

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FILOZOFSKA FAKULTETA  
ODDELEK ZA PEDAGOGIKO IN ANDRAGOGIKO

**DIPLOMSKO DELO**  
IZOBRAŽEVANJE KULTURNIH MEDIATORJEV V MUZEJU

LJUBLJANA, 2014

URŠA KRAMBERGER

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FILOZOFSKA FAKULTETA  
ODDELEK ZA PEDAGOGIKO IN ANDRAGOGIKO

**DIPLOMSKO DELO**  
IZOBRAŽEVANJE KULTURNIH MEDIATORJEV V MUZEJU

Študijski program:  
pedagogika – andragoška smer

Mentorici: doc. dr. NIVES LIČEN  
asist. dr. RAJKA BRAČUN SOVA

URŠA KRAMBERGER

LJUBLJANA, 2014

## ZAHVALA

*Spoštovanima mentoricama doc. dr. Nives Ličen in asist. dr. Rajki Bračun Sova se zahvaljujem za vsestransko pomoč pri pisanju diplomske naloge – hvala za vse strokovne napotke, usmeritve, spodbudo, potrpežljivost in razumevanje. Zahvaljujem se tudi metodologinji Vesni Podgornik za pomoč in nasvete pri oblikovanju empiričnega dela naloge.*

*Posebno se zahvaljujem Slovenskemu etnografskemu muzeju za sodelovanje, predvsem sem hvaležna vsem intervjuvancem za vašo pripravljenost in iskrenost pri odgovorih na moja številna vprašanja in za čas, ki ste mi ga namenili.*

*Hvala staršem in bratu za vso spodbudo in podporo med študijem in pri nastajanju diplomskega dela.*

*Hvala tudi vsem prijateljem in sorodstvu, ki ste me spodbujali. Brez vas moje delo ne bi bilo enako.*

*In navsezadnje hvala tudi tebi Dean, ker si mi stal ob strani, me spodbujal in mi bil v oporo, ko mi je zmanjkovalo energije in volje.*

## **POVZETEK**

Namen diplomske naloge je bil raziskati izobraževalni program Mediator v kulturi, ki poteka kot neformalna oblika izobraževanja in se izteče v prostovoljno delo v muzeju. Program je namenjen zainteresiranim slušateljem Univerze za tretje življenjsko obdobje, torej starejšim odraslim, in je bil izveden v osmih muzejih v Sloveniji. Zaradi boljšega razumevanja temeljev programa v teoretičnem delu opredelim izobraževalno vlogo muzeja skozi čas, razvoj ideje vseživljenjskega učenja in izobraževanja, kot jo poznamo danes, ter značilnosti starejših odraslih in prostovoljstva.

V empiričnem delu sem s študijo primera kulturnih mediatorjev v Slovenskem etnografskem muzeju raziskala potek izobraževanja, usposabljanja in dela kulturnih mediatorjev. Zanimalo me je tudi, kako so izobraževalni program in kulturni mediatorji sprejeti med zaposlenimi v muzeju. S pomočjo intervjujev sem pridobila podatke od vseh vpletenih v program: od kulturnih mediatorjev, mentorjev in preostalih zaposlenih v muzeju.

Ugotovila sem, da zaradi uvajanja novega programa ni bilo posebnih pričakovanj glede izobraževanja. Iz pogovorov z zaposlenimi sem ugotovila, da so sicer navdušeni nad projektom, vendar imajo tudi pomisleke o prostovoljnem delu v muzeju. Razloge za takšen odnos do prostovoljstva vidim v manjši sprejemljivosti ljudi zunaj stroke oziroma vključevanju laikov/prostovoljcev v strokovno delo.

Ključne besede: muzeji, prostovoljstvo, kulturni mediatorji, starejši odrasli, vseživljenjsko učenje in izobraževanje, Univerza za tretje življenjsko obdobje.

## **ABSTRACT**

The purpose of the thesis is to explore the educational programme Cultural mediators, which takes place as a non – formal method of education ending in a volunteer job at the museum. The programme is designed for students attending The Third Age University and has been implemented in eight museums in Slovenia. In the first, theoretical part I define the role of museum over time, development of the idea of lifelong learning and education, the characteristics of older adults, and volunteering – all for better understanding of the fundamentals of the programme.

In the second, empirical part I investigate cultural mediators in the Slovene Ethnographic Museum, the course of their education, training and work as a case study. I was interested in how well this educational programme was accepted and how the cultural mediators were accepted among the employees of the museum. I obtained information with the help of interviews from all parties involved in this programme, who were cultural mediators, mentors and employees in the museum.

Through my research work I discovered that among the interviewees there were no special expectations regarding education. I also noticed that employees of the museum are otherwise enthusiastic about the project, but they also have concerns about volunteering in the museum. The reasons for such an attitude, can be supposedly assigned to lesser acceptability of »laic« public/volunteers in this field.

Key words: Museums, Volunteerism, Cultural mediators, The elderly, Lifelong Learning and Education, The Third Age University.

# KAZALO

UVOD .....	8
1 VSEŽIVLJENJSKO IZOBRAŽEVANJE IN VLOGA MUZEJEV .....	10
1.1 IZOBRAŽEVALNA VLOGA MUZEJA .....	10
1.2 VSEŽIVLJENJSKO IZOBRAŽEVANJE IN VSEŽIVLJENJSKO UČENJE .....	14
1.2.1 Permanentno izobraževanje .....	14
1.2.2 Vseživljenjsko izobraževanje in vseživljenjsko učenje.....	15
1.2.3 Pomembni dokumenti, ki določajo smernice vseživljenjskega učenja .....	16
1.2.4 Neformalno, formalno izobraževanje in priložnostno učenje .....	19
2 STAREJŠI ODRASLI.....	25
2.1 STARAJOČA SE DRUŽBA.....	25
2.2 ZNAČILNOSTI STAREJŠIH ODRASLIH.....	26
2.2.1 Upokojitev.....	27
2.3 ZNAČILNOSTI STAREJŠIH ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU .....	30
2.3.1 Motivi za izobraževanje .....	31
2.4 VRSTE IZOBRAŽEVANJA V TRETJEM ŽIVLJENJSKEM OBDOBJU .....	34
2.5 STAREJŠI ODRASLI KOT SPECIFIČNA KATEGORIJA MUZEJSKEGA OBČINSTVA.....	36
3 PROSTOVOLJSTVO .....	39
3.1 ZNAČILNOSTI PROSTOVOLJSTVA .....	39
3.2 ZNAČILNOSTI PROSTOVOLJCEV .....	39
3.2.1 Motivi prostovoljcev za delovanje .....	40
3.2.2 Proces pridobivanja in motiviranja prostovoljcev.....	41
3.3 MENTOR V PROSTOVOLJSTVU .....	43
3.4 PROSTOVOLJSTVO V MUZEJIH .....	45
4 KULTURNI MEDIATORJI .....	48
4.1 UNIVERZA ZA TRETJE ŽIVLJENJSKO OBDOBJE.....	48
4.1.1 Delovanje Univerze za tretje življenjsko obdobje.....	49
4.2 ZASNOVA PROGRAMA MEDIATOR V KULTURI.....	50
4.3 RAZVOJ PROGRAMA MEDIATOR V KULTURI .....	51
4.3.1 Izobraževanje kandidatov za kulturne mediatorje in odnos muzejskih delavcev do kulturnih mediatorjev .....	53
4.4 KULTURNI MEDIATORJI IN IZKUŠNJE MUZEJEV .....	57
4.4.1 Narodni muzej Slovenije.....	58
4.4.2 Arhitekturni muzej Ljubljana .....	58
4.4.3 Loški muzej Škofja Loka .....	59
4.4.4 Muzeji radovljiške občine .....	59

4.4.5	Dolenjski muzej Novo mesto .....	59
4.4.6	Prirodoslovni muzej Slovenije .....	60
4.4.7	Tehniški muzej Slovenije .....	60
4.4.8	Slovenski etnografski muzej .....	60
EMPIRIČNI DEL .....		62
5	OPIS RAZISKOVALNEGA PROBLEMA IN NAMENA RAZISKAVE .....	62
6	RAZISKOVALNA VPRAŠANJA .....	64
7	METODOLOGIJA.....	66
7.1	OSNOVNA RAZISKOVALNA METODA.....	66
7.2	ZBIRANJE PODATKOV IN PREUČEVANE ENOTE TER POSTOPEK OBDELAVE GRADIVA.....	66
8	ANALIZA GRADIVA.....	69
8.1	INTERVJUJI S KULTURNIMI MEDIATORJI .....	69
8.2	INTERVJUJI Z MENTORJI.....	77
8.3	INTERVJUJI Z ZAPOSLENIMI V MUZEJU .....	84
8.4	PRIMERJAVA SKUPNIH KATEGORIJ .....	88
9	UGOTOVITVE RAZISKAVE .....	93
ZAKLJUČEK.....		105
VIRI IN LITERATURA .....		108
PRILOGE.....		119

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Značilnosti neformalnega, formalnega in priložnostnega učenja.....	22
Tabela 2: Kodiranje intervjujev s kulturnimi mediatorji.....	69
Tabela 3: Kodiranje intervjujev z mentorji .....	77
Tabela 4: Kodiranje intervjujev z zaposlenimi .....	84
Tabela 5: Primerjava skupnih kategorij .....	88



## UVOD

Zaradi hitrih demografskih, ekonomskih, tehnoloških in znanstvenih sprememb nastajajo mnoge (nove) potrebe po izobraževanju odraslih in starejših odraslih. O tem nas opozarjajo politični dokumenti (npr. Memorandum o vseživljenjskem učenju iz leta 2000), razpravljajo znanstveniki (prim. Kump in Jelenc Krašovec 2009, str. 7; Hager in Halliday 2009, str. 15–45; Milana in Holford 2014, str. 17–54). Spremembe zahtevata t. i. vseživljenjsko učenje in izobraževanje. Slovenski izraz »vseživljenjsko učenje« vključuje tri razsežnosti: časovno, vsebinsko in organizacijsko ter globinsko (*life-long, life-wide* in *life-deep learning*). Učenje skladno s temi razsežnostmi razumemo kot proces, ki poteka v vseh okoliščinah, tako formalnih kot neformalnih, priložnostnih in ob naključnih situacijah ter sega na različna področja posameznikovega življenja. Izobraževanje (formalno in neformalno) v tem besedilu razumemo kot organizirano dejavnost, ki omogoča učenje in pri katerem naj bi imeli vsi ljudje enake možnosti za vključevanje, ne glede na starost, spol, etično in versko pripadnost ter raso.

Program Mediator v kulturi, ki ga preučujem v diplomski nalogi, je del neformalnega izobraževanja, ki poteka v muzejih, in je namenjen slušateljem Univerze za tretje življenjsko obdobje, upokojenim starejšim odraslim. V primerjavi s preostalimi ciljnimi skupinami je razmeroma malo oblik organiziranega izobraževanja namenjenega tej skupini. Vzrok je verjetno ta, da ljudje na starejše odrasle še vedno gledajo stereotipno in posplošujejo značilnosti posameznikov glede na celotno skupino, v resnici pa je skupina starejših odraslih tako raznolika, da težko kar koli posplošimo. V skupino starejših odraslih spadajo tako tisti, ki so tik pred upokojitvijo ali so že upokojeni in polni energije, kot tisti, ki jim zaradi zdravja in/ali starosti moči že počasi popuščajo. Starejši odrasli, ki spadajo v prvo skupino, si želijo biti bolj aktivni v svojem okolju. Veliko izkušenj in znanja, kar vse bi lahko posredovali drugim, so spodbuda za željo po aktivnem delovanju, hkrati pa je to obdobje sprostitve prostega časa (zaradi nastopa upokojitve), ko bi se lahko začeli ukvarjati z interesnimi dejavnostmi (hobiji), za katere v poklicnem obdobju niso imeli časa. Zato se je tej ciljni skupini – upokojenim starejšim odraslim – posvetila Univerza za tretje življenjsko obdobje, ki jim že od svojih začetkov (1984) omogoča izobraževanje na mnogih področjih. Hkrati se je začelo muzejsko okolje odpirati ideji o sodelovanju s starejšimi odraslimi in se povezalo z Univerzo za tretje življenjsko obdobje, kar je vodilo v oblikovanje izobraževalnega

programa Mediator v kulturi. Ta je bil realiziran med letoma 2007 in 2008, ko so se vključili še zadnji štirje muzeji od osmih. Kulturni mediatorji, ki so izvajali program v Loškem muzeju Škofja Loka, so za delo na razstavi Loške krajine prejeli leta 2008 nagrado Andragoškega centra za posebne dosežke pri učenju odraslih. To priznanje dodelijo skupini za izjemne učne uspehe in bogatitev lastnega znanja, kar potrjuje, da je bil projekt med andragogi uspešen in priznan. V svoji raziskovalni nalogi bom analizirala program usposabljanja kulturnih mediatorjev. Glavni namen naloge je predstaviti, kako je program nastal in kako ga v izbranem okolju doživljajo različni akterji.

V teoretičnem delu diplomske naloge bom razvoj izobraževalnega programa umestila v širši kontekst. Opredelila bom področje raziskave, tako da bom raziskala razvoj izobraževalne vloge muzejev in kako se je skozi čas spreminjal odnos do obiskovalcev. Predstavila bom razvoj koncepta vseživljenjskega učenja in kako se je z njim povečal pomen neformalnega, priložnostnega in naključnega učenja. Opredelila bom tudi skupino starejših odraslih in značilnosti prostovoljstva. Povezovanje vseh teh področij je namreč pripeljalo do razvoja izobraževalnega programa Mediator v kulturi.

V empiričnem delu bom predstavila študijo primera programa Mediator v kulturi v Slovenskem etnografskem muzeju. Zanimalo me je predvsem to, ali bodo sogovorniki pripovedovali o razlikah med pričakovanji in doživetji poteka izobraževanja in nato dela prostovoljca v muzeju oziroma kulturi. Raziskati sem želela, kako sogovorniki vidijo prihodnost tega programa oziroma, ali so odprti do ideje prostovoljstva v muzeju. Ker so me zanimale razlike v pogledih na program med različnimi akterji, sem v raziskavo vključila sogovornike iz različnih skupin, vključenih v ta proces, in sicer kulturne mediatorje, mentorje in preostale zaposlene v izbranem okolju.

# TEORETIČNI DEL

## 1 VSEŽIVLJENJSKO IZOBRAŽEVANJE IN VLOGA MUZEJEV

V poglavju bom pojasnila izobraževalno vlogo muzejev, ki je utemeljena na njihovih zbirkah. Do razcveta sodobno pojmovane izobraževalne vloge muzeja je prišlo v času, ko se je začelo v svetu poudarjati pomen vseživljenjskega izobraževanja in učenja.

### 1.1 IZOBRAŽEVALNA VLOGA MUZEJA

Muzej je po definiciji statuta ICOM (*International Council of Museums*) definiran kot »za javnost odprta, nepridobitna, stalna ustanova v službi družbe in njenega razvoja, ki zaradi preučevanja, vzgoje in razvedrila pridobiva materialne dokaze o ljudeh in njihovem okolju, jih hrani, raziskuje in o njih posreduje informacije in jih razstavlja« (Batič idr. 2005, str. 9). Zbirke naravne in kulturne dediščine, ki jih hranijo muzeji, so »temeljni dokazi za pridobivanje in poglobljanje znanja« (prav tam, str. 20).

Beseda muzej etimološko izvira iz časov klasične Grčije – *museion*, ki pomeni kraj, kjer prebivajo muze, torej hram, posvečen muzam, tj. znanosti in umetnosti ter filozofski razpravi. Tudi stari Rimljani so besedo *museum* povezovali s prostorom za filozofsko diskusijo. Vendar tako grški *museion* kot rimske zbirke umetnin niso pomenili muzeja v sodobnem pomenu, za katerega je najbolj značilno prav izobraževanje oziroma širša javna dostopnost. Pred 15. stoletjem ta beseda ni bila povezana s predmeti in zbiranjem vse do renesanse, ko je bila prvič omenjena v povezavi z zbirko enciklopedičnih razsežnosti. Muzeji so bili v svojih začetkih povezani z aristokratskimi domovi, v katerih so bile shranjene zbirke, zaprte za javnost. Te so bile širokih razsežnosti in niso vsebovale razlag, prav tako so bile neke vrste pokazatelj lastnikove moči. Zbiranje je bilo značilno za plemstvo, izobražence in duhovščino. Ena takšnih zbirk pri nas je Valvasorjeva zbirka, ki obsega več kot deset tisoč knjig. V drugi polovici 18. stoletja so se zbirke začele odpirati javnosti. Ti prvi (javni) muzeji so bili predvsem odsev takratnega časa. Vključevali so vse, kar je bilo zanimivo na političnem, literarnem,

kulturnozgodovinskem, naravoslovnem področju, v obrti, umetnosti in industriji (Horvat 1985, str. 35; Mikuž 2003, str. 64–66, 137).

V viktorijanskem obdobju so se začeli oblikovati namembni muzeji, ki pa so bili kljub temu »preprostim«  
ljudem neprijazni. To se je kazalo v slabih postavitvah umetniških del in razstavljanju predmetov, ki so bili ljudem neznani. Tako je obiskovalce, ki niso bili vajeni takega okolja, obisk zbirk zmedel in včasih prestrašil. Temelj muzeja so postali zbiranje in hranjenje predmetov in čim bolj popolna zbirka. V 19. stol. se je to kazalo tudi v ureditvi notranjih prostorov. Prostore, predvsem hodnike, so prilagajali zbirkam in umetniškim izdelkom, tako so na primer stene prilagodili velikosti slik in kipov ipd. (Mikuž 2003, str. 75, 137).

Naklonjenost obiskovalcem se je razvijala postopoma, pojavljati pa se je začela ob razvoju prvih nacionalnih muzejev, na prehodu iz 18. v 19. stoletje. Ta je bila razvidna v opisih oziroma razlagi predmetov, uradnih urah ter navodilih o vedenju v muzeju. O resničnih izobraževalnih oblikah v muzeju lahko govorimo šele v povojnem obdobju, ko so se razvili programi, namenjeni otrokom, predvsem šolarjem. Ti programi so bili le preslikava šolskih togih načinov podajanja znanja, saj so bili vodniki po muzejih nekdanji učitelji. Tako je šlo pravzaprav za nekakšno šolsko pedagogiko v muzejih in ne za muzejsko pedagogiko (Bračun Sova 2009b, str. 99; Grek 2004, str. 194; Tavčar 2009, str. 70). Za odnos muzejev do obiskovalcev je bil v tem obdobju še vedno značilen transmissijski način podajanja znanja. Ta je predvideval pasivno občinstvo, izhajajoč iz razumevanja muzejskih predmetov, ki naj bi govorili zgodbo kar sami zase (Hooper – Greenhill 2000 v Bračun Sova 2009a, str. 41).

Do premika v namembnosti muzeja je prišlo v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja, ko so strokovnjaki ugotovili, da so muzeji preveč elitistične ustanove. Začeli so izvajati evalvacije, vse zaradi pridobitve širše množice obiskovalcev. Muzej je namreč v svojih začetkih deloval kot del visoke kulture, kar se je kazalo med drugim tudi v že zgoraj opisanih načinih razstavljanja. Nenačrtno ali načrtno je vsiljeval vrednote vladajoče kulture. Za neizobražene je bilo to neprivlačno, odbijajoče, zato obiskovanje muzeja niso videli kot nekaj »uporabnega«  
(Mikuž 2003, str. 67, 137–138). Tako je vloga muzeja v preteklosti omogočala ne le izključitev nekaterih neprivilegiranih odraslih, temveč jih je tudi obtožila, da so nesposobni razumeti sporočilo muzeja, kar pa vodi v

negativno podobo muzeja pri nepriviligiranih (Grek 2004, str 194). Do podobnih ugotovitev je prišel na podlagi podatkov, zbranih v Franciji v šestdesetih in sedemdesetih letih 20. stoletja, tudi Bourdieu, ki je med drugim raziskoval korelacijo med vladajočo kulturo oziroma med razredi ter kulturnim okusom. Ugotovil je, da je tisto, kar je v družbi veljalo za okus vladajoče kulture, pravzaprav vzpostavilo in skrbelo za njeno ohranjanje, hkrati pa omogočalo razkazovanje razlik med posameznimi razredi (Luthar in Kurdija 2011, str. 985, 986).

Muzeji so začeli počasi spreminjati odnos do obiskovalcev, kar se je kazalo tako v oblikah učenja v muzeju kot v definiciji besede muzej. Leta 1974 so jo na skupščini ICOM-a dopolnili in ji dodali vzgojno-izobraževalno poslanstvo muzeja do družbe. Tako zbiranje in hranjenje predmetov nista več za muzeje končni cilj, temveč predvsem sredstvo za dosego njihovega pravega cilja, to je vzgoje in izobraževanja (Bračun Sova 2009a, str. 39; Mikuž 2003, str. 78, 79). Izobraževanje odslej ni bilo več omejeno samo na izbrance – poznavalce kulture in umetnosti.

V sedemdesetih letih 20. stoletja so se tako muzejske institucije začele odpirati obiskovalcem, vendar so sprva pozornost posvečale predvsem šolajoči mladini. Pedagoško delo v muzeju je bilo omejeno na strokovna vodstva za šolske skupine. Programe, namenjene izobraževanju v muzeju, so poimenovali muzejska pedagogika, ki se je pri nas začela razvijati z nastavitvijo prvih kustosov pedagogov na prelomu petdesetih in šestdesetih let 20. stoletja (Bregar 1999, str. 39; Tavčar 2001, str. 24; Železnik 2007, str. 19, 20). Pri nas se je z raziskovanjem teh programov v sedemdesetih letih 20. stoletja ukvarjal Jurij Jug. V enem izmed njegovih del je razdelil oblike izobraževanja v muzeju, namenjene motiviranemu odraslemu posamezniku (samostojni ogled kot pasivno opazovanje, vodeni ogled s pomočjo vodiča, vodeni ogled s pomočjo muzejskega pedagoga, vodeni ogled s pomočjo kustosa ter samostojni ogled kot aktivno opazovanje) (Jug 1977–78, str. 199–209).

Namen muzejske pedagogike kot oblike neformalnega izobraževanja je, da omogoči učenje na podlagi zbirke – na razstavah privzgaja kulturno identiteto ter širi zavest o potrebi po zaščiti in obstoju naravne in kulturne dediščine. Učenje na podlagi muzejskih zbirk tako postane vseživljenjsko, saj prihaja med organiziranimi dejavnostmi (neformalnim izobraževanjem) tudi do prepleta s priložnostnim učenjem. Te cilje

dosegajo muzeji z izvedbo različnih pedagoških programov za različne ciljne skupine (Bregar 1999, str. 39–43; Železnik 2007, str. 19–21; prim. tudi Tavčar 2001, str. 30–87). Najbolj pogoste oblike pedagoške dejavnosti v muzejih so vodstva po razstavi, individualni ogledi razstav, muzejske delavnice, počitniški programi (Bregar 1999, str. 39) ter vedno bolj inovativni programi za obiskovalce. Pri tem Hooper – Greenhill opozarja na izvornost pedagoške dejavnosti v muzeju, saj naj ne bi niti dva muzeja ponujala enakih izobraževalnih storitev (Hooper – Greenhill 1994, str. 6).

Tako lahko vidimo, da je sčasoma prišlo do t. i. kopernikanskega obrata, do spremembe v razumevanju odnosa do obiskovalcev (Tavčar 2009, str. 111). Muzeji so začeli vedno bolj poudarjati vidik, da je lahko eksponat razložen z vidika kustosa in obiskovalca. Takšen model Hooper – Greenhill (Hooper – Greenhill 1994 v Bračun Sova 2009a, str. 42) imenuje transformativni model in je značilen za postmoderno dobo muzeja. Tu gre za poudarjanje izkušenj in vrednot posameznikov, obiskovalcev v komunikacijskem procesu. Ni več pomembna velikost zbirke oziroma zbiranje samo, temveč kaj želi muzej z zbirko sporočiti. Takšno izobraževanje postane ena od pomembnejših vlog muzeja (Bračun Sova 2009a, str. 42; Tavčar 2009, str. 111, 112).

Do tega premika je prišlo v času, ko se je v svetu začelo poudarjati vseživljenjsko učenje. Muzeji so se začeli prilagajati širši publiki in ne le šolajoči se mladini. Podajanje znanja v muzejih naj ne bi potekalo tako enosmerno, skoraj formalno, temveč sproščeno, neformalno in »tako rekoč mimogrede« (Železnik 2007, str. 20), priložnostno. Tako bi izobraževanje v muzejih moralo biti vseživljenjsko, upoštevajoč izkušnje in čustva obiskovalcev, ne pa le nekakšno kopičenje znanja (Hooper – Greenhill 1994 v Sagadin 2001, str. 179).

Kratek pregled vloge muzeja skozi različna obdobja nam prikaže, da kljub dejstvu, da so bili muzeji od svojega začetka implicitno nosilci znanja, niso nastopali kot izobraževalne ustanove. Sodobno pojmovana vzgojno-izobraževalna vloga se je začela poudarjati v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja, izobraževalna vloga za odrasle pa se začne intenzivneje izpostavljati šele v devetdesetih letih prejšnjega stoletja.

## 1.2 VSEŽIVLJENJSKO IZOBRAŽEVANJE IN VSEŽIVLJENJSKO UČENJE

V tem poglavju bom razložila razvoj vseživljenjskega izobraževanja in vseživljenjskega učenja, kot je pomembno za razumevanje izobraževalne vloge muzejev. Opredelitve bom razložila s pomočjo nekaterih dokumentov in z analizo strokovnih del.

### 1.2.1 Permanentno izobraževanje

Koncept vseživljenjskega izobraževanja in vseživljenjskega učenja, kot ga poznamo danes, se je razvijal počasi. Izraza, ki so ju začeli uporabljati v devetdesetih letih 20. stoletja, sta začela nadomeščati takrat že uveljavljeni izraz permanentno izobraževanje.

Potrebe po nenehnem izobraževanju, ki ga razumemo kot izobraževanje skozi vse življenje, so se pojavile že v starem veku s Sokratom, Platonom in Aristotelom. Ti filozofi so poudarjali ideje, kot so stalno učenje, skrb za učenje in izobraževanje, ki poteka vse življenje in je stvar države. V novem veku je Jan Amos Komensky v svojem delu *Pampaedia* predstavil za permanentno izobraževanje pomembno vrsto šol, ki zajemajo vsa življenjska obdobja (otročstvo, odraslost in starost) in naj bi potekale v obliki neformalnega izobraževanja do konca življenja (prim. Govekar – Okoliš in Ličen 2008, str. 31).

Pomembni avtorji za razvoj zamisli vseživljenjskega učenja so bili tudi Dewey, Lengrand, Lindeman in Ozvald. Na kratko bom predstavila ideje, ki so jih omenjeni avtorji razvijali in so povezane s tematiko diplomskega dela. Dewey je poudarjal idejo o povezljivosti izkušenj z izobraževanjem in tako z oblikovanjem učenja, ki ne bi potekalo le po formalni poti (ta je omogočala učenje le mladim), saj takšno znanje ni povezano z znanjem, pridobljenim ob delu, in posredno tudi ne z življenjem. V svojo filozofijo vzgoje je vključil tudi muzej in v povezovanju institucij formalnega izobraževanja z institucijami neformalnega izobraževanja, kot so knjižnice in muzeji, videl »združitev vsega, kar je edukacijsko« (Dewey 2012 v Bračun Sova 2014, str. 48, 49). Lengrand je poudarjal upoštevanje posameznika, njegovih potreb, okolja in situacije pri organizaciji izobraževalnih programov za odrasle ter hkrati poudarjal pomen ločevanja med permanentnim učenjem in izobraževanjem za odrasle. Lindeman pa se je ukvarjal z raziskovanjem pomena izobraževanja odraslih, ki naj ne bi potekalo

po tradicionalnih načinih izobraževanja (Govekar – Okoliš in Ličen 2008, str. 34–36; prim. tudi Jackson 2011, str. 2–4; prim. tudi Jelenc Krašovec 2003, str. 9).

Ideje permanentnega izobraževanja so se pojavljale tudi pri nas. Karel Ozvald je učenje in izobraževanje dojemal kot kontinuiran proces, šolanje pa le kot del te celote, saj je priprava za poznejše lastno izobraževanje, ki se začne po končanem šolanju in poteka do konca življenja. Izobrazbo je razdelil na tri stopnje: osnovno, poklicno ali strokovno in splošno izobrazbo ali »izobrazbo«, ki sledi po koncu šolanja (Ozvald 1927, str 15–16, 201). Pri izobraževanju, ki sledi šolanju, imajo lahko muzeji pomembno vlogo.

V drugi polovici 20. stoletja postaja vedno bolj pomembno prepletanje različnih oblik izobraževanja, kar kot temeljno potrebo in pravico opisujejo različni avtorji in dokumenti. V družbi se je kot kritika na šolski sistem pojavila želja po načrtnem pridobivanju znanja vse življenje v različnih omrežjih, o čemer je pisal Illich. Uveljavljati se začne neformalno izobraževanje (kot organizirana izobraževalna dejavnost) in t. i. priložnostno ali informalno učenje kot učenje, ki poteka vzporedno z neko drugo dejavnostjo.

Muzeji so akterji v obeh poljih izobraževanja in učenja. Kot organizatorji posebnih izobraževalnih dejavnosti na razstavah (vodeni ogledi, delavnice, tečaji, predavanja ipd.) so nosilci neformalnega izobraževanja, s svojimi zbirkami, ki so vir znanja in sredstvo vzgoje, pa so prostor nenehnega informalnega učenja. Čeprav si posameznik ogleduje neko razstavo »le za zabavo«, v prostem času in po lastni izbiri, je to vir priložnostnega učenja (Falk 2009 v Bračun Sova 2014, str. 3). Lahko torej govorimo o učenju in izobraževanju v muzejih.

### **1.2.2 Vseživljenjsko izobraževanje in vseživljenjsko učenje**

Kot sem že zapisala, ko opisujemo učenje, uporabljamo dva termina, in sicer izobraževanje (*education*) in učenje (*learning*). V vsakdanji komunikaciji ta dva izraza pogosto enačimo, v strokovnem jeziku pa se termina razlikujeta. Če na učenje gledamo v širokem pomenu, govorimo o kakršnem koli spreminjanju, ki nastane zaradi zunanjih vplivov, in je proces, ki poteka vse življenje. Kadar pa je učenje načrtovano, torej imamo določene cilje, čas, učna sredstva ipd., govorimo o izobraževanju.



Izobraževanje tako predstavlja organizirano, načrtno, ciljno učenje, ali, kot je dejal Thomas (Thomas v Jelenc 1998, str. 46), posebno izpeljavo učenja. V strokovni literaturi je veliko polemičnih razprav o uporabi terminov vseživljenjsko izobraževanje in vseživljenjsko učenje. Ena od njih pravi, da z zamenjavo zabrišemo razliko med njima in razbremenimo državo glede skrbi za izobraževanje in s tem odgovornost izobraževanja prestavimo na posameznika (prim. Hager in Halliday 2009, str. 26–27). Po drugi strani pa takšen premik v poimenovanju pomeni oblikovanje učenja, ki izvira iz potreb posameznika in življenjskih situacij ter ga določa veselje do učenja in prostovoljnost (Jelenc Krašovec 2003, str. 26, 27; Krajnc 1998, str. 34, 35). Glede na temo moje diplomske naloge naj le omenim, da sta tudi na področju izobraževanja v muzejih<sup>1</sup> v uporabi oba termina. Včasih zasledimo poimenovanje učenje včasih izobraževanje.

### **1.2.3 Pomembni dokumenti, ki določajo smernice vseživljenjskega učenja**

Tudi za izobraževanje v muzejih in izobraževanje starejših so pomembni nekateri dokumenti, ki jih bom predstavila v nadaljevanju.

Spremembo pogleda na koncept vseživljenjskega izobraževanja in vseživljenjskega učenja je spodbudilo delo Unesca leta 1972, in sicer predvsem poročilo *Učim se, da sem. Vzgoja danes in jutri (Learning to be. The world of education today and tomorrow)*. Poročilo je, zaradi poudarjanja pravic in potreb vsakega po nenehnem učenju, izzvalo raziskave tega področja predvsem ekonomije, izobraževalne stroke in politike (Jackson 2011, str. 6–7; prim. tudi Govekar – Okoliš in Ličen 2008, str. 36; prim. tudi Plevnik 2002, str. 7).

Leta 1995 je bila objavljena Bela knjiga Evropske komisije *Poučevanje in učenje: proti učeči se družbi (Teaching and Learning: Towards a Learning Society)*. Poudarjala je odgovornost posameznika pri vseživljenjskem učenju ter opozarjala na razlike med vključenimi in izključenimi v izobraževanju. Bela knjiga poziva tudi k zmanjševanju teh razlik, saj nedostopnost znanja vsem zavira enakomeren razvoj družbe (Jelenc Krašovec 2003, str. 19; Plevnik 2002, str. 10). Vseživljenjsko učenje je bilo v tem

---

<sup>1</sup>Izraz, ki ga uporabljamo in je znanstveno utemeljen, je »muzejska pedagogika« (Tavčar 2009). Pri nas se ta izraz nanaša na izobraževanje tako otrok kot odraslih v muzejih. V diplomskem delu izraz muzejska pedagogika uporabljam za vzgojno–izobraževalno delo z otroci in odraslimi, s terminom izobraževanje v muzeju pa opisujem vso neformalno izobraževanje in priložnostno učenje, ki poteka v muzeju.

dokumentu umeščeno kot vodilna strategija v politiki Evropske unije, hkrati pa tudi podlaga za programe skupnosti, ki so spodbujali učenje in izobraževanje, to so bili programi: Leonardo da Vinci, Socrates, Grundtvig (Mohorčič Špolar idr. 2011, str. 20).

Leta 1996 Unescova publikacija *Učenje – skriti zaklad (Learning-the treasure within)*, znana kot Delorsovo poročilo, postavi poudarke, ki naj bi bili vodilo izobraževalnih programov. To poročilo je ponovno poudarilo ideje že omenjenega poročila Unesca iz leta 1972 in jih umestilo v koncept izobraževanja za 21. stoletje (Jackson 2011, str. 7). Poudarki so bili predstavljeni v obliki štirih stebrov učenja, ki so: »Učiti se, da bi vedeli«, »Učiti se, da bi znali delati«, »Učiti se, da bi znali živeti v skupnosti« in »Učiti se biti«. Mednarodna komisija o izobraževanju za 21. stoletje je menila, da mora tem štirim stebrom v organiziranem učenju pripadati enaka pozornost (Delors 1996, str. 77–89).

Leta 2000 sprejet *Memorandum o vseživljenjskem učenju* je poudarjal naslednje značilnosti (Govekar – Okoliš in Ličen 2008, str. 43): razvoj temeljnih zmožnosti za zaposlitev in aktivno državljanstvo, povečanje potreb po vlaganju v človeške vire, razvoj inovacij na področju učenja in izobraževanja, ki spodbujajo aktivnost učenca, potrebo po razvoju evalvacije predvsem v smeri priznavanja neformalnega in priložnostnega učenja, razvoj svetovanja ter približati izobraževanje domu s pomočjo ustanovitve učnih centrov na različnih lokacijah, med katerimi so naštetih tudi muzeji.

Sledili so še nekateri dokumenti, ki so določali položaj vseživljenjskega učenja in izobraževanja odraslih (Mohorčič Špolar idr. 2011, str. 21):

- *Dokument o oblikovanju evropskega območja vseživljenjskega učenja (2001)*,
- *Resolucija o vseživljenjskem učenju (2002)*,
- *Učenje odraslih: za učenje ni nikoli prepozno (2006)*,
- *Učenje odraslih: za učenje je vedno pravi čas (2007)*.

Vsem tem dokumentom je bilo očitano, da sledijo predvsem ekonomskim ciljem Evropske unije ter dajejo prednost poklicnemu izobraževanju in usposabljanju (Mohorčič Špolar idr. 2011, str. 21).

Razumevanje vseživljenjskega učenja se je z leti zelo spreminjalo. Holford (Holford 2007 v Mohorčič Špolar idr. 2011, str. 14) meni, da pojem, kot ga razumemo danes ter na ravni Evropske komisije, najbolje opiše Resolucija sveta Evrope leta 2002:

»vseživljenjsko učenje mora pokrivati učenje od predšolske dobe do poukopokojitvenih let, vključujoč celoten spekter formalnega, neformalnega in priložnostnega (informalnega) učenja. Še več, vseživljenjsko učenje moramo razumeti kot vse učne aktivnosti, ki se jih lotevamo skozi življenje z namenom, da izboljšamo znanje, spretnosti in kompetence z osebnega, državljskega, družbenega in/ali zaposlitvi namenjenega vidika« (Mohorčič Špolar idr. 2011, str. 14).

Tako ima vseživljenjsko učenje dve razsežnosti (Jelenc 2007, str. 10; Memorandum o vseživljenjskem učenju 2000):

- prvo, ki določa trajanje, torej poteka vse življenje, t. i. *life-long*;
- in drugo, razsežnost širine, ki omogoča učenje povsod in na različnih področjih (ne le v šoli), nenehno učenje (ne le znanje, ki ga pridobimo v šoli, temveč tudi znanje za življenje) t. i. *life-wide*. Cilj ni le pridobitev poklica in izobrazbe, temveč pridobivanje znanja, spretnosti, osebnostnih lastnosti za kakovostno življenje. Ta razsežnost poudarja poleg formalnega izobraževanja tudi neformalno in priložnostno učenje.

Poleg *life-long* in *life-wide* razsežnosti pa se pojavlja tudi izraz *life-deep*, ki označuje učenje, povezano z vrednotami, predstavami, obvladovanjem samega sebe, ideologijami in razvojem identitete. Tako s temi tremi razsežnostmi pravzaprav zaobjamemo bistvo vseživljenjskega učenja ter bistvo razvoja posameznika kot človeka (*becoming a person*) (Jackson 2011, str. 10, 23). Pri tem je pomembna demokratizacija izobraževalnega sistema, torej enake možnosti pri vključevanju v izobraževanje, ne glede na spol, etično in versko pripadnost ter starost (Kump in Jelenc Krašovec 2009, str. 7).

Te opisane delitve so pomembne pri razmišljanju o izobraževanju na obeh področjih, ki sta predmet diplomskega dela, tako pri izobraževanju v muzejih kot pri izobraževanju starejših.

#### 1.2.4 Neformalno, formalno izobraževanje in priložnostno učenje

Koncept vseživljenjskega učenja zajema učenje v različnih oblikah in obdobjih. Najbolj znana delitev je na formalno in neformalno izobraževanje ter priložnostno učenje, ki jo bom v nadaljevanju opisala tudi zato, ker je izobraževanje v muzejih lahko del vseh treh modulov.

