Priručnik za praksu

Razvoj, planiranje i sprovođenje međugeneracijskih programa

Prof. dr Jovana Škorić

Odsek za socijalni rad, Filozofski fakultet, Univerzitet u Novom Sadu

Novi Sad, 2026.

With funding from
Austrian Development Cooperation

Naslovi u sadržaju su **interaktivni**.
Kliknite na naslov da biste direktno prešli na željeni deo teksta.

Sadržaj

1. Uvod 4
2. Cilj, namena i ishodi priručnika 7
2.1. Cilj priručnika 7
2.2. Kome je priručnik namenjen 7
2.3. Kako koristiti priručnik? 8
2.4. Ishodi učenja 9
3. Savremeno razumevanje starenja i ejdžizam 11
3.1. Starenje kao individualni, porodični i društveni proces 11
3.2. Heterogenost starije populacije 12
3.3. Aktivno, zdravo i dostojanstveno starenje 14
3.4. Ejdžizam: stereotipi, predrasude i diskriminacija 17
3.5. Posledice ejdžizma za međugeneracijski rad 20
3.6. Pitanja za samoprocenu studenata i volontera 21
Pitanja za razmišljanje 22
Literatura 23
4. Međugeneracijska solidarnost kao resurs zajednice 24
4.1. Šta je međugeneracijska solidarnost 24
4.2. Porodična i vanporodična solidarnost 25
4.3. Zašto su međugeneracijski programi važni 26
Literatura 27
5. Razumevanje potreba starijih osoba 28
5.1. Vrste potreba starijih osoba 28
5.2. Kako se potrebe procenjuju 29
5.3. Usamljenost i socijalna izolacija 31
Pitanja za razmišljanje 33
Literatura 34
6. Planiranje programa za starije osobe 35
6.1. Od ideje do programa 35
6.2. Definisanje ciljne grupe 36
6.3. Postavljanje ciljeva 38
6.4. Resursi i ograničenja 39
Literatura 41
7. Komunikacija sa starijim osobama 42
7.1. Osnovna načela komunikacije 42

7.2. Aktivno slušanje 43
7.3. Teme razgovora 45
7.4. Osetljive teme 46
Literatura 47
8. Etički principi u međugeneracijskom radu 49
8.1. Dostojanstvo i poštovanje 49
8.2. Dobrovoljnost 50
8.3. Autonomija i pravo na izbor 51
8.4. Poverljivost 52
8.5. Granice uloge studenata i volontera 53
Pitanja za razmišljanje 54
Literatura 54
9. Metode i pristupi u međugeneracijskom radu 56
9.1. Participativni pristup 56
9.2. Pristup zasnovan na snagama 57
9.3. Učenje kroz iskustvo 58
9.4. Rad u zajednici 59
Literatura 61
10. Organizovanje međugeneracijskih aktivnosti 62
10.1. Priprema aktivnosti 62
10.2. Uvodni susret 63
10.3. Vođenje aktivnosti 64
10.4. Završetak aktivnosti 66
10.5. Dokumentovanje aktivnosti 67
Literatura 69
11. Rodna perspektiva u starenju i rodno odgovorno planiranje aktivnosti 70
11.1. Zašto je rod važan u starenju 70
11.2. Starije žene 71
11.3. Stariji muškarci 73
11.4. Rodno odgovorno planiranje aktivnosti 75
Literatura 76
12. Praktični modeli rada 78
12.1. Razgovori životnih priča 78
12.2. Digitalna podrška starijima 79
12.3. Zajedničke kreativne radionice 80
12.4. Lokalna istorija i sećanja zajednice 82
12.5. Međugeneracijsko čitanje i razgovor 83

12.6. Šetnje i aktivnosti u zajednici 84
12.7. Mladi uče od starijih 85
12.8. Stariji uče od mladih 86
Literatura 87
13. Praćenje i evaluacija programa 88
13.1. Zašto se program prati 88
13.2. Šta se prati? 89
13.3. Jednostavni alati za evaluaciju 91
13.4. Refleksivni dnevnik studenta/volontera 93
Literatura 95
14. Preporuke za razvoj usluga u lokalnoj zajednici 96
14.1. Lokalna zajednica kao prostor podrške 96
14.2. Partnerstva 97
14.3. Održivost programa 99
14.4. Preporuke za praksu 100
Literatura 102
15. Prilozi 103
15.1. Obrazac za planiranje aktivnosti 103
15.2. Obrazac za evidenciju susreta 108
15.3. Refleksivni dnevnik studenta 111
15.4. Kratki evaluacioni upitnik za starije učesnike 114
15.5. Kratki evaluacioni upitnik za mlade učesnike 116
15.6. Etička lista za proveru 119
15.9. Kratak obrazac za završni izveštaj o programu 121

„Priručnik za praksu“ je nastao u okviru regionalnog programa „**AGE+ II Izgradnja zajednica prilagođenih starijim osobama kroz međugeneracijske aktivnosti**“, koji realizuje Volkshilfe Solidarität kao vodeći partner, i lokalni partneri Syri i Vizionit, TARA International Consulting i Novosadski humanitarni centar, uz podršku Austrijske razvojne agencije (ADA) i Volkshilfe Solidarität. AGE+ II ima za cilj da unapredi društvenu uključenost, učešće i rodnu ravnopravnost starijih ljudi, kao i da ojača održivost i spremnost za primenu mera za unapređenje položaja starijih na lokalnom i nacionalnom nivou.

