

VOLONTIRANJE I SOCIJALNE VEŠTINE



Veštine se stiču učenjem, ali kako se uči volontiranjem?

Mladi istraživači Srbije – Volonterski servis Srbije

Beograd, 2017 (2. izdanje)

Izdavač:

Mladi istraživači Srbije - Volonterski servis Srbije
Bulevar umetnosti 27,
Beograd

Za izdavača:

Tanja Petrović

Urednica:

Jelena Ristić Beronja

Autorke:

Jelena Ristić Beronja
Nina Ristić

Dizajn:

Jovan Petrović



Ovaj priručnik je autorsko delo Mladih istraživača Srbije – Volonterskog servisa Srbije, a njegova objava i štampa je moguća zahvaljujući finansijskoj podršci Ministarstva omladine i sporta Republike Srbije. Sadržaj priručnika ne odražava nužno stavove Ministarstva, nego je za njega odgovoran autorski tim.

VOLONTIRANJE I SOCIJALNE VEŠTINE

Veštine se stiču učenjem, ali kako se uči volontiranjem?

SADRŽAJ

Predgovor	6
Šta se uči na međunarodnim volonterskim kampovima i kako to opisati?	8
Emocije i volontiranje - kako razumeti svoje ponašanje	11
Šta je to kompetencija?	11
Evropski referentni okvir ključnih kompetencija	12
Po tvom mišljenju, šta su to socijalne veštine?	14
Veštine se stiču učenjem. Ali kako?	17
Šta nas najčešće motiviše da volontiramo? Koju ulogu imaju emocije u razvoju kompetencija?	18
Šta je emocionalna pismenost?	20
Šta je emocionalna inteligencija?	21
Šta su emocije?	22
Šta nisu emocije?	23
Konflikti i volontiranje - kako konstruktivno komunicirati	24
Najčešći konflikti na međunarodnim volonterskim kampovima	25
Šta je konflikt?	26
Razumevanje konflikata: tipovi i dimenzije	28

Strategije rešavanja konflikata	30
Principi rešavanja konflikata	35
Šta je kultura? A šta je onda - interkulturno?	36
Šta podstiče interkulturno učenje na volonterskim kampovima?	39
Stilovi komunikacije	40
Nenasilna komunikacija i jezik “žirafe”	42
Asertivna prava	44
Timski rad i volontiranje - kako efikasnije raditi u grupi	49
Međunarodni volonterski kampovi i dinamika grupe	49
Faze razvoja grupe	52
Razvoj grupe u vezi sa interkulturnim učenjem	58
Uloge u timu	59
Tipovi liderstva - strategija i komunikacija	63
Volontiranje i biografija - kako opisati stečene veštine	66
Bibliografija i materijal za dalje čitanje	68

PREDGOVOR

Ovaj priručnik je namenjen najpre mladim ljudima sa prethodnim iskustvom na međunarodnim volonterskim kampovima, tako da svoje dosadašnje volontersko iskustvo na najoptimalniji način mogu iskoristiti u kontaktu sa ljudima, profesionalnoj karijeri, daljem usavršavanju i ličnom razvoju. Zamisljen je da učini mladima vidljivim ono što su naučili volontiranjem i time pojača njihovu motivaciju i osećaj ostvarenosti. On povezuje volontersko iskustvo sa boljom zapošljivošću mladih volontera.

Priručnik je namenjen i organizatorima volonterskih kampova u Srbiji, kako bi stekli bolji uvid u „drugu stranu“ kampa, onu koja, pored toga da volonteri ostave svoj doprinos lokalnoj zajednici, ostvaruje drugi, ali podjednako važan cilj kampa – podstiče lični razvoj mladih volontera, uspostavljanje prijateljtava među ljudima iz različitih zemalja ili različitih delova Srbije, interkulturalnog razumevanja i mira.

Priručnik je podjednako važan i koordinatorima međunarodnih volonterskih kampova, mladim ljudima sa prethodnim volonterskim iskustvom kroz kampove, na kojima je i najteži zadatak: kako organizovati kamp tako da podstakne učenje i lični razvoj volontera.

Teme na koje se osvrćemo u ovom priručniku:

Emocionalna pismenost je sposobnost prepoznavanja i imenovanja sopstvenih osećanja, osećanja drugih, kao i sposobnost prepoznavanja uzroka i intenziteta istih. Podrazumeva i sposobnost upravljanja sopstvenim emocijama, znati kada i gde ih izražavati i kako one utiču na druge ljude. Emocionalno pismena osoba je svesna pozitivnih funkcija neprijatnih osećanja, zbog toga ne izbegava neprijatne situacije i konflikte, već se trudi da pronađe optimalno rešenje za sebe i okolinu. Takođe, ona ne omalovažava, već poštuje sebe i druge i zna da to izrazi u komunikaciji.

Asertivna komunikacija je način na koji razgovaramo sa drugima tako da ih ne povredimo, a da pritom iskažemo šta mislimo. Veštine asertivnosti se uče od detinjstva i one su veštine pregovaranja, izražavanja nezadovoljstva bez povređivanja drugih, davanja i primanja komplimenata. Asertivna osoba nesmetano izražava svoje mišljenje, osećanja i uverenja, na način koji je socijalno adekvatan i ne ugrožava prava i vrednost drugih. Pitanja asertivnosti:

- Kako se zauzeti za sebe i svoje ciljeve na način koji nije agresivan?
- Kako uspostaviti kontrolu nad sobom umesto kontrolu nad drugima?
- Kako ulaziti u konstruktivne konflikte?
- Kako reći “Ne”, a ostati kolega/prijatelj?
- Kako izbeći manipulaciju?

Prepoznavanje svoje uloge u timu, kao i svojih jakih i slabih tačaka kao timskog igrača, veoma je bitno u bilo kom kontekstu: u porodici, među prijateljima, u igri ili u radnom okruženju. Da li ste vođa, pomoćnik vođe, kontraš ili pasivan učesnik? Da li predlažete rešenja? Da li lako prihvatate kompromise u rešavanju problema? Da li se osećate sigurnije ako neko drugi preuzme odgovornost? Da li dajete drugima prostora da predlože svoje rešenje? Da li vam je bitan samo cilj ili da kao tim dođete do njega? Uz ovaj priručnik možete razmisliti i prisjetiti se kako ste se ponašali na međunarodnim volonterskim kampovima, a tako možete da naučite kako da budete bolji timski igrač.



ŠTA SE UČI NA MEĐUNARODNIM VOLONTERSКИM KAMPOVIMA I KAKO TO OPISATI?

Da bi čovek bolje funkcionisao i lakše se nosio sa svakodnevnim izazovima, a naročito da bi mlada osoba stasala u zrelu osobu punu samopouzdanja, potrebno je razviti skup emocionalnih i društvenih osobina. Sposobnost prilagođavanja promenama, uspešne komunikacijske veštine i dobri međuljudski odnosi omogućavaju bolje funkcionisanje u radnom okruženju, a sigurno predstavljaju olakšicu pri traženju posla. To je nešto što se ne uči u školi, već se stiče iskustvom.

Svako od nas ko je prošao kroz volontersko iskustvo zna da je jedno takvo jedinstveno iskustvo manje ili više uticalo na neke naše odluke ili promene u životu. Nekada je te promene teško opisati i definisati. Mi smatramo da se volontiranjem stiču razne veštine, znanja i sposobnosti koji nas čine funkcionalnijim i svesnijim. Međutim, da li znamo da prepoznamo i opišemo sve te stečene veštine

kada sastavljamo CV i iskoristimo ih kao naš adut u traženju (boljeg) posla?

Kompetencije za koje verujemo da je najverovatnije da će se razviti učešćem na međunarodnim volonterskim kampovima su: **interkulturno razumevanje, timski rad (naročito u međunarodnoj grupi), veština komunikacije, preduzimljivost, rešavanje problema, donošenje odluka, umrežavanje, fleksibilnost.** Nivo tih kompetencija će zavistiti od količine iskustva u što različitim situacijama i naše spremnosti da se menjamo.

Sve ove kompetencije, izuzev interkulturnog razumevanja koje je važno ako radite u multikulturnoj sredini, važne su svim poslodavcima. U istraživanju¹⁾ koje je sproveo NAPOR (Nacionalna asocijacija

1. Marković, Džigurski, 2014, str. 15

praktičara i praktičarki omladinskog rada) 2014. godine, navode se sledeće kompetencije koje poslodavci visoko vrednuju:

Personalne kompetencije

- Upravljanje sobom
- Lična organizovanost
- Spremnost da se preuzme odgovornost
- Učenje i razvoj
- Integritet

Interpersonalne kompetencije

- Timski rad
- Liderstvo
- Komunikacija
- Upravljanje konfliktima
- Interkulturalna osetljivost
- Komunikacija na stranom jeziku

Radne kompetencije

- Preduzetništvo (preduzimljivost)
- Organizacione veštine
- Rešavanje problema
- Usmerenost na klijenta
- Digitalna kompetencija (IT veštine)

Ako ste nekada učestvovali na međunarodnom volonterskom kampu, lako ćete prepoznati da li ste bili u prilici da poboljšate neke od ovih veština. Međutim, **kako ih opisati i iskoristiti u daljem ličnom razvoju i pri traženju (boljeg) posla?**

Mladim volonterima bez iskustva koji se prvi put prijavljuju za učešće u međunarodnim volonterskim programima omogućeno je da tim iskustvom steknu niz socijalnih kompetencija. Međunarodni volonterski kampovi su strukturirani tako da podstiču neformalno učenje i prate standarde kvaliteta određene na nivou međunarodnih mreža volonterskih organizacija.

Elementi koji čine podsticajno okruženje za vaninstitucionalno učenje su:

- Obezbeđena podrška lokalnim projektima; oni nisu balon sapunice bez dodira sa lokalnom realnošću i služe kao stimulus već postojećim lokalnim inicijativama. U kontekstu učenja, time se osigurava osećaj korisnosti kod volontera;
- Kontakt između ljudi različitog kulturnog i socio-ekonomskog porekla, i iz različitih zemalja; u kontekstu učenja: razbijanje jezičkih i kulturnih prepreka i podsticanje razumevanja i prihvatanja različitosti;
- Vremenski određen (dve nedelje) i jasno definisan volonterski zadatak; Obavezna je priprema i evaluacija;
- Vreme za neorganizovane društvene aktivnosti u grupi, van radnog dela;
- Vreme za samorefleksiju;
- Davanje povratne informacije, mogućnost ulaženja u različite konflikte i nalaženje rešenja u grupi;
- Učenje kroz iskustvo; oni su sredstvo neformalnog obrazovanja sa ciljem negovanja neformalnih veština i znanja; volonteri kroz

radne kampove uče o značaju pozitivnih rezultata konkretnih akcija, o odnosu teorije i prakse, kao i formalnog i neformalnog obrazovanja;

- Iskustvo života u grupi, gde su svi članovi jednaki po pravima i obavezama, gde se uče odgovornosti, kako prema obavljenom poslu,

tako i prema funkcionisanju grupe;

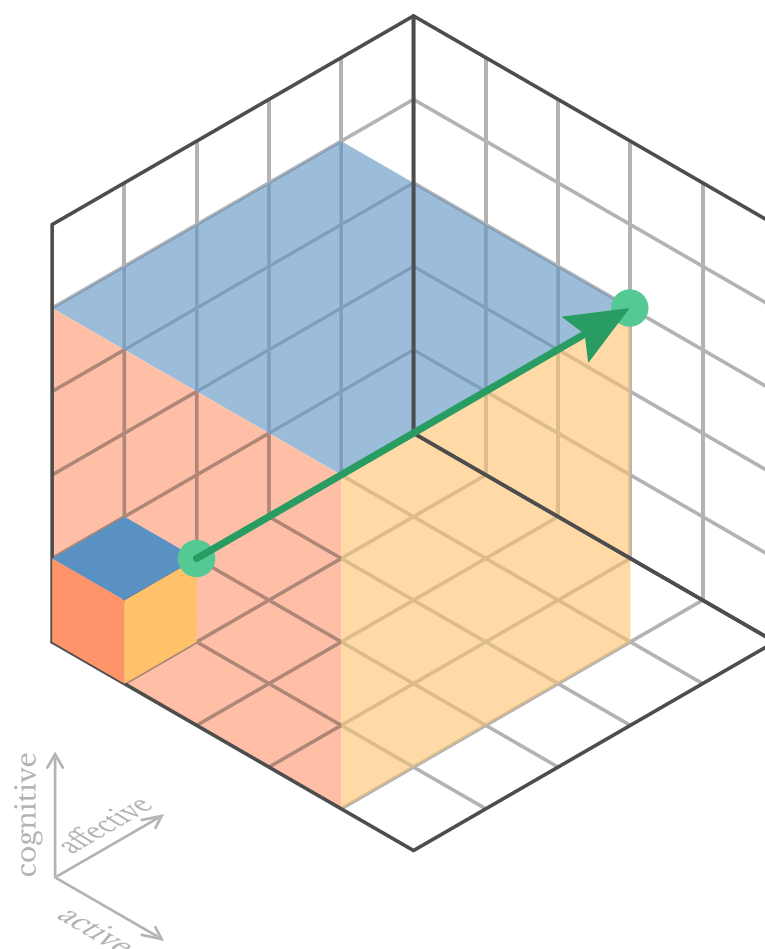
- Interkulturno iskustvo i mogućnost da se upozna druga zemlja i druga kultura na značajniji način i sa više poštovanja prema stanovništvu u odnosu na tradicionalni turistički obilazak.

LEVEL 5

Intuitive transfer
Implicit understanding (know when)
know how
Distant understanding (know why)
Know that

Perceiving
Imitating, applying
Deciding, selecting
Discovering, acting independently
Developing, constructing

Regulating others
Self-regulation
Appreciation, empathy
Perspective taking
Self-centered



LEVEL5 metodologija procene razvoja kognitivnih i afektivnih kompetencija stečenih vaninstitucionalnim učenjem, razvijena je kroz niz projekata celoživotnog učenja između 2005. i 2012. godine. LEVEL5 je primenjen u više od 40 edukativnih projekata i naučno dokazan u okviru dve međunarodne doktorske teze.

EMOCIJE I VOLONTIRANJE - KAKO RAZUMETI SVOJE PONAŠANJE

ŠTA JE TO KOMPETENCIJA?

Kompetencija je sposobnost da se sinergično primene znanje, veština i stav/sposobnost u specifičnom kontekstu i na specifičan način²⁾, koji doprinose većoj ličnoj efektivnosti i boljoj zaposljivosti³⁾. Tako se ono što je naučeno može prikazati kroz tri dimenzije: kognitivnu dimenziju, dimenziju aktivnosti, afektivnu dimenziju. Nivo stečenih kompetencija može biti različit.

Treba naglasiti da se pojam kompetencija može koristiti dvojako. Širi smisao podrazumeva da pojam kompetencija obuhvata konkretna znanja, veštine, sposobnosti, vrednosti, stavove itd, i ovo je smisao koji je prihvaćen u okviru Nacionalnog okvira kompetencija. Ređe, kompetencija se izjednačava sa veštinom i/ili sposobnošću, tj. samo sa jednom od karakteristika, kao što je to slučaj sa opisom Evropskog referentnog okvira ključnih kvalifikacija⁴⁾.

Ako kompetencije posmatramo u širem smislu, onda se kompetencije mogu klasifikovati kao: perceptivne i motorne veštine, kognitivni faktori, afektivni faktori, karakteristike ličnosti, socijalne veštine.

Treba naglasiti i da je moguće posmatrati gradacije određenih, pogotovo opštih kompetencija, tj. da se u okviru nekoliko ciklusa obrazovanja jedna ista kompetencija može nadopunjavati i dalje razvijati. U tom smislu, određene kompetencije se ne mogu posmatrati u smislu da li ih pojedinac poseduje ili ne, već u smislu do kog nivoa ih je pojedinac razvio⁵⁾.

2. Komnenović, Lažetić & Vukasović, 2010, str. 16

3. Marković, Džigurski, 2014, str. 14

4. European Communities, 2007

5. Komnenović, Lažetić, Vukasović, 2010, str. 16, 28

EVROPSKI REFERENTNI OKVIR KLJUČNIH KOMPETENCIJA

Evropski referentni okvir ključnih kompetencija opisuje sledeće osnovne kompetencije/veštine:

- 1) **Veština u vladanju maternjim jezikom** - sposobnost izražavanja i tumačenja pojmova, misli, osećanja, činjenica i mišljenja na usmen i pisan način (kroz slušanje, govor, čitanje i pisanje) na maternjem jeziku i sposobnost interakcije na prikladan i kreativan način u širokom spektru društvenih i kulturnih konteksta.
- 2) **Veština u vladanju stranim jezikom** - Pored gore opisane veštine, veština u vladanju stranim jezikom podrazumeva i medijaciju i interkulturno razumevanje, budući da će izražavanje na stranom jeziku zauvek uključivati i poreklo pojedinca u društvenom i kulturnom pogledu, okruženje, potrebe i/ili interesovanja.
- 3) **Matematička veština i osnovna veština u nauci i tehnicima** - matematička veština je sposobnost da se razvije i primeni matematičko razmišljanje u rešavanju širokog spektra problema u svakodnevnim situacijama, što se odnosi na različite modele razmišljanja: logičko, taktičko i analitičko razmišljanje, procenu vremena i prostora i specijalno razmišljanje, osećaj za geometriju kao i osećaj za prezentovanje (formule, modeli, konstrukcije, grafikoni, mape).
Osnovna veština u nauci i tehnicima se odnosi

na znanje i metodologiju koja se koristi da bi se objasnio svet oko nas, kako bi se postavila pitanja i izvodili zaključci bazirani na dokazima. Ova veština se odnosi na razumevanje promena uzrokovanim od strane aktivnosti čoveka i odgovornosti kao pojedinca prema svetu oko nas.

