



AGENCIJA ZA
MOBILNOST I
PROGRAME EU



EUROPSKE
SNAGE
SOLIDARNOSTI



U PROGRAMU EUROPSCHE SNAGE SOLIDARNOSTI



Sufinancirano sredstvima
Europske unije

Erasmus+ | Europske snage solidarnosti | Obzor Europa

Sadržaj

Predgovor	1		
1. UVOD	2	8. POJAČANO MENTORSTVO	42
2. VOLONTIRANJE U PROGRAMU EUOPSKE SNAGE SOLIDARNOSTI	4	8.1. Mladi s manje mogućnosti	43
2.1. Europske snage solidarnosti	5	8.2. Specifičnosti mentoriranja mladih s manje mogućnosti	44
2.2. Volontiranje	7		
2.3. Mentoriranje	9	9. ODNOS I GRANICE U ODNOSU	46
3. ULOGA MENTORA	10	9.1. Odnos između mentora i volontera	47
3.1. Što me to čeka...	11	9.2. Granice u odnosu	49
3.2. Načela u mentorskom procesu	16		
3.3. Konflikt uloga	17	10. PERSPEKTIVA VOLONTERA	52
3.4. Specifičnosti mentoriranja volonterskih timova	18	10.1. Pozicija značajke i neznanja	53
4. OSOBNA PODRŠKA	20	11. MENTORSKE KOMPETENCIJE	56
4.1. Mentorski zadaci	21	11.1. Ja kao mentor	57
4.2. Stres i trauma	22		
5. MEĐUKULTURNO UČENJE I UKLJUČIVANJE U ZAJEDNICU	27	12. ALATI	60
4.1. Kultura u mentorskom procesu	28	13. PODRŠKA MENTORIMA	64
4.2. Uključivanje u zajednicu	30	13.1. Oblici pomoći mentorima	65
6. PODRŠKA U PROCESU UČENJA	32	13.2. Vršnjačka podrška mentora	67
6.1. Odgovornost i plan učenja	33		
6.2. Iskustveno učenje	34	14. EVALUACIJA, PROSLAVA I RASTANAK	69
6.3. Youthpass	36	14.1. Priprema za završavanje aktivnosti i mentorskog procesa	70
7. PROBLEMSKE SITUACIJE	37	14.2. Evaluacija rada i aktivnosti	71
7.1. Sigurnost volontera	38	14.3. Rastanak	72
7.2. Sukobi s organizacijom	39	Korištena i preporučena literatura	74
7.3. Rješavanje problema	40		

Predgovor

Europske snage solidarnosti (ESS) mladim ljudima nude mogućnost volontiranja u kvalitetnim aktivnostima solidarnoga karaktera. Da bi se osigurala kvaliteta, stvoren je kontinuiran sustav podrške u kojem mentori i mentorski proces imaju ključnu ulogu.

Mentor je osoba koja pruža osobnu podršku volonteru, brine o njegovoj općoj dobrobiti i prati ga u procesu učenja. Mentor stvara podržavajuće i sigurno okružje koje osnažuje volontera. Mentor je katkad trener, katkad medijator, a katkad i voditelj, prijatelj, mudra osoba ili osoba koja samo sluša. Koju će ulogu mentor imati, ovisi o konkretnoj situaciji, ali i o njegovim kompetencijama da prepozna koja je uloga u kojoj situaciji najprimjerena.

Podržavati mladu osobu u tako intenzivnom iskustvu kao što je volontiranje, unatoč tome što ono može biti lijepo i obogačujuće, može biti i teško i vrlo zahtjevno. Za kvalitetan odnos s volonterom potrebna je dobra priprema, ali i znanje te razvijene kompetencije koje se ne stječu formalnim obrazovanjem.

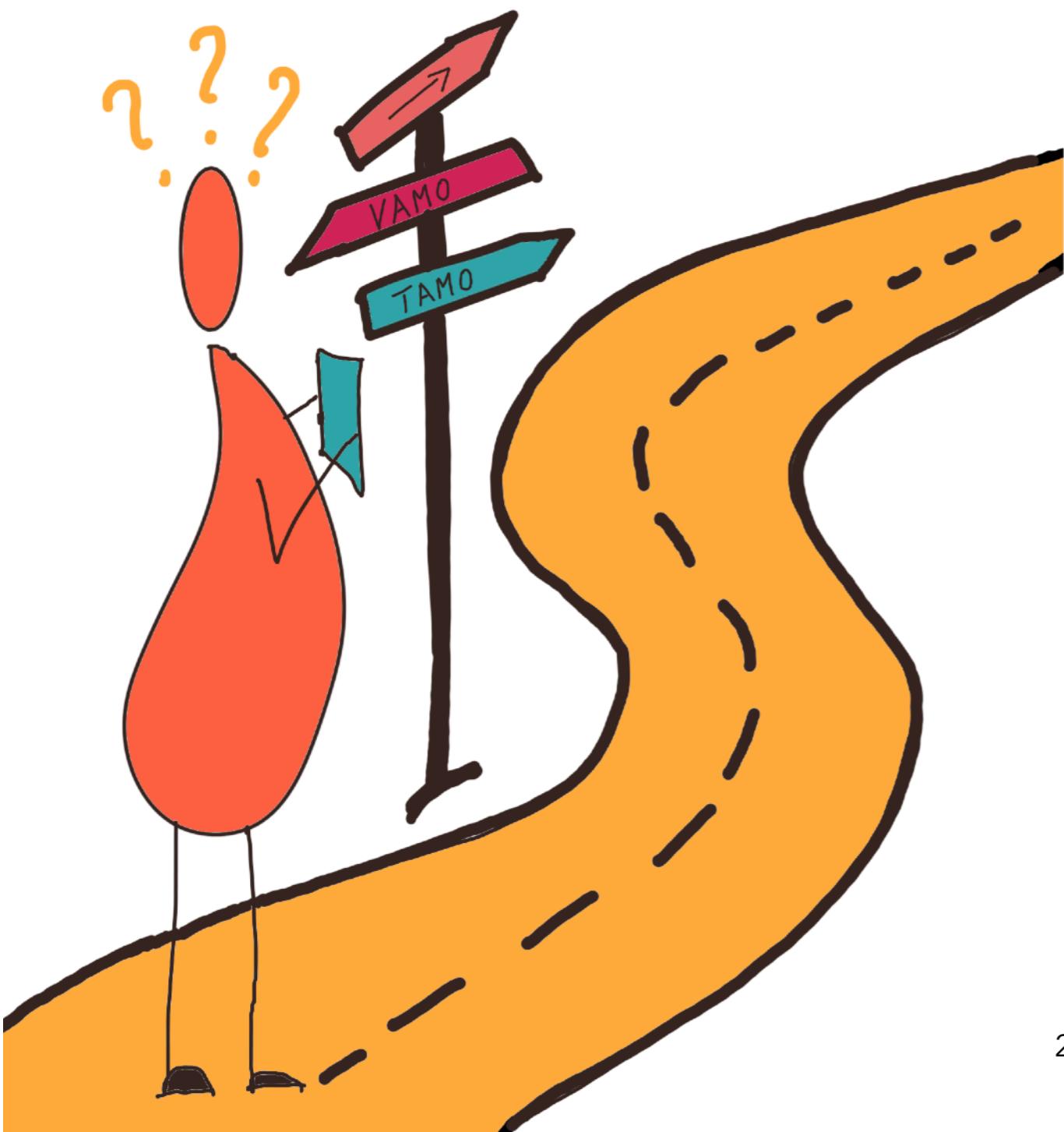
Upravo zbog toga, a imajući u vidu važnost mentorskog procesa i uočenu potrebu za dodatnim osnaživanjem mentora, Agencija za mobilnost i programe Europske unije održala je od lipnja do rujna 2020. godine trening za mentore.

Priručnik koji čitate rezultat je tog treninga. Osim teorijskih uvida u važne teme i alate kojima se možete služiti tijekom mentoriranja, priručnik sadrži i zadatke o kojima možete promišljati. Vjerujemo da će onima koji već jesu mentori, ali i onima koji to tek žele postati, ovaj priručnik biti dobar izvor informacija za razumijevanje mentorske uloge i ostvarivanje kvalitetnog mentorstva.

Ovim putem želimo zahvaliti svim sudionicima treninga koji su materijalima izrađenim tijekom njega pridonijeli sadržaju priručnika. Posebno zahvaljujemo trenerima Sunčani Kusturin i Domagoju Kovačiću koji su osmisili nacrt i sadržaj treninga te ga prilagodili za objavljivanje u digitalnom obliku.



1. UVOD



Odlučili ste biti mentor ili ste nakon nekoliko godina rada odlučili unaprijediti svoje mentorske kompetencije? Čestitamo! Kontinuirano profesionalno usavršavanje važan je aspekt rada s ljudima te nam je dragو što ćete s nama krenuti putem učenja. Znamo da biti mentor nije jednostavno i da ste važni suputnici volonterima. Zapravo, vi ste volonterima kao Robin Batmanu ili kao Lav, Strašilo i Limenko Dorothy, Gandalf Frodu... Imati pravu osobu uza se na putovanju vrlo je važno. U svakom slučaju, dragо nam je da ste odlučili biti pomagači volonterima. Nastojat ćemo vas opskrbiti svim potrebnim znanjima, vještinama, stavovima i alatima kako bi vaša mentorska torba uvijek imala ono što vam zatreba.

Ovaj je priručnik nastao tijekom provedbe treninga za mentore i mentorice volontera i volonterki* koji je Agencija za mobilnost i programe Europske unije provela od lipnja do rujna 2020. godine. Trening se sastojao od *online*-susreta i *offline*-zadataka. *Offline*-zadaci zapravo su bili svojevrsna priprema sudionika za *online*-susrete te su zahtijevali od sudionika da se upoznaju s temom i da je stave u kontekst svog rada. Na taj su način sudionici tijekom *online*-susreta mogli kvalitetnije raspravljati o temi s ostalim sudionicima i trenerima. I baš ti zadaci najvažniji su dio ovog priručnika. Dorađeni su i prerađeni u svojevrsni alat koji, neovisno o treningu, služi mentorima u procesu samousmjeravajućeg učenja, odnosno unaprjeđenja mentorskih kompetencija.

Slijedom toga, u ovom smo se priručniku usmjerili isključivo na mentoriranje volontera u sklopu programa Europske snage solidarnosti (ESS). Naravno, neki dijelovi mogu se odnositi i na mentoriranje uopće, ali naš će fokus biti na mentoriranju volontera.

Priručnik za mentore namijenjen je:

- onima koji se tek pripremaju za ulogu mentora
- onima koji već obavljaju mentorsku ulogu, a žele provjeriti svoje razumijevanje mentoriranja u kontekstu programa Europske snage solidarnosti ili žele dodatno unaprijediti svoje mentorske kompetencije.

Tijekom kreiranja priručnika bilo nam je važno ne ponavljati sve ono što piše u drugim priručnicima te ga obogatiti iskustvima mentora i volontera. Također, bilo nam je važno i da bude interaktivan, odnosno da poziva mentore da se upuste u traganje za odgovorima i istraživanje. Vođeni time, priručnik smo koncipirali u 12 tematskih cjelina koje su ključni segmenti mentorskog procesa. Na početku svake tematske cjeline (poglavlja) nalazi se uvodni tekst koji objašnjava temu. U nastavku su raspisani zadaci koji mentore upućuju na čitanje s ciljem usvajanja znanja, ali i zadaci koji su usmjereni na samorefleksiju, razvoj vještina i stavova. Kao materijali za čitanje koristili su se već postojeći priručnici kako bi se mentori upoznali sa što većim brojem alata koji im mogu pomoći u radu te dodatno unaprijediti njihove kompetencije. Također, s obzirom na to da je ovaj priručnik nastao u sklopu treninga za mentore, u njega su uvršteni i rezultati domaćih zadaća i grupnih diskusija sudionika u treningu koji će vas možda podsjetiti na neke segmente mentorskog procesa kojih se

sami ne biste sjetili. Također, zamolili smo nekoliko mentora da podijele s vama svoja iskustva pa ćete u pojedinim dijelovima teksta naići i na mentorske priče. Na kraju pojedinih tematskih cjelina nalaze se smjernice koje upućuju na dodatnu literaturu za one koji su iskusniji i koji žele znati više. Kroz priručnik se možete kretati samostalno, ne morate ići po redu, iako bismo vam to preporučili. Svaka se tematska cjelina, naime, nadovezuje na prethodnu i dodatno produbljuje spoznaje te će neiskusnim mentorima tako biti puno lakše upravljati vlastitim procesom učenja.

Budući da priručnik trenutno postoji samo u *online*-formatu, predlažemo da ga isprintate i pohranite u mapu ili registrator. Na taj ćete način moći iskoristiti prostor koji smo predvidjeli za upisivanje vaših odgovora ili umetanje vaših zadaća. Naša je vizija da ovaj priručnik postane alat kojem ćete se moći vraćati i koji će vam pomoći pratiti svoj mentorski razvoj. Ipak, priručnik je vaš te se koristite njime onako kako vam najviše odgovara.

Iako je priručnik za mentore alat za samostalno učenje, vidjet ćete kako pojedini zadaci zahtijevaju da u proces učenja uključite i druge mentore, predstavnike organizacija ili volontere. Činilo nam se važnim potaknuti vas na to kako biste proširili svoju viziju Programa i mentorskog procesa te dobili uvid u različite perspektive. Također, na taj vas način potičemo da razvijate krug podrške i suradnje te da u mentorskom procesu ne ostanete sami.

„The big question is whether you are going to be able to say a hearty yes to your adventure.“

Joseph Campbell

* Radi preglednosti teksta u nastavku priručnika koristit ćemo se imenicama muškog roda mentor i volonter koje se bez diskriminacije odnose na žene i na muškarce.

2. VOLONTIRANJE U PROGRAMU EUROPSKE SNAGE SOLIDARNOSTI



Kao što smo napomenuli, mentoriranje se može provoditi u različitim kontekstima te će vam sva znanja koja imate otprije kao mentori novozaposlenih osoba, vježbenika ili mladih na praksi dobro doći i u mentoriranju volontera. Važno je, međutim, napomenuti da je mentoriranje volontera u kontekstu Europskih snaga solidarnosti (ESS) specifično te podrazumijeva neke zadatke koji se obično ne očekuju u drugim oblicima mentoriranja (npr. pomoć pri integraciji u lokalnu zajednicu). Slijedom toga, važno je da se upoznate s općim odrednicama Programa i konceptom volontiranja iz kojih i proizlazi opis uloge mentora.

2.1. Europske snage solidarnosti

Europske snage solidarnosti (ESS) program je Europske komisije koji je svojevrstan nastavak Europske volonterske službe (EVS). Napominjemo to zato što ćemo se koristiti priručnicima u kojima se spominju volonteri EVS-a. S obzirom na to da je koncept aktivnosti volontiranja ostao isti, priručnici su primjenjivi i na ESS.

Osnovni koncept volonterskih aktivnosti (cilj, načela, vrijednosti) i specifična pravila kojih se trebaju pridržavati svi akteri (uključujući mentora) propisani su u [Vodiču kroz Europske snage solidarnosti](#). Svake godine objavljuje se novi Vodič koji može sadržavati neke promjene (na primjer, iznos džeparca koji volonter dobiva) pa je važno da kontinuirano provjeravate i nadogradujete svoje znanje o Programu kako biste mogli volonterima dati točnu informaciju

"Opći je cilj programa povećati sudjelovanje mladih i organizacija u pristupačnim i kvalitetnim aktivnostima solidarnosti, posebno u volontiranju kao sredstvu za jačanje kohezije, solidarnosti, demokracije, europskog identiteta i aktivnog građanstva u Uniji i šire. Na taj način program pridonosi ispunjavanju društvenih i humanitarnih potreba na terenu, prije svega poticanjem održivog razvoja, socijalne uključivosti i jednakih mogućnosti."

[Vodič kroz ESS](#)

Zadatak za mentore

Niže možete unijeti svoje komentare, pitanja, dojmove ili bilješke o pročitanom.

Proučite sljedeće dijelove Vodiča (engleska verzija):

- DIO A - Opće informacije o Europskim snagama solidarnosti (str. 5 – 16)
- DIO B - Volontiranje (str. 19 – 29)
- DIO C - Mjere u pogledu kvalitete i potpore (Potpora u učenju [str. 61] te Mentorstvo [str. 67])

Pogledajte tri kratka videa o Programu:

- European Solidarity Corps - [video 1](#)
- European Solidarity Corps - [video 2](#)
- [Agencijski video o Programu](#)

Pogledajte kratka svjedočanstva sudionika:

- [MAKING IT MATTER - The Impact of Volunteering on Social Inclusion](#)
- [Budapest Bike Mafia](#)
- [Testimonials on the European Solidarity Corps - volunteering projects](#)
- [Grenzenlos without Barriers](#)

2.2. Volontiranje

Volontiranje unutar programa Europske snage solidarnosti omogućava mlađima u dobi od 18 do 30 godina da volontiraju (uz pokrivenе troškove smještaja, hrane i džeparca) i time unaprijede vlastite kompetencije, ali i pridonesu solidarnosti u zajednici. Zainteresirana mlada osoba treba se registrirati na [Portalu Europskih snaga solidarnosti](#) gdje može pretraživati volonterske projekte koje su oglasile razne organizacije. Važno je naglasiti da sve organizacije koje se predstavljaju na Portalu i nude svoje projekte imaju oznaku kvalitete za volontiranje, odnosno prošle su akreditacijski proces koji jamči da zadovoljavaju uvjete potrebne za realizaciju volonterskih projekata u skladu sa svim pravilima Programa.

Mlada osoba može se uključiti u sljedeće aktivnosti:

1. Individualne volonterske aktivnosti koje se mogu obavljati u matičnoj zemlji ili inozemstvu (traju od 2 do 12 mjeseci, osim za mlađe s manje mogućnosti za koje volontiranje može trajati i kraće, odnosno već od 2 tjedna).
2. Volonterske timove koji mogu obavljati aktivnosti u matičnoj zemlji (uz uvjet da je barem četvrtina volontera iz zemalja u kojima se ne provodi aktivnost) ili u inozemstvu. Ukupno može sudjelovati od 10 do 40 volontera u aktivnostima u trajanju od 2 tjedna do 2 mjeseca.

Kada se mlada osoba odluči za određeni projekt, na Portalu iskazuje interes za sudjelovanjem i započinje komunikaciju s organizacijom. Komunikacija može ići putem Portala, ali i drugih komunikacijskih kanala. Osnovni je cilj bolje se upoznati s projektom i organizacijom i odlučiti hoće li se uključiti u ponuđeni projekt ili ne. Od trenutka kada organizacija izabere tu mladu osobu i kada

mlada osoba prihvati volontirati na projektu, ona postaje volonter i počinje pripremni proces.

Tijekom pripremnog procesa volonteri komuniciraju s organizacijom u svojoj zemlji, koja preuzima ulogu potporne organizacije, i s organizacijom u kojoj će volontirati, a koja preuzima ulogu domaćina. Prije dolaska volontera u organizaciju domaćina provodi se niz pripremnih aktivnosti u koje može biti uključen i mentor, kojeg izabire organizacija domaćin. Ako je volonter mlada osoba s manje mogućnosti, moguće je u procesu pripreme organizirati i pripremni posjet u kojem volonter zajedno s predstavnikom potporne organizacije dolazi u organizaciju domaćina i upoznaje se s njom i mentorom te se dogovaraju ostali aspekti u skladu s potrebama volontera.

Nakon što volonteri dođu u organizaciju domaćina i započnu svoje volontiranje, organizacija domaćin organizira sustav podrške volonterima, odnosno odabire osobe koje će im pružati različite oblike podrške:

- osobu koja volonterima pruža pomoć pri obavljanju volonterskih zadataka
- mentora koji volonterima pruža osobnu podršku, podršku u procesu integracije u zajednicu i podršku u procesu učenja te prema potrebi pomaže kao medijator u odnosu s organizacijom
- osobu koja je zadužena za podučavanje radnog jezika.

Moguće je odrediti i neke druge osobe koje će volonterima pomoći pri integraciji u zajednicu i uključivanje u aktivnosti tijekom njihova slobodnog vremena ako je potrebno. Sve te osobe imaju isti cilj: pomoći volonterima da se što bolje snađu u zajednici i organizaciji, da uspješno obave sve volonterske zadatke na projektu i time pridonesu solidarnosti u zajednici te da unaprijede svoje kompetencije.

Zadatak za mentore

Dokument Informativni paket o Europskim snagama solidarnosti namijenjen je volonterima te se u njemu nalaze bitne informacije iz Vodiča, kao i objašnjenja prava i obaveza svih strana uključenih u Program. Taj je dokument temelj svakog ugovora koji volonter potpisuje s organizacijom, a u kojem se nalazi detaljan opis volonterskih zadataka na tom specifičnom projektu, uloge, prava i obaveze svih uključenih strana i slično. Volonteri bi oba dokumenta trebali pročitati prije dolaska u organizaciju domaćina, a tijekom osposobljavanja po dolasku, ponovo prolaze kroz dokument Informativni paket te promišljaju o tome je li njihov projekt usklađen s pravilima reguliranim tim dokumentom.

Imat ćeće sličan zadatak kao i volonteri tijekom osposobljavanja po dolasku u organizaciju. Pročitajte dokument Informativni paket o Europskim snagama solidarnosti i vodite bilješke tako da upitnikom (?) označite svaku rečenicu koja vam je nejasna, a uskličnikom (!) dijelove za koje smatraste da uključuju i ulogu mentora.

Pokušajte pronaći odgovor na sva svoja pitanja. Ako to ne uspijete, obratite se svojoj organizaciji, iskusnijem mentoru ili Agenciji na adresu ess@mobilnost.hr i postavite im pitanja na koja nemate odgovor.

Zapišite svoje upitnike i uskličnike ovdje:

!	?

2.3. Mentoriranje

Vodič kroz Europske snage solidarnosti propisuje da organizacija treba imenovati mentora čija je odgovornost pružiti volonterima osobnu potporu te potporu u introspekciji, utvrđivanju i dokumentiranju ishoda učenja koji proizlaze iz aktivnosti (upotrebom Youthpassa ili drugih europskih ili nacionalnih alata za vrednovanje).

Vodič ne propisuje tko može biti mentor, odnosno ne propisuje da mentori moraju biti osobe s određenim formalnim ili neformalnim obrazovanjem (iako ono može biti važno - ne i uvjet - za realizaciju pojačanog mentorstva). Također, Program ne propisuje ni da organizacija s mentorom mora potpisati neki oblik ugovora ili sporazuma. Nema, međutim, prepreke da se sporazum potpiše i time jasnije definiraju očekivanja i uloga mentora ako to mentor i organizacija žele. Program predviđa finansijska sredstva samo za pojačano mentorstvo, ali nema zapreke za to da organizacija iz svojih sredstava mentorima isplati određeni iznos ili da im na neki drugi, nefinansijski način, zahvali na trudu.

Preporuka je da mentori ne budu osobe zaposlene u organizaciji (kako bi se spriječili konflikti uloga i osigurala nepristranost), ali da trebaju poznavati osnovni rad organizacije. Mentori su obično osobe iz lokalne zajednice (bivši članovi ili ESS-volonteri, profesori/učitelji, zaposlenici drugih nevladinih organizacija) za koje organizacija procjenjuje da mogu preuzeti ulogu mentora i pružiti volonterima odgovarajuću pomoć i podršku tijekom cijele njihove volonterske aktivnosti.

MENTORSKA PRIČA

Dosad sam dva puta bila mentorica u sklopu EVS-a/ESS-a. Oba puta mentorirala sam tri volonterke iz tri zemlje čiji su projekti trajali po godinu dana. Zbilja volim biti mentorica i pružati podršku našim volonterkama jer je to oblik rada s mladima koji me posebno veseli. S druge strane, izrazito je iscrpljujuće – osobito kada je proces posložen tako da jedan mentor mentorira više volontera, uz nepostojeću podršku organizatora volontiranja. Smatram, međutim, da mi moje obrazovno i profesionalno iskustvo omogućava da mentoriranje odradujem s lakoćom. Kao prvo, imam formalno obrazovanje (magistra sam pedagogije) koje mi je dalo odličnu podlogu za sve vezano uz učenje i obrazovanje te sam upoznata s principima individualnog i grupnog rada. Drugo, dugogodišnje iskustvo rada s mladima i poznavanje koncepta neformalnog učenja također mi je od pomoći. Stoga se zbilja osjećam ugodno i kompetentno u svojoj ulozi mentorice.

Međutim mentoriranje u sklopu ESS-a potpuno je drukčije iskustvo u odnosu na moja ostala iskustva mentoriranja (bila sam mentorica novom djelatniku organizacije, kao i predstavnicima JLRS-ova u sklopu projekta EGL) jer zahtijeva drukčiju razinu dostupnosti i emocionalne povezanosti te angažmana, ali i odgovornosti.

