



Fedezze fel az önkéntesség
tanulási hasznát!

Brenner Zsuzsanna
Cuomo Alberto
Di Mario Annarita
Höglinger Monika
Pignatti Morano Giovanna
Satke Maren
Scholze Tim
Szekely Radu
Wehr Tanja



Az Európai Bizottság támogatást nyújtott ennek a projektnek a költségeihez. (Hivatkozási szám: 517741-LLP-1-2011-1-AT-GRUNDTVIG-GMP) A kiadvány a szerző nézeteit tükrözi, és az Európai Bizottság nem tehető felelőssé az abban foglaltak bármilyen felhasználásért.



RIVER

Fedezze fel az önkéntesség tanulási
hasznát!

Szerzők:

Brenner Zsuzsanna
Cuomo Alberto
Di Mario Annarita
Höglinger Monika
Pignatti Morano Giovanna
Satke Maren
Scholze Tim
Szekely Radu
Wehr Tanja

Szerkesztő: Maren Satke

Gyártó: wordup Werbeagentur

Kiadó: *die Berater*®

Unternehmensberatungsgesellschaft mbH

© 2013 *die Berater*®

Unternehmensberatungsgesellschaft mbH
Wipplingerstraße 32/23-26, 1010 Vienna
www.dieberater.com

ISBN 978-3-902847-18-8

RIVER honlap: www.river-project.eu

Projektkoordinátor



die Berater®, Bécs / Ausztria
www.dieberater.com

Projektpartnerek



BUPNET, Németország
www.bupnet.de



CSVnet, Olaszország
www.csvnet.it



Kamut, Finnország
www.kansallisetmaahanmuuttajat.fi



Forschungsinstitut des Roten Kreuzes, Ausztria
www.frk.or.at



LUNARIA, Olaszország
www.lunaria.org



Alliance of European Voluntary Service Organisations,
Európa
www.alliance-network.eu



Budapesti Művelődési Központ, Magyarország
www.bmknet.hu

RIVER – Fedezze fel az önkéntesség tanulási hasznát!

Tartalom

1.	Bevezetés.....	2
2.	Mia RIVER?	4
2.1	Módszer az önkéntes tevékenységek informális tanulási eredményeinek elismerésére	4
2.2	Módszer az önkéntes tevékenységekhez társuló kompetenciafejlesztés megtervezésére	4
2.3	Módszer a tanulási folyamatok mint önkéntes tevékenységek megtervezésére	5
3.	Ki hozta létre a RIVER-t?.....	6
4.	Hogyan jött létre a RIVER.....	9
4.1	A RIVER elméleti háttere	9
4.2	A RIVER alapjául szolgáló koncepciók	12
4.3	Kísérleti tapasztalatok	16
4.3.1	A kísérlet szerkezete	17
4.3.2	Az önkéntesek kompetenciáinak értékelése	18
4.3.3	Az értékelési folyamat módszere	19
4.3.4	A módszer eredményei	19
4.3.5	Kihívások.....	22
4.4	Javaslatok a RIVER alkalmazásához	23
5.	RIVER– a tanulás elismerése önkéntes szervezeti környezetben	26
5.1	Öt Lépés a RIVER használatához – esettanulmány	27
5.2	A RIVER módszer kivitelezése az önkéntesség világában	39
5.2.1	Önkéntes vezetők képzése	39
5.2.2	Coaching irányelvek	40
6.	Még több termék, ami segíti a RIVER felhasználását	42

1. BEVEZETÉS

Háttér

Ez a kiadvány egy olyan nemzetközi projekt folyamatait és eredményeit mutatja be, amely három fő témára, valamint az ezek között fennálló kapcsolatra összpontosít: önkéntesség, generációk közötti tanulás, valamint a tanulás felmérése és elismerése. A projekt hozzájárulása ezen témakörökhöz, továbbá az Európai Unió kapcsolódó politikai irányelveihez: a RIVER módszer, mely támogatja az önkéntes munka során tanultak és a kompetenciaváltozás elismerését.

A kiadvány bemutatja azt a kontextust, amelyben a projekttevékenységeket kifejlesztették, és a módszer tesztje alapján megvizsgál néhány gyakorlati példát is. Részletezi továbbá, hogy – akár fogadó szervezetként, akár önkéntesként – hogyan lehet a legtöbbet profitálni egy önkéntes tevékenységből; valamint javaslatokat tesz arra, hogy a tanulási-értékelési folyamatot miként lehet integrálni az önkéntes tevékenységbe.

A projekt eredeti gondolatát követve a RIVER módszer főként az időskorú önkéntesek tanulási eredményeinek bemutatására fejlesztették ki. A módszer célja, hogy növelje az időskorú önkéntesek motivációját és fejlődéstudatosságát. Az önkéntes munkát végző idős emberek középpontba kerülésének oka

az az európai tendencia, amely szerint egyre nő az idős emberek száma. Előtérbe került annak fontossága, hogy mind többen kapjanak lehetőséget a tevékeny időskor megélésére. Ezt a lehetőséget az önkéntesség is biztosíthatja. A projekt tevékenységei azt is nyilvánvalóvá tették, hogy a RIVER nem csupán az idős emberek esetében alkalmazható, hanem általánosságban is hasznos módszer az önkéntesség területén.

Ebben a kiadványban a RIVER bármely korú önkéntes számára érvényes módszerként jelenik meg. Kiemelve az önkéntesprojektek nemzedékek közötti vonatkozásait is.

Célcsoportok

Amellett, hogy a tartalom általánosságban az önkéntességre, a nemzedékek közötti tanulásra, vagy a tanulás felmérésére és elismerésére fókuszál, különösen érdekesnek fogja találni ezt a broszúrát, amennyiben Ön:

- Önkéntes vezető (facilitátor) vagy mentor bármely olyan szervezetnél, amelyik fogad vagy küld önkénteseket.
- Olyan szervezetben dolgozik, amelyik részt vesz az Élethosszig Tartó Tanulás programban, a Fiatalok



Lendületben programban, illetve a jövőbeli Európai Unió Programban az Oktatásért, Ifjúságért, Kultúráért és Sportért (Erasmus +).

- Ön tanulási, önkéntességi vagy munkavállalási politikai irányelvek kidolgozója.
- Ön munkavállalási vagy karriertanácsadó, akinek feladata a szakmai gyakorlatok lehetőségeinek felkutatása.
- Ön tutor, mentor, coach vagy tanácsadó bármely nem kormányzati szervezetnél vagy az oktatási szektorban, és innovatív módszereket keres a tanulási folyamatok elismerésére önkéntes szervezeti környezetben.
- Ön önkéntes, és keresi, hogy miként lehetne a tanulást és a kompetenciaváltozást elismertetni az önkéntes szervezet által.

Célok

Ennek a kiadványnak az a célja, hogy bemutassa a RIVER módszert, kiemelve, hogy miként járul hozzá a kompetencia fejlesztéséhez, a változás felméréséhez és elismeréséhez az önkéntes szervezeteknél. A kiadvány innovatív módon közelíti meg, hogy miként:

- ismerjenek el, illetve hozzanak létre informális tanulási lehetőségeket az önkéntesség által,
- szolgálhat válaszul az önkéntesség napjaink Európájának néhány fő kihívására, mint például az öregedő népesség és a fiatalok munkanélküliség,

- valósulhat meg bármely korú állampolgár számára az aktívvá válás vagy aktívnak maradás.

Végezetül a brosúra azt célozza, hogy felkeltse az érdeklődést a RIVER módszer használatára, és meggyőzze az olvasót, hogy próbálja ki a kifejlesztett eszközöket. Ha ebben bármilyen segítségre lenne szüksége, vagy kérdései merülnének fel a módszer használatát illetően, a szerzők készségesen válaszolnak kérdéseire.

2. MI A RIVER?

A RIVER módszert a fent említett három különböző cél elérésére tervezték és dolgozták ki, különös hangsúlyt fektetve az időskorúak önkéntességére mint lényeges forrásra, amely támogatja, hogy az idősek aktívan vegyenek részt a társadalom életében és szervezeti struktúrákban. A módszernek három eltérő, de egymást kiegészítő funkciója van: az önkéntes tevékenységek tanulási eredményeinek elismerése, fejlesztése és tervezése. A projekt munka középpontjában a következők álltak:

2.1 Módszer az önkéntes tevékenységek informális tanulási eredményeinek elismerésére

A módszer egy olyan eszköz és megközelítés köré épül, amely a kompetenciafejlődést önkéntes szervezeti környezetben ismeri el. Más szóval, ez egy olyan eszköz, amit a szervezetek használhatnak egy önkéntes kompetenciájának értékelésére egy tevékenység kezdetén és végén, vagy egy adott időszakban.

Annak ellenére, hogy a RIVER-ben az "I" a "generációk közöttiséget" jelöli, itt érdemes megemlíteni, hogy a kifejlesztett és bemutatásra kerülő eszközök nem kizárólag a nemzedékek közötti együttműködés kompetenciájának elismerésére szolgálnak, és az

sem feltétlenül szükséges, hogy az önkéntes munka nemzedékek közötti legyen. Noha elsősorban ilyen környezetben tesztelték, a módszer minden önkéntes tevékenységre alkalmazható.

Egy másik tévhit eloszlatása érdekében érdemes megjegyezni, hogy a javasolt módszer nem vegytisztán tudományos, mivel mellőzi azt a rideg merevséget, amit a mérési eszközökhöz általában társítanak. Az általunk javasolt eszközök a személyiséget meghatározó „puha” tényezőkre (soft skills) összpontosítanak, és az értékeléshez nem külső szintjelzéseket vagy mutatókat használunk, hanem az értékelés az önkéntes személyes valóságát veszi alapul. Az önkéntesek motivációja rendszerint az, hogy „valami mást csináljanak” vagy „aktívak és hasznosak legyenek”. Ez az eszköz olyan kompetenciákra összpontosít, amelyek fejlődését az önkéntes környezet nagyban képes előmozdítani.

2.2 Módszer az önkéntes tevékenységekhez társuló kompetenciafejlesztés megtervezésére

Noha elsődlegesen a tanulás elismerésének eszközeként került kifejlesztésre a módszer, de használható arra is, hogy egy bizonyos kompetenciát vizsgáljon az önkéntes tevékenység folyamán. Az öt lép-



csős megközelítés lehetőséget nyújt a szervezet és az önkéntes számára, hogy együtt döntsék el, melyik konkrét kompetenciát kellene továbbfejleszteni. A RIVER-en belüli, vagy attól függetlenül kifejlesztett referenciarendszert felhasználva, a szervezet támogathatja az önkéntest azzal, hogy együtt terveznek meg egy tanulási folyamatot egy bizonyos kompetenciára összpontosítva. Így a tanulás az önkéntes tevékenység részévé válik. A kompetenciafejlődés informális tanulási keretek között zajlik, pedagógiai vagy szakértői beavatkozás szükségessége nélkül.

2.3 Módszer a tanulási folyamatok mint önkéntes tevékenységek megtervezésére

Végezetül, a RIVER-módszer használható egy tanulási folyamat önkéntes tevékenységként való megtervezésére is. Ez annyit tesz, hogy a képzési szervezetek felhasználhatják arra, hogy tanulóik számára önkéntes tevékenységet tervezzenek, világos tanulási célokkal, ellenőrzéssel és értékeléssel. Ezt a tervezést rendszerint az önkéntes szervezetekkel együttesen végzik.

Példának okáért egy oktatást nyújtó szervezet – amely lehetőséget kíván adni tanulóinak, hogy informális keretek között, az önkéntes munkán keresztül tanuljanak, és egy bizonyos kompetenciára tegyenek szert – a RIVER-t fogja használni arra, hogy megtervezze és kövesse a tanulási folyamatot. Kapcsolatba lépnek egy önkéntes szervezettel, kidolgozzák együtt a munkatervet a tanuló számára, valamint értékelik

a tanuló kompetenciáját a kezdő- és végpontoknál. Ezt az értékelési folyamatot az önkéntes szervezet is elvégezheti, amivel még nagyobb hangsúly kap az informális tanulási folyamat.

Ez a három funkció adja a RIVER-módszer alapját. Ez nem jelenti azt, hogy a szervezetek ne találhatnak más utakat arra, hogy a legjobbat hozzák ki az adott eszközökből. Valójában a kísérleti szakaszban néhány szervezet jelezte, hogy fel tudnák használni minőségbiztosítási célokra, vagy az önkéntesek különböző feladatokra való kijelölésére. Az ilyen alkalmazások üdvözlendők, és a szervezetek, valamint a felhasználók belátására vannak bízva. Mindez a módszer rugalmasságát bizonyítja, és a szerzők szívesen fogadnak bármilyen visszajelzést vagy információt a további felhasználásokról.

