

Supervizija i mentorstvo



*Osjećaj se dobro dok
volontiraš*

SUPERVIZIJA I MENTORSTVO

Zaječar 2021.

Sadržaj

O projektu Feel good while volunteering.....	4
Reč koordinatora	4
Supervizija i mentorstvo volontera.....	5
Supervizija i mentorstvo kao element volonterskog menadžmenta.....	6
Značaj mentalnog zdravlja u doba kriza i vanrednih situacija ..	9
Kako prepoznati sagorevanje volontera?.....	12
Šta je sagorevanje volontera?	12
Koraci ka uspešnoj superviziji.....	15
Vrste supervizije	17
Eksterna supervizija	18
Interna supervizija	18
Ciljevi supervizije	19
Svrha supervizije.....	20
Ko može da bude supervizor?	21
Osnovni principi supervizije volontera.....	23
Koraci ka uspešnom mentorstvu	24
OSCAR MODEL mentorskog odnosa	26
9 rečenica koje opisuju ulogu mentora.....	28
Osobine mentora	28
Beleške.....	30

Ovaj priručnik je proizvedena uz podršku Misije OEBS-a u Srbiji i Vlade Švedske u okviru projekta „Konsolidovanje procesa demokratizacije u sektoru bezbednosti u Republici Srbiji“. Sadržaj ovog priručnika isključivo je odgovornost Timočkog Omladinskog Centra i ni na koji način ne može odražavati stavove Misije OEBS-a u Srbiji i Vlade Švedske

O projektu Feel good while volunteering

Projekat „Feel good while volunteering“ realizovao je Timočki Omladinski Centra uz podršku Misije OEBS-a u Srbiji i Vlade Švedske u okviru projekta „Konsolidovanje procesa demokratizacije u sektoru bezbednosti u Republici Srbiji“. Opšti cilj projekta je bio jačanje uslova za održivu saradnju i povećano učešće mladih u društvenom životu kroz volontiranje u vanrednim situacijama, dok je specifični cilj projekta bio jačanje mreže volonterskih centara u Zaječaru, Nišu, Leskovcu, Knjaževcu, Boru, Majdanpeku, Aleksincu, Vladičinom Hanu i Kuršumliji, podsticanje i promocija volontiranja u vanrednim situacijama, sa fokusom na psihološku bezbednost volontera.

Reč koordinatora

Ovaj priručnik napisan je kroz projekat „Feel good while volunteering“ koji je u periodu 2021 -2022 godine sproveo Timočki Omladinski Centar iz Zaječara. Priručnik je namenjen omladinskim radnicima koji rade sa volonterima, pre svega tokom vanrednih situacija. Ovaj priručnik će pomoći u radu volonterskih centara, organizatora volontiranja i zainteresovanih organizacija u cilju boljeg organizovanja i sprovođenja supervizije i mentorstva volontera. Visoko cenimo svako mišljenje, sugestiju i kritiku naših čitalaca u cilju budućeg poboljšanja ovog priručnika i volonterskog rada.

Želeli bismo da izrazimo iskrenu zahvalnost svima onima koji su svojim idejama i iskustvom podržali izradu ovog priručnika.

Projektni tim

„ Feel good while volunteering“

NAPOMENA: Iako je priručnik pisan u jednom rodu, odnosi se na oba roda. Nosioc ideje ovog priručnika jasno i nedvosmisleno poštuje prava svih da budu volonteri.

Supervizija i mentorstvo volontera

Marjan Cvetković

omladinski radnik

na instagramu i tviteru kao @docaoknis

UVOD: Na početku je važno naglasiti da je volonterizam dobrovoljni rad, a da je volonterski menadžment organizovani proces za upravljanje volonterskim radom tj. volonterskim programom. Potrebno je da supervizija i mentorstvo budu sastavni deo volonterskog programa.

Šta je supervizija?

Supervizija volontera predstavlja proces koji se posmatra kroz interakciju između osobe (iskusan, edukovan stručnjak) koja preuzima odgovornost da radi sa drugima (volonterska grupa) i samih volontera. Cilj je da se postigne odgovarajući razvoj volonterskog programa zasnovan na znanju i veštinama.

Supervizija se sprovodi periodičnim okupljanjem volontera koji su angažovani u okviru jednog ili više volonterskih programa. Supervizija volonterima pruža podršku i pomoć pri rešavanju poteškoća sa kojima se susreću tokom volontiranja. Supervizija kao deo upravljanja volonterskim radom služi i kontroli procesa, kao i motivaciji volontera.

Najčešće se koriste sastanci kao metod supervizije. Za superviziju je odgovorna jedna osoba (interna – koordinator volontera, postojeći stručnjak iz tima za rad sa mladima i sl. ili eksterna kada se kao supervizor uključuje stručnjak koji nije deo tima).

