



FutVol

Készségek modellje

2017-1-FI01-KA204-034696 sz. projekt

Nyilatkozat

Ezen dokumentum szerzői minden rendelkezésükre álló eszközzel biztosítják, hogy annak tartalma pontos, helytálló és jogszerű. Azonban sem a projekt-konzorcium, sem pedig jelen dokumentum létrehozásában és publikálásában egy vagy más módon részt vevő egyes partnerek nem vállalnak felelősséget arra az esetre, ha annak tartalmát mások felhasználják.

Ez a kiadvány az ERASMUS+ Program támogatásával jött létre. Annak tartalma egyedül a FutVol konzorcium felelőssége alá tartozik, és semmiképp sem tekinthető az ERASMUS+ Program nézeteit tükröző kiadványnak.



JÁRTASSÁGOK, MELYEKRE SZÜKSÉGÜK LESZ AZ ÖNKÉNTESeknek A JÖVŐBEN KÉSZSÉGMODELLEK

A jövőbeni kihívások kezelése érdekében az önkénteseknek és szervezeteiknek speciális jártasságokra van szükségük. A készségmodellek azzal kapcsolatos információkat tartalmaznak, hogy milyen jártasságok szükségesek a sikeres önkéntességhez manapság, illetve a jövőben. Ezeknek a „jövőbeni jártasságok” nevet adtuk.

Az önkéntes munkához szükséges jövőbeni jártasságok (Future Skills for Volunteering – FutVol) című Erasmus+-projekt partnerszervezetei kutatásokat végeztek erre vonatkozólag: tíz európai ország önkéntes szervezeteinek tapasztalatait, munkáját hasonlították össze, és tizennégy olyan különböző jártasságot tudtak beazonosítani, melyek egész Európában lényegesnek tekinthetők a jövőben önkéntes munkát vállalók számára. Annak érdekében, hogy ezek egy szélesebb európai kontextusba helyezhetőek legyenek, az élethosszig tartó tanulás keretein belül megfogalmazottak szerint, *európai kulcskompetenciákként* írták le azokat.

Ezt alapul véve jelen útmutató azt próbálja bemutatni, hogy az önkéntesek miként tudják feletteseiknek/felügyelőiknek prezentálni ezeket a jártasságokat, hogyan tudnak egy kötetlen értékelési folyamaton átmenni annak érdekében, hogy bizonyítványuk legyen arról, teljesíteni tudják az önkénteskedéshez szükséges jövőbeni készségbeli jártasságukat. Másrészt ez az útmutató arra nézve is iránymutatást ad, hogy a szervezetek milyen készségekre vonatkozó támogatást adjanak, pl. tréningek révén, hogyan juttassák munkájukkal kapcsolatos sikerélményhez az önkénteseket, és hogyan helyezték magukat stratégiaileg előnyös helyzetbe.

A tanulmánynak két része van. **Az első az egyéni jártasságok leírását tartalmazza:** röviden bemutatja a készséget és azokat a kritériumokat, melyek ahhoz szükségesek, hogy az önkéntes megszerezze ezt a jártasságot. Ötleteket ad az önkéntesek feletteseinek és menedzsereinek ahhoz, hogyan lehet a jártasság birtokába jutni oly módon, hogy a folyamat korrekt legyen, és az eredmények tükrözzék az önkéntes elsajátított kompetenciáit. **A második rész kétféle megközelítést mutat be az értékelési eredmények dokumentálásához:** egy jártasságokról szóló igazolást, melyet az önkéntes szervezet írhat alá, valamint egyet olyan szervezetek számára, melyek kitűzőket/jelvényeket kívánnak létrehozni önkénteseik számára.



1. RÉSZ

Jövőbeni jártasságok

A jövőbeni jártasságokkal kapcsolatban végzett kutatások és műhelymunka révén a lentebb leírt tizennégy jártasságot mint a jövőbeni önkéntesség Európa-szerte lényeges elemét azonosították be. Tekinthesünk ezekre útmutatóként a szervezetek számára, vagy kiindulópontként az önkénteseknek ahhoz, hogy meg tudják mutatni jártasságaikat, illetve el tudják végezni jártasságaik értékelését.

Az értékelés egy olyan folyamatot jelent, melynek során az egyén bizonyítani tudja az önkéntesség területén szerzett jártasságait és kompetenciáit (ezeket – kötetlenebb formában – felettesük, ill. – hivatalosabb formában – egy oktatási intézmény mérheti fel. A jártasságok hivatalos és nem-hivatalos értékelése – a [CEDEFOP-útmutatónak](#) megfelelően – négy fázisban történik:

- 1) beazonosítás (az egyén, például egy önkéntes, beazonosítja azt, amit el tud végezni);
- 2) dokumentáció (leírja jártasságait, bemutatja azt portfólióval, videókkal, munkavégzés során stb.);
- 3) felmérés (részben önmagának a mérése, részben mások – profi szakemberek, felettesek – által végzett mérések) és
- 4) bizonyítvány adása.

Az általunk bemutatott modellben vannak ötletek az ellenőrök számára arra vonatkozólag is, hogy miként kérdezzék ki az önkénteseket képességeikkel kapcsolatban, valamint az önkéntesek számára arra vonatkozólag, hogy milyen módon mutassák meg azokat. Minden jártasságot maga az eredmény igazol (mivel jár az, ha az illető birtokában van annak), és segíti az ellenőröket abban, hogy felbecsüljék, értékeljék azokat.

Modellünkben egy jelölt *képzett önkéntessé* válik azáltal, hogy a tizennégy jártasságból legalább négynek a birtokában van, illetve *bajnok/mester önkéntessé* azáltal, hogy legalább nyolcnak a birtokában van. A bemutatott értékelési módszereket bármely önkéntes szervezet lemásolhatja, és tevékenysége során felhasználhatja. Meg kell azonban említenie publikációiban, hogy ezeket a módszereket a *Future Skills for Volunteering (FutVol)* című, 2017-1-FI01-KA204-034696 számú Erasmus+ projekt fejlesztette ki.



A tizennégy beazonosított jártasságról először is lista készült, mely kapcsolódik az élet-hosszig tartó tanulás európai kulcskompetenciáihoz¹. A továbbiakban pedig mindegyikkel kapcsolatban javaslatokat adunk a dokumentálásra vonatkozóan.