- 4) **Informatička veština** – korišćenje informacijske i komunikacijske tehnologije: korišćenje kompjutera u cilju prikupljanja, proučavanja, skladištenja, produkovanja, prezentovanja i razmene informacija, kao i u cilju umrežavanja preko interneta.
- 5) **Veština učenja** – veština efektivnog organizovanja i upravljanja vlastitim učenjem, što podrazumeva upravljanje vremenom i informacijama individualno i u grupi. Podrazumeva poznavanje sopstvenih potreba i procesa učenja, identifikovanje mogućnosti za učenje i sposobnost otklanjanja prepreka za učenje. Veština učenja takođe podrazumeva da osoba koristi prethodno znanje, veštine i iskustvo kako bi ih primenila u velikom broju situacija.
- 6) **Socijalne veštine i građanske veštine** - sposobnost pojedinca za aktivno učešće u građanskom životu, usmerenost na participativnoj demokratiji.
- 7) **Preduzimljivost i inicijativa** – sposobnost pojedinca da ideje pretvara u aktivnosti na kreativan način, bilo da su u pitanju društve-

ne ili komercijalne aktivnosti.

- 8) **Kulturna osvešćenost i kulturološko izražavanje** – Ova veština se odnosi na prepoznavanje značaja u kreativnom izražavanju ideja,

iskustava i emocija kroz različite medije, koji uključuju muziku, dramske umetnosti, književnost, vizuelnu umetnost, itd.



PO TVOM MIŠLJENJU, ŠTA SU TO SOCIJALNE VEŠTINE?⁶⁾

Socijalne veštine predstavljaju našu sposobnost sopstvenog prezentovanja i uklapanja u društvo. Pomažu nam da uspostavimo i održimo kontakt sa ljudima, a podrazumevaju i veštine organizovanja i upravljanja emocijama.

Za mene socijalne veštine predstavljaju znanje koje nam pomaže da funkcionišemo kako sami kao osoba, tako i u kontaktu sa drugim ljudima. Takve veštine važne su u komunikaciji i radu sa drugim ljudima, pomažu nam da shvatimo kako drugi gledaju na neke stvari, kao i kako se oni, a i mi sami osećamo zbog nekih naših ili njihovih postupaka. Socijalne veštine važne su ako želimo da napredujemo kako samostalno u karijeri tako i u radu u timu koji ima zajednički cilj.

Socijalne veštine su veštine koje, pre svega, smatram da stičemo čitavog života. Mi kao ljudi jesmo socijalna bića, ali je neophodno savladati neke osnovne postulate i kulturne uzuse da bismo mogli funkcionisati u društvu. Način na koji komuniciramo, na koji se obraćamo, kako iznosimo svoje mišljenje, kako se suprotstavljamo, kako reagujemo. Sve to spada u veštine koje treba usavršiti za što bolju komunikaciju, jer nam ona, naravno, pomaže u rešavanju svakog problema.

Sposobnost i umeće komunikacije i funkcionisanja sa drugim ljudima, ma koliko različiti bili, često u ostvarivanju nekog cilja ili ideje, svakako od ključnog značaja za međuljudske relacije.

6. Originalni odgovori iz prijava učesnika u obuci „Volontiranje i socijalne veštine“, Mladi istraživači Srbije, 2014.

Socijalne veštine su, po mom mišljenju ključne veštine u današnjem svetu stalnih promena. To su one veštine koje nam pomažu da se adaptiramo na promene, prihvatimo ih i od njih napravimo prednost bez da povredimo nekog drugog. Sticanjem ovih veština mi možemo da na kvalitetan način donosimo odluke i rešavamo probleme, komuniciramo i razmišljamo kritički, kao i da se na najbolji mogući način borimo sa konstantnim stresovima koji nas okružuju.

Sposobnost prilagođavanja u trenutnom i u novom okruženju u cilju uspešnog nošenja sa zahtevima i izazovima istog. Poznavanje sopstvenih potencijala, sposobnosti, učestvovanje u timskom radu, upravljanje vlastitim resursima, lični razvoj, stvaranje kritičkog i kreativnog mišljenja, komunikacija, međuljudski odnosi, sve u cilju produktivnog života.

Socijalne veštine su umeće kvalitetne i produktivne interakcije sa drugim ljudima u životu, kako privatnom tako i profesionalnom.

Socijalne veštine predstavljaju sve one veštine koje jedan pojedinac poseduje, a koje mogu da mu obezbede laku komunikaciju sa drugim ljudima, lako sticanje novih prijateljtava, rad u timu i sposobnost dogovora sa ljudima iz tima. Često se nađemo u situaciji kada moramo brzo da reagujemo (svađe, pijani ljudi, povrede i strah povređenog...). U tim situacijama mislim da socijalne veštine takođe igraju veliku ulogu. Toliko je ljudi i toliko čudi, stoga je potrebno da budemo vešti u tome da prepoznamo karakter i reagujemo shodno tome :)

Slikovito rečeno, ako umemo da pravilno protumačimo simbole na mapi nekog megalopolisa, mrežu njegovog gradskog saobraćaja i slično, nećemo se izgubiti u tom gradu; slično nam socijalne veštine omogućavaju da se što bolje krećemo kroz šumu isprepletanih ljudskih odnosa, da se u njoj ne izgubimo i da ne povređujemo ni sebe ni druge ljude. One su ključ pravilne komunikacije, razumevanja i organizacije u sve složenijim ljudskim zajednicama.

Po mom mišljenju socijalne veštine predstavljaju sposobnost održavanja odnosa i rada sa drugim osobama kako bi se postigao zadati cilj. Socijalne veštine omogućavaju bolju i jasniju komunikaciju i uključuju razgovetan govor, jasno izražavanje, sposobnost da se adekvatno organizuje vreme, stvaraju mogućnosti za dobru interepersonalnu saradnju i sl. Razvoj socijalnih veština je sastavni deo socijalizacije.

To su veštine komuniciranja sa drugima koje omogućavaju da se očuva odnos uvažavanja među ljudima, da se na prijateljski način odbije nečija ponuda i da se sačuva prijateljska atmosfera.

Tehnike i veštine u kontaktu sa drugima, sa ciljem ostvarivanja uspešne, nenasilne komunikacije, ostvarivanja uspešne saradnje, međusobnog razumevanja, empatije.

Predstavljaju glavni alat za dobru komunikaciju, međuljudske odnose, lakše i efikasnije rešavanje problema, bolji timski rad, razumevanje drugih kultura i običaja, vođenje konstruktivnih debata.

VEŠTINE SE STIČU UČENJEM. ALI KAKO?

Formalno (eng. formal learning), vaninstitucionalno učenje (eng. non-formal learning) i implicitno/spontano učenje (eng. informal learning).

Kao suprotni pojmovi pojmu formalno obrazovanje, u engleskom jeziku se pojavljuju non-formal i informal education. Za oba pojma zajedno se često koristi pogrešan prevod na srpski neformalno obrazovanje, što ne odlikava adekvatno razliku između ova dva pojma. Vaninstitucionalno učenje označava proces koji se dešava van obrazovnih institucija ali je svejedno jasan cilj procesa učenja, dok implicitno učenje (eng. informal learning) označava proces koji se odnosi na situacije u kojima učenje nije jasan i unapred definisan cilj ali se svejedno dešava (npr. učenje kroz rad)⁷.

Vaninstitucionalno obrazovanje se odnosi na planirane i organizovane obrazovne programe, van sistema formalnog obrazovanja, koji podrazumevaju dobrovoljno učešće, metodološki podrazumevaju negovanje principa usmerenosti na onoga koji uči (learner-centred), izvedeni su od strane kompetentnih edukatora i bazirani na određenim demokratskim vrednostima. Veliki broj definicija uključuje i pojmove kao što su iskustveno učenje, holistički pristup učenju, participativne metode, osnaživanje mladih itd.

Kroz volonterske aktivnosti uglavnom se uči implicitno, spontano, osim kada volonterski programi nisu specijalno planirani i organizovani tako da podstaknu učenje volontera, na primer u okviru Evropskog volonterskog servisa ili međunarodnih volonterskih kampova.

7. Komnenović, Lažetić & Vukasović, 2010, str. 16

ŠTA NAS NAJČEŠĆE MOTVIŠE DA VOLONTIRAMO? KOJU ULOGU IMAJU EMOCIJE U RAZVOJU KOMPETENCIJA?

Ljudi se odlučuju na volontersko iskustvo iz različitih razloga, ali prvenstveno zato što im to predstavlja izazov, priliku za promenu, učenje, da se bolje upoznaju, da budu deo grupe. Volontiranje je dvosmerna ulica koja sa jedne strane pruža korist zajednici a sa druge je proces učenja za volontera. Svi ovi motivi u osnovi su obojeni specifičnim emocijama: želim da upoznam drugu kulturu, da budem deo grupe, da budem koristan. Ti motivi su obojeni raznim emocijama: željom za učenjem, za samopotvrđivanjem, za samoostvarenjem, za pripadanjem; empatijom; ljubavi prema “drugom”, prema čovečanstvu, prema prirodi.

(Ne)ispunjenje ovih želja, odnosno (ne)ostvarenost naših motiva dovodi do zadovoljstva ili frustracije, a direktno je u vezi sa našom sposobnošću da steknemo, tj. ispoljimo u manjoj ili većoj meri određene kompetencije. Na primer:

Želim da volontiram zato što želim da upoznam drugu kulturu (emocija: želja za učenjem; angažovana kompetencija: interkulturno razumevanje), da postanem sigurniji u sebe (emocija: želja za samoostvarenjem; angažovana kompetencija: samostalnost, preduzimljivost, donošenje odluka, rešavanje problema), da budem deo grupe i steknem nove prijatelje (emocija: želja za samopotvrđivanjem i pripadanjem; angažovana kompetencija: timski rad, umrežavanje, rešavanje problema, fleksibilnost), da budem koristan (emocija: ljubav prema “drugom”, prema čovečanstvu, prema prirodi; veliki broj angažovanih kompetencija u zavisnosti od cilja).

Naročito kada je koncipirano kao organizovano, vaninstitucionalno (eng. non-formal) učenje, volontiranje pruža podsticajno okruženje za ostvarenje ovih motiva, a time i usavršavanje kompetencija koje se angažuju. Međutim, neretko se dešava da naši motivi nisu zadovoljeni, tj. da doživljavamo frustraciju i da različito reagujemo na tu frustraciju.

Kada sam otišao na međunarodni volonterski kamp, želeo sam da upoznam drugu kulturu, ali nisam bio spreman na to da se družim sa homoseksualcima. Za mene “kultura” znači rimske fontane, različita hrana i slično, a ne homoseksualnost.

Miloš se oseća uvređenim, jer je prihvatanje homoseksualnosti u suprotnosti sa njegovim vrednostima. On može da reaguje na ovu emociju na različite načine, a to će zavisiti od niza drugih emocija koje oseća. Na primer, ako pored uvređenosti oseća i

krivicu, tj. grižu savesti, može da izabere da preispita svoje vrednosti i da šansu prijateljstvu sa osobom drugačije seksualne orijentacije od njegove. Međutim, ako uz uvređenost oseća i ljutnju,

može da reaguje izbegavanjem ili agresijom. U oba slučaja, ispoljava se specifična dominantna kompetencija: interkulturno razumevanje, koja u prvom slučaju postoji i ispoljava se na različitim

nivoima kognitivne dimenzije, dimenzije aktivnosti i afekta, a u drugom slučaju jednostavno ne postoji.



ŠTA JE EMOCIONALNA PISMENOST?

Mnogi od nas su se često našli u situaciji da posle nekog značajnog događaja imaju problem da adekvatno prenesu svoje utiske i iskustva, odnosno da nađu prave pojmove kojima bi drugima verodostojno preneli svoje doživljaje, a samim tim i sebi stvorili jasnu sliku o tome šta im se desilo i šta je to iskustvo izazvalo (npr. raznolikost i intenzitet osećanja po povratku sa kampa, putovanja...). Često kao odgovor na pitanje “Kako ti je bilo na kampu?” čujemo samo “Bilo mi je strava”.

“Kada smo emocionalno pismeni to znači da mi osećamo osećanja, da znamo koja su i koliko su snažna, kao i da znamo šta ih uzrokuje u nama i drugima. Mi smo tada naučili kako, kada i gde da ih izrazimo i da ih kontrolišemo. Znamo kako emocije utiču na druge i prihvatamo odgovornost za njihovo dejstvo.”⁸⁾

Elementarna emocionalna pismenost počinje sposobnošću

8. Stajner, 2007, str. 39

da se osećanja imenuju i označe rečima. Ljudi se razlikuju po tome koje i koliko reči koriste da bi opisali osećanja. Ipak, reči nisu važne same po sebi, one su povezane sa konceptima koje označavaju, sa mišljenjem, sa idejama i pojmovima kojima se misli. Jezičko siromaštvo je siromaštvo pojmova, a emocionalna pismenost je prvenstveno bogatstvo pojmova, a onda i bogatstvo verbalnog izražavanja.

“Vrhunsko iskustvo. Toliko pozitivne energije sam dobio da to nije zdravo. :)”

Različite kulture (ako ih izjednačimo sa različitim jezicima) značajno se razlikuju po tome kojim rečima označavaju osećanja. U nekim jezicima postoje reči ili pojmovi za ona osećanja za koja u drugim jezicima ne postoje standardizovane reči. Neki jezici imaju veoma bogat fond reči kojima označavaju osećanja a i njihov intenzitet, a drugi su, u tom pogledu, siromašniji. Iz ovoga se može zaključiti da što neka kultura više vrednuje ose-

ćajnost, to je leksički fond te kulture bogatiji rečima koje označavaju osećanja. Razlog tome je što pojave, koje kultura ocenjuje važnim, postaju predmet socijalne percepcije i kao takve dobijaju svoja imena (reči). To znači da emocionalna pismenost nije samo individualna već i socijalna kategorija.⁹⁾ To treba imati u vidu kada dolazimo u kontakt sa drugim nacionalnostima!

Obratiti pažnju na kompetencije kao što su opisane kroz Evropski okvir referentnih kompetencija:

- 1) veština izražavanja na maternjem jeziku
- 2) veština izražavanja na stranom jeziku

9. Milivojević, 2007, str. 244

ŠTA JE EMOCIONALNA INTELIGENCIJA?

Koliko puta ste bili u situaciji da morate da rešavate problem nastao usled različitih osećanja, vrednosti i stavova drugih ljudi ali i da preispitate sopstvene? Da li u tim situacijama delujemo intuitivno, da li možemo da naslutimo, prepoznamo, sprečimo ili izbegnemo potencijalne probleme? Da li prepoznamo određene veštine koje primenjujemo u takvim situacijama a koje su prenosive i primenljive? Standardni koncept inteligencije se u praksi sveo na merenje ograničenog broja verbalnih i matematičkih veština, te su se mnogi zapitali koliko je to važno u stvarnom životu? Emocije su od izuzetne važnosti kako za poznavanje sebe, tako i za poznavanje drugih. One su veoma važan aspekt realnosti, i to kako sopstvene emocije, tako i emocije druge osobe. To znači da samo onaj ko uvažava i ove aspekte stvarnosti može imati dobru

predstavu o stvarnosti na osnovu koje će se uspešno upravljati.

Ovo iskustvo mi je pomoglo da shvatim da sam zrelija, snalažljivija i sposobnija nego što sam mislila.

Ovaj kamp mi je pomogao da bolje odredim svoje prioritete i ciljeve za budućnost. Naučio me je toleranciji i razumevanju. Stekla sam dosta prijatelja i naučila mnogo o drugim kulturama i o sebi.

Poboljšala sam svoju organizaciju, odnos prema radu, otkrila svoje liderske sposobnosti.