Poznamo veliko kriterijev te delitve, a za sodobne opredelitve so najpogostejši (Hozjan 2010, str. 20, Ličen 2009, str. 149, 150):

- prostor, kjer poteka učni proces,
- stopnja organiziranosti,
- namernost učenja,
- prostovoljna narava učenja,
- na kakšen način so rezultati potrjeni,
- strukturiranost, načrtovanost,
- institucionaliziranost,
- vloga izobraževalca,
- prenos znanja, komunikacija vedenja.

Formalno izobraževanje (*formal education*) je namensko, ciljno strukturirano in organizirano ter poteka v izobraževalnih institucijah. Rezultati so vidni v končni oceni in pridobljeni stopnji izobrazbe (Eaton 2010, str. 9). Muzeji so prek svojih razstav (razstave kot dodaten vir informacij ali pogoj za opravljanje izpita) lahko tudi del formalnega izobraževanja. Vendar večina izobraževanj v muzejih, kot so vodenje razstav, delavnice, tečaji in uvajanja, spadajo na področje neformalnega izobraževanja.

Pojem neformalno izobraževanje (*non-formal education*) vpelje leta 1968 Philip Coombs in ga razume kot »vsako organizirano izobraževalno dejavnost zunaj formalnega sistema – pri tem ni pomembno, ali deluje samostojno ali kot pomemben del neke širše skupnosti, ki je namenjena izbranim učencem in zadovoljuje določene učne smotre« (Hozjan 2010, str. 14, 15). Unescova terminologija pa ga bolj podrobno definira kot učenje, ki je namerno, vendar proces ni strukturiran v klasični obliki

razreda, z učiteljem, odgovornim za izobraževanje učencev, in niti ni potrebe po sosledični organizaciji (Goričar 2000, str. 63).

Neformalno izobraževanje poteka v različnih okoljih, kot so društva, krožki, delavnice, ponekod pa tudi v institucijah. Ker je sodelovanje v neformalnem izobraževanju vezano na interes, redko vsebuje pogoje za vključitev. Vsebuje pa nekakšen izobraževalni program, ki ga vodi moderator. Ta nastopa kot usmerjevalec procesa ali svetovalec in je pogosto izbran zaradi izkušenj, nagnjenj in ne na podlagi formalne diplome. Ker moderator pravzaprav vodi, svetuje in nima vloge učitelja, ki le podaja znanje, se celotno izobraževanje prilagaja udeležencem. Ti sodelujejo pri gradnji lastnega znanja prek interaktivnih metod, ki jih moderatorji v takšnem izobraževanju uporabljajo. Primer neformalnega izobraževanja za odrasle so različne delavnice, tečaji, usposabljanja na delovnem mestu ipd. (Hozjan 2010, str. 21, 22; Husen in Postlethwaite 1985, str. 3537; Merriam idr. 2007, str. 30).

Program izobraževanja in usposabljanja kulturnih mediatorjev lahko štejemo kot neformalno izobraževanje, kar bom pozneje, v empiričnem delu, na podlagi različnih kriterijev tudi predstavila.

O neformalnem izobraževanju torej govorimo, kadar je to organizirano, vendar ne znotraj formalnega sistema. V primerjavi s formalnim izobraževanjem je bolj fleksibilna oblika izobraževanja (Hozjan 2010, str. 13–21). Kljub temu pa vsebuje namen ter vnaprej določene cilje, o katerih je mogoče razpravljati. Znanje, ki ga posameznik pridobi, lahko tudi uveljavi v mreži formalnega izobraževanja s pomočjo sistemov certificiranja in priznavanja znanja. Certifikati ne pomenijo pridobitev strokovne oziroma poklicne izobrazbe, temveč omogočajo pridobitev javne listine o usposobljenosti za poklic (Ličen in Bolčina 2010, str. 9; Zakon o nacionalnih poklicnih kvalifikacijah 2000).

Izobraževanje, ki ga omogočajo muzeji (delavnice, vodstva, metode igranja vlog, program Mediator v kulturi ipd.), je organizirano, ima določene cilje in spada pod neformalne oblike izobraževanja. Da je obisk muzeja tudi oblika priložnostnega učenja, potrjujejo raziskave med obiskovalci muzejev, ki jih povzema Falk (prim. Falk 2009 v Bračun Sova 214, str. 3).

Priložnostno učenje (*informal learning*) avtorji označujejo kot vseživljenjski proces, prek katerega posameznik pridobiva vrednote, spretnosti in znanje ter si oblikuje stališča. To pridobiva iz različnih vplivov v okolju (v družini, med prijatelji ipd.) ter pri vsakodnevnih dejavnostih (pri delu, nakupovanju ipd.), zaradi česar je prepoznavnost učenja otežena. Učenje v takšnih situacijah ne poteka namenoma in ni vezano na organizirano izobraževalno dejavnost. Illeris (Illeris 2004 v Merriam idr. 2007, str. 35) ga imenuje »vsakodnevno učenje«, saj poteka v vseh zasebnih in neorganiziranih situacijah vsakodnevnega življenja. Primeri priložnostnega učenja so tako obiski muzejev, koncertov, knjižnic, razstav, različne dejavnosti, kot so ples, tek, športi in veliko drugih (Hozjan 2010, str. 24; Ličen 2009, str. 150; Merriam idr. 2007 str. 35).

Pogosto pride do problema ločevanja med neformalnim izobraževanjem in priložnostnim učenjem. Najpogostejše izhodišče za razumevanje neformalnega in priložnostnega učenja je, da je neformalno izobraževanje alternativa formalnemu izobraževanju. Na takšno ločevanje opozarjata tudi Jeffs in Smith (Jeffs in Smith v Smith 2001). Nekateri avtorji, med njimi tudi Coombs in Ahmed (Coombs in Ahmed 1974 v Smith 2001), razlikujejo med neformalnim izobraževanjem in priložnostnim učenjem tako, da je neformalno izobraževanje organizirano zunaj formalnega šolskega sistema, ki po navadi poteka v društvih in drugih podobnih organizacijah. Na priložnostno učenje pa gledajo kot na učenje iz vsakodnevnih dogodkov, torej iz druženj s prijatelji, v družini, med delom ipd. (Hozjan 2010, str. 20; Smith 2001).

Vse pogosteje se v strokovni literaturi pojavlja tudi izraz *naključno učenje*, pri čemer je učenje slučajni rezultat. Zgoraj omenjeno učenje ob druženju s prijatelji bi lahko šteli za naključno učenje, medtem ko obisk muzeja pomeni priložnostno učenje (ali informalno učenje). Do naključnega učenja prihaja skoraj v vseh situacijah, ob drugih dejavnostih, vsak dan, čeprav se ga vedno ne zavedamo in nanj ne gledamo kot na učenje. Pri tem se oblikuje tiho znanje (*tacit knowledge*) (Marsick in Watkins 2001, str. 26, 30, 31). Tako učenje nastaja pri uporabi računalnika, socialnih interakcijah in pri reševanju problemov. O naključnem učenju govorimo tudi ob delanju napak in njihovem prepoznavanju. Takšno učenje pogosto ni prepoznano in označeno kot učenje, saj ga je težko meriti in uporabiti (Baskett 1993 v Kerka 2000; Cahoon 1995 v Kerka 2000; Rogers 1997 v Kerka 2000; Cseh, Watkins in Marsick 1999 v Kerka 2000).

Pri različnih avtorjih naletimo na različne opredelitve. Nekateri celo trdijo, da ločevanje neformalnega in priložnostnega učenja od formalnega ni mogoče (prim. Colley, Hodkinson in Malcolm 2003 v Hager in Halliday 2009, str. 1, 32–40). Za mojo temo pa je pravzaprav pomembno to, da se začenjajo raziskave učenja v vsakdanjih dogodkih.

S pomočjo različnih avtorjev sem za lažje razumevanje razlik med vrstami izobraževanja in učenja pripravila pregled glede na različne kategorije, ki je prikazan v spodnji tabeli. Tako bom lažje primerjala izobraževanje kulturnih mediatorjev in ga potrdila kot obliko neformalnega izobraževanja.

**Tabela 1: Značilnosti neformalnega, formalnega in priložnostnega učenja**

	FORMALNO	NEFORMALNO	PRILOŽNOSTNO
PROSTOR	Poteka v izobraževalnih institucijah.	Poteka v različnih okoljih, včasih tudi institucijah.	Ni vezano na organizirano (učno) okolje.
STOPNJA ORGANIZIRANOSTI	Ima visoko stopnjo organiziranosti. Izobraževanje je centralizirano, organizirano.	Izobraževanje je lahko organizirano in polorganizirano, poteka pa zunaj strukture in rutine formalnega sistema. Izobraževanje je decentralizirano (vezano na krajevne potrebe).	Učenje ni organizirano, saj pride do učenja v vsakodnevni neorganiziranih situacijah.
NAMER-NOST UČENJA, CILJI	Izobraževanje ima dolgotrajni, splošni namen. Z učenčevega in družbenega vidika je namerna dejavnost. Cilji so jasno določeni.	Izobraževanje ima kratkotrajni, specifični namen. Je namerna dejavnost (tudi z učenčevega vidika). Ima eksplicitne izobraževalne cilje.	Učenje poteka brez namena – učenje ni glavni namen dejavnosti. Ciljev nima določenih.
PROSTO-VOLJNA NARAVA UČENJA	Pri osnovnem izobraževanju je izobraževanje obvezno.	Udeleženci se udeležujejo zaradi zanimanja, večinoma imajo osebni interes.	Do učenja prihaja prostovoljno.
NA KAKŠEN NAČIN SO REZULTATI POTRJENI	Izobraževanje se izkazuje z javno veljavno listino, ki daje stopnjo izobrazbe.	Znanje se lahko uveljavi v mreži formalnega izobraževanja (sistemi certificiranja – posamezniki pridobijo javno listino o usposobljenosti za določeni poklic), vendar ne v vseh izobraževalnih primerih.	Rezultati niso potrjeni. Težko jih je prepoznati, ker je učenje vpeto v vsakodnevno dogajanje. Nima določenih standardov, ni mogoče meriti rezultatov.
STRUKTURIRANOST, NAČRTOVANOST	Hierarhično strukturirano. Struktura in rutina sta regulatorno urejeni (načrtovanje, izvedba, nadzor).	Manj strukturirano. Fleksibilnost vsebin. Izobraževanje oblikujejo glede na trenutne potrebe. Vsebuje strukturo in načrt, vendar dopušča večjo svobodo.	Poteka brez kurikuluma/programa. Včasih je delno strukturirano z nekaj cilji (izobraževalne televizijske oddaje ipd.).
INSTITUCIONALIZIRANOST	Izobraževanje zagotavlja institucija, je strukturirano in načrtovano.	Je pogosto institucionalizirana dejavnost, vendar program izobraževanja ni sprejet po postopkih, ki ga določajo	Ni institucionalizirano.

		predpisi za formalno izobraževanje.	
VLOGA IZOBRAŽEVALCA	Izobraževalci so v program izbrani na podlagi profesionalne usposobljenosti.	Izobraževalci so različno usposobljeni, sodelujejo zaradi nagnjenj, izkušenj (spričevalo in profesionalna usposobljenost nista nujna).	Eksplisitne vloge izobraževalca ni. Je neke vrste usmerjevalec – nekdo, ki je podatke zbral (pripravlja vec besedila, posnetkov v primeru televizijske izobraževalne oddaje).
PRENOS ZNANJA	Metode in oblike izvedbe so izbrane, načrtovane in evalvirane.	Uporabno znanje za specifične potrebe. Dosežki so hitreje vidni. Učne metode so bolj prožne/prilagodljive, nanašajo se na učenca. Metode in oblike izvedbe so pogosto izkušnjske.	Posameznik se zaveda, da se uči. Rezultati takega učenja so implicitni, kompetence pa ostajajo nevalorizirane.
PRIMERI	Osnovna šola, srednja šola, študij na univerzi.	Študijski krožki, tečaji, delavnice, seminarji (jezikovni tečaji, kuharski tečaji, likovne delavnice ...).	Izobraževalne televizijske oddaje, obisk sejma, obisk muzeja, obisk knjižnic, branje časopisa.

(Viri: Baskett 1993 v Kerka 2000; Cahoon 1995 v Kerka 2000; Cseh, Watkins and Marsick 1999 v Kerka 2000; Hozjan 2010, str. 19–25; Jelenc 1992, str. 11–14; Jelenc 2000, str. 83–86; Ličen 2009, str. 148–150; Ličen in Bolčina 2010, str. 8, 9; Marsick in Watkins 2001, str. 25–31; Merriam idr. 2007, str. 29–38; Rogers 1997 v Kerka 2000; Sahlberg 1999)

Ob sklenitvi prvega poglavja lahko povzamem, da je na razvoj izobraževalne vloge muzeja vplivala sprememba v razumevanju odnosa do obiskovalcev. Muzeji so se želeli odpreti širšemu občinstvu in mu omogočiti lastno interpretacijo, za kar so morali poseči po inovativnejših in privlačnejših oblikah izobraževanja, te pa so bile obravnavane kot del muzejske pedagogike. Tako je od devetdesetih let prejšnjega stoletja izobraževanje v muzejih dobilo vidno vlogo na področju neformalnega izobraževanja. S pozornostjo, ki je v zadnjem času usmerjena na t. i. informalno ali priložnostno učenje, postajajo muzeji in druge kulturne ustanove še tesneje vključeni v koncept vseživljenjskega učenja.

Vseživljenjsko učenje in izobraževanje po sodobnih razumevanjih poteka v zelo različnih situacijah. Poleg formalnega izobraževanja je pomembno poudariti tudi pomen neformalnega, priložnostnega in naključnega učenja, ki poteka vse življenje.



Potrebe po izobraževanju in učenju se pojavljajo v vseh življenjskih obdobjih, tudi pri starejših odraslih. Ob ustanavljanju prvih programov za izobraževanje starejših odraslih v šestdesetih letih prejšnjega stoletja (v ZDA) in pozneje v Evropi se je pojavilo tudi vprašanje, zakaj starejši odrasli sploh potrebujejo izobraževanje. To vprašanje je odražalo stereotipe o starejših. V naslednjem poglavju bom opisala značilnosti starejših, ki se vključujejo v izobraževalne programe.

## **2 STAREJŠI ODRASLI**

Zaradi velike raznolikosti med posamezniki in slabše raziskanega področja so starejši odrasli kot specifična skupina zelo težko opisljivi. V nadaljevanju bom poskušala opisati njihove značilnosti s pomočjo analize različnih člankov in raziskav, opravljenih na tem področju.

### **2.1 STARAJOČA SE DRUŽBA**

Delež starejših odraslih se v naši družbi povečuje. Razlogi za to so podaljševanje življenjske dobe in manjša rodnost (Findeisen 2009b, str. 12, 13). Leta 1991 so bili prebivalci Slovenije povprečno stari 36,4 leta, 2010 pa povprečno 41,5 leta. Tudi projekcije prebivalstva Evropske unije kažejo na dejstvo, da bo leta 2060 povprečna starost višja, in sicer 47,9 leta (Vertot 2010b). Življenjska doba se daljša zaradi boljšega življenjskega standarda, ki je rezultat številnih dejavnikov, kot so zmanjšanje števila kadilcev, boljše zdravljenje kroničnih obolenj, sodobnejša zdravila, izboljšane delovne navade, izboljšane prehrambne navade, boljše življenjske okoliščine, razvoj medicine, boljša izobraženost, boljša ozaveščenost ipd. (Findeisen 2009b, str. 13; Kožuh Novak v Cibic idr. 2006, str. 12,13).

Leta 1980 je bilo v Sloveniji povprečno število živorojenih otrok na žensko 2,11, do leta 2003 pa je padlo na 1,20 otroka. Število živorojenih se sicer od leta 2003 veča, vendar ne tako hitro. Če želi država doseči obnavljanje generacij, mora imeti povprečno 2,1 živorojenega otroka na žensko. Nizka rodnost je povezana tudi s krajšo rodno dobo žensk, saj ženske vedno bolj odlagajo odločitev za materinstvo na poznejša leta (Vertot 2010a, str. 21,54; Žnidaršič 2006).

Kot razlog za staranje družbe lahko navedemo tudi upokojevanje tako imenovane baby boom generacije, ki je bila rojena med letoma 1947 in 1964. Starejši odrasli bodo dosegli največjo skupino, ko se bo baby boom generacija v celoti upokojila, to je predvideno med letoma 2015 in 2030 (Findeisen 2009b, str. 13).

## 2.2 ZNAČILNOSTI STAREJŠIH ODRASLIH

Kdo spada v skupino starejših odraslih, bi glede na leta težko natančno določili. Bromley (1974) razdeli starejšo odraslost na štiri obdobja: 60–65 predupokojitveno obdobje, 65–70 obdobje upokojitve, 70 in dalje obdobje starosti in nato terminalna faza. Pri fazah je upošteval biološke, psihološke in sociološke vplive staranja in individualne razlike posameznikov (Bromley 1974, str. 22–25). Ramovš (2003) upoštevajoč izkušnje in z vidika socialnega funkcioniranja razdeli starost na tri obdobja: zgodnje starostno obdobje od 66. do 75. leta, za katero je značilno privajanje na upokojitev, srednje starostno obdobje od 76. do 85. leta, v katerem se posamezniki prilagajajo in privajajo na upad svojih moči, in pozno starostno obdobje po 86. letu, v katerem so pogosto odvisni od mlajših generacij (Ramovš 2003, str. 74,75). Strokovnjaki, ki se ukvarjajo z izobraževalnimi vedami, večinoma določajo le mejno letnico, ki približno določa vstop v tretje življenjsko obdobje, na 65 let in več, v nekaterih opredelitvah tudi od 60 let dalje. Pri tem moramo omeniti, da je pri starosti 65 let večina starejših odraslih upokojenih, a kljub temu moramo ločevati med upokojenci in starejšimi odraslimi, saj niso vsi starejši odrasli že upokojeni, po drugi strani pa so upokojeni tudi mladi ljudje (Kump in Jelenc Krašovec 2009, str. 10).

Kot lahko vidimo po opisih, je skupina starejših odraslih zelo ohlapna, zelo raznolika. Posameznikova starost nam zelo malo pove o značilnostih starejšega odraslega.

Temu pritrjuje tudi Pečjak (1998), ki meni, da posameznika poleg kronološke starosti določata tudi biološka in psihološka starost. Ti dve sta težko merljivi, saj sta odvisni od zdravja in razumevanja samega sebe (Pečjak 1998, str. 12). Laslett (Laslett 1992 v Ličen 2009, str. 40, 41) pa prepozna še socialno starost. Ta je tista, ki jo določa družba oziroma pričakovanja družbe, in se nanaša na to, kako naj bi se starostnik v določenem obdobju vedel.

Po mnenju Findeisen (Findeisen 1999 v Kump in Jelenc Krašovec 2009, str. 11, 12) kronološko določevanje življenjskih obdobj ni primerno, temveč bi bilo bolj primerno govoriti o stanjih, ki jih posameznik doseže. Findeisen tako predlaga izraz poznejša leta, saj se ta ne ločuje na posamezna obdobja, temveč namiguje, da je starost del življenja in ni vezan na kronološko starost. Predvsem pa poudarja, da začetek starosti težko določimo z leti, saj se staranje za nekatere lahko začne bolj zgodaj kot za druge (prav tam).

Kljub težki določljivosti obdobja starejše odraslosti poskušajo avtorji klasificirati starejše odrasle na različne tipe tudi glede na osebnost in interese. Ena takšnih klasifikacij je razdelitev na tri različne tipe, in sicer na avtonomni (velika produktivnost posameznika, interesi, neodvisnost od okolice), prilagojeni (prilagajajo se pričakovanjem družbe, pasivnejši posamezniki) ter animalni tip (osamljeni, brez notranje in zunanje opore, pogosta zagrenjenost) starejših odraslih (Drenik v Cibic idr. 2006, str. 42).

### **2.2.1 Upokojitev**

S t. i. tretjim življenjskim obdobjem sovpada z obdobjem upokojitve. Ta predstavlja prehod iz enega obdobja odraslosti v drugega, iz enega tipa odgovornosti k drugemu tipu in hkrati k drugačnemu vedenju. Za to obdobje je značilna predvsem preureditev socialnih vlog, saj upokojitev prinese izgubo ene, ki je imela osrednje mesto večino življenja, kar pa prinaša tudi spremembo identitete (Bjorklund 2011, str. 366, 367; Findeisen 2002, str. 18). Vsako obdobje v življenju posameznika prinaša spremembe in tako zahteva novo identifikacijo. Po navadi so ti prestopi iz enega življenjskega obdobja v drugega precej krizni, vendar to ne velja za vse. Ob upokojitvi starejši odrasli lahko izgubijo del svoje identitete (profesionalno identiteto), izgubijo namreč poklic in padejo v t. i. »splošno kategorijo zelo ohlapnega pomena – upokojenci« (Krajnc 1992, str. 20). Tisti, ki so z veseljem opravljali svoje delo, imajo pri prehodu lahko precej težav. Za nekatere je upokojitev tako velika frustracija, da lahko zapadejo v depresijo. Depresijo pri starejših odraslih lahko hitro prezremo in je ne jemljemo resno, temveč kot nekaj, kar pride s starostjo (Krajnc 1992, str. 20, 23; Pečjak 1998, str. 74). Za primerjavo dodajam ugotovitve Bjorklund (2011), ki v raziskavi o upokojitvi med ameriškimi upokojenci ugotavlja odsotnost povečanja depresije (depresije, ki bi bila povezana z upokojitvijo) (Bjorklund 2011, str. 366). Poleg izgube zaposlitve lahko v starejši odraslosti pride tudi do ovdovelosti, zmanjšanja stika z otroki, saj imajo ti že svoje otroke. Zato naj bi si starejši odrasli v tem času prisluhnili in premislili, kaj vse so si v življenju želeli delati, a niso imeli časa (Krajnc 1992, str. 23).

Z upokojitvijo pride do veliko sprememb, ki jih nekateri sprejmejo lažje, drugi težje. Takšne spremembe so: novi prosti čas, upad fizičnih funkcij, upad različnih sposobnosti, manj je tudi pomembnih družinskih vlog, vendar se razvijejo v bolj

intimne, socialno-finančni status se spremeni, sprememba delovnih vlog (Bee 1996, str 388, 389; prim. Kump in Jelenc Krašovec 2009, str. 15, 16). V nadaljevanju bom opisala nekatere spremembe, ki so pomembne za vključevanje v izobraževanje in prostovoljno delo.

### **Prosti čas**

Prosti čas je postal sinonim za upokožitev, saj starejši odrasli ob upokožitvi naletijo na veliko prostega časa, kar lahko pripelje do stresa. Pri starejših odraslih ima prosti čas lahko negativen učinek. Kot najpogostejše razloge za to Požarnik (1981) navaja: zmanjšanje privlačnosti prostega časa, dolgočasje in prosti čas kot prisila. Prvega razlaga z dejstvom, da prosti čas pravzaprav ni več privlačen, saj se delovni in prosti čas ne izmenjujeta več. Dolgočasje se lahko razvije zaradi odsotnosti hobija že v predupokožitvenem obdobju, ki bi ga v upokožitveni dobi lahko nadaljevali. Negativen učinek prostega časa je tudi ta, da je prosti čas pri starejših odraslih pravzaprav prisila, saj se morajo upokožiti (Findeisen 2001, str. 60, 61; Kump in Jelenc Krašovec 2009, str. 50; Požarnik 1981, str. 126).

Za tiste, ki so poleg službe razvili hobije, naj bi bil prehod v pokoj lažji, saj s hobiji nadaljujejo v pokoju. Tisti, ki pa hobija nimajo (na primer taki, ki so živeli le za službo), bodo morali prostočasne dejavnosti še razviti in preoblikovati urnike. Hobiji, aktivno socialno življenje, veselje do potovanj ipd. so lahko pri nekaterih posameznikih tudi razlogi za hitrejšo upokožitev (Bjorklund 2011, str. 229; Findeisen 2001, str. 60).

Stebbins (Stebbins 1992 v Findeisen 2009a) razlikuje resni prosti čas in naključni prosti čas. Resni prosti čas predstavlja kvalitativno preživljanje prostega časa. V to skupino spadajo izobraževanje, sodelovanje v društvih in ukvarjanje z dejavnostmi, ki posameznika osebno bogatijo. Pri tej vrsti preživljanja prostega časa posameznik uresničuje samega sebe, se vključuje v družbo in poveča svoje spoštovanje do sebe. Nasprotno od tega pa naključni prosti čas predstavlja hitro zadovoljitev želja in ugodja. Te oblike so srečevanje ob kavi, nakupovanje, potovanje, pasivno gledanje televizije (prav tam, str. 81, 82). Žal pa mnogo več prostega časa starejši odrasli preživljajo pasivno (Drenik v Cibic idr. 2006, str. 49).

## **Upad fizičnih funkcij**

Upadanje funkcij je pogosto povezano z dejavniki okolja, kot so: vpliv poklicnega okolja, kajenje, slabe prehranjevalne navade, premalo gibanja. Razlog je lahko tudi posledica bolezni ali pa pasivnost starejših odraslih ob upokojitvi (Krajnc 1992, str. 15). Pri starejših odraslih pogosteje prihaja do poslabšanja vida in sluha ter s tem upočasnevanja njihove odzivnosti. Takšen upad posamezniki izboljšajo s strategijo kompenzacije, in sicer s pomočjo tako imenovanih zunanjih pripomočkov, kot so očala z dioptrijo, slušni aparati ipd. Zaradi poslabšanja vida in sluha prihaja posredno tudi do drugih težav, kot so poškodbe padcev, kolkov, depresije in stres (Bjorklund 2011, str. 47; Marjanovič Umek in Zupančič 2009, str. 171, 172).

Slabše zdravje lahko vpliva na odločitev glede upokojitve na dva načina. Bjorklund (2011) povzema, da se zaradi velikih stroškov zdravljenja lastne oziroma partnerjeve bolezni in s tem potrebe po finančnem zaledju ter pokritega zdravstvenega zavarovanja, kar službe v nekaterih državah omogočajo, posamezniki odločajo za poznejšo upokožitev. Po drugi strani pa je upokožitev lahko dobra izbira, saj slabo zdravje otežuje delo in hkrati počutje (Bjorklund 2011, str. 228).

## **Upad sposobnosti**

S starostjo večinoma upada hitrost in ne toliko moč mentalnega reagiranja. Odrasli si namreč pomagajo z razmislekom, selektivnostjo in vajo. Starejši odrasli pogosto selekcionirajo mentalne dejavnosti, kar se kaže v optimalni učinkovitosti na določenem področju, saj tako uporabijo vso motivacijo in energijo le na specifičnem področju (prim. Bjorklund 2011, str. 368, 369). Besedno pomnjenje in besedna produktivnost upadata počasneje. Hitrost upadanja je odvisna od ravni doseženih sposobnosti, stopnje izobrazbe, zahtevnosti poklica ter intelektualne aktivnosti in vaje. Torej lahko raven intelektualnega delovanja pri starejših odraslih z vajo dvignemo na isto raven, kot je bila pred upadom, ali pri tistih, ki niso doživeli upada, celo nad to raven. Raziskava Schaie (Schaie 1996 v Bjorklund 2011, str. 107) je pravzaprav pokazala, da je 53 % anketiranih, starih 80 let in več, na testih kristalizirane in fluidne inteligence dosegalo primerljive rezultate z mladimi. Učenje novih stvari pri starejših odraslih lahko poteka tako dobro kot pri mlajših odraslih, pod pogojem, da imajo dovolj motivacije, priložnosti in časa. Tudi deljena pozornost, sposobnost zadrževanja pozornosti na več stvari hkrati s starostjo upada, vendar jo lahko z vajo izboljšajo. Zaradi manjše uporabe

strategij ponavljanja s starostjo upade tudi kapaciteta delovnega in dolgoročnega spomina za nedavne dogodke. Na sposobnosti lahko negativno vplivajo tudi bolezni, kot so Alzheimerjeva bolezen, kronični alkoholizem, depresija, bolezni ščitnice, kardiovaskularne bolezni ipd. (Bjorklund 2011, str. 120; Marentič Požarnik 2003, str. 149; Marjanovič Umek in Zupančič 2009, str. 171–175; Zupančič idr. 2010, str. 42–50).

Raziskave (Quick in Moen 1998 v Bjorklund 2011, str. 236) kažejo, da se je odločitev za načrtovanje upokojitve obrestovala pri posameznikih, vključenih v raziskavo. Med upokojenci, ki so naredili načrte za upokojitev, kar 75 % anketirancev ugotavlja, da je njihovo najboljšo obdobje pravzaprav upokojensko obdobje. Avtorji (Bjorklund 2011, str. 236; Krajnc 1992, str. 20–29; Pečjak 1998, str. 73–76; Ramovš 2003, str. 243–266) se strinjajo, da je priprava na upokojitev potrebna. Predstavljajo različne predloge, kako se tega lotiti, kot so priprava okvirnega načrta življenja ob upokojitvi, oblikovanje vsakdanjega urnika, učenje novih spretnosti, hobiji, honorarno delo, potovanja ipd. Vsekakor pa se vsi strinjajo, da je treba starejše odrasle, ki so pasivno sprejeli tretje življenjsko obdobje, vključiti nazaj v družbo. Ena izmed mogočih dejavnosti za vključevanje je izobraževanje.

### **2.3 ZNAČILNOSTI STAREJŠIH ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU**

Področje starejših odraslih in njihovega izobraževanja je v primerjavi z drugimi obdobji izobraževanja zelo slabo raziskano, zato se pogosto uporabljajo ugotovitve raziskav s področja izobraževanja odraslih tudi za starejše. Spoznanja, ki jih lahko uvrščamo v andragogiko, prehajajo tudi na področje geragogike.

Pri tem moram poudariti, da je odraslost zelo širok pojem, saj v to skupino spadajo odrasli, ki šele vstopajo v odraslost do tistih najstarejših. Kljub temu pa nekatere značilnosti izobraževanja odraslih opišejo tudi značilnosti starejših.

Gibbs idr. (2007, str. 13–17) ugotavljajo, da je učenje pri odraslih pogosto povezano z njihovim interesom. Imajo močno razvito avtorefleksijo, zato večina tistih, ki se odloči za izobraževanje, ve, kaj želijo doseči s tem procesom. Imajo veliko izkušenj in prejšnjega znanja, zato je učenje najbolj uspešno, kadar se novo znanje navezuje z njihovimi izkušnjami in starim znanjem. Škufca (1995, str. 88) potrjuje, da če bo odrasel pridobival informacije pasivno, brez možnosti njegove vključitve, ne bo veliko

informacij ostalo. Veliko boljša metoda je aktivna metoda, na primer diskusija, saj ta omogoča prenos izkušenj.

Med najbolj poznanimi avtorji s področja andragogike je Malcolm Knowles, ki je opredelil nekatere značilnosti odraslih, ki jih lahko preslikamo tudi na skupino starejših odraslih (Knowles v Knowles idr. 1998, str. 64–69, 133–152). Povzemam tipične značilnosti učenja v odraslosti. Odrasli se učijo (iščejo informacije, razvijajo veščine), ker to potrebujejo, da bi rešili neki svoj problem, kar povezuje s t. i. problemsko motivacijo. Tako se redko lotevajo učenja brez razloga in jih po navadi vodi notranja motivacija (izboljšati samopodobo, kakovost življenja idr.). Učenje je povezano z njihovimi socialnimi vlogami ter življenjskim obdobjem. Pri učenju so samostojni (v primerjavi z otroki), za nova spoznanja pa so zelo pomembne njihove izkušnje.

Za odrasle je značilen občutek odgovornosti za življenje, zato se, kot piše Knowles (1998 str. 65), upirajo situacijam, v katerih čutijo, da jim drugi vsiljujejo voljo. To se kaže v upadih obiskovanja programov izobraževanja odraslih, ko se odrasli vedejo kot v »šolski« situaciji in se pustijo voditi, kar pa jim v resnici ne ustreza.

Knowles in drugi (Knowles idr. 1998, str. 133–135; Krajnc idr. 2013, str. 11–124) trdijo, da so izobraževalni programi najbolj oblikovani, ko so prilagojeni posebnostim posameznega odraslega oziroma skupine ter upoštevajo kulturne in socialne okoliščine. Odrasli naj bi bili vključeni pri sestavljanju programa, saj je tako njihovo učenje učinkovitejše. Za starejše odrasle veljajo vsa ta spoznanja, zato je pomembno, da jih vključimo v pripravo izobraževalnih programov in da pred tem preučimo izobraževalne potrebe.

### **2.3.1 Motivi za izobraževanje**

Houle (Houle 1988 v Kump in Jelenc Krašovec 2009, str. 24) je na podlagi raziskav oblikoval tipologijo motivov, zaradi katerih se odrasli izobražujejo. Odrasle je klasificiral v tri skupine, in sicer v ciljno usmerjene, k dejavnosti usmerjene ter v učenje usmerjene. Ciljno usmerjene odrasle zanimajo samo zunanji motivi, torej želijo z izobraževanjem doseči konkretni cilj, k dejavnosti usmerjeni se izobražujejo zaradi osamljenosti, potrebe po razvoju prijateljstva, v učenje usmerjeni pa se izobražujejo zaradi učenja samega (prav tam).



Žal je področje motivov za izobraževanje starejših odraslih slabo raziskano, zato ne moremo posplošiti te tipologije tudi na starejše odrasle. Bile pa so opravljene nekatere raziskave, ki so podale vpogled v najpogostejše motive izobraževanja starejših odraslih.

V raziskavi, opravljeni v Sloveniji pri prvih učencih Univerze za tretje življenjsko obdobje, so spraševali po motivih, zakaj so se udeležili izobraževanja. Na prvem mestu je bila želja po izobraževanju (71 %), sledila je želja po nečem novem (21 %), želja po druženju, spoznavanju ljudi (19%), zapolnitvi prostega časa (15 %) ter želja po novi aktivnosti (2 %) (Ličen 2010, str. 35). Leto pozneje, v študijskem letu 1987/88, so ponovno opravili raziskavo, takrat je bila želja po učenju nekoliko nižja (60 %). Pojavila sta se dva »nova« motiva. 24 % je zavzemala želja po dejavnosti, s katero so se ukvarjali na Univerzi za tretje življenjsko obdobje in 34 % želja po »kompenziranju« izgubljenega (Krajnc 1992, str. 65, 66).

Ko so v Avstraliji opravili raziskavo in vprašali starejše odrasle, vključene v študij, v čem vidijo prednosti svojega izobraževanja, so rezultati na prvem mestu s 33 % pokazali, da takšno učenje ni stresno, da pomeni osebni razvoj, zabavo, zadovoljstvo in spodbudo. Odgovori, da je prednost takšnega učenja v pridobivanju novega znanja, poudarja 26 % anketirancev, 22 % anketirancev prednosti izobraževanja vidi v socialnih odnosih, spoznavanju, druženju. Širjenje obzorij in mentalna aktivnost sta pomembni za 11 %, razvijanje novih prijateljstev med izobraževanjem pa je pomembno za 6,5 % anketirancev (Ličen 2010, str. 35).

Tako slovenski kot avstralski anketiranci so poudarili pomen novega znanja in socialnih stikov pri učenju v tem obdobju.

Krajnc (1999) opisuje nekatere značilnosti starejših odraslih v izobraževanju, do katerih so prišli s pomočjo večletne (spremljane) prakse in s pomočjo analiz letnih poročil Univerze za tretje življenjsko obdobje. Starejši odrasli imajo veliko izkušenj, ki bi jih radi prenesli, izražali. Tako se izobražujejo tudi s ciljem, da bi znali bolje sporočati. Motiv, ki jih prav tako potisne v izobraževanje, je želja po razumevanju sveta in ljudi okoli sebe. Tudi želja po druženju je pri starejših odraslih zelo pogosta. Starejši odrasli pogosto po upokojitvi izgubijo stik z ljudmi v službi, zato je potreba po druženju znotraj neke socialne skupine velika (Krajnc 1999, str. 6, 7).

Iz teh raziskav in ugotovitev lahko vidimo, da starejše odrasle motivirajo tako zunanji kot notranji motivi za izobraževanje. Večino pa v izobraževanje vodi notranja motivacija. Torej želja po tem, da bi nekaj razumeli, študirali, uporabili (Kump in Jelenc Krašovec 2009, str. 21).

Na odločitev za izobraževanje pri starejših odraslih vpliva tudi več dejavnikov, ki lahko spodbujajo ali zavirajo odločitev za izobraževanje. V grobem jih lahko razdelimo na sociološke, psihološke in ekonomske dejavnike.

Eden izmed dejavnikov, ki vplivajo na odločitev za izobraževanje, je stopnja dosežene izobrazbe. Tisto kar nekako izboljša vpliv stopnje dosežene izobrazbe, je izkušnja v vsaki nadaljnji udeležbi izobraževanja. Torej velja, da starejši odrasli, ki so bili v vseh življenjskih obdobjih bolj dejavni pri učenju, bodo tudi bolj učno dejavni v starejši odraslosti (Kump in Jelenc Krašovec 2009, str. 23).

Dejavniki, ki lahko tudi ovirajo, so situacijski. Med te spadajo: cena programov, oddaljenost izobraževanja, neustrezna časovna organizacija ipd.

Psihološke dejavnike Johnstone in Rivera (Johnstone in Rivera 1965 v Merriam idr. 2007) imenujeta tudi dispozicijske ovire. Mednje spadajo tiste značilnosti, ki odražajo osebni odnos (prav tam, str. 66). Takšno je na primer mnenje, da je nekdo prestar za izobraževanje, stališča ter samozavest posameznika in podoba o samem sebi. Na slabo samopodobo pogosto vplivajo tudi stereotipi o starejših odraslih. Ti so večinoma negativni, takšna so na primer mnenja o starejših odraslih kot nemočnih osebah, ki so večino časa slabe volje, pozabljivi, egoistični, trmasti, neproduktivni ipd. Ti predsodki pa lahko vplivajo na starejše odrasle, saj se nekateri z njimi poistovetijo in se začnejo skladno z njimi tudi vesti (Ličen 2009, str. 182; Pečjak 1999, str. 10, 11).

Raziskave Johnstone in Rivera (Johnstone in Rivera 1965 v Merriam idr. 2007, str. 66) so pokazale, da starejši odrasli kot najpogostejše ovire navajajo dispozicijske.