1. **Konfliktuskezelés:** az anyanyelven és idegen nyelveken folyó kommunikációt, a tanulási folyamat ismeretét, a társasági és polgári kompetenciák elsajátítását, kezdeményezőkézséget, valamint vállalkozási készséget értjük alatta.
2. **Tisztelet:** az anyanyelven és idegen nyelveken folytatott kommunikációra, a tanulási folyamat ismeretére, a társadalmi és polgári kompetenciákra, a kulturális tudatosságra és kifejezőkézségre vonatkozik.
3. **Aktív és passzív kommunikáció:** az anyanyelven és idegen nyelveken folytatott kommunikációra vonatkozik.
4. **Kritikus gondolkodás:** a matematikai kompetenciákra, a tudomány és technológia területén szerzett alapkompentenciákra, a tananyag-elsajátítás folyamatának ismeretére, a társadalmi és polgári kompetenciákra, kulturális tudatosságra és kifejezőkézségre utal.
5. **Empátia és altruizmus:** az anyanyelven és idegen nyelveken folytatott kommunikációra, a tananyag elsajátítási folyamatának ismeretére, a társadalmi és polgári kompetenciákra, kulturális tudatosságra és kifejezőkézségre utal.
6. **Interkulturális megértés:** az anyanyelven és idegen nyelveken folytatott kommunikációra, a tananyag elsajátítási folyamatának ismeretére, társadalmi és polgári kompetenciákra, kulturális tudatosságra és kifejezőkézségre utal.
7. **Digitális kompetencia:** az anyanyelven és idegen nyelveken folytatott kommunikációra, valamint a digitális kompetenciára utal.
8. **Alkalmazhatóság / alkalmazkodóképesség:** a tanulási folyamat elsajátítására, társadalmi és polgári kompetenciákra, kezdeményezőkézségre és vállalkozóképességre utal.
9. **Csapatmunka:** az anyanyelven és idegen nyelveken folytatott kommunikációra, a tanulási folyamat elsajátítására, kezdeményezőkézségre, valamint vállalkozóképességre utal.

¹ Az egész életen át tartó tanulás kulcskompetenciái a következők: 1. anyanyelvi kommunikáció; 2. idegen nyelvi kommunikáció; 3. matematikai, természettudományi és technológiai kompetenciák; 4. digitális kompetencia; 5. a tanulás tanulása; 6. személyközi és állampolgári kompetenciák; 7. vállalkozói kompetencia; 8. kulturális kompetencia ([Az egész életen át tartó tanuláshoz szükséges kulcskompetenciák](#))

10. **Az egyén jártasságainak felbecsülése és megismerése/elismerése:** a tanulási folyamat elsajátítására vonatkozik.
11. **Időgazdálkodás:** a társadalmi és polgári kompetenciákra, kezdeményzőkészségre, valamint a vállalkozói készségre utal.
12. **Problémamegoldás:** a tanulási folyamat elsajátítására, társadalmi és polgári kompetenciákra, kulturális tudatosságra, kifejezőkészségre utal.
13. **Kezdeményezés:** a társadalmi és polgári kompetenciákra, kezdeményezőkészségre, valamint vállalkozókészségre utal.
14. **Szervezőkészség:** az anyanyelven és idegen nyelveken folytatott kommunikációra, a tanulási folyamat elsajátítására, a társadalmi és polgári kompetenciákra, kezdeményezőkészségre és vállalkozókészségre utal.

Ezen jártasságoknak és az alkalmasságnak felbecsülése magában foglalhat autentikus szituációkat. Az a fontos, hogy az önkéntes feladatai ellátására, illetve azoknak teljesítésére alkalmazni tudja az adott készséget. Készíthetnek portfóliókat vagy megjegyzéseket / észrevételeket. Ebben a tanulmányban bemutatjuk a STAR-módszert (szituációs feladat, cselekvési eredmény), aminek alkalmazása során az önkéntes bemutat egy olyan szituációt, melyben egy bizonyos jártasságot alkalmazott és eredményt ért el. Ez a módszer a társadalmi munkában széles körben használt. Az önkéntes vagy felettese egyéb lehetőséget is találhat arra, hogy az önkéntes igazolni tudja készségeit, ami bizonyítja, hogy megfelel az egyes jártasságokra vonatkozó kritériumoknak.

Az alábbiakban mutatunk egy példát, ami bemutatja egy önkéntes empátiaképességét, valamint felettese megjegyzéseit, értékelését.

KÉRDÉS	Mondjon egy esetet, amikor félreértette ügyfelének szükségletét? Mi volt az, hogyan oldotta meg, és milyen érzést váltott ki?	
Szituáció (körvonalazza a szituációt)	Egy közösségi szolgáltatás önkéntes projektmenedzsereként dolgoztam, amikor felkeresett egy ügyfél, akit bosszantott valami. Panaszkodott szolgáltatásunk színvonala miatt. Bosszús voltam, mivel ingyenes ellátást, segítséget nyújtottunk számára, mégis panasz-	Besorolás: <ul style="list-style-type: none">• kielégítő• nem kielégítő• nem befejezett / folyamatban



	<p>kodott, és elmondta, mit kellene még tennem, hogy segítsen őt. Nem adtam jelét bosszúságomnak, viccel ütöttem el, hogy oldjam a helyzet komolyságát. Azonban nem nevetett, ehelyett ugyanúgy folytatta. Így hangot adtam egyet nem értésemnek, de amint tovább akartam lépni, észrevettem, hogy egyre elkeseredettebb. Majd azt mondta, azt hitte, segíteni akarok neki. Ez a megjegyzése meglepett, megalázó volt számomra, mert természetesen segíteni akartam. Ezért vagyok most itt.</p>	
<p>Feladat (írja le, mire volt szükség)</p>	<p>Figyelmesen meg kellett hallgatnom, félre kellett tennem személyes sértettségemet, amit a viselkedése és modora váltott ki bennem. Profinak, érettnak és előítélettől mentesnek kellett lennem. Így felkértem, hogy üljünk le és beszéljünk, amit meg is tett. Újra meghallgattam, amint elmesélte aggodalmait. A „tükörtechnikát” alkalmaztam, megismételve mindent, amit mondott. Ez azt a hatást keltette benne, hogy teljesen megértem őt, illetve hogy meghallgatták. Azért éreztem ezt, mert már kevésbé volt izgatott, érezte, hogy együttérző vagyok történetét illetően, és érezte, hogy segítek neki a megoldásban.</p>	<p>Kielégítő: Az önkéntes reagált egy helyzetre. Változtatott megközelítésén, reagált az ügyfél érzelmeire és igényeire, ezáltal empátiát tanúsított. Ezt követően önzetlenségről tett tanúbizonyságot a megfelelő változtatások és lépések segítségével. A végeredmény az a közös döntés volt, hogy áttekintik a szolgáltatást, hátha mások is hasonló nehézségeket tapasztalnak.</p>
<p>Tevékenység (magyarázza el, mit tett, hogyan tette és miért)</p>	<p>Beszélt nekem a magányáról és arról, hogy gyakran félreértik. Mindennek a mélyén egy súlyos adósság rejtőzött. Egyértelmű volt, hogy értékelte a szolgáltatást, de nehezen talált olyan profi szakembert, aki visszajelzést</p>	

	adott a támogatásról. A párbeszéd eredményeként beszéltem a másik projektmenedzserrel, és megegyeztünk abban, hogy 12 héttel meghosszabbítjuk a szolgáltatást. Ez elegendő időt biztosít számára ahhoz, hogy profi csoportot találjon. Felajánlottunk neki egy adósságtanácsadó-szolgáltatást, amihez a mi szervezetünkön belül fordulhat. Végül elhatároztam, hogy szóba hozom az ügyet a projektmenedzseri értekezleten, hogy átnézhessük ezt a szolgáltatást arra az esetre, ha más ügyfelek is hasonló nehézségekkel szembesülnének.	
Eredmény (mutassa be tevékenységének eredményét speciális példák segítségével)	Nagyon örült, hogy kiszélesítettük a szolgáltatást. Azt is mondta, hogy úgy érzi ez a szolgáltató tényleg törődik az emberekkel és a közösséggel. Elutasította az adóssággal kapcsolatos tanácsot, mert már talált munkát, de nagyon örültem, hogy meg tudtam hallgatni sérelmeit és segíteni tudtam.	