3. KI HOZTA LÉTRE A RIVER-T?

A módszer történetét az alant található 4.1 pont mutatja be. Azonban ahhoz, hogy nagy vonalakban egy kezdeti képet vázoljunk a RIVER-ről, ezen a ponton szükséges azokat a szervezeteket röviden bemutatni, amelyek hozzájárultak a közvetlen kifejlesztéséhez. A RIVER-t az azonos nevű EU-Grundtvig projektben fejlesztették ki. A konzorcium vegyes volt, amely rengeteg kiegészítő szaktudást ötvözött a know-how-val: egyrészt önkéntes szervezetek, hálózatok és ernyőszervezetek dolgoztak a projektben, amelyek már számos országos és nemzetközi önkéntes tevékenységben vettek részt; másrészt oktatási intézmények, amelyek célcsoportok széles spektruma számára terveztek és kiviteleztek képzéseket.



www.dieberater.com

A *dieBerater*® céget 1998-ban alapították. 480 munkatárs dolgozik több mint 70 helyszínen Ausztriában. Az üzlet fő területei a képzés, coaching, kihelyezés és konzultáció, valamint Európai Uniók projektek. A *dieBerater*® a RIVER projektkoordinátoraként működött.

www.bupnet.de

BUPNET

A BUPNET Oktatási és Projekt Hálózat Kft. 1985-ben alakult. Felnőttoktatási szervezet, németországi központtal. A BUPNET nagy tapasztalatokkal rendelkezik az európai projektmenedzsmentben, és sikeresen valósított meg több kurzust különböző szektorokban (szociális szektor, egészségügy, eKereskedelem, turizmus, környezetgazdálkodás, újságírás, marketing/PR, új média és interkulturális témák), mind európai, mind országosan támogatott

projektek keretein belül. Mindemellett a BUPNET fejlesztette ki az 5 szintű megközelítést, amelyre a projektmunka épült.

www.csvnet.it



A CSVnet, az Önkéntes Centrumok Olasz Nemzeti Koordináló Testülete (VSCs), hivatalosan 2003-ban kezdte meg munkáját, ma pedig egyesíti és képviseli a 75 VSC-t, azzal a céllal, hogy megerősítse a kooperációt és a tagjai közötti tapasztalat-, kompetencia- és szolgáltatáscserét.



www.alliance-network.eu

Az Európai Önkéntes Szolgálat Szervezeteinek Szövetsége egy Nemzetközi Nem-kormányzati Ifjúsági Szervezet, amely olyan nemzeti szervezeteket képvisel, amelyek támogatják az interkulturális oktatást, megértést és békét az önkéntes szolgálaton keresztül. A 2000-es esztendő óta különféle

tagszervezetek önállóan, vagy európai támogatású kísérleti projekteken keresztül kezdték előmozdítani az időskorú önkéntesek részvételét a tevékenységükben.



www.frk.or.at

A Vöröskereszt Kutatóintézete (FRK) széles körben foglalkozik jelentős társadalmi problémákkal, és azon dolgozik partnereivel, hogy kreatív és innovatív megoldásokat fejlesszen ki. Az intézet jelenleg nemzeti és nemzetközi kutatóprogramokban és projekteken vesz részt a Vöröskereszt elveinek szellemében, elsősorban a mentés, a sürgősségi ellátás és biztonság, a munkaerőpiac, munkavállalás, önkéntes szolgálatok, egészségvédelem területén.



www.kansallisetmaahanmuutajat.fi

A Kamut, a Finnországi Bevándorlók Országos Koalíciója, 1985-ben alapították. A Kamut fő célja, hogy lehetőséget nyújtson tagjainak a társadalomban való aktív részvételre, hogy kiálljanak a számukra fontos dolgokért, hogy beszéljenek róluk és javítsanak rajtuk. A Kamut képzéseket szervez tagjainak társadalmi kérdésekben, széles skálájú információs kampányokat szervez, a részvétellel és befogadással kapcsolatos kutatásokat vezet, és arra ösztönzi a bevándorlókat, hogy aktív állampolgárok legyenek.



www.lunaria.org

Lunaria Egyesület 1992-ben kezdte tevékenységét, amelyek a társadalomgazdasággal, bevándorlással, ifjúsági programokkal kapcsolatos kutatásokat, oktatást, információgyűjtést és tevékenységet foglalja magában, valamint mindenki számára támogatja az önkéntes szolgálatot. A Lunaria-nak 16 állandó dolgozója van, és több európai, országos és helyi projektet vezet. Jelenleg tagjai az Európai Önkéntes Szolgálati Szervezetek Szövetségének és az AVSO-nak (Önkéntes Szolgálati Szervezetek Szövetsége).



www.bmknet.hu

A Budapest Művelődési Központ (BMK) a közművelődési intézmények, civil szervezetek és a városi közösségek hivatalos szolgáltató intézménye, szolgáltatásait azonban a legszélesebb szakmai közönségnek éppúgy nyújtja, mint általában a lakosságnak. A központ információs, képzési és művészeti területeken biztosít szolgáltatásokat.

4. HOGYAN JÖTT LÉTRE A RIVER

Az európai uniós RIVER-projekt gondolata a 2011-es Önkéntesek Európai Éve és a 2012-es Aktív Időskorúak Európai Éve ötvözetéből alakult ki. Európában – a demográfiai trendet és az idősök növekvő számát tekintve – még fontosabbnak tűnik, hogy az időskorúak lehetőséget kapjanak arra, hogy aktívak maradjanak. Egyrészt azért, hogy a mind nagyobb számú időskorú ember bevonása az önkéntes munkába elsődleges eszköze lehessen az aktív időskort megteremtő stratégiáknak, másrészt az időskorúak bevonása az önkéntességbe alapvető fontosságú az önkéntes szektor vitalitása szempontjából is. Ezt a két alapelvet követve a RIVER-projekt már a kezdetektől megcélozta az időskorú és a generációk közötti önkéntesség támogatását azáltal, hogy az időskorúak kompetenciafejlődését láthatóbbá teszi, és nagyobb figyelmet fordít az idős emberek részvételére.

Ennek a célnak az elérése érdekében egy személyre szabott tervezési és elismerési rendszer került kifejlesztésre és tesztelésre az időskorúak önkéntessége témakörben (lásd 4.3 fejezet).

A módszer önmagában egyszerűnek tűnhet, de hosszú évek kutatásai, tesztjei, újrafogalmazásai, adaptációi állnak mögötte. Ebben a fejezetben a szerzők a RIVER- módszer elméleti hátterét kívánják

bemutatni, és áttekintést adnak azokról a koncepciókról, amelyeken a módszer alapul.

4.1 A RIVER elméleti háttere

A RIVER-projekt a LEVEL5 modell megközelítését alkalmazza azzal a céllal, hogy felmérje és elismerje az informális tanulási alkalmak során elsajátított kompetenciákat, valamint a modellt az önkéntes szektor egyedi követelményeihez igazítsa.

Az informális tanulás hatásai bemutathatóak a kompetencia fejlődésén keresztül (pl. elköteleződés, a “szoft” készségek fejlődése, aktivitási szint, magabiztosság, más csoportokkal szembeni attitűd, állampolgári ismeretek stb.).

A LEVEL5 rendszerét 2005. és 2012. között hét Lifelong Learning projekt keretében fejlesztették és kísérletezték ki. Ez egy megközelítést kínál, hogy felmérjék és elismerjék a tanulók kognitív, tettekben kifejeződő és érzelmi kompetenciafejlődését az informális és nem formális tanulási kontextusokban. (további információ: www.reveal-eu.org) A LEVEL5 módszert több mint 40 tanulási projektben vizsgálták és alkalmazták, és két nemzetközi PhD disszertáció keretei között tudományosan értékelték.

A LEVEL5 módszert elsősorban azért alkották meg, hogy szolgálja

- az olyan célcsoportokat, akik a formális oktatási kereteken kívül tanulnak, éppúgy, mint
- a tanulást segítő szakembereket, a felnőttoktatási szervezeteket, a gondozó intézményeket, az alulról jövő kezdeményezéseket (projekteket) és másokat.

Az egyéni vagy csoportkompetenciákat folyamatorientált módon értékeli, egy 3 dimenziós kockamoddellel ábrázolják, és teljes egészében dokumentálják egy specifikus szoftver segítségével.

A LEVEL5 módszere arra az alapvető gondolatra épül, hogy a kompetencia olyan képesség, amely a

- a tudás,
- a készségek és
- az attitűd szintézisét alkalmazza.

egy adott szituációban (=kontextus) és egy bizonyos minőségben (=szint).

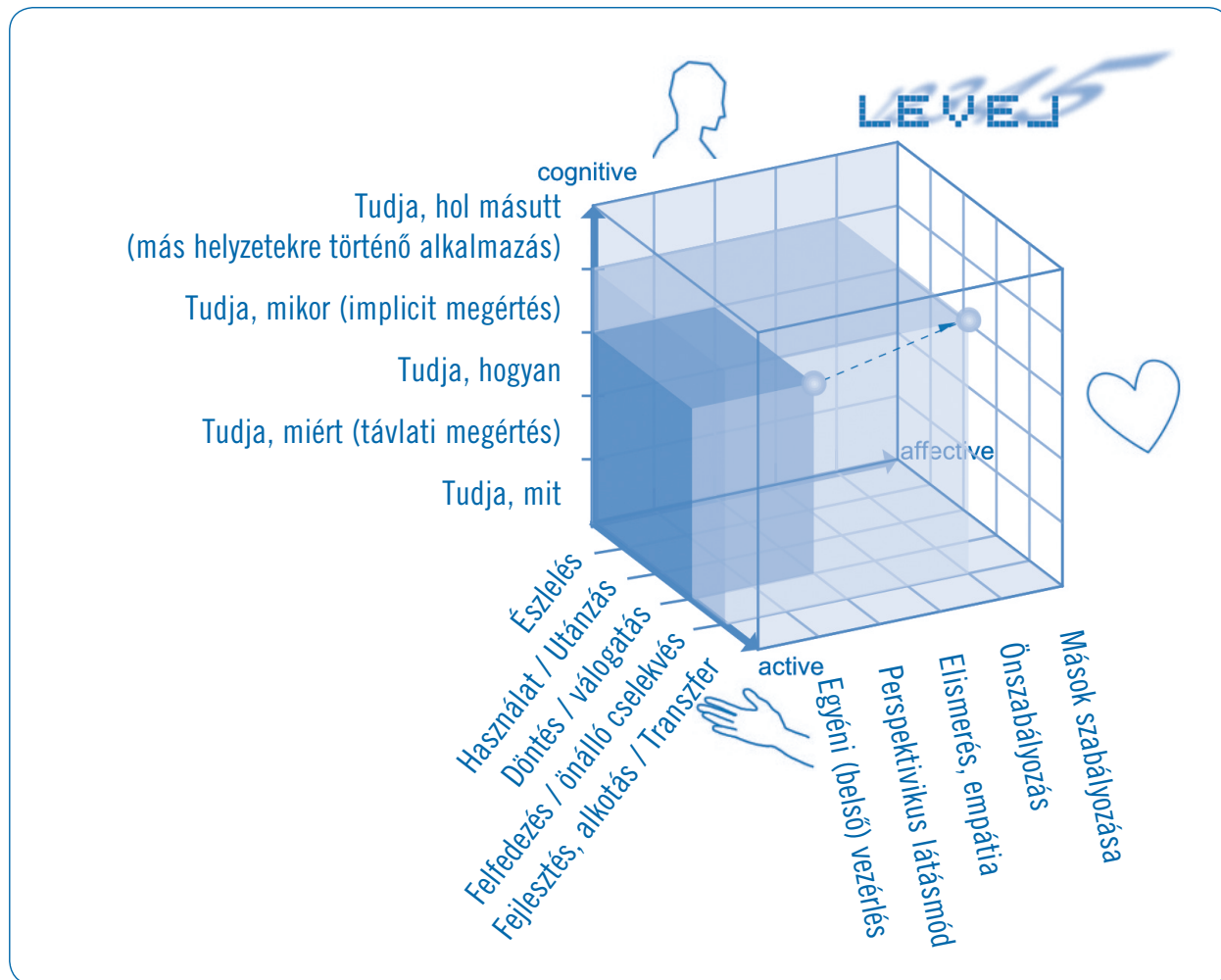
A LEVEL5 kifejlesztői azt feltételezték, hogy a tanulási eredmények három komponens, vagy dimenzió segítségével ábrázolhatóak:

1. a tudáskomponens,
2. a tevékenységkomponens és
3. az érzelmi komponens által.

Különösen a harmadik dimenziót hanyagolják el gyakran a tanulási eredmények értékelésekor, pedig a legtöbb informális tanulási projektben ez az “érzel-

mi dimenzió” kiemelkedő fontosságú. Az informális tanulás értékelési folyamatában az egyén kompetenciaszintjeit a tanulás mindhárom dimenziójában (tudás, tevékenység, érzelmi) öt szint segítségével mérik. Innen ered a név: 5 SZINT (LEVEL5).

