

USPOSABLJANJE ZA MLADINSKE DELAVCE “VZPOSTAVLJANJE KAKOVOSTNEGA ODNOSA MED PROSTOVOLJCEM IN UPORABNIKOM”

URNIK USPOSABLJANJA

1. dan

Uvod v prostovoljstvo
Vloga prostovoljstva v družbi
Odnos med prostovoljcem in uporabnikom
Komunikacija

V celotnem času je predivden eden 15 minutni odmor.

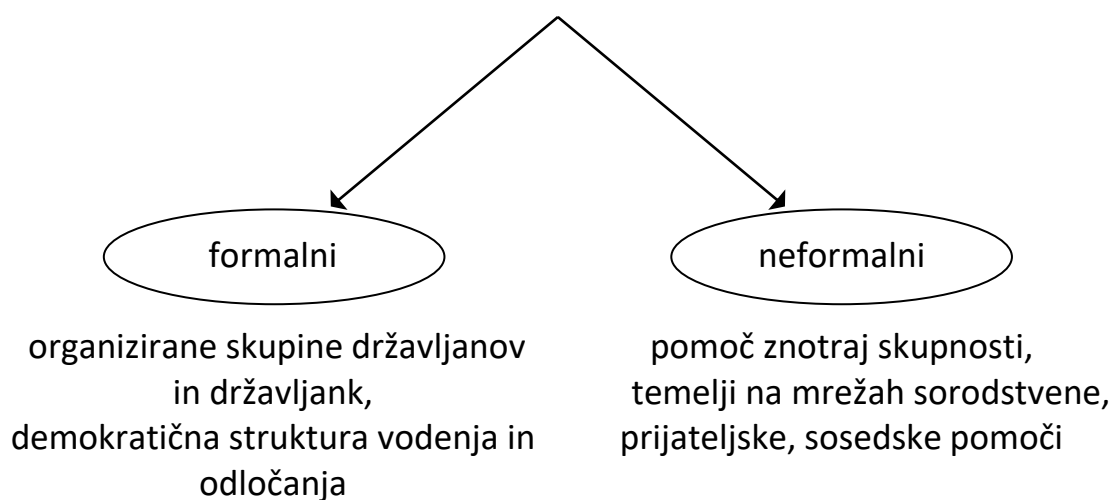
Delovno gradivo Slovenske filantropije
je namenjeno uporabi na usposabljanju »Vzpostavljanje kakovostnega
odnosa med prostovoljcem in uporabnikom«

DEFINICIJA PROSTOVOLJSKEGA DELA

Prostovoljsko delo je **delo**, ki ga posameznik po svoji **svobodni volji** in **brez pričakovanja plačila** ali neposrednih ali posrednih materialnih koristi zase, opravlja **v dobro drugih** ali v splošno korist.