A 2. részben az érvényesítéshez szükséges bizonyítási eszközöket mutattuk be: egy jártasságot bizonyító igazolást és digitáliskitűző-mintákat. Az a véleményünk, hogy az az önkéntes, aki ezen jártasságok, alkalmasságok közül legalább négyvel rendelkezik, *képzett jövőbeni önkéntes* bizonyítványt kapjon, nyolc ilyen esetén pedig „*mester*” *jövőbeni önkéntes* bizonyítványt.

1 - KONFLIKTUSKEZELÉS

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes kezelni és megelőzni egy konfliktushelyzetet, fel tudja oldani azt, nem növeli a feszültséget.

- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

Az önkéntesek vagy a STAR-sablon használatával tehetnek tanúbizonytságot konfliktuskezelői alkalmasságukról, vagy úgy, hogy először a kommunikációban mutatnak empátiát és tiszteletet, majd a partnerek fölött álló harmadik személyként képesek érvelni és megvitatni egy szituációt annak érdekében, hogy objektívabb (és kevésbé szubjektív) rálátásuk legyen az ügyre. Ezért alapvető a mediációs (közvetítési) szabály alkalmazása a párbeszédben pozitív kicsengésű mondatok révén, ahogy ezt már korábban említettük: „Igen, értem, mire gondolsz, de szeretném még hozzátenni, hogy...”; emellett legyen eredményorientált, időpocsékolás nélkül keressen korrekt megoldást.

A felügyelő kiindulópontként használhatja a következő példákat:

KÉRDÉS: Jelölje X-szel a szituációra adott válaszokat a következő skálán (egyáltalán nem értek vele egyet (- -), teljesen egyetérték (+ +))		Besorolás: <ul style="list-style-type: none">• kielégítő• nem kielégítő• befejezetlen
Szituáció (körvonalazza azt a szituációt, amibe belekerült)	<p>Felkérjük, hogy segítsen és mondjon véleményt egy nyolc embert érintő, Tanzániában készülő új infrastruktúra létrehozásáról (amit az önkéntesek fognak megvalósítani a következő évben). Az önkéntesek képviselője azt követeli, hogy növeljék a beruházás összegét, hogy jobb tartózkodási feltételeket tudjanak biztosítani az önkéntesek számára, és elkerüljék a közöttük létrejövő feszültség kockázatát, aminek esélye – a felügyelő meglátása szerint – nagyobb abban az esetben, ha a beruházás az adott terveknek és árkalkulációnak megfelelően valósul meg. Heves vita alakul ki a két fő csoportra bomló nyolc fő között. Az egyik az összeg növelése mellett, a másik az ellen foglalt állást.</p> <p>A. Úgy dönt, hogy az önkéntesek képviselője mellé áll, aki becsületes személy benyomását keltette, olyannak tűnt, aki tényleg törődik az önkéntesek jólétével. Jelölje be, hogy mit mondana ebben a szituációban. (- - / - / -/+ / + / ++)</p> <p>B. Úgy dönt, hogy valamilyen ürüggyel félbeszakítja a vitát,</p>	



	<p>hogy a kedélyek lenyugodhassanak, vállalva azt is, hogy le- támadják és esetleg elzavarják a megbeszéléstől. Írja le, mit mondana az adott szituációban. (- - / - / -/+ / + / ++)</p> <p>C. Úgy dönt, hogy elhagyja a helyiséget, ily módon elkerülve azt, hogy belefolyjon a vitába. Írja le, mit mondana az adott szituációban. (- - / - / -/+ / + / ++)</p>	
Feladat (írja le, mit kellett tennie)	<i>A következőt tettem...</i>	Kielégítő: Az önkéntes képes arra,
Eredmény (konkrét pél- dával mu- tassa be te- vékenységé- nek eredmé- nyét)	<p><i>Az az eredmény, amit a konkrét részek felbecsülése és meg- jegyzései alapján vártam, az A-változat...</i></p> <p><i>Az az eredmény, amit a konkrét részek felbecsülése és meg- jegyzései alapján vártam, a B-változat...</i></p> <p><i>Az az eredmény, amit a konkrét részek felbecsülése és meg- jegyzései alapján vártam, a C-változat szerint...</i></p>	<p>hogy felismerje azokat az ele- meket és szereplőket, melyek negatív hatással vannak egy adott konfliktus- helyzetre, és képes tuda- tosan és racio- nálisan elvállal- ni azt a szere- pét és dönté- sét, mellyel fel- tudja oldani a konfliktust.</p>

2 – TISZTELET A KOMMUNIKÁCIÓBAN

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes tisztelettudóan viselkedni eltérő forgatókönyv esetén és empátikusan megítélni dolgokat.

- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

Az önkéntes képes arra, hogy egy adott szituációban felbecsülje az empátia jelenlétét vagy annak hiányát, és képes az empátia hiányából az empátia meglétét elérni.

Az önkéntesek vagy a STAR-sablonnal tudják bizonyítani az empátia iránti fogékonyságukat és tiszteletüket, vagy egyéb eszközökkel, pl. úgy, hogy másokkal folytatott beszélgetésekben vesznek részt anélkül, hogy negatív megnyilvánulásokat tennének (pl. a „nem, nem hiszem” vagy „nem, nem értek egyet” helyett pozitív értéktartalmú megnyilvánulásai vannak mint pl. „igen, értem, hogy mit akar ezzel mondani, de azt szeretném hozzáfűzni, hogy...”), ezzel bizonyítva empátiáját és eltérő véleményét is.

3 – AKTÍV ÉS PASSZÍV KOMMUNIKÁCIÓ

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes aktív (írás, beszéd) és passzív (olvasás, hallgatás) kommunikációra a feladat végrehajtása során. Képes feladatokat teljesítésére úgy, hogy egyidejűleg alkalmaz aktív és passzív kommunikációt.

Figyelembe kell venni, hogy az aktív és passzív kommunikáció nem csupán verbális kommunikációt jelent, hanem nem verbálisat is (mint pl. az egyének viselkedése). Azaz folytatunk aktív kommunikációt, mely magába foglalja a beszélgetést és a passzív kommunikációt is, ami tartalmazza az aktív hallgatást és az egyén viselkedését.

- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

Az önkéntesek bizonyítják kommunikációs jártasságukat egy szituáció bemutatásával, amikor a STAR-sablont alkalmazták; „nyilvánosság előtt tartott beszéddel” vagy „szónokok sarka”-módszerrel, aminek során teljes mértékben kifejtik a témát (az idő betartásával, értéket hozzáadva a megbeszéléshez) mind aktív, mind passzív módszerrel vagy akár egyéb eszközökkel.

4 – KRITIKUS GONDOLKODÁS

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes tisztán és racionálisan gondolkodni, megérteni az elgondolások közötti logikai kapcsolatot elmélkedő, független gondolkodás és érvelés segítségével.

Háttér: A kritikai gondolkodás azt jelenti, hogy az érintett személy sokkal inkább aktív gondolkodó, mintsem passzív információ-befogadó. Ez egyben tiszta, racionális, logikus és független gondolkodás, mely analízissal, felbecsüléssel és rekonstruálással alakítja ki véleményét. Önirányítással, önkorrekcióval való gondolkodást is jelent. A kritikus gondolkodás magában foglalja a figyelmes kommunikációt, problémamegoldást és az előítéletől, egocentrikus tendenciáktól való mentességet is. Mindenféle témára, problémára vagy helyzetre alkalmazható a kritikus gondolkodás. Egy kritikusan gondolkodó önkéntes képes arra, hogy tisztában legyen saját gondolataival, megértse mások gondolatait, észrevegyen különbségeket és felismerje a környezetet.

- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

Az önkéntes a STAR-sablon alkalmazásával vagy egyéb, a felettesével/felügyelőjével egyeztetett, módon bizonyítani tudja kritikai jártasságát.

A felügyelőnek a következő szempontokat kell megvizsgálnia:

Probléma-felismerés: A kritikus gondolkodási jártasságot illetően az önkéntesnek képesnek kell lennie cselekedni vagy olyan döntéseket hozni, melyek a tevékenysége során felmerülő problémák feloldására képesek. Ha egynél több feloldandó szituációval szembesül, fontossági sorrendet kell kialakítania a legfontosabb előrevételével.

Fókuszált megfigyelés: a kritikus gondolkodási jártasság javítása érdekében az önkéntesnek jobban rá kell hangolódnia a környezetére, hogy a lehető leghatékonyabb módon információt szerezzen be arról, mi zajlik körülötte; hallgassa meg, hogy mit mondanak környezetében, és személyesen gyűjtsön információkat.

Célok felállítása: Ez a következő fontos jártasság, ami lehetővé teszi a hatékony problémamegoldást. A célok meghatározása segít abban, hogy a dolgok megtörténjenek.

Források keresése: A kritikus gondolkodás pontos információbirtoklását jelent, mivel a megoldások és döntések minősége csak annyira lehet jó, amennyire a meghozatalukhoz használt információ. Képes-e erre az önkéntes?

5 – EMPÁTIA ÉS ÖNZETLENSÉG

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes mások fájdalmának, nehézségeinek vagy ellenvéleményeinek megértésére, hajlandóságot mutat és motivált a segítség felajánlására. Azt is meg kell értenie, hogy saját érzelmi reakciója pozitív vagy negatív hatással lehet másokra.

Az empátia pszichológiai képesség arra, hogy átérezzük azt, amit egy másik személy érezne ugyanebben a helyzetben. Olyanokból tevődik össze, mint érzések és érzelmek megértésére tett próbálkozás, más érzéseinek objektív és racionális módon történő megtapasztalása. Kapcsolódik az önzetlenséghez – mások szeretete, figyelembe vétele – és a segítőkészséghez. Amikor egy önkéntes mások helyzetébe való beilleszkedéssel megtapasztalja a fájdalmat vagy szenvedést, segíteni akar, és erkölcsi elvek alapján cselekszik.

- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

A felügyelő, aki ezt a jártasságot próbálja felbecsülni, az ehhez szükséges jártasságra fog fókuszálni. Szükséges jártasságok:

- Figyelmes, empatikus megfigyelő-képesség.
- Mások érzéseinek, gondolatainak és viselkedésének pszichológiai beazonosítása.
- Saját gyakorlatra (és elméletre) történő reflektálási képesség.
- Alkalmasság arra, hogy kifejezésre juttassa mások iránti érzékenységét még abban az esetben is, ha hátterük, kultúrájuk és életvitelük eltérő.
- Önzetlenségre való képesség. Az önzetlenségre vonatkozó bibliai idézet szerint: „...alázatosan egymást különbeknek tartván ti magatoknál. Ne nézze kiki a maga hasznát, hanem mindenki a másokét is.” (Filippi 2:3-4).
- Interperszonális jártasság igazolni tudása.
- Döntéshozási képesség a következő lépésre vonatkozóan.

6 – INTERKULTURÁLIS MEGÉRTÉS

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes hatékonyan és megfelelően kommunikálni a más kultúrákból érkezőkkel, és megérti a kulturális különbségeket.

- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

Az önkéntes akár a STAR-sablon, akár a felügyelővel egyeztetett egyéb módon bizonyítani tudja interkulturális készségeit.

Ajánlatok a felügyelő számára: Ennek a készségnek a felmérésére a legalkalmasabb módszer, ha valós élethelyzetekben figyeli meg az önkéntest, illetve az általa alkalmazott gyakorlatot; valódi kulturális környezetben és olyan emberekkel való bánásmódjában, akik eltérő kulturális háttérrel rendelkeznek. Így az önkéntes néhányat bizonyítani tud az alábbiakból:

- Kommunikációs képesség (idegen nyelven történő meghallgatás és beszéd).
- Eltérő vélemények és perspektívák elfogadása a megvitatott témával kapcsolatban az önkéntes munka során.
- Felelősségvállalás és mások felelősségvállalásának elfogadása.
- Ösztönök, elsődleges érzelmek fölötti uralom (tiszteletet kiváltó magatartás a szociális interakció része).
- Érdeklődés más kultúrák iránt.
- Fizikai megváltoztatás kerülése.
- Hatékony konfliktuskezelés.

7 – DIGITÁLIS KOMPETENCIA

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes arra, hogy az információs és kommunikációs technológiát magabiztosan és kritikusan használja önkéntesi feladatainak teljesítése során.

- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

Az önkéntes akár a STAR-sablon, akár a lejjebb bemutatandó teszt megoldásával és a felügyelőnek történő bemutatásával (megegyeznek a listán található 2-3 feladat megoldásában), akár egyéb – a felügyelővel történt megállapodás alapján – igazolni tudja digitális kompetenciáját (pl. e-mail-ek vagy egyébek bemutatásával).

A felügyelőnek a következő jártasságokat kell megvizsgálnia:

- Kommunikációs eszközök alkalmazása: mobiltelefon, funkciók (pl. skype, messenger vagy chat) használata, hangüzenet küldése és fogadása (SMS, e-mail, szöveges üzenet).
- Online eszközöket alkalmazó önkéntes-toborzás.
- Online keresés és kommunikáció használata.



Ideális esetben a felmérés úgy történik, hogy az önkéntes e-mail-ben, skype-on vagy messengeren válaszol.