Šta je mentorstvo?

Mentorstvo volontera predstavlja visok nivo individualizovanog procesa učenja i zasniva se na interakciji između onog ko uči, podučava (mentor) i njegovog učenika (menti tj. volonter). Cilj je savladavanje znanja i veština u određenoj oblasti. Mentorstvo predstavlja podršku i stimulaciju za dalji rad.

Izrada volonterskog portfolia (ili volonterske knjižice) je metod za praćenje i podršku pri daljem učenju. Tu se nalaze informacije o broju volonterskih sati, informacije vezane za edukaciju i sl.

Preporuka: Neophodno je pružiti volonterima adekvatnu podršku za savladavanje kriznih situacija, a to se postiže posebnim pripremama tj. obukama koje su teoretske i praktične.

#volonterizam #volonterskimenadžment #supervizija
#mentorstvo

Supervizija i mentorstvo kao element volonterskog menadžmenta

Zna se da je uloga volontera nemerljivo važna. Uviđa se da su volonteri uvek dobrodošli ali kada su tu kao da ne umemo gde da ih smestimo. Možda uloga volontera nije dovoljno afirmisana?

Javna podrška volonterima je tiha i za nju je potrebno uključiti više sektora i aktera lokalne zajednice. U proteklih nekoliko godina, tokom različitih vanrednih situacija koje su uticale na ceo svet i naše okruženje, volonteri su imali istaknutu ulogu.

Elementi volonterskog menadžmenta su univerzalni i uz prilagođavanje mogu biti okvir volontiranja u svakoj oblasti. To su:



Supervizija i volonterstvo je deo volonterskog menadžmenta. Obezbeđivanje supervizije i mentorstva organizacija pruža podršku volonteru.

Supervizija osigurava da volonteri, aktivisti i koordinatori slede ciljeve, vrednosti i procedure organizacije, projekta i volonterskog programa. Supervizija je stalno osluškivanje, praćenje i ispitivanja potreba volontera i zaposlenih. Rezultat supervizije bi trebalo da bude pohvala ili predlozi mogućih promena u upravljanju volonterskim menadžmentom, volonterskim aktivnostima i dobrim opisima radnih mesta.

Supervisor usmerava volontera, proverava da li dobro shvata dodeljene zadatke, ali i pita za mišljenje i podstiče kreativno promišljanje o poslu koji obavlja.

Supervizija i mentorstvo jednim delom je psihosocijalna podrška volonterima. Posebno je važna kada se volonteri u obavljanju svog posla susreću sa manje srećnim situacijama, u pomaganju ugroženima ili kada se volontiranje odvija u vanrednim situacijama. Ovaj volonterski rad se razlikuje od volonterskog rada u mirnodopskom periodu. Volontiranje u vanrednim situacijama može da uvede volontera u nepodobne, neplanirane i stresne situacije. Moguće su situacije u kojima će volonter biti podrška žrtvama vanrednih situacija te je psihosocijalna podrška potrebna obema stranama.

Značaj mentalnog zdravlja u doba kriza i vanrednih situacija

Ivan Topalović

psiholog, psihoterapeut u superviziji

ivan.topalovic@strater.edu.rs

Čovek (*Homo sapiens*), živo biće koje ima visoko razvijen mozak sposoban za apstraktno razmišljanje, govor, rešavanje problema, introspekciju i sl. Današnji čovek razvio se pre oko 200.000 godina na prostoru Afrike. Čovek je misaono biće (može zaključivati, crtati, razmišljati), društveno biće (živi u društvu), duhovno biće (razlikuje dobro od zla) i prirodno biće (deo je žive prirode). Svi ljudi zajedno nazivaju se *čovečanstvo* ili *ljudski rod*.

Gore navedene činjenice se često prenebregnu, smatrajući da smo iznad prirode i ostalih živih bića, ne prihvatajući često da funkcionišu sva živa bića na isti ili sličan način.

Kada je reč o Čoveku, bitno je poznavati sledeće činjenice o funkcionisanju tela, pa samim time i mozga. Centralni nervni sistem (CNS) deo je nervnog sistema i sastoji se od mozga i kičmene moždine. CNS je dobio ime zbog toga što zauzima najveći deo nervnog sistema i jer integriše informacije koje prima iz spoljašnje sredine. Takođe, CNS koordiniše i utiče na pokretanje svih delova tela.

Simpatički i parasimpatički sistem su dve komponente autonomnog nervnog sistema sa pretežno suprotnim

funkcijama. Simpatička stimulacija stimuliše rad nekih organa, dok deluje inhibitorno na druge. Simpatikus se uglavnom aktivira kada postoji neka opasnost, neka nagla promena, on priprema organizam "za borbu ili beg".