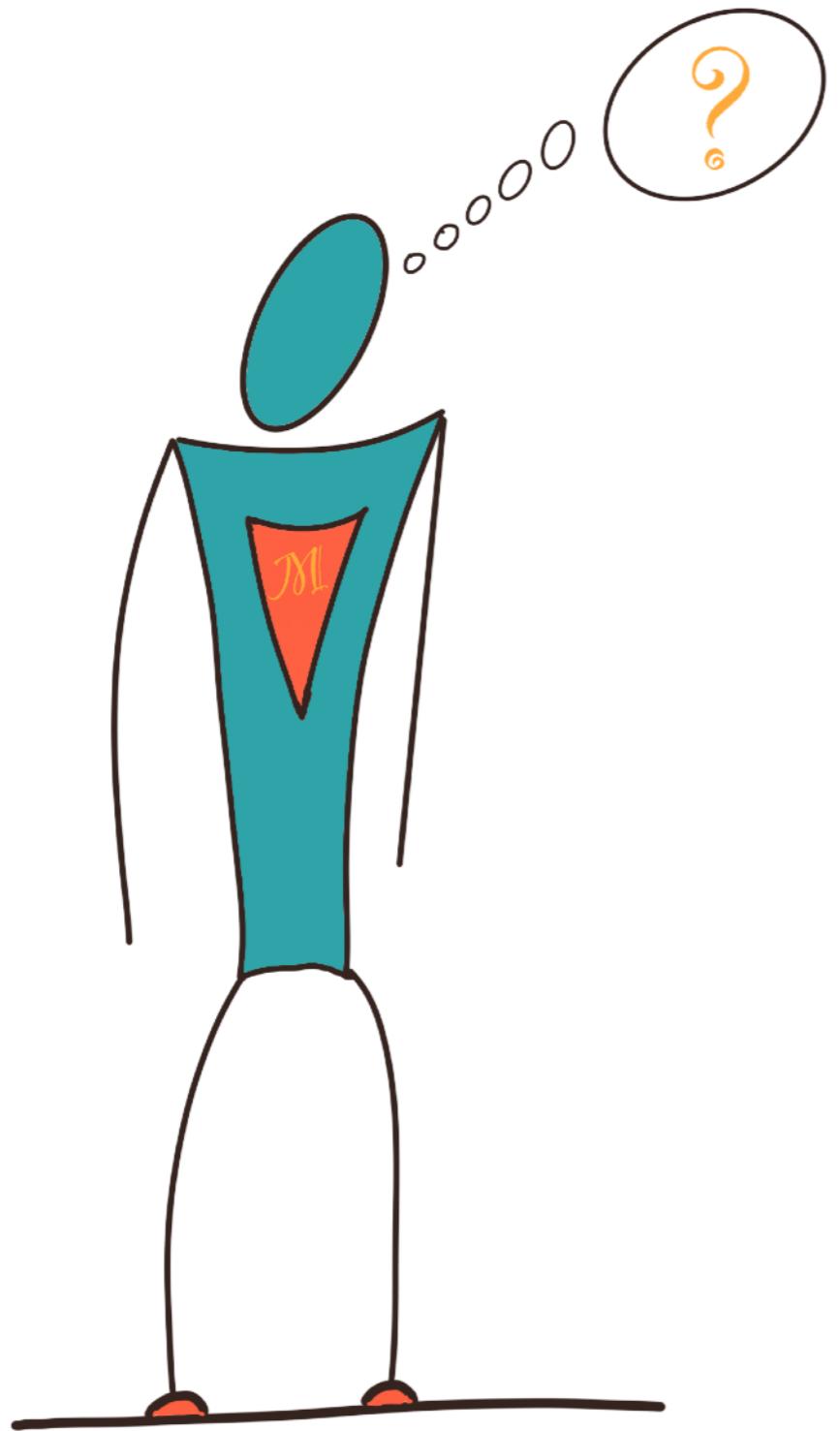
Što se dostupnosti tiče – ne smatram da se mentor ESS-volonterima može biti samo jedan do dva sata na tjedan, nego je to dugotrajna posvećenost pri čemu se ne može nužno odmah procijeniti intenzitet odnosa. Katkad je to sat do dva na tjedan, a koji put i mnogo više. Također, što se dostupnosti tiče, ne mogu svojim volonterkama reći – zovite me samo radnim danom od 11 do 13, nego sam dala do znanja da sam dostupna kad god im zatreba. Ostala moja iskustva mentoriranja nisu takva. Točno se zna vrijeme u koje sam dostupna za mentorski rad.

U odnosu na ostala mentoriranja, ovo je specifično i po razini emocionalnog angažmana i povezanosti. Nemoguće je ostati potpuno emocionalno neangažiran u mentoriranju ESS-volontera. U odnosu na druga iskustva mentoriranja, razina emocionalnog angažmana s obje je strane mnogo veća. U ostalim mentoriranjima imam dojam da se od mene puno više traže moja profesionalna znanja, dok u ESS mentoriranju uz profesionalna znanja, možda i više onaj "human touch".

Također, razina odgovornosti koju osjećam u sklopu ESS-mentoriranja mnogo je veća u odnosu na razinu odgovornosti u ostalim iskustvima. Osim što se osjećam odgovornom za proces učenja volonterki, osjećam odgovornost i za njihovu dobrobit, zdravlje i sigurnost. Naravno da nisam isključivo ja odgovorna, ali osjećam veću odgovornost.

Branimira Penić

3. ULOGA MENTORA



Mentorstvo podrazumijeva redovite sastanke volontera s mentorom na mjestu provedbe aktivnosti i izvan njega. Usmjereno je prema sudioniku kao pojedincu pa se stoga sadržaj i učestalost sastanaka razlikuju te ovise o individualnim potrebama volontera.

Važno je naglasiti da mentor nije osoba kojoj se volonter javlja samo kada ima problem. Štoviše, mentori su osobe koje prate volontera cijelim putem i pružaju mu različite oblike podrške. Mentor neće rješavati probleme volontera niti će ih štititi od svega, nego će im omogućiti da se osjećaju sigurnima kako bi mogli učiti iz svog volonterskog iskustva. Na taj će način volonteri unaprjeđivati svoje kompetencije i moći će se samostalno nositi sa svim izazovima koje volonterska aktivnost pred njih stavlja. S tim na umu, važno je volonteru pažljivo objasniti ulogu mentora i motivirati ga da prihvati mentorsku pomoć i podršku.

3.1. Što me to čeka...

Mentorski rad može početi u trenutku kada su volonteri izabrani za sudjelovanje u projektu pa je dobro da se mentor upozna s volonterima i prije dolaska na volontiranje (posebice u slučaju dolaska na volontiranje u drugu zemlju ili kada su volonteri mladi s manje mogućnosti).

Četiri su osnovna zadatka mentora:

- osobna podrška
- podrška u procesu učenja
- podrška u procesu međukulturalnog učenja i uključivanja u zajednicu
- podrška u prevladavanju problemskih situacija.

Sadržaj mentorskih susreta promjenjiv je i ovisi o tome što volonteri donesu na susret (što su doživjeli od prethodnog susreta te kako se osjećaju u svemu tome), ali i o tome što mentori pripreme na temelju znanja o specifičnim fazama volonterskog projekta (primjerice, na početku je važno usmjeriti se na upoznavanje i razvoj povjerenja i na istraživanje učenja i prilika za učenje, kasnije je važno ispitati stupanj uključenosti u zajednicu, razgovarati o mogućem kulturnom šoku i sl.).

Intenzitet viđanja mentora i volontera nije definiran kako bi se mentorima i volonterima omogućila prilagodba aktualnim potrebama i okolnostima. Intenzitet će ovisiti i o vrsti projekta i profilu volontera (primjerice, koliko projekt traje, je li volonter osoba s manje mogućnosti, dolazi li iz druge zemlje ili ne, je li aktivnost individualna ili uključuje dva, tri volontera ili skupinu), ali i o tome koliko su dobro uspostavljeni drugi elementi podrške volonterima poput jezične podrške i ciklusa osposobljavanja i vrednovanja volontera (na primjer, volonter koji je zbog nekog razloga propustio osposobljavanje po dolasku možda će trebati više mentorske potpore). Bez obzira na individualne razlike među volonterima i projektima, bilo bi dobro da u početku i prije kraja

aktivnosti mentor predloži intenzivnije susrete kako bi se odnos razvio, odnosno kako bi se volonteri pripremili na odlazak.

Osnovni je mentorski alat razgovor, no katkad će mentori posegnuti i za nekim drugim alatima koji će im pomoći da strukturiraju razgovor i usmjere ga u konstruktivnom pravcu (na primjer, GROW-model ili P.A.T.H.), no više o njima u 12. poglavlju.

Važno je imati na umu i sljedeće:

- Odgovornost za sazivanje susreta je na mentorima, ali to ne znači da susret ne mogu inicirati i volonteri.
- Ako mentorirate više volontera u istoj organizaciji, dobro je da se sa svakim nalazite zasebno, iako povremeno možete organizirati i neki zajednički susret bude li potrebno.
- Svi volonteri u istoj organizaciji vjerojatno neće imati istu specifičnu situaciju i neće vas kao mentora doživjeti na isti način. Svatko će imati svoju perspektivu koja je rezultat prethodnog životnog iskustva, očekivanja, stavova, vrijednosti, potreba... To je sasvim uobičajeno i svaka je perspektiva istinita jer pokazuje kako tko što doživjava.
- Odgovornost je mentora i volontera da pronađu odgovarajuće mjesto za susrete. Važno je samo osigurati privatnost i onemogućiti da vas drugi ljudi slušaju. Imajte na umu da volonteri neće biti skloni otvoriti neke teške teme ako ste na javnom i napuštenom mjestu ili unutar organizacije u kojoj volontiraju. Europske snage solidarnosti temelje se na načelima neformalnog obrazovanja pa ne zaboravite da se najbolji mentorski razgovori mogu voditi i dok šećete ili planinarite.
- Mentoriranje ponekad počinje prije nego što volonter dođe u organizaciju, traje tijekom cijelog volontiranja i može se nastaviti još kratko nakon njegova završetka. Volonteri imaju pravo na godišnji odmor i u tom razdoblju mentori ne moraju biti aktivno uključeni (iako mogu sudjelovati u planiranju odmora, na primjer, predložiti destinaciju).

Zadatak za mentore

Pogledajte video [Mentorship in Erasmus+/ESC](#).

Proces mentoriranja može se podijeliti u nekoliko jednostavnih vremenskih faza:

1. prije aktivnosti
2. prvi tjedan aktivnosti
3. prvi mjesec aktivnosti
4. ostatak aktivnosti
5. prije odlaska (2 do 4 tjedna)
6. nakon aktivnosti.

Vaš je zadatak promisliti i navesti teme kojima se mentori bave u svakoj od tih faza te načine na koje mogu obraditi temu s volonterima (npr. u početnoj je fazi bitna integracija u lokalnu zajednicu [to je tema], a možete je obraditi tako da čete s volonterom prošetati mjestom [to je način]). Pokušajte navesti što više tema, kao i prijedloga mentorskih metoda.

Kada završite, pogledajte popis koji su kreirali sudionici na treningu i dopunite svoj hodogram onim temama i načinima koji su bitni za kontekst u kojem ćete raditi. To vam može biti dobar podsjetnik za strukturiranje mentorskih susreta tijekom cijelog procesa tako da ne ispustite neki značajni segment rada.

Zapišite teme i načine za svaku fazu mentorskog procesa:

Faza	Tema i način
Prije aktivnosti	
Prvi tjedan aktivnosti	
Prvi mjesec aktivnosti	
Ostatak aktivnosti	
Prije odlaska (2 do 4 tjedna)	
Nakon aktivnosti	

PRIJE POČETKA AKTIVNOSTI

Priprema mentor - volonter

Stupiti u **kontakt s** volonterom (npr. videopoziv, e-mail).

Upoznati s volonterom i početak izgradnje odnosa i povjerenja:

- upoznati se s volonterom (*upoznavanje preko Passion Circlea, Personal SWOT analysis*)
- vidjeti što osoba voli (kakve hobije ima, što želi raditi, što očekuje i sl.)
- strahovi i očekivanja koja ima od volontiranja
- otkrivanje nekih strahova ili slabijih strana volontera i pružanje podrške u tim područjima
- razmjena kontakata (telefon, e-mail, Skype, Zoom, WhatsApp, Facebook i Instagram) i dogovor o načinima komunikacije (ako su aktivnosti izvan mjesta).

Predložiti **zajedničke aktivnosti** s volonterom za buduće razdoblje.

Pružiti ispmoć i **podršku** u pripremama odlaska:

- ponuditi pomoć pri organizaciji putovanja (savjetovati o prijevozu, zračnoj luci, valutu...)
- ponuditi pomoć pri dolasku u Hrvatsku
- informirati o mjestu i kulturi u koju volonter dolazi (obilježja i trendovi, jezik, običaji, mogućnosti za provođenje slobodnog vremena, vrijednosti, manifestacije u vrijeme volontiranja; može se pripremiti kratki uvodni video, popisati internetske poveznice na televizijske i radijske mreže, glavne medije, otvoriti Facebook-grupa s objedinjenim informacijama i sl.).

Sudjelovati na pripremnom posjetu ako je riječ o osobi s manje mogućnosti i uspostaviti kontakt s osobom iz potporne organizacije koja je do tada bila u kontaktu s volonterom.

Priprema mentor - organizacija

Uspostaviti **suradnju** s organizacijom:

- saznati očekivanja od organizacije
- upoznati se s radom organizacije
- upoznati se s protokolima organizacije za identificiranje i preveniranje situacija koje mogu ugroziti sigurnost volontera te ostalih mogućih kriznih situacija – izrada plana prevencije, procjene rizika
- upoznati se sa svojim dužnostima i obavezama.

Upoznati se s **programom ESS-a** (provjeriti je li se što promijenilo).

Napraviti **okvirni plan** svog djelovanja za svaku od šest faza.

Samoevaluirati mentorske kompetencije i razmislići o svojim ciljevima i ciljevima volontera koji dolazi.

Pripremiti paket dobrodošlice (npr. s lokalnim proizvodima).

PRVI TJEDAN AKTIVNOSTI

Upoznavanje volontera:

- predstaviti ulogu mentora
- upoznavanje s iskustvima, očekivanjama, idejama, vizijama i ciljevima (kroz plan aktivnosti – dati volonteru *ESC learning notebook*)
- volonter osobno (čime se bavi ili želi baviti u životu, može li mu i kako iskustvo volontiranja pomoći ostvariti planove; uobičajene životne okolnosti i težnje volontera te oni ishodi koji mu u tome najviše mogu pomoći, a moguće ih je uklopiti u volonterski rad i učenje)
- određivanje granica (što je kome prihvatljivo, alat o sukobima i kako tko reagira).

Upoznavanje sredine i integracija u lokalnu zajednicu:

- koridori kretanja i temeljni opskrbni punktovi (kafići, trgovine, mjenjačnice, omiljena okupljališta lokalne zajednice, kulturna sjedišta, događaji u gradu vezani uz interes volontera, sadržaji za mlade; upoznavanje se može odvijati tijekom šetnje, obilaskom grada, zabavnim kvizom vezanim uz predrasude prema lokalnoj sredini, korištenjem karte s označenim „punktovima“, igrom „potrage za skrivenim blagom“, kvizom asocijacija vezanog uz karakteristike lokalne zajednice i prostora u kojem volonteri borave i sl.)
- podrška u snalaženju s javnim prijevozom, jezičnim barijerama, kulturnim razlikama
- povezivanje s drugim volonterima (npr. upoznavanje s domaćim volonterima ili mrežama ljudi sličnih interesa)
- organizirati i pozvati na neformalna druženja (ako to mentor želi).

Dogovor o **ritmu i terminima susreta** između volontera i mentora, dogovor o načinu rada i osnovnim pravilima komunikacije i suradnje.

Održavanje pojedinačnih razgovora s volonterima (u neformalnim susretima ili neformalnim druženjima):

- refleksija nakon tjedan dana boravka (provjeriti kako se osoba osjeća, prolazi li sve dobro, nedostaje li joj dom i obitelj, je li hrana u redu, ima li kakvih poteškoća i slično; pružiti podršku)
- istražiti strahove, nedoumice, strepnje, specifične potrebe
- poticati na razmišljanje o izboru ishoda učenja (osvijestiti što sve mogu biti ishodi i koje su njihove moguće implikacije u lokalnoj sredini i na tržištu rada; npr. dati volonteru njegov *ESC learning notebook*, upoznati ga s Youthpassom)
- razgovarati o sigurnosti
- istraživati druge mogućnosti tijekom boravka volontera
- kulturni šok koji ih očekuje (ovisno odakle dolazi volonter).

PRVI MJESEC AKTIVNOSTI

Redoviti susreti:

- biti na raspolaganju volonteru ako ima kakvih poteškoća u svakodnevnom životu
- razgovarati o tome što je volonteru izazvalo **kulturni šok** ili mu je neobično
- razgovarati o **problemima, zadovoljstvu** (uvjetima volontiranja, socijalnim kontaktima, integraciji i aktivnostima integriranja, smještaju i prehrani, odnosu s mentorom mogućnostima koje su se otvorile, suradnji s drugim volonterima; provjeriti funkcioniraju li drugi elementi podrške poput jezične podrške)
- **pratiti** kako se prilagodio i kako se snalazi u organizaciji u kojoj volontira, što mu se (ne) sviđa, nedostaje li mu što, kako se osjeća, kakvo mu je psihičko stanje, postoji li jezična barijera i osjećaj srama (npr. kroz anketu zadovoljstva volontera s kontrolnim pitanjima; odlazak s njim na piće i neformalni sastanak)
- **evaluirati** (osvrnuti se na očekivanja i strahove, jesu li se u prvom mjesecu volontiranja očekivanja ostvarila, jesu li se pojavili neki novi strahovi ili novo očekivanje, je li motiviran, kako se prilagodio)
- pružiti **potpore u postupku učenja i kreiranje plana učenja** (pratiti ciljeve učenja, utvrditi i dokumentirati ishode učenja, istaknuti važnost neformalnog učenja, objasniti što je Youthpass, potaknuti volontera na to da vodi dnevnik aktivnosti, ishoda i kompetencija kojima se koristio i stjecao kroz aktivnost; s volonterom vidjeti koji su alati najbolji za kontinuirani način praćenja rada i učenja kako bi uvijek imao dostupne bilješke prema kojima može osvijestiti procese kroz koje prolazi; EU-alati za vrednovanje, osobito Youthpass)
- poticati na refleksiju o **osobnom napretku i učenju**
- razgovarati s volonterom nakon osposobljavanja (o informacijama koje su mu ostale **nejasne, o mogućem nezadovoljstvu** s obzirom na uvjete drugih i sl.)
- organizirati zajednički izlet i druženje ili **zajedničke aktivnosti** (kino, dati priliku volonteru da mene nešto nauči; npr. zajedno skuhati tradicionalno jelo zemlje iz koje dolazi, sudjelovati u gradskim i ostalim javnim manifestacijama, posjećivati punktove za okupljanje mladih, sudjelovati u aktivnostima u slobodno vrijeme – sportskog, kulturnog, socijalnog, kreativnog, društvenog, prirodnjačkog profila)
- nastojati volontera **upoznati sa što više domaćih ljudi**, s lokalnim aktivnostima i zbivanjima ako to želi (radionice i druženja za volontere, pogotovo ona koja su povezana s lokalnim kontekstom, razmjenom znanja i vještina; sudjelovanje u događanjima udruge, volonterskim aktivnostima s domaćim volonterima kako bi se sudionici upoznali s ljudima iz lokalne zajednice i sl.)
- inspirirati osobu na **stvaranje audiovizualnog sadržaja** (barem za uspomenu)
- podržati sudionike u **kontaktu s drugim sudionicima** u ESS-u.

OSTATAK AKTIVNOSTI

Redoviti susreti:

- **reflektirati o ishodima učenja**, konkretizirati ishode učenja, vrednovati postignuto (koje je pozitivne promjene na sebi i u drugima primijetio zahvaljujući volontiranju), podržati volontera u planiranju dalnjeg učenja
- **razgovarati o zadovoljstvu volontiranjem i odnosom** s drugim volonterima (kako se osjeća, postoje li konfliktne situacije i kako ih rješava)
- razgovarati o prilagodbi na **život u novoj zajednici**.
- **pratiti psihičko stanje, kulturni šok i odvojenost od obitelji, odnosno doma** (o tome treba intenzivno razgovarati s volonterom između 4. i 5. mjeseca kako bi prevladao to stanje i ostao)
- biti **podrška** u neugodnim situacijama
- **informirati/normalizirati** (po potrebi dati znanje i ekspertizu o nekim temama)
- **evaluirati**
- **biti podrška** oko dvojbi ili bilo kakvih problema na koje bi volonter mogao naići, organizirati druženja, aktivnosti, izlete (prema interesima, ako mu se to sviđa i ako želi); ohrabrvati volontere na upotrebu lokalnog jezika (dati im savjet, obratiti im se koji put s nekoliko jednostavnih rečenica kako biste ih ohrabrili)
- **pomagati u medijaciji**.

PRIJE ODLASKA

Redoviti susreti:

- **psihička priprema** volontera na odlazak i završetak volontiranja (važnost zatvaranja: pozdravljanje s dragim ljudima, mjestima u gradu, završavanje zadataka)
- **budući planovi** (što očekuje nakon povratka – misija i vizija u budućnosti; što bi volonter htio, kako će to postići i kada; što može poduzeti u lokalnoj zajednici, kako i gdje primijeniti razvijene kompetencije; razgovarati o odnosima u domicilnoj sredini i kako će se izbivanje reflektirati na njih; je li izgledan povratak prijašnjoj dnevnoj rutini ili će usvojeni ishodi učenja i iskustva unijeti promjene u svakodnevnicu; strateško sagledavanje života u lokalnoj zajednici kroz izradu liste prioriteta)
- upoznati volontera s **mogućnostima** koje ima nakon povratka kući; upoznati ga s drugim programima u koje se može uključiti
- **rekapitulacija volonterskog participiranja i doprinosa ciljevima** postavljenim kroz projekt volontiranja
- **evaluacija mentorstva** (kroz formalno/neformalno druženje; upitnik o tome kako mu se svidjela mentorska podrška, kakav sam bio mentor, što bi mijenjao, a što ne, u čemu mogu biti bolji mentor)
- **samoevaluacija iskustva** (koliko je sudjelovanje u projektu bilo uspješno, kvalitetno i korisno (na primjer kroz razlikovanje ključnih [stečenih] i transverzalnih [prenosivih] vještina, kroz izradu usporedne tablice prije – poslije)
- **podrška u izradi Youthpassa**
- **zajednički izlet ili izlazak** (razmjena zajedničkih fotografija, gledanje filmova, neformalno čavrljjanje...)
- podrška u **pripremama za odlazak**
 - priprema **dara za odlazak** (nešto što će podsjećati volontera na vrijeme provedeno u volontiranju)
- **sudjelovanje na završnoj zabavi prije odlaska** (u dogovoru s organizacijom i ljudima koje je upoznao tijekom volonterske aktivnosti).

NAKON AKTIVNOSTI

- **kontakt** s volonterom (ako to želi), provjeriti kako se nosi sa **završetkom volonterskih aktivnosti i povratkom kući**.

3.2. Načela u mentorskom procesu

Uvjet za realizaciju uspješnog mentorskog procesa uspostava je sigurne i poticajne atmosfere za učenje, a da bismo je razvili, potrebno je već na početku porazgovarati o općim načelima na kojima počiva mentorski proces. Navodimo neka od njih.

PRIMAMO I DAJEMO: I mentor i volonter imaju mnoga znanja i iskustva iz kojih mogu učiti te je važno naglasiti da oboje uče kroz proces mentoriranja.

OTVORENOST ZA RAZLIČITE PERSPEKTIVE: Svi na različite načine gledamo na proces mentoriranja i razne druge elemente unutar tog procesa. Važno je da i vi i volonter možete otvoreno podijeliti i reći ono što mislite, bez straha od osude. Također, važno je da oboje slušate iz pozicije radoznalosti, odnosno da postavljate pitanja kako biste bolje razumjeli što vam se želi reći jer svatko vidi svijet na svoj način.

ODGOVORNI SMO ZA VLASTITO UČENJE: Više nismo u školi i vi ste, kao i volonteri, sami odgovorni za vlastito učenje. Važno je da preuzmete odgovornost za kontinuirano usavršavanje kako biste se mogli kvalitetnije nositi sa svim situacijama s kojima ćete se susresti. Ako i vi i volonter ne odlučite zaroniti u ovaj proces zajedno, moguće je da mentorski proces, odnosno volonterski projekt, neće biti toliko uspješan.

Za one koji žele znati više

Promislite koja biste načela voljeli njegovati u radu s volonterima i zapišite ih. Kada započnjete mentorski proces s volonterima, potaknite razgovor o tome.

Načela koja su mi važna u odnosu s volonterima:

3.3. Konflikt uloga

Preporuka je da mentori budu osobe koje su upoznate s radom organizacije, ali koje nisu dio organizacije. Osnovni razlog za tu preporuku brojni su konflikti uloga u kojima bi se mentori mogli naći ako rade u tim organizacijama. Volonteri su znali reći kako im je mentor bio sjajan, ali je ujedno i partner, suprug ili prijatelj predsjednice organizacije te s njim nisu mogli otvoreno razgovarati o poteškoćama s kojima su se susreli tijekom aktivnosti. I samim bi mentorima neke slične situacije mogle biti izazovne jer bi zahtjevale suočavanje s nadređenim ili kolegom ili nekim od zaposlenika koji im je ujedno i prijatelj.

Be a wise mentor

„As a mentor, you should have the experience and the knowledge to be more aware than the volunteer about what is going on under the surface of this experience and you can have a better vision of the whole experience.“

Mentoring and Pre-Departure Training in European Voluntary Service

Zadatak za mentore

Pročitajte od 24. do 26. stranice priručnika [Conflict – What an Opportunity!](#).

Promislite o konfliktu uloga u kojem biste se mogli naći tijekom mentorskog procesa u odnosu na organizaciju te prednostima i nedostacima toga da ste, kao mentor, dio organizacije. Ako želite, podijelite svoje misli s nekim od iskusnijih mentora ili ljudima u organizaciji za koju mentorirate.

Moja promišljanja o konfliktima uloga:

3.4. Specifičnosti mentoriranja volonterskih timova

Ovaj je priručnik primarno usmjeren na pojedinačne volonterske aktivnosti, no sve napisano može se načelno primijeniti i na mentoriranje volonterskih timova. Uloga mentora je ista, ali je proces ponešto drugačiji.

Timovi volontiraju od dva tjedna do dva mjeseca i čine ih grupe od 10 do 40 volontera. Odluka o tome hoće li tim mentorirati jedan mentor ili više njih prepuštena je organizacijama i ovisit će o potrebama i karakteristikama volontera, trajanju volontiranja, obliku volonterskih zadataka i sl. Na odluku o broju mentora utjecat će i trenutni kapaciteti mentora. Važno je da organizacija brine o tome da ne preoptereti mentore i time ne naruši kvalitetu podrške koju mentori mogu pružiti svakom pojedinom volonteru.

Mentori sami procjenjuju koje će elemente mentorskog rada odraditi individualno sa svakim pojedinim volonterom, a koje zajednički s cijelom grupom (npr. provesti radionicu o kreiranju plana učenja ili o kulturi). Ako tim mentorira više mentora, možda će biti potrebno da se mentori upoznaju i razviju neki zajednički okvir rada koji će slijediti. Naravno, uz poštivanje svih individualnih razlika volontera.

Zbog svega navedenog, proces mentoriranja kraći je i kondenziraniji, odnosno u kraćem se razdoblju odraduju određene teme (primjerice upoznavanje, uspostava povjerenja, međukulturalnost, učenje). Ujedno, s obzirom na to da je riječ o timovima, sama grupa i grupna dinamika mogu značajno utjecati na odnos s mentorom i cjelokupni mentorski proces (sukobi među volonterima, stvaranje klanova, povodljivost volontera).