Kommunikáció:

- Milyen kommunikációs eszközöket használ (hangüzenet, SMS, skype, email, chat, messenger, egyéb)?
- Kérjük, adja meg elérhetőségeit: pl. skype: kovacs.istvan; messenger: kovacs.istvan).
- Milyen közösségi médiaoldalakat használ (Facebook, Twitter, Netlog, egyéb)?
- Amennyiben nem aktív Facebook-felhasználó, kérjük, keresse meg és lájkolja a „Future3skills”-oldalt vagy saját szervezetének az oldalát.
- Szokott rendszeresen megosztani fájlokat, oldalakat, fotókat és videókat? Ha igen, mit?
- Él-e a következő online szolgáltatások nyújtotta előnyökkel: hivatalos adminisztráció, banki szolgáltatások, vásárlás?
- Tudja-e használni vagy használja-e a csapatmunkához szükséges eszközöket (pl. mások által létrehozott, megosztott dokumentumokon végzett munka)?
- Tisztában van-e azzal, hogy digitális eszközök használatakor be kell tartania bizonyos kommunikációs szabályokat (kommentek, személyes adatok védelme: netikett)?

Információszerzési jártasság:

Kérdések:

- Milyen fajta keresőprogramokat használ? Használ-e különféle keresőprogramokat bizonyos információk megszerzése céljából? Használ-e szűrőket?
- Tisztában van-e azzal, hogy nem minden internetes tartalom megbízható? Szokott-e összehasonlítani különféle forrásokat annak érdekében, hogy elbírálhassa az ily módon talált információ megbízhatóságát?
- Tudja-e, hogy információkereséskor bizonyos kulcsszavak használata rendkívül fontos? Érdeemes különböző szavakat kipróbálni.
- Tud-e elmenteni és tárolni fájlokat és tartalmakat majd újra megnyitni azokat (pl. szöveget másolni, elmenteni azokat, linkeket bemásolni, fotókat és videókat elmenteni és tárolni)?



- Szokta-e az információkat mappákba és fájlokba csoportosítani annak érdekében, hogy azok később könnyen megtalálhatók legyenek?
- Készít-e biztonsági másolatokat az elmentett információkról?

Teszt:

- Kérjük, keressen rá az „önkéntes munka” és az „önkéntesség” kifejezésekre vagy ugyanezekre az anyanyelvén.
- Másolja be az ön által legmegfelelőbbnek tartott linket a messengerbe.
- Keressen egy képet vagy fotót az önkéntesek munkájáról, és küldje el azt egy üzenetben.

Tartalom létrehozása:

- Digitális tartalom létrehozása: szöveg, táblázat, képek, hangfájlok digitális eszközökkel való létrehozása.
- Tartalom szerkesztése és megformálása.
- Anyagokra való hivatkozás jogi védelem mellett.

Teszt:

- Készítsen vagy töltsön le egy képet/videót, és írjon néhány sort arról, hogy miért azt választotta.
- Válasszon ki egy bekezdést egy irodalmi műből vagy versből, és készítsen vagy találjon egy hozzáillő képet, amit egyfajta illusztrációként használhat.

8 – ALKALMAZHATÓSÁG / ALKALMAZKODÓKÉPESSÉG

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes gyors ismeretszerzésre és jártasságok elsajátítására (pl. mások megfigyelése révén), a tanultakat azonnal alkalmazni tudja a gyakorlatban. Képes alkalmazkodni a változó környezeti elvárásokhoz, és szükség esetén gyorsan cselekedni.

Az alkalmazkodás az a képesség, amivel az önkéntes a szükség és helyzet adta körülményekhez igazodik, melyekkel munkája során találkozik.

- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

Az önkéntes, a STAR-sablon használata mellett, egy szituáció bemutatásával, egy alább bemutatandó kérdőív kitöltésével vagy egyéb, a felügyelővel egyeztetett módon, bizonyítani tudja alkalmazkodási képességét.

Az előnyben részesített tanulási stílusok, melyeket *A. Mumford* és *P. Honey* fejlesztett ki, *D. A. Kolba* gyakorlatban kipróbált tanulási modelljén alapul, mely szerint a tanulási folyamat hatékonysága szoros kapcsolatban áll a személyes kötődéssel. Azon a feltételezésen alapul, hogy mindegyikünk másképp tanul, és az, ha tisztában vagyunk saját tanulási stílusunkkal, maximális hatással van a gyakorlatra, személyiségi és szakmai fejlődésünkre (a kérdőív elérhető [itt](#)).

9 – CSOPORTMUNKA

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes felismerni a csoporton belüli szerepeket, ki tudja választani azokat a szerepeket, melyek megfelelőek, és hatékonyan tud kommunikálni a többiekkel.

A csapatmunka leírható úgy is, mint az önkéntes arra vonatkozó képessége, hogy egy csoporttal egy témában együtt tud dolgozni. A csapatmunka lehetővé teszi az ismeretek cseréjét, a közös cél elérése érdekében tett erőfeszítéseket, mivel optimalizálja azt az időt, melyet az érintett személyek eltöltenek, valamint hozzájárul az érintett egyének közötti kapcsolatok fejlesztéséhez, gyarapítja tudásukat, segíti a megszerzett tudás elmélyítését és fejlesztését.

- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

Az önkéntes vagy a STAR-sablon alkalmazásával bemutatott szituáció leírásával, vagy az alább leírt teszt megoldásával és az eredmény felügyelővel történő megvitatásával, vagy egyéb – a felügyelővel egyeztetett – módon tudja bizonyítani jártasságát.

A kérdéses teszt Meredith Belbin [csapatszereptesztje](#) (ez egy olyan teszt, amely egy egyének természetes hajlamát és vonzalmát határozza meg egy konkrét feladat teljesítésére vonatkozóan a csoportmunka során).

10 – AZ EGYÉN JÁRTASSÁGAINAK FELMÉRÉSE ÉS FELISMERÉSE

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes saját preferenciáinak, jártasságainak, hozzáállásának a felismerésére. Bízik önmagában és felismeri teljesítőképeségét.

Vegyük figyelembe, hogy az önkéntesek nemcsak felismerik saját képességeiket, de korlátokat is fel tudják mérni ennek az önvizsgálatnak segítségével.

- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

Az önkéntes a STAR-sablon használatával tudja bizonyítani jártasságát, vagy az egyik lentebb bemutatott teszt megoldásával, vagy egyéb – a felügyelővel egyeztetett – módon (pl. egy olyan eset, amelyen az önkéntes dolgozott, és visszajelzést is kapott róla, jó lehet).