Strah i anksioznost predstavljaju sastavni deo života i iako su to neprijatne emocije, one su često i korisne - omogućavaju nam bržu procenu situacije opasnosti u kojoj se nalazimo i pripremaju nas za brzu reakciju "bori se ili beži". Povremeno osećanje anksioznosti kao reakcije na različite situacije, normalna je reakcija i sa njom se svi susrećemo.

Međutim, kada osoba oseća anksioznost koja je toliko učestala i/ili intenzivna ona može da je remeti u svakodnevnom funkcionisanju.

Za razliku od straha koji se uglavnom odnosi na očiglednu pretnju, anksioznost se odnosi na anticipaciju pretnje, odnosno "osećaj da će se nešto loše desiti". Anksiozni poremećaj dovodi do toga da osoba počinje da izbegava određena mesta, situacije ili entitete (osobe, životinje, predmete) ili da u njihovom prisustvu oseća ekstreman nivo neprijatnosti ili uznemirenosti. Zbog toga, ovaj poremećaj remeti osobu da normalno funkcionise i može značajno ugroziti kvalitet života.

Anksioznost se može javiti kao reakcija na intenzivan stres ili opasnost ili pak može biti posledica dugotrajnog akumuliranja stresa manjeg intenziteta.

Reagovanje na stresnu situaciju se odvija na fizičkom i psihičkom planu. Stres ima ulogu da nas zapravo zaštiti i održi u životu. Naš nervni sistem na stres reaguje reakcijom „bori se ili beži“, odnosno pojačanim lučenjem adrenalina i pripremom

celog tela za akciju, borbu i savladavanje nastalih opasnosti i prepreka.

Problem nastaje iz razloga što naš nervni sistem u stresnim okolnostima uvek reaguje kao da je pitanje života ili smrt, i u prvom mahu ne razlikuje emocionalnu od stvarne ugroženosti. Potpuno je jasno da učestale reakcije ovog tipa slabe naše sveukupne psihofizičke snage, i pre ili kasnije dovode do njihovog sloma, izazivajući psihičke smetnje, anksioznost, psihosomatska oboljenja i sl.

Doživljaj stresa se ispoljava u vidu fizičkih i psihičkih simptoma.

Biti otporan na stres ne znači da osoba nikada ne može da doživi stres, da je potpuno imuna na njega. To je sposobnost efikasnog savladavanja životnih problema i teškoća u kratkom vremenskom roku, pri čemu je i oporavak od posledica stresa relativno brz.

Rezilijentnost se ogleda u tome što je osoba samouverena i zbog čvrste vere u sopstvene sposobnosti u stanju je da se suoči sa svakakvim problemima, koje uspešno rešava, na konstruktivan način, uz brz oporavak od stresa i bez posledica po sopstveno psihofizičko zdravlje. Suprotno od rezilijentnih osoba su oni koji su zbog izražene osetljivosti (nerezilijentnosti) u stalnom riziku da i najmanji stresovi koji se kumulativno udružuju ugroze njihovu stabilnost, psihofizičko zdravlje i normalno funkcionisanje.

Rezilijentnost nije nužna datost, nešto sa čime se rađamo, i moguće je razvijati je različitim metodama.

#mentalno zdravlje, #kriza, #rezilijentnost, #simpatikus, #stres

Tako se uviđa da su programi, susreti i sastanci psihosocijalne podrške volonterima neophodni. Stres koji može da dožive žrtve, profesionalci i volonteri u vanrednim situacijama mora biti prepoznat i uredno kanalisano. Tokom supervizije volonteri iz stresnih situacija mogu mnogo da nauče, rastu i razvijaju se.

Kako prepoznati sagorevanje volontera?

Violeta Stevović

izvršna direktorka

Edukativni centar - Kruševac

eta@ec.org.rs

Šta je sagorevanje volontera?

Sindrom sagorevanja ili "burn-out" se najčešće dovodi u vezu sa hroničnim stresom na radnom mestu (sagorevanje na poslu), ali može se odnositi i na sve druge oblasti života. Nastaje kao posledica kontinuiranog stresa ili psihofizičke iscrpljenosti kada je osoba preplavljena zahtevima koji prevazilaze realne resurse i kapacitete sa kojima ona raspolaže. U oblasti volonterskog angažovanja takođe može doći do sindroma sagorevanja volontera. Volontersko sagorevanje možemo da definišemo/objasnimo kao stanje

emocionalne, fizičke i mentalne iscrpljenosti, otuđenosti i osećajem smanjenog ličnog postignuća i neuspeha. Tada energija prelazi u iscrpljenost, posvećenost u cinizam, efikasnost u neefikasnost, a hronični stres dobija karakteristike sindroma sagorevanja.

Kako prepoznati sagorevanje volontera?