Također, važno je imati na umu da se neki procesi neće ni dogoditi ili će se dogoditi u ublaženom ili specifičnom obliku. Na primjer, za razvoj kulturnog šoka osoba treba dulje vrijeme biti uronjena u novu kulturu. U slučaju mentoriranja volonterskih timova grupa je relativno kratko u novoj kulturi te se volonteri ponekad drže zajedno i nemaju potrebu za interakcijom s kulturom u koju su došli pa će i kulturni šok, ako do njega i dođe, biti drugačiji. Naravno, to

ne znači da u volonterskim timovima kultura neće igrati važnu ulogu. Štoviše, ako je tim sastavljen od osoba iz različitih zemalja, njihovo učenje o kulturama bit će još izraženije. I sam rastanak može biti vrlo specifičan u volontiranju timova. Volonteri se rastaju s mentorom, ali i s puno većim brojem volontera te će mentori trebati osmisliti neke individualne i grupne aktivnosti koje će im omogućiti da osvijeste emocije vezane uz rastanak i da se sa svima oproste i od svih rastanu (npr. poruke za kraj svakom volonteru).

Zadatak za mentore

Kada je riječ o volonterskim timovima, neki segmenti mentorskog procesa mogu biti specifični:

- upoznavanje (npr. puno je veći broj volontera koje sudionici trebaju upoznati)
- uspostava dogovora o radu (npr. važno je uspostaviti i usuglasiti iste/slična načela rada s većim brojem volontera/mentora)
- rješavanje problema i sukoba (npr. broj aktera koji sudjeluje u problemskoj situaciji veći je te je i broj potreba veći pa će biti potrebno više vremena da se pronađe rješenje koje će svima odgovarati)
- rastanak (npr. volonteri se rastaju od puno većeg broja volontera).

Promislite što bi još moglo biti specifično i kako ćete prilagoditi svoj mentorski pristup tom specifičnom obliku mentoriranja.

Moja promišljanja o mentoriranju volonterskih timova:

MENTORSKA PRIČA

„Ako se prema pojedincu odnosиш kao da je ono što treba i što može biti, on će i postati što treba i što može biti.“ (J. W. Goethe)

Mentorstvo je divna stvar koja nije lagana, ali pojedincu pruža više nego što može i zamisliti. Biti mentor vrlo je odgovorna uloga kojom utječete na mlade, usmjeravate ih, podržavate...

Mladi žele biti dio promjena, sudjelovati i pridonositi zajednici kroz različite volonterske projekte, upoznavati druge mlade ljudе, a uz sve to često nisu ni svjesni koliko upravo to pridonosi njihovu rastu i razvoju. Iskustveno učenje sigurno je jedan od najsnažnijih alata neformalnog obrazovanja. Kada uđete u mentorske vode i počnete raditi s volonterima, osim što je važno da s njima stalno osvještavate što su sve novo naučili i nešto možda prvi put napravili, važno je da to isto i vi kao mentori osvijestite za sebe.

Kroz projekt Europskih snaga solidarnost mentorirala sam tri skupine na kratkoročnom volontiranju, a svaka je skupina (oko 20 volontera) volontirala po dva tjedna. Skupine su se izmenjivale svaka dva tjedna i to je razdoblje od šest tjedana bilo dosta dinamično, ali i zanimljivo. Podijelit ću s vama što sam naučila iz tog iskustva.

- Kod mentoriranja je jako važan odnos s mladima, s volonterima. Prvi korak je upoznati volontere i izgraditi pozitivan odnos sa skupinom ili pojedincem. Iz mog iskustva, to je vrlo brzo i uspješno ostvareno sa sve tri skupine. Upoznavali smo se kroz različite igre i aktivnosti i tako stvarali dinamiku grupe. Na taj se način odmah na prvom sastanku stvoriti pozitivna atmosfera grupe i dalje je vrlo jednostavno provoditi ostale aktivnosti.
- Vi kao mentori morate biti otvoreni i nepristrani.
- Bilo je važno usmjeriti znanja i vještine tako da mladi budu aktivni tijekom cijelog projekta, da budu svjesni svega novoga što su naučili, a istodobno da su međusobno u dobrim odnosima, da se poštuju i uvažavaju. Zbog toga smo svakodnevno na večernjim radionicama prolazili kroz sve novo što su naučili, kroz aktivnosti i igre uočavali smo važne elemente zajedničkog suživota, osvijestili važnost volonterske projektne aktivnosti i njezine važnosti za zajednicu.
- Volontere je važno neprestano motivirati i dati im do znanja da trebaju biti aktivni, pokazati interes, biti promjena.

Mentoriranje volontera na projektu dugoročnog volontiranja ima svoje specifičnosti i razlike. Trenutno sam mentorica trima volonterima iz zemalja EU-a koji su stigli na aktivnost u trajanju od devet mjeseci. Mentoriranje na dugoročnom projektu od mentora zahtijeva drukčiji angažman jer je riječ o duljem razdoblju. Na temelju dosadašnjeg iskustva ovih je nekoliko stvari važno imati na umu:

- Pri samom dolasku volontera vrlo je važno što više u prvim tjednima boraviti s njima, družiti se, upoznati ih sa zajednicom, s ostalim volonterima (ako ih ima) u mjestu stanovanja na drugim projektima, osigurati im što ugodniju prilagodbu novim uvjetima i novoj sredini. Treba izgraditi međusobno povjerenje, postaviti granice u odnosu i biti otvorenog uma.
- Vi ste kao mentor osoba kojoj se volonteri mogu obratiti bilo kada u slučaju bilo kakvog problema ili situacije za pomoć i podršku. Važno je biti svjestan da probleme ne rješavate vi, nego vi usmjeravate volontere i navodite ih na korake rješavanja problema - nikad ne radite umjesto njih, nego s njima.

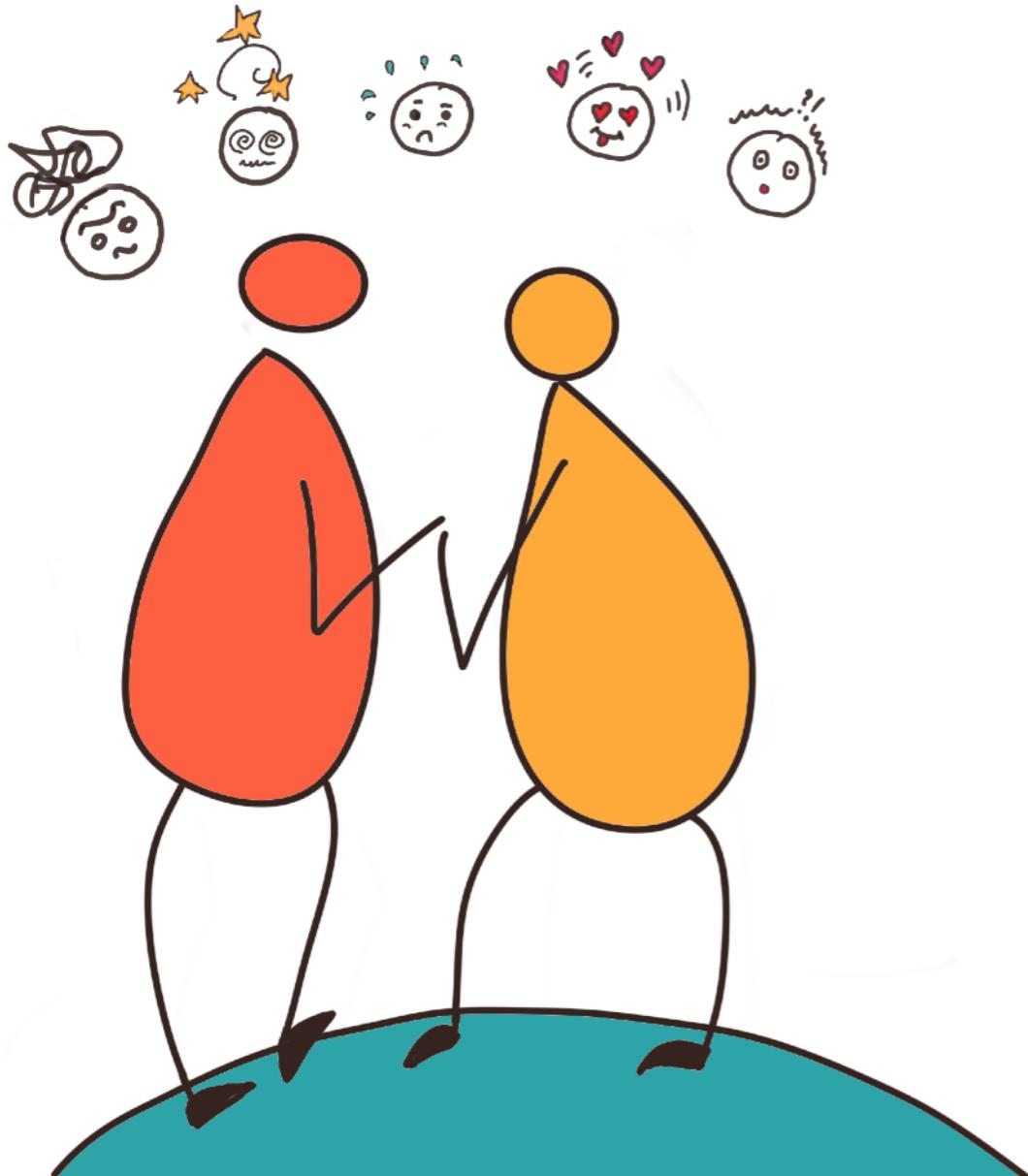
Kroz iskustvo mentoriranja naučila sam ispravno reagirati u različitim situacijama, rješavati situacije i probleme na kreativne i mirne načine, prihvatići i uvažavati tuđa mišljenja... Jako puno sam naučila o sebi, o drugim ljudima i kulturama, puno istraživala i čitala te me mentoriranje u velikoj mjeri obogatilo...

Možda vam u početku neće biti jednostavno preuzeti ulogu mentora i obavljati sve mentorske obaveze, ali vrlo brzo ćete se naviknuti i osjećati dobro u novoj ulozi. Kada se osjećate dobro i sigurno, pozitivno razmišljate i imate snažnu motivaciju, rad s volonterima bit će užitak. Možda ponekad neće sve biti kako treba, nailazit ćete na različite situacije, probleme, ali trebate biti svjesni kako je upravo to što radite nešto jako pozitivno, nešto što donosi promjene, nešto što razvija ne samo volontere, nego i vas kao pojedince. Zato samo hrabro i sigurno!

„Jer kad ima volje, ima i načina.“ (G. B. Shaw)

Ivana Jarebica

4. OSOBNA PODRŠKA



Pružanje osobne podrške jedan je od četiriju zadataka mentora i odnosi se na brigu o dobrobiti volontera uopće. Osobna dobrobit vrlo je širok pojam, a u kontekstu života volontera odnosi se na brigu o tome koliko je volonter zadovoljan raznovrsnim područjima života: materijalnim statusom (npr. zadovoljstvo novcem koji dobiva za hranu i džeparac), zdravljem (npr. kako se nosi sa zdravstvenim poteškoćama i kakvo mu je mentalno zdravlje), postignućem u životu (npr. što vidi kao svoje uspjehe tijekom aktivnosti te koliko ovo iskustvo i dobiti iz njega odgovaraju onome što je htio postići dolaskom na aktivnost), odnosom s bližnjima (npr. kako se nosi s odvojenošću od obitelji i prijatelja te kako je zadovoljan odnosima koje uspostavlja u ovoj zemlji), osjećajem sigurnosti (npr. osjeća li se sigurno u mjestu, stanu u kojem živi, je li imao neugodna iskustva), pripadnosti okolini u kojoj živi (npr. osjeća li povezanost s organizacijom i projektom), osjećajem sigurnosti u budućnost (npr. što osjeća u odnosu na završetak aktivnosti i povratak kući te životne izbore nakon volontiranja) i duhovnosti (npr. može li otvoreno prakticirati svoju vjeru).

4.1. Mentorski zadaci

Da bi dobili uvid u zadovoljstvo volontera navedenim životnim područjima, zadatak mentora je na svakom susretu postavljati pitanja iz pozicije znatiželje i pažljivo slušati kako bi dobili što bolji uvid u to kako volonteri doživljavaju specifične elemente aktivnosti, volontersko iskustvo u cjelini i svoj trenutni život. Važno je da mentori tijekom susreta ne prihvaćaju općenite odgovore te da postavljaju potpitanja i tako pomognu volonterima bolje upoznati sebe, ali i verbalizirati vlastite doživljaje i impresije. To znači da će mentori tijekom pojedinog susreta možda imati i više različitih zadataka (prilagođeno iz [How to guide for mentors](#)), odnosno bit će oni koji:

- **vode i pomažu** volonterima da se snađu i prepoznaju različite životne prilike (npr. informiraju o specifičnim običajima, kulturi, praktičnim stvarima poput toga gdje povoljnije kupovati namirnice)
- **pozivaju na refleksiju** kako bi volonteri vidjeli širu sliku, odnosno perspektivu o svijetu i sebi (npr. o razlozima zbog kojih se nešto događa, što se sve može napraviti da bi bili zadovoljniji projektom/sobom kako bi mogli riješiti neki problem, što su iz toga mogli naučiti)
- **motiviraju** kada volonteri posustanu i izgube početni elan ili kada podcijene vlastite sposobnosti (npr. podsjećaju na očekivanja i redefiniraju ih)
- **navijaju** u trenucima kada se volonteri suočavaju s izazovima (npr. šalju poruku podrške prije radionice ili razgovora kojeg se volonter pribavlja)
- **povezuju** sa zajednicom u koju su volonteri došli (npr. sa susjedima, s voditeljima sportskoga kluba i sl.)

ili će na druge načine pomagati volonterima tijekom njihove volonterske avanture.

Ponekad će uloga mentora biti samo da budu uz volontera, spremni na slušanje i pružanje tople ljudske **podrške i empatije** u raznim životnim ili radnim izazovima (npr. suživota s cimerima, samozastupanja u organizaciji, suočavanja s problemskim situacijama, nošenja sa stresom). Budući da je svaki

volonter jedinstven, zadatak je mentora prilagoditi svoj pristup svakom od njih i specifičnoj situaciji u kojoj se nalazi te pružiti točno onoliko podrške koliko je potrebno. Iako mentori mogu imati različite zadatke, važno je da ostanu u okvirima svoje uloge, odnosno da ne preuzmu ulogu učitelja, savjetovatelja, psihoterapeuta... Važno je da mentori imaju na umu i sljedeće:

- Teme iz područja osobne dobrobiti vrlo su osobne i važno je da volonteri i mentori imaju razvijen odnos povjerenja te da se volonteri osjećaju sigurnima tijekom mentorskih susreta. Zbog toga bi bilo dobro da su prvi, a onda i neki kasniji susreti mentora i volontera usmjereni na upoznavanje i razvoj odnosa temeljenog na povjerenju.
- Zadatak mentora nije donositi odluke umjesto volontera ili rješavati volonterove probleme, nego osnažiti volontere kako bi se oni sami mogli nositi s izazovima s kojima su se susreli. U pojedinim će situacijama, međutim, mentori zauzeti i nešto aktivniju ulogu te će obaviti nešto zajedno s volonterom ili umjesto volontera napraviti nešto što je njemu jako teško.
- Za volontere koji rade na projektima uključivanja, bez obzira na to jesu li i sami mlađi s manje mogućnosti ili rade s mlađima s manje mogućnosti, može postojati pojačana potreba za refleksijom ili/i podrškom.
- Važno je da mentori budu svjesni i globalnog ili stručnog konteksta u kojem se mentoriranje provodi te prema potrebi u razgovor s volonterima integriraju i neka specifična pitanja. Aktualna situacija s potresom i COVID-om 19 u velikoj se mjeri odrazila na volonterske projekte, a utjecala je i na zadovoljstvo volontera ili/i njihovo mentalno zdravlje. Važno je da mentori tijekom takvih situacija intenziviraju kontakte s volonterima ili pažljivije propituju kako se snalaze u novoj situaciji.

Za one koji žele znati više

Ako vas zanima razlika između mentorstva i coachinga, savjetovanja i podučavanja, od 47. do 50. stranice [Priručnika za mentore](#) pročitajte što sve mentoriranje nije.

4.2. Stres i trauma

Volonterska aktivnost vrvi potencijalnim izvorima stresa (preseljenje u drugu zemlju, život u nepoznatoj kulturi, suživot s nepoznatim ljudima, preuzimanje odgovornosti za volonterske zadatke, odvojenost od prijatelja, obitelji, partnera, izostanak uobičajene hrane ili aktivnosti slobodnog vremena) i bili volonteri toga svjesni ili ne, tijekom obavljanja volonterske aktivnosti susrest će se s različitim izvorima stresa, odnosno stresorima:

- svakodnevni stresori (gužva u prometu, projektni rokovi, preseljenje u novu zemlju)
- veliki životni stresori koje većina ljudi doživi u nekom trenutku (smrt ili bolest bliske osobe)
- traumatski životni stresori koje ne dožive svi ljudi tijekom svog života (rat, otmice, potresi, poplave) (Ajduković, D., Ajduković, M., 1994).

Važno je napomenuti da na iste stresore različiti ljudi reagiraju različito te će neke situacije za volontere biti iznimno stresne, a vama će se činiti beznačajnima. Isto tako, nešto što je vama vrlo stresno volonter može vidjeti kao nešto uobičajeno (npr. javni nastup volonter će odraditi bez imalo poteškoća dok će kod vas i sama pomisao na to da morate stati na pozornicu izazvati vrlo jake reakcije poput straha, uznenirenosti ili znojenja). Parametri koji utječu na to hoće li neka situacija biti stresna ili ne raznovrsni su:

- osobine i kompetencije da se suočimo s nekim situacijama različite su (neki od nas su perfekcionisti, neki su sramežljivi i povučeni, neki ekstroverti)
- obilježja svakog događaja su različita (nisu svi javni nastupi isti, na nekima je manje ljudi, na nekima su prijatelji koji nas podržavaju, neki traju kraće, na nekima možemo sjediti)
- različito procjenjujemo koliko nam je situacija bitna (o nekim javnim nastupima ovisit će iznos sredstava koje ćemo dobiti za organizaciju, o nekima će ovisiti buduća napredovanja i poslovne prilike, neki će biti prvi nastup u javnosti)

- različita je naša mogućnost utjecaja na tu situaciju (u nekima možemo birati da budemo drugi, da radimo u paru s kolegama)
- imamo usvojene/dostupne različite mehanizme za suočavanje sa situacijama (npr. neki od nas znaju tehnike disanja kojima se mogu smiriti, neki nemaju problem reći ne i izbjegći prezentaciju).

Kada se svi ti različiti parametri uvaže, rezultat, odnosno intenzitet reakcija različit je za svaku pojedinu osobu i svaku specifičnu situaciju. Taj set reakcija koje nastaju kao posljedica izloženosti stresorima koje procjenjujemo opasnima i ugrožavajućima, odnosno kada ne možemo zadovoljiti ono što se od nas očekuje, nazivamo stresom (Pregrad, J., 1996.).

Stres uzrokuje:

- tjelesne reakcije (promjena tjelesne težine, glavobolje, probavne smetnje, psihosomatska oboljenja, čir na želucu, povišen tlak, srčane tegobe, astma, kožne bolesti, alergije, promjene u menstrualnom ciklusu)
- emocionalne reakcije (tjeskoba, bijes, nemir, razdražljivost, krivnja, tuga, ravnodušnost, pretjerana osjetljivost, česte promjene raspoloženja)
- kognitivne smetnje (smetnje pamćenja i koncentracije, nejasnoća i konfuzija u mišljenju, neodlučnost, izrazito mijenjanje stavova o ljudima, životu, budućnosti, katastrofalna očekivanja)
- promjene u ponašanju (pretjerana ovisnost o drugima ili povlačenje/izolacija iz socijalnih kontakata, povećano konzumiranje kave, alkohola, cigareta, promjena prehrabnenih navika, problemi sa spavanjem, gubljenje stvari, svadljivost [Ajduković, D., Ajduković, M., 1994]).

Ponekad, zbog specifičnih okolnosti u okružju (poput potresa, pandemije, kriza, gubitka financiranja organizacija civilnog društva, neodgovarajućih stambenih uvjeta ili otežanih odnosa među volonterima, tipa volonterskog zadatka), ali i poteškoća koje sa sobom donesu sami volonteri (psihičke bolesti, niska tolerancija na frustraciju, psihičke i fizičke zdravstvene poteškoće, loše poznавanje engleskog jezika, introvertiranost), količina stresora s kojima se volonteri, a onda i mentorji suočavaju može naglo porasti.

Od mentora se tada očekuje da u većoj mjeri budu podrška volonterima te da volonteru, ako ima većih poteškoća zbog stresnih/traumatskih situacija (zajedno s organizacijom domaćinom), osigura i pristup profesionalnim savjetodavnim ili psihoterapijskim uslugama. Važno je napomenuti da u opravdanim slučajevima (i kada je to liječnik propisao) troškove psihoterapijskog/savjetodavnog tretmana može pokriti Cigna-osiguranje preko kojeg su osigurani svi volonteri.

Ako ste kao mentor struke koja je usmjerena na pomaganje, bit će vam lakše pružiti podršku volonterima u tim trenucima, no to vas može povući i da priđete u ulogu terapeuta ili savjetovatelja. Važno je da volonteru budete mentor, a ako mu zatreba dodatna pomoć, u krug podrške uključite nove osobe (psihoterapeuta, savjetovatelja, psihijatra...).

Bez obzira na vaše predznanje, kada su volonteri suočeni s različitim stresnim/traumatskim situacijama, kao mentor možete učiniti sljedeće:

- saslušati što volonteri imaju reći i ostaviti dovoljno prostora da kažu sve što žele, a da ne uskačete sa savjetima/rješenjima ili umanjivanjima važnosti/intenziteta te situacije;
- postavljati potpitanja kako biste bolje razumjeli reakcije koje volonteri osjećaju, prepoznati ih i imenovati kao posljedice stresa;
- sažeti sve što ste čuli (pri tome se koristite izrazima koje su koristili i volonteri) i provjeriti jeste li ih dobro razumjeli;
- normalizirati reakcije, odnosno reći da su to sasvim normalne, uobičajene reakcije na nenormalnu/tešku/kompleksnu situaciju s kojom su se susreli.;
- pitati kako si pomažu i što je to što im daje snagu da se nose s tom situacijom;
- pitati treba li im dodatna pomoć u nošenju sa situacijom i kako im možete pomoći. Pojedinim će volonterima biti potrebna dodatna pomoć i podrška da razviju svoje mehanizme nošenja sa stresnim situacijama, a mentor može biti važan izvor informacija o mehanizmima samopomoći:
 - razvijanje kruga prijatelja i druženje
 - dobra organizacija vremena (prioriteti, pregled, bioritam, odmor)

- briga za mentalno zdravlje
- samoopažanje vlastite izloženosti stresu i njegovim posljedicama
- jasno definiranje i poštivanje osobnih granica (očekivanja i ciljevi, reći ne, dozvola za odmor, prihvatanje činjenice da nemamo uvijek kontrolu)
- tehničke relaksacije (šetnje, čitanje, slušanje glazbe, tehničke disanja, fantazijska putovanja, meditacija, jogu)
- rekreativna aktivnost (Ajduković, D., Ajduković, M., 1994).

Vještina nošenja sa stresom unutar organizacije volonterima će biti iznimno značajna za njihov daljni profesionalni život i važno je da toj kompetenciji posvetite određeno vrijeme tijekom mentorskog procesa. Ako nikako drugačije, onda barem tako da osvještavate kapacitete koje volonteri imaju za nošenje sa stresnim situacijama i tako pridonesete njihovu osnaživanju.

**Ne raditi ZA mlade,
nego S mladima
ili još bolje, pustiti ih
da rade SAMI.**

Zadatak za mentore

Pogledajte četiri kratka videa o stresu, traumi, učenju i empatiji i promislite što iz njih možete naučiti i unijeti u mentorski proces:

- [Trauma](#)
- [Understanding Trauma: Learning Brain vs Survival Brain](#)
- [Kako da stres postane vaš prijatelj](#)
- [Brené Brown on Empathy.](#)

S obzirom na vaše dosadašnje iskustvo i sve što ste u ovom zadatku naučili o stresu, promislite što biste kao mentori trebali ili ne biste trebali činiti tijekom pružanja osobne podrške.

Kada sastavite popis, pogledajte i što su ostali mentori tijekom treninga napisali.

Što činiti	Što ne činiti

Ovo činiti:

- pobrinuti se da su osnovne potrebe osobe koja je u stanju intenzivnog stresa zadovoljene (tekućina, hrana, osjećaj sigurnosti)
- aktivno slušati volontera
- postavljati potpitanja
- verbalno i neverbalno pokazati da smo tu za njega (za razgovor ili za savjet)
- učiniti da se volonter osjeća sigurno
- razgovarati o osjećajima, mislima, ponašanjima, tjelesnim reakcijama
- odaslati poruku da su sve emocije dobre i da ih slobodno pokaže
- pokazati razumijevanje za volonterova neugodna emocionalna stanja i moguće poteškoće
- informirati o utjecajima stresora na ponašanje, kognitivno funkcioniranje, tjelesne reakcije, osjećaje...
- biti staložen
- razmotriti s volonterom može li stresnu situaciju shvatiti kao izazov (a ne kao prijetnju ili gubitak) i u tome ga podržati
- problem koristiti kao priliku za učenje te osnažiti volontera da ga pokuša riješiti
- biti podrška
- biti na raspolaganju
- empatizirati
- pitati na koji mu se način može pomoći
- poticati, ohrabrvati i jačati samopouzdanje
- motivirati na samostalno snalaženje
- ohrabrvati volontera na aktivan pristup unatoč preprekama
- pomoći volonteru da se poveže sa zajednicom
- dopustiti volonteru da pronađe svoj put
- osigurati pristup profesionalnim uslugama (savjetovanje ili psihoterapija).