Neki psiholozi su definisali pet veština emocionalne inteligencije:

- 1) **Poznavanje sopstvenih osećanja** je suštinsko za samorazumevanje
- 2) **Upravljanje osećanjima** podrazumeva uticaj na sopstvena osećanja i njihovo izražavanje
- 3) **Samomotivisanje** podrazumeva kanalisanje emocionalnih uzbuđenja u akcionu energiju usmerenu ka željenim ciljevima
- 4) **Prepoznavanje tuđih osećanja** omogućava dobro razumevanje drugih i dobar kontakt sa drugim ljudima
- 5) **Upravljanje odnosima** je veština kojom se utiče na emocionalna stanja drugih ljudi

Dakle, koncept emocionalne inteligencije je izvanredan način za redefinisavanje vrednosti emocija u savremenom društvu. Ova saznanja se brzo primenjuju u praksi, tako da emocije postaju sve važniji aspekt društva, npr. u menadžmentu.¹⁰⁾

10. Milivojević, 2007, str. 245

ŠTA SU EMOCIJE?

Koliko često možete tačno da definišete šta i kako osećate? Da li se osećate “prazno”, “glupo”, “dobro”? Da li ste se na kampu ili posle uspešno obavljenog posla osećali “super”, “strava”, “moćno”? Da li su to emocije ili samo način da opišemo sreću, zadovoljstvo, strah, stid...?

“Ton iz Kambodže je bio gost kod nas na kampu. Bilo mu je teško da se uklopi u novu sredinu, prvi put je bio u Evropi, organizatori su ga gledali kao “obavezu prema partnerima”, a on je sve vreme pokušavao da bude “jedan od nas”, često tako što je pričao priče koje nikome, osim njemu, nisu bile zabavne. Mnogi su na to prevrtali očima ili gledali ravnodušno, ali ja sam mu se uvek nasmejala i potapšala ga po ramenu, dajući neki komentar, trudeći se da ga razumem. Prosto mi je bilo teško i neprijatno zbog svega!”

Emocije su reakcije osobe na događaj ili stimulus koji je ocenjen kao značajan, a čiji je cilj da se osoba pripremi za adaptivno ponašanje. Dakle, osećanja se osećaju samo u situacijama koje osoba procenjuje kao važne, a šta će neka osoba proceniti kao važno zavisi od njenog/njegovog sistema vrednosti. Ista situacija će kod nekoga izazvati empatiju, kod nekoga bes a kod nekoga neće izazvati nikakvu emociju!

Funkcija emocije je da odredi trenutni prioritet i da celokupni mentalni aparat usmeri u pravcu bavljenja važnom promenom, kako bismo se što bolje

prilagodili situaciji. U tom smislu emocije deluju na pažnju, budnost, memoriju, mišljenje, kao i na ostale mentalne funkcije. To znači da MI biramo reakciju na emocije! U navedenom primeru, osoba je svesno pružala podršku Tonu iz Kambodže, jer je osetila empatiju, saosećala sa njegovom situacijom.

Emocije nas povezuju sa svetom!

Emocije su sredstvo za ostvarivanje te povezanosti, a ne cilj sam po sebi!

ŠTA NISU EMOCIJE?

Emocije NISU sudovi o emocijama

“Većina je htela da se kupamo goli na jezeru. Ja nisam htela i osećala sam se glupo.” Kada nam neko kaže da se oseća „glupo“ on u stvari iznosi svoje mišljenje o onome šta oseća. Ova osoba najverovatnije oseća stid. Ako nam je zbog nekoga “žao”, verovatno osećamo ili empatiju ili sažaljenje.

Emocije NISU ponašanje

Osobe koje poistovećuju osećanje i ponašanje veruju da osećati npr. ljutnju je isto što i delovati agresivno. Ovakva uverenja dovode do toga da osoba gubi autonomiju u odnosu na ono što oseća, jer uklanja trenutak ODLUKE koji postoji između svakog osećanja i načina na koji se ono ispoljava, a koje nazivamo BIRANJE REAKCIJE. Ljutnja ne znači obavezno i agresivno ponašanje, ukoliko npr. smatramo da su naše vrednosti ugrožene, a to nas ljuti, trebalo bi da nastupimo odmereno i ASERTIVNO! U našoj reakciji se oslikava kapacitet naših kompetencija!

Emocije NISU oseti

Oseti nastaju nadražavanjem čula, tako što određeni stimulusi nadražuju čulne receptore koji su

raspoređeni po koži i unutrašnjim organima. Oseti su stalno prisutni i oni obezbeđuju neposredni kontakt sa spoljašnjim svetom i kontrolu unutrašnjeg telesnog stanja. Problem nerazlikovanja oseta i osećanja nastaje zbog toga što se i jedno i drugo oseća i što svaka emocija ima svoj osetni kvalitet, tako da se oseti javljaju i kao IZOLOVANE POJAVE i kao SASTAVNI DEO OSEĆANJA.

Poseban razlog zašto neki ljudi ne razlikuju osete od emocije je to što je neka emocija za njih neprihvatljiva, tako da bi njeno doživljavanje značilo nešto negativno za osobu. Osoba koja veruje da samo kukavice i slabići osećaju strah, pojavu sopstvenog straha bi tumačila kao dokaz da je ona slabić, zbog toga ona može osećati hladnoću u situaciji u kojoj se, u stvari, plaši. “Nešto u stomaku”, suva usta, hladni dlanovi nam ukazuju da verovatno osećamo tremu. Ovaj mehanizam se zove potiskivanje osećanja.

Dakle, razmišljajte ZAŠTO se osećate “glupo” ili “super”, ili imate “osećaj u stomaku”?

KONFLIKTI I VOLONTIRANJE – KAKO KONSTRUKTIVNO KOMUNICIRATI

Da bismo efikasno komunicirali sa ljudima, moramo shvatiti da svi mi različito vidimo svet, a to razumevanje treba koristiti kao vodič dok razgovaramo sa drugima.

Postoji dosta dimenzija i tipova konflikata, u zavisnosti od okruženja. Okruženje koje opisujemo u ovom priručniku su međunarodni volonterski programi (dugoročno volontiranje, kampovi), pa nas zato i interesuju one vrste konflikata i reakcija na koje najčešće nailazimo u takvim situacijama.

Međunarodni volonterski kampovi su veoma ambiciozni. Povezuju različite ljude koji dolaze iz različitih zemalja, sa sobom nose

različite prošlosti, interesovanja, motivacije, očekivanja, politička ubedenja. Sve to je dobar potencijal za konflikt, ali i za razvoj socijalnih i interkulturalnih kompetencija. Zato su komunikacija, sposobnost rešavanja problema kao i interkulturalno razumevanje veoma važni.

Radeći zajedno, rame uz rame, na zadatku od zajedničkog interesa, živeći, hraneći se i odmarajući zajedno, volonteri na kampovima zaista mogu da razumeju onog drugog i nauče nešto od njega, na način koji nijedna druga aktivnost osim međunarodnog volonterskog kampa ne može da pruži. Iz tih razloga je vrlo verovatno da ćete se tokom kampa naći u situaciji da tražite rešenje za neki konflikt. Konflikti nastaju kao rezultat nerazumevanja, nedostatka informacija ili poznavanja, loše komunikacije ili oprečnih stavova. Međutim, svako može pomoći u rešavanju konflikta u grupi.

NAJČEŠĆI KONFLIKTI NA MEĐUNARODNIM VOLONTERSKIM KAMPOVIMA

- **Predrasude prema različitim nacionalnostima:** Sa njima je naročito teško nositi se, jer niko nije spreman da prizna da ima predrasude. Cilj kampa je da se predrasude prevaziđu, da se pomogne grupi da razmišlja o drugima iz drugog ugla i da posmatra druge kroz zajednička interesovanja, pre nego kroz razlike među njima.
- **Autsajderi:** Ponekad se dešava da se jedan ili dva volontera jednostavno ne uklapaju u grupu i da formiraju izolovanu podgrupu. Razlog može da bude razlika u godinama u odnosu na druge volontere, na primer. Kamp lideri najčešće problem iznose na grupnom sastanku, organizuju timove za spremanje hrane i čišćenje tako da ostvare što više kontakta sa različitim učesnicima, u parovima ili malim grupama, kako bi pronašli zajednička interesovanja. Nekad je jednostavno najbolje ne insistirati i pustiti ih da sami sebi odrede koliko im je kontakta sa ostalima potrebno. Možda se mogu naći zadaci za koje je dovoljna jedna ili dve osobe.
- **Jezičke poteškoće:** U grupi mogu biti volonteri koji slabo govore engleski, ili ga čak nikako ne govore. Vrlo često, kamp lideri rešavaju ovakve situacije tako što insistiraju na neverbalnim aktivnostima (igre, sport, muzika, pantomime), kako bi skrenuli pažnju na položaj u kom se ta osoba nalazi, a isto tako da bi, makar u tim aktivnostima, postavili sve u jednak položaj. Ukoliko ima volontera koji govore njegov/njen jezik, onda ih češće šalju na iste radne zadatke.
- **Različiti nivoi energija:** Jedan od razloga frustriranosti među volonterima je i kada ne učestvuju svi podjednako u raspodeli zadataka. Nekima je potrebno više pauza, drugi žele duže da rade, treći, opet, žele da se fokusiraju više na edukaciju i informisanje javnosti o značaju njihovog rada. Ponekad kamp lideri delegiraju zadatke tako da su u skladu sa individualnim potrebama, koje, naravno, prethodno treba prepoznati. Sa druge strane, i sama grupa može da se obrati pojedincu i traži od njega/nje više fleksibilnosti – konflikti na kampovima se skoro uvek rešavaju u grupi.
- **Različita mišljenja:** Volonteri dolaze iz najrazličitijih sredina. Dešava se da, i pored euforije usled novog i uzbudljivog iskustva, dođe do neslaganja i neprihvatanja različitih religija, običaja, moralnih stavova, rodni uloga i političkih mišljenja. Razgovor je ključ razumevanja. Ipak, posle dvonedeljnog kampa, volonteri se vraćaju u svoje zemlje najpre sa novim veštinama, zatim sa novim saznanjima, a najređe sa promenjenim stavovima, koji su duboko usađeni u nečiji kulturni identitet.

- **Rodne razlike:** Grupa nije sačinjena samo od volontera koji dolaze iz različitih zemalja, već se među njima nalaze i pripadnici suprotnih polova, kao i različitih seksualnih identiteta. Usled toga, konflikti koji se mogu pojaviti često su vezani za podelu posla na muške i ženske sa jedne strane, dok sa druge možete očekivati diskriminaciju volontera koji ne skrivaju da su gej, lezbejke, transrodne osobe ili kvir. Da biste sprečili potencijalne konflikte po pitanju muških i ženskih poslova, potrebno je da naglasite da su svi volonteri u kampu jednaki i da su usled toga svi zaduženi za obavljanje svih poslova. To podrazumeva da momci kuvaju i čiste WC, kao i da devojke popravljaju krov i nose teške stvari, ukoliko imaju dovoljno snage za to. Što se tiče diskriminacije zbog drugačije seksualnosti, morate skrenuti pažnju na to da su svi članovi kampa, kako isti, tako i drugačiji, i da je kamp sredina u kojoj se poštuju razlike. Takođe, možete organizovati malu radionicu i zamoliti svakoga da izabere jedan od svojih identiteta po kojima se razlikuje u odnosu na druge i da o njemu priča sa grupom i odgovara na njihova pitanja. Jer u ovakvim slučajevima, konflikt je više proizvod nedostatka informacija i straha od nepoznatog i često se može rešiti upoznavanjem sa činjenicama.
- **Nedovoljno posla ili besmislen posao;** dešava se da materijal kasni, da se planovi sa lokalnim organizatorom od prethodne večeri potpuno promene sledećeg jutra, da volontera ima previše a posla premalo ili obrnu-

to, da je posao bez smisla, da su očekivanja volontera bila potpuno drugačija. Ovo može negativno uticati na sve aspekte kampa. Ono što je u moći kamp lidera je da insistira na poštovanju dogovora sa lokalnim organizatorom, da jasno predoči cilj posla i dnevne zadatke, da bude fleksibilan za eventualne promene koje ne remete krajnji cilj kampa, ali i da razloge za promenu objasni grupi.



ŠTA JE KONFLIKT?

Konflikt nas može učiniti mudrijim, ukoliko uspe-
mo da zaustavimo loš tok i dosegemo međurazu-
mevanje.

Najčešća definicija konflikta je: Nesporazum
među ljudima ili nesuglasice koje vode stvaranju
napetosti među ljudima.

**Ova definicija vezana je za neke osnovne pretpo-
stavke:**

- Konflikti su deo života, deo svake promene. Mogu voditi ka napretku ili katastrofi u za-
visnosti kako ih doživimo i kako im pristu-
pimo. Kako je to Gandi rekao, konflikte ne
treba ni prigušiti ni dopustiti da eksplodiraju
u nasilje, već ih transformisati u energiju.
- Neprijateljstvo i nasilje su deo čovečijeg po-
tencijala, ali ne i neminovni sistem u nama.
- To znači da možemo naučiti da rešavamo
konflikte na kreativan i konstruktivan način.

Konflikti mogu biti veoma različiti: od odbijanja da
se urade kućni poslovi do seksualnih i rasnih mal-
tretiranja, čak i među volonterima.

Ne treba se plašiti konflikta. Treba ih rešavati otvo-
reno. Na kampu ih treba rešavati u grupi, tako da
se zajednički pronade rešenje i možda se potpu-
no preokrene situacija koja je dovela do konflikta.
Ukoliko niko ne posreduje, “najjači” će pobediti, a
to možda neće biti najbolje za samu grupu. Mnoge
grupe će se slagati bolje, biti bliže jedni drugima,

ukoliko je konflikt zadovoljavajuće rešen.

Ne treba zaboraviti da grupa postoji samo 2-3 ne-
delje. Za tako kratko vreme ne treba očekivati da će
jedna osoba promeniti svoju ličnost ili sistem vred-
nosti. U nekim slučajevima privremeno rešenje
kompliciranih problema može održati stabilnu
situaciju za vreme trajanja kampa.

U svaki konflikt unosimo sopstveni sistem vred-
nosti i emotivni prtljag prošlosti. U našim kampo-
vima je važno da tretiramo stavove i osećanja svih
volontera sa podjednakim poštovanjem. Odnosi
među ljudima su mnogo važniji od predmeta oko
koga se vodi spor.

Primer 1: “Zadatak je bio da se naprave 2
tuša, ali su nam falili neki elementi za drugi
tuš pa smo morali da improvizujemo. Nas
troje smo imali ideju kako da ga napravimo,
ali je svako mislio da je njegov način bolji.”

Primer 2: “Marija je koodinatorka međuna-
rodnog kampa. Pedru se ne sviđa način na
koji Marija vodi kamp. Pedro pokušava da
preuzme Marijinu ulogu i ubeđuje ostatak
grupe da ga podrži.”

Primer 3: “Svi volonteri rade osim Turčina
koji uvek kasni. Grupa se ljuti na njega.”

RAZUMEVANJE KONFLIKATA: TIPOVI I DIMENZIJE

Postoji bezbroj načina analize konflikta, puno modela i dimenzija. Oni ne predstavljaju stvarnost, već odvojeni koncept koji u stvarnosti definiše konflikt.

1. Instrumentalni konflikt

Odnosi se na: sredstva, metode, procedure, strukture

Cilj: rešavanje problema

Primer:

- “U Rusiji je najveći problem bila smotana i nezainteresovana kamp liderka, koja maltene nije htela da odvede druga kod lekara iako je ovaj dobio ozbiljan osip po koži usled alergijske reakcije.”
- “Na seminaru u Italiji je bilo nas deset iz tri zemlje bivše Jugoslavije, znači sa istog govornog područja, svaku priliku smo koristili da pričamo na srpskom jer je bilo lakše. To, naravno, nije prijalo grupi, koja dolazi sa različitih govornih područja.”
- “Zadatak je bio da se naprave 2 tuša, ali su nam falili neki elementi za drugi tuš pa smo morali da improvizujemo. Nas troje smo imali ideju kako da ga napravimo, ali je svako mislio da je njegov način bolji.”

2. Sukobi interesa

Odnosi se na: raspodelu vremena, novca, poslova,

prostora

Cilj: sporazum

Primer: Svi volonteri rade osim Turčina koji uvek kasni. Grupa se ljuti na njega.

3. Sukobi vrednosti

Odnosi se na: političke, religiozne, moralne vrednosti

Cilj: dublje razumevanje

Primer:

- “U Francuskoj je kamp lider bio Berberin iz Alžira, tj. odrastao je u Francuskoj ali je isticao svoje poreklo i pripadnost islamu. Zbog toga je tim zadužen za kuvanje morao da vodi računa da se njemu sprema odvojena hrana. Posle ručka, sa majstorima (to je bio posao na tvrđavi) bi popio po jedno pivo, iako je načelno alkohol zabranjen u kampovima, a i vera mu zabranjuje alkohol. Većina nas je smatrala da nas na izvestan način sve maltretira nedosledno ističući svoju posebnost.” (Ovo je ujedno i sukob interesa)
- “Nije želeo da se slika sa orlom kome su bile prekrivene oči, jer bi to značilo da se on slaže sa takvim načinom ophođenja prema životinjama.”
- “Netolerantno ponašanje prema ženama koje nisu muslimanke, a turistkinje su u zemljama gde je pretežna religija islam – njihovo normalno oblačenje u njihovoj zemlji, tamo

može biti protumačeno kao promiskuitetno, s obzirom da se žene u tim sredinama drugačije tj. više oblače/prikrivaju.”