## 2.4 VRSTE IZOBRAŽEVANJA V TRETJEM ŽIVLJENJSKEM OBDOBJU

Ko ljudje zamenjajo neko življenjsko obdobje, razvijejo novo samopodobo, se povežejo z novimi skupinami ljudi (Krajnc 1992, str. 39, 40). Po Jarvisu na učenje starejših odraslih po upokojitvi močno vpliva njihova nova identiteta. Sprememba je lahko majhna ali pa dramatična, saj izgubijo družbeni položaj, ki so si ga zgradili (Jarvis v Kump in Jelenc Krašovec 2009, str. 10). Zato je treba starejše odrasle, ki jih ta sprememba precej prizadene, povezati s preostalo družbo, saj je največji smisel izobraževanja v tretjem življenjskem obdobju usposabljanje za vključevanje v družbo, ker je človek družbeno bitje in potrebuje ljudi, ter druženje za življenje (Krajnc 1992, str. 26).

Ponovno moram opomniti, da starejše odrasle ne moremo gledati kot na homogeno skupino, lahko pa naredimo nekatere posplošitve, na podlagi katerih bi bilo lažje organizirati izobraževalne programe. Ramovš (2003, str. 279) razlikuje vsaj tri različne skupine starejših odraslih, ki nakazujejo na zmožnost samostojnega delovanja posameznika. V prvo spadajo tisti, ki so sposobni samostojno skrbeti zase, imajo veliko znanja, moči in volje. Druga skupina starejših so posamezniki, ki potrebujejo občasno pomoč, da so lahko samostojni pri svojih opravilih. Tretja skupina posameznikov pa potrebuje večinoma popolno oskrbo pri vsakdanjih opravilih, vendar kljub temu lahko še marsikaj naredijo, kar je treba upoštevati.

Izobraževalni programi lahko ublažijo stres, ki ga doživijo ob upokojitvi, saj omogočajo zadržanje samostojnosti in dostojanstva. Ko pridejo do upokojitve, morajo starejši odrasli uvideti, da morajo načrtovati svoje delo naprej kljub vsem spremembam. Odrasli se morajo na obdobje upokojitve prej pripraviti in razviti interesne dejavnosti (Krajnc 1992, str. 59, 60; Pečjak 1998, str. 73–76).

V tretjem življenjskem obdobju lahko govorimo o treh različnih vrstah izobraževanja, ki so med drugim povezane tudi z zmožnostjo samostojnega delovanja (Krajnc 1992, str. 57–61; Ličen 2010, str. 34):

- priprava na upokojitev, ki pomaga ublažiti prehod ter posamezniku prikaže, kako sprejeti nove vrednote. Začela naj bi se pet let pred upokojitvijo;

- usposabljanje za drugo kariero, usposabljanje za nove aktivnosti. Tu razvijejo sposobnosti, ki so si jih že prej želeli razviti. Znotraj takšnega usposabljanja se razvijejo novi odnosi, aktivnosti znotraj socialnih skupin, društev. Takšno usposabljanje omogoča Univerza za tretje življenjsko obdobje;
- prilagajanje na življenje v instituciji, prilagajanje na telesno onemoglost, prehod od doma v institucijo, v dom za ostarele. Takšno izobraževanje spodbujajo povezovanja v intimne skupine oskrbovancev. Za to obdobje je značilna odvisnost starejših odraslih.

Primere takšnih izobraževanj uvaja tudi Inštitut Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje s svojimi tečaji. Z njimi je posegel na področje odnosov vseh vpletenih v upokojitev posameznika, da bi dosegli kakovostno staranje in medgeneracijsko sožitje. Tako so oblikovani (Ramovš 2012, str. 68–71):

- tečaji, namenjeni starejšim odraslim: tečaj za kakovostno življenje po upokojitvi, tečaj za boljše razumevanje mlajših dveh generacij, tečaj za boljše vživljanje po prihodu v dom za stare ljudi, tečaj za preprečevanje padcev v starosti;
- tečaji, namenjeni družinskim članom in drugim: tečaj za boljše sodelovanje med mlajšo in starejšo generacijo, tečaj za družinske člane, ki doma oskrbujejo starega človeka, tečaj za razumevanje družinskega člana, ki je v ustanovi za stare ljudi, oziroma za tiste, ki so tesneje povezani s priletnim domačim človekom, tečaj za razumevanje starih ljudi in boljše sožitje z njimi, tečaj za razumevanje starih ljudi ter komuniciranje in poklicno delo z njimi, tečaj za komunikacijo s težavnim starim človekom pri poklicnem delu v ustanovi za stare ljudi, tečaj za preprečevanje nasilja nad starejšimi ženskami.

Pri nastopu upokojitve je dobro, da si posamezniki življenje reorganizirajo. Z upokojitvijo pride do večje količine ohlapnega, nedoločenega časa, ki ga morajo zapolniti. Če tega ne znajo, lahko med drugim zapadejo tudi v depresijo. Oblike preživljanja prostega časa pri starejših odraslih so različne, ena od teh je tudi obiskovanje muzejev.

## 2.5 STAREJŠI ODRASLI KOT SPECIFIČNA KATEGORIJA MUZEJSKEGA OBČINSTVA

Veliko skupin prebivalcev v preteklosti ni obiskovalo muzejev in galerij (na primer invalidi in starejši odrasli). V novejšem času je več aktivnosti, s katerimi naj bi spodbudili obisk muzejev tudi za posebne ciljne skupine.

Mikuž (2003, str. 139) raziskuje razloge za neobiskovanje muzejev pri posameznikih. Ugotavlja, da od starejših odraslih (starejših od 60 let) polovica ni bila še nikoli v muzeju. Za to sta dva razloga. Prvi je vpliv časa, v katerem so bili vzgojeni. V času njihovega otroštva je bilo veliko manj muzejev in tudi manj obiskovanj, zato je tudi manjša možnost, da ga bodo obiskali zdaj. Vpliv muzejske izkušnje iz otroštva potrjuje tudi Hood (Hood 1981 v Gunther 1994, str. 123) s sklicevanjem na različne avtorje, saj je razumevanje in sprejemanje muzeja priučeno prek družinskih navad, šolske socializacije in pogosto povezano z višjo izobrazbo v družini. Vpliv muzejske izkušnje iz otroštva sta raziskovala tudi Bourdieu in Darbel (Bourdieu in Darbel 1969 v Tavčar 2009), ki sta ugotovila, da je ključnega pomena za razvoj t. i. kulturnih kompetenc vpliv družine (Gunther 1994, str. 123; Mikuž 2003, str. 139; Tavčar 2009, str. 122, 123).

Drugi razlog, zakaj tako veliko število starejših odraslih ne obiskuje muzejev, pa Mikuž (2003) vidi v starosti in njenih »posledicah«. Zaradi slabšega zdravstvenega stanja, pomanjkanja sredstev in transporta so manj zainteresirani za preživljanje prostega časa zunaj doma. Tu gre za teorijo odmikanja iz procesov družbene interakcije, ki pa so jo raziskave podpirale pa tudi ovrge (Mikuž 2003, str. 139).

Muzeji naj bi stremeli k postavitvam razstav, namenjenih različnim tipom občinstva, zato naj bi zaposleni v muzejih poznali splošne značilnosti učenja vseh starostnih skupin. Oblikovali naj bi čim bolj dostopno, tudi do starejših prijazno okolje.

Gibbs idr. (2007, str. 69–72) so z razumevanjem nekaterih splošnih značilnosti starejših odraslih predstavili ugotovitve o tem, kaj upoštevati/spremeniti v muzejih, da bi jih

pritegnili kot redno občinstvo. Ugotavljajo, da je starejšim odraslim treba omogočati pri obisku muzeja več časa za razumevanje. Radi imajo dolge pogovore in diskusije, zato teh naj ne bi prekinjali, ampak jih je treba pri tem spodbujati. Predvsem naj bi se zaposleni v muzejih zavedali določenih fizičnih (ne)zmogljivosti starejših odraslih in to prenesli v muzeje. Starejši odrasli potrebujejo več časa za premik po razstavnemu prostoru. Prav zaradi fizičnih nezmogljivosti je postavitve sedežev v razstavnih prostorih skoraj nujna, da si starejši odrasli lahko odpočijejo. Slabši sluh in vid jih lahko prikrajšata za znanje, zato je dobro, če zaposleni v muzeju govorijo glasno in razločno ter na opisnih kartončkih uporabljajo večjo pisavo. Ne sme pa se pozabiti na slabši finančni položaj starejših, zato lahko muzej z ugodnejšimi vstopninami približa ponudbo starejšim (Gibbs 2007, str. 69–72). Predvsem naj bi se muzeji oziroma vsi zaposleni v njih trudili pridobivati nove odrasle obiskovalce ter omogočati, da se ti tudi vračajo (Gunther 1994, str. 125).

V drugem poglavju sem želela raziskati značilnosti starejših odraslih in jih povezati z izobraževanjem. Obdobje starejših odraslih je težko določljivo zaradi raznolikosti, vendar ga kljub temu spremlja marsikateri stereotip, saj večina ljudi še vedno meni, da so si vsi starejši v določenih značilnostih podobni. Vendar pa različni avtorji nakazujejo z ugotovitvami raziskav in različnimi klasifikacijami, da so si starejši odrasli istih let manj podobni kot na primer šestletniki med seboj. Kljub temu poskušajo obdobje določiti kronološko in mu določajo psihološke in biološke dejavnike. Drugi trdijo, da lahko govorimo le o stanjih, ki jih starejši odrasli dosežejo. Na starejše odrasle vpliva mnogo dejavnikov, od bolezni, genetskih osnov, prek psiholoških stanj posameznika do vplivov iz okolja itn. (Pentek 1999, str. 2). Pa vendar so negativne predstave o starejših odraslih še močno zasidrane med ljudmi in med starostniki, kar vpliva na negativno samopodobo in posledično ponotranjenje stereotipov. Starejše odrasle bi bilo treba ozaveščati o stereotipih, jih povezati z družbo (aktivno vključevanje v okolje), kar lahko storimo tudi z izobraževanjem in različnimi oblikami prostovoljnega dela.

Starejši odrasli so večinoma obiskovalci muzejev (kolikor so v tej vlogi), lahko pa bi bili tudi v pomoč muzeju pri delu kot soustvarjalci. Imajo namreč veliko izkušenj in znanja, kar bi muzeje obogatilo. Imajo sposobnosti, ki jih družba potrebuje. To lahko družbi omogočajo prek plačanega dela ali v obliki prostovoljnega dela (Bračun Sova 2009a, str. 46, 47; Findeisen 2009a, str. 81).

### **3 PROSTOVOLJSTVO**

V empiričnem delu diplomske naloge obravnavam izobraževanje kulturnih mediatorjev v muzeju. Njihovo izobraževanje in usposabljanje se izteče v prostovoljno delo, zato bom v naslednjem poglavju pojasnila značilnosti prostovoljstva ter glavne akterje, vpletene v ta odnos.

#### **3.1 ZNAČILNOSTI PROSTOVOLJSTVA**

Zakon opredeljuje prostovoljstvo kot družbeno koristno brezplačno »aktivnost posameznikov, ki s svojim delom, znanjem in izkušnjami prispevajo k izboljšanju kakovosti življenja posameznikov in družbenih skupin ter k razvoju solidarne, humane in enakopravne družbe« (Zakon o prostovoljstvu 2011). Beseda prostovoljstvo namiguje na njegovo »svobodno« naravo, na nasprotje obveznosti, na delo, opravljeno iz ljubiteljstva ali drugih motivov, saj tako delo ni plačljivo. Ti motivi se pogosto prepletajo, predvsem pa je eden temeljnih motivov, ki je prisoten pri večini prostovoljcev, delo v korist drugih. Ta nakazuje na sodobno obliko solidarnosti, hkrati pa tudi na vpletenost drugih (ne le posameznika, ki opravlja delo) v tem kompleksnem socialnem odnosu (Baumkirher idr. 2012, str. 8; Ramovš 2003, str. 398, 399). Pri prostovoljnem delu se tako prepletajo odnosi med prostovoljcem, zavodom, v katerem prostovoljna dejavnost poteka, osebami, ki prejemajo pomoč (če gre za situacije prejemanja pomoči), in med strokovnimi službami. Hkrati pa pride do prepleta razmerja v odnosu do države ter družbenih in političnih dogajanj v okolju, v katerem prostovoljno delo poteka. Ta okolja so zelo različna, prostovoljstvo kot dejavnost poteka v socialnem varstvu, šolstvu, zdravstvu, kulturi in mnogih drugih. Pravzaprav deluje v različnih nevladnih in neprofitnih organizacijah, znotraj društev, združenj, fundacij ipd. (Mikuš Kos 1997, str. 14).

#### **3.2 ZNAČILNOSTI PROSTOVOLJCEV**

O prostovoljstvu v zadnjem času piše veliko avtorjev (Blazinšek idr. 2010, str. 13–95; Findeisen 2003, str. 59–61; Naglič 2005, str. 56–60), ki opredeljujejo, da prostovoljec delo opravlja po svoji izbiri in z željo pomagati drugim posameznikom, družbenim



skupinam ali celotni družbi ter brez materialne koristi. Tako delo je za prostovoljca nagrajujoče, saj pridobiva izkušnje, bogati svoje znanje, večja pa se tudi njegovo samospoštovanje. Prostovoljci so ljudje različne starosti in so za svoje prostovoljno delo različno motivirani.

### **3.2.1 Motivi prostovoljcev za delovanje**

Motivi posameznikov za sodelovanje v prostovoljstvu so različni in variirajo gleda na leta, izobrazbo, spol, družbeni položaj in izkušnje. Pogosto so ti motivi altruistični. SSKJ (Bajec 1995, str. 11) altruizem definira kot »ravnaje, nazor, pri katerem človek upošteva koristi drugih, nesebičnost«. Po Bierhoff in Klein (Bierhoff in Klein 1990 v Kelhar 1998, str. 19) pa ima dva pogoja, ki sta: namen, da nekomu storimo nekaj dobrega ter možnost svobodne izbire vedenja. Sodeč po raziskavah altruizma imajo altruistična dejanja, kot pozitivno socialno delovanje, v ozadju različne motive, kot so sočutje, priznavanje pri drugih ljudeh, izkušnje, vzajemnost v dajanju, moralna obveza, zapolnjevanje časa ter pridobivanje na zavesti, da si koristen (Kelhar 1998, str. 20; prim. Ule 2009, str. 249).

Preplet motivov v prostovoljstvu dokazujejo tudi različne raziskave. Raziskava, narejena leta 2006 (Gril idr. v Gril 2007, str. 65,66), ugotavlja glavne motive pri mladih prostovoljcih. Pri njih prevladujejo: želja po pridobivanju izkušenj pri delu z ljudmi, delati kaj koristnega, pomagati ljudem v stiski, prispevati k boljši družbi, izkoristiti prosti čas in spoznavati drugačne ljudi. Raziskava prav tako dokazuje, da se z leti motivi spreminjajo, med drugim se povečujejo motivi aktivnega prispevanja k boljši družbi (prav tam, str. 65, 66). To potrjuje tudi raziskava, opravljena med starejšimi odraslimi, ki so bili člani Slovenske univerze za tretje življenjsko obdobje. Nakazala je, da je bil po njihovem mnenju najpogostejši motiv za prostovoljstvo »narediti nekaj koristnega zase in za druge«. Temu motivu sledita še pridobivanje novega znanja ter »strah« pred izgubo svojega znanja, izkušenj in sposobnosti (Furlan in Bračun Sova 2009, str. 109, 110).

Gotlieb in Gillespie (Gotlieb in Gillespie 2008 v Furlan in Bračun Sova 2009, str. 107) sta ugotavljala koristnost prostovoljstva za starejše odrasle v današnjem času. Navajata dva razloga, zakaj je dobro biti starejši prostovoljec. Prvi je v razpoložljivem prostem

času zaradi upokojitve, ki ga lahko aktivno preživijo s prostovoljnim delom. Drugi razlog pa je viden v rezultatu prostovoljstva, saj taka zaposlitev podaljšuje življenjsko dobo, izboljšuje zdravje ter izboljšuje izobrazbeno strukturo.

Tako lahko vidimo, da zgoraj navedeni avtorji ter raziskave potrjujejo množičnost motivov pri prostovoljcih. Zato naj bi bili organizatorji in mentorji pri izbiri prostovoljcev previdni in naj bi prepoznali njihove motive. Motivi naj ne bi bili predvsem zunanji. Priporočljivo pa je, da bi bil eden od njih pomagati drugim (Blazinšek idr. 2010, str. 64, 65). Ramovš (2003) zagovarja uspešnost dobrega prostovoljstva v uravnovešeni dvocentričnosti motivacije, in sicer zaradi samopomoči in solidarnosti (Ramovš 2003, str. 417).

### **3.2.2 Proces pridobivanja in motiviranja prostovoljcev**

Zaradi boljšega opravljanja prostovoljnega dela morajo organizatorji imeti dober odnos do potencialnih prostovoljcev. Način pridobivanja prostovoljcev je odvisen od vrednot organizacije in vrste projekta. V strokovnih besedilih najdemo kar nekaj nasvetov, kako organizirati proces pridobivanja prostovoljcev. Povzela bom spoznanja treh vidnejših avtoric, in sicer Blazinšek idr. (2010, str. 22–26, 39–44, 76, 77), Mikuš Kos (1997, str. 28, 35) in Findeisen (2012, str. 44–52).

Metode pridobivanja prostovoljcev na splošno razdelimo na »metodo čakanja«, informiranja in aktivnega zbiranja. Za katero metodo se organizacije odločijo, je odvisno od potreb po prostovoljcih ter iskanju določenega »tipa« oseb. Najbolj pasivna oblika iskanja je »metoda čakanja«, ki je hkrati za organizacije tudi finančno najugodnejša. Prek te metode organizacija pride do oseb, ki si želijo opravljati prostovoljno delo v organizaciji. Kadar so potrebe po večji »količini« prostovoljcev, se organizacije večinoma odločijo za informiranje prek komunikacijskih kanalov, kot so zloženke, oglasi v časopisih, radio, televizija, plakati. Pri tem morajo organizacije paziti, da so v vabilih jasno izražene njihove potrebe. V taka vabila spadajo podatki o organizaciji, pričakovanja do prostovoljcev, njihove dolžnosti, pravice ter priprave za delo. Tako se izognejo izgubi časa s kandidati, ki pravzaprav niso primerni za njihovo

delo. Organizacije lahko posežejo tudi po t. i. aktivnem zbiranju, ko prostovoljce iščejo med specifičnimi osebami.

Ko se posamezniki prijavijo za prostovoljno delo, je treba opraviti izbor, da bi se ognili poznejšim prekinitvam dela zaradi nezadovoljstva ali neprimernosti dela. Organizatorji uporabljajo različne načine, kot so psihološki testi, vprašalniki, intervjuji. V začetnih razgovorih, ki so tudi najpogostejše oblike izbora, naj bi prostovoljec dobil občutek za organizacijo ter se spoznal z delom. Organizacija mora namreč sporočiti vse informacije o delu, možnostih učenja in napredovanja. Po drugi strani pa organizacija med razgovori spozna interese prostovoljca in ga lažje umesti v določeno delo.

Preden se prostovoljec odloči za tako delo, mora biti seznanjen s svojimi pravicami, ki jih določa 25. člen Zakona o prostovoljstvu (Zakon o prostovoljstvu 2011). Da bi se ognili težavam zaradi nejasno opredeljenega prostovoljnega dela, se sklene pisni dogovor, ki ga podpišeta prostovoljec in organizacija. V praksi se ga ne sklepa pri vsakem prostovoljnem delu, najpogosteje ga uporabljajo predvsem v zahtevnejših, resnejših primerih. Dogovor vsebuje izjavo prostovoljca, s katero se zaščiti organizacija pred kršenjem, v njem pa so tudi natančno opredeljene odgovornosti organizacije in prostovoljca.

Organizatorji naj bi poskrbeli, da se prostovoljci v delo postopno vključujejo, jim omogočijo pomoč, usposabljanje in dopolnjevanje znanja. To je pravzaprav temelj za ustrezno opravljanje dela in tako se povečuje tudi učinkovitost prostovoljcev. Pri tem so jim v različnih fazah dela v precejšnjo pomoč mentorji, za kar je treba skleniti dogovor med mentorjem in prostovoljcem.

Prostovoljci za svoje delo ne prejmejo plačila, zato naj bi organizatorji za priznanje njihovega dela poskrbeli drugače. To storijo s sistemom nagrajevanja, prek katerega se želijo zahvaliti in hkrati motivirati prostovoljce. Pogosto so to knjige, manjša darilca, srečanja, ekskurzije. Kadar je nagrajevanje materialno (darilca), je dobro razmisliti, da z darilom sporočamo tudi pripadnost določeni organizaciji. Primer takšnih daril je majica ali skodelica z logotipom organizacije, koledar ipd. Ko razmišljamo o sistemu motiviranja, upoštevamo različne potrebe ljudi. Nekomu pomeni veliko več, če ga neka

skupina sprejema (zadovoljuje potrebo po pripadnosti), kot če dobi materialno nagrado (darilo).

Za motiviranost prostovoljcev je zelo pomembna klima v organizaciji. Ta ni odvisna le od mentorja in prostovoljca, temveč tudi od drugih zaposlenih. Pomembno je, da z zaposlenimi skupaj ugotovimo, zakaj so prostovoljci potrebni in kaj bodo delali. Prostovoljci nikoli ne smejo nadomeščati delovne sile. Nujna je tudi dobra seznanitev z organizacijo, in sicer zaradi informacije o vlogi prostovoljcev in kaj ti s svojim delom v organizaciji pomenijo.

Klima med zaposlenimi in prostovoljci je pomemben motivator, saj lahko prostovoljca odvrne od dela. Kdo pa bi si želel delati v kolektivu, v katerem njegovo delo ne bi bilo cenjeno.

### **3.3 MENTOR V PROSTOVOLJSTVU**

Mentorstvo na splošno pomeni odnos med bolj izkušenim posameznikom in nekom z manj izkušnjami. Namen odnosa je vključiti manj izkušenega v neko okolje, v profesionalno okolje, umetniško, kulturno ipd. (Hočevar Ciuha 2011, str. 91) Mentorstvo je precej dobro raziskano tudi na področju izobraževanja starejših (prim. Garvey idr. 2009, str. 9–231; prim. tudi Govekar – Okoliš in Kranjčec 2013, str. 80–91; prim. tudi Krajnc 2006, str. 31–39; prim. tudi Rapuš idr. 2008, str. 67–129).

Mentorstvo temelji na odnosu med mentorjem in mentoriranim in vključuje proces, pri katerem pride do prepletanja znanja ter vrednot mentorja in mentoriranega. Vključuje delovni odnos, ki se vzpostavi pri formalnem mentorstvu in sledi določenim protokolom ter organizaciji. Za uspešnost mentorskega dela je razvoj odnosa temeljnega pomena. Značilnost, ki je skupna vsem oblikam mentorstva, je dialoški odnos, učenje s pogovorom, medosebna komunikacija, pri kateri znanje nastaja v dialogu, lahko tudi v kritični diskusiji. To implicira potrebo po času za delo v dvoje in specifično znanje. Mentor potrebuje za delo z mentoriranim veliko časa in zmožnost za vzpostavitev »odprtega« odnosa, ki nastaja v komunikaciji med mentorjem in prostovoljcem v izobraževalnem programu. Če poteka usposabljanje prostovoljcev v skupini, mora

mentor skrbeti tudi za razvoj skupinske dinamike in vzpostavljanje demokratičnih odnosov med člani skupine (med prostovoljci) (Hočevar Ciuha 2011, str. 91; Mikuš Kos 1999, str. 139, 140).

Pri prostovoljstvu naj bi mentor prostovoljcu omogočal ohranjati motivacijo, razvoj identitete in samospoštovanja. Mentor naj bi bil učljiv, z visokimi merili za kakovostno delo, vendar po drugi strani strpen. Ob pogovoru s prostovoljcem naj bi ugotovil, katero delo je zanj privlačno, in mu predstavil več različnih del, v katerih se lahko preizkusi. Skupaj s prostovoljcem pripravita individualni delovni načrt, postavita cilje in strukturirata delo. Načrt naj ne bi vseboval le uvajanja prostovoljca v delo, temveč naj bi bil organiziran tako, da se odraža kakovosten odnos, kar se lahko doseže tudi z neformalnimi srečanji. Mentor mora poskrbeti, da je prostovoljec seznanjen z delom in postopki, prostovoljca naj bi bolje spoznaval, usmerjal, sprejemal in ga podpiral (Blazinšek idr. 2010, str. 40, 70, 71, 55; Kogej Rus in Knežević 2009, str. 76, 77) .

Clutterbuck (2004, str. 44–46) kot splošne – širše kompetence (*Macro competences*) mentorja navaja:

- sposobnost primerno se odzvati glede na raznolikost potreb, ki jih ima mentorirani,
- sposobnost prepoznati in uskladiti različne in mogoče tudi konfliktne namene,
- sposobnost prepoznavanja in prilagajanja različnim fazam mentorskega odnosa,
- sposobnost ustrezno se odzvati na potrebe mentoriranega z usmerjanjem – navodili, prilagojenimi njegovi ravni in z ustrezno mero občutljivosti,
- sposobnost prepoznati različne vloge, v katerih sta z mentoriranim in sposobnost prehajanja med njimi glede na situacijo,
- prepoznavanje mej med mentorstvom in vlogami, ki niso del tega,
- oblikovanje pozitivne, dinamične klime znotraj tega odnosa.

V mentorskem odnosu se potrebe, želje, zanimanja mentoriranca skozi čas spreminjajo, zato so zgoraj navedene kompetence, ki jih navaja Clutterbuck, zelo pomembne, saj poudarjajo stalno spreminjajočo se in prilagajajočo naravo mentoriranega dela.

Mentor prostovoljcem je lahko kdor koli iz organizacije. Lahko je zaposleni, celo prostovoljec ali pa zunanji sodelavec, ki se ga najame v ta namen. V tem primeru si lahko zagotovimo tudi večjo strokovnost. Zunanji mentor je prav tako lahko plačan ali pa prostovoljec, vendar v vsakem primeru organizacija in zunanji mentor sestavita dogovor, ki obsega časovne omejitve dela, način dela, poročanje stanja, pooblastilo mentorja, kaj organizacija pričakuje ter odgovornosti tako organizacije kot mentorja. Delo mentorja pogosto vključuje tudi vlogo koordinatorja oziroma organizatorja. Kadar je veliko število prostovoljcev, je dobro, da se ti razdelijo v skupine, ki jih prevzamejo posamezni mentorji (Blazinšek idr. 2010, str. 58).

Tu je treba omeniti, da je zelo težko posploševati mentorstvo kot unikatno obliko. Govekar – Okoliš in Kranjčec (2010, str. 17) pravita celo, da je toliko uresničenih oblik, kolikor je mentorjev. Pri mentorstvu starejših odraslih avtorji predvsem poudarjajo unikatnost odnosa. V odnos starejši odrasli vstopajo že z izkušnjami in določenimi znanji, ki jih lahko povežejo z izobraževanjem znotraj mentorskega odnosa, zato je ta zelo unikaten in težko ponovljiv (Govekar – Okoliš in Kranjčec 2013, str. 84).

### **3.4 PROSTOVOLJSTVO V MUZEJIH**

V sodobni družbi se je pojavila potreba po približanju kulture čim večjemu številu ljudi. Pri tem lahko prostovoljci veliko pripomorejo. Kot je zapisala Findeisen (2009a, str. 80), naj bi prostovoljci pomenili živo vez med muzejem kot ustanovo, muzejskimi delavci in obiskovalci, hkrati pa ustvarjajo tudi nov profil obiskovalcev. Če muzej želi izkoristiti vrednost prostovoljcev v muzeju, mora prostovoljstvo postati del politike muzeja (Da Milano idr. 2009, str. 26). Prostovoljstvo v muzejih bi tako postalo svoja veja v delu muzeja in ne le del muzeja (Findeisen 2009a, str. 80).

Evalvacija slovenskih muzejev leta 2006–2008 je pokazala, da imajo prostovoljci zelo redko pomembno vlogo v slovenskih muzejih, čeprav so eni izmed njihovih najboljših promotorjev (Bračun Sova in Furlan 2011, str. 71–74). To je pokazala tudi raziskava, opravljena v okviru projekta »Starejši – nosilci in posredniki nesnovne kulturne

dediščine«, opravljene med avgustom in septembrom 2008, vezana pa je bila na obdobje od 2006 do 2008. Raziskava nakazuje prakticiranje prostovoljstva v 42,9 % primerov (muzejev). Vzroki, zaradi katerih muzeji prostovoljstva ne izvajajo, so: pomanjkanje interesa za prostovoljstvo, »da se ga še niso lotili«, pomanjkanje časa, prostora in ljudi za prostovoljno delo. Kljub temu pa si 83,3 % želi uvesti prostovoljstvo v muzeje v prihodnosti (prav tam). Za primerjavo je raziskava leta 2005 v Veliki Britaniji (Howlett idr. 2005) pokazala, da 95% muzejev sodeluje s prostovoljci. Tisti, ki ne sodelujejo, kot glavne razloge navajajo podobne kot v slovenskih muzejih (pomanjkanje časa, pomanjkanje potreb po prostovoljcih ter zdravstveni in varstveni razlogi) (prav tam). Raziskava Bračun Sova in Furlan (2011, str. 71) je pokazala, da je največ prostovoljcev v muzejih starejših od 55 let, kljub podatku iz leta 2007 (Gril 2007, str. 16), ki kaže, da je največja zastopana starostna skupina v prostovoljnih organizacijah na splošno od 19 do 24 let. To nakazuje na večjo zainteresiranost starejših odraslih za prostovoljstvo v kulturi.

Tudi Breznikova (2009) iz lastnih izkušenj ugotavlja, da imajo muzeji precej nejasne poglede o delu s prostovoljci. V nadaljevanju povzemam njena mnenja o tej tematiki (Breznik 2009, str. 84–100).

Pomanjkljivosti se po njenem mnenju kažejo v upravljanju ter organizaciji prostovoljstva. Ne vedo, koliko prostovoljcev bi imeli, katera dela bi opravljali in kako bi jih zadržali.

Problematiko prostovoljstva v muzejih vidi v odklonilnem odnosu zaposlenih do prostovoljcev. Ta izhaja iz ideje, da v muzeju lahko delajo samo profesionalci. Poleg tega zaposleni pogosto vidijo prostovoljstvo kot veliko preobremenjenost s časom, saj bi to zahtevalo, da bi se morali z njimi več časa ukvarjati, se z njimi družiti. V muzejih bi bilo treba ustvarjati ustrezno ozračje, kar bi dosegli tako, da zaposleni prostovoljstvo razumejo »kot del poslanstva organizacije in kot cilj, ki ga poskušajo doseči« (prav tam, str. 91). Za rešitev odnosa med zaposlenimi in prostovoljci tako predlaga prenos novega cilja na zaposlene. Najbolj učinkovit in dolgotrajen prenos je poudarjanje vodstva muzeja o pozitivnih straneh dela s prostovoljci.

Nadalje problematiko vidi tudi v opuščanju mentorstva. Do tega pride zaradi preobremenjenosti, saj se za mentorstvo pogosto odločijo na lastno pobudo in opravljajo svoje preostalo delo poleg mentorstva. Breznik poudarja, da če se organizacija muzejev

na tem področju ne bo izboljšala (načrtovanje dela s prostovoljci), na področju prostovoljstva v muzejih ne bo napredka.

Za prostovoljstvo je značilen celovit odnos, ki vključuje veliko dela, časa, oseb, organizacij. Avtorji opozarjajo, da je prostovoljstvo najbolj uspešno, ko je formalno urejeno, saj so takrat natančno razdelane naloge in pričakovanja do vseh strani. Predvsem je treba paziti, da prostovoljec ne nadomešča dela zaposlenega. To je posredno eden glavnih »strahov«, zaradi katerega zaposleni na nekaterih področjih prostovoljstva ne sprejemajo. Kultura je na primer ena takih, raziskave in izkušnje avtorjev so namreč pokazale, da je prostovoljstvo na tem področju pravzaprav še v povojih.

Po letu 2008 se je začelo prostovoljstvo vse bolj razvijati tudi v muzejih. Razvil se je projekt iz smeri Univerze za tretje življenjsko obdobje v sodelovanju z drugimi ustanovami, ki je povezal starejše odrasle in muzeje s prostovoljnim odnosom (Bračun Sova 2010, str. 128).



## **4 KULTURNI MEDIATORJI**

V tem poglavju bom opisala, kako se je razvila ideja o programu Mediator v kulturi<sup>2</sup>, kako je potekal program v pilotski izvedbi in kakšne so izkušnje posameznih muzejev, v katerih delujejo kulturni mediatorji. Z njegovim nastankom je poleg Narodnega muzeja Slovenije povezana tudi Univerza za tretje življenjsko obdobje, zato bom opisala tudi njen nastanek in značilnosti. To se mi zdi pomembno iz dveh razlogov, in sicer zato, ker je Univerza za tretje življenjsko obdobje nastala v Sloveniji kot inovativni projekt. Tako bi lahko izkušnje tega projekta uporabili tudi pri spodbujanju (razvijanju) prostovoljstva starejših v drugih okoljih. Drugi razlog pa je, ker s tem nakažem razvoj socio-kulturnega konteksta, ki je omogočil razvoj novega izobraževalnega programa.

Izraz kulturni mediator je prišel v slovensko okolje iz Francije. Kulturne mediatorje so začeli izobraževati v muzeju v Louvru že leta 1980, od leta 1992 pa je program oblikovan kot univerzitetni študij (Martin 1999, str. 45). Pri nas je razvoj programa Mediator v kulturi povezan z razvojem Univerze za tretje življenjsko obdobje. Njeno poslanstvo je »vračanje starejših odraslih v kulturo, vračanje kulture v izobraževanje odraslih« (Findeisen 2009a, str. 82).

### **4.1 UNIVERZA ZA TRETJE ŽIVLJENJSKO OBDOBJE**

Začetki Univerze za tretje življenjsko obdobje segajo v leto 1984, ko je Dušana Findeisen začela s prvim jezikovnim izobraževanjem za starejše (francoski jezik) na centru za tuje jezike v Ljubljani. Nadaljnji razvoj je potekal v sodelovanju s Filozofsko fakulteto in Andragoškim društvom Slovenije (Krajnc 1992, str. 31, 32).

Leta 1986 so Ana Krajnc, Dušana Findeisen ter Andragoško društvo postavili temelje za Univerzo za tretje življenjsko obdobje (Šantej 2003, str. 19). Na začetku so jim finančno pomagala sredstva od Skupnosti invalidskega in pokojninskega zavarovanja Slovenije,

---

<sup>2</sup> V literaturi pogosto uporabljajo tudi izraz program Kulturni mediatorji. V diplomskem delu bom uporabljala oba.

ki so zadoščala za pokrivanje stroškov, kot so tisk indeksov in različnih pripomočkov za učenje. Vse preostalo so prostovoljno opravili sodelavci (Krajnc 1992, str. 35, 36).

#### **4.1.1 Delovanje Univerze za tretje življenjsko obdobje**

Prvi študijski krožki so začeli delovati leta 1986, to so bili francoščina, novinarstvo, književnost, keramika in slikarstvo. Potekali so na različnih lokacijah, v Domu starejših občanov Šiška, Izobraževalnem centru za jezike in Domu starejših občanov Bežigrad (Findeisen 2010, str. 80–83).

Študijski krožek je posebna oblika izobraževanja, v katerem poteka izobraževanje v manjši učni skupini. Poteka pod vodstvom usposobljenega mentorja, pri čemer prihaja do prepleta večjega števila metod, saj poteka po načelu »spontanega dela« in medsebojne pomoči. Tako poudarja upoštevanje idej in interesov študentov, zadovoljevanje potreb vsakega vpletenega ter pozitivno učno klimo. Študijski krožki so bili zasnovani predvsem kot sodelovalno učno okolje, zato je bilo treba mentorje pazljivo izbirati in jih usposobiti (prim. Krajnc 1992, str. 35; prim. tudi Sagadin 2001, str. 181)

Učiteljske izkušnje s starejšimi odraslimi je takrat imela le Dušana Findeisen, zato se je okoli nje začela zbirati skupina mentorjev. Mentorje so pridobivali zelo različno, nekateri so se javili sami, druge so povabili.

Mentor skrbi za sestavljanje programa, ki ga vsako leto prilagodi študentom in njihovim željam. Vključuje različne oblike dela, tudi obiske razstav, branje literature, ogled krajev in druge. Znanje preverjajo tudi s testi, a le kot povratno informacijo o tem, koliko so se študenti naučili (Krajnc 1992, str. 38).

Univerza za tretje življenjsko obdobje temelji na prostovoljnem delu, saj deluje kot društvo, ki poudarja pomen skupnega učenja in odgovornosti vseh vključenih.

Izhodišča, ki jih upoštevajo pri oblikovanju programov, izhajajo iz značilnosti učenja v starejšem obdobju. Ličen (2009, str. 180) jih je povzela v tri izhodišča:

- upoštevati potrebe in motivacijo starejših za učenje (starejši odrasli se lahko učijo toliko kot preostali v drugih življenjskih obdobjih, vendar imajo drugačne potrebe in se učijo zaradi drugačnih razlogov kot v dobi mladosti);
- upoštevati družbeni položaj starejših (starejši odrasli imajo v svojem okolju zelo različne vloge, kljub temu pa so pogosto izrinjeni iz družbe. Zato jih je treba vključiti in angažirati, da so aktivni v svojem okolju);
- ozaveščati okolje o pomenu izobraževanja starejših (tudi okolje naj bi se prilagodilo in sprejelo univerzo ali druge oblike izobraževanja starejših).

S svojim delom Univerza za tretje življenjsko obdobje razvija pozitiven odnos do starejših odraslih in njihovega izobraževanja, spodbuja razvoj in osebno rast starejših odraslih, jim omogoča in pospešuje integracijo v družbo in tako povečuje tudi družbeno vrednost starejših (Šantej 2009, str. 24). V primerjavi z univerzami za tretje življenjsko obdobje v tujini je v Sloveniji ta avtonomna in neodvisna od tradicionalne univerze, kar ji omogoča tudi večjo svobodo (Bračun Sova 2010, str. 128). Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje je po svoji organizaciji društvo, medtem ko univerze za tretje življenjsko obdobje v Franciji, na Poljskem in v drugih državah delujejo v sklopu univerz.

Leta 2014 deluje v Sloveniji 46 univerz za tretje življenjsko obdobje, ki se združujejo v mrežo Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje.

## **4.2 ZASNOVA PROGRAMA MEDIATOR V KULTURI**

Do razvoja programa Mediator v kulturi je pripeljala povezanost Univerze za tretje življenjsko obdobje z muzeji. Findeisen (2009a, str. 82–85) razvoj programa razdeli v več faz:

- Razvoj in poslanstvo Univerze za tretje življenjsko obdobje je narekovalo izobraževalni in kulturni turizem, posledično torej tudi povezavo z muzeji.
- Druga faza se je posvetila izobraževanju za sodelovanje starejših v družbi. Tako so se začeli razvijati novi izobraževalni programi, ki so spodbujali dejavno državljanstvo starejših odraslih.