Ovo NE činiti:

- ne smatrati se uzorom volonteru
- shvaćati mentorstvo kao usputnu aktivnost
- izbjegavati otvorenu komunikaciju i razgovor o mogućim neugodnim temama
- trivijalizirati ili ignorirati probleme koje iznosi volonter
- odradivati zadatke ili rješavati problem umjesto volontera
- prisiljavati volontera da govori o teškim situacijama ili traumama koje je prošao
- ostaviti osobu da se sama nosi s traumom ili problemima
- pretpostavljati kako se osoba osjeća, a da je to niste pitali
- umanjivati/odbacivati tuđe osjećaje zbog vlastite perspektive o situaciji
- osuđivati postupke i mišljenja volontera
- zanemariti potrebe volontera s manje mogućnosti
- prihvacači polovične odgovore
- govoriti o sebi i svojim problemima umjesto slušati volontera
- biti nezainteresiran
- raditi pritisak na osobu
- nametati rješenja
- ne reagirati
- ostaviti osobu u ugrožavajućoj situaciji.

Za one koji žele znati više

Društvo za psihološku pomoć je u povodu pandemije COVID-a 19 i potresa u Zagrebu jednu od svojih najznačajnijih publikacija „Stres, trauma, oporavak“ vezanih uz stres i traumu objavilo u pdf-obliku i učinilo je dostupnom široj javnosti. Preporučujemo je onima koji žele unaprijediti razumijevanje stresa i traume.

Pogledajte pismo usmjereni prema normalizaciji stresnih reakcija koje su volonteri dobivali u sklopu osposobljavanja za volontere tijekom pandemije. Možda će vam dati smjernice kako možete razgovarati s volonterima, a možda ćete ga odlučiti dati nekom od volontera koji se nađe u stresnoj ili traumatskoj situaciji.

Pogledajte [video](#) o mentalnom zdravlju.

Bilješke:

5. MEĐUKULTURNO UČENJE I UKLJUČIVANJE U ZAJEDNICU



Kultura utječe na to kako se odijevamo i kako govorimo. Kultura utječe na naše vrijednosti i norme koje, pak, oblikuju očekivana i uobičajena ponašanja (primjerice, kada je uobičajeno stupiti u brak, kada je uobičajeno da se djeca odsele od roditelja, je li prihvatljivo govoriti o sebi pozitivno, koja se ponašanja očekuju od majke, koje je primjerenovo ponašanje prijelu ili dolasku u goste). Često nismo svjesni njezina utjecaja jer je duboko ukorijenjena i nama sasvim prirodna. I baš zato, kada dođemo u drugu kulturu ili ona dođe k nama, neka ponašanja, izjave ili izričaji mogu nam djelovati „nenormalno“ (primjerice kako se netko odjenuo za poslovni sastanak, kako netko razgovara s nadređenim ili osobama drugog spola). Tada je važno osvestiti da je to kako mi vidimo svijet i što je za nas normalno samo naša perspektiva. Ljudima s iskustvom drugih kultura normalno je ili, bolje reći, uobičajeno nešto sasvim drugo. Zapravo je ta različitost sjajna prilika za učenje o vlastitoj kulturi, ali i o drugim kulturama, i šteta bi bilo propustiti je.

5.1. Kultura u mentorskom procesu

Kada kažemo kultura, mislimo na vrlo širok spektar duhovnih, materijalnih, intelektualnih i emocionalnih aspekata društva ili skupine koji obuhvaćaju umjetnost, način zajedničkog života, životni stil, vrijednosti, tradiciju, uvjerenja (UNESCO, 2002., prema Nestian Sandu, Lyamouri-Bajja, 2018.). S obzirom na to da se kultura ogleda gotovo u svim porama našeg svakodnevnog postojanja (iako toga često nismo ni svjesni), nužno utječe i na mentorski proces. S jedne strane utjecat će na to kako mentor organiziraju i provode mentorske susrete:

- način na koji organiziraju doček volontera i prvi susret
- simbolični dar koji pripreme za volontera
- odluku hoće li volontere pozvati u svoj dom
- hoće li s lakoćom pohvaliti volontera ili će se usmjeriti na probleme
- hoće li otvoreno razgovarati o problemima ili će ih izbjegavati i sl.

Utječe i na to kako će se volonteri ponašati unutar tog procesa:

- hoće li odmah zagrliti mentore i biti taktilni u odnosu
- hoće li govoriti puno ili malo
- hoće li brzo razviti povjerenje i bez zadrške govoriti o sebi
- kako će čuti i doživjeti povratne informacije
- hoće li se usudititi reći mentoru da im nešto ne odgovara i sl.

Kultura će živjeti unutar mentorskog procesa i kroz sve teme koje sam volonter spomene u prepričavanju svog iskustva ili doneše kao problem:

- frustracije jer često čuje poruku „pomalo“
- čuđenje jer nema protupožarnih prskalica na stropu svake sobe
- ljutnju zbog odnosa prema psima/mačkama
- uzbudjenje jer je alkohol puno dostupniji
- iznenadjenje jer muškarci misle da je žena zainteresirana ako im se npr. nasmije i sl.

U svim tim situacijama važno je da mentor zna prepoznati je li riječ o kulturnim razlikama, da ih imenuje i potakne razgovor o njima. Imajte na umu da će neki volonteri (a možda i vi sami) nijekati razliku, neki će osjećati intenzivne negativne emocije prema njoj, neki će je tolerirati i umanjivati, neki prihvati, neki će se prilagoditi, dok će je neki usvojiti, odnosno počet će sami prakticirati pojedine elemente „tuđe“ kulture (Bennett, 1986. prema Nestian Sandu, Lyamouri-Bajja, 2018.).⁵ Vaš je mentorski zadatak povesti volontere na put međukulturalnog učenja (Burgherr prema Pusch, 1979.), odnosno pomoći volonterima:

- osvijestiti elemente vlastite kulture
- primjećivati razlike u načinu razmišljanja i života
- razumjeti razliku i razviti empatiju, odnosno pokušati se „staviti u cipele“ osobe iz „druge“ kulture
- razotkriti vlastite predrasude i stereotipe te početi poštivati i prihvati razliku
- cijeniti pojedine običaje, navike, način života, a neke od njih i prihvati kao dio svoga kulturnog identiteta, odnosno na kraju obogatiti svoj kulturni identitet, vrijednosti, norme i ponašanja.

Ponekad će kulturne razlike rezultirati i kulturnim šokom zbog kojeg će volonteri kod sebe početi primjećivati sve one reakcije koje su tipične za stres (pogledajte prethodno poglavlje) te je važno da to pravodobno prepozname, imenujete kao kulturni šok i stresnu situaciju te volontere potaknete na otvaranje prema istraživanju nove kulture, novih ljudi i razvoju sustava podrške i samopomoći u novoj sredini u kojoj sada žive.

Budući da je kultura neizbjježan dio volonterske aktivnosti, u sljedećem ćete zadatu imati prilike pročitati što sve volonteri uče na osposobljavanju po dolasku, a vezano je uz međukulturalno učenje. Tada će im to možda biti samo teorija pa bi bilo sjajno kada biste, ako vam se ukaže prilika, povezali teoriju s onim što doživljavaju i o čemu vam govore na mentorskom susretu. Tko zna, možda ovaj zadatak i vama pomogne osvijestiti neke elemente vlastite kulture te elemente drugih kultura, vlastite stereotipe i predrasude, a možda vas potakne i na to da promijenite neke svoje stavove i ponašanja te da i sami krenete putem međukulturalnog učenja.

Zadatak za mentore

Vaš je zadatak proći kratak tečaj o međukulturnom učenju koji prolaze i volonteri na osposobljavanju po dolasku u Hrvatsku, a koji je kreirala trenerica Maja Katinić Vidović. Tečaj obuhvaća osnovne teorije o međukulturnom učenju, kao i nekoliko jednostavnih zadataka. Na vama je da odaberete želite li rješiti neke zadatke, sve ili nijedan. Ako se odlučite na rješavanje zadataka, uložite svoje rade u mapu/registrator s ovim priručnikom. Možda će vam dobro doći kada budete o ovoj temi razgovarali s volonterima. Možda možete i usporediti svoje uratke.

Promišljanja o međukulturnom učenju u zajednici u kojoj volonteri djeluju:

Za one koji žele znati više

Od 48. do 53. stranice Priručnika za mentore nalazi se tekst o međukulturnosti, pitanja za samorefleksiju mentora i savjeti za mentore.

A za one koji žele znati još više, preporučujemo da pročitaju i sljedeće publikacije:

- [T-kit 4: Intercultural learning](#)
- [Practical guide for intercultural learning](#)
- [Mentor's Guide \(str. 53 - 54\)](#)
- [Hopscotch to Quality in EVS- Handbook for EVS Promoters \(str. 64\)](#)

Promišljanja o međukulturnom učenju u zajednici u kojoj volonteri djeluju:

5.2. Uključivanje u zajednicu

Zadatak je mentora pomoći volonteru pri uključivanju u zajednicu u kojoj sada živi. Uključivanje u zajednicu vrlo je širok pojam i može se odnositi na različite segmente života, od toga gdje kupovati povoljnije, kamo izići na koncert i kako uspostaviti kontakt s mladima u zajednici do toga gdje se i kako priključiti lokalnom klubu ili u neku aktivnost kojom se inače bavi (npr. nogometni klub, ples, heklanje, teretana) ili pak na pomoć pri uspostavljanju dobrog kontakta s prvim susjedima. To ne znači da morate s volonterom ići na koncerте, u večernje izlaska ili u kupnju. Naravno, možete ako želite. Ipak, vaš je primarni zadatak pomoći informacijama, podrškom, a ponekad i uspostavom prvoga kontakta nakon kojeg ćete se povući i prepustiti volonteru da se dalje snalazi sam. I naravno, ako je volonter vrlo povučena osoba i nema razvijene socijalne vještine ili ima jezične barijere, vaša će pomoć možda morati biti veća nego inače.

Budući da uključivanje u lokalnu zajednicu može biti dodatni teret za mentora, taj segment mentorstva može se delegirati nekom drugom. Na primjer, mentor može povezati volontera s domaćim volonterom koji će preuzeti taj segment rada. Pojedine su organizacije razvile specifičan oblik socijalnog mentorstva koji se odnosi baš na taj specifičan segment mentoriranja. Socijalni mentori jesu mladi koji se druže s volonterima, izlaze i zabavljaju se s njima te im pomažu da se bolje uklope u zajednicu u kojoj trenutno žive. Socijalni mentori ne moraju nužno imati kompetencije za pružanje svih ostalih oblika podrške koju mentorstvo podrazumijeva, ali su komunikativni i voljni družiti se s osobama iz drugih zemalja (npr. student talijanskog jezika druži se s volonterom iz Italije). Tako se smanjuje osjećaj usamljenosti, jača se mentalno zdravlje volontera, a oboje produbljuju svoje međukulturne kompetencije.

MENTORSKA PRIČA

Ove godine osim mentoriranja ESS-volonterki u procesu imamo i peer-buddyja, odnosno kolegu koji sa mnom vodi mentorske sastanke i uči kako biti mentor te se više angažira oko društvenog života volonterki (za što ja imam manje vremena). Poanta je da se kolega kroz ovaj proces osnaži te u budućnosti i sam postane mentor. Taj me model izuzetno veseli te ga, iako stvara dodatan napor, s lakoćom odradujem.

Branimira Penić

„*Difference is of the essence of humanity. Difference is an accident of birth and it should therefore never be the source of hatred or conflict. The answer to difference is to respect it. Therein lies a most fundamental principle of peace: respect for diversity.*”

John Hume

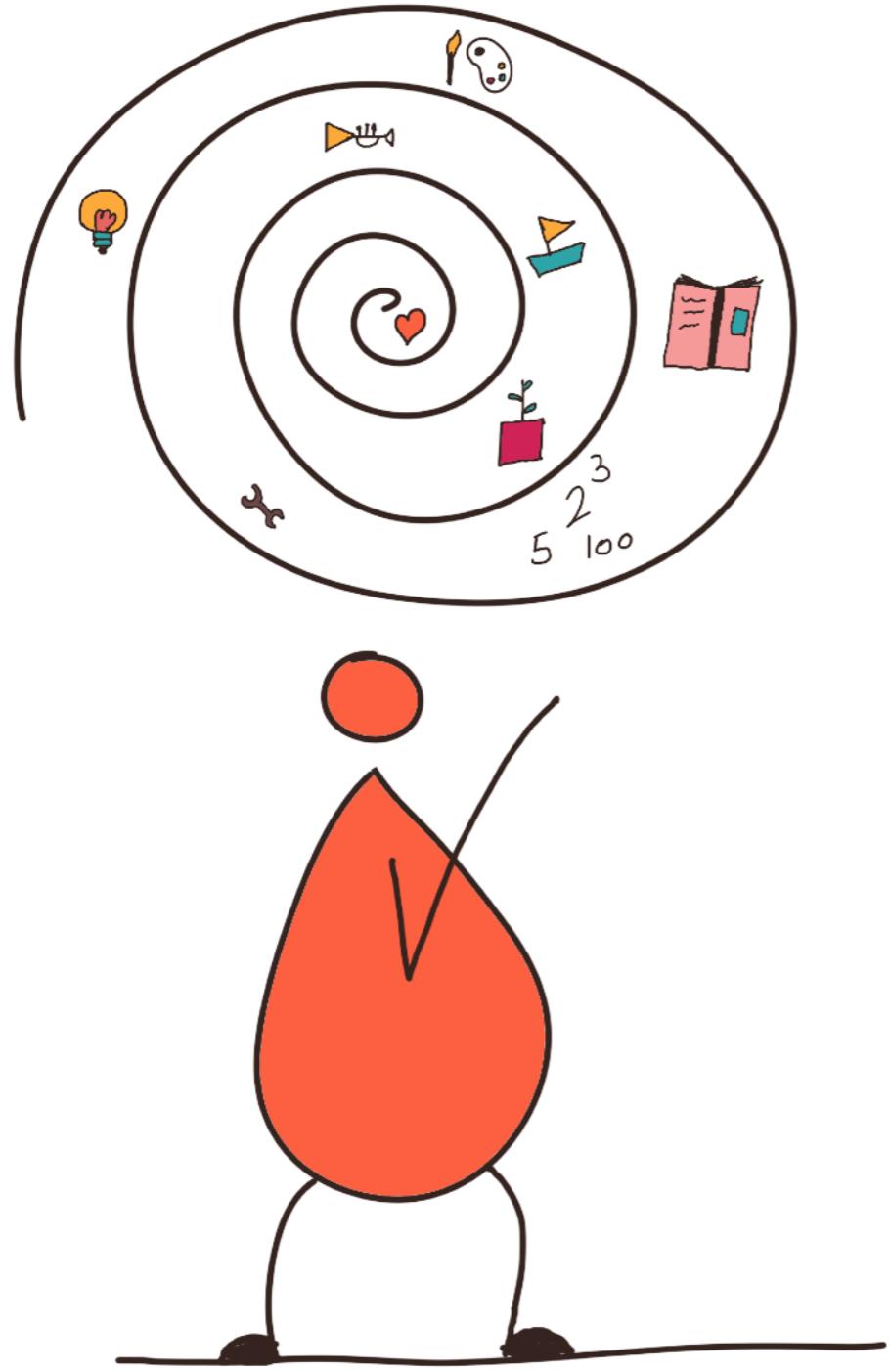
Zadatak za mentore

Promislite što bi značilo uključivanje u vašu specifičnu zajednicu. S kim/čim biste sve trebali upoznati volonteru?

Kada popišete sve što uključivanje u vašu zajednicu znači, promislite u kojoj biste mjeri željeli/mogli pomagati volonteru. Ako se ne vidite u nekim segmentima uključivanja u zajednicu (npr. večernji izlasci), promislite tko bi mogao preuzeti tu ulogu i o tome porazgovarajte s organizacijom kada dogovarate svoj mentorski angažman.

Promišljanja o uključivanju volontera u zajednicu:

6. PODRŠKA U PROCESU UČENJA



Pružanje podrške u procesu učenja važan je segment mentorskog rada. Kada kažemo učenje, ne mislimo samo na učenje koje se odvija u školama i iz knjiga, nego i na neformalno i informalno učenje kojem će volonteri biti izloženi. Mislimo i na ono učenje koje se odvija svakodnevno od samog rođenja (npr. naučili smo govoriti, hodati, voziti bicikl, kuhati, razlikovati dobro i зло...) jer volonteri će tijekom projekta biti izloženi raznovrsnim prilikama za učenje.

Volonteri će sudjelovati u osposobljavanju po dolasku te vrednovanju na sredini aktivnosti i na godišnjem susretu, koje organiziraju nacionalne agencije. Ta događanja temelje se na načelima neformalnog obrazovanja tijekom kojih volonteri imaju priliku učiti uz pomoć različitih interaktivnih metoda. Bilo bi dobro da nakon osposobljavanja po dolasku i vrednovanja na sredini aktivnosti s volonterima porazgovarate o tome kako im je bilo i što su sve naučili iz tog iskustva. Nadalje, organizacije će za volontere možda pripremiti neku uvodnu edukaciju, organizirati učenje jezika ili će ih pozvati da se uključe u neke druge radionice i edukacije u svojoj organizaciji. Volonteri će imati priliku učiti i od osobe koja je zadužena za pružanje podrške u volonterskim zadacima. Možda će dobiti zadatak nešto pročitati, učiti iz promatranja drugih zaposlenika, sami iskušati neke alate, organizirati događanja ili pak učiti kroz proces postavljanja pitanja i reflektiranja o tome što su opazili ili iskusili. I naravno, volonteri će imati priliku učiti i iz svakodnevnog života izvan organizacije u kojoj volontiraju kroz interakciju sa susjedima, vršnjacima, drugim volonterima. Tako će učiti o različitim aspektima kulture, zajedničkom životu, ali i svojim granicama, snazi i slabostima.

Slijedom toga, prilika za učenje bit će i više nego dovoljno. Važno je samo da to učenje ne prođe neopaženo, odnosno važno je da volonteri shvate koliko su toga naučili i da prepoznaju važne životne lekcije. I upravo je tu važna vaša podrška.

6.1. Odgovornost i plan učenja

Volonteri su tijekom osposobljavanja po dolasku pozvani preuzeti odgovornost za vlastito učenje jer više nema učitelja ili roditelja koji će im reći što trebaju učiti i koji će provjeravati jesu li naučili ono što im je bilo rečeno. Volonteri se sada uključuju u proces samousmjeravajućeg učenja u kojem sami preuzimaju inicijativu (sa ili bez pomoći drugih) i identificiraju vlastite potrebe za učenjem, formuliraju ciljeve učenja, identificiraju resurse uz pomoć kojih će učiti (knjige, edukacije, promatranje, podučavanje...) te samostalno evaluiraju ishode učenja, odnosno jesu li naučili planirano. Budući da se takav oblik učenja često ne razvija tijekom formalnog obrazovanja, nekim će volonterima biti potrebna podrška u ovladavanju tom vještinom.

Jedan je od načina poticanja samousmjeravajućeg učenja i kreiranje plana učenja. Na osposobljavanju po dolasku volonteri počinju razvijati svoju viziju/plan učenja, ali s obzirom na ograničeno vrijeme na osposobljavanju, plan se završava s mentorom. Plan učenja može biti u različitim formama (u obliku tablice, u obliku crteža, u obliku kolaža ili vizije), odnosno kako god volonter želi. Na kraju, to je njihov plan. Bilo bi dobro da u planu budu vidljivi barem ovi segmenti:

- što želim naučiti (osnovne fraze hrvatskog jezika, kreiranje radionice za mlade, implementiranje vlastite ideje u praksi...)
- kako želim učiti (sudjelovanjem na tečaju, čitanjem literature/napisanih projekata, razgovorom ili promatranjem djelatnika organizacije, samorefleksijom, intervjuiranjem ključnih dionika, vježbanjem/primjenom pročitanog...)
- kada želim učiti (u drugom i trećem mjesecu aktivnosti...)
- tko mi može biti podrška u procesu učenja (mentor, konkretna osoba u organizaciji...)
- kako ću znati da sam to naučio (mogu naručiti piće i obaviti kupnju na hrvatskom, s lakoćom kreiram i provodim radionicu, prijavio sam svoju projektnu ideju na gradski natječaj i sl.).

Iako je to plan volontera, ne znači da ih vi ne možete potaknuti na postavljanje dodatnih ciljeva učenja ili načina na koje mogu učiti. Važno je da ih potaknete da budu što specifičniji u kreiranju plana jer će im tako biti lakše pratiti napredak i na kraju procijeniti sve što su naučili.

Kada je plan kreiran, vaš je zadatak da se s vremenom na vrijeme vratite na njega, da potaknete razgovor o onome što je ostvareno, a što ne, da ih podsjetite i na učenja o kojima su vam govorili, a koja nisu bila uvrštena u plan. Naravno, taj plan nije nepromjenjiv i tijekom cijelog procesa možete ga zajedno s volonterom modificirati u skladu s novim interesima i okolnostima.

Potaknite volontere da pronađu i neki način kontinuiranog bilježenja onoga što su naučili (dnevnik učenja, npr. *ESC Learning notebook*, videozapisi, blog, crteži..) kako ne bi zaboravili što su naučili. Na kraju projekta mentori i volonteri ponovo će se osvrnuti na ishode planiranog i neplaniranog učenja te će ih upisati u Youthpass.

Zadatak za mentore

Pogledajte [video Proces učenja](#)

Pogledajte primjere plana učenja na str. 37 priručnika [Handbook for facilitators: Learning to learn in practice](#) i na str. 6-8 priručnika [Self-reflection and learning tool](#).

Važno je zapamtiti:

6.2. Iskustveno učenje

Volonteri će najvjerojatnije učiti sve što su stavili u svoj plan, ali učit će i puno više od toga. Teorija iskustvenog učenja rekla bi da je cijela volonterska aktivnost jedno novo iskustvo i kao takvo prilika za učenje. I baš tog svakodnevnog učenja volonteri najčešće nisu svjesni, a ono je iznimno bitno (npr. naučili su kuhati, prilagoditi se cimerima iz različitih zemalja, brzo preračunavati valute, koristiti se raznovrsnim alatima).

Da bi volonteri u što većoj mjeri postali svjesni onoga što su naučili, zadatak je mentora kontinuirano ih propitkivati (o svijetu, organizaciji, ljudima, odnosima, kulturi, sebi...), činiti učenje vidljivim i opipljivim, upozoriti na nove izazovne prilike za učenje i ohrabrvati ih u procesu učenja. Mentorima od pomoći može biti teorija iskustvenog učenja koji predlaže da je dobro (okvirno, a ne slijepo) slijediti ove korake u razgovoru o iskustvu volontera:

- Opisati konkretno iskustvo koje se dogodilo. Što se dogodilo? Što je tko napravio?
- Reflektrirati o tome što su doživjeli i osjetili. Koje su im misli prolazile kroz glavu? Kako su se osjećali? Što su učinili?
- Donijeti zaključke o uzrocima toga što se dogodilo baš na takav način. Što o tome što se dogodilo govori teorija (npr. o kulturi, o stresu), a što njihova životna uvjerenja? Jesu li već imali neka slična iskustva?
- Kako će ubuduće primjeniti ono što su zaključili? Što će idući put napraviti drukčije?

Imajte na umu da je kraj jednog razgovora zapravo početak sljedećega. Na kraju razgovora volonteri će možda odlučiti da će u nekoj budućoj sličnoj situaciji iskušati neko drugo ponašanje, rješenje ili ideju do koje ste došli kroz razgovor s vama. Nakon što to stvarno i primijene vi ćete ponovo o tome razgovarati, odnosno to će biti novo iskustvo o kojem ćete reflektirati. Tako se učenje kontinuirano nastavlja, razvija i nadopunjuje. Sve što volonteri nauče „putem“ dio je njihova ukupnog učenja te može biti uključeno u Youthpass.

Zadatak za mentore

Pročitajte tekst o davanju i primanju povratnih informacija na str. 48 – 51 priručnika One 2 One - Supporting learning face to face te samostalno reflektirajte o toj svojoj kompetenciji.

Kako dajem i primam povratne informacije? Čime sam zadovoljan? Što bih još promijenio?

Za one koji žele znati više

Od 59. do 73. stranice priručnika „Handbook for people working with youth groups“ nalazi se poglavlje o korisnim stvarima koje je dobro imati na umu pri radu s mladima (iskustveno učenje, zone učenja...), a od 78. stranice nalazi se popis različitih metoda (npr. za davanje/primanje povratne informacije, razvoj samopouzdanja)

Zanimljive metode:

„Educating the mind without educating the heart is no education at all.“

Aristotle

6.3. Youthpass

Kraj obrazovnog procesa u formalnom obrazovanju obilježen je dobivanjem diplome koja potvrđuje da je sudionik svladao ciljeve koje je postavila obrazovna ustanova. U neformalnom obrazovanju volonteri su ti koji sami postavljaju svoje ciljeve učenja i sami uz vašu pomoć procjenjuju jesu li ih ostvarili ili ne i to unose u Youthpass.

Youthpass je zapravo ono što je diploma u formalnom obrazovanju – završni dokument koji se sastoji od

- podataka o volonteru, projektu i konkretnim aktivnostima u kojima je volonter sudjelovao (ispunjava i potpisuje organizacija)
- opisa kompetencija stečenih tijekom volonterske aktivnosti (ispunjava volonter).

Učenja koja su proizišla iz volontiranja volonteri kategoriziraju prema osam ključnih kompetencija te ih uz pomoć mentora upisuju u Youthpass. Pomoć mentora u tom procesu nije u ocjenjivanju, nego u podsjećanju volontera na sve što su naučili, u postavljanju pitanja koja će im pomoći da uvide što su svladali te da im pomognu kako naučeno pretvoriti u riječi, rečenice i pisani dokument. Sintagme koje mogu pomoći prilikom ispunjavanja Youthpassa: „sada se osjećam spremnijim za...”, „uvidio sam da...”, „naučio sam...”, „unaprijedio sam...”, „sada mogu...”, „znam kako...”, „razvio sam...”.

Za one koji žele znati više

Detaljnije proučite [mrežne stranice Youthpassa](#) i pogledajte [mapu](#) s raznovrsnim informacijama vezanim uz Youthpass i proces učenja koje smo kompilirali za mentore.

Zadatak za mentore

Pročitajte ove dokumente:

- [Youthpass in volunteering activities](#)
- [Youthpass and revised key competences](#)
- [Korak po korak do Youthpassa](#)
- [Primjer ispunjenog Youthpassa](#)

Učenje na temelju iskustva važno je za volontere, ali i za vas. Ako do sada niste ispunjavali Youthpass, predlažemo da u sklopu ovog zadatka ispunite [demo](#), njegovu probnu verziju.