Számos online kérdőív áll rendelkezésre, melyekkel tesztelni lehet, hogy az egyén „önkéntes típus”-e. Legtöbbjük viszonylag humoros, amiknek eredményét nem kell biztosra venni, de jó kiindulópont lehet a megítéléshez. Javasoljuk a „Milyen típusú önkéntes vagyok?” c. kérdőívet, melyet a Holland Szociális Fejlesztési Központ (Netherlands Center for Social Development – MOVISIE) fejlesztett ki. Ez alapján négyféle önkéntestípus létezik: 1) vállalkozó, 2) stimuláló, 3) szolgáltatást nyújtó és 4) felügyelő/ellenőrző. Mindegyikük ereje és gyengesége jól le van írva, így egy speciális feladat esetén, ahol különféle emberek érintettek, jobban felismerhető az igény. Példaként egy ilyen játékos kérdőív elérhető: [itt](#).

11 – IDŐGAZDÁLKODÁS

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes megtervezni tevékenységét és azokat a forrásokat, melyekre a teljesítéshez szüksége van. Felállíthat prioritásokat és menetrendet. Képes a munkamódszereket szelektálni és meghatározni.

Az önkénteseknek tudniuk kell hatékonyan beosztani a rendelkezésükre álló időt, továbbá tudniuk kell prioritásokat megfogalmazni, munkarendjüket megtervezni és -szervezni, átruházni azt, ami átruházható. Ennek az egésznek a kiindulópontja a jó önszabályozás és azok az ismeretek, melyekkel meg tudják határozni az elvégzendő feladatok sorrendjét, illetve azt, mi igazán fontos, mely feladatok időigényesek, hogyan végezzék el az adott feladatot. Ha az önkéntesek képesek ezeknek a feladatoknak az elvégzésére, az jó helyzet.

Háttér: Jó szervezőkészséggel lehet legjobban kihasználni az időt. Szervezettséggel csökkenthető az az idő, melyet a fontos információk megszerzésére kell fordítani. Ha például ötpercenként ellenőrzi az önkéntes az e-mail-jeit, akkor áttérhet a napi kétszeri e-mail-ellenőrzésre, hogy hatékonyabb legyen az időkihasználása. Ez a jártasság is magába foglalja az átruházást és a prioritások megfogalmazását.

- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

Az önkéntes a STAR-sablon használatával vagy a felügyelővel egyeztetett egyéb módon tudja bizonyítani időbeosztási jártasságát. Például felhasználhatnak feladatokat (egy sor dokumentum elemzése, ezek felhasználása az munkaterv előkészítéséhez és megvalósításához). Másik módszer lehet naptár vezetése és bemutatása, így az önkéntesek nem szalasztanak el megbeszéléseket; a megbeszélések és egyéb kötelezettségeik mellett tervezni tudják folyamatos munkájukat.

12 – PROBLÉMAMEGOLDÁS

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes visszajelzést adni és elfogadni azt. Képes különböző perspektívából látni egy problémát. Próbálja megérteni a másik fél érveit annak érdekében, hogy a cél vagy egy kompromisszum elérése érdekében ellenérveket tudjon megfogalmazni.

Az önkéntesnek szembe kell néznie a problémákkal, foglalkoznia kell a problémás helyzetekkel annak érdekében, hogy mindkét fél számára kielégítő eredmény szülessen, mégpedig a lehető legegyszerűbb és leghatékonyabb módon.

Háttér: Az önkéntesek mindig problémákkal találják magukat szemben, tudniuk kell, hogyan kezeljék azokat, és úgy kell tekinteniük azokra, mint olyan kihívásokra, amiket le tudnak győzni. Azok közül a problémák közül, melyekkel a munkahelyünkön találkozunk, sokhoz közelíthetünk az élet öt kulcsfontosságú jártasságával, melyek közé a motiváció, az önbizalom, az önmenedzselés, a csapatmunka és a kommunikációs készség tartozik. A kommunikációra való igény, a gondolatcsere és a probléma részleteinek felismerése az első lépés, ami a szervezeten belül közös felismeréshez, ellenőrzéshez és a probléma átvilágításához vezet. A problémát meg kell osztani a szervezeten belül, minden tagnak egyet kell értenie a cselekvési tervvel, a források kezelésével és a koordinációval kapcsolatban. A megoldáshoz vezető folyamatot ellenőrizni, a különböző választási lehetőségeket értékelni kell, ha szükséges, a terveket újra kell fogalmazni és elhatározni, hogyan kell együttműködni, haladni pozitív és negatív visszajelzés esetén. Az együttműködés lényeges, megértési jártasságra van szükség a probléma megértéséhez, a feladatok és speciális elvárások elemzéséhez.



- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

Az önkéntesnek tanúsítania kell problémamegoldó készségét, mely történhet vagy egy olyan szituáció leírásával, melyben használni kellett a STAR-sablont, vagy egyéb – a felügyelővel egyeztetett – módon.

Az egyik módja ezen jártasság igazolásának lehet egy játék, melyben az a feladat, hogy egy fiktív dolgot indokoljon meg (pl. mit vinnél magaddal a Holdra vagy a sivatagba?).

13 – KEZDEMÉNYEZŐKÉSZSÉG

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes anélkül dolgozni, hogy meg kellene mondani neki, mit tegyen. Megmutathatja önmenedzselési készségét, rugalmasságát és határozottságát. Azok, akik kezdeményezőkétsztséget mutatnak, képesek az önálló gondolkodásra és szükség esetén adekvát módon cselekednek.

Háttér: A kezdeményezőkétsztségs kreativitással jár együtt. Az önkéntesek számára fontos, hogy aktívak, kezdeményezők legyenek a munkában, innovatív megközelítéssel, különböző módon végezzék el azt. Állandóan új megoldásokat, hatékonyabb módszereket, megközelítéteket és kezdeményezéseket kell keresniük. Ha a szervezet küldetéséhez illő új ötleteik vannak, azokat meg kell osztaniuk másokkal.

Ahhoz, hogy kezdeményezők legyenek, az önkénteseknek tudniuk kell, hogyan működnek a dolgok, és hogyan lehet azokon javítani. Ebből kifolyólag, amennyire csak tudják, meg kell figyelniük a körülöttük folyó dolgokat. A kíváncsiság, a kérdésés, az egyes helyzetek elemzése új ötletekhez és módszerekhez vezet, melyek egyre jobban hozzájárulnak a szervezet fejlődéséhez.

- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

Az önkéntes ezt az alkalmasságát vagy egy olyan szituáció bemutatásával tudja bizonyítani, melyben kezdeményezőkétsztségre volt szüksége (a STAR-sablon alkalmazásával), vagy egyéb – a felügyelővel egyeztetett – módon.

Ötletek a felügyelőnek: Mondjon példát arra, hogyan birkóztak meg egy projekttel az önkéntesek egy bizonyos idő alatt, és vitassa meg, hogyan álltak hozzá a feladat tervezéséhez és végrehajtásához. Tud-e olyan példát mondani, amikor egyikük olyat tett, amire nem volt szükség, de megtette, mert azt hitte, meg kell tennie?



Interjú a következő kérdések feltevésével:

- Mi olyat tettek az önkéntesek, ami kezdeményezőkézségre utal?
- Mit tettek az önkéntesek személyes fejlődésük érdekében az elmúlt három év során?
- Tudnak-e mondani valamit olyan közelmúltbeli projektről, melyben dolgoztak és ami élvezetes volt, de egyben kihívást is jelentett?