Tehát a rendszer lényege egy 3 dimenziós megjelenítési rendszer – a LEVEL5 kocka:



1. Ábra: A LEVEL5 kocka modellje a kompetenciafejlődés megjelenítésére

A RIVER a LEVEL5 rendszer adaptálása az önkéntes szervezeti környezetre. Amint azt fentebb vázoltuk, a RIVER kifejlesztése során a projekttevékenységek olyan időskorúakra összpontosultak, akik generációk közötti önkéntes projektekben vettek részt. A kísérleti tevékenységek leírása (4.3. fejezet) nagyon világosan mutatja, hogy a RIVER-t elsődlegesen időskorúakkal tesztelték, akik különféle önkéntes tevékenységekben és projektekben vesznek részt. Anélkül, hogy a tesztek bárminemű eredményét megellegeznénk, kijelenthetjük, hogy az egyik leglényegesebb felfedezés az volt, hogy a RIVER olyan módszer, aminek a használata nem csupán az időskorú önkéntesek munkájára korlátozódik, hanem minden korosztályba tartozó önkéntesekkel való együttműködésre is alkalmazható.

4.2 A RIVER alapjául szolgáló koncepciók

A RIVER alapjául öt koncepció egyvelege szolgál, amelyekben, első látásra úgy tűnhet, nagyon kevés a közös. Ezek kombinációja egy innovatív módszer létrehozásán keresztül valósul meg, mely az egyik erősségét és eredeti dimenzióját adja a RIVER-nek. Ezek a koncepciók – amelyeket alább fejtünk ki – az elismerés, a generációk közöttiség, az önkéntesség, a tapasztalatok és az eredmények.

Elismerés

A megszerzett kompetenciák elismerése és beszámítása a mai társadalom egyik fő problémájává

vált. A munkaerőpiacon tapasztalható mobilitás és folyamatos változás szükségessé teszik, hogy minden készséget és tapasztalatot dokumentáljanak. Manapság egy bizonyítvány a kompetenciák demonstrálásának nélkülözhetetlen feltétele.

A tanulás elismerése kiemelt szempont az Európai Unió oktatási, képzési és ifjúsági akciótervei, projektjei területén. Az Európa Tanács által 2004-ben adaptált közös alapelvek alapján a Szakmai Képzés Fejlesztésének Európai Központja, a Cedefop, publikálta a nem formális és informális tanulás elismerésével kapcsolatos irányelveket. Ez olyan eszközt biztosított az elismerési gyakorlatok fejlesztéséhez, amely az önkéntes szektort is számításba veszi.

Az önkéntes tevékenységeket mint tanulási formát, fontos lehetőségnek tekintik specifikus kompetenciák elsajátításához és fejlesztéséhez, beleértve mind a “szoft”, mind a “hard” készségeket. Különösen az időskori önkéntesség nyújt lehetőségeket az időskorúak számára, hogy aktívak maradjanak, és megszathassák tudásukat és egy életen át megszerzett tapasztalataikat. Ezeknek a készségeknek a megfelelő elismerése és hitelesítése egy adaptált, rugalmas eszközt kíván meg; egy olyan módszert, amely túlmutat az előre meghatározott standardoknak megfelelő klasszikus kompetenciareferenciákon. Az elismerésnek a megtett út és az elért fejlődés bizonyítékain kell alapulnia, mindegy, mi volt a kiindulási és a végpont.

Generációk közöttiség

A nemzedékek közötti gyakorlat olyan tevékenységekre utal, amelyek egynél több generációt érintenek. A Beth Johnson Alapítvány a nemzedékek közötti gyakorlatot úgy definiálja, mint aminek célja “összehozni a generációkat céltudatos, kölcsönösen előnyös tevékenységekben, amelyek a generációk közötti nagyobb megértést és tiszteletet segítik elő, és amelyek összetartóbb közösségeket hoznak létre.”

A Nemzedékek Közötti Tanulás Európai Hálózata tovább pontosítja ezt a meghatározást, és három kritériumot rendel a tanulási folyamathoz: legalább két generáció vegyen benne részt, a tevékenység inkább megtervezett, mintsem véletlenszerű, és reciprok tanulási előnyök származzanak belőle (a felek egymástól tanulnak). A nemzedékek közötti gyakorlat és tanulás inkluzív megközelítések, azokon a forrásokon alapulnak, amelyeket a különböző nemzedékek egymásnak nyújtani tudnak.

Attól a kontextustól eltekintve, amelyben a tanulás vagy a tevékenységek megtörténnek, a generációk közöttiség megjelölés egy kompetenciára is utal, amelyet ennek a típusú társulásnak a céljaira határoztak meg. A különböző generációhoz tartozó emberekkel való együttműködés készsége ez, amelyet a kor kulturális kontextusa, a megértés képessége és egy másik generáció viselkedésmintáinak elfogadása és magunkévá tétele határoz meg.

A RIVER projekt és az ebből következő módszer mindkét dimenzióra összpontosít. Megvizsgált néhány önkéntes tevékenységet, ahol különböző generációk találkoztak, és egy referenciarendszert dolgozott ki a nemzedékek közötti kooperációs kompetencia fejlesztésére.

Önkéntesség

Az önkéntesség olyan tevékenység, amely minden társadalomban és minden időben jelen van. Akár formálisan elismerték és szabályozták, akár egy teljesen strukturálatlan környezetben történik, tulajdonképpen az önkéntesség marad az emberi társadalom által ismert legrégebbi “hívás”: az emberek jóval azelőtt végeztek már önkéntes munkát, hogy a gazdasági rendszerek bevezették volna a saját idő



A nemzedékek közötti önkéntességi projekt képe, AT

átadásának koncepcióját. És manapság is az egyik legelismertebb és legtöbbet gyakorolt “hivatás”, amiben fiatalok, felnőttek és időskorúak egyaránt részt vesznek.

Az időskori önkéntesség az európai társadalmak fő aspektusa, amely tükröződik mind a politikai prioritásokban, mind a hétköznapi tevékenységekben. Kulcsszerepet játszik a társadalmunkban, és elismerést kíván meg. Az önkéntesség előnyeiről folytatott politikai diskurzusok során azonban – a fiatalok önkéntességétől eltérően – gyakran megfélekednek róla. A legfrissebb fejlesztések változtattak ezen. Most már olyan tevékenységformának ismerik el, ami összehozza a generációkat, és előnyökkel jár mind az önkéntesek, mind a szervezetek számára. Az időskorúak önkéntes tevékenységei új tanulási lehetőségeket nyitnak meg, és hozzájárulnak az öregedő népesség jólétéhez, valamint az egyén életének az egyensúlyához. Az időskori önkéntesség – mint az informális tanulás egy módja – a szervezetek számára olyan önkénteseket kínál, akik széleskörű tudást és egy életen át gyűjtött tapasztalatot szereztek.

Az emberek gyakran azért vállalnak önkéntes munkát, hogy hasznosak legyenek a közösségük számára, vagy mert specifikus projekteket akarnak támogatni. Az is lehet, hogy szakmát akarnak tanulni, a közösség részének szeretnék érezni magukat, vagy, hogy aktívak maradjanak. Az önkéntesség hagyományosan mindig is a civil részvétel oszlopa volt.



Különböző korcsoportokhoz tartozó önkéntesek, kísérlet, IT

Mostanában a politikai programok összeállítói ösztönzik az önkéntességet; úgy tekintenek rá, mint a kompetenciák és készségek fejlesztésének és megőrzésének eszközére, vagy mint egy fontos eszközre az aktív időskor stratégiáiban.

Elfogadott tény, hogy amikor emberek együtt tevékenykednek, és közösen vesznek részt új feladatokban és tapasztalatokban, mindig együtt és egymástól is tanulnak. Így az önkéntesség az informális oktatás fő színterének tekinthető. Az önkéntességnek a tanuláshoz való legértékesebb hozzájárulása az új társadalmi elfoglaltságok megtapasztalásán alapul, amely egyúttal a “szoft” készségek igen gazdag tárházát alkalmazza, valamint a személyiségjegyeket és személyes értékeket ütközteti.

Tapasztalatok

“Mondd el nekem, és el fogom felejteni; mutasd meg, és emlékezni fogok rá; vonj be, és meg fogom érteni.” Ez a közismert mondás röviden összefoglalja azt az egyetemesen elfogadott igazságot, hogy a tapasztalat és tevékenységek általi tanulás a leghatásosabb módja egy kompetencia fejlesztésének, vagy egy készség elsajátításának. Az önkéntes tevékenységek elsősorban tapasztalatok, olyan helyzetek, ahol az emberek tesznek valamit. A legerősebb ok vagy motiváció az önkéntes munka végzésére látszólag nem a tanulás iránti vágy. A tanulás mégis elkerülhetetlenül megtörténik: mások segítségével, új tapasztalatok iránti nyitottsággal, új kihívások vállalásával. A változás kutatásával az emberek új tapasztalatokra tesznek szert, és így valami újat tanulnak, vagy egy már meglévő kompetenciájukat fejlesztik. Ezeket a tapasztalatokat akár tanulási tevékenységként is strukturálhatjuk. Felfoghatjuk úgynevezett nem formális tanulási lehetőségként, amelyben az önkéntes tanulási szándékkal vesz részt, de tekinthetjük akár nem szándékos és strukturálatlan tanulásként is, mint úgynevezett informális tanulási lehetőségeket, amelyek nem fogalmazódnak meg a tanulási eredmények szempontjából. Különösen ez utóbbi tapasztalatok voltak érdekesek a RIVER módszer fejlesztése során.

Az önkéntesek tanulása általában egyik esetben sem elismert. Itt a RIVER egy komoly hiátust tölt ki.

Eredmények

Az önkéntes tevékenységeknek számos eredménye lehet az azonnali hatástól és konkrét támogatástól a kevésbé mérhetőig vagy láthatóig (pl.: klímaváltozás, kulturális előnyök). Az önkéntes munka útján való tanulás kimutathatóan pozitív hatással van az idős emberek egészségére az Európai Egészség-, Öregedés- és Nyugdíjfelmérés (SHARE) adatai szerint. Pozitív kapcsolat van az önkéntesség és a szubjektív jólét között; az egészség, a várható élettartam és az élettel való elégedettség tekintetében. Ráadásul bizonyíték van rá, hogy megelőzi a depresszió megjelenését minden korosztályban.

Eltekintve ezektől a szubjektív eredményektől, amelyek rövid- és közép- távon kevésbé mérhetőek, az önkéntes tevékenységeknek, akár tanulásként tervezték, akár nem, nagyon is konkrét eredményei lehetnek. Ilyen eredmények mutatkoznak meg a személyes nyelvi, társadalmi és interkulturális készségek és kompetenciák fejlődésében, az aktív állampolgári kompetencia változásában, vagy a megerősödött európai és globális perspektívában (a határokon átívelő önkéntesség tekintetében). Ezeket az eredményeket különböző tanulmányok vizsgálják, és újabban politikai dokumentumokban is mérlegelik. Noha ezek láthatóak, mégis ritkán ismerik el formális tanúsítványok által.

A fenti 5 koncepció végül a RIVER módszerben ötvöződik, amelyet jelen tájékoztatónk is kifejti.

4.3 Kísérleti tapasztalok

A RIVER módszert 5 különböző országban (Ausztria, Finnország, Németország, Magyarország és Olaszország) tesztelték 13 kísérleti projektben 27 olyan időskorú önkéntes részvételével, akik generációk közötti tanulási környezetben tevékenykedtek. A kísérleti projektek az 5 partner országban különböző jellemzőket mutattak.

Ausztriában a partnerszervezet a RIVER módszert 4 különböző projektben tesztelte: egy iskola utáni központban 6-tól 15 éves korú gyerekek számára, ahol az időskorú önkéntesek mentorként dolgoznak; egy önkormányzati bentlakásos intézményben, ahol a lakók egészségsegítő tevékenységet folytatnak, hogy "egészségvédők" legyenek; egy nemzetközi iskolai projektben, amely a vállalkozói munkával kapcsolatban nyújt képzést 15-19 éves diákok számára nyugdíjas szakemberek segítségével, akik külső konzultánsként működnek közre; egy cserkész szervezetben, amelyben időskorú önkéntesek nyújtanak támogatást a vezetőségnek különböző kérdésekben, mint például a helyi cserkésztevékenységek irányítása, a pénzügyek intézése és események megszervezése.

Finnországban a partnerszervezet a RIVER módszert két egészen eltérő projektben tesztelte. Az első projekt célja egy hálózat létrehozása volt olyan bevándorlók számára, akik már vállalkozók, vagy akik saját vállalkozást akarnak nyitni. Ebben két személyt foglalkoztattak a hálózat felállítására és



Kísérleti project, AT, copyright:
"Wiener Wohnen"

beindítására: egy középkorú vállalkozót, aki nagyon jól ismeri az üzleti világot, és egy fiatal vállalkozót, aki mesterien bánik a társadalmi hálózatépítés modern technológiájával. A második projektet egy kétnapos nagyszabású kulturális fesztivál során végezték Helsinkiben, ahol az önkéntesek részt vettek egy helyi non-profit szervezet standjának és tevékenységeinek előkészítésében és lebonyolításában.