4. Lični konflikti

Odnosi se na: identitet, samoprocenu, odanost, samopouzdanje, odbijanje

Cilj: dublje razumevanje

Primer:

- “Desilo mi se da sam odbila čaj kojim me je ponudila devojka iz Hong Konga. Ona se prvo uvredila i potom bila jako tužna. Mislila je da sam ja tim odbijanjem čaja odbila njeno prijateljstvo.”
- “Jedna Francuskinja se veoma iznenadila kada je videla da Španci prave čuveni callimochu. Za nju je bilo svetogrdje mešati vino sa bilo čim. Dok sa druge strane, Španci (koji koriste dosta maslinovog ulja i zdraveo se hrane) su se užasavali koliko Francuzi koriste margarin; jednom prilikom su čak i rekli:”Jesmo li u Londonu, ili šta?””
- “Dve Srпкиnje su želele da za internacionalnu večeru naprave musaku. Koordinator kampanja, Turčin, zabranio im je da to urade, govoreći da je to tursko jelo.”
- “Devojka iz Rusije se oblačila znatno drugačije od ostalih. Svi su je osuđivali kako je to zastarelo, drugačije, ne shvatajući da je u njenoj zemlji upravo to ono što je trenutno popularno.”

Ove četiri dimenzije su često pomešane i preklapaju se. Treba pronaći centralnu tačku konflikta i izboriti se sa njom.

STRATEGIJE REŠAVANJA KONFLIKATA

Kakav si ti?

Različiti ljudi koriste različite strategije rešavanja konflikata. Ove strategije su obično naučene u detinjstvu i automatski funkcionišu. Obično mi nismo svesni kako reagujemo u konfliktnim situacijama. Mi samo radimo ono što nam se čini kao prirodno. Ali mi imamo ličnu strategiju i zato što je ona naučena možemo je promeniti tako što ćemo naučiti nove i praktičnije načine na koje možemo rešavati konflikt.

Kada se uključite u konflikt, dve važne stvari treba uzeti u obzir:

- 1) **Važnost postizanja ličnog cilja.** U konfliktu ste jer imate cilj koji se sukobljava sa ciljem druge osobe. Uvek treba razmisliti da li je taj cilj važniji od dobrih odnosa.
- 2) **Važnost održavanja dobrih odnosa sa drugim osobama.** Možete biti u prilici da efikasno utičete jedni na druge u budućnosti. Međuodnosi mogu biti značajni ili od malog značaja za vas, a u odnosu na vaš lični cilj.

Koliko su vama važni lični ciljevi i koliko su vam važni međuljudski odnosi, toliko to utiče na vaše ponašanje u konfliktu. Uzimajući u obzir ove dve stavke, mogu se identifikovati 5 načina rešavanja konflikta. Opisani su kao: kornjača, ajkula, plišani meda, lisica, sova.

Kako razrešiti različite konflikte?

Nije jedno rešenje konflikta primenljivo u svim situacijama. Ali kada je jedno rešenje prihvatljivije od drugog? Tokom opisivanja raznih stilova rešavanja konflikata mi takođe opisujemo ogovarajuće situacije u kojima strategije mogu biti korišćene. To nagoveštava da osobe mogu prilagoditi svoj način rešavanja konflikta u zavisnosti od situacije. To ne mora biti pravilo, u stvari ljudi imaju temperamentalnu granicu pri rešavanju konflikata vezanih za određeni tip situacije. Ono što treba uočiti je postojanje savršeno prigodnih prilika kada se svaki od stilova rešavanja konflikta može primeniti. Pojedinci mogu stoga izabrati da primene njima omiljen stil pri rešavanju situacije.

Kornjača

(U se' i u svoje kljuse)

Strategija:

Kornjače se povlače u svoj oklop kako bi izbegle konflikt.

Odriču se ličnih ciljeva i međuodnosa.

Ostaju van predmeta spora i ljudi koji su u konfliktu.

Kornjače veruju da je uzaludno pokušavati da se reši konflikt.

Osećaju se bespomoćne. Veruju da je lakše da se povuku (fizički i psihički) iz konflikta nego da se suoče sa njim.

ciljevi – nevažni,
međuodnosi - nevažni

Situacija:

- 1) Kada je predmet spora jednostavan ili kada postoje važniji gorući problemi.
- 2) Kada uvidiš da nema razloga za brigu.
- 3) Kada postoji mogućnost narušavanja ravnoteže uspostavljenog rešenja.
- 4) Da se ljudi smire i steknu novi pogled na situaciju.

Primer:

Na kampu se desilo da je jedan volonter bio tri umesto dva puta u grupi za spremanje hrane. Iako je tog dana hteo da radi nešto drugo sa grupom, prešao je preko toga i nije ništa rekao kamp lideru.

Ajkula (nametljivost)

Strategija:

Ajkule nadjačavaju protivnika terajući ga da prihvati njihovo rešenje konflikta. Cilj je najvažniji za ajkule, a međuodnosi su nevažni. Oni teže da ostvare cilj po svaku cenu. Nisu zabrinuti za potrebe drugih ljudi. Nije ih briga da li ih ljudi vole ili prihvataju. Ajkule smatraju da je rešenje konflikta: jedna osoba pobeđuje, druga gubi. Oni hoće da budu pobednici.

Pobeda daje ajkulama osećaj ponosa i ostvarenosti. Gubitak im daje osećaj slabosti, neprilagođenosti i neuspešnosti. Pokušavaju da pobeđe napadajući, nadjačavajući.

ciljevi – najvažniji
međuodnosi - nevažni

Situacija:

- 1) Kada je potrebna brza, odlučna akcija.
- 2) Kada se po važnim pitanjima moraju sprovesti nepopularne akcije.
- 3) Pitanja koja su vitalna za dobrobit organizovane delatnosti i kada znaš da si u pravu.
- 4) Protiv ljudi koji zloupotrebljavaju netakmičarsko ponašanje.

Primer 1:

Bilo je potrebno "preseći" upornog i nasrtljivog "tajnog vođu" kako bi prestao da unosi pometnju u grupu.

Primer 2:

Dva volontera uporno puše travu uveče, a tog dana i

tokom rada. Kamp lider je reagovao tako što im je oštro objasnio da korišćenje droge na kampovima nije dozvoljeno i da ako nastave, mogu da se spakuju i odu sa kampa.

Sova (mudrost)

Strategija:

Sove visoko cene svoje ciljeve i međudnose. One gledaju na konflikt kao problem koji treba rešiti i traže rešenje koje će zadovoljiti kako njih same, tako i osobe u konfliktu. Sove posmatraju konflikt kao unapređenje međudnosa smanjenjem napetosti među zavađenim osobama. Sove pokušavaju da pokrenu razgovor u kome se na konflikt gleda kao na problem. Tražeći rešenje koje bi zadovoljilo njih same kao i zavađene osobe, sove održavaju međudnose. Sove nisu zadovoljne dok se ne pronade zajedničko rešenje, i nisu zadovoljne sve dok napetosti i negativna osećanja nisu u potpunosti razrešena.

ciljevi – vrlo važni

međuljudski odnosi - vrlo važni

Situacija:

- 1) Da bi se našlo potpunije rešenje kada su razlozi obe strane previše važni da bi podlegli kompromisu.
- 2) Kada je predmet učenje.
- 3) Da se usklade ljudi sa različitim pogledima na stvarnost.
- 4) Da bi se postiglo zajedništvo, utelovljavanjem pojedinačnih zamisli u konsenzus.

- 5) Da bi se otkrila osećanja koja negativno utiču na međudnose.

Primer:

Četvrti je dan kampa, a kiša pada već tri dana pa nije moglo ništa da se radi. Treba da se radi uglavnom napulju, da se čisti igralište, uređuju staze i sl. Kamp lideru se javlja organizator kampa, koji želi da dođe za dva sata da upozna grupu i insistira da danas rade više, jer do sada nisu ništa zbog kiše radili. Učesnici su otišli da se kupaju u reci jer napokon ima sunca, a kamp lider im je već rekao da je to ok, i oni su se tome veoma radovali.

Kamp lider je objasnio organizatoru da su i volonteri veoma umorni od kiše i da je pre svega potrebno podići im motivaciju time što će dan provesti na reci. Obećava da će se organizovati ubuduće tako da će sigurno ostvariti zadati cilj. Zatim, kamp lider uveče organizuje sastanak sa volonterima, objašnjava im svoju reakciju i traži da se u grupi nađu kreativna i efikasna rešenja kako bi zajedno ostvarili cilj kampa na vreme.

Plišani meda

Strategija:

Za plišane mede međudnosi su od velikog značaja, dok su im ciljevi manje značajni. Plišani medvedi bi hteli da budu prihvaćeni i voljeni od strane drugih ljudi. Misle da konflikt treba da bude izbegnut u korist harmonije, veruju da konflikti ne mogu biti rešavani a da se ne naruše međudnosi. Plaše se da ukoliko se konflikt nastavi neko će biti povređen i ne žele da naruše međudnose. Odriču se svojih ciljeva da bi sačuvali međudnose. Oni

kažu: “Ja ću se odreći svog cilja i dati ti šta želiš, samo da bi me voleo”. Plišani medvedi pokušavaju da glatko pređu preko konflikata, jer se plaše da naruše međudnose.

ciljevi – nevažni
međudnosi – vrlo važni

Situacija:

- 1) Kada primetiš da nisi u pravu, da dozvoliš da se čuje za bolje rešenje, da naučiš i pokažeš spremnost da razumeš.
- 2) Kada su predmeti spora važniji drugima nego tebi – da zadovoljiš druge i ostaneš i dalje u kooperaciji.
- 3) Da stvoriš društvenu bazu za kasniju problematiku.
- 4) Da minimalizuješ gubitke kada si nadigran i kada gubiš.
- 5) Kada su harmonija i stabilnost izuzetno važni.
- 6) Da dozvoliš učesnicima da se razviju učeći na greškama.

Primer 1:

Kamp lideri se u početku ponašaju kao plišane medve, dok ne upoznaju grupu i kako bi stvorili pozitivnu atmosferu.

Primer 2:

Četvrti je dan kampa, a kiša pada već tri dana pa nije moglo ništa da se radi. Treba da se radi uglavnom naposlju, da se čisti igralište, uređuju staze i sl. Kamp lideru se javlja organizator kampa, koji želi da dođe za dva sata da upozna grupu i insistira da danas rade više, jer do sada nisu ništa zbog kiše radili. Učesnici su otišli da se

kupaju u reci jer napokon ima sunca, a kamp lider im je već rekao da je to ok, i oni su se tome veoma radovali.

Kamp lider je insistirao na tome da se volonterima dopusti da provedu dan na reci, kako bi se opustili, družili i kako bi im se podigla motivacija. Isticao je da je na kampu važnije upoznavanje drugih kultura, naše kulture, i da ako ih vrati na posao, ostaviće na njih loš utisak.

Lisica (kompromis)

Strategija:

Lisice se umereno odnose prema ličnim ciljevima i međudnosima.

Lisice traže kompromis.

One se odriču dela svoga cilja i pretpostavljaju da će i druga osoba u konfliktu da se odrekne dela svoga cilja.

Traže rešenje konflikta gde se svaka strana odriče nečega.

Srednje tlo između ekstremnih pozicija. Spremne su da se odreknu dela cilja i međudnosa kako bi pronašli opšte dobro rešenje.

ciljevi: umereni

međudnosi: umerene važnosti

Situacija:

- 1) Kada su ciljevi važni, ali ne vrede truda ili su potencijal za narušavanje modela koji dobro služi.
- 2) Kada su protivnici jednakom snagom privrženi zajedničkom ekskluzivnom cilju.
- 3) Da bi se postiglo privremeno primirenje

komplikovanog problema.

- 4) Da bi se pronašlo brzo rešenje u trenutku koji se odigrava pod pritiskom.
- 5) Kao rezervni plan kada kolaboracija i kompeticija ne mogu da se iskoriste.

Primer:

Četvrti je dan kampa, a kiša pada već tri dana pa nije moglo ništa da se radi. Treba da se radi uglavnom napolju, da se čisti igralište, uređuju staze i sl. Kamp lideru se

javlja organizator kampa, koji želi da dođe za dva sata da upozna grupu i insistira da danas rade više, jer do sada nisu ništa zbog kiše radili. Učesnici su otišli da se kupaju u reci jer napokon ima sunca, a kamp lider im je već rekao da je to ok, i oni su se tome veoma radovali.

Kamp lider je objasnio organizatoru da su i volonteri veoma umorni od kiše i da je pre svega potrebno podići im motivaciju time što će dan provesti na reci. Obećava da će sledećeg dana raditi duplo više.



PRINCIPI REŠAVANJA KONFLIKATA

1. Misli pre nego što reaguješ

U konfliktnim situacijama treba odmah reagovati. Ukoliko ne reagujemo, možemo izgubiti šansu za postizanje rešenja. Da bi uspešno rešili konflikt, važno je da mislimo pre nego što reagujemo, uzimajući u obzir opcije, vagajući moguća rešenja. Ista reakcija nije odgovarajuća za svaki konflikt.

2. Aktivno slušanje

Slušanje je najvažniji deo komunikacije. Ako ne čujemo o čemu se radi, ne možemo ni da rešimo konflikt. Aktivno slušanje ne znači samo slušanje reči, već i intonacije i govora tela. Proces aktivnog slušanja takođe uključuje davanje na znanje govorniku da je saslušan. Na primer: "Ono što čujem da kažeš je..."

3. Fer sudenje

Proces rešavanja konflikta je često kritičan kao i sam konflikt. Važno je znati da odabran metod rešavanja sukoba utiče na sve učesnike konflikta. Čak i privid nepravednosti može uništiti postignuto rešenje.

4. Napadnite problem, ne osobu

Konflikti su vrlo emocionalni. Kada je nivo emocija visok, mnogo je lakše napasti osobu na drugoj strani, nego rešiti problem. Konflikti se mogu rešiti samo ako se napada problem, a ne osoba. Kakav problem leži iza emocija? Koji su uzroci, a koji simptomi?

5. Prihvatanje odgovornosti

Svaki konflikt ima puno strana i dovoljno odgovornosti za svakog učesnika. Pokušaj prebacivanja krivice samo stvara bes i ljutnju koji povećavaju napetost u bilo kojem konfliktu. Da bismo rešili konflikt moramo prihvatiti naš deo odgovornosti i eliminisati koncept krivice.

6. Korišćenje direktne komunikacije

Govori šta misliš i misli šta kažeš. Izbegni skrivanje lopte, pričanjem oko problema. Najbolji način da to ostvariš je korišćenje "Ja" rečenica. Sa «Ja» reče-

nicama mi izražavamo slušaocu naše želje, potrebe i brige. "Ja" rečenice su jasniji i nepreteći način da kažemo drugima šta želimo i osećamo. "Ti rečenice okrivljuju ili kritikuju slušaoca. Sugerise se da je on kriv.

7. Potraga za interesima

Pozicije su obično lake za razumevanje, jer smo naučeni da verbalizujemo šta hoćemo. Ipak, ukoliko želimo da uspešno rešimo konflikt, moramo otkriti zašto želimo nešto i šta je zaista važno, cilj ili međuljudski odnosi. Zapamtite da tražite istinit interes obe strane uključene u konflikt.

8. Pogled na budućnost

Da bi se razumeo konflikt, važno je razumeti dinamiku međuodnosa, uključujući i istoriju međuodnosa. Ipak da bismo rešili konflikt moramo se usredsrediti na budućnost. Šta bismo mogli sutra da uradimo drugačije?

9. Opcije zajedničkog cilja

Gledajte da obezbedite da se sutra bolje osećamo nego danas. Naš cilj ne bi trebalo da bude bitan po cenu da neko drugi produži konflikt i spreči rešavanje.

ŠTA JE KULTURA? A ŠTA JE ONDA - INTERKULTURNO?

Koncept "interkulturnog učenja" u sebi nosi i drugi pojam - termin **kultura**. Sve ideje o interkulturnom učenju, implicitno ili eksplicitno, zasnovane su na ideji kulture. Svima njima je zajedničko da kulturu opažaju kao nešto što je stvorila ljudska vrsta. Za kulturu se misli da je „softver” po kome ljudi funkcionišu u svakodnevnom životu; uobičajeno je opisuju kao osnovna uverenja, vrednosti i norme kojih se ljudi pridržavaju.

Da li je postojanje kultura nužno povezano sa postojanjem grupa ljudi ili postoji „individualna kultura”? Koji su elementi kulture? Da li se može napraviti kulturalna mapa sveta? Da li se kulture menjaju? Zašto i kako? Koliko su povezani kultura i ponašanje osoba i grupa? Da li neko može imati više od jednog kuturološkog porekla i šta to onda znači? Koliko su kulture fleksibilne, koliko su podložne individualnom tumačenju?¹¹⁾

Često razmišljanje o kulturi vodi razmišljanju o odnosu, interakciji između kultura. Razlike koje opažamo među ljudima po tome kako razmišljaju, osećaju i kako se ponašaju su ono zbog čega smo svesni postojanja kulture. Zbog toga je kulturu nemoguće razumeti kao koncept u jednini. Naprotiv, uvek je reč o - kulturama.