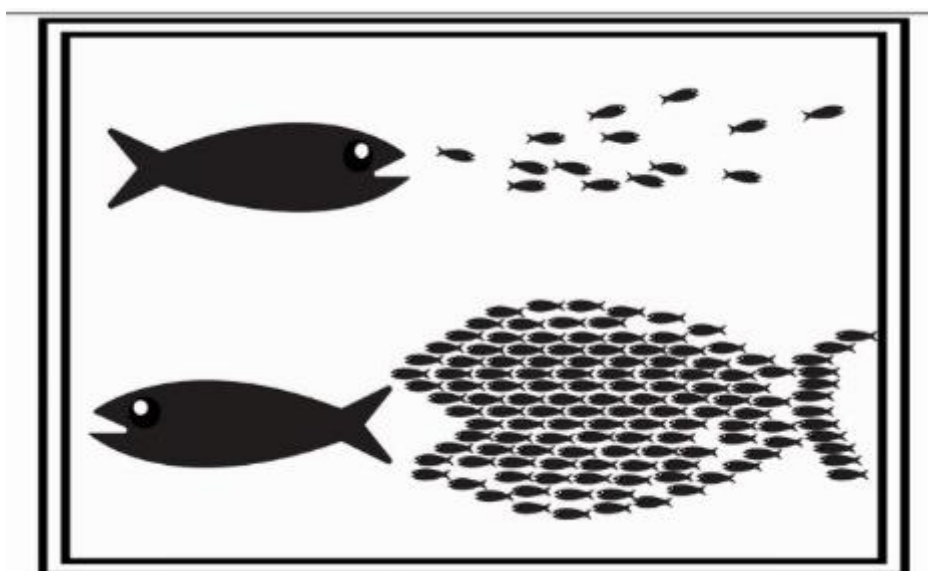
Zakon o prostovoljstvu

PROSTOVOLJSKI SEKTOR



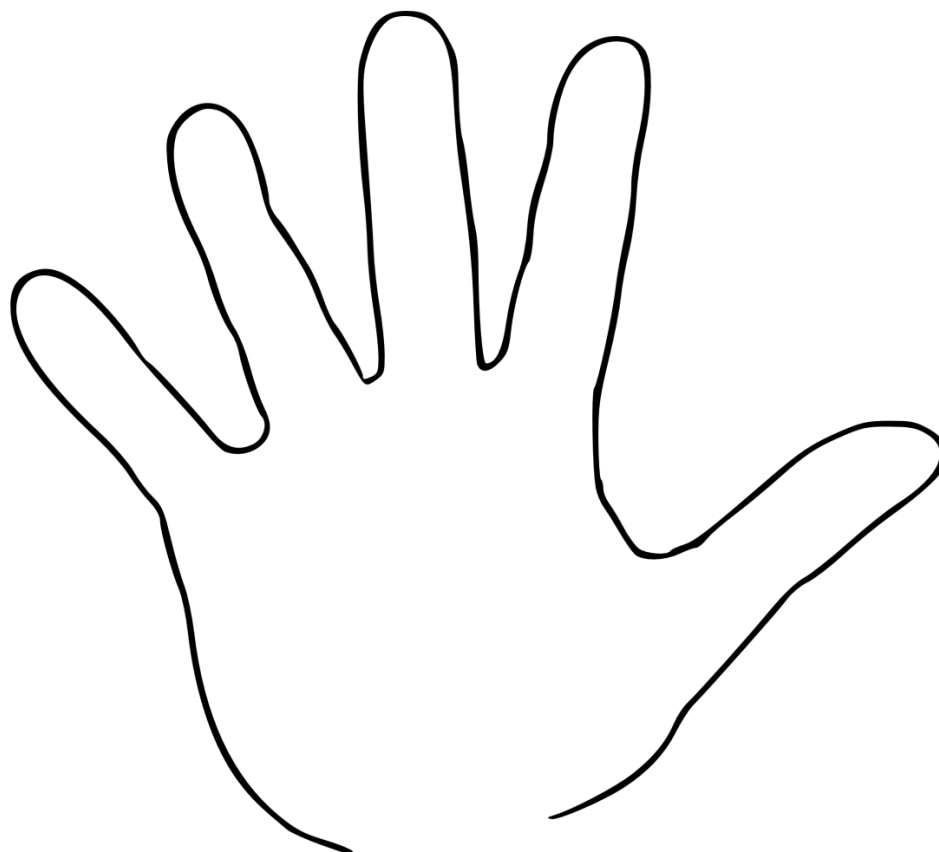
**ORGANIZIRANO - FORMALNO
PROSTOVOLJSTVO**

**NEORGANIZIRANO - NEFORMALNO
PROSTOVOLJSTVO**



ZAKAJ V PROSTVOLJSTVO?

Napišite vsaj pet razlogov, zakaj ste se odločili za prostovoljstvo.



KOMUNIKACIJA

Komunikacija je zapleten proces, brez katerega človeška družba ne bi obstajala. Družba, ki ji pripada posameznik, pa na različne načine vpliva na komunikacijo posameznikov.