Kép az időskori önkéntesség csereprogram projektről, a fényképezésről, HU

Németországban a partnerszervezet a RIVER módszert 4 különböző projektben próbálta ki: egy sportklubban, ahol a 70 éves önkéntes elnöknek át kellett adnia pozícióját egy fiatalabb férfi számára, aki úgyszintén önkéntes; egy ún. kollektív házban, ahol bármilyen korú emberek együtt élhetnek és dolgozhatnak néhány hétig, vagy hosszú távon egy területi önkéntes tűzoltóságon, amelyeket Németországban – teljes mértékben – bármilyen korú önkéntesek vezetnek; és egy idősek otthonában Göttingenben, ahol, a személyzet által kínált hivatalos programon felül, számos olyan tevékenységet kínálnak, amelyet önkéntesek támogatnak, vagy közvetlenül vezetnek.

Magyarországon a partnerszervezet a RIVER módszert az időskorú önkéntesek csereprogramjának keretein belül tesztelte. Időskorú önkéntesek Magyarországról és Németországból vettek részt

a csereprogramban, amelynek során fényképeket készítettek, és összeállítottak egy kiállítást. Önkéntes munkájuk részeként kávéházi beszélgetéseket is tartottak a helybelieknek a küldő ország társadalmi életéről, történelméről és kultúrájáról. Az interkulturális tanulmányokat és a kiállítást az önkéntesek mutatták be egy esemény során.

Olaszországban a partnerszervezet a RIVER módszert 2 projektben próbálta ki: egy tanfolyamon és egy szakmai gyakorlaton, mely utóbbi a bármely korú önkéntesek specifikus kompetenciáit állította a középpontba. Célja volt arra összpontosítani – az egyesületi élet segítése érdekében – milyen mértékben tudja a mindennapi önkéntes élet és képzési tapasztalatok elegye fejleszteni az időskorú önkéntesek képességeit. A második projektjük egy nemzetközi cserekapcsolat folyamán 50+ éves időskorú önkéntesek részére tartott programot, ahol lehetőség nyílt specifikus “szoft” készségek elsajátítására, és arra, hogy az idős önkéntesek megoszthassák tanulási tapasztalataikat a fiatal oktatókkal.

4.3.1 A kísérlet szerkezete

Minden kísérleti projektnek megvolt a maga különlegessége, de minden egyes országban a partnerszervezetek az alábbi három pont alapján tervezték meg a tevékenységeket:

- 1. Előkészület:** az előkészület fázisa 2012 szeptembere és 2013 áprilisa közé esett, projektenként 2-3 hónapos átlaggal. Ezt az időt arra használ-

ták a partnerek, hogy **bevezessék az önkénteseket és a vezetőiket a projektbe, és a coaching elveket felhasználva megismertessék a RIVER céljait**, amelyeket a projekt partnerek dolgoztak ki. Ez személyes találkozókra történt, egy-egy találkozó átlagosan 1,5 óráig tartott.

2. Önkéntes tevékenység: Az önkéntes tevékenységek 2012 decembere és 2013 februárja között kezdődtek (kivéve a magyarországit, ahol ez a fázis 2012. október elején kezdődött), és szinte mindegyik partnerországban 2013 májusában ért véget, átlagban 5 hónapnyi időtartam után. Ez az időszak az értékelést is magába foglalta. **A partnerek két időpontot jelöltek ki a kompetenciák értékelésére, általában egyet a vizsgált periódus elején, a második dátumot pedig a végén.** A partnerek által használt értékelési módszertől függően az erre a feladatra felhasznált időtartam átlagban találkozónként 2,5 óra volt.

3. Értékelés: A kísérleti fázis végén minden résztvevő (önkéntesek és önkéntes vezetők) rövid értékelést adtak a RIVER-ről.

4.3.2 Az önkéntesek kompetenciáinak értékelése

Az 5 országban lefolytatott projektek nagyszámú időskorú önkéntest vontak be a munkába; 57 és 73 év közötti nyugdíjas férfiakat és nőket. Kivételt képviselt Finnország, ahol a partnerszervezet némileg fiatalabb önkéntesekkel dolgozott a kísérleti

projekteken, 33 és 48 éves kor közöttiekkel, és további két fiatal önkéntessel (20 és 30 év között).

A RIVER partnerek megegyezése alapján a specifikus “generációk közötti együttműködés” kompetenciát értékelték minden egyes önkéntesnél. E referenciarendszert a partnerszervezetek konzorciuma fejlesztette ki a projekt első éve során. Ezen felül minden partnernek lehetősége volt, hogy még egy másik kompetenciát is felmérjen és értékeljen minden önkéntesnél. A partnerek a következő kompetenciákra fejlesztettek ki referenciarendszereket: interkulturális kommunikáció, csapatmunka, virtuális kommunikáció, döntéshozatal, problémamegoldás és a különbözőség kezelése.

Az időskorúak specifikus kompetenciaváltozásának mérése minden országban sikeresen zárult.

Mindannyian fejlesztették készségeiket a projektek során, és az induló, valamint a végső értékelés látható fejlődésre mutatott rá bizonyos esetekben, míg más esetekben a fejlődés kisebb mértékű, vagy kevésbé észrevehető volt.

Az időskorú önkéntesek több esetben is nagyobb teljesítményt mutattak a megadott célok elérése érdekében, és erős eltökéltséget mutattak a fiatalokkal való együttműködésben; egyenrangú félként tekintve rájuk, gondos odafigyeléssel álltak a munkához; nem pusztán tanácsadási céllal, inkább új dolgok megtanulásának szándékával.

4.3.3 Az értékelési folyamat módszere

Az értékelési folyamat során az 5 tesztben résztvevő partner számos értékelési eszközt használt (zárójelben szerepelnek a számok, ahány országban az egyes eszközöket használták): egyéni interjúk (3), önértékelés (3), fókuszcsoportok (2), megfigyelés (2), tréning (1), történetmesélés (1), kérdőív (1), problémamegoldó folyamatok hálózata (1), külső, azonos korosztályú fél bevonása (1), szerepjáték (1). Néhány projektben előfordultak előre nem tervezett helyzetek is, ahol a partnerszervezeteknek segíteniük kellett az önkénteseknek (személyesen vagy telefonon) az önértékelési folyamat során: tisztázni a speciális szükségleteket, vagy kérdésekre válaszolni. Ezek jó alkalmat teremtettek egyfajta előre nem kalkulált értékelésre is.

A magyar RIVER projekt egyik különleges tapasztalata volt a **“3 székes történetmesélés”** értékelési módszer választása: az önkénteseket arra kérték, hogy idézzenek fel egy eseményt a múltból, amivel demonstrálták, hogy rendelkeznek az értékelt kompetenciával.

Attól függően mesélték el a történetet, hogy éppen melyik széken ültek, figyelembe véve a kompetencia három dimenzióját (tevékenységi, érzelmi és kognitív). A 3 szék segített összpontosítani a történet különböző aspektusaira. A vezető csak vendég volt, aki segítette az önkénteseket megoldás-orientált kérdésekkel. A folyamat utolsó lépcsője a “kognitív szék” volt, hogy lehetőséget adjon az önkéntes

számára kifejteni általános összképét a szituációról az adott esemény során. Ezt az értékelő eszközt a projekt partnerek konzorciuma különösen nagyra értékelte, mivel jól bevált az önkénteseknél, különösen a 3 dimenzió szétválasztásában (tevékenységi, érzelmi, kognitív). Bele is került a RIVER értékelő eszközeinek katalógusába.

Hasonlóképpen a finn tapasztalatot is érdemes megemlíteni. A **fókuszcsoport** értékelő eszközt, ami azért bizonyult hatékonynak, mert az egyik önkéntes által tett megjegyzések gyakran váltottak ki reakciókat és megjegyzéseket a többiekből, így segítve egymást az értékelési folyamatban.

Általában mindegyik projekt ideje alatt pozitív hangulat uralkodott, és az interakció minősége jó volt. Sehol nem kerültek elő konfliktust okozó témák, egyetlen önkéntes sem panaszkodott a módszer használata miatt, vagy kérdőjelezte meg annak az értékét. Sok projekt másik közös jellemzője volt a záró találkozó alatt tapasztalt nagyon kellemes hangulat.

4.3.4 A módszer eredményei

Előnyök az önkéntesek szempontjából

■ A tanulás felismerése

A RIVER legközvetlenebb eredménye egyes időskorú önkéntesek számára az az átfogó felismerés volt, hogy az önkéntesség tanulási helyzetet teremt. A RIVER lehetőséget adott számukra, hogy

tanulóként tekintsenek önmagukra, nem csak olyasvalakire, aki másokon segít. Teret nyitott az önmagukon való elgondolkodás számára egy olyan kontextusban, ahol a cselekvés az elsődleges a reflexió helyett. Minden esetben a fókusz és az önkéntesség fő motivációja maga az önkéntes tevékenység maradt, nem pedig a kompetenciák elsajátítása és mérése.

Külön értéket jelentett az osztrák önkéntesek számára, hogy az értékeléskor és önértékelésükkor felismerték az általuk már egy életen át elsajátított gazdag élettapasztalatot és készségeket, amelyeket a RIVER segített láthatóvá tenni.

■ *A tanúsítvány célja az időskorú önkéntesek számára*

A RIVER módszer utolsó szakasza – ami egy tanúsítvány kiállításával ér véget – nem bírt olyan jelentőséggel az idősök számára, mint általában más célcsoportoknak, például a fiatalok számára. A tanúsítványt az önkéntesek csak saját maguk és közeli ismerőseik (család és barátok) számára találták érdekesnek és vonzónak, mint egy eszközt, ami megjeleníti az újonnan felfedezett tanulási eredményeiket. Emiatt az eredmények megjelenítése a legfontosabb oka a tanúsítvány létrehozásának.

■ *A tanúsítvány célja a fiatal önkéntesek számára*

A generációk közötti komponenst tartalmazó teszteknél a RIVER módszerrel kapcsolatba kerülő, vagy azt használó fiatal önkéntesek sokkal nagyobb érdeklődést mutattak a záró tanúsítvány megszerzése iránt. A fő eltérés az idősektől abban rejlett, hogy a fiatalok specifikus és konkrét célokra akarták felhasználni a tanúsítványt, mint például munkakereséshez vagy tanulási célokra. Ez különösen igaz lehet olyan fiatalok esetében, akik nem rendelkeznek munkahelyi vagy szakmai gyakorlati tapasztalattal, de be akarnak törni a munkaerőpiacra.

■ *Motiváció és elkötelezettség*

A RIVER használata az önkéntes kísérleti projekteken hozzájárult az időskorúak azon motivációjának növeléséhez, hogy aktívan vegyenek részt magában a tevékenységben és az önkéntes szervezetben. Néhány esetben megértették, hogy önkéntesként milyen szerepet játszhatnak, illetve nagyobb felelősséget vállaltak projektjükben vagy a szervezetükben. Más esetekben, a RIVER által eredményezett tanulási tudatosság több személyes okot szolgáltatott a motivációhoz, hogy az önkéntesség útján kínáljanak segítséget másoknak, és továbbra is aktív tagjai maradjanak a társadalomnak (vagy azzá legyenek).

Előnyök az önkéntes szervezetek szempontjából

Minden partnerszervezet egyetértett a RIVER módszer abszolút értékében, ami az önkéntes tevékenységek tervezésének, végrehajtásának, folyamatkövetésének és a nap nap utáni ellenőrzésének a fejlesztését illeti.

■ *A visszajelzés mint az önkéntes tevékenység új eleme*

A RIVER teret adott a visszajelzéseknek és az értékelésnek, ami nem olyan elterjedt az önkéntes területen, mint például a formális és nem formális oktatási környezetekben. Mi több, a RIVER struktúrája és speciális módszere – amelyik egy vagy több kompetenciát céloz meg – módot ad a tevékenység önkéntesre gyakorolt hatásának megfigyelésére és mérésére. Mindezt nem egy általános szemszögből teszi, hanem a választott kompetenciák/ra fókuszálva, ami másodlagos hatásként segíthet a vezetőnek is az értékelés kivitelezésében.

■ *A projektervezés fejlesztése*

Az értékelési folyamat eredményei láthatóvá teszik az önkéntes erős és gyenge pontjait. Ez segíthet egy jövőbeni önkéntes tevékenységet az önkéntes kompetenciáihoz és tanulási érdeklődéséhez igazítani, és kiválasztani a megfelelő önkéntest egy speciális feladatra. A RIVER tulajdonképpen lehetőséget nyújt a vezetők és projektkoordinátorok

számára, hogy nagyon alaposan végiggondolják, milyen alapvető készségekkel kell az önkénteseknek rendelkezniük egy adott tevékenységben való részvételhez. Az önkéntesek további képzésének vagy felkészítésének szükségessége ugyancsak láthatóvá válik a módszer segítségével.