11. Taylor, Martinelli 2000, str. 19

Pogled na kulturu: Model ledenog brega

Jedan od najpoznatijih modela kulture je onaj kojim se ona prikazuje kao **ledeni breg** (eng. iceberg). Suština ovog modela leži u elementima koji čine kulturu i u činjenici da su neki od ovih elemenata veoma **vidljivi**, dok se

drugi **teško (raz)otkrivaju**. Ideja koja stoji u osnovi ovog modela je da kulturu možemo zamisliti kao ledeni breg: samo njegov mali deo može se videti iznad površine vode. Ovaj vrh ledenog brega oslanja se na mnogo veći

deo ispod površine vode, koji je, zbog toga, nevidljiv. Ipak, ovaj nevidljivi deo ledenog brega je njegova moćna osnova. U kulturama takođe postoje vidljivi delovi: arhitektura, umetnost, kulinarstvo, muzika, jezik, ali i



oni manje vidljivi i teško razumljivi bez direktnog iskustva: shvatanje pojma čistoće, uređenje prostora, shvatanje lepote.

Moćne temelje kulture je teže opaziti: istoriju grupe ljudi koji su začeli kulturu, njihove norme, vrednosti, osnovna shvatnja prostora, prirode, vremena, itd. Model ledenog brega podrazumeva da su vidljivi delovi kulture samo izraz njenih nevidljivih delova. Pored toga, on ukazuje na to koliko je u nekim trenucima teško razumeti ljude različitog kulturološkog porekla - zato što možemo primetiti vidljive delove „njihovog ledenog brega”, kako se oblače, komuniciraju, kuvaju, jedu, ali ne možemo odmah videti na čemu je ponašanje utemeljeno.¹²⁾

Značaj interkulturalnog učenja u volontiranju

Model ledenog brega usmerava našu pažnju na skrivene aspekte kulture. Ovaj model podseća da, u interkulturalnom susretu, sličnosti koje prve opazimo mogu, u stvari, biti zasnovane na potpuno različitim pretpostavkama o realnosti. Među mladima, kulturne razlike nekada nisu očigledne: širom sveta mladi ljudi slušaju sličnu muziku, koriste društvene mreže... Interkulturalno učenje podrazumeva da je najpre potrebno postati svestan donjeg dela sopstvenog ledenog brega, a potom biti u stanju da se razgovara o njemu sa drugima u cilju boljeg međusobnog razumevanja i pronalaženja

12. Taylor, Martinelli 2000, str. 20

onoga što nam je zajedničko.

U Francuskoj mi je bilo fascinantno (kao nepušaču) da tokom dve nedelje kampa nisam nigde osetio duvanski dim, iako je bilo bar petoro pušača u grupi od nas dvadesetak, jer su svi pravili cigarete i izlazili napolje da puše.

U Rusiji mi je bilo prijatno iznenađenje da u gradskom prevozu ljudi masovno čitaju knjige. U Rusiji i Ukrajini mi se dopala kultura pijenja čaja umesto kafe, što sam usvojio kupivši kuvalo za čaj. :) Nije mi se dopalo što u ovim zemljama stavljaju previše mirođije u sva jela koja dominira jakim mirisom.

Ono što me je navelo na preispitivanje je odnos prema novcu Engleza i Nemca u kampu u Ukrajini, pa sam sebi postavio pitanje da li se mi sa ovih prostora previše rasipamo ili oni previše škrtare, a možda se samo radi o različitom poimanju životnih vrednosti.

ŠTA PODSTIČE INTERKULTURNO UČENJE NA VOLONTERSKIM KAMPOVIMA?

Efekat međunarodnih volonterskih kampova na život volontera zavisi ne samo od načina na koji je kamp organizovan i na koji podstiče učenje, već i od iskustva i ličnosti volontera pre odlaska na kamp. U svakom je slučaju važno prepoznati da kampovi, kao i druge međunarodne grupne aktivnosti, predstavljaju stvarnu mogućnost da utiču na mišljenja, stavove i vrednosti učesnika.

Ne treba zanemariti ni da uspešan volonterski kamp može ostaviti značajan uticaj na lokalnu zajednicu koja je u kontaktu sa međunarodnim volonterima.

Volonterski kamp je mikrokosmos globalnog društva. On se odnosi na grupu od 10-15 volontera iz različitih zemalja koji žive, rade i družu se 24 sata dnevno u periodu od dve nedelje. To ih dovodi u situaciju da izbliza iskuse interkulturno učenje, kroz život sa ljudima iz različitih zemalja, i da razmišljaju o stvarima o kojima ne bi razmiš-

ljali pod drugim okolnostima.

Moguće je, a i neophodno, da se vrednuju tradicija i nasleđe, a da se ipak otvori ka modernom, pluralizovanom i dinamičnom društvu isprepletanih kulturnih identiteta, dokle god vrednujemo osnovne ljudske vrednosti.

Naučiti nešto o drugim kulturama naročito je efikasno u učenju o identitetima. Identiteti se grade pod različitim uticajima i definišu osećaj pripadnosti jednoj ili većem broju grupa. Na kampovima volonteri neizbežno uče o tome kako je kultura deo nečijeg identiteta i u kojoj meri. Drugim rečima, kada učimo o kulturi jedne osobe, mi učimo o kulturi jedne ili više grupa kojima ta osoba pripada. Osnovni uslov pod kojim volonteri na kampu mogu slobodno da govore i istražuju o kulturama je da u grupi postoji izgrađeno poverenje i jednakost svih članova. Ako to nije slučaj, pojedinci će se povući i štititi svoj kulturni identitet, "pravu" kulturu, a ne onu

koja je opisana kroz stereotipe, naročito ako u grupi volontera ima onih koji dolaze iz zemalja u sukobu ili u zategnutim odnosima. Ovo u značajnoj meri otežava interkulturni dijalog i može se desiti da se volonteri vrte sa kampa sa ojačanim predrasudama i stereotipima nego pre odlaska, što nanosi nemerljivu dugoročnu štetu.

Tek kada učesnici kampa shvate šta je tačno a šta preuveličano u osnovi stereotipa, moguće je razgovarati o drugim verzijama kultura. Stereotipi su najčešće bazirani na nesporazumima ili činjenicama koje su se vremenom promenile. Razgovor o predrasudama uvek nosi rizik da se one samo prodube, osim ako se o njihovim uzrocima ne razgovara u kontekstu shvatanja svakog pojedinca kao jedinstvenog identiteta i karaktera.

STILOVI KOMUNIKACIJE

Komunikacija je emotivno obojena!

U svaki konflikt unosimo sopstveni sistem vrednosti i emotivni prtljag prošlosti. Svaki konflikt je emotivno obojen, zato je važno razumeti kako se u određenom trenutku osećamo, a potom i na koji način reagujemo i izražavamo svoje probleme, osećanja i želje.

Komunikacija je kulturološki fenomen!

Način na koji se izražavamo i reči koje biramo rezultat su, dobrim delom, naše kulturološke pozadine. Loša i nejasna komunikacija i kulturološke razlike vrlo lako mogu dovesti do nesporazuma ili čak do konflikta. Zato je važan način na koji šalje-
mo poruku, izražavamo sopstvene stavove i interpretiramo tuđe. Jedan od uspešnijih načina komunikacije je takozvana nenasilna komunikacija.

Stilovi komunikacije

Ljudi komuniciraju na različite načine. Iako je nezahvalno etiketirati stil nečije komunikacije, postoje opšte i prepoznatljive podele, odnosno često možemo da prepoznamo opšte crte u nečijem

načinu komuniciranja, agresivno pasivno, pasivno - agresivno i asertivno.

OSOBA AGRESIVNOG STILA KOMUNIKACIJE

Slobodno izražava misli, osećanja i uverenja ali na način koji je često neiskren, neadekvatan i uvek ugrožava prava druge osobe. Cilj agresije je, uglavnom, uspostavljanje kontrole nad situacijom i ljudima, demonstracija moći i dominacija.

Agresivna osoba:

- zahteva i naređuje
- ne priznaje svoje greške
- usmerena je na osobu, ne na njeno ponašanje
- ne sluša i prekida
- glasno govori
- agresivne je gestikulacije
- “zuri” u sagovornika

Komunikološka poruka agresivnog ponašanja je: „Ovako ja mislim – glup si ako misliš drugačije“, „Ovo ja želim – ono što ti želiš nije bitno“, „Ovako se ja osećam – tvoja osećanja nisu važna“.

OSOBA PASIVNOG STILA KOMUNIKACIJE

Pasivna osoba narušava svoja prava i vrednosti, ne poštuje svoje potrebe i želje, ne postavlja granice u odnosu na druge ljude; u komunikaciji je nesigurna i odsutna; često nije u stanju da preuzme odgovornost za svoje postupke. Njen cilj je da zadovolji drugog i po svaku cenu izbegne konflikt.

Pasivna osoba:

- izbegava raspravu
- uglavnom ćuti ili mnogo priča, a ništa ne kaže
- ne izražava svoje mišljenje
- brzo priznaje svoju grešku i često se izvinjava
- govori tiho
- većinu vremena ne gleda u oči
- smeši se i stalno klima glavom

Komunikološka poruka pasivnog ponašanja je: „Ne uzimaj me u obzir, ti si važniji od mene“, „Moja osećanja nisu važna“, „Ono što ja mislim je nebitno“.

OSOBA PASIVNO – AGRESIVNOG STILA KOMUNIKACIJE

Pasivno - agresivna osoba obično daje komentare sa strane, nikada nije direktno u sukobu ali može ponekad da “eksplodira”!

Pasivno - agresivna osoba:

- ima sarkastične, ironične primedbe
- retko iznosi svoje mišljenje javno
- često je “general posle bitke”
- uvek je “žrtva” (“Naravno, uvek ja moram ...”)
- ne pokazuje prava osećanja
- optužuje druge za svoje frustracije
- komentari su joj sarkastični
- koristi laži, prevare, tračeve
- ignoriše, povlači se
- ima smešak spolja, a loše se oseća iznutra

Pasivno - agresivna osoba propušta da ispuni do-

govor sa drugima uz izgovore: zaboravio je, nije razumeo, shvatio i slično, i ne prihvata ličnu odgovornost zbog toga.

OSOBA ASERTIVNOG STILA KOMUNIKACIJE

- Zna aktivno da sluša
- Poštuje druge i to traži za sebe
- Jasno, konkretno i direktno govori – ne okoliša
- Kritikuje ponašanje uz uvažavanje ličnosti
- Zna da pohvali druge
- Preuzima odgovornost
- Spreman/na je da se izvini
- Iskazuje svoja očekivanja i osećanja
- Zna da toleriše neprijatnost
- Gleda u oči i izražava osećanja
- Glas je prilagođen situaciji

Asertivni ljudi:

- češće od drugih dobijaju ono što žele
- poštuju sami sebe i svoju energiju
- znaju da se kontrolišu
- znaju kako da saniraju stres
- veruju u mogućnost razrešenja konflikta i snalaze se u konfliktu
- ne boje se da iskazuju svoje neslaganje
- imaju više poverenja u sebe i druge
- razvijaju veći stepen odgovornosti, čak i u teškim situacijama
- omogućavaju da podelimo pobedu
- “deeskaliraju” situaciju
- otvoreni su za nova rešenja
- pozivaju na međusobno poštovanje, čak i u konfliktu

NENASILNA KOMUNIKACIJA I JEZIK “ŽIRAFE”

Da bismo bolje razumeli suštinu nenasilne komunikacije opet ćemo se simbolično služiti imenima životinja. Kao deca smo naučili da se izražavamo prilično neposredno, u skladu sa poimanjem stvarnosti. Ta stvarnost obično ima dve dimenzije, dobro i loše, ispravno i pogrešno. Kada osetimo da smo ugroženi, branićemo se, napadati i zahtevati da nam se želje ispunе. Uvek je neko drugi kriv ako naše želje nisu ispunjene. Simbolično, služićemo se jezikom šakala. Sa druge strane, tokom odrastanja i socijalizacije, shvatamo da stvarnost zapravo nije crno-bela i, u skladu sa tim, učimo da komuniciramo na “diplomatski” način, jezikom žirafe, uzimajući u obzir i drugu stranu.

Osnovna razlika između ova dva “jezika” je ta, da kao “šakali” nastupamo agresivno, vodeći se dečijim instinktima, optužujući drugu OSOBU za naše probleme, ljutnju ili frustracije. Emocionalni teret i neprijatnost prebacuju se na drugoga, ne ostavljajući pritom prostor za dogovor ili slobodnu volju: “Zbog tebe sam se iznervirao...”, “Trebalo je da uradiš, kažeš...”, “Moraš da...”

Sa druge strane, “žirafe” nastupaju iz “ja” pozicije, kritikuju PONAŠANJE a ne osobu, jasno izražava-

ju svoja osećanja i upućuju molbu, i to tako da se druga strana ne oseća loše, svesni da je svako odgovoran za svoje emocije i reakcije. Šakali vide druge kao izvor sopstvenog besa. U stvari, nasilje, bilo da

je verbalno ili fizičko, rezultat je pretpostavke da su osećanja uzrokovana ne onim što se odigrava iznutra, već onim što se dešava tamo napolju. U odgovoru Šakali govore stvari smišljene da povrede, kazne ili okri-ve osobu koja je, po njima, kriva za po-

vredu osećanja. Svesni ove tendencije, Žirafe zaključuju: “Ja sam ljut, jer nisam ostvario sopstvena očekivanja.”

Izloži jasno molbu!

Izlaganje molbe je četvorodelni proces:

- 1) Opiši svoje opažanje
- 2) Otkrij šta osećaš

Primer: Jednu volonterku u kampu je frustriralo to što druga volonterka izbegava obaveze čišćenja i pranja sudova, iako su zajedno u timu za čišćenje i podelile su zadatke, ali je na kraju sav posao spao na nju.

Jezikom Žirafe odgovarajuća primedba na ponašanje bi mogla da izgleda ovako: “Mislim da nije u redu što samo ja ceo dan perem sudove i čistim, iako smo se sve dogovorile i organizovale. Možeš li, molim te da uradiš svoj deo posla, kako smo se dogovorile?”

Jezikom Šakala reakcija bi mogla da izgleda ovako: “Polomila sam se ceo dan od pranja i čišćenja, a ti nisi ništa uradila. Stvarno nisi fer i iznervirala si me!”

- 3) Objasni razlog svog osećanja u izrazu svojih potreba
- 4) Izloži svoju molbu

U nekim kulturama izražavanje osećanja i želja nije uobičajeno. Od ljudi se očekuje da budu poslušni, da se pokoravaju autoritetu, potpuno otuđeni od sopstvenih osećanja i potreba. Osećanja, želje i molbe treba izraziti bez osude ili napada, zamoliti, a ne zahtevati. Mi možemo biti i uporni u pokušaju da ubedimo druge, ali bez zloupotrebe osećanja krivice.

Odgovorite sa “NE”

- 1) Opiši situaciju,
- 2) Otkrij osećanja druge osobe,
- 3) Otkrij razlog osećanja, prikrivene potrebe te osobe, saznaj pitajući tu osobu dali si dobro razumeo situaciju,
- 4) Razjasni koje su njihove prikrivene potrebe.

Nenasilna komunikacija ne podrazumeva da uvek moramo da prihvatimo tuđe sugestije, molbe ili zahteve. Ono što treba da uradimo je da saslušamo drugu osobu, čujemo objašnjenje i pokušamo da razumemo njena osećanja. Odgovarajući sa ne trebalo bi i da objasnimo zašto ne možemo da ispunimo nečiji zahtev ili molbu.



ASERTIVNA PRAVA

Bez obzira na to što dolazimo iz različitih kultura, sa različitim pogledima na svet, finansijskim statusom, obrazovanjem, svako od nas ima određena “univerzalna prava”. Mnoga od ovih “asertivnih” prava, svesno ili nesvesno, razvijamo i usvajamo tokom volonterskog iskustva, zato što smo tada prirodno otvoreniji za dijalog i razumevanje.

Pravo na samoodgovornost

Preuzimajući odgovornost za sopstveno mišljenje, osećanje i ponašanje, dajemo sebi slobodu izbora. Ukoliko sebi oduzimamo ovo pravo, tada najčešće odgovornost prebacujemo na nekog drugog (drugog čoveka, okolnosti, višu silu, Boga). Posledica toga je da krivimo druge za to kako se mi osećamo ili ponašamo.

„Ako smatraš da je neko drugi problem, onda moraš njega da menjaš. Ako smatraš da si ti problem, onda možeš da promeniš sebe, naučiš nešto i postaneš pametniji. Većina ljudi bi svakog promenila, samo sebe ne bi. Ali, da ti kažem, lakše je menjati sebe!“ (Kioski, R.: Bogati otac, siromašni otac)

Zašto ljudi sebi oduzimaju ovo pravo ili pristaju da im ono bude oduzeto?