- Uprkos individualnim karakteristikama ljudi, pojavljuje se niz istih znakova sagorevanja, a najčešći su:
- osećaj fizičke i emocionalne iscrpljenosti
- doživljaj umanjenog ličnog postignuća i smanjene efikasnosti
- sumnja u sebe i gubitak osećaja lične vrednosti
- negativizam
- prekomerni kriticism u odnosu na angažovanje, ljude i okruženje
- osećaj neuspeha i bespomoćnosti
- beznađe i pesimizam
- razdražljivost, bes, netrpeljivost
- cinizam i otuđenost od drugih ljudi
- komunikacijske teškoće i agresivni ispadi
- izostajanje
- osećaj opšte slabosti, učestalo razboljevanje
- fizički simptomi: glavobolje, teškoće sa disanjem i spavanjem....

Šta oseća volonter koji je sagoreo?

- umorni, iscrpljeni i pod stresom
- ogorčeni , negativni i na kraju strpljenja
- počinju da traže izgovore (često u vezi sa zdravljem) za nepoštovanje obaveza.
- osećaju se iskorišćeni i zatrpani poslom
- stalno govore „Da“ ali bez entuzijazma
- njihov volonterski angažman ih više ne ispunjava pa se povlače...

Ukoliko se ne reaguje pravovremeno na pojavne simptome, organizatori volontiranja vide krajnje posledice sagorevanja kao:

- Volonteri se ne pojavlju, posao se ne obavlja.
- Loša atmosfera i međuljudski odnosi
- Kultura organizacije se prebacuje na rešavanje konflikata
- Aktivnosti se ne obavljaju ili su izmenjene/otkazane.
- Sve je teže regrutovati nove volontere i/ili zadržati stare.

Volonterski menadžment u svim fazama treba da planira mere kako bi se sagorevanje volontera predupredilo. U okviru ovih mera, mentorstvo i supervizija volontera imaju izuzetno važnu ulogu.

Treba zapamtiti:

Volonteri dolaze kod nas dobrovoljno, da se angažuju na najbolji način. Ne dolaze da bi radili loše i osećali se loše.

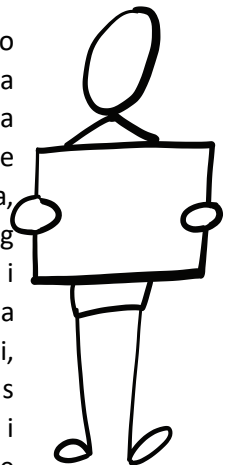
Koraci ka uspešnoj superviziji

Uprkos različitim modelima i pristupima, svrha uspostavljanja procesa supervizije je ostala ista: da obezbedi što kvalitetniji nivo usluga volonterskog programa i da omogući volonterima da iskažu maksimum svojih potencijala u obavljanju volonterskih aktivnosti.

Tri su funkcije supervizije: administrativna, edukativno-razvojna i podržavajuća.

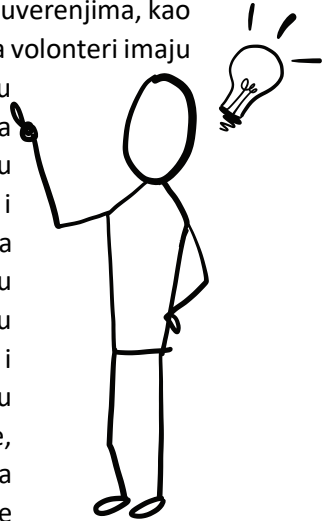
1. Administrativna funkcija supervizije

Ova funkcija ima za cilj da obezbedi kvalitetno pružanje usluga i očuvanje i razvijanje standarda volonterskog rada. U ovoj funkciji je zastupljena strukturalna komponenta, koja obuhvata elemente volonterskog menadžmenta, praćenja i monitoringa, evaluacije i uvođenja najbolje prakse volonterskog rada. Administrativna funkcija obuhvata razvijanje i održavanje kulture volonterskog rada, koja volonterima omogućava da budu proaktivni, kreativni, lično odgovorni i da su poštovani u komunikaciji s drugima. Cilj te funkcije jeste da uveća efikasnost i efektivnost volonterskih programa. Da ne zaboravimo: što nije zabeleženo, nije se desilo.