■ *Tudástranszfer más helyzetekre*

Kezdő vagy a projektkoordinációban, illetve az önkéntesek vezetésében még nem járatos szervezetek esetében a RIVER útmutatóként és inspiráló forrásként szolgálhat, hogy a résztvevők és a koordinátorok jobban megtervezhessék és ellenőrizhessék az egyéb tevékenységeket, akár önkéntesekről van szó, akár nem. Mindezt úgy tehetik, hogy olyan elemekre összpontosítanak mint a hatásmechanizmus, a résztvevők személyes fejlődése és értékelése (az önkéntesség területén ezek nem túl elterjedt folyamatok).

■ *Az önkéntesség informális tanulási eredményeinek elismerése*

A tesztben részt vevő facilitátorok megállapították, hogy a RIVER, azáltal, hogy egyértelmű mutatók segítségével ábrázolja a specifikus és meghatározott kompetenciák fejlődését, hozzájárul a nem formális és informális tanulási lehetőségek értékének fel- és elismertetéséhez, különösen országos/regionális szinten, ahol hajlamosak előnyben részesíteni a formális oktatást.

Ez egy hatásos eszköz lehet az elismertetésre az intézmények és a döntéshozó testületek felé, de hasznos lehet a további önkéntestoborzásban is.

4.3.5 Kihívások

■ *A referenciarendszer használata*

A mérésben részt vevők megállapították, hogy a RIVER módszer egyik legnagyobb kihívást jelentő aspektusa egy specifikus kompetencia referenciarendszerének megalkotása vagy adaptálása a célcsoport/egyen és a környezet igényeinek megfelelően. Különösen nehéznek bizonyult a tapasztalatlan értékelők számára, hogy világosan elkülönítsék a három dimenziót (kognitív, tevékenységi, érzelmi), és hogy a megfelelő értékelési módszert válasszák ki az önkéntes számára a környezethez, a rendelkezésre álló időhöz és a rendelkezésre álló emberi erőforrásokhoz igazodva.

■ *Az önkéntesek motiválása*

Egy másik gyakori kihívás volt az időskorú önkéntesek motiválása, hogy részt vegyenek az értékelési folyamatban, ami pedig megérte a fáradságot. Az időskorú önkéntesek az előnyöket csak egy nagyon általános szinten értették meg, inkább úgy, mint egy játék eredményeit, vagy hogy segítenek valaki máson, nem pedig személyes lehetőségként a fejlődésre. Ez kapcsolatban állhat az önkéntességnek olyan elterjedt felfogásával, hogy

az kizárólag “segítséget nyújt”, nem pedig tanulási folyamat is egyben.

■ *Az idő kezelése*

Több projektben sokkal tovább tartott az önkéntesek kiválasztása a vártnál. Ez megnehezítette, hogy minden önkéntes számára találjanak időt az értékelési fázisban, hogy megfelelően felkészítsék és irányítsák őket (mi több, még az önértékelésben is). A magyar partner azt is megjegyezte, hogy az önkéntes tevékenység időtartama (3 hét) túl rövid volt ahhoz, hogy hatékonyan lehessen értékelni a “generációk közötti együttműködés” fejlődését.

■ *A fókusz elcsúszása az önkéntes tevékenység során*

A RIVER végrehajtása néha elterelte az önkéntesek és a vezetők figyelmét és idejét az aktuális projektről. A kezdeti értékelés után – és az önkéntesség mint tanulási tapasztalat újonnan felfedezett megközelítésének köszönhetően – az önkéntesek némely esetekben hajlamosak voltak inkább a tanulási folyamatra összpontosítani a projekt tartalmának a rovására. Ugyanez a tendencia körvonalazódott azon vezetők beszámolóiból is, akik nem külsősök voltak, hanem részt vettek a projekt tervezésében és koordinációjában.

■ *Önértékelés*

Napjaink társadalmában az idősebbek általában kevésbé vannak hozzászokva az önértékeléshez, mint a fiatalabb generációk, és kevésbé orientáltak a kompetenciafejlődés irányában nem képzési, vagy nem dolgozói környezetekben. Bizonyos esetekben nehéz volt önértékelési módszert alkalmazni az idősebbeknél a vezető közvetlen segítsége nélkül.

■ *Folyamatban lévő önkéntes tevékenységek*

A német partner megállapított egy sajátos akadályt, amit érdemes megemlíteni: önkéntesek már sok éve dolgoztak ugyanazon a területen, és nagyon nehéz volt egyetlen konkrét tevékenységet kiemelni a mindennapi önkéntes rutinjukból. Az osztrák partner is nehézségekbe ütközött a kísérlethez megfelelő résztvevők keresésekor, mivel a legtöbb önkéntes már olyan projekteken dolgozott, amelyek a RIVER kísérleti fázisa előtt elkezdődtek.

■ *Elismerés tanúsítvánnyal*

A tanúsítvánnyal való elismerés az egyik elem, ami motiválja az önkénteseket az értékelési folyamatban való részvételre. Mindazonáltal a kisebb szervezeteknek nem áll rendelkezésére a szükséges emberi erőforrás és időmennyiség, hogy egy nagyon részletes és komplex értékelési, elismerési

folyamatot vigyenek végig, ami akár az értékelő motivációját is csökkentheti.

4.4 *Javaslatok a RIVER alkalmazásához*

A kísérleti eredményekre alapozva a RIVER-partnerek adaptálták és kialakították a végső termékeket úgy, hogy megfeleljenek az önkéntes szektor specifikumainak és a felmerülő kihívásoknak. Azokat a kompetencia referenciarendszereket, amelyeket nagyon gyakran alkalmaznak önkéntes projekteken, a partnerek az önkéntes szektor igényeihez igazították és belevették a **RIVER Kézikönyvbe**. Ezen kívül – a RIVER Kézikönyv mellett – készültek **coaching irányelvek** az önkéntesekkel való munkához, konkrét és hatékony értékelési módszerek és instrukciók az összefoglaló értékelések megírásához is.

Lehetnek olyan helyzetek – a nemzetközi projekteknél köszönhetően – ahol a fogadó vagy a küldő partner is részt vesz a kezdeti és a végső értékelési fázisokban, vagy a tanulási folyamat ellenőrzésében. A **képzési koncepció** részletes információt és irányelveket ad arra nézve, hogy hogyan kell a RIVER-t bemutatni az “újonnan jötteknek”, vagy másokat felkészíteni a módszer használatára.

A partnerek rámutattak arra, hogy a teljes módszer fenntarthatóságának garantálása érdekében az elismerést szolgáló eszköznek könnyen kezelhetőnek, egyszerűen hozzáférhetőnek, felhasználóbarátnak kell lennie, és részletes kézikönyvet kell mellékelni hozzá.

A RIVER használóinak javasolt számításba venni a következő aspektusokat a módszer végrehajtásakor:

- Annak érdekében, hogy növekedjen az érdeklődés és a motiváció a tanulás értékelésére, a **RIVER előnyeit világosan és részletesen kifejtve kell elmagyarázni** mind a szervezeteknek (amikor a RIVER-ről szóló ismereteket másoknak adják át), mind az önkénteseknek (amikor a RIVER-t közvetlenül használják).
- Minthogy a RIVER annyi időt és olyan forrásokat igényel, amelyek aligha állnak az önkéntes szervezetek rendelkezésére, tanácsos az **értékeléseket** inkább **önkéntesek csoportjaival** megvalósítani, mint egyénekekkel. Különösen időskorú önkéntesek esetében – amennyiben az önkéntes személyes szükségletei úgy kívánják – elegendő időt kell szentelni az első önkéntes/értékelő találkozásnak. Az önkéntesnek ilyenkor lehet, hogy időre van szüksége ahhoz, hogy elmagyarázza a történetét és a motivációját, szükségét érezheti annak, hogy elismerjék és értékeljék, és olyan pozitív atmoszférában fogadják, ahol nincs jelen a “teszt általi értékelés” érzete.
- A RIVER hatékonyabb lehet a három hétnél hosszabb önkéntes tevékenységek esetében, mivel a kompetenciák fejlődése nyilvánvalóbbá és könnyebben értékelhetővé válik.
- A RIVER értékelési aspektusának nem kellene az önkéntes tevékenység fő elemévé, vagy a projektvezetés ellenőrzési eszközévé válnia, hanem mindig egy **kísérő szempontnak kell maradnia az önkéntes tevékenységben**, ami támogatja a tanulási és elismerési folyamatot. Ez azt is jelenti, hogy a lehető legkevesebb időt kell rászánni az értékelésre, ami még biztosítja a jó minőséget, hogy így megmaradhasson a fókusz magán az önkéntes tevékenységen. Az is bebizonyosodott, hogy az értékelő találkozók **időkereteinek csökkentése** (amint azt a finn példa mutatja) hozzájárult az önkéntesek magas motivációs szintjének fenntartásához. Ennek köszönhetően az önkéntesek egy része úgy érezte, hogy a befektetés megtérülési értéke magas, és a RIVER-folyamat előnyeit pozitívabb fényben látták.
- Amikor az önkéntesek számára nem általános dolog az **önértékelés**, vagy kompetencia-értékelés. A vezetők által nyújtott **külső támogatás és segítség** tette lehetővé számos időskorú önkéntes számára, hogy fokozatosan csatlakozzon az önértékelési folyamathoz. Például a kísérletek során nagy segítséget jelentett, ha a vezető, miután megfigyelte az önkéntest tevékenység közben, rámutatott bizonyos fejlődésekre, amit azután az önkéntes megerősített.

- 
- A RIVER-t hatékonyabban lehet alkalmazni olyan tevékenységek esetében, amelyeknek **meghatározott kezdő- és végpontjai** vannak, amelyek világosan kijelölik az idő- és tevékenységi kereteket, amelyekre az önkéntesnek a végső értékeléskor gondolnia kell. Az ilyen átlátható időkeret abban is segíthet – különösen az időskorú önkéntesek esetében –, hogy különválassa az önkéntes projekt alatti tanulást attól a tanulástól, ami a múltbeli élettapasztalatok során alakult ki (beleértve a korábbi önkéntes tevékenységeket is).
 - Üdvözlendő, ha a RIVER-t alkalmazó **facilitátorok** rendelkeznek előzetes értékelési és támogatási tapasztalatokkal, és kapcsolatban állnak az önkéntes projekttel, mert így jobban rá tudnak mutatni azokra az aspektusokra, amelyek megváltoztak az időskorú önkénteseknél.
 - A RIVER-módszert az önkéntes korától függetlenül kell alkalmazni. Komoly előnyökkel járhat a **fiatal önkéntesek** számára, és igazán jó eszközként alkalmazható mindazoknak, akik fel tudják használni a tanúsítványt az álláskeresésük vagy a jövőbeni képzési/tanulási tevékenységükhöz.

A következő fejezet a RIVER 5 lépés folyamatának áttekintését adja. Az eljárást egy esettanulmány illusztrálja.

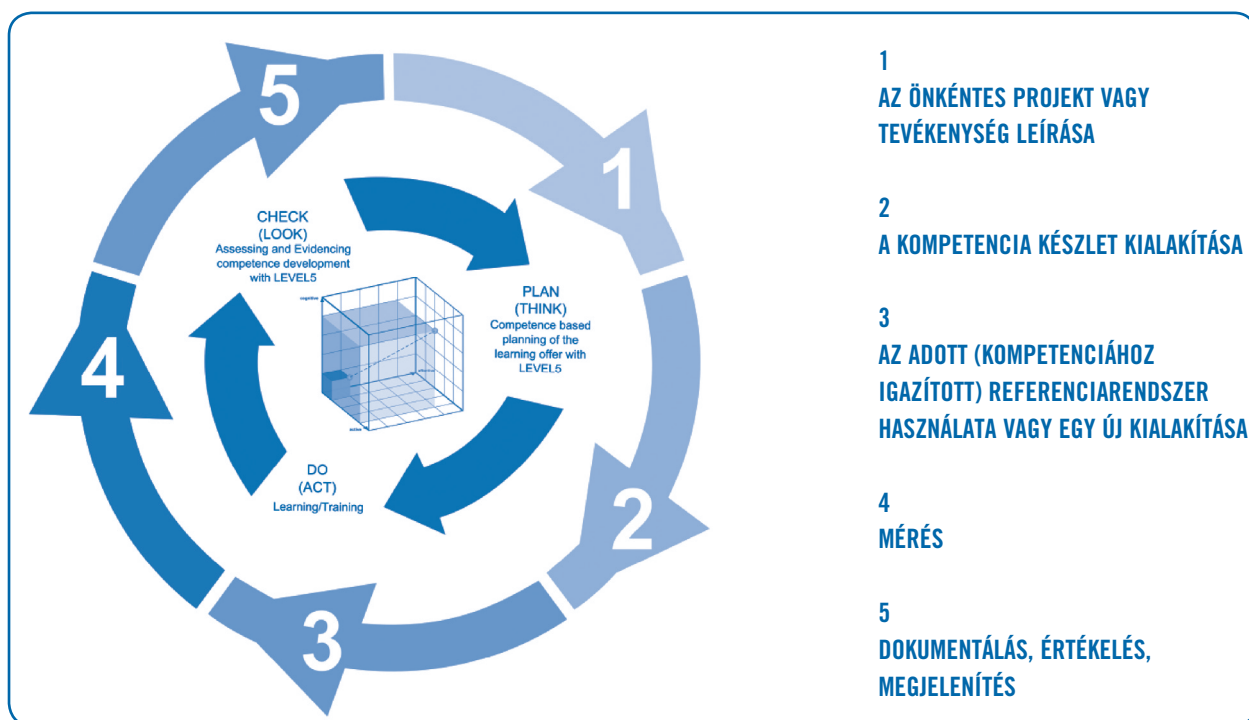
5. RIVER– A TANULÁS ELISMERÉSE ÖNKÉNTES SZERVEZETI KÖRNYEZETBEN

Az LEVEL5 megközelítés egy ötlépéses eljárás alapul, ami a tanulási projekt leírásával kezdődik, és a tanulási eredmények tanúsításával, valamint a tanulók és a tanulási projekt értékelésével és elismerésével ér véget.