- V tretji fazi se je Univerza za tretje življenjsko obdobje začela vedno bolj povezovati z nevladnimi organizacijami v Sloveniji in Evropski uniji. Pojavilo se je zanimanje za povezavo med izobraževanjem starejših in prostovoljnim delom.
- V četrti fazi je iz Narodnega muzeja prišla ideja, da bi potrebovali starejše odrasle pri varovanju muzejskih postavitev. Oblikovala se je pogodba o sodelovanju med Narodnim muzejem in Slovensko univerzo za tretje življenjsko obdobje ter pogodba med muzejem in prostovoljci. Razmejile so se naloge in vsebine. Tako se je oblikoval program Kulturni mediatorji.
- Program se je nadgradil s prihodom Rajke Bračun Sova, ki se je vključila v projekt LACE (*Lifelong Active Citizenship in Europe's ageing society*). V tej zadnji, peti fazi so s pridobljenimi subvencijami (Islandija, Liechtenstein, Norveška) in s pomočjo drugih virov (Finančnim mehanizmom EGP, Norveškim finančnim mehanizmom in Skladom za nevladne in neprofitne organizacije Slovenije) navezali partnerstvo s Slovenskim etnološkim društvom ter Slovenskim muzejskim društvom. To sodelovanje je razvilo projekt Starejši – nosilci in posredniki nesnovne kulturne dediščine. Temu so sledili številni televizijski in radijski nastopi, ki so informirali javnost o projektu. Poleg izobraževalnega programa Kulturni mediatorji sta bila v projekt LACE izbrana še dva, in sicer: Prostovoljno delo na Onkološkem inštitutu ter Umetnost pripovedovanja, oblikovana na Univerzi za tretje življenjsko obdobje. Vsi trije izobraževalni programi se iztečejo v delo, ki poteka prostovoljno, njihovi akterji pa so starejši odrasli (Bračun Sova 2007a, str. 4; Findeisen 2009a, str. 83).

### **4.3 RAZVOJ PROGRAMA MEDIATOR V KULTURI**

Program je namenjen slušateljem v okviru Univerze za tretje življenjsko obdobje. Vsebinsko sta ga zasnovala leta 2006 Univerza za tretje življenjsko obdobje in Narodni muzej Slovenije, realiziran pa je bil leta 2007 (Bračun Sova 2007a, str. 2; Bračun Sova 2007b, str. 25).

Izobraževalni program kulturnih mediatorjev je bil prvič izveden v Narodnem muzeju Slovenije pod mentorstvom Maje Žvanut in somentorstvom Rajke Bračun Sova.

Univerza za tretje življenjsko obdobje in Narodni muzej Slovenije sta najprej sklenila Dogovor o usposabljanju in prostovoljnem delu mediatorjev v kulturi (Bračun Sova 2007a, str. 7, 8), s katerim so opredelili značilnosti programa.

- Ta določa, da kulturni mediatorji izhajajo iz članov Univerze za tretje življenjsko obdobje in so na univerzi vključeni v izobraževanje iz ved, ki so tematsko skladne z delom Narodnega muzeja Slovenije.
- Univerza za tretje življenjsko obdobje se zavezuje, da bo poslanstvo sodelovanja z Narodnim muzejem Slovenije korektno predstavljala slušateljem in jih animirala za sodelovanje pri programu Kulturni mediatorji, prav tako pa bo sodelovala pri mentorstvu kulturnih mediatorjev.
- Za javno predstavitev tega sodelovanja poskrbi Univerza za tretje življenjsko obdobje v soglasju in/ali sodelovanju z Narodnim muzejem Slovenije. Poudarjala naj bi tudi pozitivno vlogo in pomen Narodnega muzeja v sodelovanju. Prav tako naj bi v javnosti poudarjala pomembnost organiziranja prostovoljnega dela upokojenih usposobljenih starejših odraslih za njih same in skupnost ter tako spodbujala javnost k razmišljanju o tem.
- Narodni muzej Slovenije sklene tudi Dogovor o opravljanju prostovoljnega dela mediatorja ali mediatorice v kulturi z vsakim mediatorjem posebej, v katerem je določena vloga Narodnega muzeja pri usposabljanju in spremljanju dela mediatorjev v kulturi.
- Univerza sklene dogovor, ker se teoretično znanje njihovih slušateljev, bodočih kulturnih mediatorjev, izteče v praktično delo za njihovo dobro in dobro skupnosti ter da podpre narodno in mednarodno zavezanost vlade za ponovno aktiviranje odraslih.
- Narodni muzej sklepa dogovor znotraj svojega poslanstva kot kulturne ustanove, ki vzgaja in animira javnost in se povezuje z nevladnimi organizacijami ter nadaljuje sodelovanje z Univerzo za tretje življenjsko obdobje.

Zaradi organizirane oblike prostovoljnega dela je individualni dogovor s kulturnim mediatorjem potreben. Vsebuje časovno določitev opravljanja prostovoljnega dela, mentorstvo in izobraževanje, naravo in obliko dela prostovoljnega mediatorja v kulturi, predmet dogovora, spoštovanje pravil o varovanju podatkov, oblike simboličnega nagrajevanja, nosilca odgovornosti v primeru škode, povzročene v muzeju in način povračila stroškov, nastalih pri opravljanju prostovoljnega dela (Bračun Sova 2007a, str. 8).

Animiranje slušateljev in promoviranje programa je izvedla Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje. To je potekalo osebno v študijskih krožkih z Rajko Bračun Sova, prek mreže animatorjev<sup>3</sup>, javnih medijev, spletnih strani, ter e-novic Univerze za tretje življenjsko obdobje (prav tam).

#### **4.3.1 Izobraževanje kandidatov za kulturne mediatorje in odnos muzejskih delavcev do kulturnih mediatorjev**

Kandidate za bodoče kulturne mediatorje so iskali, kot tudi določa Dogovor med Slovensko univerzo za tretje življenjsko obdobje in Narodnim muzejem Slovenije, znotraj slušateljev Univerze za tretje življenjsko obdobje. Za zainteresirane so organizirali uvodno srečanje, ki je potekalo na Univerzi. V tem srečanju sta bila predstavljena vsebina in organizacija prostovoljnega dela v muzeju, predvsem pa so želeli dobiti informacije tudi od kandidatov. Zanimale so jih poklicne poti in izkušnje kandidatov s prostovoljstvom in motivi zanimanja za delo v muzeju. Ugotovili so, da je imela polovica kandidatov izkušnje s prostovoljnim delom, a ne v muzejih. Motivi za delo v muzeju so bili pri večini želja po spoznavanju novih vsebin ter želja po navezovanju stikov z ljudmi. Zainteresirani kandidati so poslušali izobraževalni seminar o poteku izobraževanja ter usposabljanja za kulturnega mediatorja. Seminar je potekal v prostorih muzeja, kjer so se jim pridružili tudi preostali zaposleni v muzeju. S tem (prisotnost zaposlenih in bodočih kulturnih mediatorjev na seminarju) so želeli doseči nastanek enotne delovne skupine. Zaradi želje po čim bolj celostni izvedbi izobraževalnega programa, so bili na seminar povabljeni tudi zaposleni na Univerzi za tretje življenjsko obdobje in predstavnik Slovenske filantropije, združenja za promocijo

---

<sup>3</sup>Slušatelji v študijskih krožkih, ki so bili izbrani za prenos informacij med Univerzo za tretje življenjsko obdobje in skupino.

prostovoljstva (Bračun Sova 2007a str. 9, 10; Bračun Sova 2007b, str. 22; Bračun Sova 2009a, str. 45). Seminar je obsegal predavanja o naslednjih temah (Bračun Sova, 2007a, str. 10):

- družbeno poslanstvo prostovoljstva starejših, ki ga je predstavila Dušana Findeisen iz slovenske Univerze za tretje življenjsko obdobje;
- etika prostovoljstva, ki jo je vodil Primož Jamšek iz Slovenske filantropije;
- Mateja Kos je predstavila poslanstvo Narodnega muzeja Slovenije, njegove dejavnosti ter oddelke, ki delujejo znotraj muzeja;
- predstavitev in ogled razstave *Slovenski jezik: identiteta in simbol. Kratka zgodovina Slovencev* je vodila Maja Žvanut;
- ogled posameznih oddelkov muzeja.

V Narodnem muzeju so izobraževalnemu seminarju sledila skupinska srečanja z mentorjem – koordinatorjem. Na prvo srečanje, ki je potekalo marca leta 2007, so prišli slušatelji Univerze za tretje življenjsko obdobje, izhajajoč iz študijskih krožkov zgodovine, arheologije, umetnostne zgodovine, etnologije ter sorodnih ved. V teh srečanjih so spoznavali zgodovinsko razstavo *Slovenski jezik: identiteta in simbol* ter nekatere druge. Mentorica je z njimi delila izkušnje, jim omogočila strokovno gradivo in bodoče kulturne mediatorje usmerjala v iskanje virov. Pri izobraževanju kulturnih mediatorjev so pomagali tudi drugi muzejski sodelavci s predstavitvijo svojih področij dela. Uporabljeno je bilo veliko različnih metod, kot so samostojni študij literature, oblikovanje vprašanj, vodeni ogledi ter simulacije prostovoljnega dela. Za vajo so prijateljem in družinskim članom simulirali prvi stik z obiskovalci ter jim tako prikazali delo kulturnih mediatorjev (Bračun Sova 2007a, str. 12, 14; Bračun Sova 2009a, str. 45; Breznik 2009, str. 94) .

Po izobraževanju in usposabljanju kulturnih mediatorjev v Narodnem muzeju Slovenije je sledila izvedba v Arhitekturnem muzeju Ljubljana, ki je potekala po enakem postopku kot v Narodnem muzeju Slovenije.

V naslednji fazi (program je potekal v štirih fazah) so v uvodno izobraževanje vključili še kulturne mediatorje, ki so prostovoljno delo že opravljali v zgoraj omenjenih muzejih. To se je izkazalo za dobro odločitev, saj so tako dosegli boljšo motiviranost

slušateljev. Ta faza je potekala v Loškem muzeju Škofja Loka ter v Muzejih radovljiške občine. V Loškem muzeju Škofja Loka je leta 2009 sodelovalo kar enajst kulturnih mediatorjev (Bračun Sova 2010, str. 129; Kalan v Žvanut idr. 2009, str. 58).

V tretji fazi so potekale empirične raziskave, ki so pomagale pri oblikovanju nadaljnjega dela.

Leta 2008 je bila med slovenskimi muzejskimi delavci opravljena raziskava *Smo pripravljeni na (starejše) prostovoljce?*, v kateri so ugotavljali, kako so muzeji pripravljeni na starejše prostovoljce. Raziskavo so opravili s pomočjo anketnih vprašalnikov, ki so bili namenjeni vsem muzejskim delavcem v 68 slovenskih muzejih. Zanimalo jih je predvsem, kakšne izkušnje imajo s prostovoljstvom, kako vidijo starejše odrasle kot prostovoljce v muzejih. Raziskava je pokazala, da je (bilo) muzejsko okolje spodbudno za razvoj prostovoljstva (Bračun Sova idr. 2009, str. 86–96).

Raziskava, ki je sledila, se je osredotočila na izkušnje, motive in področja prostovoljnega dela pri starejših. Na vprašalnik je odgovorilo 278 članov slovenskih univerz za tretjo življenjsko obdobje. Velika večina anketirancev je izrazila željo po prostovoljnem delu, najbolj zaželeno področje prostovoljnega dela pa sta bila prav kultura in umetnost. Raziskava je predstavljena v delu *Prostovoljno delo starejših odraslih kot dodana vrednost muzeja* (Furlan in Bračun Sova 2009, str. 101–117).

Opravljena je bila tudi raziskava na področju organizacije prostovoljnega dela v slovenskih muzejih. Na vprašalnik so odgovarjali direktorji in direktorice muzejev. Rezultati so pokazali, da s prostovoljci sodeluje malo manj kot polovica muzejev, tisti ki pa ne sodelujejo z njimi, to nameravajo storiti v prihodnosti. Od muzejev, ki nameravajo prostovoljce angažirati v prihodnosti, bi jih najraje vključili na področja restavriranja, konserviranja, administrativna dela, manj pa na področje dela z obiskovalci, kar je navadno področje, na katerem deluje največ prostovoljcev. Ta raziskava je predstavljena v delu *Prostovoljstvo v slovenskih muzejih* (Bračun Sova in Furlan 2011, str. 68–75).

Vse te raziskave so pripomogle pri nadaljevanju izvajanja programa.



V četrti fazi se je izobraževanje za kulturne mediatorje nadaljevalo še v Dolenjskem muzeju Novo mesto, Prirodoslovnem muzeju Slovenije, Tehniškem muzeju Slovenije ter Slovenskem etnografskem muzeju (Bračun Sova 2010, str. 129).

Kljub navdušenosti nad programom Kulturni mediatorji med mentorji in mediatorji, pa so se med muzejskimi delavci v teh osmih muzejih v začetku pojavljali dvomi glede dela s prostovoljci. Negotovosti so se pojavljale predvsem glede kakovosti njihovega dela ter nezaupanja, saj večina vidi v prostovoljstvu novo zadolžitev in veliko stroškov (Žvanut idr. 2009). Prevladuje namreč zmotno prepričanje, da je zaradi povračila materialnih stroškov prostovoljstvo drago (Tome v Zgonik 2011, str. 17). A ta prepričanja so se pojavljala le zaradi neizkušenosti dela z organiziranim prostovoljstvom (Žvanut idr. 2009, str. 50–71). Razumevanje mora biti namreč obojestransko, tudi ustanova mora razumeti pojem prostovoljstva v kulturi in kako prostovoljce vključiti v muzej (Bračun Sova 2007b, str. 25). Zato je bilo nujno tudi izobraževanje muzejskih delavcev. To Bračun Sova (2009a, str. 40) pogojuje zaradi potrebe po ustvarjanju novih prostovoljnih muzejskih vlog za starejše odrasle, prav tako pa tudi zaradi razumevanja dejavne starosti. Izhodišče izobraževanja temelji na prepričanju, da ima muzej družbeno vlogo, ki jo je treba razvijati, pri tem pa sta kultura in prostovoljstvo zaznavana kot družbena elementa, ki se lahko povezujeta. Poučevanje muzejskih delavcev so vključili v izobraževanje skupaj s kulturnimi mediatorji tudi zaradi želje po že zgoraj omenjenem razvoju enotne delovne skupine (Bračun Sova 2009a, str. 40, 45).

Nekateri muzejski delavci so spremenili mnenje, ko so v praksi spoznali delo kulturnih mediatorjev. V veliko pomoč so bile tudi pogodbe, ki so jih podpisali kulturni mediatorji, ki so jasno začrtale meje njihovih vlog v muzeju. Prostovoljci naj ne bi nadomeščali redno zaposlene delovne sile. Odnosi so se že tako pomirili, da so ponekod zaposleni že sami zaprosili za pomoč kulturnega mediatorja, ko so jo potrebovali. Ponekod pa so mnogi zaposleni še vedno nenaklonjeni ideji o sodelovanju s kulturnimi mediatorji oziroma prostovoljci (Tome v Zgonik 2011, str. 17; Žvanut idr. 2009, str. 50–71).

#### 4.4 KULTURNI MEDIATORJI IN IZKUŠNJE MUZEJEV

Delo kulturnih mediatorjev organizirajo koordinatorji in mentorji, ki hkrati skrbijo za urnike, pogodbe in če je treba za dodatno izobraževanje kulturnih mediatorjev. Kulturni mediatorji naj bi delo opravljali po svojih zmožnostih. Med seboj se kulturni mediatorji precej razlikujejo tako po pogostosti opravljanja dela kot po vrsti dela. Nekateri imajo točne urnike dela, drugi malo manj. Delo opravljajo brezplačno, a muzej jim povrne osnovne materialne stroške, ki pokrijejo prevoz na delo in malico. Za delo so simbolično nagrajeni s katalogi razstav, večerjami, ekskurzijami ipd. Njihove naloge se v različnih muzejih razlikujejo, čeprav naj bi bila osnovna vloga kulturnih mediatorjev približati vsebinsko idejo razstave obiskovalcem. Tako naj bi po osnovni vlogi kulturni mediator sprejel obiskovalca, ponudil informacije o razstavi in nadziral razstavnici prostor. Kulturne mediatorje lahko prepoznamo po priponki, na kateri sta ime in priimek, napis »prostovoljni mediator v kulturi« in logotip obeh ustanov, Univerze za tretje življenjsko obdobje in muzeja, v katerem opravljajo prostovoljno dejavnost (Bračun Sova 2009a, str. 43; Bračun Sova 2007a, str. 14).

Izraz mediator v kulturi je bil skrbno izbran. Z njim so želeli spremeniti ukoreninjene poglede na treh področjih. Želeli so interpretacijo kulturne dediščine omogočiti nekemu, ki ni iz znanstvene stroke, za kar so izbrali starejšo generacijo odraslih. Starejši odrasli lahko znanju o kulturni dediščini, ki ga prejmejo z izobraževanjem za kulturnega mediatorja, dodajo tudi svoje življenjske izkušnje, poleg tega prinašajo neko umirjenost in zanesljivost pri svojem delu. S tem, ko je ta vloga namenjena starejšim odraslim, so poskušali spremeniti pogled na starost in staranje. Tako postane kulturni mediator razširjevalec informacij o kulturni dediščini, kar opravlja v različnih okoljih, različnih skupnostih, v muzeju in svojih socialnih mrežah, to pa omogoča povezavo različnih generacij. Izobraževalni program kulturnega mediatorja se izteče v prostovoljno delo, s čimer pa so želeli spremeniti poglede na prostovoljstvo kot neprofesionalno delo, za katerega ni potrebno podrobno izobraževanje in temelji na dobroti (Bračun Sova 2009a, str. 44; Tome v Zgonik 2011, str. 17).

V nadaljevanju bom predstavila izkušnje posameznih muzejev.

#### **4.4.1 Narodni muzej Slovenije**

Narodni muzej Slovenije je imel leta 2009 10–12 kulturnih mediatorjev. Njihova naloga je bila predvsem razširjanje informacij in znanja o slovenski premični kulturni dediščini. Delo mediatorjev je obsegalo sprejem obiskovalcev, njihovo usmerjanje, nadzorovanje razstavnega prostora ter informiranje obiskovalcev o muzeju. Na željo obiskovalcev so razstavo tudi predstavili. Pri razlagi razstave obiskovalcem je bilo zaželeno, da kulturni mediatorji svoje znanje o njej črpajo tudi iz lastnih izkušenj. Termine dela so si določili sami, vendar po navadi poteka neprekinjeno štiri ure na dan.

Narodni muzej Slovenije je stroške kulturnim mediatorjem povrnil, prav tako jih je simbolično nagrajeval. Delo s kulturnimi animatorji sta prevzemali dve osebi, Maja Žvanut in muzejska pedagoginja. S kulturnimi mediatorji sta se srečevali enkrat na mesec (Bračun Sova 2007a, str. 2–16; Bračun Sova 2007b, str. 22–26; Žvanut idr. 2009, str. 51–53).

#### **4.4.2 Arhitekturni muzej Ljubljana**

Arhitekturni muzej Ljubljana je imel več kulturnih mediatorjev, ki so delali v posebno opremljenem prostoru, dva do tri krat na teden po štiri ure ali več ur skupaj. Njihovo delo je bilo vodenje po razstavi, vključevanje v delo posameznih oddelkov, kot so oddelek za fotografijo, oddelek specialne knjižnice, oddelek za novejšo slovensko zgodovino in delo na recepciji Plečnikove zbirke. Torej je njihovo delo obsegalo urejanje in popis arhivskega gradiva, urejanje dokumentacije, urejanje hemeroteke, arhiviranje člankov, sprejemanje in informiranje obiskovalcev v recepciji Plečnikove zbirke.

Arhitekturni muzej Ljubljana je svojim prostovoljcem omogočal povračilo stroškov, hkrati pa jih je nagrajeval simbolično z muzejskimi vstopnicami, vabili na razstave, novoletnimi darili, katalogi in drugimi publikacijami. Prav tako jih je vabil na strokovne ekskurzije, manjša družabna srečanja ter jim omogočajo uporabo kartic ICOM. Kulturni mediatorji so imeli za mentorje več različnih kustosov, odvisno od področja dela (Zorko v Žvanut idr. 2009, str. 53–56).

#### **4.4.3 Loški muzej Škofja Loka**

Loški muzej Škofja Loka je imel leta 2009 enajst kulturnih mediatorjev, večinoma so bile ženske. Njihovo delo je obsegalo predvsem delo z obiskovalci, saj so jim posredovali informacije o muzeju, razstavi in likovnih ustvarjalcih, katerih dela so bila na ogled na razstavi. Urnik dela so si določili sami, vendar so v povprečju delali od enega do dva dni v tednu. Njihova naloga je bila približati muzej javnosti in razširiti krog obiskovalcev. Leta 2008 so od Andragoškega centra Slovenije dobili nagrado za posebne dosežke pri učenju odraslih. Nagrajevanje znotraj muzeja je potekalo simbolično s strokovnimi ekskurzijami (Kalan v Žvanut idr. 2009, str. 56–58).

#### **4.4.4 Muzeji radovljiške občine**

Muzej Radovljiške občine je pridobil kulturne mediatorje s povezovanjem z Univerzo za tretje življenjsko obdobje v Radovljici. S pomočjo vodje programa umetnostne zgodovine na univerzi je občina pridobila kandidatke za kulturne mediatorke. Mentorica je kandidate poskušala pridobiti tudi med lastnimi sorodniki, a je tu imela manj uspeha. Leta 2009 je imel muzej šest kulturnih mediatorjev.

Mentorji in kulturni mediatorji so se dobivali na rednih mesečnih sestankih. Delo kulturnih mediatorjev je bilo predvsem usmerjanje obiskovalcev, občasno vodenje in pomoč pri delavnicah. Prav tako so pomagali pri urejanju hemeroteke in fototeke ter občasno pri dokumentiranju muzejskih dogodkov.

Svojim prostovoljcem je muzej povrnil stroške za prevoz, nagrajevali pa so jih simbolično z ekskurzijami in srečanji z zaposlenimi, prostovoljnimi, honorarnimi in upokojenimi sodelavci (Praprotnik 2009, str. 62–66; Praprotnik v Žvanut idr. 2009, str. 58–60).

#### **4.4.5 Dolenjski muzej Novo mesto**

Dolenjski muzej Novo mesto je imel leta 2009 sedem kulturnih mediatorjev. S koordinatorico kulturnih mediatorjev so se dobivali vsako drugo sredo v mesecu. Delo je obsegalo predvsem delo na arheološkem oddelku, in sicer urejanje hemeroteke na

kulturnozgodovinskem oddelku, kjer sta potekala urejanje in revizija predmetov v depozitu, na umetnostnozgodovinskem oddelku ter v muzejski knjižnici. Torej je bila njihova naloga predvsem ohranjanje kulturne dediščine in posredovanje znanja mlajšim generacijam. V prihodnosti so si želeli vključiti kulturne mediatorje v projekte, pri katerih bi imeli več stika z obiskovalci, torej različne delavnice, vodenja in usmerjanja po razstavi (Stipanič v Žvanut idr. 2009, str. 61, 62).

#### **4.4.6 Prirodoslovni muzej Slovenije**

Prirodoslovni muzej Slovenije je imel leta 2009 dva kulturna mediatorja, ki sta delovala predvsem na otroških delavnicah in pri sprejemu obiskovalcev. Tu sta ponujala dodatna pojasnila, informacije in si zapisovala pripombe, predvsem pa bila na voljo obiskovalcem.

Delo s kulturnimi mediatorji sta opravljali dve osebi, koordinator kulturnih mediatorjev in mentor (Tome v Žvanut idr. 2009, str. 63–65).

#### **4.4.7 Tehniški muzej Slovenije**

Tehniški muzej Slovenije je imel leta 2009 dva kulturna mediatorja. Kulturna mediatorka se je vključevala v dokumentacijsko delo, urejanje hemeroteke in se izobraževala o računalniški opremi za fotodokumentacijo. Drugi kulturni mediator pa je bil v času zaposlitve uslužbenec v elektrogospodarstvu in je na razstavi pomagal pri prenovi muzejske elektro zbirke. Predlagal je, da bi k stalni zbirki dodali tudi različne eksperimente in tako približali obiskovalcu različne procese delovanja. Skupaj z mentorjem sta poskušala dobiti sponzorje, da bi se ideja realizirala. Naloga kulturnih mediatorjev v Tehniškem muzeju Slovenije je bila predstavljanje in zastopanje poslanstva ustanove (Ziherl v Žvanut idr. 2009, str. 65–68).

#### **4.4.8 Slovenski etnografski muzej**

Slovenski etnografski muzej je imel leta 2009 deset kulturnih mediatorjev, ki so se z mentorji dobivali dvakrat na mesec. Delo, ki so ga opravljali, je na pedagoškem,

dokumentacijskem, avdiovizualnem, restavratorskem oddelku, kustodiatu in knjižnici. Delo na teh oddelkih je Slovenski etnografski muzej ponudil predvsem zaradi izkušenj, ki so jih imele vodilne osebe teh oddelkov z zunanjimi sodelavci. To delo so opravljali enkrat do dvakrat na teden. Čeprav so muzejski delavci na začetku programa dvomili v sodelovanje z upokojenimi starejšimi prostovoljci, jih je praksa prepričala o nasprotnem (Kogej Rus v Žvanut idr. 2009, str. 68–70).

Ob zaključku teoretičnega dela lahko strnem, da program Kulturni mediatorji s svojo tematiko zajema veliko področij. Organiziran je v duhu idej vseživljenjskega učenja in prostovoljstva. Ideje vseživljenjskega učenja podpira z oblikovanjem neformalnega izobraževanja in s ciljno skupino, kateri je program namenjen (skupina je na področju izobraževanja v primerjavi s preostalimi pogosto prezrta). Na potrebo po izobraževanju starejših odraslih opozarjajo tudi strokovnjaki, ki ugotavljajo pojav njihove odrinjenosti iz družbe, do katerega pride z upokojitvijo. Program sledi tudi ideji prostovoljstva, saj se uvajanje izteče v prostovoljno delo. Prostovoljstvo je pri nas zakonsko urejeno, vendar ga večina ljudi še vedno slabše priznava zaradi odsotnosti plačila ter na podlagi stereotipov o nestrokovnosti oziroma neizkušenosti prostovoljcev.

Program Kulturni mediator tako poskrbi, da starejše odrasle poveže z družbo, saj jim ne omogoča le izobraževanja na nekem področju, temveč posamezniki aktivno sodelujejo pri njegovem nastajanju. Starejši odrasli postanejo tako posredniki kulture, ki s svojim delom povezujejo različne generacije in tudi različne ravni pristopov pri interpretaciji kulture (profesionalnost v primerjavi z amaterstvom).

# EMPIRIČNI DEL

## 5 OPIS RAZISKOVALNEGA PROBLEMA IN NAMENA RAZISKAVE

Izobraževalni program kulturni mediator se je v Sloveniji začel razvijati leta 2006 na pobudo zgodovinarke dr. Maje Žvanut, zaposlene kot muzejske svetnice v Narodnem muzeju Slovenije, z zamisljivo, da bi v muzeju namesto študentov pri razstavah pomagali starejši odrasli.

Izraz mediator v kulturi so uporabili, ker so se želeli ogniti stereotipom o starejših. Ljudje namreč gledajo na starejše odrasle kot na nedejavne, betežne posameznike, kar kažejo ugotovitve nekaterih diplomskih nalog (prim. Knežević 2007, str. 71–93; prim. tudi Škrbec 2003, str. 66–68) in drugih raziskav, kot sta slovenska raziskava o predstavah odraslih glede starosti in starejših oseb (Zupančič idr. 2011, str. 24–39) ter ugotovitve svetovne zdravstvene organizacije (Pentek 1999, str. 1–4). Z izrazom so prav tako želeli preseči idejo, da kulturno dediščino lahko interpretiramo le z znanstvene strani, zato so starejše odrasle poimenovali kot nosilce kulturne dediščine. Kulturni mediatorji s svojim delom presegajo stereotipe o prostovoljnem delu kot neprofesionalni obliki dela, za katero se ni treba temeljiteje izobraževati in temelji le na dobroti.

Kulturni mediator po opisu pobudnikov programa opravlja več vlog. Načrtuje programe in vodenje po kulturni ustanovi, opravlja tudi vlogo vodiča, predavatelja, animatorja. Njegovo delo zajema tudi področje administracije, organizacije kulturnih in izobraževalnih programov ter restavratorstva in konservatorstva. Prostovoljni kulturni mediator v Sloveniji naj bi spoznal bistvo muzeja, da bi lahko razširjal informacije o kulturni dediščini.

Na temo prostovoljstva v muzejih so bile opravljene raziskave. Te so bile vezane na: pripravljenost na prostovoljno delo (starejših) v muzejih po mnenju zaposlenih v muzeju (Bračun Sova idr. 2009, str. 86–96), izkušnjah, motivih, področjih dela prostovoljnega dela pri starejših, ki obiskujejo Univerzo za tretje življenjsko obdobje

(Furlan in Bračun Sova 2009, str. 101–117) ter organizacijo prostovoljnega dela v muzejih (Bračun Sova in Furlan 2011, str. 68–75).

S svojo raziskavo sem se osredotočila na **analizo programa uvajanja kulturnih mediatorjev v muzeje z zornega kota izobraževanja**. Kot primer bom obravnavala izobraževanje kulturnih mediatorjev v izbranem muzeju.

V teoretičnem delu sem raziskala značilnosti, kako sta se poti dveh ustanov, Univerze za tretje življenjsko obdobje in Narodnega muzeja, križali in v obliki prostovoljnega dela razvili program kulturnega mediatorja. Prav tako sem analizirala, kako je oblikovano izobraževanje in usposabljanje za kulturne mediatorje in kaj je za njihovo delo značilno.

V empiričnem delu bom s študijo primera ugotavljala vzporednice med izobraževalnim programom za kulturnega mediatorja in neformalnim izobraževanjem ter potek programa za kulturne mediatorje v Slovenskem etnografskem muzeju.

Zastavila sem si raziskovalne cilje.

Ugotoviti želim:

- kakšna so bila pričakovanja kulturnih mediatorjev in mentorja v zvezi z izobraževanjem za prostovoljno delo in mentoriranim usposabljanjem za prostovoljno delo;
- kako so doživljali izobraževanje kulturni mediatorji, mentorji in zaposleni v muzeju (uvodni seminar in usposabljanje pod vodstvom mentorja);
- kakšna so bila pričakovanja udeležencev (bodočih kulturnih mediatorjev in mentorjev), povezana z delom, ki ga bodo kot kulturni mediatorji opravljali;
- kako so zamisel o prostovoljnih kulturnih mediatorjih sprejeli zaposleni v muzeju;
- ali je v muzeju po mnenju kulturnih mediatorjev, mentorjev in zaposlenih potreba po novih kulturnih mediatorjih.



## 6 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Raziskovalne cilje sem razčlenila na posamezna raziskovalna vprašanja po vsebinskih sklopih:

1. Kaj je mentorje in kulturne mediatorje vodilo v program Izobraževanje za kulturne mediatorje in kakšni so bili razlogi zaposlenih v Slovenskem etnografskem muzeju, da se v program niso vključili?
  - Kaj je pritegnilo k sodelovanju bodoče kulturne mediatorje pri programu?
  - Kaj je pritegnilo k sodelovanju bodoče mentorje pri programu?
  - Zakaj se zaposleni niso odločili za mentorstvo kulturnim mediatorjem?
  - Kakšna so bila pričakovanja glede izobraževanja pri kulturnih mediatorjih in mentorjih?
  
2. Kako so doživljali izobraževanje in kako vrednotijo proces izobraževanja (uvodni seminar in usposabljanje pod vodstvom mentorja) kulturnih mediatorjev?
  - Kako so proces doživljali kulturni mediatorji?
  - Kako so proces doživljali mentorji?
  - Kako so proces doživljali zaposleni v muzeju?
  
3. Kakšna so bila pričakovanja glede dela kulturnih mediatorjev?
  - Kakšno delo so želeli opravljati kulturni mediatorji?
  - Kakšno delo naj bi po mnenju mentorjev opravljali kulturni mediatorji?
  
4. Kako so zaposleni v muzeju sprejeli (nove) prostovoljske sodelavce?
  - Kako so se kulturni mediatorji počutili sprejeti od zaposlenih?
  - Kako so po mnenju mentorjev zaposleni sprejeli nove prostovoljske sodelavce?
  - Kako so po mnenju zaposlenih v muzeju zaposleni sprejeli nove prostovoljske sodelavce?

5. Ali so potrebe po dodatni pomoči kulturnih mediatorjev?

- Ali kulturni mediatorji menijo, da muzej potrebuje dodatne, nove kulturne mediatorje?
- Ali mentorji menijo, da muzej potrebuje dodatne, nove kulturne mediatorje?
- Ali zaposleni v muzeju menijo, da muzej potrebuje dodatne, nove kulturne mediatorje?

## **7 METODOLOGIJA**

### **7.1 OSNOVNA RAZISKOVALNA METODA**

V raziskavi sem uporabila kvalitativno metodologijo. Zanja sem se odločila, ker omogoča vsebinsko bogate opise in podroben vpogled v raziskovani fenomen. Kot piše Vogrinc (2008, str. 45–49), dobimo podatke v naravnih situacijah in v neposrednem stiku z ljudmi. Kvalitativna raziskava mi je omogočala celostno in poglobljeno spoznavanje pojava uvajanja prostovoljnih kulturnih mediatorjev in izobraževanja prostovoljnih kulturnih mediatorjev v izbranem muzeju.

Vrsta raziskave je študija primera programa za izobraževanje kulturnih mediatorjev, ki je bil podrobneje opisan v teoretičnem delu naloge. Za študijo primera sem se odločila, ker omogoča celovit opis in predstavitev posameznega primera (Mesec 1998, str. 43). O primeru zberem podatke, ki jih potrebujem, jih organiziram, analiziram in napišem poročilo, kjer primer predstavim (Sagadin 2004, str. 89). S študijo primera sem želela raziskati, kakšna so imeli pričakovanja kulturni mediatorji in mentorji ter kako so zaposleni sprejeli kulturne mediatorje v Slovenskem etnografskem muzeju, kar naj bi prispevalo k osvetlitvi uresničevanja izobraževalnega programa.

### **7.2 ZBIRANJE PODATKOV IN PREUČEVANE ENOTE TER POSTOPEK OBDELAVE GRADIVA**

Za zbiranje podatkov sem uporabila polstrukturirane intervjuje. Pri polstrukturiranem intervjuju sem vnaprej pripravila seznam vprašanj, ki sem jih na intervjuju uporabila kot oporne točke. Pri pripravi in vodenju intervjujev sem se opirala na teoretična izhodišča (Flick 2009 str. 149–176; Muršič 2011, str. 98; Vogrinc 2008, str. 109, 113–118). S polstrukturiranimi intervjuji sem pridobila informacije od treh skupin udeleženi:

- prostovoljnih kulturnih mediatorjev (kot »učencev«),
- mentorjev kulturnih mediatorjev (kot »učiteljev«),

- drugih zaposlenih v muzeju (kot sodelavcev, ki so pomembni v kontekstu pojava).

Enote raziskovanja so torej sogovorniki – intervjuvanci, s katerimi sem ugotavljala značilnosti programa za izobraževanje kulturnih mediatorjev v Slovenskem etnografskem muzeju. Sogovorniki (intervjuvanci) so bili:

- prostovoljni kulturni mediatorji (3),
- mentorji (3),
- drugi zaposleni v muzeju (3).

Študijo primera sem izvedla v Slovenskem etnografskem muzeju namerno, in sicer zaradi uspešnega izvajanja programa kulturni mediatorji. V začetni fazi sem se sestala s koordinatorico kulturnih mediatorjev in ji predstavila namen raziskave. Intervjuvance mi je predlagala ona. Vnaprej sem jim poslala vabilo k sodelovanju, v katerem sem razložila, kje bodo podatki uporabljeni in jim zagotovila anonimnost.

Med intervjuvanci sta bili dve osebi moškega in sedem oseb ženskega spola, vsi so imeli terciarno izobrazbo. Zaradi zagotovitve anonimnosti ne bom navajala podrobnih podatkov. Vsi prepisi intervjujev in podatki o sogovornikih (intervjuvancih) so dostopni pri avtorici.

Intervjuje sem opravila v začetku marca 2012. Intervjuje sem z odobritvijo intervjuvancev posnela na diktafon, potem pa jih prepisala v transkripcije.

Podatke sem obdelala po postopkih kodiranja, ki jih navaja Mesec (1998, str. 103) v naslednjih stopnjah: ureditev gradiva, določitev enot kodiranja, odprto kodiranje, izbor relevantnih pojmov in tvorba kategorij, formuliranje teorije.

Gradivo (prepise intervjujev) sem uredila v kodirne enote in določila kode (odprto kodiranje) (glej prilogo Č) ter na podlagi teh oblikovala kategorije. Te niso nastale le induktivno, glede na odprto kodiranje, temveč so bile zastavljene že z raziskovalnimi vprašanji, ki so me usmerjala.

Enota je bil posamezen intervju, tako sem najprej za vsak intervju posebej oblikovala kode, nato pa oblikovala in opisala še skupne kategorije. V naslednjem koraku sem združila podatke po posameznih skupinah ter naredila primerjavo med tremi skupinami

intervjuvancev. Temu je sledilo oblikovanje t. i. utemeljene teorije (*grounded theory*). Utemeljena teorija je izpeljana iz podatkov, ki so sistematično zbrani in analizirani v raziskovalnem procesu. Zanja je značilno, da so ti procesi (zbiranje podatkov, analiza in oblikovanje teorije) v stalnih medsebojnih povezavah, saj, kot piše Neuman (Neuman 1994 v Vogrinc 2008, str 67), zaradi vzporednega poteka zbiranja podatkov in njihove analize omogočajo medsebojni vpliv. Ta proces tako omogoča večjo prožnost raziskovalnega procesa in nastanek teorije, ki naj bi bila bolj skladna z empirično realnostjo. Ker pa je utemeljena teorija vedno vezana na kontekst, otežuje posploševanje (Vogrinc 2008, str. 66–67).

## 8 ANALIZA GRADIVA

Intervjuvala sem devet oseb znotraj Slovenskega etnografskega muzeja, in sicer tri kulturne mediatorje<sup>4</sup> (v analizi podatkov K1, K2, K3), tri mentorje kulturnim mediatorjem (M1, M2, M3) in tri zaposlene v muzeju (Z1, Z2, Z3).