2. Edukativno-razvojna funkcija supervizije

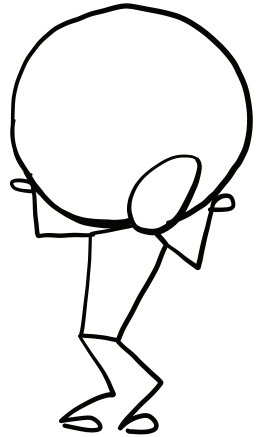
U realizaciji edukativne funkcije ističe se razvojna komponenta. Supervizor je angažovan na razvijanju volontera kao pojedinaca i na razvoju volonterskih programa. Rast i razvoj znanja i veština volontera je bazirano na učenju i razvoju samosvesti o ličnim i profesionalnim ciljevima, uverenjima, kao i snagom i potrebom za učenjem. Očekuje se da volonteri imaju (neka) predviđena znanja i veštine i da su osposobljeni da obavljaju određeni posao, a ova funkcija supervizije, kroz svoju razvojnu komponentu, omogućava da stečena znanja i veštine volontera produbljuju. Time se stvara kreativni prostor u kojem volonteri imaju mogućnost da razviju vlastiti stav, postanu svesni sopstvenih mogućnosti i ograničenja i konstruktivno i realno vrednuju sopstvenu kompetentnost. Kroz realizaciju ove funkcije, volonteri uče iz sopstvenih iskustava, tragaju za sopstvenim rešenjima problema i time ostvaruju profesionalnu samostalnost.



Posebno se ističe element edukativne funkcije koji se odnosi na ulogu supervizora u prenošenju sopstvenog znanja, veština i informacija na volontere. Tako osnaženi volonteri menjaju volonterske programe, čine ih boljim i lepšim.

3. Podržavajuća funkcija supervizije

Realizacija podržavajuće funkcije pomaže volonterima da razumeju kako da se usmere na volonterski rad i kako da ga sprovede konstruktivno, kroz prepoznavanje i izražavanje ličnih potreba, interesovanja i sposobnosti. Volonteri mogu da osećaju posledice neposrednog angažovanja u stresnim situacijama koje zahtevaju posebnu vrstu podrške od strane supervizora. U ovom procesu volonteri sagledavaju svoju ulogu u volonterskim programima, a kroz promišljanje i analiziranje odnosa iz različitih perspektiva grade lični stil i jedinstvenost volonterskog identiteta. Supervizor je tu da podrži volontera u kreiranju svog volonterskog identiteta.



Osnovna vrednost supervizije sadržana je u obezbeđivanju kontinuiranog profesionalnog razvoja i poboljšavanju kvaliteta volonterskog rada. Vrednosti supervizije su u učenju iz ličnog iskustva, razvijanju svesti o prihvatanju problema i teškoća u radu, razvoju emocionalnih kapaciteta za nošenje sa stresom koji može da prati volonterski rad. Pored toga, supervizijom se vrši integracija praktičnih iskustava s teorijskim znanjima, pruža se podrška volonterima u njihovom radu, razvija se mašta i kreativnost.

Vrste supervizije

U odnosu na činjenicu da li u organizaciji postoji pojedinac koji obavlja superviziju, ili se za obavljanje supervizije angažuju spoljni stručnjaci, supervizija može biti eksterna i interna.

Eksterna supervizija

U ovoj vrsti supervizije proces vodi stručnjak koji ne dolazi iz organizacije koja sprovodi volonterski program. Time se postiže načelno najveći stepen nezavisnosti odnosno neutralnosti supervizora, što doprinosi i drugim uslovima supervizijskog procesa kao što su poverenje, intimnost, ravnopravnost.

S druge strane, eksterna supervizija može biti skupa, teško je organizovati u nekom intenzivnijem ritmu, koji je često potreban.

Eksterna supervizija može se kombinovati s internom. Na primer, spoljni supervizor može voditi stručnu podršku internim supervizorima u ređim vremenskim razmacima, dok bi intenzivna i redovna supervizija bila interna. Bitan faktor koji utiče na izbor vrste supervizije jeste i veličina organizacije koja pruža uslugu, odnosno broj volontera, priroda volonterskog rada i kompleksnost volonterskih programa.

Interna supervizija

Ovu vrstu supervizije pruža stručnjak ili „stariji“ volonter u samoj organizaciji koja organizuje volonterski program. Iako je načelno ovde nezavisnost/neutralnost supervizora manja, njegovo poznavanje prakse može biti znatno veće nego kod spoljnog supervizora. Takođe, ovako organizovana supervizija može biti ekonomičnija, pogotovo ako uključuje i druge elemente praćenja i podrške.

Internu superviziju mogu uzajamno pružati volonteri jedni drugima sami. Ovakav vid supervizije naziva se intervizija. Suština intervizijske podrške sastoji se u brznoj, ekonomičnoj

razmeni i povratnoj informaciji volontera međusobno. Kroz interviziju neguje se upravo uzajamnost, razmena iskustava, informacija i emocija neposredno nakon događaja, zajedničko iskustvo, iskrenost i kolegijalnost.