- **Spoljašnji faktor.** Putem vaspitanja i socijalizacije smo usvojili pravila „Nisi u stanju da donosiš odluke, zato što si dete“; nešto kasnije „Zato što si neiskusna“; još kasnije „Nisi još

dovoljno kompetentan“; i na kraju „Star si i bolestan“.

- **Strahovi.** Ljudi veruju da su, pristajanjem na to da drugi misle i odlučuju umesto njih, sigurniji, odnosno, da na taj način izbegavaju razne strahove, a posebno separacioni strah (strah od ostavljanja) ali i strah od odbacivanja, neuspeha, kritike, izopštenja iz društva, i lepljenja etiketa.

Pravo da se ne dopadnem

Kada sebi oduzmemo ovo pravo, onda prilagođavamo sebe, ono što mislimo ili svoje postupke, tako da se svima ili nekoj osobi dopadnemo, da po svaku cenu zadobijemo naklonost, pažnju, ljubav, da sprečimo i najmanji znak odbacivanja ili neprihvatanja.

Primer: “Moram da priznam da mi je u samom početku smetalo što je sa nama u sobi bio homoseksualac. Posle sam shvatio da je kul lik, iako se u suštini ne slažem sa njegovim seksualnim opredeljenjem.”

Svako od nas izgleda drugačije, ima određena uverenja i pogled na život, sluša određenu muziku i ima opredeljenja koja različiti ljudi različito prihvataju. Kao takvi, mi smo jedinstveni i možemo da se (ne)dopadamo drugima, kao i drugi nama.

Uvek neko može da nam se ne dopadne kao pojedinac, i to je u redu, ali to nikako ne treba dovoditi u vezu sa nacionalnom, verskom ili bilo kojom drugom pripadnošću, npr. ne voleti nekoga samo zato što je Nemač ili Musliman. Ovo je jedna od glavnih tekovina volonterskih kampova.

Pravo na nepravdanje

Kada nastojimo da se drugim ljudima dopadnemo, onda se često izvinjavamo i pravdamo ako mislimo ili radimo nešto što drugi ne podržavaju. Objašnjavamo razloge svojih postupaka koji će biti prihvatljivi drugim ljudima trudeći se da ne odudaramo, da se ne zamerimo, da po svaku cenu obezbedimo njihovo prihvatanje, čak i u gotovo beznačajnim situacijama (na primer, prodavcu čiji proizvod nismo kupili). Izgleda kao da se izvinjavamo zbog onog što jesmo. Često izmišljamo gomilu “dobrih razloga” kada želimo da postupimo prema svojim željama, ili jednostavno postupimo suprotno tuđim očekivanjima.

Primer: “Nekoliko volontera iz grupe nas je s vremena na vreme provociralo pitanjima i pričama o Ratku Mladiću i ratu u bivšoj Jugoslaviji. Uspeli smo da se kontrolišemo i da ne nasedamo na provokacije.”

Niko od nas ne treba da snosi kolektivnu krivicu ili da se posmatra kroz stereotipe koji važe za njegovo/njeno poreklo, a samim tim ni da se pravda za

nešto što kao pojedinac nije uradio i ne predstavlja.

Pravo na granice: Kako da kažem „ne“?

- 1) Opiši situaciju,
- 2) Otkrij osećanja druge osobe,
- 3) Otkrij razlog osećanja, prikrivene potrebe te osobe, saznaj pitajući tu osobu da li si dobro razumeo situaciju,
- 4) Razjasni koje su prikrivene potrebe.

Primer: Jednu volonterku u kampu je frustriralo to što druga volonterka izbegava obaveze čišćenja i pranja sudova, iako su zajedno u timu za čišćenje i podelile su zadatke, ali je na kraju sav posao spao na nju.

Svi odnosi su dvosmerni, a posebno je bitno u okolnostima kao što je kamp jasno i otvoreno komunicirati, rešavati probleme i poštovati principe grupe. Ukoliko se ovo krši, svaka strana ima pravo na svoje granice i svoje “ne”.

Pravo na promenu mišljenja

Pravo da promenite sopstveno mišljenje jednostavno znači da umete da mislite. Otpor da osoba promeni svoje mišljenje, stavove i uverenja najčešće

je izraz krutog mišljenja ili socijalne anksioznosti (osoba se plaši da će je drugi ljudi proceniti kao nedoslednu, prevrtljivu ili kao osobu slabog karaktera). Međutim, sasvim je normalno da, usled novih iskustava i učenja, osobe promene svoje mišljenje u vezi sa nečim. Ukoliko želimo da se razvijamo i napredujemo, onda je nužno da menjamo svoje poglede na neke situacije. Promena mišljenja nije dokaz naše neispravnosti, već razvojna nužnost.

Primer: “Ono što me je navelo na preispitivanje je odnos prema novcu Engleza i Nemca u kampu u Ukrajini, pa sam sebi postavio pitanje da li se mi sa ovih prostora previše rasipamo ili su oni previše škrti, a možda se samo radi o različitim poimanju životnih vrednosti.”

Svi mi, hteli to ili ne, na kamp dođemo sa određenim uverenjima, često i predrasudama. Kako se tokom tog kratkog ali intenzivnog perioda u nama i oko nas svašta dešava, potpuno je normalno da se na kraju preispitamo ili promenimo neka uverenja.

Pravo na grešku i biti odgovoran za to

Najčešće oduzimamo sebi pravo na grešku zato što izjednačavamo grešku sa ličnim neuspehom. “Pogrešio sam = ja sam neuspešan”. Istina je da grešimo u postupcima, dakle, pogrešivi smo, a ne neuspešni.

Osobe koje sebi oduzimaju ovo pravo ostaju pasivne jer se boje greške koju predviđaju, ili postaju agresivne tako što odgovornost za učinjenu grešku prebacuju na drugoga.

Zašto nam je nekada teško da priznamo grešku? Delimično zbog potrebe ljudi da budu savršeni, delimično zbog toga što žele da budu bolji od drugih, a najčešće zbog strahova da ne budu odbačeni, kritikovani i etiketirani.

Primer: “Bila sam kamp lider kada je jedna devojka uganula nogu dok smo radili. Žalila se kako je boli i da ne može da radi. U početku mi se činilo da nije ništa ozbiljno jer sam bila prisutna kada se to desilo, a i već su se slične stvari dešavale na kampovima. Uz to sam pomislila i da možda preuveličava, jer nas je tog dana čekao ozbiljan posao a bilo je jako toplo. Potapšala sam je po ramenu, iskoristila šta sam mogla iz prve pomoći i rekla joj da odmori i da će proći. Kako je vreme prolazilo noga je sve više oticala a ona imala bolove. Na kraju smo sutradan otišle kod lekara gde su nam rekli da ima ozbiljniju povredu i stavili su joj gips. Bilo mi je jako žao što nisam odmah reagovala, jer se nikada ne zna u takvim situacijama šta može da ispadne, izvinila sam joj se i učinila šta sam mogla.”

Greške su sastavni deo života, kao i neprijatne situacije, ali one su i šansa da još više “porastemo” ukoliko umemo da se suočimo sa njima. Većina će imati razumevanja za greške ukoliko smo iskreni i

preuzmemo odgovornost.

Pravo na „ne znam“

Pravo za saznavanje. Kao ljudi imamo biološka ograničenja da u glavi držimo sva znanja. Takođe, nismo uvek u mogućnosti da predvidimo sve moguće posledice svojih budućih akcija. Na putu smo saznanja kada sebi damo pravo na jednostavno “ne znam”.

Sokrat je proglašen za najpametnijeg čoveka svog vremena samo iz jednog razloga „On je jedini bio svestan svog neznanja“. Dakle, nikada ne možemo biti potpunosigurni u naše znanje; mi smo na putu saznavanja.

Primer: “Na kampu u Nemačkoj sam bila popri- lično zbunjena tolikim “zelenim” informacijama, od sortiranja smeća (Gde da bacim omot od čokolade?), do uštede energije i recikliranja svega i svačega. Na kraju, bilo je to jedno prijatno širenje vidika.”

Mnogi od nas verovatno nismo imali u kućama 3-4 kante za smeće kako bismo sortirali, a ne znamo ni zašto je nekome toliko bitno da punjač za mobilni isključimo iz struje kada telefon nije na njemu. Svakako možemo da saznamo i primenimo nešto novo i korisno! Sa druge strane i mi imamo neka znanja i veštine koje su drugima nedostupne i imaju priliku da nauče od nas. Kamp je u svakom

slučaju idealan poligon za sticanje raznih veština i znanja.

Pravo da ne razumem, da mi nije jasno

Mi nismo čitači tuđih misli. Zato, nemojte da očekujete od sebe da unapred prepoznajete tuđe želje, mišljenje, očekivanja, da predviđate tuđe potrebe. Koristeći i braneći svoje pravo da ne razumemo, mi zapravo pozivamo drugu osobu na otvoren dijalog, na mogućnost da zajedno dođemo do boljeg razumevanja. U suprotnom, ako sebi oduzimamo ovo pravo, osećamo se loše i osećamo se “prozvani” ukoliko je druga osoba besna, povređena ili uznemirena.

Primer: “Organizator kampa se ljutio kako smo “smotani” i popreko nas gledao dok radimo. Kada smo ga pitali šta nije u redu, rekao je da ne umemo da rukujemo alatom iako nam je na početku objašnjeno kako se radi. S obzirom da nismo profesionalni majstori i zidari, zamolili smo ga da nam da vremena i provede neko vreme sa nama kako bi nadgledao kako radimo, a i da se bolje upozna sa grupom.”

Svi mi imamo određena očekivanja i sposobnosti koje je nekad teže razumeti i ispuniti. S obzirom da niko od nas nije rođen naučen, ceo život imamo pravo da učimo i tražimo objašnjenja.

Pravo na sopstvenu logiku

Istina je da mi nastupamo iz sopstvenog sistema uverenja, i da ono što je nama logično ne mora biti i drugoj osobi (upis određene škole ili fakulteta, izbor partnera, aktivno volontiranje, raspolaganje sopstvenim vremenom ili, jednostavno, ukus). Naše je pravo da sami procenjujemo značaj i vrednost onog čemu težimo, preuzimajući odgovornost za sopstvene izbore.

Primer: “Nekima u kampu nije bilo jasno kako to mi Srbi za sva tri obroka jedemo meso i u tolikim količinama”

Šta i koliko jedemo, na koji način spremamo hranu i slično stvari su koje ne treba posebno objašnjavati niti očekivati od drugih da nam objasne neke svoje postupke. Svako od nas razmišlja na svoj način.



TIMSKI RAD I VOLONTIRANJE - KAKO EFIKASNIJE RADITI U GRUPI

MEĐUNARODNI VOLONTERSKI KAMPOVI I DINAMIKA GRUPE

U idealnom međunarodnom volonterskom kampu, volonteri su potpuno uključeni u grupu, koja se ponaša kao porodica. U stvarnosti, ovo je nekada teško postići, jer se podele unutar grupe od obično 10-15 volontera mogu desiti iz više razloga. Na primer, volonteri koji govore isti maternji jezik mogu se pre grupisati u odnosu na ostale i obeshrabrili druge da uđu u njihovu grupu ako ne znaju njihov jezik. Mogu se stvoriti podgrupe na osnovu nacionalnosti, ili čak dolaska sa različitih kontinenata, čiji članovi prepoznaju da imaju više zajedničkog u odnosu na druge. Mogu se formirati podgrupe na osnovu socijalnih razlika: studenti u odnosu na volontere sa niskim stepenom obrazovanja. Mogu se formirati i romantične veze, koje parove često odvajaju od ostalih. U grupi mogu biti i asocijalni pojedinci.

Aktivnosti za razvijanje grupe su osmišljene da stimulišu, motivišu i daju impuls energije grupi. Učesnici razvijaju poverenje i veštine liderstva, kao i svoje jače strane (ili postaju svesni svojih jačih strana), a u grupi se stvara kohezija i saradnja. Ovo podstiče motivaciju, učvršćuje moral, odgovornost i asertivnost.

KADA GRUPA POSTAJE TIM?

- 1) Kada među njima postoji zajedničko shvatanje da lični cilj i cilj grupe može da se dostigne uzajamnom podrškom,
- 2) Kada zajedno donose odluke,
- 3) Kada članovi doprinesu ostvarenju cilja svojim sposobnostima, veštinama i drugim resursima,

- 4) Kada postoji osećaj poverenja među članovima i kada se ohrabruje izraz ideja, mišljenja, neslaganja, osećanja i kada se ohrabruju pitanja kojim se članovi trude da razumeju jedni druge,
- 5) Kada je konflikt shvaćen kao normalni deo reakcije i interakcije i kada se na njega gleda kao na novu ideju, kreativnost i šansu za ličnim napretkom,
- 6) Kada njeni članovi osećaju da je zadatak/posao oko kog su grupisani zajednički cilj.

Idealni tim ima nekoliko karakteristika, a mogu se svrstati u tri kategorije:

- Kako daju povratne informacije jedni drugima i kako međusobno komuniciraju,
- Kako se ponašaju jedan prema drugom i koliko ustupka čine zarad zajedničkog interesa,
- Kako pristupaju rešavanju problema, zadataka i konflikata.

Način komunikacije u grupi odnosi se na to kako se volonteri na kampu obraćaju jedni drugima, kako opisuju svoja očekivanja, kako reaguju na ideje drugih, kako iznose sopstvena mišljenja i predloge. Na idealnom kampu volonteri:

- pitaju druge za pomoć i ne troše vreme tražeći rešenje samostalno,
- daju pozitivne komentare jedni drugima redovno i često (najčešće na kraju svakog dana kroz kratku evaluaciju, a uvek na sredini kampa), jer ih to motiviše na timski rad,
- daju negativne komentare, kritike, kada je to

- neophodno, ali na konstruktivan način,
- primaju negativne komentare od drugih, a da ne postaju zatvoreni i odbrambenog stava, jer znaju da ti komentari nisu upućeni da bi vredali, već da bi tim bolje funkcionisao,
- podržavaju druge u vremenu krize i konflikata,
- prihvataju ili sami smišljaju nove inovativne zadatke kada su završili ono što je bilo zamišljeno.

Način na koji se ponašaju jedan prema drugom opisuje pravila i uspostavljene protokole ponašanja – identitet grupe. U idealnom kampu volonteri:

- su ambasadori grupe; ne predstavljaju samo sebe,
- ostaju otvorenog uma, otvoreni za sve ideje, ma koliko različite od njihovih,
- dopuštaju drugima da iskažu svoje mišljenje i ideju i trude se da je zaista razumeju,
- podstiču sve učesnike da se uključe u diskusiju i život grupe,
- fokusirani su na zadatak,
- pozivaju na pauzu i evaluaciju ako vide da se neki učesnik ponaša nepoštujući ostale,
- učestvuju u grupnim evaluacijama sa konstruktivnim predlozima.

Način na koji pristupaju rešavanju problema, zadataka i konflikata. U idealnom kampu volonteri:

- prihvataju svaki problem kao problem grupe,
- nikad ne kažu: “Ovo ne možemo da ura-

dimo”, već: “Kako možemo zajedno ovo da uradimo?”

- zajednički određuju kako da sprovedu done-te odluke,
- dele poraze kao tim, kao i pobede,
- u porazima i greškama vide način da poboljšaju rad tima,
- dele sve informacije, jer je bitno da svi imaju iste informacije,
- koriste konsenzus za velike odluke, umesto glasanja, gde je jasno da ima onih koji su pobedili i onih koji su izgubili,
- ostaju fokusirani na cilj kampa, a to je da volonteri zajednički urade nešto od značaja za lokalnu zajednicu.

Šta jedan tim čini neuspešnim?

- 1) Učesnici pričaju više nego što slušaju i samo nekoliko njih zaista doprinosi rešavanju problema.
- 2) Neki učesnici su tihi i povučeni i nemaju inicijativu. Možda im je svejedno, dosadno ili se plaše, tj. nesigurni su da kažu nešto.
- 3) Ideje ostalih učesnika su odbačene, možda čak i ismejane ili ignorisane.
- 4) Jedna ili dve osobe dominiraju u grupi i donose sve odluke.
- 5) Neslaganja se stavljaju na glasanje, a da nije prethodno razgovarano o uzrocima i različitim rešenjima.
- 6) Neki učesnici su nezadovoljni, ali ne govore to pred svima nego u malim grupama.
- 7) Nedostaje jasan cilj i ne zna se šta je tačno posao, šta su zadaci i kako se zna da je cilj

ostvaren.

- 8) U grupi nema poverenja i podrške.
- 9) Učesnici ne razgovaraju o tome kako napreduje rad u grupi ili o problemima sa kojima se susreću.



FAZE RAZVOJA GRUPE

U kampovima se grupa razvija iz skupa pojedinaca među kojima se stvara mreža prisnog prijateljstva za veoma kratko vreme. Potrebe grupe će se stoga menjati, prolaziće kroz različite stadijume razvoja.