Posjetite stranicu: <https://demo.youthpass.eu/en/login/> i prijavite se uz pomoć ovih podataka: e-mail: test@youthpass.eu; password: test. Možete pregledati kako izgleda ispunjavanje Youthpassa, a možete i pokušati upisati sve što ste naučili prolazeći kroz ovaj priručnik ili kroz mentoriranje volontera općenito.

Bilješka o pročitanom:

7. PROBLEMSKE SITUACIJE



Novi projekt uvijek započinjemo s nadom da će sve teći bez problema. To ponekad, nažalost, nije tako. Do poteškoća može doći na razini odnosa (mentor i volonter, volonter i organizacija, volonter i volonter), na razini provedbe projekta, što može postati izvor nezadovoljstva, tenzija i konflikata, ali i na razini sigurnosti samog volontera. Uloga mentora u tim situacijama vrlo je specifična i ovisit će o situaciji te ćemo vas u nastavku teksta potaknuti na promišljanje o mogućim poteškoćama na navedenim razinama kako biste bili spremniji za takve situacije i kako bi vam bila jasnija vaša uloga.

7.1. Sigurnost volontera

Mentor brine i o sigurnosti volontera. Organizacijama se obično savjetuje da identificiraju

- situacije koje ugrožavaju sigurnost volontera (penjanje na Velebit u japskama, šetnja u majci suparničkog sportskog tima, odlazak u minirano područje)
- potencijalne krizne situacije (fizički obračun, uhićenje zbog posjedovanja opojnih droga)
- sve moguće rizike s kojima se volonteri i organizacije mogu susresti (ljubavni odnos s korisnikom organizacije ili ozljeda korisnika tijekom radionice koju vodi volonter, a koje mogu nanijeti štetu ugledu organizacije i sl.)

te da razviju plan prevencije tih situacija, ali i protokol suočavanja s njima kada do njih dođe. Raspitajte se ima li organizacija za koju ćete raditi takve protokole i upoznajte se s njima. Posebnu pažnju obratite na očekivanja od vas kao mentora u tim situacijama.

Neka od tih očekivanja ili obaveza mogu utjecati na povjerljivost mentorskog odnosa te je važno da na početku svog rada o tome informirate i volontera. Sigurnost volontera uvijek je na prvome mjestu te ako od njega saznate ili primijetite da su njegov život i sigurnost ugroženi (suicidalne misli, značajno pogoršanje mentalnog zdravlja, upuštanje u rizične situacije, hitan prijem u bolnicu zbog ozljede), morat ćete to podijeliti s određenom osobom u organizaciji kako biste zajednički osigurali da volonter dobije odgovarajuću pomoći i podršku. Takve se situacije tretiraju kao iznimke od povjerljivosti, ali o njima trebate unaprijed informirati volontera. U specifičnoj situaciji važno je volontera informirati o tome što ćete kome reći i s kojim ciljem, odnosno da to, ako je moguće, dogovorite zajedno s volonterom.

U nekim ćete situacijama morati podsjetiti volontere da neki njihovi planovi ulaze u kategoriju rizika za koje je organizacija propisala određeni protokol (npr. ideja da sami vode radionicu s djecom), u nekima ćete se brinuti o tome

da volonter dobije podršku (npr. tijekom samoizolacije zbog COVID-a 19), a u nekima ćete kontaktirati njegove roditelje i obavijestiti ih o novoj situaciji (npr. o zdravstvenom stanju volontera koji se nalazi u bolnici). Naravno, ne morate prihvati tu odgovornost, ali je važno da budete upoznati s očekivanjima organizacije i da pravodobno dogovorite tko u takvim situacijama kome što javlja i tko što čini.

Zadatak za mentore

Od 57. do 65. stranice [Priručnika za mentore](#) nalazi se tekst o sigurnosti volontera, kriznim situacijama s kojima biste se kao mentor mogli susresti te smjernice i pitanja koja vam mogu pomoći da se s njima nosite.

Kako sve mogu brinuti o sigurnosti volontera u ovoj specifičnoj organizaciji i zajednici?

7.2. Sukobi s organizacijom

Mentori se u pravilu ne bave izvedbom volonterskih zadataka i problemima u organizaciji i provedbi projekta, no kroz razgovor s volonterom o osobnoj dobrobiti i zadovoljstvu volonterskom aktivnosti mentori mogu dobiti uvid i u te segmente. Može se dogoditi da se ne poštuju neka pravila Programa (volonteri imaju puno manje ili puno više zadataka od dopuštenog, volonteri ne dobivaju džeparac...), ali i da je volonter nezadovoljan svojim aktivnostima ili je u sukobu s nekim od zaposlenika organizacije.

Uloga mentora ponajprije je u tome da objasni pravila Programa i pruži podršku volonteru kako bi on sam riješio situaciju. Ako volonter ne uspije u tome ili ako izjavi da je ta situacija za njega previše stresna te je nikako ne može riješiti sam, moguće je da mentor zauzme ulogu medijatora u odnosu s predstavnicima organizacije. To znači da mentori mogu sazvati sastanak volontera i predstavnika organizacije i pomoći im da se čuju te da dođu do rješenja koje će svima biti prihvatljivo. Ako se nađete u ulozi medijatora, mogli bi vam pomoći koraci u rješavanju problema koje ćemo objasniti u idućem odjeljku.

U slučaju nejasnoća, teških kršenja pravila Programa i ugrožene sigurnosti volontera te kada razgovori s organizacijom nisu urodili plodom, volonter i mentor mogu se za pomoć obratiti Agenciji. Volonteri ponekad zaziru od kontakta s Agencijom jer ne žele našteti organizaciji pa je važno da i od vas čuju kako je uloga Agencije upravo ta da pomogne organizaciji kako bi kvalitetno provela projekt, a ne da je proziva i kažnjava. Također, važno je da se nepravilnosti otklone kako se s njima ne bi susreli i neki budući volonteri.

Kada djelatnici Agencije od volontera dobiju informaciju o problemu, poticat će ga da ga sam pokuša riješiti, u razgovoru s organizacijom i mentorom. Ako je volonter to već pokušao, a problem i dalje nije riješen, djelatnici Agencije mogu nazvati organizaciju ili, ovisno o težini situacije, doći u terenski posjet kako bi razgovarali s predstavnicima organizacije i volonterima te im dali objašnjenja i smjernice koje će im pomoći da kvalitetno nastave s projektom i nadiju problem. Na kraju terenskog posjeta Agencija će sastaviti izvješće sa

zaključcima i eventualnim preporukama koje organizacija treba implementirati u određenom roku. Nakon isteka roka djelatnici će kontaktirati s organizacijom i volonterima kako bi provjerili je li sve što je dogovoren i provedeno. Važno je napomenuti kako se uglavnom veći dio poteškoća riješi i bez Agencije, a preostali nakon konzultativno-podržavajućeg terenskog posjeta Agencije. Organizacije koje nemaju iskustva u provedbi Programa ili organizacije u kojima je došlo do promjene zaposlenika znaju grijesiti zbog neznanja pa se takvi propusti vrlo brzo riješe. Rijetko kada situacija rezultira prijevremenim završetkom aktivnosti volontera ili samog projekta, a osobito su rijetki slučajevi oduzimanja Oznake kvalitete.

Iako se to rijetko događa, moguće je da će zbog neriješenih sukoba (ali i drugih razloga) volonteri željeti prijevremeno napustiti aktivnost. Važno je učiniti sve da do toga ne dođe. Ipak, imajte na umu da volonteri (i organizacija) imaju pravo u bilo kojem trenutku prekinuti suradnju. Organizacija o takvim promjenama treba pravodobno obavijestiti Agenciju i, ovisno o specifičnoj situaciji, odlučiti hoće li tražiti novog volontera ili ne.

Za one koji žele znati više

Ako vas zanima medijacija i želite unaprijediti svoje znanje i vještine potrebne za provođenje medijacije, pročitajte priručnik „Od srca do srca – komunikacijski modeli kao alat u medijaciji“ (Munivrana, A., Šimić, A. & Pijaca Plavšić, E., 2014.). Neki od opisanih alata pomoći će vam i u mentorskom procesu.

Kineski znak za riječ kriza sastoји се од два znaka. Jedan značи опасност, а други priliku.

7.3. Rješavanje problema

Volontiranje u sklopu programa Europskih snaga solidarnosti prigoda je za učenje i razvoj kompetencija volontera. Jedna je od važnih kompetencija rješavanje problema. Iako je važno da volonteri nauče sami rješavati probleme s kojima se susreću, ponekad će u tome trebati vašu pomoć.

Način na koji gledamo na probleme često utječe i na to koliko dugo ćemo ih izbjegavati, kako i kada ćemo pristupiti njihovu rješavanju, ali i koliko ćemo nakon njih biti spremni otpustiti teške emocije, a ponijeti učenja koja nas vode k rastu i razvoju. Uz sve navedeno, na naše ponašanje tijekom problemske situacije utjecat će i brojni drugi čimbenici:

- unutarnji (vjerovanja, stres, emocije, potrebe, raspoloženje, vještine, interesi, navike, iskustva...)
- vanjski (vrijeme, jezične barijere, buka, vremenski pritisak, kultura organizacije/zemlje/grupe, očekivanja drugih od nas...).

Zamislimo da su ljudi poput velike sante leda kojoj se na površini vidi mali vrh. U problemskim situacijama ili konfliktima drugi ljudi vide samo taj mali vrh (naša ponašanja i ono što kažemo), iako se ispod površine u nama krije cijeli niz čimbenika koji upravlja našim ponašanjima. Jednaka takva santa krije se i u drugoj osobi koja je s nama „u problemu“ ili konfliktu te kada se „sudarimo“ često i ne vidimo gdje je do sudara došlo. Sante se sudare duboko ispod površine, a mi nastavljamo razgovarati o onom površinskom dijelu. Mentor prije svega trebaju biti svjesni svoje „sante lede“ i pomoći volonterima da upoznaju svoje. Tek nakon toga trebaju pomoći volonterima kako bi identificirali što više mogućih načina na koje se „sudar“ može izbjegći ili razriješiti.

Sukobi se obično razvijaju poput lavine. Koraci razvoja sukoba iz priručnika “Be the Hero, be an EVS mentor” (str. 12) opisuju eskalaciju sukoba u pet razina. Na početnoj razini osjeća se nelagoda, osobe su nečim nezadovoljne, ali zapravo ni sebi ne znaju objasniti u čemu je problem.

Zatim slijede kratki incidenti i nesporazumi u kojima osobama nisu jasni motivi druge strane, a misli su okupirane razmišljanjem o sukobu. Nakon toga slijede tenzije u kojima obje strane imaju negativan stav i čvrsto mišljenje jedni o drugima. Posljednju razinu čini eskalacija u kojoj uobičajeno poslovno funkcioniranje postaje otežano. Što se problem prije počne rješavati, to su šanse za njegovo uspješno rješavanje veće. Kada problem eskalira, mirno rješenje postaje gotovo nemoguće. Slijedom toga važno je ohrabrvati i poticati volontere da sukob ne ignoriraju jer kada lavina kreće, teško ju je zaustaviti.

Različiti teorijski koncepti nude različite korake u rješavanju problema. U nastavku ćemo navesti korake koje je sabrao Tim Hicks, a koje smo stavili u kontekst mentorskog procesa.

1. **Identificirajte problem.** Pokušajte što jasnije definirati zbog čega se volonter i organizacija sukobljavaju te imajte na umu da će se njihovo poimanje toga što je problem možda razlikovati.
2. **Istražite interes svih dionika.** Imajte na umu da ono što će volonter i organizacija reći kao očekivanje od druge strane, odnosno kako oni vide rješenje, često nije njihov pravi interes. Važno je da taj korak ne preskočite i da postavite pitanje: Što bi vama značilo i što biste dobili kada bi situacija bila onakva kakva želite da bude, odnosno kako se osjećate kada je situacija ovakva? Na taj način dajete priliku i volonterima i predstavniku organizacije da iskrenije razgovaraju i da se zapravo upoznaju i razumiju. Dručije je, na primjer, kada predstavnik organizacije kaže kako u svakom trenutku želi znati gdje su volonteri bez dodatnog pojašnjenja, nego kada kaže kako ima potrebu znati da su svi na sigurnom da im se ne bi nešto dogodilo. Također, drukčije je kada volonteri samo kažu da žele promijeniti aktivnost ili kada kažu da svojim aktivnostima žele nešto promijeniti, da u njima žele vidjeti smisao, da žele biti korisni te pokazati sve što znaju ili osjetiti da im organizacija vjeruje. Tek kada obje strane pokažu sebe i kada se „stave u cipele“ onog drugog bit će spremne za sljedeći korak.

3. **Navedite sva moguća rješenja.** Pozovite sve na razmjenu mišljenja (*brainstorming*) kako biste skupili što više mogućih rješenja koja će zadovoljiti potrebe sudionika, a da ne procjenjujete što je od toga prihvatljivo, a što ne. Možete posegnuti i za kreativnim pristupom te postaviti pitanje: Što bi kao rješenje predložio Yoda, profesor Baltazar ili Sherlock Holmes (ili/i neki drugi likovi)?
4. **Evaluirajte prijedloge.** Razgovarajte o prednostima i nedostacima svih prijedloga.
5. **Izaberite jedno ili više rješenja.** Izaberite ono rješenje koje u najboljoj mjeri zadovoljava potrebe obju strana. Provjerite s njima jesu li spremne napraviti iskorak kako bi to rješenje zaživjelo.
6. **Dokumentirajte dogovor.** Ne pouzdajte se u sjećanje, nego zapišite što ste točno dogovorili. To je još jedna prilika da provjerite jeste li se dobro razumjeli i ima li još što o čemu se trebate dogovoriti.
7. **Dogovorite se o rezervnom planu, praćenju provedbe i evaluaciji.** Situacija se može promijeniti i neki će dogovori postati neprovedivi te će vam trebati rezervni plan. Dobro je da se dogovorite i za rok nakon kojeg ćete se naći i porazgovarati o tome ide li sve onako kako ste dogovorili ili je potrebno nešto korigirati.

Iako je važno da budete upoznati s koracima rješavanja problema, imajte na umu da je puno važnije uspostaviti atmosferu uzajamnog poštovanja i omogućiti svim stranama da osjete kako smo ih čuli i razumjeli. Tek će nakon toga svi biti spremni čuti i drugu stranu, što će pridonijeti njihovoj spremnosti da izadu ususret drugima i da pronađu rješenje s kojim će svi moći nastaviti živjeti, raditi i surađivati.

Zadatak za mentore

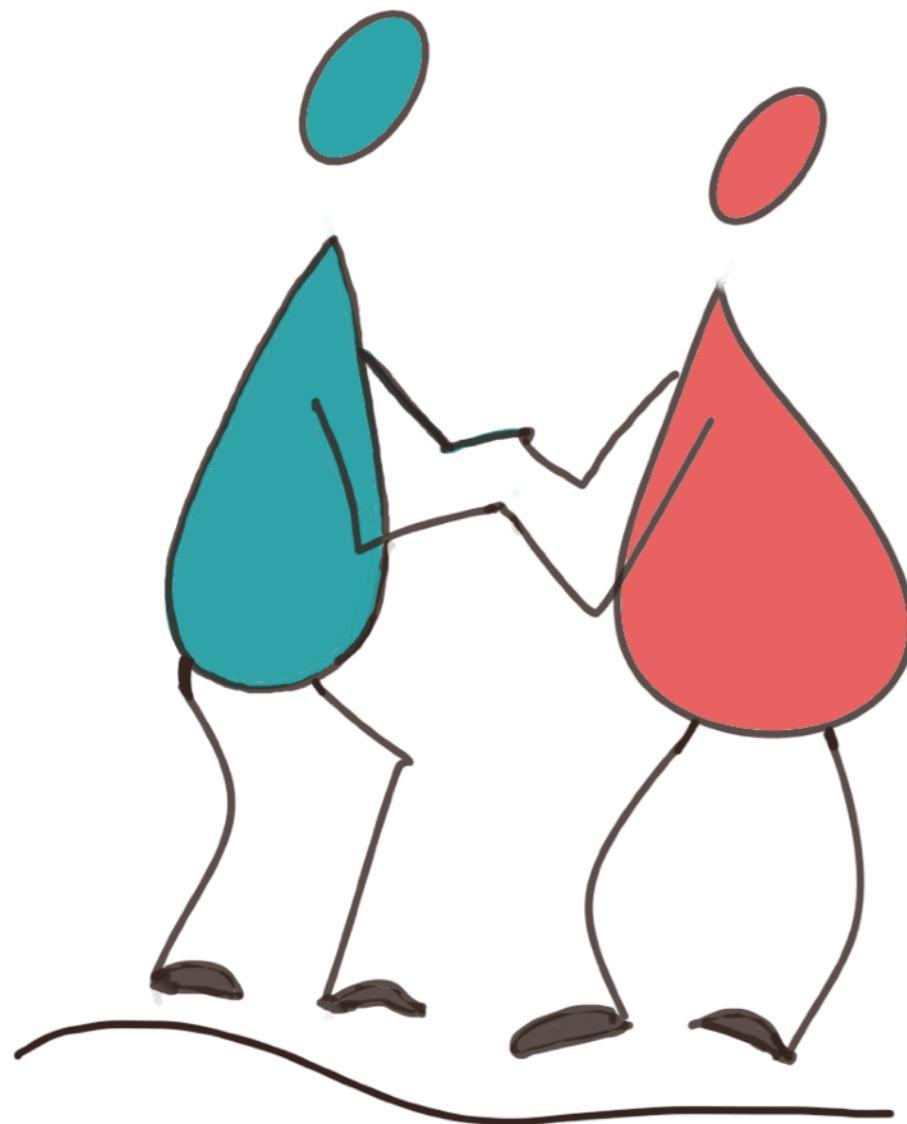
Pročitajte od 12. do 19. stranice te 28. i 29. stranicu priručnika „Conflict – What an Opportunity!“

Što sve utječe na mene u problemskim situacijama? koji su moji okidači? Što je važno imati na umu u budućim sukobima?

Za one koji žele znati više

Od 12. do 16. stranice priručnika „Be the Hero, be an EVS mentor“ pročitajte sažeti opis nekoliko teorijskih okvira koji vam mogu dobro doći u procesu rješavanja problema (rješavanje konflikta, *coaching*, aktivno slušanje, davanje povratne informacije).

8. POJAČANO MENTORSTVO



Uključivi volonterski projekti oni su projekti u kojima su sami volonteri mlađi s manje mogućnosti, u kojima volonteri rade s mladima s manje mogućnosti ili u kojima volonteri rade na razvoju uključivog okružja (kroz edukaciju, promjene politika, senzibilizaciju društva...). Volonterima koji rade s mlađima s manje mogućnosti ili koji rade na razvoju uključivog okružja može biti teško čuti i doživjeti različite osjetljive i nepravedne situacije te će im, između ostalog, biti potrebna podrška kako bi se mogli nositi s činjenicom da su problemi puno veći od njihovih kompetencija i mogućnosti. Volonteri koji su ujedno i mlađi s manje mogućnosti neke uobičajene situacije mogu doživjeti mnogo stresnijima te će im možda biti potrebno pojačano mentorstvo.

8.1. Mladi s manje mogućnosti

Vodič opisuje mlade s manje mogućnosti kao pojedince kojima je potrebna dodatna potpora jer se zbog različitih prepreka (invaliditet, zdravstvenih problema, obrazovnih poteškoća, kulturnih razlika te gospodarskih, društvenih i geografskih prepreka) nalaze u nepovoljnijem položaju od svojih vršnjaka. Mladi s manje mogućnosti suočavaju se, među ostalim, sa sljedećim preprekama:

- invaliditet: odnosi se na osobe s fizičkim, mentalnim, intelektualnim ili osjetilnim poteškoćama
- zdravstvenim problemima: odnosi se na osobe s teškim ili kroničnim bolestima ili s bilo kojim drugim fizičkim ili mentalnim stanjem povezanim sa zdravlјem
- obrazovnim poteškoćama: odnosi se na mlade s poteškoćama u učenju, na mlade koji rano napuštaju školovanje, na mlade s lošim rezultatima u školi, na one koji nisu u sustavu redovitog obrazovanja i sl.
- kulturnim razlikama: odnosi se na useljenike ili izbjeglice ili osobe podrijetlom iz obitelji useljenika ili izbjeglica, pripadnike nacionalnih ili etničkih manjina, osobe koje imaju poteškoće s jezičnom i kulturnom prilagodbom, osobama koje se služe znakovnim jezikom i sl.
- društvenim preprekama: osobe s ograničenim društvenim vještinama i asocijalnim ili rizičnim ponašanjem, osobe u sukobu sa zakonom, osobe s iskustvom ovisnosti o drogama ili alkoholu, mladi i/ili samohrani roditelji, mlade s iskustvom života u alternativnoj skrbi (domovi za djecu, domovi za odgoj, udomiteljstvo)
- ekonomskim preprekama: odnosi se na osobe s niskim životnim standardom, niskim prihodima, osobe ovisne o sustavu socijalne skrbe ili beskućnike, mlade osobe koje su dugoročno nezaposlene ili siromašne, osobe u dugovima ili financijskim problemima
- diskriminacijom: s obzirom na spol, dob, etničko podrijetlo, vjeru, uvjerenja, spolnu orientaciju, invaliditet i sl.

- geografskim preprekama: odnosi se na osobe iz udaljenih ili ruralnih područja, osobe koje žive na malim otocima ili u perifernim regijama, osobe iz problematičnih gradskih područja, osobe iz predgrađa (ograničen javni prijevoz, loša infrastruktura) i sl.

Mladi s manje mogućnosti najčešće se susreću s višestrukim preprekama koje dugo traju (često od samog rođenja) te im takvo nepovoljno životno okružje često onemogućava pristup raznim pravima, zapošljavanju, sudjelovanju u formalnim i neformalnim edukacijama, prekograničnoj mobilnosti, demokratskom procesu i društvu uopće. Obično imaju ograničen pristup pristojnom stanovanju, zaposlenju, zdravstvenim uslugama, kulturi i edukaciji.

Zadatak za mentore

Pogledajte [video o mladima s manje mogućnosti](#) te promislite s kojim bi se izazovima mogli susresti mladi s manje mogućnosti u zajednici u kojoj živate ili organizaciji za koju mentorirate (predrasude prema osobama druge nacionalnosti, boje kože, seksualne orientacije, stanovništvo koje ne govori engleski, arhitektonske barijere). Zapišite svoja razmišljanja.

Promišljanja:

8.2. Specifičnosti mentoriranja mladih s manje mogućnosti

Pojačano mentorstvo namijenjeno je mladima s manje mogućnosti kojima uobičajena mentorska podrška nije dovoljna da bi mogli ravnopravno s drugim volonterima sudjelovati u volonterskoj aktivnosti. Pojačano mentorstvo

- uključuje **bliskiji kontakt, češće susrete i više uloženog vremena**
- jamči sudionicima podršku **korak po korak** tijekom projektnih aktivnosti, ali i izvan radnog vremena
- omogućava da sudionik **dobije što više autonomije** i u što većoj mjeri pridonosi uspješnoj implementaciji projekta.

Budući da se mlađi s manje mogućnosti suočavaju s različitim preprekama, trebat će im i različiti oblici podrške. Neki će trebati samo uobičajeno mentorstvo, nekima će trebati nešto više susreta ohrabrenja i podrške, nekima će trebati dodatno usmjeravanje u volonterskim zadacima, a nekima će biti potrebna pomoć i u obavljanju uobičajenih kućanskih poslova. Slijedom toga, neki će mentori i živjeti s mlađima, neki će biti uz njih tijekom obavljanja volonterskih aktivnosti, a neki će samo povećati učestalost susreta s njima. Na primjer, mlađa osoba koja ima snižene intelektualne sposobnosti možda će doći na volontiranje zajedno s osobom koja joj u zemlji iz koje dolazi pruža podršku pri uključivom stanovanju te će ta osoba provoditi pojačano mentorstvo i s mlađom osobom biti 24 sata na dan.

Važno je napomenuti da cilj pojačanog mentorstva nije rješavanje svih životnih poteškoća s kojima se mlađa osoba suočava, nego prevladavanje onih poteškoća koje joj otežavaju sudjelovanje u projektu. Na primjer, mlađa osoba koja je naišla na mnogo prepreka u sustavu obrazovanja i zaposlenja (napustila je školu, nije mogla dugo pronaći posao niti si priuštiti nastavak školovanja ili prekvalifikaciju, suočava se sa siromaštvom) mlađa je osoba s manje mogućnosti koja se susrela s brojnim preprekama, ali ako je one ne sprječavaju u tome da sudjeluje u projektu i ispunjava sve volonterske zadatke, pojačano mentorstvo neće biti potrebno. Možda će joj biti potrebne neke druge mogućnosti koje osigurava Program. Na primjer, možda će joj trebati dodatan

novac za odjeću, a možda će biti potrebno da aktivnost traje kraće. Slijedom toga, važno je pažljivo odmjeriti i s mlađom osobom razgovarati što joj zaista treba kako bi dobila upravo onaku pomoć kakva joj je potrebna.

Može se dogoditi kako je za osobu s invaliditetom dogovoreno da dobije druge oblike podrške (npr. pomoć asistenta, prilagođen prostor u organizaciji kako bi se lakše kretala s pomagalom za hodanje i sl.), ali da dobiva redovno mentorstvo. U tom će slučaju mentori raditi s tim volonterom kao i sa svakim drugim, no važno je da mentor bude pažljiv i da pravodobno primijeti prepreke koje će se možda pojaviti i koje bi mu mogle ograničavati puno sudjelovanje u volonterskoj aktivnosti. Na primjer, moguće je da osobi s poteškoćama u mentalnom zdravlju (depresija ili anksioznost) nije bilo potrebno pojačano mentorstvo, ali je mentor primijetio kako joj se zbog raznih stresnih situacija mentalno zdravlje pogoršalo te ju je potaknuo na uključivanje u psihoterapiju, odnosno na posjet psihijatru.

Budući da je riječ o mlađima s manje mogućnosti, moguće je da mentori budu uključeni i u pripremu mlađe osobe na odlazak na volontiranje u drugu zemlju. To neće nužno biti pojačano mentorstvo nego redovan rad mentora u procesu pripreme za odlazak (informiranje o svemu što ih čeka, informiranje o mogućnosti kulturnog šoka, pomoć u pripremanju dokumenata, ohrabrvanje). Budući da se preporučuje da mlađa osoba s manje mogućnosti dođe na pripremni posjet u organizaciju u kojoj će volontirati, moguće je da u posjet dođe zajedno s mentorom. Na taj će način moći upoznati ljudi s kojima će surađivati te vidjeti mjesto u kojem će volontirati i živjeti, a sve to može pridonijeti smanjenju anksioznosti zbog odlaska u drugu zemlju. Također, mentor može ostati u kontaktu s mlađom osobom dok traje aktivnost jer će mlađa osoba u nekim trenucima možda lakše komunicirati na materinskom jeziku.