Ciljevi supervizije

- Praćenje volonterskog programa u svakom koraku

- Podrška volonterima

- Kontinuirano unapređenje volonterskih programa

- Kontinuirano unapređivanje znanja i veština volontera

Na osnovu ciljeva, supervizija za volontera je:

- podstrek za učenje – prilika i motivacija za stalno usavršavanje uz podršku.
- podrška pri savladavanju opterećenja tokom volontiranja, postavljanju ličnih granica, sprečavanju sagorevanja i održavanju lične unutrašnje motivacije.
- usmeravanje razvoja volontera koje potiče od drugog stručnjaka/starijeg volontera s iskustvom – supervizora koji ima sposobnosti, veštine i znanja neophodna za ovaj poziv.

Svrha supervizije

Unapređenje kvaliteta volonterske prakse u skladu sa osnovnim principima, vrednostima i standardima volonterskog rada.

Dobrobit od supervizije za organizaciju koja organizuje volonterske programe:

- unapređenje odnosa u organizaciji, prema korisnicima volonterskih programa i volonterima
- olakšano prihvatanje i ovladavanje novim procedurama
- uspešno prihvatanje novina u organizaciji
- osnaživanje postojećih ličnih i profesionalnih kapaciteta
- razvijanje novih kompetencija volontera
- razvoj podržavajuće kulture u organizaciji
- kvalitetna usluga za korisnika volonterskih programa
- zadovoljstvo dobro urađenim poslom

Supervizija volonterima bi trebala pomoći da:

- postanu odgovorni za svoju volontersku praksu i obezbede kvalitet usluge korisnicima
- donose mudre odluke zasnovane na dobroj praksi

- upravljaju rizikom i zaštitom korisnika volonterskog programa paralelno s uvažavanjem njihovih prava i imajući u vidu njihove potrebe
- upravljaju emocionalnim posledicama koje stres tokom volontiranja ima na njih
- konstruktivno preispituju praksu u interesu korisnika, kolega i organizacije
- razvijaju znanje, veštine i vrednosti potrebne za obavljanje volonterskog rada i daljeg razvoja
- doprinose istraživanju volonterske prakse i koriste postojeće znanje i iskustvo drugih kako bi usavršili svoje načine delovanja

Ko može da bude supervizor?

Polazna osnova dobrog supervizora je da veruje da rad na sebi nikad ne prestaje.

Ključna karakteristika ljudi koji uče i „rastu“ je samokritičnost.

Dobar supervizor je reflektujući praktičar. Refleksija mu omogućava da razume sebe i druge, da uči i bude svestan činjenice da neprekidno mora da radi na sebi.

Način na koji radimo superviziju je kombinacija onoga što smo naučili, naših sposobnosti i više od svega naših stavova i ubeđenja.

Može se reći da dobar supervizor poseduje sledeće osnovne veštine:

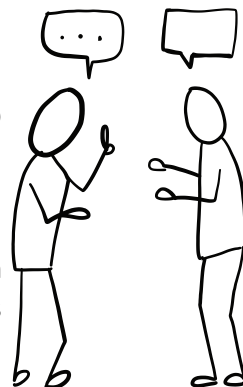
- Aktivno slušanje – Supervizor treba da bude dobar u slušanju, da dobro opaža stvari, i one izrečene i one neizrečene.
- Procesno procenjivanje – Supervizor stalno procesno procenjuje, što znači da on ne pravi nikakve dijagnoze uz koje idu intervencije, već u toku supervizijskog procesa neprestano opaža, procenjuje i deluje u jednom uvezanom sledu.
- Pravljenje brzih mentalnih planova – Supervizor prepoznaje probleme, teškoće, poželjne ishode na kojima će raditi i definiše dugoročne i kratkoročne ciljeve. Samo dobro uvremenjene intervencije daju puni efekat.
- Motivisanje volontera – Supervizor bi trebalo da ume da „otvori“ volontere, da ih podstakne na učešće u procesu.
- Usmerenost na snage u davanju povratne informacije – Izuzetno je važno da zapaža snage volontera i da im to na pravi način i u pravom momentu saopšti, da ih pohvali za dobro obavljen posao. Delikatno je kako uputiti negativnu povratnu informaciju, u smislu određenog zapažanja koje ukazuje na slabosti volontera, neke rizike, neku njegovu neodgovornost ili neadekvatnost. O slabostima volontera i govorimo da bismo ih umanjili, otklonili ili, ukoliko to nije moguće, makar umanjili njihovo negativno dejstvo na volonterski program, korisnike volonterskog programa i na same volontere. Slabosti možemo nazvati potrebama volontera u supervizijskom procesu. Npr.

potrebno je da nešto novo nauče, da uvežbaju neku novu ili drugačiju vještinu, da bolje prepoznaju svoje emocije i sl.