A folyamatot egy olyan szoftver támogatja, amelyet a partnerek a RIVER projektben szintén az értékelési és elismerési folyamat igényeihez, valamint az önkéntes munka környezetéhez igazítottak.

A RIVER projektben az öt lépést és a dokumentáció céljára szolgáló formanyomtatványokat az önkéntes **szektorra alkalmazták**. Ebben a fejezetben minden egyes lépés röviden bemutatásra kerül, és **egy esettanulmány segíti a módszer gyakorlati kivitelezésének illusztrálását**.

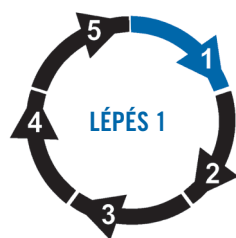
A RIVER- módszer részletes leírásához kérjük, olvassa el a RIVER kézikönyvet, amely CD-n hozzáférhető.



2. Ábra, Forrás: az 5-lépéses LEVEL5 megközelítés ábrázolása

5.1 Öt Lépés a RIVER használatához – esettanulmány

1. LÉPÉS: Az önkéntes projekt vagy tevékenység leírása



Az első lépésben az önkéntes projektet vagy tevékenységet egy előre meghatározott formanyomtatvány segítségével kell leírni. Az önkéntes szektorban az önkéntes tevékenység két fő típusát különböztethetjük meg:

- Specifikus (időskori) önkéntes projekteket, amelyeket egy speciális projekt cél elérésére hoztak létre. Ez a típus egyszerűbb, mivel már léteznek az értékelésre használható időkeretek.
- Folyamatban lévő önkéntes tevékenységeket, amelyeket időskorú, vagy más korú önkéntesek végeznek. Ennél a típusnál lényeges egy speciális tevékenység vagy tanulási szituáció és az időkeret meghatározása.

A projektleírások tartalmazzák a projekt feladatát, a projekt célját, a résztvevő önkénteseket éppúgy, mint a főbb jellemzőiket. Ez az első lépés alapvető fontosságú ahhoz, hogy megismerkedjünk a keretfeltételekkel, amelyek között az önkéntes munka

végbemeget. Megtudjuk, hogyan kivitelezik, kik az önkéntesek, mi a motivációjuk, és mi indokolja a kompetenciáik elismerését. Ebben a lépésben fogják meghatározni azt is, hogy a kompetenciafejlődést egy egész csoporttal, vagy egyetlen személlyel végzik majd. Különösen akkor jelenthet segítséget, ha több időt szánnak a projektbemutatói sablonra, amikor egy szervezet új önkéntes tevékenységet, vagy az önkéntesei számára új képzést tervez. Ha az elismerési folyamat egy futó projektre vagy tevékenységre vonatkozik, elégséges egy rövid projektleírást írni, és hozzátenni a leglényegesebb adatokat.

Esettanulmány:

“Az Üzlet Angyalai” című önkéntes projekt

Az Üzlet Angyalai (ÜA) időskorú szakértők, akik önkéntes munkában támogatják a fiatal vállalkozókat az üzleti fejlődésükben. A projekt Hannoverben, Németországban folyik, ahol a nyugdíjas vezetőknek és egyéb szakembereknek van egy üzleti klubja, amely egy projektfejlesztési ügynökséggel együtt ESF támogatást pályázott meg fiatal vállalkozók támogatására. Más “mentor projektekkel” ellentétben ennek a projektnek van egy erőteljes önkéntességi vonatkozása.

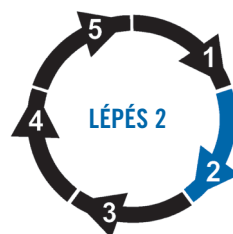
Az önkéntesek motivációja az, hogy támogassák a fiatal vállalkozókat, meg akarják osztani velük a tapasztalataikat, és segítenek a fiataloknak elkerülni a saját üzletük beindításakor elkövethető hibákat. Gyakran arra is kíváncsiak, hogy milyen lehet az üzleti életet egy eltérő perspektívából látni.

Az ÜA-k rendszeresen találkoznak (havonta egyszer) a fiatal vállalkozókkal egy üzleti megbeszélésre. Minden egyes ÜA egy vállalkozóért felel. A találkozók között a vállalkozók jelentést adnak bizonyos időközönként, az ÜA-k pedig ellátták azokat kommentárokkal.

Az időskorúakkal dolgozó önkéntes szervezet célja, hogy elismerje az üzlet angyalok kompetenciáit, és megfelelő értéken tudják kezelni munkájukat. Szeretnék elérni azt is, hogy az időskorúak nagyobb létszámban vegyenek részt a projektben. Mrs. Baker önkéntes vezető valósítja meg az értékelési és elismerési folyamatot, és egyetlen önkéntes, Mr. Adler értékelésére fog koncentrálni.

Az “1. LÉPÉS: A projekt leírása” sablon a RIVER kézikönyvben található

2. LÉPÉS: Témák kiválasztása – a kompetenciakészlet



Egy vagy két kompetencia kiválasztásával egy egyéni **KOMPETENCIAKÉSZLET** jön létre. A folyamat folytatására három lehetőség áll rendelkezésre:

1. Válasszon ki egyet vagy többet az alább felsorolt kompetenciák közül. Ezekre a kompetenciákra előre kialakított referenciarendszerek állnak rendelkezésre.
2. Válasszon ki egyet vagy többet az alább felsorolt kompetenciák közül, és igazítsa a célcsoport igényeihez úgy, hogy átdolgozza. Pl.: **Rugalmasság** felcserélhető azzal: **Rugalmasság az idő kezelésében**
3. Amennyiben az előre kiválasztott kompetenciák egyike sem felel meg a célcsoportnak, válasszon olyan kompetenciát, ami ugyan nincs a listán, de megfelelő a célcsoport számára. Ehhez a kompetenciához új referenciarendszer felállítása válik szükségessé.

Továbbiakban a választásához szükséges a kompetencia leírását megadni. Hogyan definiálná ön a csoportmunkát, problémamegoldást vagy rugalmasságot.¹

¹ Ez segít dönteni, ha tényleg erre a kompetenciára akar fókuszálni.

Esettanulmány:

A kompetenciaértékelési és -elismerési folyamatban Mrs. Baker a következő témára szeretne fókuszálni: "generációk közötti együttműködés". Az Üzlet Angyalai projekt kontextusában a generációk közötti együttműködés úgy értelmezendő, mint az a képesség, hogy különböző korú, különböző munkastílusban dolgozó, egymással eltérő módon kommunikáló stb. emberek hogyan képesek együtt dolgozni.

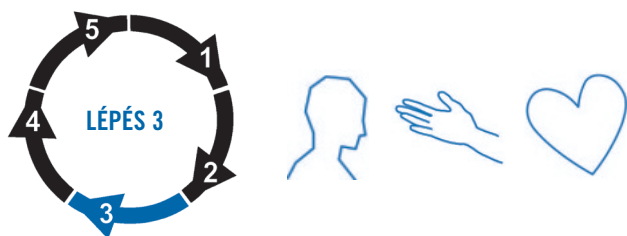
Az önkéntes Mr. Adler számára mentori pozíciója teljesen új, sőt még a fiatalokkal való személyes vagy csoportos interakció is. A "generációk közötti együttműködés" téma meg fogja mutatni, hogyan kezeli a kommunikációs stílusokat, a munkához való hozzáállást, stratégiákat is, amelyeket a fiatalabbak használnak; és hogy hogyan tudta fejleszteni ezt a képességét a projekt egy éve alatt.

A "2. LÉPÉS: Kompetenciák kiválasztása" megtalálható a RIVER kézikönyvben

A RIVER konzorcium kifejlesztett egy kompetencia leltárt, amelyekre érdemes fókuszálni az önkéntes munka során:

Lista	Az ön által specifikált kompetencia	A kompetencia leírása
Generációk közötti együttműködés		
Interkulturális kommunikáció		
Problémamegoldás		
Csoportmunka		
Virtuális kommunikáció		
Különbözőség kezelése		
Rugalmasság		
Autonómia		
Kapcsolattartás		

3. LÉPÉS: Hivatkozási rendszer létrehozása



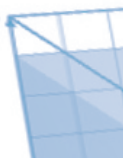
Egy referenciarendszer került dolgozásra a három dimenzió alapján – kognitív, tevékenységgel összefüggő és érzelmi – az öt kompetenciaszintre.

A referenciarendszer egy olyan táblázat, amely egy kompetencia jellemzőinek a leírását adja meg, az öt fejlődési szintet a három dimenzióra kiterjesztve. Minthogy a tanulás mindig három dimenzióban történik, amelyek: a kognitív dimenzió, ami mindent magában foglal a tudással kapcsolatban, a cselekvő dimenzió és az érzelmi dimenzió, összehangolva az érzelmeket és pl. a motivációt. Ki kell emelni, hogy a referenciarendszer nem egy statikus eszköz, hanem az önkéntesek célcsoportjához igazítható. Az értékelő számára lehetséges megváltoztatni a leírásokat, egy speciális környezetnek vagy szituációnak megfelelően.

A RIVER partnerek több referenciarendszert is átdolgoztak és fejlesztettek az önkéntes szervezeti környezet jellemzőinek megfelelően. Annak érdekében, hogy az elismerési folyamatot a lehető legkönnyebbé tegyék, 10 “előre gyártott” referenciarendszert bocsátanak rendelkezésre a kézikönyvben, a kompetencia-készletnek megfelelően.

**CHECK
(LOOK)**
Assessing and Evidencing
competence development
with LEVEL5

negative



Estetanulmány:

Az Üzlet Angyalai projektben az időskorú Mr. Adler kompetenciájának értékelési és elismerési folyamata számára Mrs. Baker kiválasztja a referenciarendszertől a generációk közötti együttműködést, és ezt veszi az értékelési folyamat alapjául.

Először alaposan tanulmányoznia kell a referenciarendszert, és lépésről lépésre végiggondolnia, vajon az előre meghatározott referenciarendszer megfelelő-e Mr. Adler számára, vagy néhány szinten apróbb változtatásokat kell eszközölni. Eközben figyelembe kell vennie a szintstruktúrát is. A szintleírásnak mindig illusztrálnia kell a fejlődést.

A második lépésben Mrs. Baker végiggondolja néhány szint mutatóját. A mutatók egy részét könnyű volt definiálni, néhány esetben Mrs. Baker bizonytalan volt a megfelelő mutatókat illetően. Ezért úgy határoz, hogy Mr. Adler első értékelését használja a mutatók meghatározására a szintleírásokban.

Mind a 10 RIVER referenciarendszer, ami a 3. LÉPÉSBEN használatra kerülhet, megtalálható a RIVER kézikönyvben. A következő ábra mutatja a “generációk közötti együttműködés” referenciarendszerét, ami a RIVER projekt keretein belül került fejlesztésre.