I na kraju, važno je napomenuti kako će možda tek tijekom rada mentori uvidjeti da je volonter osoba s manje mogućnosti. Moguće je da nije želio nikome iznijeti svoju životnu priču i reći s kojim se preprekama susreće zbog straha od stigmatizacije ili je jednostavno htio zaštititi svoju privatnost. To bi vam moglo otežati rad i iznenaditi vas, ali je važno da ne okrivljujete osobu zbog toga što vam to nije pravodobno rekla, nego da pokušate razumjeti razloge zbog kojih joj je to bilo teško reći.

Zadatak za mentore

Pregledajte [Guidelines to enhance the quality of work in field of youth with fewer opportunities and the quality of EVS projects](#) i pročitajte one dijelove koji vam se čine najpotrebnijim u ovom trenutku.

Ako pripremate mlade s manje mogućnosti za odlazak na volontiranje, pogledajte brošuru [Sending volunteers abroad](#).

Promišljanja o pojačanom mentorstvu:

Za one koji žele znati više

Na stranicama [SALTO resursnog centra za uključivanje i raznolikost](#) možete pronaći Strategiju u kojoj su, između ostalog, pojašnjeni ključni pojmovi, opisane mјere koje omogućuju njezinu široku primjenjivost te poveznice na izvore s primjerima dobrih praksi.

Pogledajte videe:

- [Avantura Valenta Hrvatina](#)
- [Martin JAW ESC](#)

Od 66. do 70. stranice [Priručnika za mentore](#) pronaći ćete i nekoliko savjeta za rad s mladima s manje mogućnosti.

Od 103. do 106. stranice priručnika [Hopscotch to Quality in EVS 2.0](#) opisane su dodatne mјere podrške koje organizacije mogu pružiti volonteru kako bi punopravno sudjelovao u volonterskoj aktivnosti. Priručnik je uglavnom namijenjen organizacijama i opisuje mјere koje su postojale u programu Erasmus+, no većina tih mјera dostupna je i u ESS-u.

Promišljanja o pojačanom mentorstvu:

9. ODNOS I GRANICE U ODNOSU



Ljudski odnosi, privatni i profesionalni, mogu biti vrlo kompleksni. Nekad je teško razumjeti i sebe, a kamoli dokučiti što se zbiva u nekom drugom. Za kvalitetne odnose, pa tako i one mentorske, nema jedinstvenog i jednostavnog recepta. Svi smo mi različiti i svi mi sebe i odnose vidimo na različite načine. Najviše što možemo jest razmišljati o sebi i biti otvoreni za sve moguće perspektive.

Ako već tražimo elemente koji povećavaju vjerojatnost da ćemo uspostaviti kvalitetne odnose s drugima, onda je „govoriti sebe“ sigurno jedan od najvažnijih elemenata. Jesper Juul kaže: „When nothing else works, try telling the truth about yourself“ (*Kada ništa drugo ne djeluje, pokušaj o sebi reći istinu*). To je, međutim, nekad lakše reći nego napraviti jer podrazumijeva da dovoljno dobro poznajemo sebe i da imamo vještine kojima ćemo sebe objasniti drugima. I to ne jedanput, nego kontinuirano, tijekom cijelog mentorskog odnosa. Kako se odnos razvija i kako se susrećete s novim situacijama, tako protočnost u kojoj svaka strana iskreno kaže sebe, a onda i čuje drugu stranu, postaje sve važnija. Reći sebe uključuje i reći „da“ i reći „ne“ i reći „ne sada“ ili „ne znam“. I možda je to najvažniji proces kroz koji ćete kao mentori proći. Ulaskom u mentorski odnos zapravo dobivate priliku tragati za odgovorima o sebi, odnosno onim što je vama u redu u svakom od mentorskih odnosa u koje ćete ući.

9.1 Odnos između mentora i volontera

Istraživanje o (ne)uspješnim mentorskim odnosima koje je provela Sharon Straus donosi pet ključnih karakteristika mentorskog odnosa: recipročnost, uzajamno poštovanje, jasna očekivanja, povezanost i zajedničke vrijednosti. Budući da će vaš zadak biti pogledati video u kojem se te karakteristike detaljnije objašnjavaju, mi ćemo se u ovom dijelu teksta usmjeriti na sljedeće četiri karakteristike odnosa mentora i volontera:

- **Proces** - Odnos između volontera i mentora razvija se s vremenom. Za neke će odnose trebati više vremena, a neki će se uspostaviti vrlo brzo. Važno je napomenuti da u mentorskem odnosu mentor ne treba težiti za vidljivim rezultatima. Zadatak je mentora da bude prisutan, zainteresiran i da omogući volonterima učenje iz njihova volonterskog iskustva, ali i iskustva suradnje s mentorom.
- **Obostrano učenje** - U mentorskom procesu uče i mentor i volonter. Uče o sebi, svojim granicama, stilu komunikacije i rješavanja problema, kulturi... Mentor se nipošto ne bi trebao stavljati u poziciju nadmoći i osobe koja o svemu zna više. Uostalom, volonteri su ti koji se najbolje poznaju, oni su ti koji znaju odrediti što je za njih najbolje.
- **Utemeljenost na potrebama volontera i volontersko usmjeravanje** - Ako bismo odnos mentora i volontera promatrali kroz metaforu automobila, onda bi volonteri bili vozači relija, a mentori suvozači. Imaju zajedničko odredište (plan učenja koji je definirao volonter) i dogovor da vozač upravlja, a suvozač prati mapu i povremeno daje upute ili sugestije (osvještava i potiče proces učenja). Suvozač povremeno otvorи vodu i doda je suvozaču te ga ponudi keksima (daje osnažujuću povratnu informaciju), a ponekad i otvorи prozor ili pomogne u neplaniranim situacijama (prihvati i dijeli informacije, poveže se s ljudima u zajednici i uskoči u pomoć kada je potrebno). Nemojte, međutim, postati oni suvozači koji uvijek znaju najbolje, koji žele da se ide baš određenim putem i koji na kraju kontrolom i savjetima izlude vozača.

Svatko će od vas odnos s volonterom razvijati na svoj način. Neki će raditi nešto zajedno s volonterom (planinariti, vježbatи, kuhati), neki će neplanirano nazvati volontera i dati mu podršku ili samo dati do znanja da brinu o njemu, neki će ga pozvati na privatna ili javna događanja, neki iznenaditi darom za rođendan i sl.. Ništa od toga nije nužno, ali ni zabranjeno. Vi i volonter definirate situacije u kojima se osjećate ugodno i gradite odnos kakav želite imati. Vi zapravo gradite odnos ravnopravnog dostojanstva (kako ga naziva Jesper Juul) u kojem svatko od vas može iskreno govoriti o sebi, postavljati granice i pritom uvažavati drugu stranu. To, međutim, ne znači da su vaše uloge jednake. Razlike itekako postoje i ogledaju se u odgovornostima koje ima mentor, koje volonter, a koje oboje. Neke od tih odgovornosti navedene su u ovoj tablici:

Mentor	Oboje	Volonter
<ul style="list-style-type: none">• pruža podršku• ima relevantno znanje koje dijeli s volonterom• postavlja/potiče na izazove• širi perspektivu gledanja na stvari• ulaže napor kako bi razumio perspektivu volontera	<ul style="list-style-type: none">• pokazuju povjerenje i poštovanje• pokazuju predanost/angažiranost• pokazuju spremnost na kontinuiranu i učinkovitu komunikaciju• razvijaju vještine• dijele ideje• daju povratne informacije• rješavaju probleme• iskustvo vide kao značajno	<ul style="list-style-type: none">• preuzima odgovornost za realizaciju vlastitog plana učenja• otvoreno dijeli zabrinutost, očekivanja, uspjehe• pokazuje entuzijazam• proaktiv je

Zadatak za mentore

Pogledajte [video](#) „Building the Mentoring Relationship“ o tome kako izgraditi uspješan mentorski odnos. Zabilježite što je važno znati u mentorskom radu.

Važno:

9.3. Granice u odnosu

Granice nekad mogu biti definirane etikom (npr. zabrana ljubavnih odnosa između osoba koje rade s mladima i mladim), pravilima Programa ili organizacije (npr. mentorski odnos traje sve vrijeme aktivnosti), a nekad i osobnim granicama (npr. nije prihvatljivo da me volonter nazove nakon 22 sata osim ako situacija nije hitna). Osobne se granice obično razlikuju od mentora do mentora, ali mogu biti različite i u odnosu s različitim volonterima. Važno je da kao mentor promislite što je za vas prihvatljivo, a što nije te da o tome, prema potrebi, porazgovarate i s volonterom. U definiranju osobnih granica u mentorskom procesu mogu vam pomoći neka od ovih pitanja:

- Koliko često i koliko dugo možete biti u kontaktu s volonterom? Što prelazi granice vaše raspoloživosti ili granice vaših kapaciteta da nekome budete podrška?
- Do koje ste mjere spremni biti otvoreni, iskreni i autentični, a što biste ipak zadržali za sebe? O kojim temama nipošto ne biste željeli razgovarati s volonterom?
- Kako vidite razliku između prijateljstva i mentoriranja? Možete li s nekim imati prijateljski odnos, a ne biti prijatelji? Što očekujete od prijatelja, a ne biste željeli da volonter očekuje od vas? Biste li pozvali volontere na blagdanski ručak ako ne idu svojoj kući? Biste li im posudili novac ako im zatreba?
- Što mora ostati između mentora i volontera, a što morate reći organizaciji? Gdje vidite granice u razgovoru o volonteru bez njegove prisutnosti?

I vi kao mentori imate svoj život u kojem se svašta može dogoditi te je moguće da ćete u nekim trenucima biti dostupniji, a u nekim manje dostupni. Važno je da o tome porazgovarate s volonterom te da pronađete osobu na koju se u razdoblju vaše manje dostupnosti volonter može osloniti.

Imajte na umu da se vaši odgovori na ova pitanja i granice mogu mijenjati pa je važno kontinuirano promišljati o sebi i prema potrebi revidirati stavove, očekivanja ili način rada. Ovo su neka od pitanja koja vam mogu pomoći u samorefleksiji tijekom rada s volonterima:

- Kako na mene utječu određena ponašanja volontera, usponi i padovi odnosa?
- Kakav odnos razvijamo?
- Modeliram li ona ponašanja koja očekujem i od volontera?
- Koliko smo usklađeni i dosljedni?
- Koliko sam usmjeren na pozitivne kapacitete volontera i ističem li ih?
- Kako moja očekivanja utječu na odnos s volonterom?

„Svima nam je zajedničko da se moramo osjećati slobodni reći 'ne' kako bismo mogli puna srca reći i 'da'... Osobno 'ne' nastaje iz naših individualnih vrijednosti, iskustava, osjećaja i granica, a motivirano je ponajprije vlastitom - ili osobnom - odgovornošću. Osobno 'ne' upućeno najbližim članovima obitelji i prijateljima ne podrazumijeva da smo ih odbili, nego da je nužno da kažemo 'da' sebi. Često se moramo žrtvovati, a još češće ući u kompromis; ali ako žrtvujemo svoju najdublju jezgru i udemo u kompromis s našim najvažnijim granicama, potrebama i vrijednostima, tada nije riječ samo o kompromisu s drugima, nego i sa sobom. Na taj način kompromitiramo osobni integritet i slabimo ne samo kvalitetu vlastita života, nego i kvalitetu odnosa s drugima.“

J. Juul, „Znati reći 'ne' mirne savjesti“

Za one koji žele znati više

Mrežne stranice www.mentoringmastery.com nude mnoge zanimljive informacije o mentorskom procesu.

Na 63. i 64. stranici Priručnika za mentore pročitajte savjete za uspješno mentorstvo.

Važno za zapamtiti o meni:

MENTORSKA PRIČA

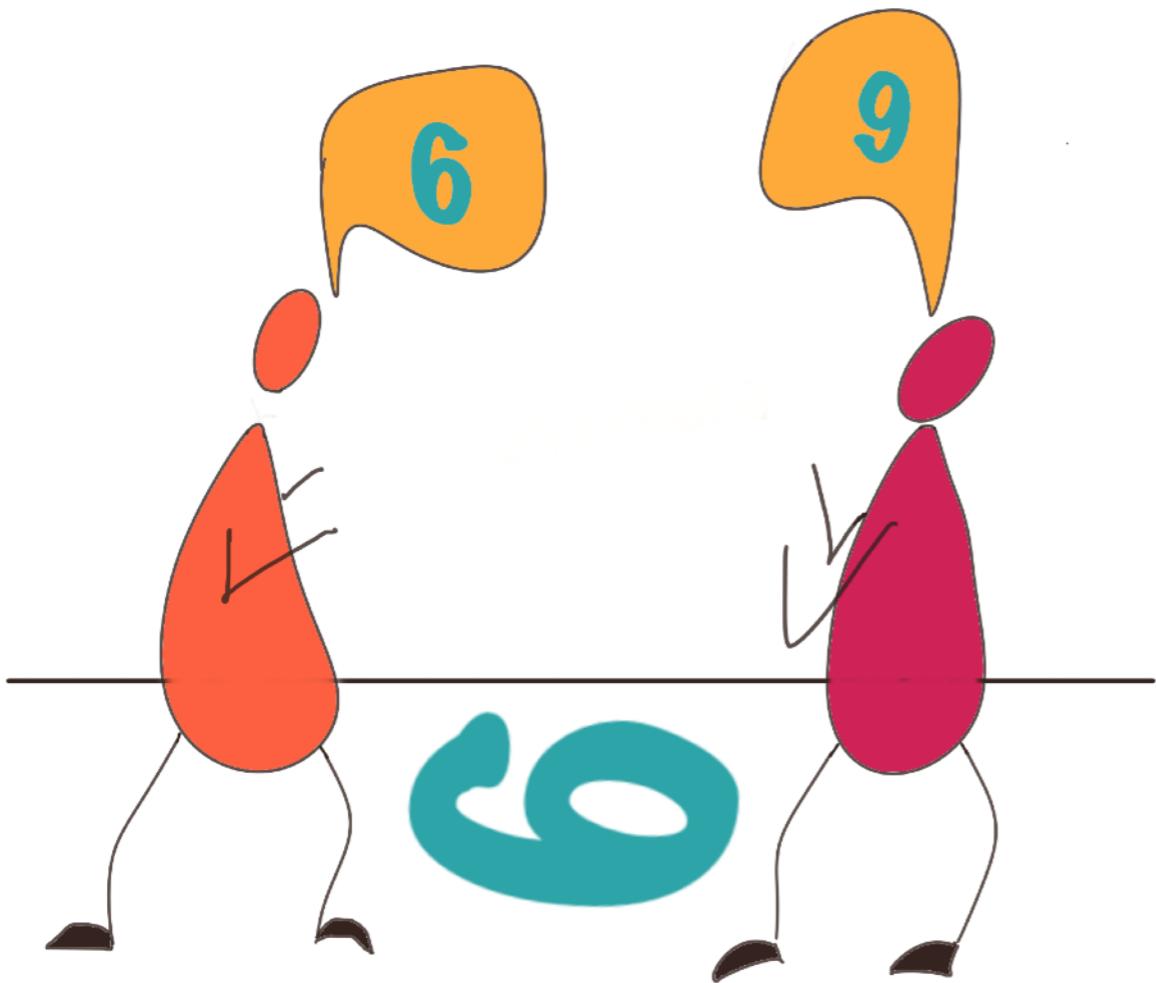
Nekoliko savjeta i preporuka iz mog iskustva:

- **Odrediti granice odnosa** - Prije mentoriranja važno je odrediti granice odnosa (na primjer, izbjegavam govoriti o svom privatnom životu, ali ako je korisno za ono što radimo, podijelit ću crticu iz osobnog života; ne izlazim s volonterima te izbjegavam konzumaciju alkohola). Mislim da je u redu biti svjestan svojih granica. Isto tako, one se mogu graditi u cijelom procesu, osobito pri prvom mentorskom iskustvu, kada mentor još uči koje su mu granice.
- **'Outreach' počinje od mentora** - Ne treba očekivati od volontera da će se sam javljati (iako vjerojatno hoće). I za njega je to nova vrsta odnosa, tako da uspostavljanje odnosa počinje od mentora.
- **Što se dogovorite, to i napravite** - Pouzdanost je bitna stavka u mentorskom procesu. Naravno da uvijek može doći do nepredviđenih okolnosti, ali važno je dobro komunicirati bilo kakve promjene. Budite pouzdani, mentori su ponekad jedina stabilna točka u tom intenzivnom procesu.
- **Biti autentičan** - Znaš što znaš, ne znaš što ne znaš. Nema se smisla pretvarati, važno je samo sve jasno reći.
- Koristiti se **kombinacijom formalnih i neformalnih metoda**. Mentorski sastanci u barovima, druženja u slobodno vrijeme? Može, ali važno je imati i „službeniji dio“ - odnosno usmjerenost na proces njihova učenja. Mentor nije samo osoba za druženje pa i to treba jasno reći. S druge strane, treba pronaći ravnotežu kako volonteri ne bi imali dojam previše formalnog odnosa.
- **Usmjeravati proces, ali „ništa nije zapisano u kamenu“** - Važno je odrediti strukturu i imati okvirni plan za to što i kamo želimo stići (razvijen zajedno s volonterima), ali se plana ne treba slijepo držati. Važna je fleksibilnost u pristupu i osluškivanje potreba volontera. Neki će put neka metoda funkcionirati, neki put ne - kada ne ide, ne ide.
- Odvojiti se - za mentora je važno da pronađe način kako se „**odvojiti od procesa**“. Nismo spasitelji i ne rješavamo svaki i najmanji problem koji se pojavi. Mi smo podrška volonterima u rješavanju problema i izazova te u proslavi njihova uspjeha. Nismo spasitelji i ne preuzimamo zasluge za njihov uspjeh.

- Imati **kolegu za razmjenu i podršku**. Uvijek je korisno imati kolegu koji razumije kako je biti mentor (a osobito u ovom specifičnom slučaju) i kojem se možete izjadati kada vas nešto muči.
- **Prepoznati kada ti je previše** - I mi smo samo ljudi, ponekad nam intenzitet odnosa može biti „previše“ ili nam se u privatnom životu mogu dogoditi situacije koje utječu na našu mentorsku ulogu. Važno je to prepoznati i uzeti nekoliko dana odmora. U takvim situacijama pomaže samorefleksija; treba istražiti koja ti tehnika odgovara te je treba često prakticirati.
- **Usavršavati se - čitati, pitati, istraživati** - Meni je uvelike pomogla dobra priprema, pri čemu sam istraživala što znači biti dobar mentor, koje su specifičnosti u odnosu na ostala mentoriranja, kome se mogu obratiti za podršku. Bila sam sigurnija kada sam raspolagala konkretnim informacijama. Važno je napomenuti da se i dalje neprestano usavršavam i unosim nove metode i načine rada.
- **Niste sami i jedini odgovorni** - Povežite se s organizacijom. Ne nosite teret odgovornosti na svojim leđima. Jasno komunicirajte izazove i potencijalne poteškoće s organizatorom volontiranja i ne dopustite da „sami plivate u tom procesu“. Ali da bi organizacije znale da vam je teško, trebate im to jasno reći i tražiti podršku.

Branimira Penić

10. PERSPEKTIVA VOLONTERA



Nekad je pristup u radu s ljudima išao iz paradigme u kojoj je pomagač znao više te mu je to davalо pravo da vodi proces, da ga usmjerava, da samostalno odlučuje uz minimalno uvažavanje perspektive osobe s kojom radi. Danas to više nije tako. Danas znamо da volonterska perspektiva morа biti u središtu mentorskog rada jer on najbolje zna kako je biti volonter. On je taj koji taj život stvarno i živi. Mi ih samo promatramо i koliko god se trudili, taj će nam dio uvijek nedostajati. I baš zato bivši volonteri mogu biti vrlo dobri mentori.

To, međutim, ne znači da osobe koje nisu prošle iskustvo volontiranja u sklopu programa Europskih snaga solidarnosti ne mogu biti mentori. Mogu, samo je važno da dobro osluškuju i da propitkuju različite volonterske perspektive. To je važno i za bivše volontere koji rade kao mentori jer su u opasnosti da misle kako sve razumiju pa time previde činjenicu da je iskustvo volontera kojeg mentoriraju drugačije od njihova iskustva.

10.1. Pozicija znatiželje i neznanja

Kao što je već navedeno na početku, svatko od nas ima svoju perspektivu i način na koji gleda i doživljava svijet. Perspektive ovise o utjecaju prijašnjih životnih pozitivnih i negativnih iskustava, očekivanjima, poznavanju pravila Programa, osobnog kapaciteta za nošenje sa stresorima (izvorima stresa), kompetencijama koje mogu pomoći ili odmoći u obavljanju zadataka i sl. Ponekad je stvar i u tome da se organizacija ili okolina ponašaju prema volonterima drukčije zbog nekih njihovih karakteristika (spola ili roda, simpatičnosti, spremnosti za aktivnosti, fleksibilnosti, spremnosti na dogovor, poznavanja jezika...).

Ta će različitost osobito doći do izražaja budete li mentorirali dva volontera iz iste organizacije. Tada će biti još važnije uvažavati razlike u perspektivama i dopustiti svakom od njih da istu situaciju doživi drukčije te da ne upadnete u ulogu policajca koji traga za objektivnom istinom. Objektivne istine vjerojatno i nema. Svi mi (volonteri, mentori, voditelji organizacija, koordinatori, predstavnici Agencije...) imamo različite perspektive i što više perspektiva kao mentor čujete i razumijete, to ćete kvalitetnije odradivati svoje zadatke.

Pozicija znatiželje i neznanja u mentorskem je radu vrlo važna. Ona prepostavlja da u svaki razgovor ulazimo oslobođeni prepostavki da znamo odgovore, odnosno da osobi omogućimo da nam opiše svoj svijet. Ako u razgovor uđemo sa stavom da ne znamo kako je volonterima, onda ćemo poput djeteta postavljati puno pitanja kako bismo dobili što više informacija. To će nam omogućiti da bolje razumijemo kako volonter vidi svoje okruženje i što se događa u njemu samom. Dakle, kao da vam opisuje sliku koju je vidio u muzeju kako biste je mogli vidjeti i vi. Ta slika nastane u duši volontera kada doživi neku situaciju (volonterska perspektiva) i opisujući je vama, on je ujedno objašnjava sebi.

Pitanja koja postavljamo iz pozicije znatiželje i neznanja nipošto nisu pitanja „zašto“ jer ona pozivaju na opravdavanje, nego su pitanja koja traže opise (kako je izgledao tvoj tjedan, što ti je bilo najljepše, a što najteže, što ti je sve tada prolazilo kroz misli, kada bi u toj situaciji odjednom postao životinja, koja bi životinja bio, kako se ta životinja osjećala, što ju je usmjeravalo). U procesu istraživanja slike važno je slušati, postavljati pitanja i povremeno sumirati što smo čuli pa tek na kraju postaviti pitanje vezano uz učenje (npr.: Što si iz te situacije naučio o sebi?) ili njegove daljnje potrebe (npr.: Što ti sada s obzirom na situaciju treba i kako ti mogu pomoći?).

CREATE YOUR OWN STORY

„This is a story of me letting go. This is a story of me changing my life, understanding , getting inspired, laughing, working hard.“

Robert's story

Zadatak za mentore

U ovom zadatku imat ćeće priliku istražiti perspektivu volontera. Naglašavamo da to neće biti prikaz svakog volontiranja ili rada pojedine organizacije i/ili mentora, nego perspektiva konkretnog volontera u konkretnoj organizaciji i konkretnom trenutku.

Pogledajte [video](#) o važnosti empatije. Predlažemo da zamolite organizaciju ili iskusnijeg mentora da vas povežu s volonterom kojeg niste mentorirali. Kontaktirajte volontera i zamolite ga za intervju. Vaš je zadatak tijekom intervjuja istražiti njegova očekivanja od mentora, ulogu mentora tijekom volontiranja, kompetencije koje bi mentori trebali imati i načine na koje im je mentor pomogao. Možete otvoriti i neku drugu temu koju vi ili volonter smatraćete bitnom za razumijevanje perspektive volontera. Prije intervjuja zapišite okvirna područja i pitanja koja volonteru želite postaviti. Vodite računa o tome da pitanja budu primjerena te da volonteri ne moraju odgovoriti na ona pitanja koja smatraju previše osobnima ili neprimjerenima. Nipošto nemojte razgovor s volonterom snimati, nego, ako želite, samostalno vodite bilješke. Kroz ovaj ćeće zadatak vježbati postavljanje pitanja iz pozicije znatiželje, a cijeli bi vam proces trebao odškrinuti vrata prema perspektivi volontera.

Nakon razgovora s volonterom promislite o načinu na koji ste vodili taj razgovor, pitanjima koja ste postavljali i reakcijama volontera te zabilježite što ste najvažnije naučili.

Pitanja za volontera	Bilješke tijekom razgovora
Što sam o mentorskom procesu naučio iz razgovora s volonterom:	

Za one koji žele znati više

Ako nemate mogućnost intervjuirati volontera ili želite znati više, pogledajte što su volonteri zabilježili o vlastitom iskustvu volontiranja:

- Clara i Lisa opisale su svoje dojmove tijekom volontiranja
- Stefano, Anna, Giedre, Ileana i Ciaran pisali su blog o svom iskustvu. Jedan tekst opisuje što organizacije i mentori nipošto ne bi trebali činiti.
- Sara je kreirala kanal „Sara takes over“ na kojem je objavljivala videouratke „Behind The EVS mask“ vezane uz svoje EVS iskustvo.
- Claudia je u blogu „Life always shows you the good side of the coin“ opisala kako je preživjela karantenu na Murteru.
- „SYNCRO EVS waves Inspiration guidebook“ napisali su volonteri koji su volontirali u Hrvatskoj. U publikaciji su od sedme stranice nadalje, na temelju svog iskustva, pobojali savjete budućim volonterima. Iako je publikacija primarno kreirana za volontere, njihovi će vam savjeti dati dobar uvid u to s čime su se sve volonteri susreli tijekom projekta i što su sve iz tog iskustva naučili.