Vsak intervju je bil posebej kodiran, nato pa sem glede na kategorije združila podatke v tri skupine: kulturni mediatorji, mentorji, zaposleni. V naslednjem delu so predstavljeni združeni podatki, pri čemer so razvidne kode v skupni kategoriji.

### 8.1 INTERVJUJI S KULTURNIMI MEDIATORJI

Tabela 2: Kodiranje intervjujev s kulturnimi mediatorji

	KODIRNE ENOTE	KODE	KATEGORIJE
1.	<b>K1:</b> »Zdej čas je treba nekaj zapolnit, na srečo lohka še hodim, sem relativno pri sebi še, čeprav bom šel letos že proti 80, ampak enkrat do dvakrat na teden po 2–3 ure, to je idealno.«	<b>K1:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zapolnitev prostega časa</li> <li>• ustrezen čas in delo v muzeju (dvakrat na teden po 2–3 ure)</li> <li>• dobro počutje in občutek sposobnosti za takšno delo</li> </ul>	Razlogi za vključitev v program
	<b>K2:</b> »[...]zato ker je to neko področje, ki je čisto izven tega, kar sem jaz celo življenje počela. Moja profesija so finance, delala sem v službi na financah [...]. Tukej se je pojavila priložnost, da iz tega področja, v katerem sem delovala skoraj celo življenje, grem v eno področje, ki ga poznam s televizije, radia, ki ga poznam, ko grem na potovanje po svetu in nas peljejo v muzeje. In sem rekla sama sebi, zdej imaš priložnost, da spoznaš поблиže prvič muzeje, drugič kulturno dediščino te naše priljubljene dežele, kajti v slovenske muzeje praktično nisem hodila.«	<b>K2:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• možnost spoznavanja popolnoma novega, doslej nepoznanega področja</li> <li>• priložnost za spoznavanje muzejev, kulturne dediščine Slovenije</li> </ul>	
	<b>K3:</b> »Zaradi tega, jaz sem takrat bila še recmo relativno mlada. Ko sm se upokojila, sem bila stara 58 let. Nekak sem se čutila še dovolj sposobno, še kaj, še kakšna znanja počrpat, tudi kaj dat. Tako da bi mi gotovo bilo samo poslušanje tam v okviru tretje univerze, pa uživam, maksimalno uživam tam, ampak bi mi bilo tisto enostavno premalo. Nekak se mi je zdelo, da moram še nekaj narediti.« »[...] če jaz se kaj naučim, če kaj znam potem lahko to tudi predam, to sposobnost imam no«	<b>K3:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• občutek sposobnosti (ob upokojitvi) za pridobivanje novih vrst znanja</li> <li>• želja po novih vrstah znanja</li> <li>• občutek, da je poslušanje na Univerzi za tretje življenjsko</li> </ul>	

<sup>4</sup> V tabelah s kodiranimi intervjuji uporabljam pogosto namesto izraza kulturni mediatorji krajšavo k. m.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• obdobje premalo</li> <li>• sposobnost posredovanja znanja</li> </ul>	
2.	<p><b>K1:</b> »Ne, ne nič. Zato, ker je bilo popolnoma prosto, ane, sem naredil eno kratko bilanco svojga prostega časa in to je to.«</p>	<p><b>K1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brez pričakovanj</li> </ul>	Pričakovanja glede seminarja
	<p><b>K2:</b> »Praktično nobenih pričakovanj. Jaz, ko sem se odločila za to, pričakovanj ni bilo. Nisem sploh vedla, v kaj se spuščam. Nisem si predstavljala, kaj bi kot mediator pravzaprav počela. Mediatorstvo – neko posredovanje. To besedico sama že rečem, zdej posredovati v nekih sporih ne moreš, ker to je muzej. Se pravi, sem si predstavljala posredovanje kulture.«</p> <p>»Niti kaj je prostovoljstvo v muzeju. Jst sm vedla, kaj je prostovoljstvo v zdravstvu.«</p> <p>»Absolutno presenetit in sproti dojemati in razmišljati. Takrat, ko so se stvari dogajale, ko so nam to predstavljali, nas spraševali, šele takrat so se meni odpirale v glavi razne opcije in ta širina tega pravzaprav.«</p> <p>»Skrbelo je mene in moje kolege nekaj družga, kako bodo to sprejeli ljudje, ki tukaj delajo [...]. Skrbelo, da ne bi kdo v muzeju mislil, da smo mi neka konkurenca, mi pridemo, smo prosti, delamo in nekemu nekako konkuriramo al pa celo nasprotujemo, torej da se ne dopolnjujemo.«</p>	<p><b>K2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brez pričakovanj</li> <li>• brez predstav o takšnem delu</li> <li>• strah pred nesprejetostjo pri zaposlenih v muzeju</li> </ul>	
	<p><b>K3:</b> »[...] če sem čisto odkrita, si nisem čisto dobro predstavljala, vedla sem, da nekaj bom lahko v muzeju počela, to sem vedla. Zdej ni mi blo pa točno jasno, kakšna so njihova pričakovanja. Če sem čisto odkrita, me ni nič razočaralo, zaradi tega, ker sem vedla, da tudi oni ne vedo, kaj bi od nas lahko dobili, ker vem, tut od začetka je bilo zelo nelagodno.«</p> <p>»[...] in tut jst sama nisem vedla pravzaprav, kaj lahko pričakujem, za kaj me bodo porabli, še več, to, da nas je ostalo toliko, kolikor nas je ostalo, dokazuje, da so nekateri imeli prevelika ali čisto drugačna pričakovanja. Tudi jaz vsaj za dve kolegici vem, da sta imeli absolutna prevelika pričakovanja, da sta prišli v muzej zato, da bosta kaj jst vem kar nekaj delali.«</p> <p>»Se spomnim, ko sva se tako včasih s kulturno mediatorko pogovarjali, sem rekla, treba jim je dat čas, oni morjo nas spoznat, kaj nam lahko pravzaprav zaupajo.«</p> <p>»Samo ne smeš met pa nerealnih pričakovanj. Mislim, da je to osnovno.«</p>	<p><b>K3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brez jasnih predstav o delu</li> <li>• brez velikih pričakovanj</li> <li>• zavedanje o nesmiselnosti prevelikih in nerealnih pričakovanj</li> <li>• potreben čas za medsebojno spoznavanje med zaposlenimi in k. m.</li> </ul>	
3.	<p><b>K1:</b> » Je blo zanimiv, zelo zanimiv. Takrt sem slišal, da je financirala ena Norveška fundacija. Tko, da je to zanimivo in spodbudno.«</p> <p>»Ja, ni blo nobenih problemov, ne bi dodajal, ne bi spuščal. Ta tretja univerza, ki je to sprožila, je napravila eno dobro delo, ne sam</p>	<p><b>K1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mnenje o seminarju: zelo zanimivo in spodbudno</li> <li>• nove informacije</li> </ul>	Doživljanje in vrednotenje seminarja in usposabljanja

	<p>dobro delo, dovolj informativno, tko da vsaj za mene ni blo nobenih problemov.«      »Mislim, usposabljanja je blo praktično uro, dve [...] je pa tut od človeka odvisno, če pozna osnove računalništva, če sem v delovni dobi imel urejene zadeve v svoji pisarni, mislim, je to zelo hitro lahko. Je pa odvisno od tega, kaj kdo prevzame. Nekatera usposabljanja trajajo dlje, ane. Sigurno tisto k morjo vodit po muzeju. Tam more le spoznat, kako že pravjo: You got to know your product.«</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomembnost poznavanja računalništva pri uvajanju</li> <li>• dober seminar</li> <li>• hitro usposabljanje</li> <li>• dobra ideja o prostovoljnem delu k.m.</li> </ul>	
	<p><b>K2:</b> »Ja, absolutno so nam to lepo prikazali, skrbelo je mene in moje kolege nekaj družga, kako bodo to sprejeli ljudje, ki tukaj delajo.«      »Ne bi mogla rečt, da bi jst kaj tut v zvezi s tem konkretnim pripravljajem na naše delo spremenila, mislim, da so kustosi nardili vse, kar so imeli v planu, kar je bilo za nas tudi pomembno.«      »Sicer pa pravzaprav tudi v muzeju sami ljudje, zaposleni, niso vedli, kaj lahko pravzaprav tudi oni pričakujejo od nas. To je bilo obojestransko. Malček s primesjo nezaupanja na začetku. Tipanje je bilo neko, tipali smo, kaj lahko mi doprinesemo, kako bodo drugi na nas gledali in kaj oni nam lahko dajo.«      »[...] izobraževalni del, ki so ga v muzeju opravli za nas in se potrudli, je bil brezhiben, lahko rečem s polno mero. Torej so se lotili s prave smeri in nas pripravili za delo.«      »Potekalo je tako, da sem dobila vso potrebno gradivo, da sem zadevo študirala predhodno, seveda spoznala muzej, tko kot na teh izobraževanjih, kaj je ta muzej, kakšne so naše obveznosti, kako je treba to dediščino čuvat, jo pazit, skrbet zanjo, kako je treba pač delovat v interesu muzeja, na neko splošno znanje o tem [...]. No in seveda, potem je bila zadeva na meni, da sem z gradivom, literaturo, ki sem jo tukaj dobila, se začela soočat, jo študirat, šla na razstavo, prebiralala, šla na internet, gledala podatke, da bi čim več informacij osvojila v zvezi s temi stalnimi razstavami [...] udeležila sem se tudi uradnih vodstev, ki so jih kustosi imeli, da sem lahko slišala njihovo pripovedovanje, razlago, da sem sama recimo tudi strokovno se zbližala s tem, kar oni počnejo, pa seveda neko noto drugo dala v to.«</p>	<p><b>K2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dobra predstavitev muzeja</li> <li>• kustosi naredili vse, kar je bilo v planu, kar je bilo za k.m. pomembno</li> <li>• zavedanje o pomembnosti medsebojnega spoznavanja med zaposlenimi in k. m.</li> <li>• prisotnost občutka nezaupanja na začetku med k. m. in zaposlenimi v muzeju</li> <li>• pridobili gradiva na uvajanju</li> <li>• pridobili potrebne informacije in znanje</li> <li>• zavedanje o pomembnosti samostojnega študija</li> <li>• udeležba na uradnih vodenjih po muzeju</li> </ul>	



	<p><b>K3:</b> »Sam seminar ne more nikogar dobro pripraviti na delo. Tist je bil pač en vpogled v to, s čim se pravzaprav muzej kot tak konkretno ukvarja. S čim sicer muzej in s čim konkretno etnografski. In to je seveda nujno potrebno, ne more se pa nobeno usposabljanje, še zlasti ne tako kratko, pripraviti za samo delo. Tako da, je bil pa koristen za to, da si v okviru možnosti, ki jih muzej daje, našel nekaj, kjer se ti vidiš. To pa seveda, to pa je seminar dal oziroma to usposabljanje.«</p> <p>»[...] če sem čist odkrita, me ni nič razočaralo, zaradi tega, ker sem vedla, da tudi oni ne vedo, kaj bi od nas lahko dobili, ker vem, tud od začetka je bilo zelo nelagodno.«</p> <p>»[...] ko smo mi prišli, izbrali svoja področja, je v bistvu z delom potekalo usposabljanje. Če sem jaz sodelovala recimo pri mentorici z otroki na delavnicah in tako naprej, je seveda istočasno tudi mene usposabljal, da sem lažje potem z otroki delala.«</p>	<p><b>K3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zavedanje, da seminar ne pripravi na delo</li> <li>• seminar omogoča vpogled, s čim se etnografski muzej in muzej na splošno ukvarja</li> <li>• seminar je koristen za izbor lastnega področja dela</li> <li>• občutek nelagodja na seminarju zaradi zadržanosti zaposlenih</li> <li>• občutek nevednosti, kaj pričakovati</li> <li>• usposabljanje ob delu, razen pri vodstvu</li> </ul>	
4.	<p><b>K1:</b> »[...] nobenih, zato, ker sem vedel, da dokumentacija, no ne nobenih, vedel sem, da bom imel opravka z dokumenti, ane. Točno kaj, sem pa v tisti uri, dveh izvedel, ko so me uvajal, da bo treba zadevo, bi rekel nekak ohrant za bodoče rodove.«</p> <p>»Ampak to je pač, se zelo hitro navadiš tega, sam dost morš bit po naravi natančen, zoprn, skratka, pedanten, picajzlast.«</p> <p>»Pol smo mel seminar, so nam mal razložil. Tam v bistvu so pa že interese zbiral, kdo, kam. Jst sem si zbral <b>to delo</b>. Mislim, da je to vezan tut mal na človekov karakter, en je bolj ekstrovertiran en bolj intro [...]«</p> <p>»[...] tko da sva se odločila, ko sva se pogovarjala o izbiri, da bo on tm delal, jst pa pač v dokumentaciji.«</p> <p>»Ja, ampak to pa ima že en prijatu. To je to kar sm že govoru, to je ta fotografska, beleženje s fotoaparatom, pač trenutno zdele se beležijo portali v ljubljanskem mestnem jedru, starem mestnem jedru, portali vrat, ker ena od kustosinj, sem slišal, da piše eno knjigo.«</p> <p>» Je pa tko ane, kar se tega dela tiče, zdej sliši se zanimivo. Kulturni mediator, drugač pa kar se mene tiče, vem, da je to delo, bi rekel duhamorno, če bi ga moral počet 8 ur na dan [...] to in to je, bi rekel en tak dolgočasen del za nekoga, ki mora to delat vsak dan. Za nas, k pa delamo dvakrat na teden, je pa prvič to lažje, mnogo, mnogo lažje, je pa po svoje tud zanimiv, ker gledam zadeve, stare recimo iz tridesetih let prejšnjega stoletja.«</p>	<p><b>K1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brez pričakovanj</li> <li>• izbor področja dela po seminarju</li> <li>• izbor področja dela, povezan s karakterjem k. m. (introvertiran, ekstrovertiran)</li> <li>• izbor področja dela: skupna odločitev med prijateljema</li> <li>• delo dvakrat na teden po dve do tri ure na dan</li> <li>• delo kot hobi</li> <li>• želja po delu v produkciji</li> </ul>	Pričakovanja glede dela

<p><b>K2:</b> »Praktično nobenih pričakovanj. Jaz, ko sem se odločila za to, pričakovanj ni bilo. Nisem sploh vedla, v kaj se spuščam. Nisem si predstavljala, kaj bi kot mediator pravzaprav počela. Mediatorstvo – neko posredovanje. To besedico sama že rečem, zdej posredovati v nekih sporih ne moreš, ker to je muzej. Se pravi, sem si predstavljala posredovanje kulture.«</p> <p>»Absolutno presenetit in sproti dojemati in razmišljati takrat, ko so se stvari dogajale, ko so nam to predstavljali, nas spraševali, šele takrat so se meni odpirale v glavi razne opcije in ta širina tega pravzaprav.«</p> <p>»Tukaj že skozi poteka izobraževanje, lahko rečem, in spoznavanja, seveda, ker je v izobraževanje sodilo tudi spoznavanje muzeja. Takrat se mi je skozi spoznavanje oblikovala želja, da je to področje, kjer jst sebe vidim kot prostovoljko, kjer se vidim kot nekoga, ki bo uspešno lahko tu deloval, ki bo imel neke rezultate, pa ki bo to področje, kjer bom lahko zadovoljila svoje želje in svoj interes, pa tudi druge.«</p> <p>»da glede na to kaj je nekemu blizu, nekdo želi brati je v knjižnici, jst rada govorim, rada nastopam, rada vodim, jst sm se bolj želela na tem področju delati, nekdo je želel v filmu, film etnografski spoznat, ker je ljubitelj filma, doma sam posname film in tko.«</p> <p>»Jst sm se predvsem ogrela, zato da bi obvladala razstave, da bi jih naštudirala in da bi potem obiskovalce vodila po teh razstavah, takrat, kadar bi kustosi al pa študentje, ki tudi tukaj sodelujejo, bili preobremenjeni.«</p> <p>»Jst sem vseeno prostovoljka, ljubiteljica, ko jst popeljem skupino, recimo upokojencev, jst to pripovedujem drugače, kot če pelje študentka. Nisem tako izobražena v tem pogledu, ne študiram etnografije, vendar pa obožujem vse to, kar pokažemo, zato sem lahko iz tega vidika z vsem žarom povedala stvari, ki so meni pomembne al pa perfektno, krasne in jih prenesem na tistega, ki je prišel to poslušati. Tko da neko svojo lastno noto sem vpeljala jst in tudi moji kolegi, ki to počnejo. To noto nekega ljubiteljstva, nekega gorečega, neke strasti, ki jo v to daš, za razliko od tistih, ki so strokovno seveda brezhibni, pa pač to počnejo, ker morajo, ker je to pač služba, ker je to posel, ker je to pač njihovo delo.«</p> <p>»V muzej pridem, konkretno jaz osebno, enkrat na teden, to je ob četrkih, delam štiri ure, sem tukaj, če je ta potreba, če ne tudi manj. Kadar pa snemamo film pa spet 2–3 ure. Če se dogovorimo za intervju, se posebej dogovorimo za termin, včasih je tut ob nedeljah, ko je vstop prost, zadnjo nedeljo.«</p> <p>»Knjižnica je bila za mene zelo zanimiva, zanimal bi me tudi ta film, to področje</p>	<p><b>K2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brez začetnih predstav glede česar koli, vezanega na to delo</li> <li>• sklepanje o pomenu glede na besedno zvezo kulturno mediatorstvo, posredovanje kulture</li> <li>• brez predstave o vrsti dela k. m., prostovoljka v muzeju</li> <li>• nepoznavanje področja prostovoljstva v kulturi</li> <li>• izbor vrste dela po predstavitvi, po spoznavanju muzeja</li> <li>• izbor vrste dela glede na bližino teme</li> <li>• zanimanje za razstave –vodenje</li> <li>• pomoč muzeju ob preobremenjenosti kustosov in študentov</li> <li>• občutek dajanja lastne iniciative v vodstvo</li> <li>• ljubiteljstvo, gorečnost pri delu</li> <li>• delo enkrat na teden po štiri ure, za snemanje še dodatni dve ali tri ure</li> <li>• zanimanje za delo v knjižnici in pri etnografskem filmu</li> </ul>	
--	---	--

	<p>etnografskega filma. Zdej, ko sem spoznala, ko snemamo te filme, mislim, da bi tudi tukaj lahko takoj na začetku to izbrala.«</p>		
	<p><b>K3:</b> »[...] je bil pač en vpogled v to, s čim se pravzaprav muzej kot tak konkretno ukvarja. S čim sicer muzej in s čim konkretno etnografski. In to je seveda nujno potrebno, ne more se pa nobeno usposabljanje, še zlasti ne tako kratko, pripraviti za samo delo. Tako da je bil pa koristen za to, da si v okviru možnosti, ki jih muzej daje, našel nekaj, kjer se ti vidiš. To pa seveda, to pa je seminar dal, oziroma to usposabljanje.« »Tako da dvakrat na teden predvsem tako da v restavratorski delavnici sem po navadi ene štiri ure, tukaj pa kakšne dve, pa še kako zraven, ko pridem al pa sva z mentorico kaj delali.« »Ja zelo fleksibilno in zato mi je všeč, ane. Ker ni kar neki, kar eno delo, enolično, ampak je vedno nekaj novega. Saj tudi sama narava dela te sili, da se vedno v kaj novega še spustiš, pa malo podučiš.« »Ne vem, pravzaprav ne vem, eno in drugo, pravzaprav težko bi se odločila. Meni na kožo pisano je sigurno vodenje, to mi je sigurno pisano na kožo, ker saj pravim, te sposobnosti imam, da lahko prenesem znanje in to rada delam.« »Restavriranje pa je meni nekaj popolnoma novega, jaz si sploh nisem predstavljala, ali sploh imam kako spretnost ročno, ker sem bila prepričana, da jih sploh nimam, ker mi ne ležijo ravno ročna dela, da bi rekli, da bi uživala v kakem vezenju ... Ne bi pustila, tudi tistega ne bi pustila. Ne bi samo tega delala rada.« »[...] nekako kot ravnovesje, dve tako različni stvari in se mi zdi fajn.«</p>	<p><b>K3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brez predstav glede vrste dela</li> <li>• seminar omogočal uvid glede vrste dela</li> <li>• želja po delu v pedagoškem in restavratorskem delu</li> <li>• raznoliko delo</li> <li>• dela dvakrat na teden po dve do štiri ure</li> <li>• delo kot ravnovesje</li> </ul>	
<p>5.</p>	<p><b>K1:</b> »[...] tko je jst sm tukej zaprt v dokumentaciji [...]. In nism imel kontakta, sam kolikor smo se na hodniku srečavala.« »Zdej kakšnih posebnih stikov nism jst niti posebno iskal, zato ker nismo, po strokovni plati, nismo sorodni, a je tko. To so ljudje, k se celo življenje ukvarjajo s tem delom, jst sm bil v drugem. V začetku sm mel občutek, da so nas pogledal mal, kako bi reku, da kaj jst vem, da zadev ne bomo obvladal, da prihajamo sem, da pač zabijemo čas. Ampak nas je blo tut več, pol so pa kr odpadl, pol smo pa ostal trije al pa štirje, mislim, da so nas zdej kr že sprejel kot del enih takih zunanjih sodelavcev.« »Zdej šli smo dvakrat na izlet, so bli prijazni in so nas povabil, mentorica, mentorji so nas povabil lansko leto v Celje, letos smo bli na Krasu in morm rečt, da je bil ta kontakt korekten.«</p>	<p><b>K1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brez kontakta z zaposlenimi v muzeju, zaradi narave dela</li> <li>• stikov ne išče zaradi nesorodnosti po strokovni plati</li> <li>• začetni občutek s strani zaposlenih: neobvladljivost dela v muzeju</li> <li>• občutki v sedanjosti: kot zunanji sodelavci</li> <li>• korekten odnos</li> </ul>	<p>Stiki in sprejemanje kulturnih mediatorjev od zaposlenih</p>

<p><b>K2:</b> »[...] tukaj smo morda začutili, vsaj jst osebno, razen, ko smo se pogovarjali, da se kustosi bojijo, da časa nimajo, da jim bo to ukvarjanje z nami odveč, ker če smo pa že začeli neki delat, se bo pa treba tut ukvarjat. Treba nam je bilo pripraviti neko stvar, da smo jo lahko mi potem nardili. Treba se nam je bilo nekak posvetit, oni so tukaj vsi zelo zaposleni v muzeju. Se pravi, ta občutek sem pa jst osebno mela. Da, mogoče je bil to moj občutek, ne njihov. Jst sem ves čas imela eno bojazen, da bodo rekli: 'Joj kaj morm še to jst nardit, da bom še njej pripravila al pa pripravo, še tam mam dodatno delo.'«</p> <p>»Ampak ta bojazen, ki je zrasla pravzaprav na zelniku nas, se je razblinila v kratkem času, ker so tudi hitro ugotovili, da smo jim lahko v veliko pomoč. Da pa lahko nekaj odtehtamo tut tist čas, ki ga za nas porabijo, sem jst imela občutek, da so ugotovili, da koristi tudi njim.«</p> <p>»Absolutno, v muzeju, bi rekla, tukaj jim enostavno čestitam. Nas mediatorje enkrat na leto povabijo na novoletno srečanje. Gremo na izlete, smo povabljeni, dobrodošli, zelo zaželjeni. Praktično smo vedno zaželjeni, je zaželjena naša prisotnost. Kar koli se tukaj pri njih dogaja. Absolutno se počutimo sprejete in zelo, zelo bi rekla opažene in zaželene.«</p>	<p><b>K2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• občutek primanjkanja časa pri kustosih</li> <li>• stiki z vsemi zaposlenimi</li> <li>• vabila na novoletna srečanja, izlete, dogodke, večerne prireditve, odprtja, praznovanja</li> <li>• zaželeni na družabnih dogodkih</li> <li>• občutki v sedanjosti: sprejetosti, zaželenosti</li> </ul>	
<p><b>K3:</b> »Ja jaz sama bi bla krivična, če bi rekla, da sem pri komu konkretno opazila, da smo moteči, sem pa prepričana, da niso vsi enako ploskali tej ideji. Da se je marsikdo spraševal, kaj bodo ti ljudje tukaj počeli, kaj smo si zdej nakopali na glavo, zdej se bo pa nekdo moral ukvarjat še z njimi. Prov gotovo, kadar se uvaja neka nova stvar, nikol ni sprejeta samo z odobravanjem, ampak bi bila pa krivična, če bi rekla, da sem to na svoji koži konkretno občutila. Gotovo pa je blo.«</p> <p>»Nepoznavanje. Sploh nepoznavanje tega, bom rekla kulturnega mediatorstva al pa prostovoljstva v muzeju, ker si ljudje tega ne predstavljajo, kar je seveda po svoje razumljivo. Ti ljudje so študirali etnologijo, so tukaj zaposleni za določena področja, tem področjem se posvečajo, eni že dlje časa, eni manj časa, in so prepričani, da pač je treba zato imet neko afiniteto in neka znanja in tako naprej, česar mi seveda nimamo. Mi mam željo mam afiniteto do tega področja, imamo željo do dela, seveda nismo pa po poklicu etnologi. In zagotovo so se spraševali, kaj bodo pa ti ljudje počeli, zdaj se bom pa moral jaz še z njimi ukvarjat. Mislim, da to je v glavnem glaven problem, zaviralec, rečmo.«</p> <p>»[...] pravzaprav je zelo dobro sprejeto, ljudje ki delamo kot prostovoljci v muzejih smo... v bistvu nisem slišala ene slabe, da bi rekla, da je kdo zašel tja po pomoti. Ker tisti, ki niso videli svojega mesta, so takoj tako odpadli, zdej pa to</p>	<p><b>K3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• občutek v začetku: nelagodje, zadržanost zaposlenih</li> <li>• potreben čas za spoznavanje</li> <li>• prepričanje o ravnodušnosti zaposlenih nad idejo</li> <li>• razlog za ravnodušnost: nesprejemanje novih stvari</li> <li>• razlog za ravnodušnost: nepoznavanje prostovoljstva v muzeju</li> <li>• razlog za ravnodušnost: prepričanje zaposlenih – potreba po znanju, študiju za delo v muzeju</li> <li>• dobro sprejet program s strani k. m. in muzejev</li> <li>• mnenje: zaposleni</li> </ul>	

	<p>traja tri leta, Narodni muzej jih je imel že prej, pa arhitekturni tudi, tako da tisti, ki pač tukaj ne najdejo svojega mesta, so zagotovo že odšli.«</p> <p>»Mislim, da je to blo kar dobro sprejeto tako s strani nas, ki smo se vključili, kakor tudi muzejev, ker so potem ugotovili, da pravzaprav nismo prav nič nevarni jim. Da jim ne bomo ničesar odvzeli in da tudi ne bodo imeli z nami nekega posebnega dela, ki bi jih odtrgalo od njihovega dela. Ampak da lahko tudi od nas dobijo koristno informacijo ali pa neka koristna poročila, ki jih pri svojem delu lahko uporabijo ali pa lahko z roko v roki kakšno stvar naredimo. Tako da jaz mislim, da je na obeh straneh, da je tut ta bojazen zginila, tud ta strah pred tem, k ne veš, kaj te čaka, je tud ta strah splahnel. Tako da jaz mislim, da je v glavnem to dobro.«</p> <p>»Ti ljudje, ki nas zdele odpirajo z odprtimi rokami. To se mi zdi v tem našem muzeju krasno, ker nas resnično sprejemajo kot, ne bom rekla del kolektiva, ampak da sodimo zraven. To se kaže tudi po tem, vedno nas povabijo na te svoje končne izlete, ki jih imajo, recimo ob koncu leta, al pa če se kaj dogaja, tut na kakšne rojstne dneve. Je pa treba pametno oceniti, kaj se, česa se udeležiš, kje je pa pametno, da se umakneš. Ne moremo mi ... recimo it na njihova reciva hipotetično novoletna srečanja, ker bi to bilo neokusno. Oni so tudi kolektiv, delavni. Z veseljem pa gremo recimo na tisti izlet, ki ga vsako leto pripravijo nekam na drugi konec in nam kaj pokažejo. To pa se mi zdi, da je krasno in tukaj vidim, da so nas sprejeli in to je hvalevredno.«</p>	<p>so spoznali koristi k. m.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• strah pred neznanim izgine</li> <li>• vabila na skupne izlete</li> <li>• pameten premislek o prisotnosti glede na vrsto vabila – dogodkov</li> </ul>	
6.	<p><b>K2:</b> »[...] , če bi bila kakšna potreba, verjetno bi oni še koga angažirali, lahko, da ga bodo. Absolutno pa mislim, da bi muzej v Sloveniji in zdej je muzejev že več kot takrat, ko smo mi začeli, to absolutno lahko imeli mediatorje. V tujini je to nek način, nek pristop ki je utečen [...]. V Sloveniji to ni razširjeno, jaz mislim, da bi lahko mediatorstvo absolutno še bolj, kako bi rekla, obelodanili, nardili za mediatorstvo še več reklame. Čeprav je bilo to zdej pod patronatom Univerze za tretje življenjsko obdobje, bi morda muzeji sami te potrebe objavili, kaj več o tem tudi sami povedali v javnosti in ljudi zanimirali. Jst mislim, da bi bilo veliko ljudi, ki bi bili pripravljeni prit pol, počet, delat nekje, se vključevat al pa z nekimi svojimi idejami dopolniti tisto, kar že itak počnejo muzeji. Ja, osebno mislim, da bi se to mediatorstvo lahko v več muzejev vpeljalo, pa tudi več mediatorjev bi lahko sodelovalo. Samo obogatila bi se ponudba muzeja, če bi to imeli.«</p> <p>»Verjetno, ja. Jaz mislim, da si mislijo: 'Joj, zdej se bomo mogli pa še s tem ukvarjat, po drugi strani pa, kaj pa bomo pridobili,' časovno mislim, da je tukaj nek vidik. Takšni smo mi</p>	<p><b>K2 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ocenitev potreb po k. m. je težka</li> <li>• sklepanje: ni potreb glede na neangažiranost muzeja</li> <li>• prostovoljstvo v muzejih redna praksa v tujini</li> <li>• prepričanje: mediatorstvo bi se lahko vpeljalo v več muzejev</li> <li>• prepričanje: obogatitev ponudbe muzeja</li> <li>• razlog proti : časovni napor</li> <li>• razlog proti: mentaliteta Slovencev</li> <li>• kulturno mediatorstvo: odprto novo polje</li> </ul>	<p>Potrebe po večjem številu kulturnih mediatorjev</p>

<p>Slovenci, mi, preden k nam nekaj prodre, rabimo ne vem koliko časa, mi smo nezaupljivi do vsake novosti, men si zdi, da je to tut stvar naše mentalitete. Smo tko nezaupljivi, dvomimo, pa preden se odločimo, jaz imam tak vtis, sej mogoče tut sama sodim med te, ampak če nekdo mal zanimira. Tu se je odprlo, polje se je odprlo, zdej je samo vprašanje, kako bodo prehajale v to polje nove ponudbe al pa nove možnosti, nove šanse, ki jih bodo muzeji naši zagrabili.«</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• izboljšava ponudbe muzeja s k. m.</li> </ul>	
<p><b>K3:</b> »To pa zdej jaz težko ocenim, ne vem. slišim, da iz kakšnega kustodiata rečejo, 'da bi blo fajn, da bi bil tut pri nas še kakšen prostovoljec' pa tak naprej, ampak dlje od tega niso prišli, tle očitno ni takšne grozne potrebe, kaj pa vem ... težko ocenim [...] Težko rečem, glede na to, da slišim sicer, pa tud mentorica mi včasih reče, da kdo omeni 'bodi vesela, ker maš kulturno mediatorko tam' al pa kej takega, dlje od tega pa ni, zdej pa, težko bi ocenila.«</p>	<p><b>K3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• težka ocenitev potreb po k. m. v muzeju</li> <li>• komentarji zaposlenih po pomoči kulturnih mediatorjev</li> </ul>	

## 8.2 INTERVJUJI Z MENTORJI

Tabela 3: Kodiranje intervjujev z mentorji

	KODIRNE ENOTE	KODE	KATEGORIJE
1.	<p><b>M1:</b> »Vbistvu iz koristi, ker sem potrebovala pomoč.«</p>	<p><b>M1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• odločitev iz koristi</li> <li>• potreba po pomoči</li> </ul>	Razlog za mentorstvo
<p><b>M2:</b> »Tako da sama potreba, ker <b>to delo</b> je en tak zajeten projekt, ker imamo ogromno gradiva tukaj v muzeju, ki bi ga še radi digitalizirali in ker sami ne zmoremo.«</p>	<p><b>M2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• potreba po pomoči</li> <li>• oddelek odprt za sodelovanje z zunanjimi sodelavci</li> </ul>		
<p><b>M3:</b> »To je bil ta projekt, takrat smo mi pristopili, pa se nam je pravzaprav zdela ideja zanimiva, pravzaprav ta pobuda, da nam pomagajo pri iskanju prostovoljcev, potem Univerza za tretje življenjsko obdobje.«  »Jst sm takrat pristopila k temu kot ena izmed aktivnih, ane. Jst sm konkretno sodelovala pri projektu, tut pri pripravi programa, pripravi izobraževanj, tko da potem sem pa seveda to skušala razširiti po muzeju, tut na sodelavce.«  »Na eni strani ideja, na drugi strani morm pa rečt, da jst sem tukej v tem muzeju kustos pedagog in se ukvarjam tudi z andragoškimi programi. Se pravi, da pod svoje nekak okrilje, pod programe, ki jih pripravljam, pravzaprav spada tudi ta populacija in prav iz izkušenj, ki pa sem jih imela preko študijskih krožkov, ki pri nas</p>	<p><b>M3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pritegnitev ideje: pobuda Univerze za tretje življenjsko obdobje pri iskanju prostovoljcev</li> <li>• področje dela</li> </ul>		

	<p>potekajo že 12 let, prav preko te izkušnje sem pa potem tukaj videla zopet eno tako povezavo za starejše.«</p>		
2.	<p><b>M1:</b> »Nisem nič pogrešala pri njih tega muzejskega znanja.« »Ja, so se uresničila, še celo več kot to, še presenetila so me.«</p>	<p><b>M1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brez pričakovanj glede seminarja</li> <li>• uresničena in presežena pričakovanja glede k. m.</li> </ul>	<p>Pričakovanja glede seminarja</p>
	<p><b>M2:</b> »Ne, ne, ampak sem pa sodelovala pri izobraževanju mediatorjev za našo hišo.« »Jst nism mela niti nekih takšnih groznilnih pričakovanj. Jst sem rekla, kokr bo, pa bo [...] Zdej en ki se pa odloči, starejši, ki sebe pozna, sem si pa jst takoj mislila, kokr bo, bo, ampak jst sm prepričana, da bo v redu, a ne. In se je tako tudi izkazalo. Res se je izkazal.« »Mislim, da je vsaka pričakovanja še presegel. Tako, da pravzaprav pritisk, pa da neki, ne vem kaj, pričakuješ od teh ljudi niti ni pošteno. Sej ne veš, kako se bo znašel. Bo uspel, ne bo uspel, bo razumel, ne bo razumel. Ampak, je tko, če je imel kakšno dilemo, vprašanje, smo skupaj reševali, sej tud mi vsega ne vemo tukaj.«</p>	<p><b>M2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brez pričakovanj (do k. m. ne bi bilo pošteno imeti prevelikih pričakovanj in izvajati pritisk)</li> <li>• neprisotnost na seminarju</li> <li>• k. m. presegel njena pričakovanja</li> </ul>	
	<p><b>M3:</b> »Jaz sem pač sodelovala pri pripravah na te tečaje. Zdej seveda, pri vsakem muzeju smo malo drugače ravnal, ampak kljub temu pri teh izobraževanjih smo povabili prostovoljce in povabili smo seveda tudi vse zaposlene. In so se eni udeležili, eni ne.« »Zdej pri nas smo pa po tem uvodnem, po tem, ko niti ne morš rečt, da imaš neka pričakovanja, ker smo se vsi lovili, prostovoljci niso vedeli, kaj bodo delali. Zato smo mi v teh začetkih šli pravzaprav v tako preizkusno izobraževanje, ki je trajalo kar tri mesece, da so spoznali vse oddelke v muzeju.« »In seveda so pričakovanja rasla, skupaj smo rasli, bi rekla.«</p>	<p><b>M3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sodelovanje pri pripravah na tečaje</li> <li>• brez pričakovanj po uvodnem delu, muzej in prostovoljci vstopajo v novo, neznano področje</li> <li>• tri mesece preizkusnega izobraževanja, spoznavanja oddelkov</li> <li>• pričakovanja rastejo s časom</li> </ul>	
3.	<p><b>M1:</b> »[...] za to delo, ki ga jaz želim od njih, jst ne vidim, da bi se mogli kej dost bolj usposabljat. Men se zdi, da so čist fino usposobljeni. Dobili so vpogled, kaj je muzej, kaj se sme, kaj se ne sme, da je neka razlika od tistih stvari, ki jih imamo doma, ane. Nisem nič pogrešala pri njih tega muzejskega znanja. Pa včasih pri študentih bolj pogrešam, unih ki pridejo, bi človek mislil, da bodo vedli določene stvari, pa jih ne. Tuki pri teh dveh gospeh jst tega nisem pogrešala. Je pa res, da imam pač tako področje. En drug bi pa mogoče drugače reku.«</p>	<p><b>M1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brez potreb po dodatnem/boljšem usposabljanju</li> <li>• omogočen dober vpogled v muzej</li> <li>• hitro uvajanje k. m. zaradi narave dela</li> </ul>	<p>Doživljanje in vrednotenje seminarja in usposabljanja</p>