V vseh teorijah o komunikaciji se pojavljajo nekateri skupni elementi:

- komunikacija je proces, značilen za človeška bitja,
- komunikacija se odvija preko simbolov,
- komunikacija je proces interakcije, sodelovanja,
- komunikacija vključuje sporočanje in sprejemanje,
- komunikacija se vrši s pomočjo besednih znakov, nebesednih znakov, tehničnih sredstev,
- komunikacija je nujno potreben proces za uspešno življenje in delo v obstoječi družbi.

Komuniciramo zavestno in nezavedno

Večinoma komuniciramo z določenim namenom, vendar pa marsikatero sporočilo posredujemo nezavedno.

Nezavedno komuniciramo, kadar uporabljamo določene kretnje, izraze, ki jih slabo ali pa sploh ne nadzorujemo, pa tudi z uporabo izgovorjenih in neizgovorjenih besed.

Besedno in nebesedno komuniciranje

Besedno komuniciramo ustno ali pisno. Nebesedna komunikacija lahko besedna sporočila potrdi in dopolni, lahko pa jih tudi zanika.

Dobro je vedeti, da v komuniciranju delujejo:

- 7% besedni del sporočila,
- 38% intonacija in barva glasu,
- 55% govorica telesa.

Govorica telesa vključuje mimiko, gestiko in položaj in gibanje ljudi v prostoru.

Mimika so izrazi obraza, preko katerih izražamo svoja čustva, stališča. Nekateri izrazi lahko kontroliramo, drugih ne.

Gestika so gibi rok, nog, dlani, prstov, ramen, glave. Lahko nastopajo za ponazoritev povedanega ali namesto besed.

Položaj in gibanje ljudi v prostoru dojemamo v odvisnosti od kulturnih norm posameznih družb. Medosebni prostor je v različnih kulturah različen – v severnejših družbah je običajen nekoliko večji medosebni prostor kot v južnih.

ODNOS MED PROSTOVOLJCEM IN UPORABNIKOM

Dober odnos med prostovoljcem in uporabnikom je osnova za učinkovito prostovoljsko delo.

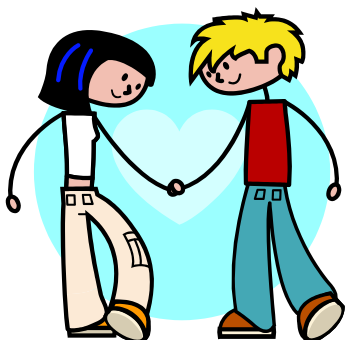
Sami smo 100 % odgovorni za graditev odnosa z drugimi. Pobuda za odnos je na strani prostovoljca, zato je pomembno, kako začne z vzpostavljanjem odnosa že ob prvem stiku.

PO – MOČ ali PRE – MOČ?

Prostovoljec je pozoren na razmerje moči v odnosu z uporabnikom: pazi na to, da ne izkorišča svoje moči (da v odnosu do uporabnika ni v premoči) in da se tudi ne vede ponižno (da se v odnosu do uporabnika ne postavi v podrejen položaj). Vzpostavlja odnos, zasnovan na **samospoštovanju** in **spoštovanju drugega**.

V prostovoljstvu uporabljamo **povezovalne navade** in se pri delu z uporabniki in v odnosu z drugimi, s katerimi se srečujemo v prostovoljstvu, izogibamo **razdiralnim navadam**.

POVEZOVALNE NAVADE



1. Podpiranje
2. Opogumljanje
3. Poslušanje
4. Sprejemanje
5. Zaupanje
6. Spoštovanje
7. Pogovor o razlikah

RAZDIRALNE NAVADE

1. Kritiziranje
2. Obtoževanje
3. Pritoževanje
4. Nerganje
5. Grožnje
6. Kaznovanje
7. Podkupovanje ali nagrajevanje zaradi kontrole