Model pokazuje kroz koje faze prolazi grupa na jednom međunarodnom volonterskom kampu. Grupa ne mora da prođe kroz sve faze i neki prolaze kroz njih veoma brzo. Razvoj grupe ne mora da bude linearan, već može da ide nazad i napred između različitih faza.

Kada posmatrate ovaj model, obratite pažnju na sledeće:

- Da li znate primere kampova ili situacija u kojima ste bili, a da se uklapaju u model?
- Da li ste bili u kampovima ili situacijama u kojima se lider ponaša prema modelu? Kakav efekat je to imalo na grupu?

Faza 1 : inkluzija (faza formiranja)

STRUKTURA GRUPE	ULOGA LIDERA
<p>Grupa se tek sastala i još uvek se ne poznaju.</p> <p>Učesnici žele da budu uključeni/prihvaćeni u grupu. Pomalo su nervozni, nesigurni, ali otvoreni za bilo kakvu interakciju sa ostalim volonterima. Učesnici često pričaju o običnim stvarima (odakle si, da li si bio u kampu ranije...), pokušavajući da pronađu zajedničko tlo. Dele informacije o svom poreklu, svojim interesovanjima i iskustvima i formiraju prve utiske jedni o drugima.</p> <p>Grupa je vrlo orijentisana prema zadacima i usredsređena na posao.</p>	<p>Lider je jedina osoba koja ima jasnu ulogu i treba da postavi pravila kampa.</p> <p>To čini ljude opuštenima i svi prihvataju strukturu koju postavlja lider, iako se to u kasnijim fazama može dovesti u pitanje.</p> <p>Lider treba da:</p> <ul style="list-style-type: none">• ponudi grupi razne aktivnosti kako bi se• članovi grupe bolje upoznali,• da definiše očekivanja i uloge

Na volonterskom kampu ova faza obično traje prvih 48 sati, tj. dolaznog dana, do kraja prvog sledećeg dana. Obično se organizuju igrice upoznavanja, podela u timove za čišćenje i kuvanje tokom trajanja kampa, upoznavanje sa pravilima kuće.

Volonteri dolaze sa vrlo različitim očekivanjima od

kampa, što zavisi od njihovog prethodnog iskustva, stepena pripreme pre polaska, u okviru svojih organizacija, ali i samih ličnosti volontera. Ipak, najbolje bi bilo da se na samom početku razgovara o očekivanjima, što je još jedan odličan način za upoznavanje.

faza 2 : tranzicija – sličnosti/ jednakosti (faza krize)

STRUKTURA GRUPE	ULOGA LIDERA
<p>Ova faza se ne može izbeći, puna je konflikata, ali uz pravilnu koordinaciju može biti preduslov za duboke lične promene u vrednostima i stavovima ljudi.</p> <p>Počinju da se stvaraju manje grupe od dvoje ili troje učesnika koji imaju slična interesovanja. Dolazi do kašnjenja u dinamici izvršenja posla, javljaju se optužbe i stvaraju podgrupe.</p> <p>Ovu fazu odlikuje dokazivanje učesnika, sumnje u ciljeve, usponi i padovi u moralu, agresija i samoisticanje. Volonteri se bore za status i za prihvatanje njihovih ideja. Počinju da definišu svoju ulogu u grupi.</p> <p>Tim iz ove faze izlazi jači i sposobniji. Uspostavlja se atmosfera poverenja, razumevanja i poštovanja ideje vođe. Članovi počinju da misle grupno, a ne pojedinačno. Zajednički problemi postaju lični.</p> <p>Ako se ovi konflikti ne reše, grupa može da se raspadne</p>	<p>Lider i dalje ima vrlo važnu ulogu, ali značajnu pre svega za uključivanje svakoga u grupu i kao uzor. Lider:</p> <ul style="list-style-type: none">• daje učesnicima više prostora za priču i testiranje, dozvoljava replike,• pravi aktivnosti u manjim grupama,• definiše dnevni red i strogo ga se pridržava i nedozvoljava "iskakanje" van dnevnog reda.

Naravno, neće već trećeg dana kampa doći do kašnjenja u izvršavanju zadataka i ozbiljnijih konflikata, ali biće sigurno očigledno i na samom početku ove faze koliki autoritet ima lider, ko u grupi takođe okuplja volontere svojom harizmatičnošću ili iskustvom, možda i boljim predlozima u odnosu na liderove. Prepoznaće se kreativci, ali i oni koji doslovce prate uputstva lidera.

Kako bi se izbeglo stvaranje podgrupa, na kampovima volonteri spavaju najčešće svi u jednoj velikoj

prostoriji, postoje timovi za čišćenje i kuvanje koji su sastavljeni tako da nikada ne podrazumevaju ljude iz iste zemlje, a aktivnosti u slobodno vreme su obavezno unapred organizovane od strane lidera, tako da uključuju sve volontere.

Ova faza obično kulminira početkom druge nedelje kampa, kada su se volonteri vratili sa ekskurzije (obično se organizuje sredinom kampa), gde je bilo dovoljno vremena da i prilika da se ispolje nadolazeći konflikti.



Faza 3 : Normalizacija - izjednačavanje/integracija (faza izgradnje identiteta grupe)

STRUKTURA GRUPE	ULOGA LIDERA
<p>Usklađuju se međusobne razlike i rešavaju konflikti iz faze krize. Između članova tima jača saradnja i prihvataju se postavljene norme ponašanja. Svi učestvuju ravnopravno u procesu.</p> <p>Tim dobija na snazi i ozbiljnosti, konačno definiše svoj profil i identitet i izgrađuje svoj stil rada.</p> <p>Oseća se međusobna saradnja i radi se u skladu sa dinamikom postavljenih zadataka. Dolazi do veće harmonije i takmičarskog duha u pogledu lojalnosti timu i preuzimanju odgovornosti. Stvaraju se uslovi za ulazak u fazu punog stvaralaštva i efektivnosti.</p> <p>Neki ljudi su uticajniji od drugih (mogu biti neformalne vođe podgrupa). Ova faza može biti ispunjena vrednosnim konfliktima, jer postoji siguran prostor za razgovor o “tabu temama”.</p> <p>Ova faza je završena kada članovi grupe prihvate zajednički skup zahteva, koji predstavlja prihvatljiv način obavljanja posla i zajedničkog života.</p>	<p>Fokus je sada na učesnicima, a ne na lideru. Grupe nemaju potrebu da im lider stvara identitet.</p> <p>Lider treba da:</p> <ul style="list-style-type: none">• napravi distancu,• fokusira se na razvoj grupe, i pomogne grupi u pronalaženju rešenja konflikta i diskusiji,• nikada ne staje na nečiju stranu ili sudi,• pomogne grupi da pronade strukturu.

Budući da do kraja kampa predstoji još čitava nedelja, grupa će, ili prevazići razlike i postati jedinstvena, ili će do kraja kampa vladati neslaganje i možda doći do ranijeg odlaska volontera. Ukoliko grupa prevaziđe konflikte, mnogi će doživeti prave promene u ličnom razvoju. Budući da su volonte-

ri mahom studenti koji pre odlaska na kamp nisu imali potrebe da sebe definišu kroz zajednički rad u jedinstveno intenzivnim uslovima, primetiće opipljiv razvoj svojih socijalnih veština, kao i sopstvene nedostatke.

Faza 4: Intimnost - stvaralačka faza (faza u kojoj se ostvaruje cilj kampa i najveća intimnost među učesnicima)

STRUKTURA GRUPE	ULOGA LIDERA
<p>Ovo je faza pune efektivnosti. U ovoj fazi dolazi do prelaska sa razvoja tima na korišćenje strukture grupe da bi se izvršio zadatak.</p> <p>Podgrupe nisu više jasno izdiferencirane i učesnici se bez bojazni kreću među različitim pod-grupama.</p> <p>Javlja se težnja uklanjanja podgrupa i svi članovi su prihvaćeni. Sve se više koristi reč "MI". Učesnici govore mnogo više o ličnim stvarima, jer osećaju bliskost i siguran prostor među ostalima. Preusmeravaju svoje ranije nesuglasice i otvorenije govore o svojim osećanjima.</p> <p>Međutim, grupa može biti previše fina i može sakriti neke nerešene konflikte, što može vratiti grupu na neku prethodnu fazu.</p>	<p>Lider konačno može da odahne.</p> <p>Na lidera se gleda kao na još jednog člana grupe, iako je njegov autoritet i dalje u nekim sferama prepoznatljiv i uputstva koja daje su značajna.</p> <p>Postoji veće interesovanje za lidera kao osobu.</p> <p>U ovoj fazi lider treba:</p> <ul style="list-style-type: none">• da dâ više odgovornosti grupi ili pojedincima,• da se suprotstavi ako je neophodno,• da dozvoli učesnicima da formiraju sopstvene grupe i zadatke, da im da sve više odgovornosti.

STRUKTURA GRUPE	ULOGA LIDERA
<p>Vrlo teško se prihvataju novi članovi grupe, npr. gosti koji ostaju na spavanju tokom jedne noći.</p> <p>Grupa je visoko motivisana da odradi povereni zadatak, donosi odluke i rešava probleme brzo i efikasno. Kada se ne slažu, u stanju su da to razreše bez uticaja na cilj kampa.</p> <p>Ukoliko se javi potreba za nekom promenom u procesima tima, tim će se saglasiti oko toga ne oslanjajući se na lidera.</p> <p>Mnoge grupe ne dođu do ove faze.</p>	

U ovoj fazi se ostvaruje cilj kampa - završavaju se poslovi na uređenju parka, realizuje se festival za koji su se pripremali, itd. Ukoliko je kamp dobro organizovan, tj. posao usklađen sa brojem volontera i njihovim mogućnostima, materijal i oprema za rad obezbeđeni za sve volontere, podstaknut interkulturalni dijalog kroz grupnu dinamiku, ostvarivanje cilja dovodi do izuzetne realizacije grupe kao tima, prisnosti i osećanja bliskosti.

Ako volonteri na kampu dođu do ove faze, za mnoge je ona tačka preokreta koja ih podstiče na slične aktivnosti po povratku sa kampa. Po našoj statistici, preko 90% volontera koji prijavljuju da je kamp bio uspešan po ovim kriterijumima, naredne godine se ponovo prijavljuju na kamp.

RAZVOJ GRUPE U VEZI SA INTERKULTURNIM UČENJEM

Međunarodni volonterski kampovi su bili korišćeni kao sredstvo kojim se podstiče interkulturno učenje, pomirenje i dijalog među kulturama još od perioda posle Prvog svetskog rata. Oni i danas primarno imaju tu funkciju.

Kontakt ljudi iz različitih zemalja ne dovodi neizbežno do interkulturnog učenja. To se dešava samo pod određenim okolnostima. Efekat međunarodnih volonterskih kampova na život volontera zavisi ne samo od načina na koji je kamp organizovan i na koji podstiče učenje, već i od iskustva i ličnosti volontera pre odlaska na kamp, kao i njihovih očekivanja. Dokazano je da dužina volonterskog projekta, izloženost i priroda kontakta sa ljudima iz različitih zemalja, kao i sa lokalnom zajednicom, reciprocitet tog kontakta i vođena refleksija o iskustvu čine povoljne okolnosti za interkulturno učenje volontera.¹³⁾ svakom je slučaju važno prepoznati da

kampovipredstavljaju stvarnu mogućnost promene mišljenja, stavova i vrednosti učesnika. Svakako, i pored povoljnih okolnosti za interkulturno učenje, treba imati u vidu da:

Vidimo samo kada gledamo.

Čujemo samo kada slušamo.

Svako napreduje u odnosu na tačku od koje je krenuo.

Svaka faza razvoja grupe otvara mogućnosti za različite oblike interkulturnog dijaloga. Ljudi iz različitih zemalja drugačije prilaze timskom radu, pa samim tim vrlo različito reaguju na dinamiku grupe u međunarodnim volonterskim kampovima. Uloga vođe je takođe kulturološki obojena, pa će, na primer, volonterima iz Japana biti skoro potpuno neprihvatljivo da protivreče lideru kampa, ma koliko on ili ona pogrešno reagovali. Naravno, ne treba generalizovati i sve učesnike sa Dalekog istoka posmatrati kroz iste kulturološke naočare, ali iskustvom se ova karakteristika može uzeti u obzir na kampu i volonterima sa Dalekog istoka dati više prostora i podrške da iskažu svoje mišljenje.

Prvog dana volonterskog kampa, kada se 10-15 volontera iz različitih zemalja upoznaju po prvi put, svako će, u skladu sa obrazovanjem, vaspitanjem i nacionalnom pripadnošću, nesvesno svrstavati ostale u određene grupe: za početak, po nacionalnoj osnovi, ili po jeziku koji govore, po obrazovanju, po religiji, ili po tome da li su devojke ili momci. Kako faze razvoja grupe odmiču, volonteri će isprobavati da budu u drugim "grupama", ispitujući zajedničke elemente tih grupa: muzički ukus, hobije, i slično. Identitet grupe se obogaćuje kroz faze

13. Lough, BJ. 2010, str. 1

razvoja grupe, i od heterogene međunarodne grupe nastaje homogena interkulturalna grupa.

Interkulturalno razumevanje u vezi je sa stepenom razvoja grupe, ali se stepen razumevanja razlikuje u sledećim kontekstima:

- 1) svakodnevni odnos među volonterima,
- 2) odnos između volontera i lokalne zajednice,
- 3) u kontekstu različitih rodni, verskih, jezičkih, socio-ekonomskih, etničkih i starosnih identiteta volontera,
- 4) svakodnevni odnos između volontera kao grupe i kamp lidera.

ULOGE U TIMU

Iako je jedino uloga kamp lidera jasno definisana, volonteri spontano preuzimaju različite uloge na kampu. One često zavise od potreba, tj. cilja kampa, ali i od ličnosti, očekivanja, iskustva i motivacija volontera. Neko će preuzeti ulogu organizovanja slobodnog vremena, dok će neko drugi više voleti da pomogne lideru u organizovanju posla. Kreativci mogu da iznesu inovativne ideje, dok će iskusni kamperi tražiti načine da grupa postane bliska kao porodica, da volonteri razmišljaju i dele mišljenja na različite teme, uz razne radionice neformalnog obrazovanja.

TIPICNI VOLONTERI NA KAMPOVIMA:

Na međunarodnom volonterskom kampu uvek postoji dva kamp lidera, koordinatora grupe. Međutim, svi učesnici na kampu dolaze sa svojim prirodnim i često nesvesnim preuzimanjem različitih uloga u grupi. Uloga kamp lidera se ne mora poklapati sa ulogom koordinatora. Treba razlikovati zadatu ulogu u timu od one instinktivne ili izabrane. Kamp lideri imaju prethodno iskustvo na kampovima u inostranstvu i obučeni su da koordinišu grupu volontera u ovim specifičnim uslovima. Od njihove ličnosti i iskustva zavisice celokupna dinamika grupe i cilj kampa.

Skriveni kamp lider

Često se dešava da na kampu među volonterima jedan učesnik ima više poštovanja i naklonosti od drugih kada je organizovanje zajedničkih aktivnosti u pitanju. U fazi tranzicije, ova osoba je upravo ta koja ima moć da podeli grupu i postavi nove prioritete. Obično ova osoba pronalazi greške u radu kamp lidera i traži veću odgovornost i prepoznatljivu ulogu u grupi. Ukoliko je u konfliktu sa kamp liderom, grupa će biti podeljena, što će u velikoj meri uticati na to da li će moći da pređe u sledeću fazu razvoja, fazu normalizacije. Međutim, ukoliko dobro saraduju, ove osobe mogu biti od velike pomoći liderima, tako što se mogu baviti specifičnim elementima kampa, na primer, organizovanjem interkulture večeri ili neke dodatne aktivnosti za grupu.

Mudre sove

Obično su to iskusni kamperi, koji žele da pomognu grupi da bolje funkcioniše, ali bez dodatnog praktičnog posla kamp lidera, niti želje da ih grupa prepozna kao lidere. Oni odlično slušaju, daju prave savete, pomažu u rešavanju problema i konflikata na način koji je koristan za sve. Možemo reći da su oni "lideri u senci". Njihova motivacija za odlazak na kamp je ta da budu deo grupe i da prenesu svoje znanje na mlade. Oni traže na kampovima duboka prijateljstva, u koja se veoma investiraju, bilo da je to sa volonterima sličnog iskustva ili sa potpuno različitim učesnicima, na primer najmlađim volonterom ili domaćinom farme iz lokalne zajednice.