<p>»Ja, ja, te dve sta se hitro. Drugi pa se pač niso.«</p>		
<p><b>M2:</b> »Mislim, ne vem, sej hitro vidiš, eni se niso znajdlji, eni niso mogli, niso videli, kaj bi lahko počeli, kaj bi bilo tazga, k bi blo neki za njih, ane. Medtem, k tisti, ki smo se pa ujeli, recimo ane, so se pa talenti oziroma interesi in samo delo pokrivali, so pa vsi ostali.«  »Jst mislim, da to ohranja, tut še zmeraj v pogonu in mislim in vidim, da zelo sledi potem računalniškim zadevam, da je tehnično zelo podkovan. Če je kej kar koli, da ne ve, se tukej z nami poveže, marsikej tut on ve, kar mi ne vemo. Tko da ni glih tko no enostavno rečt, da starejši ljudje ne vejo, pa ne znajo al pa, da se ne morjo naučit. Men se to ne zdi res, ane.«  »Zelo hitro se je uvedel, zelo hitro, pa še ni toliko dolgo nazaj, kar se je upokojil.«</p>	<p><b>M2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• niso se vsi kandidati za kulturne mediatorje odločili za delo v muzeju</li> <li>• delo k. m. ohranja v pogonu</li> <li>• tehnično dobro podkovan k. m.</li> </ul>	
<p><b>M3:</b> Jst mislim, da je tisto izobraževanje pri nas dobro, da je dejansko vsak nekje našel svojo vlogo. To je bilo izjemno. Ravno problem je v tem, če mi zdey sprejmemo enga novga prostovoljca, najbrž samo za enega tolk časa, kot smo takrat imeli, po tri mesce je potekalo, vsi kustosi z vsem tem. Takrat so dejansko zelo spoznali celoten delokrog muzeja. Da niso muzej samo razstave, kaj je vse muzej. Se mi zdi, da so ga res temeljito spoznali, tudi nas in da se jim je našlo neko delo. In tut oni so povedal, kaj bi radi, a ne. To je blo res izjemno. Ker dons, če bi en prostovoljec prišel, bi jst rekla: 'Ej, dej, pejt, te bomo peljali, če bi v dokumentaciji delal, tam so potrebe', pa bi mogoče bil človek nesrečen, nekaj bi seveda ob tem spoznal muzej, vendar ne na tak način, kot je bilo pri tem izobraževanju.«  »Tako, ponoven razpis, ampak tukaj je pač ta problem, tukaj bi dejansko en sam mogel kar imet res samo to zadolžitev, al pa še kakšno dodatno. Se s tem ukvarjat, jih res imet ves čas pod nadzorom in potem bi lahko šlo to v množičnost. Bi to imelo smisel, da bi ti lohk imel potem, kaj jst vem, na primer 50 prostovoljcev, to bi blazno profitiral. Ampak ob svojem delu pač vsak mal prej premisli, a mu bo koristil, kaj mu bo lahko dal delat, to so pač te dileme, s katerimi je treba računat. Je pa potrebno, da si najprej mentorji razčistijo. To je pa tudi bistvo, ni dost samo prostovoljce tle met, pol ni vse skup nič.«  »Seveda, da lahko vodita po razstavah, je bilo treba kar ogromno enega vložka met. Naše razstave so nekaj ogromno nekega znanja. Še študentke, ki vodijo, včasih potrebujejo tut pol leta, preden da začnejo.</p>	<p><b>M3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mnenje: izobraževanje potekalo dobro</li> <li>• vsak našel svojo vlogo</li> <li>• spoznali celoten delokrog muzeja</li> <li>• v primeru novega prostovoljca pomanjkanje časa</li> <li>• delo novega prostovoljca na področju, kjer so potrebe</li> <li>• ponovitev celotnega postopka razpisa, če bi bila potreba po novih prostovoljcih</li> <li>• množičnost prostovoljstva bi omogočila ena sama oseba, odgovorna za to področje</li> <li>• pri uvajanju ogromno vložka</li> <li>• za vodenje potrebno več znanja, poteka dlje časa</li> </ul>	



	Gre za en tak proces. Zdej seveda za vodstvo je blo treba pridobit kar nekaj znanja.«		
4.	<p><b>M1:</b> »[...] ker sem potrebovala pomoč.« »Ja, so se uresničila, še celo več kot to, še presenetila so me.«</p>	<p><b>M1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pričakovanje pomoči pri delu</li> <li>• preseganje pričakovanj k. m.</li> </ul>	Pričakovanja o delu
	<p><b>M2:</b> »Jst nism mela niti nekih takšnih groznih pričakovanj. Jst sem rekla, kokr bo, pa bo.« »In se je tako tudi izkazalo. Res se je izkazal. To so ljudje, kako bi rekla, inženirski tip človeka, ki je navajen ene pedantnosti, enega sistema in če si sistematičen, povsod uspevaš. Mislim, da je vsaka pričakovanja še presešel. Tako, da pravzaprav pritisk, pa da neki ne vem kaj pričakuješ od teh ljudi, niti ni pošteno. Sej ne veš, kako se bo znajdel.«</p>	<p><b>M2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brez pričakovanj v začetku</li> <li>• preseganje pričakovanj</li> </ul>	
	<p><b>M3:</b> »Največja taka težava se je pravzaprav men zdela v muzeju prav to, kako pridobit znotraj muzeja zaposlene, da bi v svoj delokrog sprejemal tudi prostovoljce. Tega se je večina nekak najbolj bala. Zaradi tega sem nekak tudi šla v ta projekt, vsaj delno ... z nekaterimi posamezniki sem že prej govorila in bila dogovorjena, da bodo v svoje delo sprejeli prostovoljce.« »So recimo te vloge, ki jih imajo, tega kar prej nismo imeli, kar počneta pri nas dva, ki snemata zgodbe ljudi, ki prihajajo na našo stalno razstavo. Se zmeraj dogovarjata in v bistvu cel postopek sama delata. Pač eno delo, ki ga v muzeju najbrž ne bi imel, ane. Ampak je to res njuna vloga, tko da v bistvu po svoje, eni so odpadli, enim smo pa našel popolnoma nove vloge. Ne tiste mogoče, ki so jim bile v začetku dodeljene, kar je po svoje tudi prav.«</p>	<p><b>M3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vnaprej delno dogovorjeni mentorji, ti določijo področje dela</li> <li>• težavno pridobivanje mentorjev</li> <li>• delo na področju potreb muzeja</li> <li>• razvoj nove vloge – Galerija pripovedovalcev</li> <li>• opravljanje del po potrebah</li> </ul>	

5.	<p><b>M1:</b> »Ja, ona ima po moje največ tlele, najbolj tko vsestranska je. Hodi dvakrat na teden celo. Še kdaj popoldne pride, ima in vodstva in tud men pomaga, ne samo pri teh gospodinskih rečeh.«</p> <p>»Jst sm bla prov presenečena, ker na začetku, ko smo se samo hipotetično pogovarjal o prostovoljcih, je bil en tak odpor. Ko so pa prišli ti konkretni ljudje v hišo, pa so konkretno začel z nami delat, sem bila pa presenečena, kok pozitivno so bili sprejeti. Res, kolikor je včasih kolektiv malo negativno nastrojen, kar proti vsemu, ne vem zakaj, so bli pa ti ljudje neverjetno dobro sprejeti. Ja, pa očitno tudi eno tako pozitivno energijo nosijo sabo, a ne.«</p> <p>»Jst mislim, da je čist tretji razlog. Mislim, da gojijo mal nezaupanja do tistega, ki ni muzealc. Se pravi, da nekaj nima tega znanja, nima pravega izpita, nima pravih izkušenj. Bolj v tem smislu, ja.«</p> <p>»Men včasih zahteva mal spremembe načrta, al pa mi ne paše ravno tist dan tisto delat, ampak ker hočem zadržat to kontinuiteto, ki mi načeloma ustreza, ampak kakšen dan pa ne najbolj, pa se mal prisilim, pa se mal prilagodim, da izkoristim tega človeka. Ker si potem mislim, da drugič ga bom pa rabila, pa ga ne bo, če ga bom takole zafrkavala, enkrat ja, enkrat ne. Pol se pa probam tega držat.«</p>	<p><b>M1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vsestranskost k. m.</li> <li>• dejavnost na različnih področjih</li> <li>• začetni odpor pri zaposlenih</li> <li>• razlog za nesprejemanje pri zaposlenih: gojenje nezaupanja do nekoga, ki ni iz muzejske stroke, brez pravega izpita, znanja, izkušenj</li> <li>• sprememba ob prihodu: pozitivno sprejemanje</li> <li>• mentorstvo zahteva prilagajanje</li> </ul>	Stiki in sprejemanje kulturnih mediatorjev od zaposlenih
	<p><b>M2:</b> »Pa ne bi rekla, a veste, to je tudi to – občutek, da ti nekdo vdira v tvojo privatnost, mogoče tudi, ne, da se bojijo starejših. No sej jst jih ne jemljem tako kot starejše, to so aktivni ljudje, to so ljudje, ki imajo ves potencial, tak, kakor ga imamo mi. Jst ne vidim velike razlike, se lahko samo bogatimo med sabo, sej nismo za to tle, da si ne vem, kako nej rečem, da si delamo ovire, da smo en proti drugemu. Sej če sodelujemo, če imamo ene normalne odnose, gojimo normalne odnose, se imamo lahko samo fajn. Sam ljudje smo pa tko različni, da smo pravzaprav, jst mislim to bolj osebno, brez teh predsodkov, da je nekdo starejši. Ker je pa res, da na začetku, treba si je čas vzeti. Tut to mogoče na začetku koga odvrne, da si ne upa tega časa vzeti al pa nekoga tko v svojo pisarno spustiti. Na tak način, vsi mamoneke svoje pisarne, k se nam zdi, da je čist tvoje, ampak odmisli a ne, je treba te stvari in ljudi spustiti zraven.«</p> <p>»[...] v muzeju so pa različna mnenja, tudi glede tega, ker določeni podatki so bolj zaupne narave. Na primer naše delo, dajejo tud javne podatke o tem, kaj delamo, tud to je javno, ampak kljub vsemu, ljudje to različno razumejo in nekateri recimo imajo</p>	<p><b>M2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• razlog za nesprejemanje pri zaposlenih: potreben čas</li> <li>• razlog za nesprejemanje pri zaposlenih: predsodki zaradi dela v dokumentih zaupne narave</li> <li>• občutek vdora v zasebnost</li> <li>• stik ob druženju, dogodkih, izletih</li> <li>• občutek povezanosti z njimi</li> <li>• brez pomislekov</li> <li>• navdušenost nad njimi</li> </ul>	

<p>predsodke pred tem, da mediatorji delajo v naši bazi podatkov, kjer imaš informacije o marsičem.«</p> <p>»On sam pri nas dela.«</p> <p>»[...] in je tko lušno, ko mi gremo, to se mi pa res zdi tko no, da smo tak team že. Ko gremo konc leta, nas direktorica zmerom časti, pa nas pelje z avtobusom, gremo si kej pogledat pol pa še na kosilo, večerjo, al pa kej tazga. Se tko povežemo že med sabo, zmer skupi sedimo.«</p>		
<p><b>M3:</b> »[...] sam najhuje se mi pa zdi to, da se ljudje bojijo enega imet ob sebi. En, ki ti zmoti mogoče tvoj delovni ritem, zato bi bilo, pač če bi to bolj množično se vključevalo, jst mislim, da bi potem res en koordinator mogel praktično samo to delat. Ker potem bi lahko res ogromno pridobili, mi bi v končni fazi s prostovoljci lahko imeli vsa vodstva.«</p> <p>»Ja, to so pač tisti, ki se recimo, bi jaz rekla, bolj izogibajo tega, sprevidijo, da pravzaprav prostovoljec lahko zelo veliko doprinese. S prostovoljcem se je treba v začetku zelo veliko ukvarjat. Potem ena stvar je, katero pozabljam, starejši si iščejo malo socialne mreže, to se pravi, da si je potrebno za njih vzeti tudi čas, ne samo tist delavni, ampak dejansko da ima tudi on občutek, da je zaželen, da je njegovo delo cenjeno, da se mu res tut posvetiš. Greš magari kdaj z njim na kavo, da tut poklepetaš kej tko, neobvezno, mimo delo, ker to pravzaprav starejši bolj rabijo kot mlajši, ane.«</p> <p>»V bistvu lih ne, niti ne, njim je fino, tut k te prostovoljce vidijo, tut mi jih enkrat na leto peljemo na izlet. Gremo pred novim letom na izlet, na kosilo, jih sabo vzamemo, tut tukej, ki jih srečujemo, jih praktično vsi poznajo, mislim, da so jih zelo lepo sprejel, ampak ne pa tut... Univerza meni vsako leto jeseni vsaj tri, štiri pošlje, da se zanimajo. In jst zmeraj v jeseni sprašujem: A je kdo, ki bi prosim sprejel kakšnega novega prostovoljca, in v bistvu ni pravega odziva.«</p> <p>»[...] tukej bi dejansko en mogel kar met res samo to zadolžitev, al pa še kakšno dodatno, se s tem ukvarjat, jih res met ves čas pod nadzorom in potem bi lahko šlo to v množično. Bi to imelo smisel, da bi ti loh k mel potem kaj jst vem, 50 prostovoljcev. To bi blazno profitiral. Ampak ob svojih delih pač vsak mal prej premisli, a mu bo koristl, kaj mu bo lahko dal delat, to so pač te dileme, s katerimi je treba. Je pa treba, da si najprej mentorji razčistijo. To je pa tut bistvo, ni dost samo prostovoljce tle met, pol ni vse skup nič.«</p>	<p><b>M3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• razlog za nesodelovanje pri mentorstvu: strah pred prisotnostjo nekoga, motenje delovnega ritma</li> <li>• težavno pridobivanje mentorjev</li> <li>• začetna skeptičnost zaposlenih</li> <li>• ni odpiranja ideji med zaposlenimi</li> <li>• pomanjkanje novih mentorjev</li> <li>• potreba po enem mentorju samo za k. m., ogromna pridobitev</li> <li>• sodelovanje k. m. tudi z drugimi zaposlenimi</li> <li>• stik s k. m.: neformalna srečanja ob kavi zaradi socialne mreže in zaradi občutka zaželenosti</li> <li>• stiki s k. m.: ob dogodkih, druženjih</li> </ul>	

	»Tko, da tut z drugimi sodelujeta. Sploh se je pri nas pojem tega sodelovanja njihovega dost razširil, ko smo postavil to drugo stalno razstavo.«		
6.	<p><b>M1:</b> »Ja to pa jst težko rečem. Ne vem, mislim, da imajo kar precej pokrito, kokr vem, delajo in v knjižnici in v dokumentaciji, ne vem, kako je po kustodiatih. Jst mislim, da bi lahko tut kakšen kustos, mislim, da je ena ... imajo jih pa deset. Tle me mal čudi, da niso kustosi kej bolj porabli teh mediatorjev.«</p> <p>»[...] ne vem, kako je zdej s temi prostovoljci za naprej, ker se še vedno javljajo ljudje, ki bi radi delali prostovoljno v muzeju. Ampak zgleda, da je neka kritična masa ljudi, ki ti še koristijo, pol so pa že, sej se grdo sliš, ampak v napoto. Dejansko, če jih je že preveč, težko ta delovni proces normalno teče. Edino če bi se novi mentorji javljali, to bi bile lahko še rezerve za tiste, ki bi še želel. Se mi zdi pa mal škoda, ne jih porabit. Če so pripravljeni.«</p>	<p><b>M1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• težko oceniti potrebe po k. m.</li> <li>• mnenje: dobro pokrita področja</li> <li>• začudenje nad slabšim sodelovanjem kustosov</li> <li>• sklepanje: obstoj kritične mase ljudi, ki koristijo, kaj več pa moti delovni proces</li> <li>• potrebe po novih mentorjih</li> </ul>	Potrebe po večjem številu kulturnih mediatorjev
	<p><b>M2:</b> »Ja, pa bi, bi bil še prostor za te stvari, seveda.« (o dodatnem kulturnem mediatorju)</p> <p>»Jst mislim, da so kar fajn porazdeljeni, jst nimam tega celotnega pregleda, da bi rekla, se ne prov dost o tem pogovarjamo. Pedagoški službi sta zelo uspešni. Tle je važno, kakšen obraz pokažeš obiskovalcem. Ko pridejo ljudje na razstave, kako jih vodijo in tko naprej.«</p> <p>»No, to bi bilo še vredno povdard, da bi bilo fajn še kdaj naredit kaj takega, pa da še koga zanimiramo. Ta čas je šlo še dost ljudi v pokoj. Al pa ljudje iščejo, kje bi lahko kaj koristili. Niso vsi recimo, da bi hodili v zavetišče za živali al pa nekim starejšim pomagat in tko naprej, če že voluntirajo, a ne. Nismo vsi taki, en lahko neki koristnega nardi tudi v kulturi in je del nečesa, se čuti del nečesa. Ne samo te humanitarne, ker verjetno gre največ ljudi tako.«</p>	<p><b>M2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• potreba po pomoči novega k. m.</li> <li>• nima vpogleda na področja del k. m.</li> <li>• mnenje: dobra razporejenost k. m. po oddelkih</li> </ul>	
	<p><b>M3:</b> »Jst mislim, da bi se čist vsak lahko vključil, sam najhuj se mi pa zdi to, da se ljudje bojijo enega met ob sebi. En, ki ti zmoti mogoče tvoj delovni ritem, zato bi bilo, če bi se bolj množično vključevali, jst mislim, da bi potem res en koordinator mogel praktično samo to delat. Ker potem bi lahko res ogromno pridobili. Mi bi v končni fazi s prostovoljci lahko imeli vsa vodstva. Tako bi lahko tud študentsko delo dost bolj odpadlo, če gledamo na krizo, ampak tuki bi mogel bit vedno človek, ki bi vedno bil v službi, da bi se s tem ukvarjal, ker če ne si dejansko preveč razpet. V</p>	<p><b>M3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mnenje: možnost vključitve vseh zainteresiranih</li> <li>• potreba po enem koordinatorju, ki bi se ukvarjal samo s tem, omogočanje množičnosti prostovoljstva</li> <li>• v primeru množičnosti je treba razčistiti z mentorji</li> </ul>	

	bistvu bi vsak mogel pri sebi najprej razčistiti, pa potem bi bilo bolj množično.		
--	---	--	--

### 8.3 INTERVJUJI Z ZAPOSLENIMI V MUZEJU

Tabela 4: Kodiranje intervjujev z zaposlenimi

	KODIRNE ENOTE	KODE	KATEGORIJE
1.	<p><b>Z1:</b> »Ja zato, ker sem imela tolik tovrstnega dela, da nekak nisem, eno je čas, pa nekak sem imela v tistem obdobju pač taka dela, ki sem jih mogla sama opraviti, da ni pač primerno.«</p> <p><b>Z2:</b> »[...] jst sem nekak mogoče bolj individualist pa tisto kar delam si razporejam sam, nekak obvladujem to kar delam, to področje. Čeprav, če bi moral recimo imeti, al pa, bolj bi ga informiral določenega človeka, če bi ga recimo določena stvar zanimala. To ni problem, ane. Da ga recimo uvedem v kaj imamo mi.«</p> <p>»[...] drugač pa delam najraje sam, ker se pravim, če inventariziram jst, vem, da je to popolnoma stvar kustosa, stvar strokovnega dela ...«</p> <p>»To je pa res tisto temeljno delo, ki ga v bistvu po mojem mnenju ne more nihče nadomestiti. Jst sem zaradi tega tukaj, da delam ravno to.«</p> <p>»[...] tukaj so takšne specialne zadeve, kjer človek, ki je mediator, mogoče ne more kaj dosti pomagati, čisto iz tega strokovnega vidika.«</p> <p><b>Z3:</b> »Ja zdej, mentorstvo jaz pač nisem mogla prevzeti, enostavno zaradi časovne stiske, sem pa v pomoč mentorici, ki ima dve mediatorki. Drugače pa pač so si tudi ljudje želeli delati v kakšnih bolj konkretnih etnoloških temah.«</p>	<p><b>Z1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pomanjkanje časa</li> <li>• neprimerno delo (za k. m.)</li> </ul> <p><b>Z2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• individualist</li> <li>• delo razporeja sam, obvladovanje dela</li> <li>• delo kot njegovo temeljno delo so specialne zadeve</li> <li>• iz strokovnega vidika dobi težko pomoč od k. m.</li> </ul> <p><b>Z3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• časovna stiska</li> <li>• želja k. m. po delu v bolj etnoloških temah</li> <li>• brez povpraševanj za delo na njenem področju od k. m.</li> <li>• v pomoč mentorici s k. m.</li> </ul>	Razlogi zaposlenih v muzeju za to, da sami niso prevzeli mentorstva k. m.
2.	<p><b>Z1:</b> »Joj ne, jst nisem bila nikoli zraven, ker sem bila tolik zaposlena skos, da enostavno nimam časa.«</p> <p>»To pa mislim, da je bilo tega pa se spomnim, ja. Ampak samo tko v smislu predstavitve. Ja, ja, vem da sem jih mela enkrat tlele precej, ja, zdej sm se spomnila.«</p> <p>»Hmm, ne vem, verjetno, da sem jim (mislim, joj se ne spomnim), verjetno sem predstavila pač svoje delo in s čim vse se ukvarjam, bolj v tem smislu.«</p>	<p><b>Z1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sodelovanje pri predstavitvi</li> <li>• predstavitev svojega dela</li> <li>• nepriznanost na seminarju</li> </ul>	Doživljanje in vrednotenje seminarja in usposabljanja

	<p><b>Z2:</b> »[...] zdej dve leti nazaj, ko smo odprli drug del stalne razstave, ravno te dve gospe sta bili zraven in seveda smo jih potem peljali po teh razstavah. Verjetno tudi večkrat tudi drugi, jst sm bil tut, pač svoj del razstave razložil, pa tud tko smo se pogovarjal.«</p> <p>»[...] one to razlagajo, seveda pa pri tem dodajo tud svoj vidik iz lastnih izkušenj, kar je pa zelo dobro, ker to pa je neka dodana vrednost teh ljudi, ki so že v tretjem življenjskem obdobju. Imajo nek background, tko pravimo, življenjski, imajo izkušnje in na svojih izkušnjah pripovedujejo to, kar pravzaprav pripovedujemo skozi našo razstavo.«</p> <p>»[...] eni so bolj zainteresirani za eno delo, drugi za drugo delo in tukej smo mi pač nekak tok subtilni, da vendar vidimo, kaj ljudi zanima in jih pač v to tut potem usmerimo, ane.«</p>	<p><b>Z2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• predstavitev svojega dela razstave</li> <li>• mnenje: povezava med kustosi in k. m. mora biti</li> <li>• mnenje: subtilnost muzeja pri izboru osebe za določeno delo</li> <li>• mnenje: izkušnje k. m. pomenijo dodano vrednost</li> <li>• čas usposabljanja k. m. odvisen od področja dela</li> </ul>	
	<p><b>Z3:</b> »To predavanje oz. to srečanje, kar smo imeli, je bilo predstavljeno, kaj in kako lahko ti starejši prostovoljci počnejo pri nas. Z druge strani pa smo pač na tem srečanju, kolikor se jaz spomnim, tega je zdaj že kar nekaj časa, dobili seveda tudi povratne informacije hkrati od teh ljudi, ki so bili pripravljeni tukaj delat kot prostovoljci. Tak, da seveda meni kot osebi iz te institucije se zdi zanimiv ravno njihov pogled o tem, kaj pričakujejo v bistvu oni od nas. Ne da smo mi samo tisti, ki dajemo naloge, pa od njih pričakujemo, ampak je to nekako vzajemno, da imamo vsi neke svoje pravice in hkrati tudi dolžnosti, tudi mi do njih in oni do nas.«</p> <p>»Mislim to prvo srečanje je tako, vsi so še bolj zadržani, z ljudmi se ne poznaš, pač popolnoma normalno. Ne vem tudi, ali bi imelo smisel se srečevati še kakšnikrat, al še mogoče dvakrat, meni se je zdelo ravno fino to, da so se vsi nekako odločili »aha, mene pa bolj zanima ta del muzeja«, drugega pač nekaj drugo in da smo jih nekako tako usmerili. Zdej po pravici povem, niti se tako potankosti ne spomnim več od tega srečanja.«</p> <p>»Zato, ker zdelo se nam je pomembno, če ljudje pridejo tut kot prostovoljci delat k nam, ne glede na to, na katerem kustodiatu al kjer koli bodo vključeni, vsi naj poznajo muzej in naše razstave, saj to je tisto, s čimer se mi vsakodnevno prezentiramo v javnosti. In takrat sem sodelovala pač v tem smislu, da sem predstavila muzej, seveda tudi različne oddelke, ki so po muzeju, tudi seveda svoje delo, predvsem pa v razstavišču naše predstave.«</p>	<p><b>Z3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sodelovanje pri predstavitvi</li> <li>• pomembno pridobivanje povratnih informacij od k. m.</li> <li>• zanimiv pogled kaj k. m. pričakujejo od muzeja</li> <li>• pravice in dolžnosti vseh</li> <li>• nesmiselno večkratno srečanje vseh</li> <li>• hitra odločitev k. m. za področje dela</li> <li>• začetna zadržanost vseh</li> <li>• nujni pogoj: spoznavanje razstave ne glede na vrsto dela k. m.</li> </ul>	
3.	<p><b>Z1:</b> »Zdej težko povem, ker nisem bila tko vpletena no, ampak vem pa, da so bili na</p>	<p><b>Z1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• začetni problemi</li> </ul>	Stiki in sprejemanje

<p>začetku, no, ne problemi, mal je trajalo, da se pač ulaufajo. Ampak potem so bli kolegi vsi strašno zadovoljni in tut ti so se zlo lepo vključil v naš muzej, v našo delo, se nekaj identificirajo s tem, tko da so zlo fajn rezultati. Jst loh edin tok, kokr vidim, kako kolegi to komentirajo, pa kokr sm se s kakšnimi od prostovoljcev pogovarjala, pa jih vidla, kako jim je fajn pri nas.«</p> <p>»[...] to je bil mogoče pač en tak mali pomislek, da se bo treba najprej z njimi jasno tako kot z vsakim nekaj časa ukvarjat, da se jih pač vpelje v te naloge, edin to je blo, ampak nič tko, bom rekla.«</p> <p>»[...] pomisleke ma človek, a ma zdej tolik časa, da se bo še z nekom ukvarjal in kakšni bodo rezultati, ampak kokr vidim odzive z obeh strani, so zlo dobri rezultati in dobri odzivi.«</p>	<p>zaradi uvajanja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poznejše zadovoljstvo nad delom k. m.</li> <li>• identifikacija k. m. z muzejem</li> <li>• pomisleki glede časa in rezultatov</li> <li>• dobri odzivi z obeh strani</li> </ul>	<p>kulturnih mediatorjev od zaposlenih</p>
<p><b>Z2:</b> »No, tukaj seveda se lahko pojavlja vrsto vprašanj, navsezadnje to so ljudje, ki so delali v drugih poklicih, se pravi, niso seznanjeni tolik s samo strukturo muzejskega dela. Seveda, ko sem pridejo, pa se seznanijo, ampak lahko bi bili določeni pomisleki glede tega strokovnega sodelovanja.«</p> <p>»Se pravi, koliko so ti ljudje pravzaprav usposobljeni že sami na sebi, da lahko opravljajo to delo. Jst mislim, da tukej tega avtomatizma ni, kajti pri določanju, kaj je muzej, muzejski predmet, in kaj ni, kaj je muzealija, kaj ni, odločajo izključno strokovni delavci, ki so zadolženi za to delo, to so kustosi, ki dejansko tudi odbirajo te predmete ...«</p> <p>»Kustos mora zelo skrbno te pregledati, jih potrditi, al pa tudi zavreči. Mediatorji seveda pri tem lahko pomagajo, jst pravim, pri takšnih, bi rekel strokovnih delih, vendar jih moramo nekaj imeti kot pomočnike, ne pa kot bi rekel končne izvajalce teh določenih procesov. To je zelo pomembno, ker oni so lahko zelo dobri sodelavci, obenem lahko tudi kakšno škodo naredijo, ne zaradi neznanja, al pa zaradi, tudi pogleda ... pravzaprav zaradi neznanja, a ne.«</p> <p>»So pa lahko ti ljudje seveda krasni sodelavci, bom rekel zunanji sodelavci, ko pomagajo določene stvari. Kajti mi mam neke predmete, te predmete je treba mogoče kdaj prenest sem, opisat, fotografirat al kakor koli tudi predstaviti drugim, pri tem pa imajo te mediatorji veliko vlogo.«</p> <p>»[...] takšna sodelovanja se lahko zelo fajn sprevržejo, ne sprevržejo, ampak tut spremenijo v neke zelo pristne odnose, prijateljske odnose s temi ljudmi. Smo nekaj kot sodelavci, kot tim, jih mam za svoje, čeprav imajo oni poseben status, ampak to je pa tisto, kar pa tut nas plemeniti, pa radosti</p>	<p><b>Z2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pomisleki glede strokovnega sodelovanja</li> <li>• k. m. ne poznajo strukture muzejskega dela, delali so v drugih poklicih</li> <li>• potreben nadzor kustosa nad k. m., da ne bi nastala škoda zaradi neznanja</li> <li>• k. m. naj bodo kot pomočniki, ne morejo biti končni izvajalci</li> <li>• stik s k. m.: pri razlagi razstav</li> <li>• v določenih fazah dela kot pomoč, v določenih lahko tudi breme</li> <li>• potrebno veliko časa</li> <li>• razvoj pristnih prijateljskih odnosov</li> <li>• jih imajo za svoje</li> <li>• so popestritev</li> <li>• k. m. imajo veliko volje do dela, moči v sebi</li> </ul>	

	<p>navsezadnje. Tko da niso, bi rekel, samo breme, lahko tudi, ampak predvsem neka popestritev, tudi za njih po moje, imajo še veliko moči v sebi, volje do dela in radoživosti do znanja, da prihajajo tudi k nam.«</p>		
	<p><b>Z3:</b> »Ja pomisleki, če odgovorim na prvi del vprašanja, zaradi njihove starosti, jst mislim, da tu ni bilo pomislekov. Zato, ker jst verjamem, da so ljudje, ki se prijavljajo na take projekte, torej starejši, upokojenci po navadi, a ne, to so v bistvu aktivni ljudje, ki imajo za sabo eno veliko zanimivo življenjsko zgodbo, ki so pripravljene še nekaj truda vložiti v nekaj čisto prostovoljnega dela, tako da kar se tega tiče, starosti, jst nisem imela nobenih pomislekov, seveda zdaj osebno govorim. Kar se pa tiče časa, seveda se pa pojavi vprašanje, kaj in kako potem vključiti to v delo muzeja, pač v ta repertoar, ki ga imamo. Vsak ima seveda svoje delo vsak dan in seveda se moramo organizirati, seveda pa se je vsak zase zavedel že takoj v začetku, da ti moraš v nekoga vlagati, da ga potem lahko vključuješ, da lahko porabiš njegovo znanje. Tko, da ko smo se vsi s to idejo, ne bom rekla sprijaznili, ampak ko smo rekli, da je pač temu res tako, smo pač začeli delati v tej smeri.« »[...] ampak jaz sem v stiku recimo z dvema gospema, ki pri nas delujeta prostovoljno. Oni dve sta izjemni navdušenki nad muzejem in sta se zelo hitro uvedli in kar mi je najbolj všeč, sta ponotranjili tole idejo muzeja in se tako identificirata z muzejem: 'to je naš muzej'. Nikoli ne rečeta: to je Slovenski etnografski muzej, ali pa 'v Slovenskem etnografskem imajo to pa to', ampak 'v našem muzeju pa imamo to in to in to na ogled', recimo, a ne, kot primer.«</p>	<p><b>Z3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pomisleki zaradi časa</li> <li>• pomisleki zaradi potrebe po reorganizaciji</li> <li>• brez pomislekov glede starosti</li> <li>• identifikacija k. m. z muzejem</li> <li>• pomoč k. m. pri njenem delu</li> <li>• mnenje: nekateri sprejeli k. m. z navdušenjem, nekateri manj</li> </ul>	
4.	<p><b>Z1:</b> »[...] mislim, da so kar pri večini teh naših del, so nekak vključeni, so pri delu s kustosi, pri delu z restavratorki, vodijo po razstavah, pr filmu, tko da, dokumentacija, ne vem, sej men se zdi, da so v vseh oddelkih.«</p> <p><b>Z2:</b> »To bi vam pa zdej težko rekel, mi jih imamo zdej tukej ene par... pa nekateri tudi pridejo, pa vidijo, da to ni to, kar so si pravzaprav predstavljali pod muzejskim delom, al pa recimo nimajo časa, al pa če so kej bolni in tko naprej, potem določeni ljudje odpadejo.« »Ti mediatorji potem ne delujejo, nekak v določenih segmentih že lahko sami delujejo, ampak v določenih pa ne. In v kolikor maš človeka, ki nekaj zraven tebe dela, je to lahko pomoč, lahko je pa v določenih fazah dela, raziskovalnih fazah dela je pa to moteče, ker človek more, pa takrat drugač razmišlja. Določene faze dela se že da z njimi narditi,</p>	<p><b>Z1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mnenje: vključenost k. m. pri večini del</li> </ul> <p><b>Z2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• težko oceniti potrebe po več k. m.</li> <li>• večje število k. m. je lahko za zaposlene breme</li> <li>• problematika: k. m. ne morejo povsod sami delovati</li> <li>• moteča prisotnost v določenih fazah dela</li> <li>• vzame čas</li> <li>• pametno ravnovesje</li> </ul>	Potrebe po večjem številu kulturnih mediatorjev



<p>določene pa ne.«          »Tako da tukaj je treba neko pametno ravnovesje, bom rekel, med vložkom in izplenom, če gledamo ekonomsko, ma ne mislim zdej, da bi gledali skozi denar, ampak skratka, vložen čas v nekega človeka in potem to, kar on mogoče pričakuje al pa ne pričakuje in z njegovim zadovoljstvom in našim zadovoljstvom, ko je tukaj.«          »Oni tudi niso skos tle, oni so seveda svobodni ljudje, mi se nekak moramo njim prilagajat, oni pa seveda se tudi nekje obligirajo, v določenem času bom prišel in bom takrat prišel in bom to naredu. Se pravi, mi računamo na njih in oni nekak na nas. Ta izmenjava tega mora biti obojestranska.«</p>	<p>med vložkom in »izplenom«</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• predstavlja zadolžitev, ki poseže v delovni proces</li> <li>• k. m. so svobodni, vendar se zavežejo za določen čas</li> </ul>	
<p><b>Z3:</b> »[...] kar se tiče mojega dela, bi jst rekla ne, ker to je zares eno tako hitro dinamično delo, kjer moraš izjemno hitro funkcionirat, delovat profesionalno in res se moraš zanesti sam nase oziroma na svojo ožjo ekipo. Se mi pa zdi super, da sodelujejo z našimi kustodiat in tudi to, da so naši kustosi pripravljene delati z njimi. Tam pa je zmeraj potrebno, da kakšno dolgotrajno delo, kjer je kakšno zbiranje, ne vem, shranjevanje, prenašanje baz podatkov. To pa so res take stvari, kjer definitivno vidim tudi v prihodnje naše kulturne mediatorje.«</p>	<p><b>Z3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brez potreb na njenem področju</li> <li>• njeno delo – dinamično, hitro funkcioniranje</li> <li>• navdušenost nad sodelovanjem s kustodiat</li> <li>• v prihodnje delo k. m. na področju dolgotrajnega dela, kot je zbiranje, shranjevanje, prenašanje baz podatkov</li> </ul>	

## 8.4 PRIMERJAVA SKUPNIH KATEGORIJ

Tabela 5: Primerjava skupnih kategorij

KATEGORIJE:	KULTURNI MEDIATORJI (bili vključeni v program)	MENTORJI (bili vključeni v program)	DRUGI ZAPOSLENI V MUZEJU (niso bili vključeni v program)
<p>RAZLOGI ZA VKLJUČITEV/NEVKLJUČITEV INTERVJU-VANCEV V PROGRAM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zapolnitev prostega časa</li> <li>• dobro počutje in občutek sposobnosti za takšno delo</li> <li>• novo področje v primerjavi s poklicem</li> <li>• priložnost za odkrivanje novega sveta</li> <li>• priložnost za spoznavanje muzejev, spoznavanje kulturne dediščine Slovenije</li> <li>• vključenost v Univerzo za tretje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odločitev iz koristi</li> <li>• potreba po pomoči</li> <li>• oddelek je odprt za sodelovanje z zunanjimi sodelavci</li> <li>• pritegnitev ideje – zanimiva pobuda Univerze za tretje življenjsko obdobje po iskanju prostovoljcev</li> <li>• spada pod njeno okrilje, vodi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomanjkanje časa, časovna stiska</li> <li>• neprimerno delo za k. m.</li> <li>• značajska lastnost individualista (najrajši dela sam, delo si razporeja sam in ga obvladuje)</li> <li>• mnenje o lastnem delu (delo, ki ga opravlja, so</li> </ul>

	<p>življenjsko obdobje je premajhen izziv</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sposobnost podajanja znanja</li> </ul>	študijske krožke	<p>specialne zadeve in je njegovo temeljno delo, ne more ga nihče nadomestiti)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s strokovnega vidika dobi težko pomoč od k. m.</li> <li>• želja k. m. po delu v bolj etnoloških temah</li> <li>• odsotnost povpraševanja po k. m.</li> </ul>
PRIČAKOVANJA O SEMINARJU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• brez pričakovanj in brez predstav</li> <li>• predstava o besedi mediatorstvo</li> <li>• strah kulturnih mediatorjev pred nesprejemanjem zaposlenih v muzeju</li> <li>• nejasnost glede muzejskih pričakovanj</li> <li>• zavedanje o nesmiselnosti prevelikih in nerealnih pričakovanj</li> <li>• začetni občutek nelagodja</li> <li>• prevelika pričakovanja nekaterih kandidatov</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• brez pričakovanj glede seminarja, pričakovanja glede k.m. so se uresničila in presešla</li> <li>• udeležba in neudeležba na seminarju</li> <li>• preseganje pričakovanj k.m.</li> <li>• občutek izvajanja pritiska ob prisotnosti pričakovanj</li> <li>• brez pričakovanj po uvodnem delu, muzej in prostovoljci vstopajo v novo, neznano področje</li> <li>• trije meseci preizkusnega izobraževanja, spoznavanja oddelkov</li> <li>• pričakovanja rastejo s časom</li> </ul>	/
DOŽIVLJANJE IN VREDNOTENJE SEMINARJA IN USPOSABLJANJA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zelo zanimivo in spodbudno, prejeli nove informacije</li> <li>• dober seminar</li> <li>• zavedanje, da seminar ne more pripraviti na delo</li> <li>• seminar omogočal vpogled v to, s čim se etnografski muzej in muzej na splošno ukvarja</li> <li>• seminar koristen za</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mnenje: izobraževanje je dobro potekalo</li> <li>• vsak je našel svojo vlogo</li> <li>• spoznali celoten delokrog muzeja</li> <li>• brez potrebe po dodatnem/ boljšem usposabljanju</li> <li>• omogočili dober vpogled v muzej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sodelovanje nekaterih zaposlenih pri predstavitvi muzeja in seminarja</li> <li>• nuja: dobiti povratne informacije od k. m.</li> <li>• zanimiv pogled o tem, kaj k. m.</li> </ul>