Osnovni principi supervizije volontera

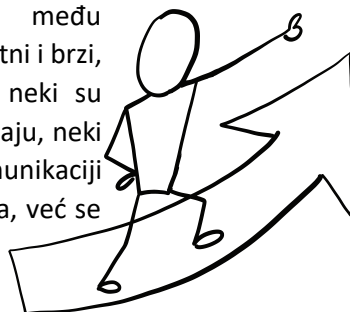
Otvorenost komunikacije

Supervizor podstiče učesnike na što otvoreniju razmenu doživljaja i mišljenja. Ovaj princip omogućava razvoj svesnosti, što je jedan od osnovnih mehanizama supervizijskog procesa. Otvorenost omogućava da svaki učesnik čuje stvarno mišljenje, odnosno doživljaj ostalih učesnika, da uporedi sa svojim, da uporedi s realnošću, da dobije povratnu informaciju na vlastito mišljenje, da se konfrontira oslanjajući se na argumente.



Participacija i ravnopravnost učesnika

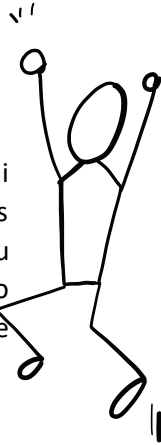
Supervizor otvara mogućnost svim učesnicima da ravnomerno učestvuju u razmeni i aktivnostima tokom supervizijskog procesa. Ovo često nije lak zadatak, zbog razlika koje postoje među volonterima. Naime, neki su temperamentni i brzi, drugi vole da dominiraju u razgovoru, neki su sporiji u reakcijama, neki više vole da slušaju, neki su izrazito nesigurni, drugi agresivni u komunikaciji i sl. Participativnost nije podrazumevajuća, već se



mora afirmisati i postaviti kao princip ili pravilo od samog početka supervizijskog procesa.

Poštovanje mišljenja

Supervisor poziva volontere da čuju mišljenje i doživljaj drugih i da se prema tome odnose s poštovanjem, koje očekuju i prema svom mišljenju i doživljaju. To omogućava da se otvoreno izražavaju, da uvežbaju da što tačnije izraze svoje misli i doživljaje.



Koraci ka uspešnom mentorstvu

Mentorski odnos predstavlja uspostavljanje odgovorne interakcije između pojedinca/stručnjaka mentora/“starijeg“ volontera (u daljem tekstu *mentor*) koji ima znanje i iskustvo i želi da ga podeli sa manje iskusnim pojedincem/volonterom (u daljem tekstu *volonter menti*).

U odnosu mentor – volonter menti jasno razumevanje uloge i precizno definisanje očekivanja kod obe strane imaju veliki uticaj na uspeh celokupnog procesa.

Odnos mentor – volonter menti je jedinstven u poređenju sa drugim međuljudskim vezama jer je asimetričan odnos, koji se stalno usmerava na potrebe, očekivanja i ciljeve mentija. Preduslov za uspostavljanje uspešnog mentorskog odnosa je definisanje ciljeva koji se ostvaruju tokom ovog procesa. Glavni

cilj treba da bude jasan, merljiv, smislen, vremenski definisan, uzbudljiv, da doprinosi široj slici i da njegovo ostvarenje pričinjava zadovoljstvo. Proces kojim se odvija mentorski rad je učenje.

U tom procesu mentor je sagovornik, podrška i vodič kroz lični i profesionalni razvoj volontera mentija, ne tražeći ništa za uzvrat. Mentor je vođen željom da podeli svoje znanje i njegova motivacija proizilazi iz posmatranja kako se drugi razvijaju na ličnom planu.

Ključ uspešnog mentorskog odnosa je redovno sastajanje sa osvrtanjem na mentorski proces. Između dva sastanka (obično jednom mesečno) trebalo bi da se i mentor i volonter menti pripremaju i misle o sastanku. Na ovaj način mogu se identifikovati potencijalni izazovi i ostvareni uspesi u mentorskom odnosu. Ukoliko do poteškoća u odnosu mentora i volontera mentija dođe, najbolje je da se o njima otvoreno razgovara. Isto tako, značajno je isticati uspehe koji su važni mentoru i volonteru mentiju, kako bi bilo jasno u kom smeru mentorski proces bi trebalo da ide. Na kraju svakog mentorskog sastanka potrebno je osvrnuti se na proces unutar mentorskog para i podeliti razmišljanja. U tome pomaže sledeće:

- Da li smo zadovoljni napretkom mentorskog procesa?
- Koja nova perspektiva se otvorila nakon sastanka?
- Ukoliko postoji neka poteškoća, opisati je ukratko.
- Ukratko opisati jednu dobru stvar koja se desila kao posledica sastanka.
- Da li postoji neka nova potreba u mentorskom odnosu?

OSCAR MODEL mentorskog odnosa

Oskar model je jednostavan alat koji se može koristiti za pripremu programa mentorstva ali i za pripremu svakog pojedinačnog sastanka mentor – volonter menti.