Važne poruke volontera:

MENTORSKA PRIČA

Svoje bih iskustvo opisala avanturističkim jer sam i sama bila volonterka Europskih snaga solidarnosti. Stvari koje su me plašile i pitanja koja su me mučila jesu: hoću li se svidjeti volonteru, hoću li mu znati pomoći u procesu učenja, što ako se volonter ne bude htio otvoriti?

Ispalo je baš suprotno. Sada svoje mentoriranje mogu opisati kao vrlo uspješno. I mogu reći da mi iskustvo volontiranja uvelike olakšava mentoriranje jer u gotovo svakoj situaciji u kojoj se volonter nađe mogu prepoznati sebe i svoje osjećaje kada sam bila volonterka.

Kristina Stanković

VOLONTERSKA PRIČA

Ne mogu reći da je uloga mentora u mom slučaju igrala jako važnu ulogu jer zaista nisam imala problema tijekom svog boravka tamo, ali mi je bilo drago znati da u takvom slučaju postoji osoba na koju se mogu osloniti.

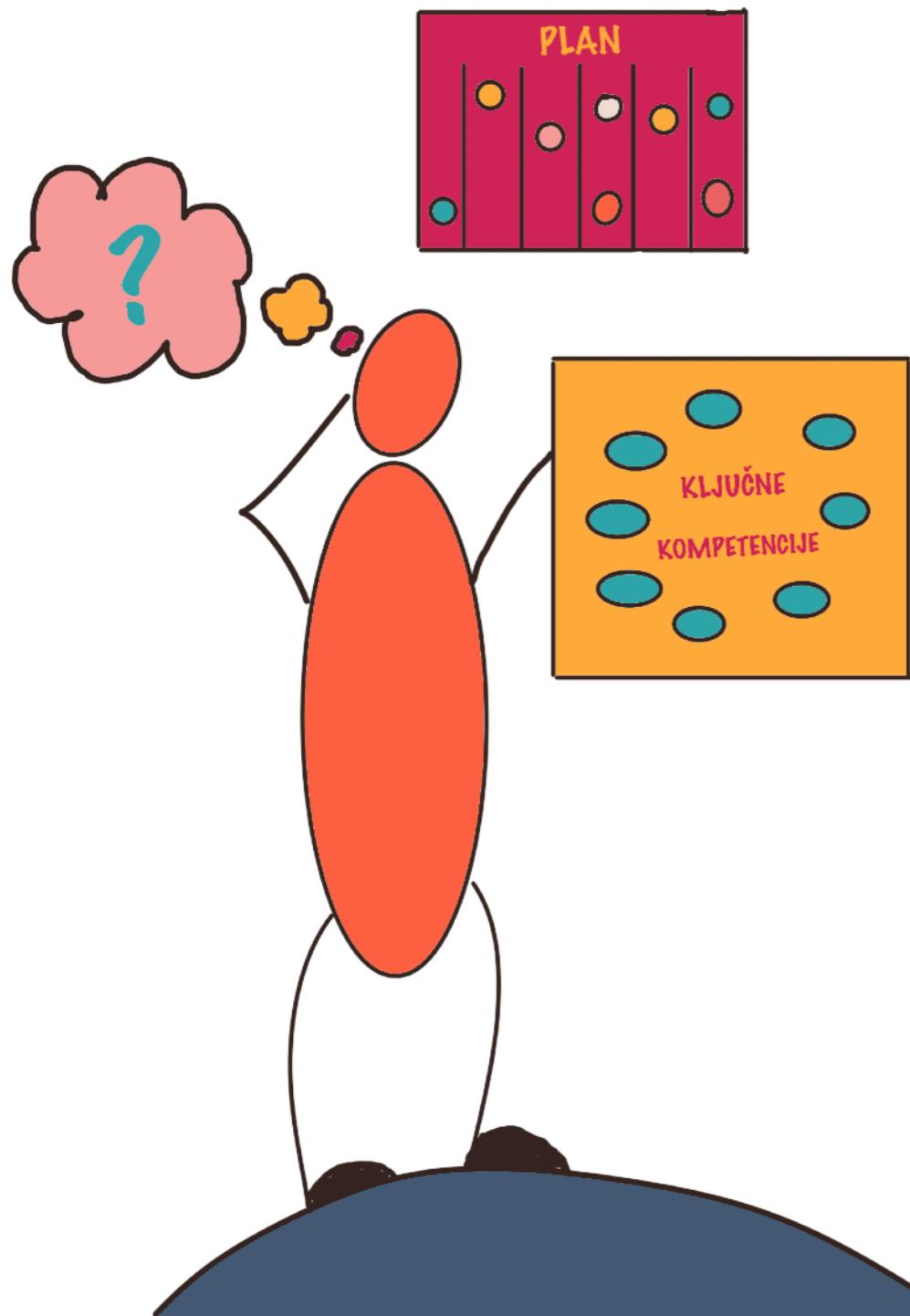
Što se tiče iskustva drugih volontera koje sam vidjela, moram priznati da je u nekim slučajevima uloga mentora bila zaista potrebna i volonterima je bilo drago ako su imali osobu koja im je u teškim situacijama bila dostupna. Ipak, bilo je i onih volontera koji svoje mentore nisu nikad vidjeli i bilo im je žao zbog toga.

Kao poruku budućim mentorima rekla bih: budite ljubazni i otvoreni. Dajte svom volonteru do znanja da ste dostupni i da to nije samo formalnost. Inicirajte sami prvih nekoliko sastanaka, a ostalo procijenite prema volonteru. Ima onih koji žele češći kontakt, ali i onih kojima je to naporno jer se osjećaju kao djeca pod nadzorom, tako da - balans u svemu :)

Sretno svima i uživajte u novom iskustvu :)

Ana Drmić

11. MENTORSKE KOMPETENCIJE



Sada kada ste dobili jasan uvid u to koja je uloga mentora u programu Europskih snaga solidarnosti, vrijeme je da se pozabavimo i pitanjem kompetencija, odnosno onoga što vam je potrebno da biste uspješno i kvalitetno obavili sve predviđene mentorske zadatke. Kompetencije su kombinacija znanja, vještina i stavova koje nam omogućavaju obaviti neki zadatak, u ovom slučaju mentorski.

Samorefleksija je jedna od ključnih vještina mentora jer osigurava kvalitetu rada, omogućava daljnje profesionalno usavršavanje, a istodobno je i glavni alat u radu s volonterima jer mentori vode volontere kroz proces samorefleksije kako bi unaprijedili svoje kompetencije. Kroz mentoriranje imat ćete priliku unaprjeđivati tu vještinu i kreirati plan profesionalnog usavršavanja. Osim toga, taj će vam proces pomoći da jasnije vidite sebe kao mentora, što će vam olakšati predstavljanje volonterima s kojima ćete raditi, odnosno omogućit će vam da bolje vidite što znate, a što ne znate.

11.1 Ja kao mentor

Za uspostavu kvalitetnog odnosa s volonterima važno je da od početka i vi i volonteri budete iskreni u tome tko ste, što volite, što ne volite i što očekujete jedni od drugih. Odgovor na to pitanje nije, međutim, nimalo lagan te zahtijeva dosta promišljanja. I naravno, kada kreirate sliku o sebi kao mentoru, bit će to tek početak stvaranja te slike jer ćete se i sami s vremenom mijenjati. Također, kroz sam proces mentoriranja, povratne informacije i samorefleksiju, dolazit ćete do različitih spoznaja o sebi, a možda ćete uvidjeti i dijelove sebe kojih niste bili svjesni.

The basic set of knowledge, skills and attitudes which all individuals need for personal fulfilment and development, employability, social inclusion, sustainable lifestyle, successful life in peaceful societies, health-conscious life management and active citizenship, as described in Recommendation 2018/C 189/01 of the European Parliament and of the Council.

Zadatak za mentore

Kreirajte sliku „Ja kao mentor“: uzmite veći komad papira (npr. A3), olovku, bojice, flomastere, pastele ili časopise i koristeći sliku, simbole i riječi stvorite prikaz sebe kao mentora. Naravno, ako ste više *IT*-tip, slobodno napravite elektroničku verziju prikaza. Završni uradak uložite u svoju radnu bilježnicu. Napravite ga tako da on koristi vama. Možda će vam poslužiti samo sada da se bolje vidite, a možda ćete se željeti pogledati i za koju godinu i primijetiti promjene. Slobodno se njime koristite i u radu s volonterima kada ćete im se predstavljati. Možda im tako pomognete da i oni malo opširnije predstave sebe. Navodimo nekoliko pitanja koja bi vam mogla pomoći da jasnije vidite sebe:

- Što vas je potaknulo da budete mentor i kako to utječe na vaša očekivanja od volontera? Što biste voljeli dobiti iz procesa mentoriranja?
- Koje osobine i vrijednosti imate kao osoba, a koje će se vjerojatno ogledati i u tome kakav ste mentor? Koji su vaši hobiji, interesi ili specifični načini provođenja slobodnog vremena? Mogu li vam se volonteri priključiti ako dijelite slične interes?
- Što vam je u odnosima jako važno, a što ne volite? U kojim biste situacijama s volonterima rekli: to ne može, tu je granica? Kako vam netko treba dati korektivni *feedback*, a da ga čujete? Što vam je obično lakše, a što teže u odnosima s ljudima?
- Koje vještine, znanja i stavove imate, a mislite da će vam biti važne u ulozi mentora? Koje biste kompetencije željeli dodatno unaprijediti? Što će sve utjecati na vas tijekom procesa mentoriranja?

Zadatak za mentore

Na 68. do 74. stranici „Priručnika za mentore“ pročitajte tekst o supermoćima (kompetencijama) mentora i promislite koje od tih kompetencije imate, a koje biste željeli razviti. Na temelju uvida proizvodiših iz kreiranja prikaza i čitanja teksta napravite svoj plan učenja, odnosno plan razvoja kao mentora. Plan može biti u bilo kojoj formi, ali neka sadrži barem ove elemente:

- Što želite učiti?
- Kako želite učiti?
- Kada ćete to učiti?
- Kako ćete znati da ste to naučili?

Riječ je o istom konceptu plana učenja koji ćete provoditi s volonterima (opisanom u 5. poglavlju). Bilo bi dobro da napravite detaljan plan i tako steknete vlastito iskustvo u stvaranju i realizaciji plana učenja.

ŠTO?	KAKO?	KADA?	KAKO ĆU ZNATI?

SLIKA MENTORA

Stvoriti sliku sebe kao mentora bio je jedan od zadataka i na treningu za mentore. Ako vam treba inspiracija ili vas zanima kako su vaši kolege prikazali sebe, pogledajte ovaj [video s njihovim uradcima](#). Vidjet ćete da su se mentori prikazali na različite načine. Tako će različito i volonteri kreirati svoje planove učenja. Važno je da podržite njihov individualni pristup zadatku i slavite bogatstvo različitosti



Uradak: Melani Glavinić, Trening za mentore, 2020.

MENTORSKA PRIČA

Iskreno, najteže mi je pronaći **slobodno vrijeme** kako bih se posvetila mentorskom radu. Naravno, uz preslagivanje rasporeda, uvijek uspijevam pronaći vrijeme kako bih održala kontinuitet te da bi volonterke imale određenu sigurnost da ćemo se susresti barem jedanput na tjedan. Nekad mi je i to izazov jer volim biti pripremljena i unositi nove metode u naš proces - a za to mi treba vrijeme. Stoga mi je nedostatak vremena najveći izazov.

Sljedeći izazov mi je i **rad jedan na jedan**. U svom dosadašnjem radu u formalnom i neformalnom obrazovanju najviše sam se bavila grupnim radom pa mi je razina pripremljenosti i posvećenosti koju moram imati da bih kvalitetno odradivila jedan na jedan izazovna.

Također, nešto što mi je i inače teško jest **postaviti realna očekivanja** (moja u odnosu na volonterke, u odnosu na cijeli proces, u odnosu na sebe i na organizaciju) te procijeniti koliko su realna očekivanja volonterki (u odnosu na projekt, mene, organizaciju) kako bismo izbjegli nezadovoljstvo i opterećenje svih nas u mentorskom procesu. Osobito se to odnosi na samokontrolu mojih očekivanja jer i od sebe i od ostalih znam očekivati previše pa pazim da zbog svojih očekivanja ne postanem nezadovoljna. Pokušavam fokus usmjeriti na očekivanja volonterki i raditi više u tom smjeru.

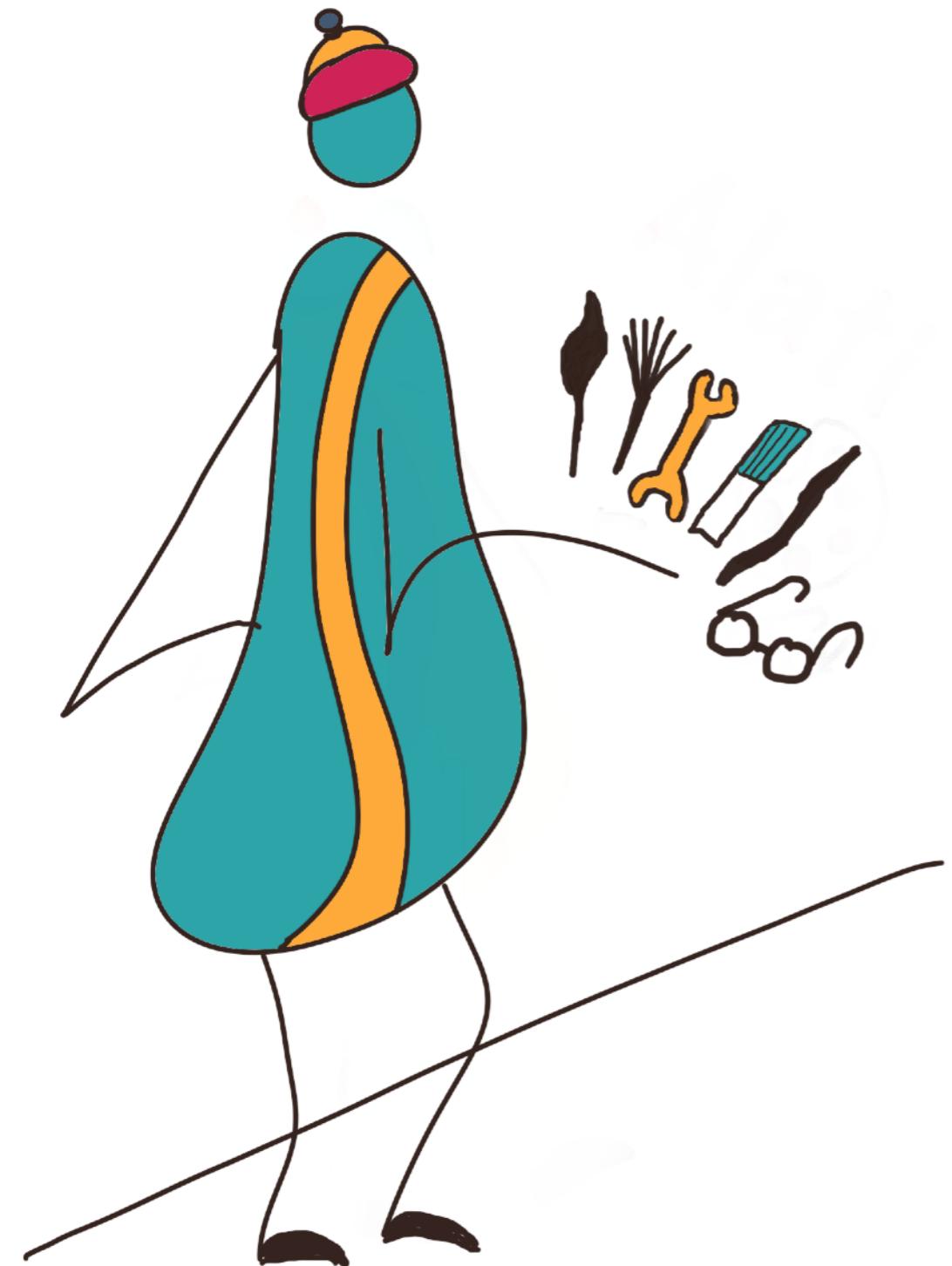
Ponekad zna biti izazovno odmjeriti **koliko toga je poželjno podijeliti iz vlastitog iskustva**, a da ne prijeđem granicu profesionalnog odnosa. Budući da je ovo mentoriranje zнатно drugačije od ostalih, još se ponekad malo borim s postavljanjem granica, s ciljem da ne budem prezatvorena kako bi se volonterke osjećale slobodne podijeliti neke stvari sa mnom, a da opet nismo najbolje prijateljice.

Rad s organizacijom također mi predstavlja izazov jer ne dobivam baš puno podrške ni povratnih informacija o svom radu. Možda je razlog i taj što sam najiskusnija u radu s mladima u odnosu na ostale aktere (koordinator projekta, peer-buddy) uključene u ESS-projekte koje organizacija trenutno provodi (pa su svi sretni jer to odradujem bez previše problema), što razumijem jer je stvar kapaciteta i vremena, ali ponekad koja povratna informacija ili upit o tome kako nam ide nije naodmet.

Najlakše mi ide **grupni rad s volonterkama i facilitiranje zajedničkog rada** (jednostavno jer tu imam najviše iskustva i puno više volim razmjenu znanja i iskustava među volonterkama, kada one same grade sustav podrške). Također mi je drago i **davanje povratne informacije i podrške u procesu učenja** - što žele naučiti, na koji način, koji je stil, u kojoj mjeri su ojačale kompetencije i slično. Osim toga, s lakoćom odradujem i dio s **povezivanjem u lokalnoj zajednici** i ostalim ESS-volonterima diljem Hrvatske te smatram da sam poprilično „**resourcefull**”, čime mogu učinkovito pomoći volonterkama da usmjere fokus na prilike i mogućnosti koje imaju, a ne toliko na izazove i prepreke.

Branimira Penić

12. ALATI



Pred vama je popis priručnika i alata za mentore. Većina materijala odnosi se na kontekst mentoriranja u EVS projektima, koji su velikim dijelom primjenjivi i za projekte unutar ESS programa. Nekoliko materijala odnosi se općenito na volontiranje i mentoriranje, ali su primjenjivi i na naš kontekst. Popis se sastoji od liste priručnika koji sadrže teorijske okvire, različite prezentacije praksi, savjete i različite alate. Lista alata sadrži specifične alate ili njihove kompilacije.

Naravno, to je samo dio korisnih publikacija i alata koji su razvijeni za mentore. Tijekom vašeg rada kao mentora vaša će se kolekcija sigurno proširivati novim materijalima, a možda ćete se koristiti i nekima iz drugih područja mentoriranja (mentoriranje studenata, zaposlenika i sl.). U svakom slučaju, svaki bi mentor trebao imati svoju kolekciju najdražih, pouzdanih i raznovrsnih alata koji će mu olakšati rad.

12.1. Priručnici

Ovdje smo izdvojili nekoliko priručnika za mentore, a više ih potražite na agencijskom mrežnom mjestu [Sharepoint](#).

Naziv	Opis	Naziv	Opis
<u>Be the hero, be an EVS mentor - practical guide for EVS mentors</u>	Ovaj praktični vodič rezultat je treninga „Baltički TC za EVS mentore“. Vodič je lako čitljiv i prikidan svakodnevni priručnik za svakog mentora koji je odgovoran za osposobljavanje stranih volontera koji žive u različitom kulturnom kontekstu.	<u>Mentoring guide</u>	Priručnik finske nacionalne agencije jedan je od prvih koji je prilagođen programu Europskih snaga solidarnosti. Jednostavnim jezikom objašnjava sve što je potrebno mentorima, a sadrži i neke jednostavne alate.
<u>COME - Conflict managament for actors in EVS Projects</u>	Ovaj je priručnik također rezultat niza treninga, a fokusira se na krizne i problematične situacije. Korišten je i tijekom treninga za mentore.	<u>How to be a mentor in Euromed EVS projects</u>	Još jedan priručnik nastao kao rezultat iskustva organizacija, ovaj put iz euromediterske regije, ali s nizom savjeta i alata korisnih bilo kojem mentoru.
<u>Mentor's guide for EVS</u>	Detaljan priručnik za mentore mađarske nacionalne agencije koji pokriva sve tipove projekata i ulogu mentora u različitim fazama i situacijama. Svako poglavlje sadrži niz korisnih pitanja za same mentore.	<u>Volunteer management handbook</u>	Iako ne sadrži posebno poglavlje o mentoriranju, ovaj priručnik odličan je alat za sve koje zanima menadžment volontera, bilo lokalnih, nacionalnih ili prekograničnih, te jednostavno objašnjava sve nužne korake kvalitetnog volonterskog menadžmenta.
<u>How to M - guide for mentors</u>	Jednostavan priručnik nastao kao rezultat projekta nekoliko organizacija. Iako kratak, pokriva sve osnovne teme, a sadrži i nekoliko jednostavnih alata.	<u>Sending volunteers abroad</u>	U priručniku ćete pronaći savjete, ali i konkretnе vježbe koje možete provesti s volonterima koje pripremate za odlazak na volontiranje u drugu zemlju.
<u>Meant to be a mentor - Workbook for EVS mentors</u>	Ovaj će priručnik za mentore pružiti koristan skup alata i metoda za mentore i sve koji su zainteresirani za mentorstvo u EVS kontekstu kao poseban način podrške procesu učenja mladih. Strukturiran je tako da čitatelj, korak po korak, dobiva niz praktičnih zadataka.	<u>Mentorship journey - step by step</u>	U priručniku ćete naći na opis mentorskog procesa korak po korak i poveznicu na dokument Mentorship phases tools u kojem se nalazi pregršt alata razvrstanih prema fazama mentorskog procesa.
<u>Mentorship handbook</u>	Ovaj priručnik odnosi se na općenito mentoriranje mladih i primjenjiv je u različitim kontekstima i projektima koji uključuju rad s mladima. Odličan je za sve koji žele dobiti šиру sliku mentoriranja mladih.		

12.2. Alati

Ovdje smo izdvojili nekoliko alata za mentore, a više ih potražite na agencijskom mrežnom mjestu [Sharepoint](#).

Naziv	Opis
<u>European Solidarity Corps Learning Notebook</u>	Alat koji je prilagodila hrvatska nacionalna agencija, a koji volonteri mogu koristiti kao dnevnik učenja; dobivaju ga svi volonteri koji sudjeluju na osposobljavanju po dolasku u Hrvatsku.
<u>PATH-model</u>	PATH je alat kojim se možete koristiti kada mlada osoba ima određeni cilj ili snove o budućnosti, radi izrade akcija koje je potrebno poduzeti kako bi se ciljevi i snovi ostvarili.
<u>GROW-model</u>	GROW je više od modela mentoriranja. To je vrhunski alat za rukovođenje koji djeluje u svim disciplinama i kulturama. Sa svoja četiri jednostavna koraka, GROW se pokazao uspješnim u cijelom svijetu. Pomaže ljudima da postignu uspjeh, osobno ili kao dio tima.
<u>Learning (to learn) in EVS - A self-reflection and learning tool</u>	Još jedan alat koji volonteri mogu koristiti za planiranje, praćenje i vrednovanje svog učenja.
<u>The Five Cs model for mentoring</u>	Odličan alat za pripremu i strukturiranje mentorskih susreta ili sastanaka, s pripremljenim listama pitanja za vođenje razgovora ili susreta.
<u>Treasure box for mentors and other support person in ESC volunteering projects</u>	Sto stranica alata, savjeta, metoda i zadatka za mentore; možda sadrži sve što vam treba.
<u>Badges for EVS mentors</u>	Badges Wallet je aplikacija za praćenje i dokumentiranje učenja koju uvijek možete imati sa sobom i dijeliti s drugima. Aplikacija nagrađuje učenje značkama, a viberate koje želite skupljati. Značke možete skupljati u šest kategorija, uključujući značke za mentore (ostale uključuju volontere, poduzetnike, članove Crvenoga križa, volontere ESC-a i sudionike projekata Erasmus+).

Naziv	Opis
<u>iPrepare</u>	Alat iPrepare dizajniran je kao pomoć u pripremi volontera koji odlaze na dugoročne prekogranične projekte (osobito volontere Europskih snaga solidarnosti).
<u>Digi Youth Portal</u>	Sve što ste ikad željeli znati o <i>online</i> -učenju i digitalnim alatima u radu s mladima. Na jednom mjestu možete pronaći više od 50 alata kojima se možete koristiti u razne svrhe, a lista se redovno nadopunjuje.
<u>Mentor in volunteering activities - online course - videos</u>	Videopredavanja nastala u sklopu <i>online</i> -treninga za mentore u volonterskim aktivnostima Europskih snaga solidarnosti.
<u>10 things I learned, 10 things i did for the first time</u>	Alat koji je kreirao Ocean znanja za svoje volontere. Svaki tjedan volonteri kreiraju popis od deset stvari koje su naučili u tom tjednu (peći jaja, pisati projekt, tri hrvatske riječi...) i onog što su taj tjedan učinili prvi put (popeli se na Sljeme, vodili radionicu, jeli čevape...). Tako počinju osvještavati proces učenja. O kreiranom govore na tjednim susretima te ono što žele dijeliti na Instagramu i Facebooku organizacije.
<u>Training for mentors</u>	Trening za mentore ESS-a. Namijenjen onima koji tek žele postati mentori kao i onima koji to već jesu, ali žele razvijati svoje kompetencije. Na vrlo jednostavan i interaktivan način doznat ćete više o ESS programu, cuti iskustva drugih mentora, upoznati se s primjerima izazovnih situacija za mentore te doznati kako se razvijati kao mentor. Ako ne znate odakle početi, ovaj trening bit će odličan odabir.

Zadatak za mentore

Vaš je zadatak pogledati/proučiti/prelistati predložene priručnike i alate. Vjerujemo da nećete pročitati sve što smo naveli, ali vas pozivamo da pogledate sadržaj i način na koji su alati strukturirani. Obratite pažnju i na dizajn i preglednost samih materijala. Većina priručnika sadrži vrlo slične informacije pa možete birati i prema tome koji su vam vizualno pregledniji ili zabavniji. Tijekom istraživanja pronađite barem jedan priručnik/alat koji ima zadane karakteristike: check-lista za mentore; alat za planiranje učenja i refleksije volontera (dnevnik učenja); informacije kako voditi mentorski sastanak i koja pitanja postavljati; jedan alat koji vam se osobito svidio; jedan alat koji vam je potpuno nov.