	<p>izbor lastnega področja dela</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• občutek nelagodja na seminarju</li> <li>• usposabljanje poteka različno, odvisno od vrste dela</li> <li>• dobili potrebne informacije in znanje</li> <li>• na uvajanju dobili potrebno gradivo</li> <li>• udeležba na uradnih vodenjih po muzeju</li> <li>• mnenje: kustosi naredili vse, kar je bilo načrtovano za k. m. pomembno</li> <li>• prisotnost občutka nezaupanja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ogromen vložek v usposabljanje</li> <li>• za vodenje potrebno več znanja, poteka dalj časa</li> <li>• hitro uvajanje kulturnih mediatorjev</li> <li>• prisotnost kandidatov, ki se niso videli v delu v muzeju</li> <li>• pomanjkanje časa ob izobraževanju (seminar in usposabljanje) novega prostovoljca</li> <li>• nov prostovoljec bi delal na področju potreb muzeja, neupoštevanje želja prostovoljca</li> <li>• potreba po ponovitvi celotnega postopka, razpisa</li> <li>• množičnost prostovoljstva v muzeju bi omogočila zaposlitev ene osebe, odgovorne za to področje</li> </ul>	<p>pričakujejo od muzeja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pravice in dolžnosti vseh</li> <li>• brezsmiselno večkratno sestajanje vseh</li> <li>• hitra odločitev k. m. o vrsti dela</li> <li>• začetna zadržanost vseh</li> <li>• nujen pogoj: spoznavanje razstav v muzeju ne glede na vrsto dela k. m., to je prvobitna dejavnost muzeja</li> <li>• čas usposabljanja odvisen od področja dela</li> <li>• povezava med kustosi in k. m. mora obstajati</li> <li>• subtilnost muzeja pri izboru osebe za določeno delo</li> <li>• mnenje: izkušnje k. m. pomenijo dodano vrednost</li> </ul>
PRIČAKOVANJA O DELU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• brez pričakovanj in brez predstav</li> <li>• seminar omogoča uvid glede vrste dela</li> <li>• predvidevanje o delu, posredovanje kulture, priporočanje muzeja znancem</li> <li>• nerazumevanje prostovoljstva v muzeju</li> <li>• nepoznavanje področja prostovoljstva v kulturi</li> <li>• izbor področja dela, vezan na značaj</li> <li>• izbor področja dela:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pričakovanje kot pomoč pri delu</li> <li>• brez velikih pričakovanj</li> <li>• občutek izvajanja pritiska ob prisotnosti pričakovanj</li> <li>• v program z delno dogovorjenimi mentorji, ti so določili področje dela</li> <li>• po trimesečnem spoznavanju izbor področja dela</li> <li>• razvoj nove vloge, Galerija</li> </ul>	/

	<p>skupna odločitev med dvema prijateljema</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• izbor področja dela glede na bližino teme</li> <li>• izbor področja dela kot nasprotje poklicu</li> <li>• dojemanje dela kot hobi</li> <li>• dojemanje dela kot pomoč muzeju ob preobremenjenosti kustosov in študentov</li> <li>• občutek vnašanja lastne iniciative v vodstvo</li> <li>• ljubiteljstvo, gorečnost pri delu</li> <li>• raznolikost dela, ki omogoča ravnovesje</li> <li>• želje po delu na dodatnih področjih (delo v produkciji, delo v knjižnici, delo pri etnografskem filmu)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pripovedoval-cev preseganje pričakovanj k. m.</li> </ul>	
STIKI IN SPREJEMANJE KULTURNIH MEDIATORJEV OD ZAPOSLENIH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• začetni občutek nelagodja</li> <li>• razlog za nesprejemanje: mnenje zaposlenih o neobvladljivosti dela v muzeju</li> <li>• glavni zaviralec: nepoznavanje prostovoljstva v muzeju, prepričanje zaposlenih – potreba po znanju, študiju za delo v muzeju</li> <li>• občutek primanjkovanja časa pri kustosih</li> <li>• potreben je čas za spoznavanje</li> <li>• program je dobro sprejet s strani k. m. in muzejev</li> <li>• sklepanje: spoznanje zaposlenih o koristih k. m.</li> <li>• strah pred neznanim je izginil</li> <li>• občutki v sedanjosti: sprejeti kot del zunanjih sodelavcev</li> <li>• vabilo na različne dogodke (novo letno srečanje, izleti, dogodki, večerne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• začetni odpor na strani zaposlenih</li> <li>• težavno pridobivanje mentorjev v muzeju</li> <li>• začetna skeptičnost zaposlenih</li> <li>• razlog za nesprejemanje: nezaupanja do nekoga, ki ni iz stroke</li> <li>• razlog za nesprejemanje: predsodki zaradi dela z dokumenti zaupne narave</li> <li>• razlog za nesprejemanje: občutek vdora v zasebnost</li> <li>• sprememba ob prihodu, pozitivno sprejemanje</li> <li>• stiki ob druženju, dogodkih, izletih</li> <li>• stiki s k. m. tudi na neformalnih srečanjih ob kavi, zaradi socialne mreže in zaradi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• začetni problemi, uvajanje</li> <li>• pomisleki o času in rezultatih</li> <li>• pomisleki o strokovnem sodelovanju – nepoznavanje strukture muzejskega dela, delo v drugih poklicih</li> <li>• k. m. kot pomočniki</li> <li>• brez pomislekov glede starosti</li> <li>• poznejše zadovoljstvo nad k. m.</li> <li>• navdušenje nad njihovo vključitvijo</li> <li>• identifikacija z muzejem</li> <li>• oblikovanje pristnih prijateljskih odnosov</li> <li>• k. m. so popestritev</li> </ul>

	<p>priredive, odprtja, praznovanja)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• občutek sprejetosti, zaželenosti</li> <li>• stiki z zaposlenimi glede na vrsto dela (skoraj brez stika, stiki z vsemi zaposlenimi)</li> </ul>	<p>občutka zaželenosti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ni odpiranja ideji med zaposlenimi</li> <li>• kljub navdušenosti brez novih mentorjev</li> <li>• množičnost k. m.: potreba po enem mentorju koordinatorju, ki se ukvarja samo s k. m.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dobri odzivi z obeh strani</li> <li>• različni stiki s k. m. (pri razlagi razstav, pomoč k. m. pri opravih, srečanja)</li> </ul>
POTREBA PO VEČ/DO-DATNIH KULTURNIH MEDIATORJIH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• težka ocenitev potreb</li> <li>• komentarji zaposlenih o potrebi po pomoči k. m.</li> <li>• mnenje: v Sloveniji bi lahko imeli več k. m.</li> <li>• utečena praksa v tujini</li> <li>• mnenje: mediatorstvo bi se lahko vpeljalo v več muzejev</li> <li>• obogatitev ponudbe muzeja</li> <li>• novo polje je odprto – »kdaj bodo preostali muzeji zagrabili«</li> <li>• muzeji bi se morali bolj odpreti za k. m. – izkoristiti, izboljšati ponudbo</li> <li>• razlog za slabo širjenje k. m.: časovni napor in mentaliteta Slovencev – za novosti potrebujemo veliko časa, nezaupljivost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• težka ocena potreb</li> <li>• mnenje: dobro pokrita področja</li> <li>• povečano število upokojencev, verjetnost zanimanja z njihove strani: »bi bilo dobro še koga pridobiti«</li> <li>• začudenje nad slabim odzivom kustosov</li> <li>• sklepanje: kritična masa ljudi, ki koristijo, kaj več pa lahko moti delovni proces</li> <li>• strah pred prisotnostjo nekoga, bližino nekoga</li> <li>• mnenje: za množičnost kulturnega mediatorstva potreba po enem koordinatorju, ki se ukvarja samo z njimi</li> <li>• za množičnost kulturnega mediatorstva potrebno razčistiti z mentorji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mnenje: k. m. vključeni pri večini del</li> <li>• težka ocenitev potreb</li> <li>• na določenih področjih dela ni niti zanimanja niti potreb</li> <li>• v prihodnje delo k. m. na področju dolgotrajnega dela, kot je zbiranje, shranjevanje, prenašanje baz podatkov</li> <li>• mnenje: večje število k. m. je lahko breme zaposlenih</li> <li>• moteča prisotnost k. m. v določenih fazah dela</li> <li>• vzame čas</li> <li>• zadolžitev, ki poseže v delovni proces</li> <li>• svoboda k. m., ki pa se zavežejo za določen čas</li> </ul>

## 9 UGOTOVITVE RAZISKAVE

V tem delu diplomske naloge bom predstavila ugotovitve, do katerih sem prišla s pomočjo svoje raziskave, in sicer s pomočjo analize kvalitativnega gradiva, tj. intervjujev s kulturnimi mediatorji, mentorji kulturnim mediatorjem in preostalimi zaposlenimi v Slovenskem etnografskem muzeju. Svoje ugotovitve bom poskusila povezati s teoretičnimi izhodišči, ki sem jih natančneje predstavila v prvem delu diplomske naloge.

Ob primerjavi programa Kulturni mediatorji z značilnostmi neformalnega izobraževanja ugotavljam, da je ta oblikovan kot oblika neformalnega izobraževanja. Za neformalno izobraževanje je značilno, da učenje poteka v različnih okoljih, včasih tudi institucijah. Pri kulturnih mediatorjih je potekala uvodna predstavitev na Univerzi za tretje življenjsko obdobje, temu je sledil seminar v muzeju in nato še usposabljanje na delovnem mestu. Uvajali so se pri mentorjih in muzejskih delavcih, ki so jim dajali pomoč in oporo. Stopnja organiziranosti je bila visoka, na kar nakazuje dejstvo, kako je program oblikovan (začetni seminar, usposabljanje, ki se je izteklo v prostovoljno delo). Pred začetkom dela so podpisali pogodbo za prostovoljno delo, kar nakazuje tudi na organizirano obliko prostovoljstva. Prostovoljce so zbirali pravzaprav med točno določenimi ljudmi (slušatelji univerze za tretje življenjsko obdobje), tako so posegli po metodi aktivnega zbiranja prostovoljcev. Poleg rednih del kulturni mediatorji opravljajo tudi dela po potrebi, kot so lektoriranje, pomoč pri urejanju baz podatkov, pomoč pri delavnicah, za kar se večinoma usposabljujejo kar na delu. Tako ob neformalnem izobraževanju, ki je bilo organizirano, poteka tudi informalno ali priložnostno učenje na delu. Za neformalno izobraževanje je značilna prostovoljna vključitev, ki se kaže tudi v tem primeru. Vsi kulturni mediatorji so se pridružili programu po lastni želji.

Lahko pa opazimo tudi rahla odstopanja od značilnosti neformalnega izobraževanja, ki se kažejo v namenu učenja, ta je pri programu Kulturni mediatorji tudi dolgoročen. Kulturni mediatorji so podpisali pogodbo za prostovoljno delo, ki je časovno omejena, vendar lahko zaradi prostovoljne narave dela odidejo kadar koli. Program je oblikovan tako, da prostovoljni kulturni mediatorji dalj časa opravljajo svoje delo. Glede na izjave intervjuvanih kulturnih mediatorjev, ki že nekaj časa opravljajo to delo, je to res. Iz tega

sledi, da so bili cilji med drugim tudi dolgoročni, in sicer pridobiti pomoč prostovoljnih kulturnih mediatorjev, ki bodo mogoče nekaj let opravljali to delo. Poleg tega je program oblikovan tako, da ga lahko večkrat ponovijo (ni načrtovan le za enkratno izvedbo). Poleg dolgoročnih ciljev je zaslediti tudi kratkoročne, ki pridejo do izraza ob pripravah za vodenje gostujočih razstav ali pa specifičnih delavnic. Rezultati izobraževanja za kulturne mediatorje niso potrjeni v mreži formalnega izobraževanja, kar pa ni značilnost, ki bi veljala za vse neformalne oblike izobraževanja.

**V prvem raziskovalnem vprašanju sem se spraševala, kakšni razlogi so kulturne mediatorje in mentorje vodili v program in kakšni so bili razlogi za nesodelovanje pri zaposlenih v muzeju. Zanimala so me tudi njihova pričakovanja glede izobraževanja.**

Razlogi kulturnih mediatorjev za vključitev v program so bili različni, kar namiguje tudi na raznolikost starejših odraslih in dejstvo, da motive za izobraževanje pri starejših odraslih težko posplošujemo. Dva intervjuvanca sta kot razlog navedla občutek, ki je bil prisoten ob upokojitvi, **občutek sposobnosti za delo**. Tudi **čas** je bil naveden kot razlog za vključitev, saj ga je, kot pravi kulturni mediator, imel zdaj na voljo in ga je bilo treba nekako zapolniti. Ta opažanja o večji količini ohlapnega časa ob upokojitvi potrjuje tudi Pečjak (1998), ki pravi, da morajo posamezniki ta čas nekako zapolniti, saj je v nasprotnem primeru lahko skrajna posledica tudi depresija.

Razlogi, ki sta jih intervjuvanki navedli, so **želja po dodatnem izobraževanju in delu, želja po nečem novem in občutek posredovanja znanja drugim**.

*»Nekak sem se čutila še dovolj sposobno, še kaj, še kakšna znanja počrpat, tudi kaj dat, tako da bi mi gotovo bilo samo poslušanje tam v okviru tretje univerze, pa uživam, maksimalno uživam tam, ampak bi mi bilo tisto enostavno premalo. Nekak se mi je zdelo, da moram še nekaj narest.«*

Zadnja dva razloga sta se pojavila tudi v raziskavi Furlan in Bračun Sova (2009, str. 110), omenjeno tudi že v teoretičnem delu diplomske naloge. V raziskavi so sodelovali

starejši odrasli, člani slovenske univerze za tretje življenjsko obdobje, kjer so med drugim odgovarjali na vprašanje o najprivlačnejšem motivu za sodelovanje v prostovoljstvu. Kot najmočnejši motiv so navedli korist zase in za druge (29,4 %), kamor spada tudi razlog omenjene intervjuvanke za vključitev h kulturnim mediatorjem. Željo po nečem novem pa so navajali starejši odrasli, kot enega izmed pomembnih razlogov v 9,2 % primerih omenjene raziskave (Furlan in Bračun Sova 2009, str. 110).

Pri mentorjih so bili razlogi za vključitev v program že malo bolj enotni. Predvsem so ti videli v tem programu **pomoč** pri lastnem delu in neke vrste **doprinos k muzeju**. Razlog za vključitev ene izmed mentoric je bilo tudi dejstvo, da spada tovrstno delo s starejšimi odraslimi v **njeno področje**, saj je že nekaj let vodila študijske krožke.

Zaradi sprejema odgovornega dela – mentorstva – lahko sklepam, da so ti na starejše odrasle, kulturne mediatorje, gledali kot na velik doprinos k muzeju, jih imeli za sposobne za delo v muzeju, torej so zaupali v kakovost njihovega dela v muzeju.

Razlogi za nesodelovanje pri mentorstvu intervjuvanih zaposlenih v muzeju sovpadajo z mnenjem Breznikove (2009, str. 88–90), ki navaja kot razlog za odklonilni odnos zaposlenih preobremenjenost z delom, premalo časa in prepričanje, da v muzeju lahko delajo le profesionalci. Intervjuvani zaposleni v muzeju so tako **pomanjkanje časa** in **neprimernost vsebine dela** za kulturne mediatorje omenili največkrat kot razlog za nesodelovanje pri mentorstvu. Dve zaposleni sta neprimernost vsebine razlagali tako, da pravzaprav njihovo področje dela kulturnih mediatorjev ni zanimalo, saj so si želeli prostovoljno delo opravljati v bolj etnoloških temah, tretji intervjuvani zaposleni v muzeju pa utemeljuje, da je to njegovo temeljno delo in mu kulturni mediator po strokovni plati ne more pomagati. Kot razlog za nesodelovanje pa je bila navedena tudi **osebna lastnost intervjuvanega**.

*»... jst sem nekak mogoče bolj individualist, pa tisto kar delam si razporejam sam [...] To je pa res tisto temeljno delo, ki ga v bistvu po mojem mnenju ne more nihče nadomestiti. Jst sem zaradi tega tukaj, da delam ravno to.«*



Intervjuvani zaposleni je v tej točki še omenil, da je pri kulturnih mediatorjih zelo pomembno dejstvo, da ne le pričakujejo od njih, temveč jim tudi nekaj dajejo. Torej naj bi kulturnim mediatorjem »osmišljali« življenja in omogočali neko zadovoljstvo v njihovem tretjem življenjskem obdobju. To kaže na veliko odgovornost, ki jo zaposleni občutijo, če bi uvajali ali pa sodelovali s prostovoljci. Pri pripravi izobraževalnih programov je verjetno treba bolj jasno predstaviti, da prostovoljci lahko opravljajo samo dela, za katera strokovnjaki presodijo, da jih lahko opravi nekdo brez strokovnega znanja. Tako se jasno postavi meja med strokovnim delom in prostovoljnim sodelovanjem.

Pričakovanj glede izobraževanja pravzaprav **ni bilo** zaslediti ne pri kulturnih mediatorjih in ne pri mentorjih. Pravzaprav kulturni mediatorji **niso imeli nikakršne predstave** o tem, kako naj bi prostovoljstvo v muzeju, v kulturi potekalo, izraz kulturni mediator so si razlagali **kot neko posredovanje kulture**.

*»Nisem sploh vedla, v kaj se spuščam. Nisem si predstavljala, kaj bi kot mediator pravzaprav počela. Mediatorstvo – neko posredovanje. To besedico sama že rečem, zdej posredovati v nekih sporih ne moreš, ker to je muzej. Se pravi, sem si predstavljala posredovanje kulture [...] Absolutno presenetit in sproti dojemati in razmišljati takrat, ko so se stvari dogajale, ko so nam to predstavljali, nas spraševali, šele takrat so se meni odpirale v glavi razne opcije in ta širina tega pravzaprav.«*

Predstave in želje so se večini izoblikovale po predavanju in predstavitvi, ko so kulturni mediatorji videli same sebe kot prostovoljce v muzeju. Kulturni mediatorji so omenili, da so bili med kandidati nekateri z **nerealnimi pričakovanji** in za te se je pozneje izkazalo, da se niso odločili za to delo. Mentorici pa so se pričakovanja razvijala sproti. Kot je izjavila intervjuvana mentorica, pričakovati nekaj od ljudi, ki jih niti ne poznaš, ni pravično, saj se lahko izvaja neke vrste pritisk.

Predvidevam, da konkretnih pričakovanj ni bilo ne od kulturnih mediatorjev in ne od mentorjev zaradi vstopa v novo, nepoznano področje, o katerem pred izobraževanjem pravzaprav niso veliko vedeli.

V drugem raziskovalnem vprašanju sem raziskovala, **kako so kulturni mediatorji, mentorji in zaposleni v muzeju doživljali izobraževanje in kako vrednotijo proces izobraževanja** (uvodni seminar in usposabljanje pod vodstvom mentorja) kulturnih mediatorjev.

Vse tri skupine intervjuvancev so zelo pozitivno doživljale izobraževanje in ga vrednotile zelo visoko. Seminar je bil po mnenju kulturne mediatorke **brezhibno pripravljen**, podal je **dober vpogled v delo muzeja** in področja njihovega dela, zato je bil zelo koristen pri izboru področja dela. Kulturni mediatorji **niso imeli nobene kritike na seminar**. Tudi mentorji so se strinjali z **uspešnostjo seminarja**. Intervjuvani zaposleni v muzeju pa se večinoma tega seminarja niso udeležili. Zaposlena, ki je bila na njem prisotna, pa je poudarila pomembnost pridobitve **povratne informacije od kulturnih mediatorjev**, ob tem jo je presenetila tudi hitra izbira kulturnih mediatorjev glede področja dela.

*»[...] Tak da seveda meni, kot osebi iz te institucije, se zdi zanimiv ravno njihov pogled, kaj pričakujejo v bistvu oni od nas. Ne da smo mi samo tisti, ki dajemo naloge, pa od njih pričakujemo, ampak je to nekako vzajemno, da imamo vsi neke svoje pravice in hkrati tudi dolžnosti, tudi mi do njih in oni do nas.«*

Intervjuvani zaposleni se je zdelo pomembno tudi, da so na seminarju kulturni mediatorji seznanjeni z osnovnimi informacijami o muzeju, o njegovem delovanju in z **najpomembnejšim delom, s katerim se muzej predstavlja** javnosti – z razstavo – ne glede na njihova poznejša področja delovanja. Na seminar intervjuvana zaposlena **ni imela kritike**, čeprav je občutila na njem **zadržanost** z obeh strani, kar pa je pravzaprav ob prvem srečanju normalno in za to **tudi ni videla potrebe po** kakšnem dodatnem srečanju.

Intervjuvani kulturni mediatorji so menili, da jih je usposabljanje (neformalno izobraževanje) **dobro pripravilo za njihovo delo**. Pri večini del so se uvajali kar sproti, ob delu (informalno učenje), razen pri vodstvu, kjer je bilo treba tudi nekaj samostojnega dela. Usposabljanje je **trajalo različno dolgo časa** in je bilo odvisno tudi

od **vrste dela** ter od vsakega posameznika, njegove **zavzetosti** za delo in njegovih **osebnostnih značilnosti**.

Intervjuvani mentorji so menili, da se kulturni mediatorji ne bi mogli bolje usposobiti in da je to **potekalo zelo hitro**. Glede usposabljanja zaposleni v muzeju niso izrazili svojega mnenja, saj jih niso spremljali. Stik pri usposabljanju s kulturnimi mediatorji je imel samo en zaposlen v muzeju, ki je kulturnima mediatorkama za vodstvo po razstavi predstavil svoj del razstave. Pri tem je poudaril, da je ta stik zelo **pomemben, stik med postavljalci razstave in kulturnimi mediatorji**, da lahko razložijo svoj pogled na razstavo, zraven pa je zaželeno, da kulturni mediatorji pridajo svoje izkušnje in svoje videnje, kar pomeni dodano vrednost.

*»[...] one to razlagajo, seveda pa pri tem dodajo tudi svoj vidik iz lastnih izkušenj, kar je pa zelo dobro, ker to pa je neka dodana vrednost teh ljudi, ki so že v tretjem življenjskem obdobju in imajo nek background, tko pravimo življenjski, imajo izkušnje in na svojih izkušnjah pripovedujejo to, kar pravzaprav pripovedujemo skozi našo razstavo.«*

Med intervjuvanci je tako prevladalo mnenje, da je bilo celotno izobraževanje dobro oblikovano in izvedeno. Zanimiva pa je izjava ene izmed mentoric, ki pravi, da je bilo izobraževanje odlično strukturirano, saj so kulturni mediatorji **spoznali celoten delokrog muzeja in našli svoje vloge**. Vendar je tudi izpostavila vprašanje, ali bi se lahko ob prihodu enega novega kandidata za kulturnega mediatorja povsem enako posvetili in našli delo prav zanj. Verjetno bi ga postavili na mesto, kjer bi potrebovali pomoč, pa čeprav mogoče to ne bi bilo njegovo področje interesa. Prav tako je mentorica menila, da če bi želeli ponovno dobiti tako dobre rezultate, bi morali celoten razpis in izobraževanje ponoviti.

Glede na preštudirano literaturo sem pričakovala, da bom po izpeljanem izobraževanju pri treh različnih skupinah udeležencev spoznala nekatere razlike med njihovimi pričakovanji in ugotovitvami o celotnem izobraževanju. O razliki pravzaprav ne morem govoriti, saj pričakovanj ni bilo z nobene strani. Tako kulturni mediatorji kot muzej so

se lotili nekaj novega. Razen koordinatorice, ki je sodelovala pri pripravah na ta program, drugi niso vedeli, kaj naj pravzaprav pričakujejo. Seminar je bil dobro zastavljen, saj so na njem pridobili vpogled v delo, prav tako pa so že počasi razvili željo po določeni vrsti dela. Vsi so bili zelo zadovoljni nad tem, kako sta seminar in usposabljanje potekala. Če so se na začetku vključili brez pričakovanj, so bili končni rezultati zelo navdušujoči. Glede na odsotnost nekaterih zaposlenih na seminarju bi lahko sklepali, da čeprav je bil ta namenjen tudi njim (delo kulturnih mediatorjev in delo zaposlenih se razmeji ter pozneje razvije enotna delovna skupina), ga (v teoriji) niso dobro spoznali, kaj pravzaprav naj bi kulturni mediator s svojim delom predstavljal.

**V tretjem raziskovalnem vprašanju me je zanimalo, kakšna so bila pričakovanja kulturnih mediatorjev o njihovem delu in kakšna so bila pričakovanja mentorjev.**

Kulturni mediatorji niso imeli glede dela **nobenh pričakovanj**, mentorji pa so imeli za njih že vsaj okvirno **določena področja dela**. Kulturna mediatorka, kot je zgoraj omenjeno, si je predstavo oblikovala **glede na naziv dela**, kot posredovalka kulture, ki bi vabila znance v muzej. Glede izvedbe tega dela pa ni imela predstave, saj si tudi **prostovoljstva v muzeju ni predstavljala**. Ideje za področje dela so se vsem trem kulturnim mediatorjem začele oblikovati šele po seminarju, ko so jim bili predstavljeni oddelki muzeja.

Muzej je šel v program z vnaprej izbranimi mentorji na določenih področjih, kulturni mediatorji pa so potem izbirali delo med izbranimi področji. Torej je bila svobodna izbira znotraj nekih omejitev. Razlogi, zakaj so izbrali prav ta področja dela, so se pri vseh treh kulturnih mediatorjih razlikovali. Tako so navajali **ujemanje značaja (osebnostne lastnosti) z delom, skupna odločitev** med prijateljema in **delo na nekem novem področju**. Tudi dojemanja dela so različna, **delo kot hobi** z zanimivimi vsebinami, **delo kot strast**, kot posebno zanimanje za določeno področje.

*»[...] obožujem vse to, kar pokažemo, zato sem lahko iz tega vidika z vsem žarom povedala stvari, ki so meni pomembne al pa perfektne, krasne in jih prenesem na tistega, ki je prišel to poslušat. Tko da neko svojo lastno noto sem vpeljala jst in tudi moji kolegi, ki to počnejo, to noto nekega ljubiteljstva, nekega gorečega, neke strasti,*

*ki jo v to daš, za razliko od tistih, ki so strokovno seveda brezhibni, pa pač to počnejo, ker morajo, ker je to pač služba, ker je to posel, ker je to pač njihovo delo.»*

Tretja intervjuvana kulturna mediatorka opravlja prostovoljno delo na dveh različnih oddelkih in ji obe področji pomenita nekakšno **ravnovesje**, katerima se ne bi želela odpovedati. Poleg rednega dela kulturni mediatorji pogosto pomagajo pri različnih dodatnih opravilih, kot so lektoriranje, pomoč pri oblikovanju baz podatkov, oblikovali pa so tudi popolnoma **nov projekt**, ki ga prej ni bilo, in sicer Galerijo pripovedovalcev. Obiskovalce razstave *Jaz, mi in drugi: podobe mojega sveta* intervjuvajo o njihovem življenju, to posnamejo in kratek izsek o tem objavijo na spletni strani muzeja. Vsem intervjuvanim kulturnim mediatorjem so se ob delu razvila zanimanja za delo tudi na drugih področjih muzeja.

Študij literature mi je nakazoval, da bom opazila razliko med pričakovanji pred začetkom programa glede vrste dela in trenutnim opravljanjem dela kulturnih mediatorjev pri mentorjih in kulturnih mediatorjih.

Kulturni mediatorji glede dela pred izobraževanjem niso imeli nobenih pričakovanj, saj so se šele po seminarju odločili za področje dela. Vsi opravljajo še vedno isto delo kot na začetku, ob tem pomagajo pri manjših delih tudi drugim zaposlenim v muzeju, razvili pa so tudi popolnoma nov projekt. Mentorji so se lotili programa z že zastavljenimi področji dela, tako lahko rečem, da so imeli nekaj pričakovanj, so pa menili, da kulturni mediatorji opravljajo svoje delo še bolje, kot so pričakovali. Razlog, zakaj ni razlik v pričakovanjih in opravljanju dela pri kulturnih mediatorjih, je verjetno v tem, da je to novejši program, o katerem niso vedeli veliko, kot le to, da si želijo delati v muzeju.

V **četrtem raziskovalnem vprašanju** me je zanimalo, **kako so kulturne mediatorje sprejeli zaposleni v muzeju** po mnenju kulturnih mediatorjev, mentorjev in zaposlenih v muzeju.

V literaturi in različni virih sem ugotovila, da so zaposleni v muzeju na začetku podobnih projektov zadržani, včasih celo nenaklonjeni do zamisli, da bi v muzeju sodelovali starejši prostovoljci, bodisi ker starejših odraslih ne poznajo dovolj dobro v vlogi prostovoljcev in tudi ne kot specifične kategorije (skupine) obiskovalcev. Po

sodelovanju s starejšimi odraslimi se mnenje navadno spremeni. Podobne rezultate sem pričakovala tudi v Slovenskem etnografskem muzeju.

Ta ugotovitev se je potrdila tudi tu, vendar ne v celoti. Torej nepoznavanje starejših odraslih v vlogi prostovoljcev in kot specifične kategorije obiskovalcev po mnenju mentorjev in zaposlenih v muzeju niso bili razlogi za začetno zadržanost zaposlenih. **Začetne zadržanosti** ni izrazila le koordinatorica, ki je imela na začetku težave s pridobivanjem mentorjev, to so čutili tudi kulturni mediatorji. Tu moram opozoriti, da so kulturni mediatorji imeli že pred začetkom predstavitve nekakšen **strah pred nesprejemanjem** pri zaposlenih, ki se je pozneje uresničil. Intervjuvani kulturni mediatorji, mentorji in zaposleni v muzeju so navajali zelo podobne razloge za začetno zadržanost. Vsi so navajali pomislek, da **ne prihajajo iz stroke**.

*»Mediatorji seveda pri tem lahko pomagajo, jst pravim, pri takšnih, bi rekel, strokovnih delih, vendar jih moramo nekak imeti kot pomočnike, ne pa, kot bi rekel, končne izvajalce teh določenih procesov. To je zelo pomembno, ker oni so lahko zelo dobri sodelavci, obenem lahko tudi kakšno škodo naredijo, ne zaradi neznanja, al pa zaradi, tudi pogleda ... pravzaprav zaradi neznanja, a ne.«*

Kulturni mediatorji menijo, da so razlogi začetnega ravnodušja povezani z **nepoznavanjem kulturnega mediatorstva**, saj si zaposleni niso predstavljali prostovoljstva v kulturi. Posredovali so tudi zanimiv, zelo splošen razlog, da **nove stvari nikoli niso sprejete z odobravanjem vseh**.

Zelo pogost očitek, ki ga tudi vse tri skupine intervjuvancev navajajo in je pri intervjuvanih zaposlenih pravzaprav glavni razlog, je **čas**, ki ga je na začetku treba kar precej vložiti. Mentorji navajajo še **strah pred vdorom v zasebnost**, imeti nekoga ob sebi in **dostop kulturnih mediatorjev do baz podatkov**.

Iz tega lahko sklenem, da sem zmotno pričakovala, da bo zaposlene v muzeju ciljna skupina starejših odraslih v vlogi prostovoljcev motila. Menim, da je prisotno splošno nezaupanje ob sodelovanju nekoga zunaj muzejske stroke in mogoče posledično nepoznavanje koristnosti prostovoljstva v muzeju, v kulturi nasploh. Na to pa je, kot razlog za ravnodušnost zaposlenih, opozoril tudi eden izmed kulturnih mediatorjev. Iz

pogovorov se da razbrati, da se zaposleni strokovnjaki, ki niso sodelovali v projektu, bojijo, da bi se ob vključevanju prostovoljcev znižala kakovost strokovnega dela (na področjih dela zaposlenih v muzeju). Menim, da lahko prihaja do neustreznega razumevanja prostovoljstva in kulturnih mediatorjev, saj prostovoljci ne sodelujejo zato, da bi nadomestili delo strokovnjakov (zaposlenih). Prostovoljstvo je bilo v preteklosti na različnih področjih, zaradi finančnih težav, pogosto uporabljeno za nadomeščanje delovne sile. Na podlagi intervjujev z zaposlenimi lahko vidimo, da je prostovoljstvo še zmeraj razumljeno znotraj takšnih okvirjev. Verjetno je prav zaradi tega potrebno jasneje razmejiti področje dela. Kot je omenil eden izmed zaposlenih, so lahko kulturni mediatorji pomočniki ali pa na primer pripovedovalci zgodb kot nosilci spomina na neko obdobje, ki so ga sami doživeli. Seveda pa ne morejo brez potrebnega strokovnega znanja vstopati na področje profesionalnih muzealcev.

Kulturni mediatorji so imeli v času intervjuja **občutek sprejetosti**. To se je kazalo v njihovi gorečnosti in navdušenosti, ko so razlagali o delu in muzeju, in tudi v dejstvu, da so pogosto **vabljeni na skupne dogodke, odprtja, prireditve, novoletna srečanja** pa tudi na nekatera rojstnodnevna praznovanja ter neformalna druženja ob kavi. Intervjuvana mentorica je dodala, da si starejši odrasli pogosto iščejo socialno mrežo in zato je za mentorja pomembno, da se z njimi družijo tudi zunaj delovnega časa, prav tako je pa pomembno, da jim pokažejo, da jih sprejemajo, za kar pa so pomembna skupna druženja.

*»[...] takšna sodelovanja se lahko zelo fajn sprevržejo, ne sprevržejo, ampak tut spremenijo v neke zelo pristne odnose, prijateljske odnose s temi ljudmi. Smo nekak kot sodelavci, kot tim, jih mamoz za svoje, čeprav imajo oni poseben status, ampak to je pa tisto, kar pa tut nas plemeniti, pa radosti navsezadnje.«*

Kot je bilo že opisano v nekaterih virih (Breznik 2009, str. 84–100; Zorko, Praprotnik, Stipančić, Tome, Zihlerl in Kogej Rus v Žvanut idr. 2009, str. 50–71), se je sprejemanje kulturnih mediatorjev ob postopnem spoznavanju tudi tukaj spremenilo. To se kaže že v izjavah intervjuvancev in tudi v njihovih medsebojnih druženjih.

Čeprav jih zdaj zaposleni v muzeju sprejemajo, kot pravijo zaposleni, in tak občutek imajo tudi kulturni mediatorji, pa se zaposleni za zdaj ne odpirajo širši zamisli sodelovanja s prostovoljci. To pojasni mentorica z dejstvom, da se ob vsakoletnem

iskanju novih mentorjev nihče ne javi. Po tem sklepam, da jih sprejemajo že na utečenih področjih prostovoljnega dela, vendar še vedno ne dovolj, da bi jih vključili v lastno delo oziroma prostovoljcev ne vidijo na svojem področju dela.

V **zadnjem raziskovalnem vprašanju** sem raziskovala, **ali obstajajo potrebe po več kulturnih mediatorjih v muzeju**, po mnenju kulturnih mediatorjev, mentorjev in zaposlenih v muzeju.

Pričakovala sem, da bodo rezultati pokazali, da potrebe po novih kulturnih mediatorjih so, že zaradi dejstva, ki nam ga nakazuje literatura, da je bil program uspešno izveden in je v muzejih dobro sprejet.

Izjave intervjuvanih so mi nakazale potrebe po novih kulturnih mediatorjih, vendar bi bile ob tem potrebne spremembe. Kulturni mediatorji so menili, da bi **množičnost kulturnega mediatorstva izboljšala ponudbo muzeja**. Pri tem dodajajo, da zaposleni izražajo potrebo po pomoči, vendar se nič ne spremenijo.

*»Vsake tok časa slišim, da iz kakšnega kustodiata rečejo, 'da bi blo fajn, da bi bil tut pri nas še kakšen prostovoljec' pa tak naprej, ampak dlje od tega niso prišli. Tle očitno ni takšne grozne potrebe, kaj pa vem ... težko ocenim [...] Težko rečem, glede na to, da slišim sicer, pa tud mentorica mi včasih reče, da kdo omeni 'bodi vesela, ker maš kulturno mediatorko tam' al pa kej takega, dlje od tega pa ni.«*

Razloge, zakaj se kulturno mediatorstvo ne širi, vidijo kulturni mediatorji predvsem v **časovnem naporu mentorjev** in v **mentaliteti Slovencev**. Za uvajanje novosti Slovenci potrebujemo veliko časa, smo nezaupljivi in veliko dvomimo, namesto da bi priložnost izkoristili. Intervjuvani mentorji in zaposleni so ugotovili, da na neki točki pride do **kritične mase kulturnih mediatorjev**, ko so ti še koristni, če jih je več, pa lahko nekako motijo. Med njimi prevladuje mnenje, da imajo muzeji kar **dobro pokrita strokovna področja**. Potrebo po novem, dodatnem kulturnem mediatorju je izrazila le ena izmed mentoric, kar je opravičevala z obsežnostjo dela na njihovem oddelku.

Rešitve za sprejemanje večjega števila kulturnih mediatorjev predvsem mentorji vidijo v določitvi **novih mentorjev**. Zakaj se za mentorstvo ne odločajo preostali zaposleni, smo že ugotovili, razlogi so predvsem čas, ki ga je treba vložiti v delo s kulturnimi mediatorji, neprimernost dela za nekoga, ki ni iz stroke, strah pred vdorom v zasebnost



ipd. V tej točki lahko ponovno potrdim izjavo mentorice, da se zaposleni pravzaprav ne odpirajo ideji kulturnih mediatorjev.

Intervjuvana mentorica je poudarila, da je za množičnost kulturnega mediatorstva bistven pogoj določitev odgovorne osebe, ki bi vso pozornost namenjala le prostovoljcem, kulturnim mediatorjem. Tako bi veliko pridobili. Zaradi časa, ki ga je treba vložiti v delo s kulturnim mediatorjem, vsak zaposleni dobro premisli, ali ima za mentorstvo čas, in žal je pogosto odgovor negativen. Organizacija dela prostovoljcev bi morala biti drugače zasnovana. Vse to odpira nova raziskovalna vprašanja in za odgovore bi potrebovali nadaljnje raziskovanje.

