ima dolgoletne življenjske izkušnje in gleda na njihov trenutni položaj v drugi luči.** Lažje se odprejo in mu zaupajo. **Tudi mladi, zlasti ranljive skupine, se bolje odprejo starejšemu svetovalcu.** Včasih pomeni starejši človek tudi avtoriteto, če je seveda njegov prijem temu primeren.

Meni osebno svetovanje pomeni veliko in na prvem mestu novo pridobljeno znanje, ki sem ga prejela od mlade, strokovne in prijazne ekipe na UPI – ljudski univerzi Žalec. Prostovoljsko svetovalno delo mi pomeni **dejavno življenje** v sicer manj dejavni upokojenski dobi, **občutek koristnosti**, ko te nekdo še potrebuje, **občutek dobrega**, ko lahko komu pomagaš, občutek sprejetosti, ko tvoj nasvet pade na plodna tla, **občutek veselja**, da te upoštevajo, in **zadovoljstvo**, da si še dejaven in lahko greš v korak s časom.

Delo prostovoljke v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih bi še želela opravljati. Zavedam se, da je za dobro svetovanje potrebno nenehno spremljanje novosti na tem področju, stalno izobraževanje in sprejemanje novega. Morda je sprejemanje novega pri nas starejših nekoliko drugačno, saj se nenehno povezuje z znanjem in izkušnjami iz preteklosti.

Za dobro delo je pomembno to, da zelo rada prihajam na UPI – ljudsko univerzo Žalec. Mladi kolektiv me je sprejel in jaz čutim pripadnost in odgovornost do njega in do svetovancev. Sprejemajo me tako, kot sem (starejšo), in me celo razvajajo. Nina me vedno razvaja z najboljšo kavico, Stane kljub obilici dela najde čas za šalo in nasmeh, Mihaela vedno pove kaj novega, zanimivega za delo in življenje. Prihajajo novi in novi svetovanci, delo je raznoliko in zanimivo.

Vesela sem, da lahko delam kot prostovoljka, in hvala vsem, ki ste mi omogočili to izkušnjo.

Ob upokojitvi ugotoviš, da potrebuješ druženje, ker si v nekem življenjskem obdobju izgubil svoj poklicni krog ljudi. V Razvojno izobraževalnem centru Novo mesto sem našla stik z vsemi generacijami. Tu so me tudi vpeljali v prostovoljsko delo v Svetovalnem središču Novo mesto, kjer pomagam pri učenju odraslim, ki potrebujejo podporo. Kot upokojena učiteljica razrednega pouka predajam znanje odraslemu Pavletu, ki se je odločil dokončati šolanje. To potrebuje na sedanjem delovnem mestu. Pavle je vztrajen, poslušen in z veseljem sprejme vsak učni, metodični, pedagoški in življenjski nasvet. Pomembno je, da ima ob sebi nekoga, ki ga vodi, spremlja na poti do svojega cilja. Ni težko, če nekaj delaš rad.

Ana Bračika Zupet

prostovoljka v Svetovalnem središču Novo mesto

Ob upokojitvi sem začutila, da lahko tudi jaz še kaj naredim, izrabim svoje znanje in izkušnje za pomoč drugim. Zato sem z velikim veseljem sprejela povabilo kolegic iz MOCIS-a v Slovenj Gradcu, da kot prostovoljka sodelujem v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih. Svojo pomoč vidim predvsem v individualnem svetovanju posameznikom, ki se želijo uspešneje in učinkoviteje učiti, ter v motivaciji za vseživljenjsko učenje. Naše prostovoljstvo je res še čisto na začetku, prepričana pa sem, da nas bodo pomoči potrebni pogumno poiskali in da jim bomo pomagale lažje premagovati težave, s tem pa obogatile tudi svoje življenje.

Jana Kralj

prostovoljka v Svetovalnem središču Koroška