Az interjúban az önkénteseknek bizonyítaniuk kell határozottságukat, és olyan példá(ka)t kell említeniük, amikor ők kezdeményeztek egy projektet/ötletet/folyamatot.

14 – SZERVEZŐKÉSZSÉG

- **A jártasság leírása:**

Az önkéntes képes önmenedzselésre. Erős szervezőkézséggel rendelkezik az idő megtervezése és a munkateher elosztása terén. Mások feladatainak megszervezésére való képessége is kimutatható.

A szervezőkézséggel rendelkező egyén jellemzője, hogy az olyan szituációkban, melyekben egyedül kell helytállnia, meg tudja oldani a feladatot, nem igényel ehhez külső eligazítást.

Háttér: Az időbeosztástól kezdve a feladatok közötti prioritás kialakításáig a megszervezendő feladatok segítik az önkéntest abban, hogy fejlessze alkalmasságát. Egy felkészült önkéntes tudja, hogy mit és mikor kell tennie, tud listát összeállítani, naptárt vagy naplót készíteni, és abba a megbeszéléseket bejegyezni. Fel tudja sorolni azokat a teendőket, amiket nap mint nap tennie kell, elég időt biztosítva arra, hogy feladatait ellássa, továbbá képes megszervezni, véghezvinni azokat az élet és munka minden területén.

- **Útmutató a jártasság felméréséhez:**

Az önkéntes igazolni tudja ezt akár egy szituáció bemutatásával, ahol szervezőkézségét kell bemutatnia a STAR-sablon használatával, akár a felügyelővel egyeztetett egyéb módon.

Ötletek a felügyelő számára: A tervezés fontos az önkéntesek számára, időben kell megtervezniük feladataikat, majd sikeresen kell teljesíteniük azokat. Kérjen példákat.

Az időterv azért szükséges, hogy megfelelő időtartamot biztosítsunk egy-egy speciális feladatra, majd kiosszuk azokat bizonyos személyeknek. Kérdezzen rá olyan példákra, amikor az önkéntes szervezőket és időtervet használt speciális feladatok megoldásához.



Más önkénteseknek a koordinálása egy másik fontos szervezőképesség, kérjen példákat a feladatkiadásra stb.



2. RÉSZ

BIZONYÍTVÁNY

Ha egy önkéntesnek megerősítették jártasságait és alkalmasságát, bizonyítványra van szüksége. Ez segítséget nyújt neki tanulmányaiban, abban, hogy állást találjon vagy tovább önkénteskedjen. Az önkéntes jövőbeni jártasságára vonatkozóan kétféle igazolást mutatunk be az alábbiakban.

1. A jártasságot igazoló bizonyítvány

Az igazolás első formája egy „*Jövőbeni jártasságok*” bizonyítvány, melyet vagy úgy lehet használni, ahogy van: minden jártasság látható, és a relevánsak ki vannak pipálva, vagy úgy, hogy csak azok szerepelnek rajta, amelyek bizonyítást nyertek.

A minta lemásolható bármely szervezet részére, de ne feledje megemlíteni, hogy ezt a jártassággal kapcsolatos koncepciót a Future Skills for Volunteering (FutVol) c. Erasmus+-projekt (2017-1-FI01-KA204-034696) fejlesztette ki.

Minta

Future Skills in Volunteering Certificate

N. N. (írja be a nevet) a következő jövőbeni jártasságokat és készségeket szerezte meg és bizonyította szervezetünkönél önkéntesi tevékenysége során.

A szervezet neve:

Az önkéntes képes a következő feladatok elvégzésére:

Konfliktuskezelés

[] Konfliktushelyzetet kezelni és megelőzni, feloldani azt, nem pedig növelni a meglévő feszültséget.

Tisztelet a kommunikációban

[] Empatikus viselkedés és megítélés.



Aktív és passzív kommunikáció

- [] Aktív (írás, beszéd) és passzív (olvasás, hallgatás) kommunikáció alkalmazása különböző feladatok végrehajtásánál.

Kritikus gondolkodás

- [] Világos, racionális gondolkodás, a dolgok közötti logikai kapcsolat megértése, elmélyült, független gondolkodás és érvelés.

Empátia és önzetlenség

- [] Megpróbálja megérteni mások nehézségeit vagy ellentéteit, hajlandóság és motiváció a segítségnyújtásra saját érzelmi reagálása eredményeként.

Interkulturális megértés

- [] Hatékony, megfelelő kommunikáció más kultúrákból származókkal, a kulturális különbségek megértése.

Digitális kompetencia

- [] Az információk bizalmas és kritikus felhasználása, a kommunikációs technológiák ismerete.

Alkalmazkodóképesség

- [] Új tudnivalók és jártasságok gyors elsajátítása, a változó környezethez való alkalmazkodási képesség, szükség esetén gyors cselekvés.

Csoportmunka

- [] A szerepek újraosztása egy csapatban, megfelelő szerepek kiválasztása, hatékony kommunikáció másokkal.

Jártasságok/készségek felmérése és elismerése

- [] Saját preferenciáinak, jártasságainak, viselkedési módjának ismerete, magabiztosság, saját potenciáljának felismerése.

Időgazdálkodás

- [] A tevékenységek és prioritások megtervezése, időbeosztási vázlat készítése a teljesítéshez szükséges eszközökről.

Problémamegoldás

- [] Egy probléma különböző perspektívákból történő megértése, érvek és cselekvés a cél vagy kompromisszum elérése érdekében.



Kezdeményezőkézség

[] Utasítások nélküli munkavégzés, önmenedzselési jártasság, rugalmasság és határozottság.

Szervezőkézség

[] Önmenedzselés, mások feladatainak megszervezése, a munkateher hatékony megtervezése.

Hely, idő: ___/___20___, _____

Aláírás:

Név és a szervezetben betöltött pozíció:

A jövőbeni jártasságok koncepciót és az értékelési módszereket a Future Skills for Volunteering (FutVol) c. Erasmus+-projekt (2017-1-FI01-KA204-034696) fejlesztette ki.

2. A jártasságot igazoló kitűző

A másik módszer a nyilvános (nyílt) kitűző (jelvény, igazolás) használata, ami olyan digitális jelvény, melyet jártasságokért, eredményekért vagy megfelelő hozzáállásért kaphat az önkéntes. Jelvényplatform használata szükséges a jelvény kibocsátásához (sok ilyen áll rendelkezésre, némelyik használata ingyenes: pl. [Open Badges](#)).

A nyilvános jelvények információban gazdagok. Ez azt jelenti, hogy adatcsomagot tartalmaznak a jártasságra, a kritériumokra és a kibocsátóra vonatkozólag.

Ezekre a jelvényekre két mintát dolgoztunk ki: „Képzett jövőbeni önkéntes”, melyhez az önkéntesnek a tizennégy jártasságból négygel kell rendelkeznie, és a „Mester jövőbeni önkéntes”, melyhez nyolc jártassággal kell rendelkeznie.