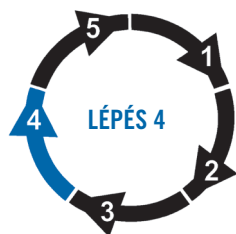
KOGNITÍV/TUDÁS				TEVÉKENYSÉG	
L	Szint Címek	Egyéni leírás / magyarázó állítás	Mutatók (PÉLDÁK)	Szint Címek	Egyéni leírás/magyarázó állítás
5	Tudja, hol másutt (más helyzetekre történő alkalmazás)	Annak ismerete, hogyan kell alkalmazni az előzetes tudást a generációk közötti együttműködésre és hogyan lehet a konfliktusokat előnyös szituációkká fordítani. A generációk közötti együttműködés potenciális előnyeinek felismerési képessége és használata különböző kontextusokban.	Tudja, hogyan kell bemutatni másoknak a nemzedékek közötti kooperáció előnyeit.	Fejlesztés alkotás/ Transzfer	A nemzedékek közötti kooperáció módozatainak kifejlesztésére és kidolgozására való képesség. Könnyedén mozog ismeretlen generációk közti kooperációs környezetben és problémamentesen kezeli a különbségeket.
4	Tudja, mikor (Implicit megértés)	A gyakorlatban felismeri, mely tudás-, viselkedés- és hozzáállásbeli különbségeket okoz a generációs szakadék, és melyek okozhatnak problémát. (Megérti a másik generáció érzelmi tapasztalatait egy adott kontextusban.)	Fel tudja használni a tudását a konfliktusok elkerülésére és a teljesítmény támogatására	Felfedezés/ önálló cselekvés	Képes új stratégiákat tesztelni és kipróbálni azért, hogy elősegítse a hatékony nemzedékek közti kooperációt. Megpróbál új módszereket javasolni az intergenerációs együttműködésre.
3	Tudja, hogyan	Tudja, hogy az eltérő szocializációs minták, akárcsak a kulturális, történelmi és társadalmi valóságok milyen hatással vannak az egyének szokásaira és életstílusára, ami generációs feszültségeket idéz elő.	Meg tudja magyarázni az életkor és bizonyos cselekvések közötti kapcsolatot.	Döntés/ válogatás	Képesség arra, hogy már ismert kooperációs stratégiákat használjon a generációkon átívelő munkához, ismerős szituációkban.
2	Tudja, miért (Távlati megértés)	Tudja, hogy az eltérő szintű élettapasztalat miért befolyásolja a másik generáció viselkedését és gondolkodását. Képes felismerni különböző munka- és kommunikációs stílusokat és okokat.	Képes beazonosítani a kapcsolatot az életkor és bizonyos cselekvések között.	Használat/ Utánzás	Képesség, hogy reagáljon, és bizonyos esetekben alkalmazkodjon az együttműködés/- dolgozás intergenerációs különbségeihez. Intergenerációs irányultságú viselkedésre képes, ha irányítják.
1	Tudja, mit	Tudja, hogy létezik a generációs szakadék, és hogy a különböző korosztályok egykorú tagjainak eltérő elvárásai vannak.	Tudja, hogyan definiálja a generáció fogalmát.	Észlelés	Észleli más generációk eltérő preferenciáit.

3. LÉPÉS A REFERENCIARENDSZER – A RIVER referenciarendszer = Generációk közötti együttműködés



ÉRZELMI			
Mutatók (PÉLDÁK)	Szint Címek	Egyéni leírás/magyarázó állítás	Mutatók (PÉLDÁK)
Össze tud hozni és teljesítményre bírni egy intergenerációs csoportot.	belsővé tétel	A generációk közötti együttműködés koncepciójának magáévá tétele. Az az érzés, hogy támogatni kell a nemzedékek közti kooperációt. Keresi a lehetőséget másik korosztályokkal való közös munkára.	Ösztönzi az azonos korú, illetve a fiatalabb/ idősebb munkatársakat, hogy tiszteljék a másik generáció tulajdonságait.
Hatékonyan képes vezetni egy már működő intergenerációs csoportot.	Önszabályozás	Visszalép egyéni terveitől a generációk közötti együttműködés minősége/ hatékonysága érdekében	Úgy kerüli el a konfliktusokat, hogy az intergenerációs előnyöket támogatja. Elfogadja az eltérő eredményeket a különböző résztvevőktől.
Képes értékelni és reagálni az intergenerációs környezettel összhangban	Elismerés	Az intergenerációs csere értékének elismerése az összes résztvevő számára. Pozitív érzéssel/ megközelítéssel fordul a generációs különbségek felé.	A szimpátia és elismerés jelei
Tipikus viselkedésminták képzési kontextusban.	Perspektivikus látásmód	Nyitott és érdeklődő a generációk közötti együttműködés iránt.	Kíváncsian és nyitottan fordul a másik generáció felé.
Képes meghatározni a generációs szakadékot.	Egyéni (belső) vezérlés	Elismeri a generációk közti szakadék létezését anélkül, hogy a saját helyzetére vonatkoztatná.	A különbözőség jeleit mutatja.

4. LÉPÉS: Felmérés



A 4. lépés a mérésről szól. A kompetenciák nem statikusak, mivel a tanulás alatt átalakulnak és fejlődnek. Ezért, különösen a személyes és a szociális kompetenciák felmérésekor,

fontos bemutatni és bizonyítani a **fejlődésüket**, a tanuló (itt: önkéntes) potenciálját, a kompetencia szempontjából. Ezért az önkéntes tevékenység/projekt elején és végén értékeljük az önkéntesek kompetenciáit.

Különbféle alkalmas módszerek léteznek a kompetenciák és a kompetenciafejlődés mérésére.

A mérési, értékelési koncepciót és módszereket az adott kontextusnak és céloknak megfelelően kell kiválasztani. A RIVER tesztek során leszűrt tapasztalatok alapján mondhatjuk, hogy a mérési fázis a legösszetettebb lépés a folyamatban, mivel ki kell választani hozzá a legmegfelelőbb mérési módszert, amelyik megfelel a környezetnek és az értékelni kívánt személynek és csoportnak egyaránt. A személyi és időkorlátok egy másik olyan aspektus, amit figyelembe kell venni a mérési lépés során.

Az önkéntes tevékenységek és projektek tesztelése során a RIVER partnerek 5 olyan módszert/eszközt

határoztak meg, amelyek legmegfelelőbbnek tűnnek az önkéntes szféra számára.

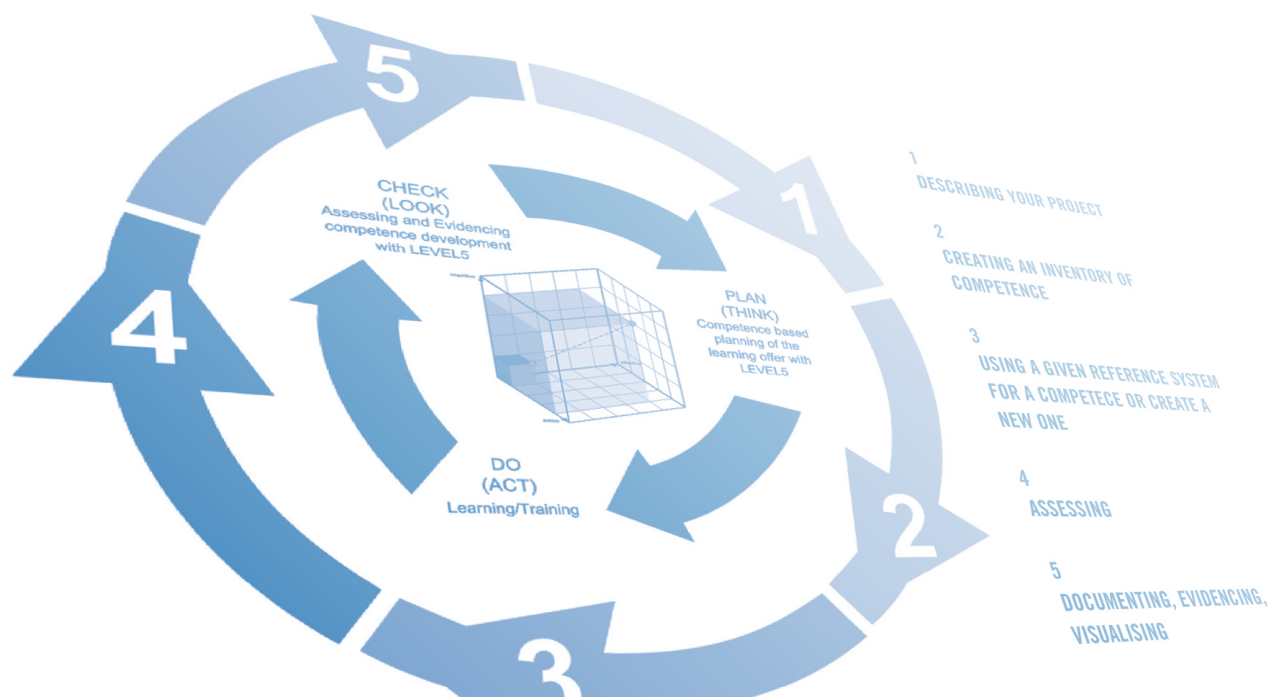
- 1. Önértékelés:** az önkéntesek a referencianyomtatvány segítségével értékelik önmagukat, és röviden megmagyarázzák, hogy miért egy bizonyos szintre sorolták be magukat.
- 2. Kortársak értékelése:** Az önértékelési folyamatot követi, de pármunkában végzik a feladatot, egy másik önkéntessel, vagy az önkéntes vezetővel.
- 3. Fókuszcsoport:** Az önkéntesek fókuszcsoportmegbeszélésen vesznek részt az értékelőkkel. Saját profiljukat elemzik a speciális kompetenciák tekintetében, és az adott kompetenciák leírását figyelembe véve értékelik magukat.
- 4. Megfigyelés:** az önkéntesek társat kapnak a munkájuk során. Fontos, hogy a partner csendes legyen, aki figyeli, mit csinál az önkéntes, és hogyan reagál különböző situációkban. Egyfajta napló is vezethető, ahová a megfigyelési jegyzeteket beírják.
- 5. Három szék:** Az értékelni kívánt személy egy szobában van három székkal. Az egyik a kognitívként jelölt, a másik a tevékenységi, a harmadik az érzelmi szék. A személyt megkérlik, hogy egymás után üljön le a három székre, és közlik vele, melyik melyik. Ekkor az önkéntest megkérdezik, hogyan látja önmagát abban a dimenzióban, amelyekre éppen fókuszál. Az eredményeket feljegyzik.

Esettanulmány

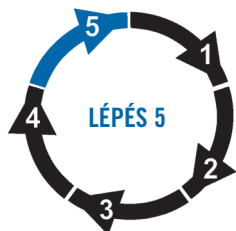
Mrs. Baker úgy dönt, hogy két dátumot tervez Mr. Adler értékelésére. Az értékelés első dátumát az Üzlet Angyalai projekt indítása után egy hónappal határozza meg, vagyis az önkéntes tevékenység megkezdésekor. Az értékelés második dátumát egy hónappal a projekt befejezése előttre tervezi. Mrs. Baker a kortársak általi értékelés mellett dönt, pármunkában szándékozik az értékelési munkát végezni Mr. Adlerrel.

Az első értékeléskor az önértékelést használja arra, hogy Mr. Adler reflektáljon a referenciarendszerre, és egy bizonyos szintre tudja besorolni önmagát. Ezzel egyidejűleg Mrs. Baker értékeli Mr. Adler kompetenciaszintjeit a referencianyomtatvány felhasználásával. Amikor ez megtörtént, mindketten reflektálnak az értékelésükre, elmagyarázzák, mi az oka, hogy Mr. Adler egy bizonyos szintre sorolták, összehasonlítják és megbeszélik az eredményeket.

Egy értékeléshez használt ív és a javasolt eszközök részletes leírását megtalálhatják a RIVER Kézikönyvben.



5. LÉPÉS: Értékelés



A RIVER módszer ötödik és egyben utolsó lépése tartalmazza az eredmények összegzését, bemutatását és ábrázolását. A referenciarendszer segítségével a tanulási eredményeket az

értékelési folyamat során különböző időpontokban értékelik, és leírják a különböző kompetenciaszinteket. A leírásnak tartalmaznia kell a tanulási eredmények bizonyítását is. Az értékelési eredmény ábrázolását segíti egy szoftvercsomag, amely a folyamat első négy lépésében használt összes sablont tartalmazza. Az értékeléseket megindokolják és dokumentálják a szoftverben, és a tanúsítványon – amennyiben alkalmazható. A támogató szoftverrel az önkéntesek számára automatikusan létrehozható a tanúsítvány. Arra az esetre, ha a szoftver nem hozzáférhető, a RIVER tanúsítvány **létrehozására egy alternatív sablon is fejlesztésre került.**

Esettanulmány:

Minden egyes értékelés után – az önreflexió és az interjúk után, amiket Mrs. Baker folytatott Mr. Adlerrel. Mrs. Baker a referenciarendszer segítségével értékeli Mr. Adler “generációk közötti együttműködés” kompetenciaszintjét. Az első értékelés az első korosztályi értékelés után történik meg, a második értékelést az Üzlet Angyalai projekt befejezése után végzik.

Az értékeléshez szükséges sablonokat a RIVER kézikönyv tartalmazza. A kézikönyv tartalmaz még ezen felül irányelveket is az értékelések írásához, valamint egy sablont a RIVER tanúsítványhoz.