Tihi "hardvorker" (od eng. hard worker marljivi radnik)

Ovo su osobe koje su na kamp došle da bi se opustile i uživale u radu. Njima ništa nije teško da urade. Njihova osnovna motivacija da se prijave na kamp je da se osećaju korisno. Pomažu onima koji žele da budu efikasniji u poslu, a imaju konflikt sa onima koji posao izbegavaju, ali u koji najčešće ne ulaze. Nisu osobe oko kojih se odvija društveni život grupe, ali su u dobrim odnosima sa svima. Entuzijasta bi stalno nešto da se radi. On/a je osoba koja smišlja kako će provoditi slobodno vreme svi zajedno, gde će uveče da se izađe, koje će se grupne igrice igrati. Oko njih se svi okupljaju. Glavni motiv ovih osoba za učešće na kampu je da budu deo grupe, da upoznaju interesantne ljude, zaljube se i lepo provedu. Posao, tj. zadatak kampa im nije najbitnija stvar, ali su za razvoj grupe odličan katalizator.

Turisti "blejači"

Naročito ukoliko je kamp u većem gradu, na plaži ili na neki drugi način turistički atraktivan, pojavice se i volonteri čija je osnovna motivacija za učešće turizam, tj. jeftino putovanje. Njihova očekivanja neće biti ostvarena, jer turistička dimenzija kampa, iako važna, nije i najvažnija, a sigurno ne pretpostavlja svakodnevne obilaske znamenitosti, te će zbog toga najčešće ranije otići sa kampa, zaostajati sa poslom i tražiti izgovore da se ne radi. Ovi volonteri se najverovatnije nikada više neće prijaviti za učešće u kampu i neće doživeti nikakvu promenu.



Hejteri (od eng. hate - mržnja)

Naravno, kamp ne bi bio izazov ako na kampu ne bi bilo i onih koji se protive svim iznetim rešenjima, koji misle da bi "oni to mnogo bolje uradili", koji ovaj kamp porede sa prethodnim, koji su bili mnogo bolji, i tome slično. Ovakve osobe se teško uklapaju u nova okruženja i ne umeju da kontrolišu sopstveni proces učenja. Oni su došli sa prevelikim očekivanjima, najverovatnije zbog prethodnog iskustva na kampu gde su doživeli značajnu promenu, ali sada ne uspevaju da aktivno učestvuju u procesu promene, što ih frustrira.

Stidljivci

Ne treba potceniti intenzitet njihove promene, jer svako napreduje od tačke od koje je krenuo. Promena jedne osobe ovog profila može biti daleko veća od promene koju će doživeti jedna sova, za koju se obično smatra da poseduje veoma istančane socijalne veštine. Ovi volonteri najčešće nikad nisu putovali sami pre dolaska na kamp, nesigurni su u upotrebi stranog jezika, žele da se uklope i izbegavaju svaku vrstu konflikata.

Kreativci

Kada ih interesuje određeni aspekt kampa, na primer, kreativni zadatak, ili radionice u grupi, veoma su fokusirani, ali ukoliko se angažuju na rutinskim poslovima gube interesovanje i postaju kontraproductivni. Njihova motivacija za učešće na kampu je tema kampa, koja je obično umetničkog ili socijalnog tipa (rad sa decom, na primer). Oni se druže najčešće samo sa sličnim ljudima, koje doživljavaju kao inspirativne.

"Beba" volonter

Obično im je ovo prvo učešće na kampu i najmlađi su u grupi. Vredno rade, učestvuju u svim društvenim aktivnostima i odlično se provode. Njihova promena je velika i uočljiva. Ne upravljaju procesom učenja jer njega nisu svesni, zbog čega na pitanje: "Kako ti je bilo na kampu?", odgovaraju: "Strava, promenio mi je život!", a da ne znaju da objasne zašto.

Promašeni

Očekivanja ovih volontera su potpuno drugačija od moguće situacije, zato što su pogrešno pripremljeni od strane svoje organizacije koja ih je poslala na kamp. Oni se iznenaduju tipom aktivnosti, načinom zajedničkog života, uslovima (prvenstveno smeštajem) i iz tog razloga nesvesno blokiraju bilo kakvu mogućnost učenja ili lične promene. Najčešće odlaze sa kampa već posle nekoliko dana pod različitim izmišljenim izgovorima.

Ne postoje dobre ili loše uloge na kampu. Najbitnije je da prepoznate svoja očekivanja i motivaciju da biste znali da na najbolji način iskoristite svoje volontersko iskustvo. Takođe, ne znači da tim treba da sačinjava što više lidera, jer i potporne uloge svakog člana tima omogućavaju njegovo dobro funkcionisanje.

Jednom kada prepoznate svoja očekivanja, kako od grupe, bilo da su u pitanju volonteri na kampu ili kolege na projektu, tako i od sebe, možete bolje da iskoristite svoje iskustvo u ličnom razvoju u svakoj situaciji, kao i da razumete reakcije, potrebe i očekivanja drugih.

TIPOVI LIDERSTVA - STRATEGIJA I KOMUNIKACIJA

Model koji smo koristili u prethodnoj lekciji, savršeno može da nam posluži i u analogiji sa tipovima liderstva.

Treba uzeti u obzir da su neki lideri na kampovima tokom celog kampa u jednoj ulozi, a neki, oni sa više iskustva, umeju da promene ulogu u zavisnosti od konteksta.

LIDERI PLIŠANE MEDE

Ovo su najčešće lideri koji prvi put koordinišu kamp. Plišani medvedi bi hteli da budu prihvaćeni i voljeni od strane drugih ljudi. Misle da sve oni treba da urade, kako grupi ne bi bilo teško, spadaju s nogu i pregore već posle nekoliko dana kampa. Misle da konflikt treba da bude izbegnut u korist harmonije, veruju da konflikti ne mogu biti rešavani bez da se naruše međudnosi. Plaše se da ukoliko se konflikt nastavi neko će biti povređen i ne žele da naruše međudnose. Odriču se svojih ciljeva da bi sačuvali međudnose, pa često preuzimaju poslove za koje misle da su nepopularni, iako time preuzimaju na sebe previše posla. Oni kažu: "Ja ću se odreći svog cilja i dati ti šta želiš, samo da bi me voleo". Plišani medvedi pokušavaju da glatko pređu preko konflikata, jer se plaše da naruše međudnose. Njima je bitnije da grupa dobro funkcioniše nego da se završi posao koji je cilj kampa.

LIDERI AJKULE

Lideri koji biraju ovakav stil vođenja kampova obično završe predviđen posao, ali na uštrb dobrog funkcionisanja grupe. Njima međudnosi nisu toliko važni koliko da se uradi posao. Nisu zabrinuti za potrebe drugih ljudi. Nije ih briga da li ih ljudi vole ili prihvataju. Ajkule smatraju da je rešenje konflikta: jedna osoba pobeđuje, druga gubi. Oni govore u ime svih i očekuju da ih drugi slušaju.

Pobeda daje ajkulama osećaj ponosa i ostvarenosti. Gubitak daje im osećaj slabosti, neprilagodivosti i neuspešnosti. Pokušavaju da pobeđe napadajući, nadjačavajući.

Primer: Organizovanje ekskurzije za grupu; pod pritiskom vremena donose odluke u ime grupe. Ne uključuju druge u donošenje odluke. Ide se tamo gde on, tj ona kaže da će se ići, bez obzira na predloge iz grupe, jer nema vremena da se u poslednjem trenutku menjaju planovi.

LIDERI LISICE

Lisice se umereno odnose prema ličnim ciljevima i međuodnosima. Lisice traže kompromis.

One se odriču dela svoga cilja i pretpostavljaju da će i druga osoba u konfliktu da se odrekne dela svoga cilja.

Traže rešenje konflikta gde se svaka strana odriče nečega.

Srednje tlo između ekstremnih pozicija. Spremne su da se odreknu dela cilja i međuodnosa kako bi pronašli opšte dobro rešenje.

Primer: Na istom primeru ekskurzije, lisice će predstaviti dve opcije, tako da volonteri prividno mogu da biraju, ali neće dopustiti druge opcije, jer je pripremljen/a za samo ove dve i ne želi da ulaže dodatan napor u promenu usled konsultovanja sa grupom.

LIDERI SOVE

Sove visoko cene i ciljeve kampa i međuodnose. Oni gledaju na konflikt kao problem koji treba rešiti i traže rešenje koje će zadovoljiti njih same kao i osobe u konfliktu. Sove posmatraju konflikt kao unapređenje međuodnosa smanjenjem napetosti među zavađenim osobama. Sove pokušavaju da pokrenu razgovor u kome se na konflikt gleda kao na problem. Tražeći rešenje koje bi zadovoljilo njih same kao i zavađene osobe, sove održavaju međuodnose. Sove nisu zadovoljne dok se rešenje ne pronađe i ne pronađe zajedničko rešenje, i nisu zadovoljne sve dok napetosti i negativna osećanja nisu u potpunosti razrešena.

Lideri sove delegiraju zadatke na kampu podjednako zato što će tako bolje ostvariti cilj kampa, kao i zbog toga što planiraju na taj način proces učenja volontera.

Primer: Sove će i naizgled samo praktične zadatke koji rešavaju dnevnu organizaciju, kao što je podela volontera u timove za čišćenje i kuvanje, organizovati tako da pa-

žljivo izaberu ko će sa kim biti u grupi, a ne nasumično, i tako podstaći interkulturno učenje među volonterima i koheziju grupe (ne uparivati volontere iz iste zemlje ili sličnih zemalja, one koji govore isti jezik, ili upariti izuzetno harizmatične sa asocijalnim, kako bi se podstakla njihova integracija).

LIDERI KORNJAČE

Oni su najopasniji lideri na međunarodnom volonterskom kampu, jer im nisu bitni ni odnosi među volonterima, ni da cilj kampa bude ostvaren. Ostaju van premeta spora i ljudi koji su u konfliktu. Kornjače veruju da je uzaludno pokušavati da se reši konflikt. Veruju da je lakše da se povuku (fizički i psihički) iz konflikta nego da se suoče sa njim. Nisu investirani u kamp, najčešće zato što im motivacija za koordinaciju kampa nije altruistička, nego može biti novac ili neka druga prinudna okolnost.

VOLONTIRANJE I BIOGRAFIJA - KAKO OPISATI STEČENE VEŠTINE

Iskustvo na međunarodnim volonterskim kampovima možete navesti pod delom koji se tiče vaših veština i interesovanja, i to na nekoliko različitih načina, u zavisnosti od toga koliko imate prostora, koliko smatrate da bi volontersko iskustvo bilo značajno navesti (naročito ako aplicirate za programe kao što su Evropski volonterski servis, studiranje u inostranstvu ili rad u nekoj neprofitnoj organizaciji), ukoliko se opredeljujete za CV veština, umesto tradicionalnog hronološkog:

Primer 1:

Međunarodni volonterski kamp, 2014, Francuska: Učestvovao u timu od 15 međunarodnih volontera u organizaciji festivala tokom leta; usavršio veštine timskog rada, komunikacije na stranom jeziku, preduzimljivosti, rešavanja konflikta u multinacionalnoj sredini. Preko Mladih istraživača Srbije.

Primer 2:

Međunarodni volonterski kampovi, 2008-2014, Francuska, Italija, Holandija, Indija: Učestvovao u 7 kampova u timu od 15 stranih volontera; usavršio veštine timskog rada, komunikacije na stranom jeziku, preduzimljivosti, rešavanja konflikta u multinacionalnoj sredini, a posebno liderstva, jer sam bio zadužen za koordinaciju grupe. Bio sam odgovoran za organizovanje letnjeg festivala, sređivanje javnih parkova, organizovanje kampanja za podizanje svesti javnosti o reciklaži, rad u centru za napuštene životinje, podučavanje engleskom dece sa ulice. Mladi istraživači Srbije, www.mis.org.rs

Primer 3:

Dvonedeljni međunarodni ekološki volonterski kampovi, 2008-2014, Francuska, Italija, Holandija, Indija: od javnog interesa za male zajednice; alternativno i samostalno putovanje; podrazumeva dobru organizovanost, snalažljivost u nepoznatoj sredini, timski rad i fleksibilnost. Mladi istraživači Srbije, www.mis.org.rs

Primer 4:

Komunikacija u multikulturnoj sredini, leaderske veštine, visoka fleksibilnost i preduzimljivost, snalazljivost u nepoznatoj sredini i interkulturalna osetljivost razvijeni kroz 7 medunarodnih volonterskih kampova 2008-2014 u Francuskoj, Italiji, Holandiji, Indiji.

Ukoliko je tema kampa od značaja, tj. ima veze sa vašom strukom ili je tematski relevantno za poslodavca kom aplicirate, kampove možete staviti čak i pod radno iskustvo.

Primer 5:

Medunarodni volonterski kamp, 2014, Francuska (org. ime organizacije i sajt): u multikulturnoj grupi sam radila sa decom sa intelektualnim teškoćama, organizovala njihovo slobodno vreme, kreativne radionice, pružala podršku roditeljima i omogućavala njihovu socijalnu integraciju kroz individualni pristup.

Nema potrebe da navodite više informacija o organizatoru kampova, jer poslodavci sigurno neće zvati organizatora da provere. Navodeći nas, možete da dobijete samo potvrdu kvaliteta jer taj program postoji u Srbiji više od 25 godina.

NAPOMENA: Ima nebrojeno mnogo različitih načina za sastavljanje biografije, a ni jednog "pravog" načina. Ako vam to pomogne da dobijete posao, možete CV odštampati i na majici! Nije generalno preporučljivo, osim ako ne ciljate na izuzetno kreativne poslove.

Možete koristiti bilo koji od ovih primera i adaptirajte ih tako da rade za vas. Takođe, nemojte kopirati fraze iz primera, jer bi biografije i motivaciona pisma trebalo da oslikavaju vaš stil i da budu napisani vašim rečima. Može vam se desiti da kopirane fraze budu prepoznate kao kopirane!

Više o tome kako da napišete dobar CV i dobro motivaciono/propratno pismo možete naći na obuke.mis.org.rs.

BIBLIOGRAFIJA I MATERIJAL ZA DALJE ČITANJE

- Belbin M. Belbin team Roles, [Online], Preuzeto sa: <http://www.belbin.com/> [Dana: 01.12.2014]
- BRENNER, Z. i drugi (2013) RIVER – Reveal the learning potential of volunteering, die Berater [Online] Preuzeto sa: <http://river-project.eu/> [Dana: 11.12.2014]
- Burić, L. I drugi (2004) Workcamp Handbook. Sarajevo: Mreža mladih jugoistočne Evrope
- CCIVS (2006) No Size Fits All – How to seize the chance for intercultural learning in international voluntary service. Paris: CCIVS
- CCIVS (2008), Conflict and Volunteering. Paris: CCIVS
- Evropska komisija (2007), KEY COMPETENCES FOR LIFELONG LEARNING European Reference Framework. Office for Official Publications of the European Communities
- Eley, D. (2001) 'The Impact of Volunteering on Citizenship Qualities in Young People' Voluntary Action Vol 4 No.1 Winter 2001
- Hill, Russell, Brewis (2009) Young people, volunteering ad youth projects: A rapid review of recent evidence. Insittute for Volunteer Research
- Institute for Volunteering Research (2006) Assessing Voluntary Experiences: a portfolio of skills learned through volunteering. Institute for Volunteering Research
- Komnenović, Lažetić, Vukasović (2010) Nacionalni okvir kompetencija. Beograd: Centar za obrazovne politike
- Lough, B.J. (2010) International volunteers' perceptions of intercultural competence. International Journal of intercultural Relations. Elsevier
- Marković, Džigurski (2014) Uticaj neformalnog obrazovanja u omladinskom radu na sticanje kompetencija za bolju zapošljivost mladih. Novi Sad: NAPOR
- Maalouf, A. (1998) Ubilački identiteti. Paidea
- McAdam, D. (1989) Biographical Consequences of Activism. American Sociological Review, Vol. 54, No. 5

- Medland, C. (1997) Training of Co-ordinators and Leaders of International Workcamps. Paris: CCIVS
- Milivojević, Z. (2007) Emocije. Psihoterapija i razumevanje emocija. Novi Sad: Psihopolis institut
- Murnighan, Kim, Metzger (1993) The Volunteer Dilemma. Administrative Science Quarterly, Vol. 38, No. 4
- Popovic, N. (2000) Nenine instrukcije za vođenje kampa. Arhiva Mladih istraživača Srbije (interni radni document)
- Taylor, Martinelli (2000) Intercultural learning T-Kit. Strasbourg Cedex, Savet Evrope i Evropska komisija
- Scouts et Guides de France, Proceni svoje sposobnosti [Online], Preuzeto sa: <http://euroscoutinfo.com/wp-content/uploads/2012/08/Empower-your-self-SR.pdf> [Dana: 11.12.2014]
- SRBIJA. ZAVOD ZA UNAPREĐENJE OBRAZOVANJA I VASPITANJA (2013) Nacionalni okvir kvalifikacija u Srbiji. Ministarstvo prosvete, nauke I tehnološkog razvoja
- Steiner, K. (2007) Školovanje srca; Učenje emocionalne pismenosti. Novi Sad: Psihopolis institut
- Thomas, A. (2005) Long-term effects of the participation in international youth exchange programmes on the participants' personality development. Univerzitet u Regensburgu
- UNESCO (2001) Univerzalna deklaracija UNESCO-a o kulturnoj različitosti
- Watson, J. (2008) Intercultural Understanding Across the Years. CISV international