Elementi OSKAR modela:

O (Outcome) Ishod –definisati željeni ishod sastanka.

Primer: Koji je cilj sastanka, šta želimo da postignemo danas?

S (Scale) Skaliranje – Gde se nalazi volonter menti u odnosu na željeni ishod? Odnosno, procena postojećih veština, znanja, kvalifikacije koji omogućavaju volonteru mentiju da se približi ostvarenju željenog ishoda, kao i neophodne veštine za dalji razvoj.

Primer: Ocenite koliko ste blizu ostvarivanju ishoda sastanka na skali od 1-10. Kako ćemo dostići 10?

C (Choices and Consequences) Izbori i posledice – U ovom koraku mentor daje što više alternativnih izbora i razmatraju se posledice svakog mogućeg izbora.

Primer: Koji izbor imaš? Koje su posledice svakog od izbora? Koji izbori imaju najbolje posledice?

A (Action) Akcija – Koji su sledeći koraci mentorskog programa?

Primer: Koje aktivnosti ćeš preduzeti? Kada ćeš preduzeti ove akcije? Ko ti može biti podrška u realizaciji akcija?

R (Review) Pregled – Ovaj korak stvara kontinuirani proces pregleda i evaluacije.

Primer: Koje korake ćeš preduzeti da bi pratio svoj napredak? Koje akcije si preduzeo do sada?

ULOGA MENTORA

Uloga mentora je mnogobrojna, od toga da bude podrška novom ili neiskusnom volonteru, pa do toga da mu prenese svoja znanja, perspektivu i iskustvo koje će mu omogućiti brže učenje i napredak. Uloga mentora je da navede volontera mentija na rešenje, da mu pokaže put do rešenja i da mu pomogne na putu uspeha. Mentor je tu da usmerava, ohrabruje, konstruktivno kritikuje, predlaže, oblikuje i inspiriše mentija. Mentorstvo je veza u kojoj članovi rastu uporedo i zajedno.

9 rečenica koje opisuju ulogu mentora

1. Mentor je osoba od poverenja na koju možeš da računaš.
2. Mentor je neko ko pred tebe postavlja nove izazove.
3. Mentor je neko ko ti pruža podršku.
4. Mentor je motivator.
5. Mentor je uzor na kojeg možeš da se ugledaš.
6. Mentor je dobar slušalac.
7. Mentor je neko ko je raspoloživ i ko izdvaja svoje vreme za tebe.
8. Mentor je neko ko ti pruža povratnu informaciju.
9. Mentor je neko ko te poštuje i ko neguje iskren odnos sa tobom.

Osobine mentora

Kako biste bili uspešni u mentorskoj ulozi neophodno je da:

- Slušate. Slušajte žalbe, brige, strahove, frustracije i prilike volontera mentija bez da ih pri tome prekidate u izlaganju ili procenjujete. Budete tu za volontera mentija kada ste potrebni. Uspešni mentori tretiraju mentorsku vezu sa posebnom pažnjom i posvećenošću.
- Budite podrška u svakom trenutku.
- Učite ih.
- Naučite one kojima ste mentor da se snalaze i da pronalaze odgovore.

- Pomozite volonteru mentiju da ustane nakon pada. Jedna od najboljih osobina mentora je da pomogne onima koje mentoriše da nastave nakon neuspeha.
- Uspeh podrazumeva dobar balans između slušanja, savetovanja, nuđenja saveta i oštine ukoliko je potrebna.
- Mentor je taj koji nesebično deli svoje znanje i kontakte.
- Dobar mentor nije neko ko će povlađivati, nego će reći istinu onda kada svi drugi ćute.
- Mentor ima integritet i zna da se ponaša, a isto tako je iskren u mentorskom odnosu.
- Pozitivan stav i ponašanje kao uzor su nešto što karakterišu uspešnog mentora.
- Iza dobrog mentora ostaju lepe reči i dobra dela.

BELEŠKE

BELEŠKE

Priručnik sastavili:

dr Bojana Perić Prkosovački, pedagog po osnovnom obrazovanju, doktor nauka Metodike nastave. Zaposlena u Medicinskog školi „7.april“ Novi Sad, na Medicinskom fakultetu i na Tehničkom fakultetu „Mihajlo Pupin“, Univerziteta u Novom Sadu. Volonter. Omladinska radnica. Oblasti interesovanja: savremena nastava, veštine komunikacije, učenje, rad sa mladima, volonterski rad.

Vojislav Prkosovački, menadžer poslovne komunikacije, omladinski radnik. Volonter. Koordinator Novosadskog volonterskog servisa – projekat Prestonice mladih 2019 kulture 2022. Oblasti interesovanja: rad sa mladima, volonterski rad, projektni menadžment, veštine uspešne komunikacije.