Kitöltött értékelési sablon Mr. Adler generációk közötti együttműködés kompetenciájára:
A generációk közötti együttműködés értékelése – Mr Adler

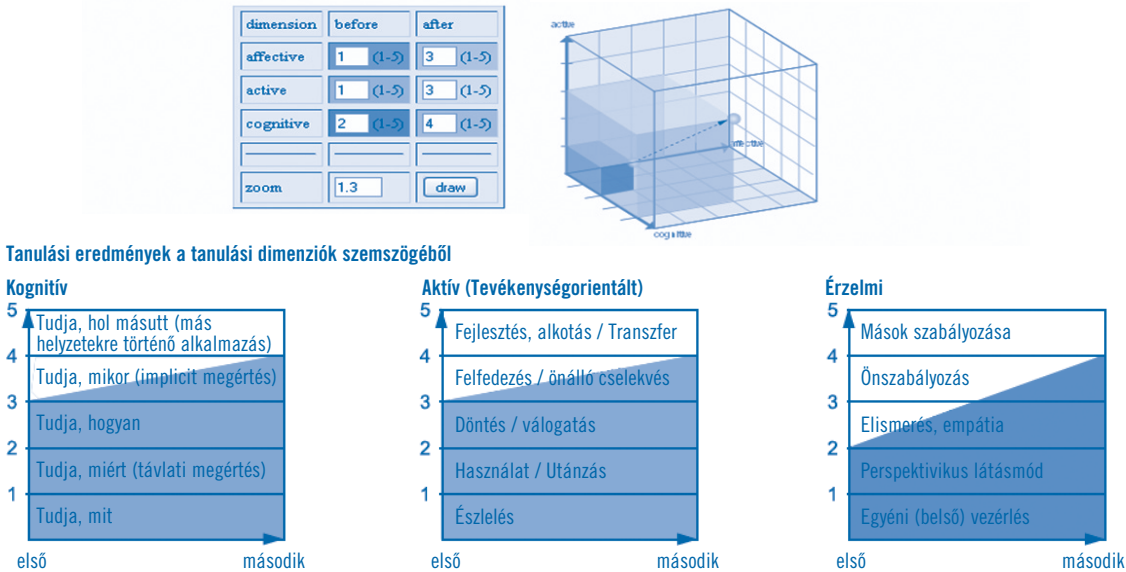
Intézmény: Az Üzlet Angyalai, Hannover
Résztvevő: Mr. Adler
Születési idő: 27/10/1942
Ország: Németország

RIVER	1. értékelés	Kezdés: 2012. december	2. értékelés	2013. május	Összegzés
kognitív	3	Mr. Adlernek komoly ismeretei vannak arról, milyen befolyással bír az eltérő társadalmi háttér és szocializáció a különböző munkavégzési szokásokra.	4	Tudja, hogy milyen módon profitálhat a fiatal vállalkozókkal való együtt-működésből (pl. új média), és hogy milyen tudást és tapasztalatot adhat át nekik.	A projekt kezdetén Mr. Adler tudása az előzetes munkatapasztalatain alapult. A projekt során konkrét tudást szerzett az X generáció munkastílusairól, és még a fiatalabb korosztályról is; tudja, hogyan profitálhat belőlük, és ők hogyan profitálhatnak az ő tudásából.
tevékenységi	3	Aktívan részt vesz a projektben az eddigi vezetői tapasztalatait felhasználva.	4	A tevékenységeit a projekt modalitásaihoz alakítja, és több virtuális kommunikációt is használ.	Mr. Adlernek a projekt kezdetétől aktív szerep jutott. A hónapok során elsajátított új stratégiákat, pl. az új média használatát, amit sikeresen beépített a konzultánsi tevékenységeibe a projekt folyamán.
érzelmi	2	Az Üzlet Angyalai projektben való részvétele és a motivációja mutatják az érdeklődését a generációk közötti együttműködés iránt.	4	Érzi annak a fontosságát, miszerint a vállalkozói munka keretfeltételei megváltoztak az elmúlt évek során, és új módszereket kell alkalmazni. Mr. Adler nagyon jól érzi magát mentori szerepében.	A projekt kezdetétől fogva motivált volt arra, hogy fiatalabbakkal dolgozzon, és támogassa őket. A projektben eltöltött fél év után szükségét érzi annak, hogy saját stratégiáját az új követelményekhez és a fiatalok által szívesen használt stratégiákhoz igazítsa.

Értékelési beszámoló

A projekt kezdetén Mr. Adlernek széleskörű tapasztalatai és mélyreható ismeretei voltak a más generációkkal való foglalkozásról a magánéletéből és az addigi szakmai pályafutásából kiindulva, de a fiatal vállalkozókkal való munka és a vállalkozói témákra való összpontosítás új situációt jelentettek számára. A projekt alatt Mr. Adler sokat megtudott az új munkavégzési stratégiák fontosságáról (mint például a virtuális és szociális média); arról, hogyan kell őket használni, és úgy végezte munkáját, hogy mindkét fél a legoptimálisabb módon profitált az együttműködésükből.

A következő ábra azt mutatja, hogyan jeleníthető meg a fejlődés egy kompetencia három dimenziójában, a segítségül szolgáló szoftver használatával:



A projekt elején Mr. Adlernek előző munkatapasztalatai álltak rendelkezésére. A projekt folyamán konkrét tapasztalatokat szerzett az X generáció munkastílusáról, és még fiatalabb személyekről is. Most már tudatában van, hogyan érvényesítheti a tőlük megszerzett tudást, illetve hogyan adhatja át legelőnyösebben a sajátját.

Mr. Adler a projekt kezdetétől aktív szerepet játszott a folyamatban. Az eltelt hónapok alatt új stratégiákat tanult, például, hogy miként használja az „új médiát” és ezt sikeresen be is építette konzultánsi tevékenységébe a projekt alatt.

A projekt elejétől kezdve Mr. Adlernek magas motivációja volt a fiatalabb személyekkel való együttműködésre és a támogatásukra. A projektben eltöltött fél év után szükségét érzi annak, hogy a saját maga által kiépített stratégiát módosítsa az új követelményeknek és a fiatalok által kedvelt stratégiáknak megfelelően.

3. ábra: A kompetenciafejlődés megjelenítése

5.2 A RIVER módszer kivitelezése az önkéntesség világában

A RIVER módszerrel való munka felkészülést igényel. Ez a felkészülés éppúgy fontos az értékelési, elismerési folyamatot lebonyolító önkéntes vezetők számára, mint az önkéntesek számára, hiszen kölcsönösen meg kell ismerniük az értékelés céljait, folyamatait és előnyeit.

A RIVER partnerek két anyagot állítottak össze, amelyek segítséget nyújthatnak a felkészülési szakaszban.

Az **önkéntes vezetők képzése** felkészíti az önkéntes szervezetek munkatársait és a vezetőket, hogy alkalmazni tudják az értékelési folyamatot.

A **coaching irányelvek** segítik a fent említett szakembereket, hogy bevezessék a RIVER módszert az értékelni kívánt önkénteseknél.

5.2.1 Önkéntes vezetők képzése

Minthogy a RIVER módszer a LEVEL5 megközelítésen alapul, az önkéntes vezetőknek ismerniük kell ezt a módszert, hogy megértsék a folyamat öt lépését, és könnyedén alkalmazni tudják a RIVER-módszert.

A RIVER-projektben egy kétnapos műhelymunka került fejlesztésre.

A részletes képzési tematika a mellékelt RIVER CD-n található.

A képzés céljai:

- Megtanulni, hogyan értékeljük a kompetenciák fejlődését önkéntes tevékenységeknél.
- Megtudni, hogyan tegyük a tanulási folyamatot az önkéntes tevékenység részévé, és hogyan segítsük a tanulási folyamatot az önkéntes tevékenységekben.

A műhelymunka **célcsoportjai olyan** szervezetek munkatársai és képzői, akik

- önkéntesekkel dolgoznak,
- érdeklődnek az önkéntes tevékenységek tanulási eredményeinek értékelése, elismerése és bemutatása iránt.

A műhelymunka végére a résztvevők képesek lesznek

- megérteni a RIVER módszert,
- alkalmazni a LEVEL5 lépéseit,
- megtervezni az önkéntes tevékenységet,
- elismerni az önkéntesek kompetenciáit és azok fejlődését a tanulási tevékenység alatt,
- megkülönböztetni a kompetenciák dimenzióit,
- alkalmazni különböző értékelési módszereket,
- összegezni az értékelést és a tanulási eredményeket bizonyos minőségi kritériumoknak megfelelően, valamint tanúsítványt létrehozni,
- használni a LEVEL5 szoftvert.

A képzés tartalma

A műhelymunka megtervezése

Ez a rész hasznos információkat nyújt gyakorlati kérdésekben mindazok számára, akik műhelymunkát szeretnének vezetni. A tervezési rész segít a képzést vezetőknél átgondolni a felkészülés következő aspektusait:

- Ki a célcsoport?
- Milyen képzési helyszínre van szükség?
- Milyen anyagokra van szükség?
- Mi a legjobb időkeret a műhelymunka számára?

A műhelymunka vezetése

A képzési kézikönyv elméleti inputokat tartalmaz a következőkről:

- A RIVER projekt
- Az önkéntesség és a tanulás közötti kapcsolat
- A RIVER folyamat
- Értékelési módszerek
- Indokolás és értékelés

Az elméleti háttérén kívül különböző képzési tevékenységek is segítik a műhelymunka résztvevőit, hogy megértsék, és a gyakorlatban alkalmazzák az értékelési folyamatot.

5.2.2 Coaching irányelvek

Mielőtt elkezdenénk az értékelési, elismerési folyamatot egyéni önkéntesekkel, vagy önkéntesek egy csoportjával, alapvető fontosságú a RIVER mód-

szerről, céljairól és előnyeiről rendelkezésre álló információk átadása.

A RIVER coaching irányelvek segítenek az önkéntes vezetőknek a megközelítés elmagyarázásával, hogy ellássák az önkénteseket a szükséges információkkal az értékelésre vonatkozólag. A részletes coaching irányelvek megtalálhatóak a RIVER kézikönyvben. Általánosságban a coaching-megbeszélésnek a következők aspektusokra kellene fókuszálnia:

- Az önkéntes vezetőnek át kell adnia alapvető információkat az értékelési, elismerési módszerről. Lényeges, hogy a zavar elkerülése érdekében megfelelő mennyiségű információt nyújtsanak.
- Az önkéntes számára világosnak kell lennie, hogy ez nem az önkéntes tesztelése, és más önkéntesek teljesítményével sem hasonlítják össze. A RIVER elismerési folyamatban való részvétel inkább abban segít nekik, hogy kihasználják a teljes potenciáljukat, és megmutassák nekik, mennyi mindent tanulhatnak az önkéntes tevékenység alatt.
- A diszkréciót éppúgy biztosítani kell, akárcsak azt a tényt ismertetni, hogy a részvétel önkéntes.
- Az irányelvek kérdéseket tartalmaznak az időskorú önkéntesek élethelyzetéről, ami segít jobban megérteni azokat a területeket, ahol a kompetenciáikat fejleszteni szándékoznak, ahol lehetőséget látnak a személyes gyarapodásra, és megértethetik a motivációikat.

- 
- Bizonyos kérdések az önkéntes tevékenységre vonatkoznak, az önkéntes már meglévő tapasztalataira és motivációjára, lehetséges erősségeire és gyengeségeire az önkéntes munkában végzett számos feladata során stb. Ezek a kérdések segítenek kideríteni, vajon az önkéntes érdeklődik-e egy bizonyos kompetencia fejlesztése vagy értékelése iránt.
 - Az önkéntes vezetőnek azt is tisztáznia kell, hogy az önkéntes igényt tart-e tanúsítványra az értékelési folyamat végén.
 - Végezetül fontos informálni az önkéntest arról, mennyi időt vesz igénybe az értékelési, elismerési folyamat.

Miután az önkéntes érdekeltségei tisztázódtak, elkezdődhet az önkéntesnek a projektben, illetve a tevékenységben betöltött szerepének a megtervezése annak a kompetenciának a szem előtt tartásával, amire összpontosítani kíván.

Előnyök az (időskorú) önkéntesek számára, amelyeket a coaching alkalmával meg kellene beszélni:

- a személyes és a szakmai gyarapodás tudatosságának növelése,
- a tanulási fejlődés elismertetése informális tanulási környezetben,
- új készségek tanulása és új dolgok megtapasztalása,
- képzési és fejlődési lehetőségek,
- egy tanúsítvány megszerzése a kompetenciafejlődésről az informális tanulás keretein belül, ami hasznos lehet a további önkéntes munkához más szervezeteknél, vagy akár a munkaerő-piaci perspektívák tekintetében is.

6. MÉG TÖBB TERMÉK, AMI SEGÍTI A RIVER FELHASZNÁLÁSÁT

A projekt időtartama alatt a RIVER konzorcium a következő termékeket fejlesztette, amelyek segítik a RIVER felhasználását, és amelyek hozzáférhetőek a mellékelt CD-n:

- Kézikönyv a RIVER módszerről az önkéntes vezetők számára, amely tartalmazza az összes munkasablont és a segítő dokumentumokat.
- RIVER Képzési Konceptió és Coaching Irányelvek
- Használati Útmutató a szoftverhez