Za one koji žele znati više

Ako se već služite nekim dobrim alatima koji nisu navedeni, pošaljite nam ih na ess@mobilnost.hr kako bismo ih podijelili s našom bazom mentora.

Bilješka:

Karakteristika alata	Naziv alata
Check-lista za mentore: jednostavne i pregledne popise uloga i aktivnosti mentora	
Alat za planiranje učenja i refleksije volontera (dnevnik učenja)	
Informacije kako voditi mentorski sastanak i koja pitanja postavljati	
Jedan alat koji vam se osobito svidio	
Jedan alat koji vam je potpuno nov	

13. PODRŠKA MENTORIMA



Mentori pružaju podršku volonterima, ali to ne znači da i oni sami ne trebaju podršku. Štoviše, mentorima je podrška važna jer bez nje ne mogu kvalitetno obavljati svoj posao i dugoročno očuvati vlastito mentalno zdravlje. I to se ne odnosi samo na mentore, nego na sve struke koje na neki način pružaju pomoć i podršku drugima.

Pomaganje može donijeti osjećaj ispunjenosti i sreće, ali može biti i vrlo zahtjevno. Pomaganje može izazvati puno preispitivanja (jesam li dobro postupio, jesam li mogao još nešto učiniti, što da sada učinim?), puno tuge i sreće zbog mnogih situacija u kojima biste se vi i volonter mogli naći (smrt člana obitelji volontera, fizička ozljeda, zaljubljivanje, sukobi s organizacijom), a može donijeti i puno ljutnje, frustracije ili nezadovoljstva zbog odnosa koji ste uspostavili (kašnjenje, pretjerana ovisnost o mentoru, mentor ne može reći ne...). Sve to može biti izvor stresa ili potrebe za traženjem pomoći i podrške.

13.1. Oblici pomoći mentorima

Važno je da mentori budu osobe koje brinu o sebi i vlastitom mentalnom zdravlju kako bi što dulje bez štetnih posljedica za sebe i svoj privatni život mogli obavljati mentorsku ulogu, ali i kako bi bili dobar uzor volonterima. Brigu o mentalnom zdravlju čine različiti oblici

- samopomoći (samorefleksija, tjelovježba, zdrava prehrana, hobiji...)
 - Kontinuirana samorefleksija i promišljanje o sebi iznimno je važno za brigu o sebi jer tako možete na vrijeme osvijestiti da ste baš sretni i zadovoljni svojim radom, da vas nešto uznemirava (izvori stresa, nezadovoljstava, frustracija), ali i da možda ne brinete dovoljno o sebi.
- Ponekad će biti dovoljno samo osvijestiti neko svoje uvjerenje ili kompetencije, ponekad ćete zaključiti kako vam je potrebno porazgovarati sa stručnjakom, a ponekad ćete osjetiti potrebu da s kolegom mentorom podijelite iskustva. Vi ste ti koji znate što vam treba, osluškujte svoje potrebe i aktivno kreirajte vlastiti sustav podrške. Ujedno, samorefleksija je važna i za održavanje visoke razine kvalitete mentoriranja jer vas usmjerava na dodatan rad na sebi i profesionalno usavršavanje.
- stručne pomoći pomagačima
 - Konzultacije su zapravo razgovor sa stručnjakom koji o temi koja vas zanima zna više od vas i može vam dati smjernice na što obratiti pozornost i kako pomoći nekome (npr. razgovor sa psihijatrom o tome kako dati mentorsku podršku volonteru koji se nosi s depresijom i na koje znakove pogoršanja mentalnog zdravlja obratiti pozornost).
 - Edukacija može pomoći kada osvijestite da bi vam unaprjeđenje kompetencija omogućilo lakše odrđivanje zadatka (primjerice, vještine medijacije, rješavanja problema, znanja o stresu, znanja o Programu). Trening za mentore iz kojeg je nastao ovaj priručnik ponavljaće se te pratite objave Agencije i zamolite svoje organizacije da vam proslijede poziv za trening kada ga dobiju.

○ Razvojno-integrativna supervizija oblik je podrške pomagačima pri čemu se mentor ili skupina mentora sastaje sa supervizorom koji brine o procesu (npr. svaka tri tjedna po dva do tri sata). Skupina razgovara o provedbi mentoriranja, uspjesima i poteškoćama te situacijama koje se događaju unutar mentorskog procesa, sagledava iz različitih perspektiva i zajednički identificira načine njihova razrješavanja. Supervizija vam pruža podršku, rasterećuje od stresa, ali omogućuje i unaprjeđenje kompetencija, što na kraju dovodi do unaprjeđenja kvalitete vašeg rada.

- sustručnjačke pomoći: vršnjačka podrška mentora ili peervizija oblik je podrške u kojoj se mentori s vremena na vrijeme sami nalaze, dijele svoja iskustva, pružaju si podršku i razmišljaju o tome kako razriješiti eventualne probleme i unaprijediti kvalitetu svog rada.

Uradak sudionika treninga za mentore

Mentori su tijekom treninga prepoznali neke njima teške i stresne situacije:

- Nepovezanost s volonterom (ne mogu pronaći zajednički jezik, jako smo različiti, volonter ne želi surađivati i nije susretljiv, strah od neprihvaćanja mene kao mentora).
- Postavljanje granica (popustljiv sam, crta koja dijeli prijateljstvo i profesionalni odnos s volonterima je nejasna, volonteri moje vrijeme uzimaju zdravo za gotovo, volonter okupira sve moje slobodno vrijeme, ponekad mislim da moram osobi pod svaku cijenu pomoći).
- Praćenje nasuprot nametanja (davanje prostora za napredovanje tempom kojim volonter želi, „voditi“ ih tijekom aktivnosti, a ne odlučivati/rješavati problem umjesto njih, ostati objektivan i u potpunosti se odvojiti od nekih svojih stavova i mišljenja).
- Velika očekivanja od sebe i vlastitih osobina (situacije u kojima neću znati ili moći pomoći osobi, smatrala bih osobnim neuspjehom, moja empatija i to što u svemu vidim dobro...).
- Jasnoća uloge (razgraničiti ulogu mentora od supervizora, prepostavljam kako ću se konstantno trebati podsjećati na to što jest posao mentora, a što nije).

Zadatak za mentore

Pročitajte članak M. Kezaite - Jakniuniene & M. E. Taylor: „8 guaranteed ways to burn yourself out as a mentor!“ i počnite sa samorefleksijom i osvještavanjem stranputica koje bi vam potencijalno mogле otežati mentoriranje. Zapišite one za koje vam se čini da bi vam mogле stvarati najveće probleme u radu i zapišite što možete učiniti da to prevenirate.

Ideje o tome kako pomoći samom sebi:

13.2. Vršnjačka podrška mentora

Teme i način rada vršnjačkih grupa podrške mentora mogu biti raznovrsni. Mentor se mogu nalaziti uživo, ali i virtualno, u onom vremenskom intenzitetu i trajanju koje im najviše odgovara. Nedavno se pojavila inicijativa za okupljanje mentora pa se nadamo da će se razviti te da ćete dobiti priliku uključiti se u vršnjačku podršku.

Agencija za mobilnost nastavit će ulagati u osnaživanje mentora i organizirati sastanke na kojima će mentor dobivati najnovije i najvažnije informacije o Programu i mentorskom radu tijekom kojih će moći razmjenjivati iskustva.

Na kraju napominjemo da ne postoji jedan oblik podrške koji je bolji od drugih. Vi procjenujete što vam u kojem trenutku treba i za što u tom trenutku imate kapaciteta. Važno je da vas sustav podrške dodatno ne optereti te da ne postane izvor dodatnog stresa i frustracije.

„Knowing others is intelligence. Knowing yourself is true wisdom. Mastering others is strength. Mastering yourself is true power.”

Lao Tzu

Edukativni materijal s treninga za mentore

Kako bismo vas potakli i podržali u osnivanju spomenutih grupa, u nastavku je primjer pitanja koja vam mogu biti od pomoći kada netko ima problem s postavljanjem granica. Sličan slijed pitanja možete pripremiti i za bilo koju drugu situaciju, a možete ih primijeniti i na samorefleksiju.

1. Opis situacije
 - Podijelite konkretnu situaciju u kojoj ste osjetili da niste postavili granicu. Što ste željeli, a što ste napravili?
2. Okolnosti
 - Koji su značajni činitelji utjecali na to da ne postavite granicu?
3. Refleksija
 - Što ste tada mislili i osjećali?
 - Što ste željeli postići time što niste postavili granicu?
 - Koje su bile posljedice nepostavljanja granica (za vas; za volontera; za suradnike/organizaciju)?
 - Koje bi posljedice bile da ste postavili granicu?
 - Što dobivate od toga kada ne postavite granicu? Koju svoju potrebu time zadovoljavate? Je li to nužno? Možete li je zadovoljiti na drugi način?
4. Alternativne mogućnosti
 - Koje još mogućnosti postoje?
 - Koje bi bile posljedice tih drugih mogućnosti?
5. Učenje
 - Kako sada vidite/osjećate/razumijete tu situaciju, odnosno doživljaj? Biste li se u budućnosti ponašali drukčije? Kako?
 - Što ste iz te situacije naučili?

Za one koji žele znati više

Ako vas zanima vršnjačka podrška mentora, pročitajte dio od 60. do 67. stranice u priručniku [Meant to be a mentor](#).

Više o superviziji i popis supervizora možete pronaći na stranici [Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj](#).

Agencija za mobilnost na svojim stranicama kontinuirano osvježava [popis edukacija](#) koje podržava i na koje se možete javiti. Slobodno pogledajte i stranice Resursnog centra SALTO-YOUTH i njihov [kalendar edukacija](#), no ako pronađete nešto što vam se sviđa, najprije provjerite podržava li Agencija tu aktivnost, odnosno može li financirati vaše sudjelovanje u njoj.

Bilješke:

14. EVALUACIJA, PROSLAVA I RASTANAK



Završetak mentorskog procesa kompleksan je kao i njegov početak. Kraj mentorskog procesa određen je krajem aktivnosti volontera, ali mentori mogu nastaviti pružati podršku i neko kraće vrijeme nakon što se volonter vrati u svoju zemlju. Odluka o tome koliko dugo će je pružati i je li uopće potrebna ovisit će o potrebama volontera i mogućnostima mentora, a ponekad i o tome kakav su mentorski odnos imali. Rad na završavanju mentorskog procesa nekad će započeti mjesec dana prije završetka aktivnosti, a nekad i prije. Ako ste s volonterom razvili jako dobar odnos, ako je riječ o mladoj osobi s manje mogućnosti ili o volonterima koji osjećaju napetost zbog završetka aktivnosti i povratka kući, možda ćete o svemu tome početi razgovarati i dva mjeseca prije kraja. Sam završetak rada čini rad na pripremi volontera za završavanje aktivnosti i mentorskog procesa, na evaluaciji vašeg rada i aktivnosti te na rastanak.

14.1. Priprema za završavanje službe i mentorskog procesa

Prije kraja aktivnosti potrebno je ponovo se vratiti na plan rada i vidjeti što je volonter ostvario, a što još želi ostvariti u posljednjih mjesec, dva. Također, to je i trenutak kada možete provjeriti postoji li neka aktivnost koju ste željeli provesti ili tema o kojoj ste željeli razgovarati, a niste do tada

Nadalje, tijekom pripreme za završetak aktivnosti važno je da s volonterom potaknete razgovor i o tome kako se osjeća zbog završetka i koji su mu planovi nakon aktivnosti. Tijekom vrednovanja na sredini aktivnosti volonteri su s trenerima o tome već počeli razgovarati te su dobili dokument After volunteering o prilikama koje mogu iskoristiti nakon aktivnosti. Na vama je, međutim, da se više udubite u tu temu i da im pružite podršku u nošenju s emocijama koje se javljaju zbog rastanka, ali i podršku u stvaranju konkretnih planova nakon povratka. Potaknite ih i na komunikaciju s organizacijom koja ih je poslala na volontiranje kako bi od njih dobili dodatne informacije i podršku nakon povratka u zemlju.

I na kraju, ne zaboravite ih pripremiti na obrnuti kulturni šok jer bi povratkom u svoju zemlju volonterima mogla nedostajati zemlja u kojoj su volontirali, mogli bi u svojoj kulturi početi primjećivati neke nove stvari koje će ih frustrirati, mogli bi im nedostajati neki običaji koje su u međuvremenu usvojili, mogli bi uvidjeti da su se životi njihovih bližnjih jako promijenili i da su „ispali“ iz nekih procesa ili da drugi nemaju strpljenja slušati o tome kako im je bilo na volontiranju. Sve to može biti izvor stresa te im može otežati povratak pa je dobro da od vas čuju kako je riječ o posve uobičajenom procesu.

„Don't wait until you reach your goal to be proud of your self. Be proud of each step you take forward reaching that goal.“

Unknown author

Zadatak za mentore

Pogledajte alate koje možete primijeniti u završnoj fazi mentoriranja, a koji su opisani u dokumentu [Mentorship phases tools](#).

Zanimljivi alati:

14.2. Evaluacija rada i aktivnosti

Evaluacija ne mora biti samo na kraju rada. Dapače, bilo bi dobro da na kraju svakog susreta oboje kažete što ste dobili iz tog mentorskog susreta i kako ste ga doživjeli. Nadalje, s vremena na vrijeme (npr. svaka tri mjeseca) napravite kratku evaluaciju uz pomoć upitnika, otvorenog razgovora ili neke kreativne tehnike (npr. oboje izvucite četiri asocijativne karte koje najbolje opisuju vaše susrete u posljednja tri mjeseca ili nacrtajte te susrete u obliku krajolika, i staze za reli ili nešto drugo). Pitanja koja vam mogu pomoći u samorefleksiji i evaluaciji:

- Što vas je iznenadilo u procesu mentoriranja?
 - Što biste sada, s ovim iskustvom, napravili drugičije?
 - Što je bio najizazovniji aspekt mentorstva?
 - Kako se odnos s volonterom mijenjao?
 - Dobivaš li što ti je potrebno? Što još trebaš?

Evaluacija na kraju rada može biti vrlo slojevita i može se (ali i ne mora) sastojati od sljedećeg:

- osvrt na odnos očekivanja od aktivnosti/mentorskog procesa i onoga što (ni)su dobili
 - sažimanje i osvrt na cjelokupni proces volontiranja/mentorskog procesa i neke ključne (teške i sretne) trenutke
 - osvrt na opće dobiti iz volontiranja/mentorskog procesa
 - osvrt na vaše mentorske kompetencije i stil rada
 - osvrt na plan učenja i ispunjavanje Youtpassa s ciljem identifikacije razvijenih kompetencija.

Evaluaciju možete raditi usmeno (npr. razgovorom o neplaniranim učenjima), pismeno (npr. ispunjavanjem upitnika ili zaokruživanjem osobina, slabih/jakih strana mentora na listi mentorskih kompetencija) ili koristeći se nekom od

kreativnih tehnika (npr. crtanjem jedno drugoga u obliku bića iz životinjskog ili biljnog svijeta i opisivanje tog bića). Bilo bi dobro da evaluaciju i ostale teme ne radite na zadnjem susretu kako biste taj susret mogli posvetiti druženju, darovima i slavlju.

Dobro bi bilo da i sami s vremena na vrijeme napravite evaluacijski osvrt na mentorske susrete, a rezultate, odnosno uvide, možete podijeliti s volonterom te tako započeti razgovor o vašem odnosu i procesu rada. Lista koju ćete ispuniti u sklopu obaveznog zadatka može vam pomoći u tom procesu samoevaluacije. Nakon evaluacije zabilježite sve što su vam volonteri rekli, promislite o svemu, a sa sobom u sljedeći mentorski proces ponesite samo ono što za vas ima smisla.

Zadatak za mentore

Pogledajte check-listu na stranici 15 priručnika [How to -Guide for mentors](#) koju možete koristiti tijekom mentorskog procesa kako biste pratili svoj rad. Ako trenutno nekog mentorirate, ispunite je i zapišite koje ste smjernice za budući rad dobili kao rezultat ispunjavanja liste.

Smjernice za budući rad:

14.2. Rastanak

Važno je da s volonterom porazgovarate o tome kako podnosi rastanke te kako doživljava rastanak od vas i volontiranja uopće. Nekima će iskustvo rastanka s vama biti novo, drukčije iskustvo koje će im pomoći da se na rastanke naviknu.

Imajte na umu da je rastanak vrlo kompleksan i da se volonteri rastaju od vas, svih članova organizacije, drugih volontera, ljudi u zajednici koje su upoznali, novih ljubavi, ali i specifičnog životnog stila, običaja, hobija, zemlje, kulture i općenito određene etape svoga života. Sve to može biti zbumujuće i iznenadjuće za same volontere. Vaš je zadatak da im otvorite prostor kako bi o svemu tome mogli otvoreno govoriti, da im pomognete bolje razumjeti sebe (i svoje misli, emocije i ponašanja) te da im budete podrška u osmišljavanju načina na koje će se od svega toga rastati.

Bilo bi dobro da zajednički osmislite zadnji susret, a promislite i o tome hoćete li pripremiti neke simbolične darove. Naravno, darovi nisu obavezni, no ako znate da će volonteru nedostajati neki lokalni proizvod, a vi mu ga kupite, to može biti vrlo lijepa gesta za kraj.

I da, ne zaboravite proslaviti sva svoja mala i velika postignuća. Ne škrtarite na slavlju. Osjećaj uspjeha je važno gorivo koje vam daje snagu za sve buduće mentorske procese pa bi bila šteta kada biste propustili napuniti rezervoar.

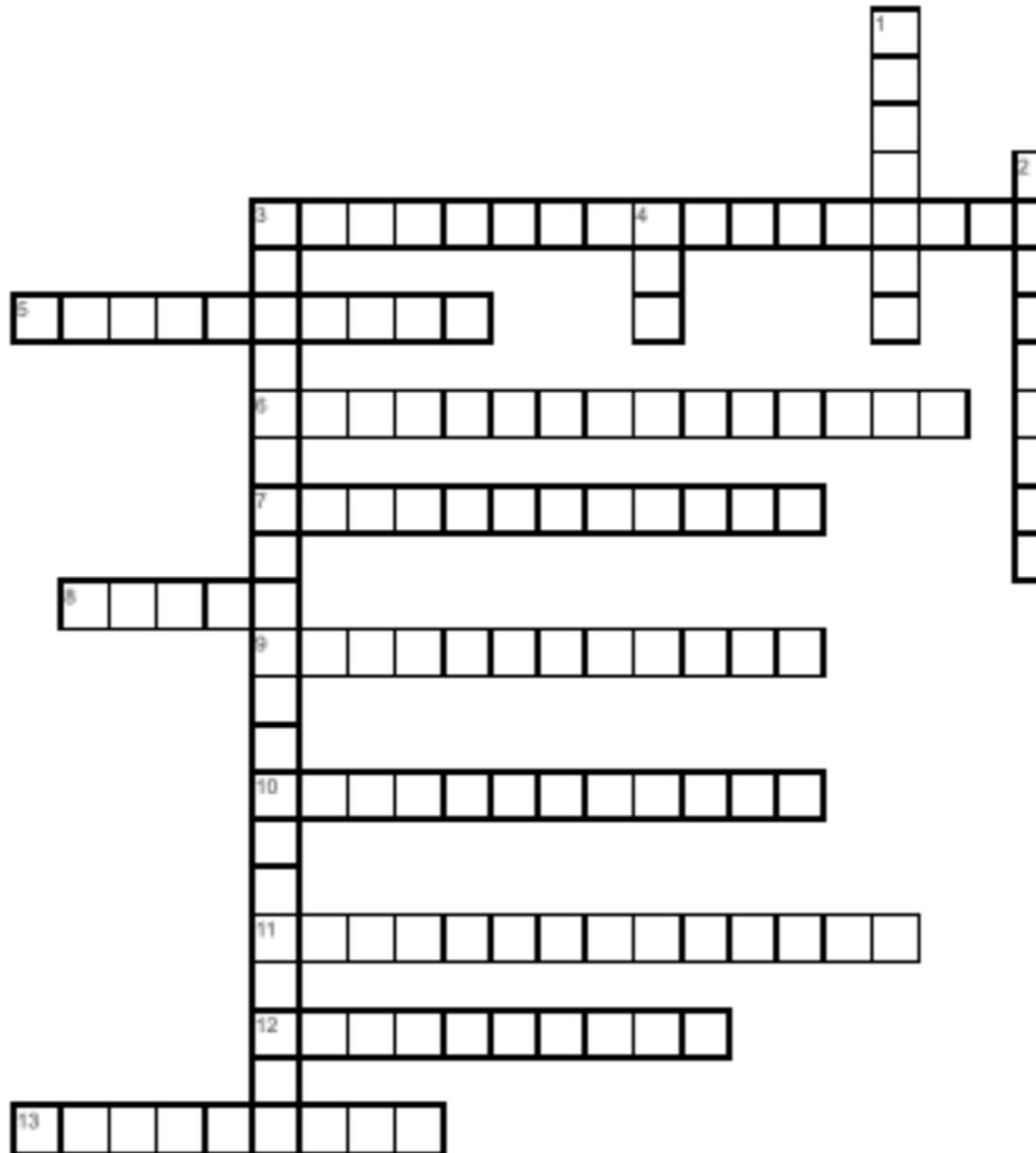
Za one koji žele znati više

Ako trenutno završavate mentorski proces s volonterom, primijenite neku od metoda evaluacije, priložite je ovdje i napišite pismo samome sebi u kojem ćete si zapisati neke savjete ili ideje za sljedeći mentorski odnos.

Ako želite o evaluaciji u radu s mladima naučiti više, pročitajte priručnik [T-Kit 10: Educational Evaluation in Youth Work](#).

Za one koji se žele igrati i provjeriti svoje znanje, pripremili smo križaljku!

Bilješke:



Vodoravno:

Oblik mentorstva za mlade s manje mogućnosti
 Šok s kojim se volonteri susreću nakon povratka u soju zemlju, kulturu
 Kako se zove pozicija iz koje je važno pristupiti volonteru?
 Ono što volonteri razvijaju tijekom aktivnosti
 Čime si mentorji mogu pomoći tijekom svog rada?
 Oblik sustručnjačke podrške koju pružaju mentorji
 Koji tip učenja prevladava tijekom volontiranja?
 Provodi se na kraju mentorskog procesa
 Uloga koju mentor povremeno zauzima u osnosu na volontera i organizaciju

Okomito:

Izvor stresa
 Ono što volonteri ispunjavaju na kraju aktivnosti
 Što zapravo osluškujemo kada se stavimo u cipele volontera?
 Skraćeno ime programa unutar kojeg se odvija volontiranje

Korištena i preporučena literatura

1. Ansabergs, Andris i dr. 2015. *Syncro EVS waves*. Centar za osobni i profesionalni razvoj Syncro - Synergy Croatia. Zagreb.
2. Atanasov, Dragan; Vasilevska Trajkoska, Biljana. 2019. *Mentorship Handbook*. South East European Youth Network - SEEYN Secretariat. Sarajevo.
3. Dočkalova, Jolana i dr. 2009. *Conflict, What an Opportunity!* Česká národní agentura Mládež. Prag.
4. Gailius, Žilvinas i dr. *Handbook for people working with youth groups*. Agency of International Youth Co-operation. Vilnius.
5. *Guidelines to enhance the quality of work*. 2016. Europejskie Forum Młodzieży. Bystrzyca Kłodzka.
6. Hicks, Tim. *Seven Steps for Effective Problem Solving in the Workplace*. <https://www.mediate.com/articles/thicks.cfm> (pristupljeno 18. svibnja 2021.).
7. *How to Guide for Mentors*. 2016. Unité Euromed jeunesse TV Tunisie. Hammamet.
8. Munivrana, Ana; Šimić, Ana; Pijaca-Plavšić, Eli. 2014. *Od srca do srca: Komunikacijski modeli kao alat u medijaciji*. Forum za slobodu odgoja. Za
9. Kėžaitė-Jakniūnienė, Monika; E. Taylor, Mark. 2018. *One to One Support learning face-to-face*. JUGEND für Europa/SALTO Training & Cooperation, Bonn.
10. Kimmig, Michael. 2015. *Meant to be a Mentor. Workbook for EVS mentors*. Foundation for the Development of the Education System (FDES). Warsaw.
11. Kloosterman, Paul; E.Taylor, Mark. 2012. *Handbook for facilitators*. European Network UNIQUE. Vilnius.
12. Kloosterman, Paul; Giebel, Kerstin; Senyuva, Ozgehan. 2007. *Educational Evaluation in Youth Work*. T-kit 10. Council of Europe and European Commission.
13. Kovács, Erzsi i dr. 2010. *Mentor's Guide European Voluntary Service*. Mobilitás-ISZT-ÚMK. Budapest.
14. Krastina, Santa; Liiva, Siiri. 2013. *Be the hero, be an EVS mentor!* Agency of International Programs for Youth. Riga.
15. Marković, Darko; Atanasov, Dragan; McDougall, Bob. 2009. *Hopscotch to Quality in EVS*. SALTO South East Europe Resource Centre. Ljubljana.
16. *Mentorship journey. Step by step*. 2019. Ur. Hadžibegović, Ajša. South East European Network. Sarajevo.
17. Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača, 1994. Ur. Ajduković, Dean; Ajduković, Marina. Društvo za psihološku pomoć. Zagreb.
18. Sandu Nestian, Oana; Lyamouri-Bajja, Nadine. 2018. *Intercultural learning*. T-KIT 4. Council of Europe.
19. *Sending volunteers abroad*. Navigatorcentrum. City of Östersund.
20. *Stres, trauma, oporavak*. 1996. Ur. Pregrad, Jasenka. Društvo za psihološku pomoć. Zagreb.
21. Udal, Cat i dr. 2019. *Practical Guide for Intercultural Learning in International Voluntary Service*. ICYE International Office. Berlin.
22. Vidović, Maja. *Module on intercultural learning*. <https://360.articulate.com/review/content/7e263321-a679-48f9-9633-023cc26c7827/review> (pristupljeno 18. svibnja 2021.)
23. *Vodič kroz Europske snage solidarnosti*. 2021. Europska komisija - Izvršna agencija za obrazovanje, audiovizualnu politiku i kulturu (EACEA).
24. *Youthpass Guide*. 2011. Ur. Taylor, Mark. SALTO-YOUTH Training and Cooperation Resource Centre. Bonn.

Impressum

Agencija za mobilnost i programe EU
Trening za mentore volontera
Avtori: Sunčana Kusturin i Domagoj Kovačić

Zagreb, 2021

Trening za mentore
volontera