A jelvény elnyeréséhez két út vezet: vagy a felügyelő felé bizonyítja az önkéntes jártasságait, aki jelvénnel jutalmazza azt, tanúbizonyságot téve jártasságairól, vagy az önkéntes beküldi kérvényét jelvényre, melyben bemutatja azokat a szituációkat, melyekben a STAR-sablon használatával (mellékelhető) vagy egyéb eszközökkel jártasságait alkalmazta. A megkapott jelvények portfólióként is alkalmazhatók.



A jelvényvel kapcsolatos leírások ingyen használhatóak, de ne felejtse el megjegyezni, hogy a jövőbeni jártasságok koncepcióját a Future Skills for Volunteering (FutVol) c. Erasmus+ projekt (2017-1-FI01-KA204-034696) fejlesztette ki.

„Képzett jövőbeni önkéntes” igazolás (kitűző) önkéntesek számára (minta):

Ennek a jelvénynek a birtokosa olyan kompetenciákkal rendelkezik (jártasság, tudás, attitűd), melyek azt bizonyítják, hogy alapszinten kezelni tudja a jövőbeni önkéntesség kihívásait.

Adományozási kritériumok:

Odaítéléséhez szükséges, hogy birtokosa a következő jártasságok közül legalább négyben rendelkezzen megfelelő kompetenciákkal, azokat egy online portfólióban példákkal és hivatkozásokkal igazolja, vagy egy olyan autentikus helyzetben, melyet kompetens önkéntes-koordinátor vagy felnőttoktató felmért.

Konfliktuskezelés: konfliktushelyzet kezelése és megelőzése, határozottság annak feloldásában, nem pedig a feszültség növelése.

Tisztelet a kommunikációban: empátikus viselkedés és elbírálás.

Aktív és passzív kommunikáció: aktív (írás, beszéd) és passzív (olvasás, hallgatás) kommunikáció alkalmazása különféle feladatok teljesítése közben.

Kritikus gondolkodás: világos, racionális gondolkodás, a dolgok közötti logikai összefüggés megértése, elmélkedő, független gondolkodás és érvelés.

Empátia és önzetlenség: törekvés mások nehézségeinek, ellentéteinek megértésére, segítségre való hajlandóság és motiváció, saját érzelmi reagálás.

Interkulturális megértés: hatékony és megfelelő kommunikáció más kultúrákból jövőekkel, a kulturális különbségek megértése.

Digitális kompetencia: az információs és kommunikációs technológia megbízható, kritikus alkalmazása.

Alkalmazkodókészség: új tudás és jártasságok gyors elsajátítása, változó környezethez való alkalmazkodóképesség, szükség esetén gyors cselekvőképesség.

Csoportmunka: szerepek felismerése egy csoporton belül, megfelelő szerepek kiválasztása, hatékony kommunikáció másokkal.



Jártasságok felmérése: saját preferenciáinak, jártasságainak, attitűdjének felismerése, a saját potenciál felmérése.

Időgazdálkodás: a tevékenységek és prioritások megszervezése, időbeosztási terv készítése a teljesítéshez szükséges eszközökről.

Problémamegoldás: problémák különböző perspektívából történő szemlélése, érvelés, cselekvés a cél vagy kompromisszum elérése érdekében.

Kezdeményezőkézség: önálló munkavégzés, önmenedzselési jártasság, rugalmasság és határozottság bizonyítása.

Szervezőkézség: önmenedzselés, mások feladatainak megszervezése, a tevékenységek során adódó munkateher hatékony megtervezése.

Ezt a jártasságokra vonatkozó koncepciót a Future Skills for Volunteering (FutVol) c. Erasmus+ projekt (2017-1-FI01-KA204-034696) projekt fejlesztette ki.

„Mester jövőbeni önkéntes” igazolás (kitűző) önkéntesek számára (minta):

Ennek a jelvénynek a birtokosa olyan kompetenciákkal (jártasságokkal, tudással, attitűddel) rendelkezik, melyek bizonyítják, hogy haladó szinten tudja kezelni az önkéntesség területén várható jövőbeni kihívásokat.

Az odaítélés kritériumai:

A jelvény megszerzéséhez a következő jártasságok közül legalább nyolcból megfelelő kompetenciákkal kell rendelkezni, amit egy online portfólióban példákkal és hivatkozásokkal kell bizonyítani olyan autentikus helyzetben, melyet egy kompetens önkéntes-koordinátor vagy felnőttoktató igazol.

Konfliktuskezelés: konfliktushelyzet kezelése és megelőzése, alkalmasság a feloldásra, nem pedig a feszültség növelése.

Tisztelet a kommunikációban: empátikus viselkedés és elbírálás.

Aktív és passzív kommunikáció: aktív (írás, beszéd) és passzív (olvasás, hallgatás) kommunikáció használata a különféle feladatok teljesítése során.

Kritikus gondolkodás: világos, racionális gondolkodás, a dolgok közötti logikai összefüggés megértése, elmélyült, független gondolkodás és érvelés.

Empátia és önzetlenség: törekvés mások nehézségeinek, ellentéteinek megértésére, segítesre való hajlandóság és motiváció, saját érzelmi reakció.



Interkulturális megértés: hatékony és megfelelő kommunikáció más kultúrákból érkezőkkel, a kulturális különbségek megértése.

Digitális kompetencia: az információs és kommunikációs technológia kritikus alkalmazása.

Alkalmazkodóképesség: új tudás és új jártasságok gyors elsajátítása, változó környezeti követelményekhez való alkalmazkodóképesség, szükség esetén gyors cselekvés.

Csoportmunka: szerepek felismerése a csoportban, alkalmas szerepek kiválasztása, hatékony kommunikáció másokkal.

Jártasságok felmérése és felismerése: saját preferenciák, jártasságok, viselkedési mód felismerése, a saját potenciál felmérése.

Időgazdálkodás: a tevékenységek és prioritások megszervezése, időbeosztási terv készítése a teljesítéshez szükséges eszközökről.

Problémamegoldás: a problémák különböző perspektívából történő szemlélése, érvelés, cselekvés a cél vagy kompromisszum elérése érdekében.

Kezdeményezőkézség: önálló munkavégzés, önmenedzselési jártasság, rugalmasság, határozottság bizonyítása.

Szervezőkézség: önmenedzselés, mások feladatainak megszervezése, a tevékenység során adódó munkateher hatékony megtervezése.

Ezt a koncepciót a Future Skills for Volunteering (FutVol) c. Erasmus+ projekt (2017-1-FI01-Ka204-034696) fejlesztette ki.

3. Egyéb dokumentációs eszközök

Az ön szervezete rendelkezhet egyéb igazolási eszközökkel is az önkéntesek számára. Ezeket alkalmazni lehet a meglévőkhöz, de kérjük, említse meg, hogy a koncepciót a Future Skills for Volunteering (FutVol) c. Erasmus+ projekt (2017-1-FI01-Ka204-034696) dolgozta ki.