## ZAKLJUČEK

V diplomski nalogi sem ugotovila, da je bil izobraževalni program za kulturne mediatorje tako po opisih v strokovni literaturi kot po mnenju sogovornikov v empirični raziskavi zelo dobro pripravljen. Na to nakazujejo dejstva, da so vsi intervjuvani, udeleženci tega programa, pohvalili potek izobraževanja, in tudi nagrada, ki jo je prejel Loški muzej Škofja Loka kot priznanje za vzorno delo na tem področju. Kulturni mediatorji v Slovenskem etnografskem muzeju so dobili zelo dober vpogled v bistvo muzeja in njegova področja dela. Bil je tako dobro pripravljen, da so se identificirali z muzejem, razvili željo po delu tudi v drugih oddelkih in hkrati postali kreativni. Oblikovali so nov projekt, ki ga pred tem ni bilo – Galerija pripovedovalcev. Navdušenosti nad mediatorji mentorji niso skrivali, saj so jih s svojimi izkušnjami in delom presenetili. Tudi zaposleni, na podlagi intervjujev, kulturne mediatorje sprejemajo, gledajo nanje kot na zunanje sodelavce in so z njihovim delom zelo zadovoljni. Vendar menim, da želje po množičnem mediatorstvu med njimi pravzaprav ni. To se kaže v dejstvu, da v večini primerov opravičujejo odločitev za nementorstvo zaradi svoje specifične dela, za katerega namreč ni predvideno vključevanje ljudi zunaj stroke. Prav tako to trditev potrjuje vsakoletno neuspešno iskanje novih mentorjev. Razloge za splošno slabše širjenje (množičnosti) kulturnega mediatorstva lahko najdemo v skeptičnosti zaposlenih do prostovoljstva v kulturi, muzejih in do prostovoljnih sodelavcev (delo ljudi zunaj stroke).

Ob raziskavi izobraževalnega programa sem ugotovila tudi to, da je program kulturni mediator zelo dobro načrtovan in pripravljen za skupinsko izobraževanje. Program se izkaže kot dober za tiste, ki so se na začetku v večjem številu vključili vanj. Zaradi več razlogov pa je ta v istem muzeju težje ponovljiv za posameznike, ki bi si želeli na novo vključiti se. Muzej in zaposleni bi si namreč težko vzeli čas za tako poglobljeno razlago samo za enega posameznika. Prav tako bi jim vnaprej določili področje dela, in sicer glede na mentorja, ki bi bil voljan prevzeti to vlogo, kar pa ni nujno, da bi prostovoljcu ustrezalo. V nadaljevanju bi preučevani inovativni projekt lahko razvili tako, da bi pripravili program usposabljanja na ravni posameznika in v povezavi z drugimi kulturnimi ustanovami.

Muzejem, ki so bili vključeni v program, je bila ob tem »očitana« spregledana tematika menedžmenta prostovoljstva. Breznik (Breznik 2009, str. 84–100) je to razložila z

upadanjem prostovoljcev, prvotno vključenih v program, primanjkovaljem mentorjev in njihovo preobremenjenostjo. Do tega je prišlo, ker so muzeji prostovoljstvo sprejeli kot dodatno delo, rednih, delovnih nalog pa niso prestrukturirali. Tako ocenjuje, da muzeji niso storili dovolj za oblikovanje prostovoljstva kljub z organizacijskega vidika dobro zastavljenemu programu. Če bi se razvil ustrezen menedžment prostovoljstva, bi zaobšli tudi nerazumevanje vloge prostovoljcev v primerjavi z vlogo profesionalcev.

Program Kulturni mediator je sestavljen v duhu vseživljenjskega učenja, saj ta poteka v neformalnem okolju, namenjen starejšim odraslim, ki s svojim delom v muzeju izpolnjujejo svoje potrebe po izobraževanju in so hkrati koristni za skupnost. Program se, podobno kot drugi inovativni projekti, srečuje s težavami, saj orje ledino na treh področjih. Izteče se v prostovoljno delo, kar v kulturi pri nas ni pogosto, saj so opazni zadržki pri delu na tem področju z ljudmi zunaj stroke. Strokovnjaki se namreč sprašujejo, ali bi interpretacijo kulturne dediščine prepuščali prostovoljcem. S projektom niso želeli doseči poseganja prostovoljcev na področje dela strokovnjakov, temveč to, da s svojim znanjem in izkušnjami pripomorejo k približevanju kulturne dediščine različnim skupinam ljudi.

V projektu so bili v skupino prostovoljcev vključeni posamezniki, ki pred tem še niso bili v takšni vlogi. Rezultat tega je lahko navdušenje in zadovoljstvo (kar se kaže v izjavah tistih, ki so dejavno sodelovali), lahko pa tudi razvoj (nekoliko) odklonilnega odnosa, ki je pogosto stereotipno določen s strahom, da bi prostovoljci (amaterji) naredili škodo. Tudi zaradi teh ambivalentnih možnosti je treba v nadaljevanju projekta (ko je treba vzpostaviti rutino sodelovanja) postaviti jasno strukturo menedžmenta prostovoljstva.

Starejši odrasli, ki so izvajalci prostovoljnega dela (kulturni mediatorji), so v slovenski kulturi še vedno pogosto označeni kot skupina, ki je družbi večinoma v breme in ji ničesar več ne prispeva (Pentek 1999, str. 2,3), vendar nam bolj podroben vpogled v to skupino pokaže, da ni tako. To nam nakazuje tudi analizirani program kulturnih mediatorjev. Starejši odrasli kot kulturni mediatorji s svojimi izkušnjami bogatijo obiskovalce, omogočajo jim dodano vrednost pri vodstvih z osebnim pristopom do razstav. Tudi preostali kulturni mediatorji, ki ne delujejo na področjih dela z

obiskovalci, pristopajo k svojemu delu z znanjem in izkušnjami, pridobljenimi v poklicnem življenju in s svojim delom veliko prispevajo k delovanju muzeja.

Program je s svojo inovativnostjo naredil velik korak k spremembam, ki naj bi vključevale starejše v različne vloge v družbi, vendar bo verjetno preteklo še nekaj časa, da bo v Sloveniji prostovoljstvo v muzejih množično, saj kot pravi intervjuvana kulturna mediatorka, Slovenci kot narod potrebujemo veliko časa za novosti. Zato bi sklenila svoje ugotovitve z mislijo intervjuvanke:

*»Tu se je odprlo polje, [...] zdej je samo vprašanje, kako bodo prehajale v to polje nove ponudbe, al pa nove možnosti, nove šanse, ki jih bodo naši muzeji zgrabili.«*

.

## VIRI IN LITERATURA

- Bajec, A. (ur.). (1995). *Altruizem*. V: *Slovar slovenskega knjižnega jezika*. Ljubljana: DZS, str. 11.
- Batič, J., Čeplak Mencin, R., Mikuž, M., Moder, G. in Smrke, F. (ur.). (2005). *Icomov kodeks muzejske etike*. Ljubljana: Icom, Mednarodni muzejski svet, Slovenski odbor.
- Baumkirher, T., Modic, J. in Mrak Merhar, I. (ur.). (2012). *Prostovoljstvo mladih: programski dokument*. Ljubljana: Mladinski svet Slovenije.
- Bee, H. L. (1996). *The journey of adulthood*. New Jersey: Prentice Hall.
- Blazinšek, A., Oblak, A., Gornik, J., Jamšek, P., Kronegger, S., Novak, T. in Pinoso, R. (2010). *Abc prostovoljstva: priročnik za mentorje*. Ljubljana: Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva.
- Bjorklund, B. R. (2011). *The Journey of Adulthood*. Boston: Prentice Hall.
- Bračun Sova, R. (2007a). *Prostovoljni kulturni mediatorji v Narodnem muzeju Slovenije*. Ljubljana: Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje.
- Bračun Sova, R. (2007b). Učenje in izobraževanje za dejavno državljanstvo: prostovoljni kulturni mediatorji v narodnem muzeju Slovenije. V: D. Knez (ur.). *Zborovanje Slovenskega muzejskega društva, Slovenj Gradec, 4.–6. 10. 2007*. Ljubljana: Slovensko muzejsko društvo, str. 22–26.
- Bračun Sova, R. (2009a). Izobraževanje starejših za prostovoljno delo v muzejih in spreminjajoča se vloga muzeja v (starajoči se) družbi. V: R. Bračun Sova (ur.). *Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje in muzeji z roko v roki: izobraževanje za razumevanje in uvajanje prakse starejših prostovoljnih kulturnih mediatorjev*. Ljubljana: Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje, str. 37–49.
- Bračun Sova, R. (2009b). So slovenski muzeji družbeno odgovorni?: "Mediator v kulturi" – razvojni model univerze za tretje življenjsko obdobje. *Argo*, 52, št. 1–2, str. 94–105.

- Bračun Sova, R. (2010). Muzeji, cjeloživotno učenje i obrazovanje osoba treće životne dobi. *Informatica Museologica*, 41, št. 1–4, str. 127–130.
- Bračun Sova, R. (2014). *Pedagoška vrednost interpretativne sheme umetnostnega muzeja*. Doktorska disertacija, Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.
- Bračun Sova, R. in Furlan, M. (2011). Prostovoljstvo v slovenskih muzejih. *Argo*, 54, št. 1, str. 68–75.
- Bračun Sova, R., Furlan, M., Breznik, A. in Kogej Rus, S. (2009). Smo pripravljene na (starejše) prostovoljce? Raziskava med slovenskimi muzejskimi delavci. V: D. Knez (ur.). *Zborovanje Slovenskega muzejskega društva Bovec, 1.–3. 10. 2009*. Ljubljana: Slovensko muzejsko društvo, str. 86–96.
- Bregar, S. (1999). Muzejska pedagogika. *Glasnik S.E.D.*, 39, št. 2, str. 39–43.
- Breznik, A. (2009). Menedžment prostovoljstva v sistemu muzejske ustanove. V: R. Bračun Sova (ur.). *Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje in muzeji z roko v roki: izobraževanje za razumevanje in uvajanje prakse starejših prostovoljnih kulturnih mediatorjev*. Ljubljana: Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje, str. 84–100.
- Bromley, D. B. (1974). *The Psychology of Human Ageing*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Cibic, D., Drenik, I., Kožuh Novak, M., Ostrman, A., Pavliha, M. in Žiberna, A. (ur.). (2006). *Starejši za starejše: za boljše zdravje in višjo kakovost življenja doma*. Ljubljana: Ministrstvo za zdravje: Zveza društev upokojencev Slovenije.
- Clutterbuck, D. (2004). Mentor Competences: A Field Perspective. V: D. Clutterbuck in G. Lane (ur.). *The Situational Mentor: An International Review of Competences and Capabilities in Mentoring*. Aldershot: Gover Publishing Company, str. 42–56. Dostopno na: <http://www.gowerpub.com/pdf/SamplePages/SituationalMenCh4.pdf> (pridobljeno 15. 10. 2013).

- Da Milano, C., Gibbs, K. in Sani, M. (ur.). (2009). *Prostovoljstvo v muzejih in na področju kulturne dediščine: evropski priročnik*. Ljubljana: Skupnost muzejev Slovenije.
- Delors, J. (1996). *Učenje skriti zaklad: poročilo Mednarodne komisije o izobraževanju za enaindvajseto stoletje, pripravljeno za UNESCO*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport.
- Eaton, S. E. (2010). *Formal, Non – Formal and Informal learning: The Case of Literacy, Essential Skills, and Language Learning in Canada*. Calgary: Eaton International Consulting Inc. Dostopno na: <http://www.nald.ca/library/research/eaton/eaton.pdf> (pridobljeno 3. 8. 2011).
- Findeisen, D. (2001). Kako oblikovati prosti čas po upokojitvi. V: J. Šelb (ur.). *Moja upokojitev – moj nov izziv*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije, str. 59–64.
- Findeisen, D. (2002). Educating the 45+ to understand and change their social position. V: M. Rečnik (ur.). *Education of elderly: international seminar, Žalec, 08.–11. 03. 2002*. Ljubljana: Andragoški center Republike Slovenije, str. 13–38.
- Findeisen, D. (2003). Prostovoljstvo kot način in nadaljevanje življenja. *Andragoška spoznanja*, 9, št. 4, str. 59–61.
- Findeisen, D. (2009a). Starejši prostovoljni kulturni mediatorji: Konceptualni temelji prostovoljstva starejših in razvoj modela sodelovanja med Slovensko univerzo za tretje življenjsko obdobje in muzeji. V: D. Knez (ur.). *Zborovanje Slovenskega muzejskega društva, Bovec, 1.–3.10.2009*. Ljubljana: Slovensko muzejsko društvo, str. 79–85.
- Findeisen, D. (2009b). Izobraževanje starejših odraslih in pomen njihovega izobraževanja za njih same ter družbo. *Andragoška spoznanja*, 15, št. 3, str. 12–21.
- Findeisen, D. (2010). *Univerza za tretje življenjsko obdobje v Ljubljani: stvaritev meščanov in vez med njimi*. Ljubljana: Društvo za tretje življenjsko obdobje.

- Findeisen, D. (2012). *Koraki v prostovoljstvo: naredimo jih skupaj na Univerzi za tretje življenjsko obdobje v Ljubljani*. Ljubljana: Društvo za tretje življenjsko obdobje.
- Flick, U. (2007). *Designing qualitative research*. London: Sage.
- Flick, U. (2009). *An Introduction to Qualitative Research*. Los Angeles, London: Sage.
- Furlan, M. in Bračun Sova, R. (2009). Prostovoljno delo odraslih kot dodana vrednost muzeja. V: R. Bračun Sova (ur.). *Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje in muzeji z roko v roki: izobraževanje za razumevanje in uvajanje prakse starejših prostovoljnih kulturnih mediatorjev*. Ljubljana: Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje, str. 101–117.
- Gibbs, K., Sani, M. in Thompson, J. (ur.). (2007). *Lifelong Learning in Museums: A European Handbook*. Ferrara: Edisai. Dostopno na: [http://www.ibr.regione.emilia-romagna.it/wcm/ibr/menu/attivita/07formaz/formdidat1/didamus/par1/materiali/par1/llml\\_en.pdf](http://www.ibr.regione.emilia-romagna.it/wcm/ibr/menu/attivita/07formaz/formdidat1/didamus/par1/materiali/par1/llml_en.pdf) (pridobljeno 30. 6. 2011).
- Garvey, R., Stokes, P. in Megginson, D. (2009). *Coaching and Mentoring*. Los Angeles, London: Sage.
- Goričar, N. (2000). Neformalno izobraževanje v Kostanjevici na Krki. *Andragoška spoznanja*, 6, št. 1, str. 63–73.
- Govekar – Okoliš, M. in Ličen, N. (2008). *Poglavja iz andragogike*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Govekar – Okoliš, M. in Kranjčec, R. (2010). *Izobraževanje mentorjev za praktično usposabljanje študentov po bolonjskih študijskih programih v podjetjih/zavodih*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Govekar – Okoliš, M. in Kranjčec, R. (2013). Uspešnost mentorstva v izobraževanju starejših odraslih. *Andragoška spoznanja*, 19, št. 3, str. 80–91.
- Grek, S. (2004). New customers with experimental education in musseums. *Lline*, 9, št. 3, str. 193–196.



- Gril, A. (2007). *Prostovoljstvo je proizvodnja smisla*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
- Gunther, C. F. (1994). Museum-goers: Lifestyles and learning characteristics. V: E. Hooper – Greenhill (ur.). *The Educational Role of the Museums*. London, New York: Routledge, str. 118–130.
- Hager, P. in Halliday, J. (2009). *Recovering Informal Learning: wisdom, judgement and community*. Dordrecht: Springer.
- Hočevar Ciuha, S. (2011). Osebni učni projekti v izzivih postmoderne. V: N. Ličen (ur.). *Koncept trajnostnega razvoja in neformalno izobraževanje odraslih*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete, str. 79–97.
- Hooper – Greenhill, E. (1994). *Museum and gallery education*. Leicester–London – New York: Leicester University Press.
- Horvat, J. (1985). Razvoj muzejstva na Slovenskem. *Arhivi: glasilo Arhivskega društva in arhivov Slovenije*, 8, št 1/2, str. 35–39.
- Howlett, S., Machin, J. in Malmersjo, G. (2005). *Volunteering in Museums, Libraries and Archives*. Dostopno na: [http://www.mla.gov.uk/what/publications/~media/Files/pdf/2006/volunteer\\_survey.ashx](http://www.mla.gov.uk/what/publications/~media/Files/pdf/2006/volunteer_survey.ashx) (pridobljeno 15. 8. 2011).
- Hozjan, D. (2010). *Sistemske vidike priznavanja neformalnega in priložnostnega učenja*. Koper: Fakulteta za management.
- Husen, T. in Postlethwaite, T. N. (ur.). (1985). *The international encyclopedia of education* (zv.6). Oxford, New York, Ontario, Sydney, Paris, Frankfurt: Pergamon Press.
- Jackson, N. (ur.). (2011). *Learning for a complex world: A Lifewide Concept of Learning, Education and Personal Development*. Dostopno na: <http://www.lifewideeducation.com> (pridobljeno 28. 6. 2014).
- Jelenc, Z. (1992). *Neformalno izobraževanje odraslih v organizacijah*. Doktorska disertacija, Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Jelenc, Z. (1998). Vseživljenjsko učenje – najširši pojem in strategija prihodnosti. V: Z. Jelenc (ur.). *Vseživljenjsko izobraževanje in vseživljenjsko učenje*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije, str. 39–51.

- Jelenc, Z. (2000). *Strategija in koncepcija izobraževanja odraslih v Sloveniji*. Ljubljana: Andragoški center Republike Slovenije.
- Jelenc, Z. (ur.). (2007). *Strategija vseživljenjskosti učenja v Sloveniji*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport Republike Slovenije: Javni zavod Pedagoški inštitut.
- Jelenc Krašovec, S. (2003). *Univerza za učečo se družbo: kako univerza sledi tokovom sodobnega izobraževanja*. Ljubljana: Sophia.
- Jug, J. (1978). Organizacioni i dopunski metodski oblici rada s odraslim posjetiocem muzeja. V: *Zbornik radova / Muzej revolucije Bosne i Hercegovine; Memorijalni muzeji i Nacionalni parkovi Bosne i Hercegovine Sarajevo*, 3/4, str. 199–209.
- Kelhar, A. (1998). Altruizem in prostovoljstvo. V: M. Majhenič (ur.). *Prostovoljstvo v Mariboru: Ob drugem slovenskem kongresu prostovoljcev*. Maribor: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, str. 19–21.
- Kerka, S. (2000). *Incidental learning*. Dostopno na: <http://www.calpro-online.org/eric/docs/tia00086.pdf> (pridobljeno 25. 8. 2012).
- Knežević, S. (2007). *Izobraževanje starejših na univerzi za tretje življenjsko obdobje za osebno rast in njihovo sodelovanje v družbi*. Diplomaska naloga, Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Knowles, M. S., Holton, E. F. in Swanson, R. A. (1998). *The adult learner: the definitive classic in adult education and human resource development*. Houston: Gulf Publishing company.
- Kogej Rus, S. in Knežević, S. (2009). Mentorstvo starejših prostovoljcev – nova vloga za muzejske delavce. V: R. Bračun Sova (ur.). *Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje in muzeji z roko v roki: izobraževanje za razumevanje in uvajanje prakse starejših prostovoljnih kulturnih mediatorjev*. Ljubljana: Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje, str. 72–83.
- Krajnc, A. (1992). *Kako smo snovali univerzo za tretje življenjsko obdobje*. Ljubljana: Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje.

- Krajnc, A. (1998). Vseživljenjsko izobraževanje strokovni, vseživljenjsko učenje populistični izraz. V: Z. Jelenc (ur.). *Vseživljenjsko izobraževanje in vseživljenjsko učenje*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije, str. 31–38.
- Krajnc, A. (1999). Paradoks tretjega življenjskega obdobja: starejši imajo več osebne svobode, možnosti za uresničevanje ciljev pa manj. *Andragoška spoznanja*, 5, št. 3, str. 5–18.
- Krajnc, A. (2006). Kdo so bili moji mentorji? Kdo mi je lahko mentor?: raziskava o neformalnem mentorstvu. *Andragoška spoznanja*, 12, št. 4, str. 31–39.
- Krajnc, A., Findeisen, D., Ličen, N., Ivanuš Grmek, M. in Kunaver, J. (2013). *Posebnosti izobraževanja starejših*. Ljubljana: Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje.
- Kump, S. in Jelenc Krašovec, S. (2009). *Vseživljenjsko učenje – izobraževanje starejših odraslih*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
- Ličen, N. (2009). *Uvod v izobraževanje odraslih: izobraževanje odraslih med moderno in postmoderno*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Ličen, N. (2010). Rethinking Education in Later Life. V: N. Ličen in J. Gubalova (ur.). *Intergenerational Learning and Education in Later Life*. Ljubljana: Faculty of arts, str. 27–39.
- Ličen, N. in Bolčina, B. (2010). Programi za medgeneracijsko učenje. V: N. Ličen. in B. Bolčina. (ur.). *Izobraževanje – most med generacijami: priročnik za medgeneracijsko učenje*. Ajdovščina: Ljudska univerza Ajdovščina, str. 8–16. Dostopno na: <http://www.lu-ajdovscina.si/mma/Priro%C4%8Dnik%20za%20medgeneracijsko%20u%C4%8Denje%20publikacija/2010120911014242/> (pridobljeno 25. 8. 2012).
- Luthar, B. in Kurdija, S. (2011). Razredi in kulturne distinkcije. *Teorija in praksa: družboslovna revija*, 48, št. 4, str. 982–1004.
- Marentič Požarnik, B. (2003). *Psihologija učenja in pouka*. Ljubljana: DZS.
- Marjanovič Umek, L. in Zupančič, M. (ur.). (2009). *Razvojna psihologija: Izbrane teme*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Marsick, V. J. in Watkins, K. E. (2001). Informal and incidental learning. V: S. B. Merriam (ur.). *The new update on adult learning theory*. San Francisco: Jossey Bass, str. 25–34.

- Martin, B. (ur.). (1999). *Adult education and the Museum*. Bonn: IIZ/DVV.
- *Memorandum o vseživljenjskem učenju*. (2000). Dostopno na: <http://linux.acs.si/memorandum/html/> (pridobljeno 23. 2. 2011).
- Merriam, S. B., Caffarella, R. S. in Baumgartner, L. M. (2007). *Learning in adulthood: a comprehensive guide*. San Francisco: Jossey–Bass.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mikuš Kos, A. (1997). *Prostovoljno delo pri varovanju zdravja in v zdravstvu*. Ljubljana: Združenje Slovenska fundacija.
- Mikuš Kos, A. (1999). *Prostovoljno delo v šolstvu*. Ljubljana: Združenje Slovenska filantropija.
- Mikuž, M. (2003). *Pogledi na muzeje v dobi globalizacije*. Ljubljana: ISH – Fakulteta za podiplomski humanistični študij, Muzej novejših zgodovine Slovenije.
- Milana, M. in Holford, J. (ur.). (2014). *Adult Education Policy and the European Union*. Rotterdam, Boston: Sense Publishers.
- Mohorčič Špolar, V. A., Radovan, M. in Ivančič, A. (2011). *Vseživljenjsko učenje – tek čez ovire?: mednarodni vidiki politike vseživljenjskega učenja in udeležbe v izobraževanju odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Muršič, R. (2011). *Metodologija preučevanja načinov življenja: temelji raziskovalnega dela v etnologiji ter socialni in kulturni antropologiji*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Naglič, T. (2005). Prostovoljstvo. *Iskanja: Vzgoja prevzgoja*. 21, št. 22. str. 56–60.
- Ozvald, K. (1927). *Kulturna pedagogika*. Ljubljana: Slovenska šolska matica.
- Pečjak, V. (1998). *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
- Pečjak, V. (1999). Nov psihološki pogled na staranje. *Zdravstveno varstvo*, 38, št. 1/2, str. 10–13.
- Pentek, M. (1999). Stereotipi o značilnostih starejše populacije. *Zdravstveno varstvo*, 38, št. 1/2, str. 1–4.

- Plevnik, T. (ur.). (2002). *Vseživljenjsko učenje: prispevek izobraževalnih sistemov v državah članicah Evropske unije: rezultati študije Eurydice*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport.
- Požarnik, H. (1981). *Umetnost staranja: leta, predsodki in dejstva*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Praprotnik, K. (2009). Prostovoljci v muzejih radovljiške občine. V: D. Knez (ur.). *Zborovanje Slovenskega muzejskega društva, Bovec, 1.–3. 10. 2009*. Ljubljana: Slovensko muzejsko društvo, str. 62–66.
- Ramovš, J. (2003). *Kakovostna starost: socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Ramovš, J. (2012). *Za kakovostno staranje in lepše sožitje med generacijami*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje.
- Rapuš Pavel, J., Kobolt, A. in Pyzalski, J. (ur.). (2008). *Mentorstvo v zrelem obdobju življenja*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Sahlberg, P. (1999). *Building bridges for learning. Recognition and value of non-formal education in youth activity*. Brussels: European Youth Forum. Dostopno na: <http://www.pasisahlberg.com/downloads/Building%20Bridges.pdf> (pridobljeno: 25. 8. 2012).
- Sagadin, A. (2001). Muzeji in ustanove za izobraževanje odraslih – Raznolike možnosti sodelovanja. *Argo*, 44, št. 2, str. 178–181.
- Sagadin, J. (2004). Tipi in vloga študij primerov v pedagoškem raziskovanju. *Sodobna pedagogika*, 55, št. 4, str. 88–100.
- Smith, M. K. (2001). *Non-formal education, the encyclopaedia of informal education*. Dostopno na: <http://www.infed.org/biblio/b-nonfor.htm> (pridobljeno 14. 2. 2011).
- Smith, M. K. (2009). *Introducing informal education*. Dostopno na: <http://www.infed.org/i-intro.htm> (pridobljeno 14. 2. 2011).
- Šantej, A. (2003). Slovenska Univerza za tretje življenjsko obdobje skozi svojih dvajset let. *Kakovostna starost: časopis za socialno gerantologijo in gerontagogiko*. 6, št. 4, str. 18–24.

- Šantej, A. (2009). Razvoj in poslanstvo Slovenske univerze za tretje življenjsko obdobje. *Andragoška spoznanja*, 15, št. 3, str. 22–30.
- Škrbec, J. (2003). *Diskriminacija starejših pri zaposlovanju*. Diplomski naloga, Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede.
- Škufca, I. (1995). Sodelovanje v muzejski pedagogiki. V: T. Čepič, M. Počivavšek in A. Rihter (ur.). *Zborovanje Slovenskega muzejskega društva, Idrija, 11.–13. oktobra. 1995*. Ljubljana: Slovensko muzejsko društvo, Celje: Muzej novejšje zgodovine, str. 87–91.
- Tavčar, L. (2001). *Otroci, mladostniki in odrasli v galeriji: priročnik za kustose pedagogov, učitelje, vzgojitelje in starše*. Ljubljana: Narodna galerija.
- Tavčar, L. (2009). *Homo spectator. Uvod v muzejsko pedagogiko*. Ljubljana: Pedagoški inštitut. Dostopno na: <http://193.2.222.157/Sifranti/StaticPage.aspx?id=65> (pridobljeno 9. 2. 2011).
- Taylor, E. W. in McKinley Parrish, M. (ur.). (2010). *Adult Education in Cultural Institutions: Aquariums, Libraries, Museums, Parks, and Zoos*. San Francisco: Jossey–Bass.
- Ule, M. (2009). *Socialna psihologija: analitični pristop k življenju v družbi*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- *Univerza za tretje življenjsko obdobje. Slovenska univerza*. Dostopno na: <http://www.univerzazatretjeobd-drustvo.si/univerzeslo.htm> (pridobljeno 14. 9. 2011).
- Vertot, N. (2010a). *Starejše prebivalstvo v Sloveniji*. Ljubljana: Statistični urad republike Slovenije. Dostopno na: <http://www.stat.si/doc/StarejsePrebivalstvo.pdf> (pridobljeno 30. 8. 2011).
- Vertot, N. (2010b). Mednarodni dan starejših. *Statistični urad republike Slovenije*. Dostopno na: [http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id=3461](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=3461) (pridobljeno 30. 8. 2011).
- Vogrinc, J. (2008). *Kvalitativno raziskovanje na pedagoškem področju*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

- *Zakon o nacionalnih poklicnih kvalifikacijah.* (2000). Uradni list RS, 81. Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200081&stevilka=3708> (pridobljeno 25. 8. 2012).
- *Zakon o prostovoljstvu.* (2011). Uradni list RS, 10. Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/content?id=102198> (pridobljeno 23. 8. 2011).
- Zgonik, A. (2011, 12.3.). Kar delajo prostovoljci, bi sicer ostalo neopravljeno. *Delo*, str. 17.
- Zupančič, M., Colnerič, B. in Horvat M. (2010). Poznavanje dejstev in zmotna prepričanja o starejših: implikacije za izobraževanje in delo s starejšimi. V: *Andragoška spoznanja*, 16, št. 2, str. 37–51.
- Zupančič, M. Kavčič, T. in Colnerič, B. (2011). Kakšne so predstave odraslih v Sloveniji o starosti in starejših osebah? *Kakovostna starost: časopis za socialno gerantologijo in gerontagogiko*. 6, št. 4, str. 18–24.
- Železnik, A. (2007). Od pedagogike do učenja – Učenje v muzeju kot družbeno odgovorni socialni proces. V: D. Knez (ur.). *Zborovanje Slovenskega muzejskega društva, Slovenj Gradec, 4. – 6.10.2007*. Ljubljana: Slovensko muzejsko društvo. str. 19–21.
- Žnidaršič, T. (2006). *Statistični urad republike Slovenije*. Dostopno na: [http://www.stat.si/novice\\_poglej.asp?id=617](http://www.stat.si/novice_poglej.asp?id=617) (pridobljeno 30. 8. 2011).
- Žvanut, M., Zorko, A., Kalan, M., Praprotnik, K., Stipančič, P., Tome, S., Zihlerl, A. K. in Kogej Rus, S. (2009). Kulturni mediatorji v slovenskih muzejih. V: R. Bračun Sova (ur.). *Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje in muzeji z roko v roki: izobraževanje za razumevanje in uvajanje prakse starejših prostovoljnih kulturnih mediatorjev*. Ljubljana: Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje, str. 50–71.

# PRILOGE

## PRILOGA A:

### Oporna vprašanja za vodenje intervjuja s kulturnim mediatorjem

- 1. Kako ste izvedeli za program prostovoljnih kulturnih mediatorjev in zakaj ste se vključili vanj? Kaj vas je v to vodilo?**
- 2. Kaj ste pričakovali od izobraževanja in usposabljanja?**
  - Ali vas je izobraževanje/usposabljanje primerno pripravilo za delo? Menite, da so vam dobro predstavili muzej? Ali ste z izobraževanjem/usposabljanjem razvili tiste zmožnosti, ki ste jih pri delu potrebovali?
  - Ali ste pri izobraževanju/usposabljanju kaj pogrešali oz. ali bi dodali kakšno novo temo? Bi kateri temi namenili več časa?
- 3. Ali ste po vašem mnenju prejeli (na začetku) dovolj veliko podporo od zaposlenih? Kako se je to kazalo?**
  - Kako se družite z zaposlenimi v muzeju?
  - Kako ste si predstavljali delo z mentorjem pred začetkom usposabljanja? (Ali so bila kakšna odstopanja od vaših pričakovanj?)
- 4. Kakšna so bila vaša pričakovanja pred začetkom usposabljanja za kulturne mediatorje glede vrste dela, ki naj bi ga opravljali? (kako ste si predstavljali delo v muzeju, preden ste odšli na seminar?)**
  - Kako ste si predstavljali, da bo potekalo delo oz. na katerem področju?
  - Kakšno delo opravljate?
  - (Če je razlika med pričakovanim delom in delom, ki ga opravlja: Ali bi si še zmeraj želeli opravljati takšno delo, kot ste si ga želeli?)
  - Ali bi pri opravljanju trenutnega dela kaj spremenili in če da, kaj?
  - Ali bi poleg tega dela želeli v muzeju opravljati še kakšno drugo delo?



**5. Ali menite, da bi lahko sprejeli še dodatne kulturne mediatorje v vaš muzej, ali je trenutno število zadostno?**

Ali so se vaši motivi glede opravljanja dela kulturnega mediatorja kaj spremenili od takrat, ko ste se želeli vključiti v ta projekt?

Ali bi mi želeli še kaj povedati, kar sem vas pozabila vprašati?

## PRILOGA B:

### Oporna vprašanja za vodenje intervjuja z mentorjem

**1. Kako ste izvedeli za projekt Kulturni mediatorji in kaj je tisto, kar vas je pritegnilo, da ste se odločili za mentorstvo (prednosti muzeja/lastni motivi)?**

- Kaj ste menili, ko ste se odločili za mentorstvo, da boste s projektom »kulturnimi mediatorji« pridobili? (prednosti in pomisleki)
- Ste že kdaj sodelovali s prostovoljci?

**2. Ali ste imeli kakšna pričakovanja in kaj menite zdaj o izobraževanju, usposabljanju in delu s prostovoljnimi kulturnimi mediatorji?**

- Menite, da je izobraževanje zaposlenim odgovorilo na vprašanja o delu s starejšimi prostovoljci?
- Ali menite, da je vas in druge zaposlene izobraževanje primerno pripravilo za delo s starejšimi prostovoljci?
- Kako je potekalo usposabljanje za delo?
- Ali bi želeli kaj spremeniti, izboljšati izobraževanje, usposabljanje?
- Kakšno delo opravljajo kulturni mediatorji pri vas?
- Ali so se kulturni mediatorji hitro odločili za začetek dela?
- Na katerem področju muzeja menite, še manjka/oz. bi potrebovali pomoč kulturnih mediatorjev?
- (Ali kulturni mediatorji zdaj opravljajo dela na področju, na katerih ste jih prvotno želeli imeti?)

**3. Kako so se na vpeljevanje projekta v muzej in njihovo delo odzivali zaposleni v muzeju (vaši sodelavci)?**

- (če projektu niso bili naklonjeni: Ali so ta neodobranja sčasoma, ko so kulturni mediatorji začeli delati, izginila ali se še zmeraj pojavljajo?)
- Ali kulturni mediatorji pri svojem delu sodelujejo tudi z drugimi zaposlenimi ali samo z mentorji?

- Menite, da so preostali zaposleni premalo informirani o delu kulturnih mediatorjev in s tem o delu prostovoljcev (ali so to razlogi za nenaklonjenost)?
- 4. Ali menite, da bi lahko sprejeli še dodatne kulturne mediatorje v vaš muzej, ali je trenutno število zadostno?**

Ali bi rekli, da so se vaša pričakovanja glede projekta kulturnih mediatorjev izpolnila?

Ali bi mi želeli še kaj povedati, kar vas nisem vprašala?

## PRILOGA C:

### Oporna vprašanja za vodenje intervjuja z muzejskim delavcem

**1. Kako ste izvedeli za program Kulturni mediatorji in kakšno je bilo vaše mnenje o tem projektu takrat?**

- V čem ste videli prednosti in/ali pomanjkljivosti?
- (V primeru slabega mnenja: Ali se je vaše mnenje o pomoči pri delu kulturnih mediatorjev spremenilo? Kako?) Kakšno je vaše mnenje o njih zdaj?
- Ali ste že kdaj prej sodelovali s prostovoljci?

**2. Ali ste sodelovali pri izobraževanju in usposabljanju kulturnih mediatorjev? Kako?** (Ali ste tudi sami poslušali predavanja o prostovoljstvu in delu kulturnih mediatorjev skupaj z njimi ali pomagali, vodili praktično uvajanje kulturnih mediatorjev v delo na specifičnem področju?)

- Ali menite, da vam je seminar odgovoril na vprašanje o delu s starejšimi odraslimi?
- Kako bi po vašem mnenju izboljšali izobraževanje, usposabljanje kulturnih mediatorjev?
- Ali imate pri vašem delu stik s kulturnimi mediatorji (jih srečujete na delovnem mestu/sodelujete z njimi ...)?
- Kakšno je vaše mnenje o njihovem delu?

**3. Ali menite, da bi lahko sprejeli še dodatne kulturne mediatorje v vaš muzej, ali je trenutno število zadostno?**

- Na katerem področju muzeja bi po vašem mnenju najbolj potrebovali dodatno pomoč kulturnih mediatorjev?

Ali bi mi želeli še kaj povedati, kar vas nisem vprašala?

## PRILOGA Č:

### Primer kodiranja v prvi fazi

#### **Ste se udeležili uvodnega srečanja oziroma seminarja? Ste odšli s kakšnimi pričakovanji na ta seminar?**

(7 Pričakovanja kulturne mediatorke) *Ja, sem, pravzaprav, če sem čisto odkrita, si nisem čisto dobro predstavljala, vedla sem, da nekaj bom lahko nekaj v muzeju počela, to sem vedla. Zdej ni mi blo pa točno jasno prvič kakšna so njihova pričakovanja, če sem čisto odkrita, me ni nič razočaralo, zaradi tega, ker sem vedla, da tudi oni ne vedo, kaj bi od nas lahko dobili,*

(12 Občutja – občutki sprejetosti) *ker vem tut od začetka je bilo zelo nelagodno.*

(9 Sprejemanje – reakcije muzeja) *Razen koordinatorice, ki je šla zavestno v ta projekt, so ostali kustosi malo se potegnili nazaj tudi v našem muzeju, da o prirodoslovnem sploh ne govorim, kako so od začetka reagirali. V tem stilu kot, češ kaj pa bodo ti ljudje tukaj počeli, mi smo tukaj znanstveniki, mi se tukile ukvarjamo z vretenci pa z ne vem čim, skratka z neko znanostjo, kaj bodo ti ljudje, ki nikoli niso to prej bli v času svoje delovne dobe pravzaprav počeli. In jaz vem, da je to lagodje čisto objektivno, sej če nečesa ne poznaš, je vedno malce zoprno*

(7 Pričakovanja kulturne mediatorke) *in tut jst sama nisem vedla pravzaprav kaj lahko pričakujem, za kaj me bodo porabli, še več, to, da nas je ostalo toliko, kolikor nas je ostalo, dokazuje, da so nekateri imeli prevelika ali čisto drugačna pričakovanja, tudi, jaz vsaj za dve kolegici vem, da sta imeli absolutna prevelika pričakovanja, da sta prišli v muzej zato, da bosta kaj jst vem kar nekaj delali.*

(10 Razumevanje reakcij muzeja) *Se spomnim, ko sva se tako včasih z **drugo kulturno mediatorko** pogovarjali, sem rekla, treba jim je dat čas, oni morjo nas spoznat, kaj nam lahko pravzaprav zaupajo. Ker ne morš ti človeka kar spustit, pa rečt, zdej pa pejdi, pa malo povodi po razstavi, ne moreš, more en čas minit, morš malo z njmi hodit, moraš vidit, kaj pravzaprav, kako se to dela, uno tretje, potem pa poskusiš.*

## IZJAVA O AVTORSTVU IN OBJAVI NA SPLETNIH STRANEH

Spodaj podpisana Urša Kramberger izjavljam, da je diplomsko delo z naslovom *Izobraževanje kulturnih mediatorjev v muzeju* moje avtorsko delo, napisano s pomočjo navedene literature in pod vodstvom mentoric. Strinjam se z objavo v elektronski obliki na spletnih straneh Oddelka za pedagogiko in andragogiko.

Kraj in datum: Ljubljana, 29.8.2014

Podpis: Urša Kramberger