Priručnik se oslanja i na rezultate pilot akcije i istraživanja „Efekti međugeneracijske saradnje na starije i mlađe generacije“ iz 2025. godine. Izveštaj o istraživanju možete preuzeti OVDE.

AGE+ IMPLEMENTED BY:

With funding from Austrian Development Cooperation

1. Uvod

Starenje stanovništva jedno je od najvažnijih društvenih pitanja savremenog doba. Produženje životnog veka predstavlja značajno civilizacijsko dostignuće, ali istovremeno otvara nova pitanja za porodicu, lokalnu zajednicu, sistem socijalne zaštite, zdravstvene službe, obrazovne ustanove i organizacije civilnog društva. U društvima u kojima raste udeo starijih osoba, sve je važnije razvijati oblike podrške koji ne odgovaraju samo na zdravstvene i materijalne potrebe, već i na potrebu za pripadanjem, učešćem, dostojanstvom, sigurnošću i povezanošću sa drugima. Rad sa starijim osobama ne može se svesti samo na pružanje pomoći osobama koje su izložene rizicima starosti. Iako mnoge starije osobe žive sa zdravstvenim teškoćama, smanjenim prihodima, usamljenošću, gubitkom bliskih osoba ili slabijom dostupnošću usluga, starost se ne sme razumeti isključivo kroz zavisnost, bolest i potrebu za brigom. Starije osobe poseduju životno iskustvo, praktična znanja, profesionalne i porodične biografije, sećanja, veštine i socijalne veze koje mogu biti značajan resurs za porodicu, susedstvo i lokalnu zajednicu. Zbog toga savremeni rad sa starijim osobama treba da polazi od istovremenog prepoznavanja potreba, prava, snaga i potencijala starijih ljudi.

Međugeneracijski programi polaze upravo od takvog razumevanja starosti. Njihov cilj nije samo da mladi „pomognu" starijima, niti da stariji budu pasivni primaoci podrške. Dobro osmišljeni međugeneracijski programi stvaraju prostor za susret, razgovor, saradnju i uzajamno učenje. U njima starije osobe mogu dobiti podršku, ali i preneti iskustvo; mladi mogu pružiti pomoć, ali i razvijati empatiju, odgovornost, komunikacijske veštine i bolje razumevanje društvenih promena. Kada su pažljivo planirani, takvi programi mogu doprineti smanjenju socijalne izolacije, ublažavanju predrasuda, jačanju solidarnosti i razvoju zajednice u kojoj se različite generacije ne posmatraju kao odvojene ili suprotstavljene grupe.

Ovaj priručnik namenjen je studentima pomagačkih profesija i volonterima koji učestvuju, ili se pripremaju da učestvuju, u programima namenjenim starijim osobama i međugeneracijskom povezivanju. Njegova svrha je da ponudi osnovna znanja o savremenom razumevanju starenja, potrebama starijih osoba, ejdžizmu i međugeneracijskoj solidarnosti, ali i praktične smernice za planiranje, sprovođenje i praćenje aktivnosti u lokalnoj zajednici. Priručnik može biti koristan i koordinatorima programa, stručnim radnicima, organizacijama civilnog društva, ustanovama socijalne zaštite, obrazovnim ustanovama i lokalnim samoupravama koje razvijaju ili podržavaju programe za starije osobe.

Priručnik je zamišljen kao materijal za praksu. Zbog toga se teorijska objašnjenja u njemu povezuju sa konkretnim pitanjima: kako razumeti potrebe starijih osoba, kako pripremiti međugeneracijski susret, kako motivisati učesnike, kako voditi razgovor, kako izbeći stereotipe i patronizujući odnos, kako poštovati granice volonterske uloge i kako proceniti da li je aktivnost bila korisna za učesnike. Cilj nije da studenti i volonteri dobiju gotove odgovore za svaku situaciju, već da razviju osnovni okvir za promišljeno, odgovorno i etički zasnovano delovanje. Posebna pažnja posvećena je etičkim pitanjima u radu sa starijim osobama. Međugeneracijski rad može biti veoma koristan, ali samo ako se zasniva na poštovanju dostojanstva, dobrovoljnosti, autonomije, poverljivosti i bezbednosti učesnika. Dobra namera nije dovoljna. Potrebni su priprema, razumevanje uloge volontera, jasna pravila rada i spremnost da se aktivnosti prilagode stvarnim potrebama ljudi koji u njima učestvuju. Bez toga, i najbolje zamišljene aktivnosti mogu postati površne, patronizujuće ili neusklađene sa očekivanjima i mogućnostima starijih osoba.

Struktura priručnika prati logiku rada u praksi. Nakon uvoda, u *poglavlju 2* objašnjavaju se cilj, namena i ishodi priručnika. *Poglavlje 3* razmatra savremeno razumevanje starenja i ejdžizam, sa posebnim naglaskom na heterogenost starije populacije, aktivno, zdravo i uspešno starenje, kao i na posledice stereotipa i diskriminacije za međugeneracijski rad. *Poglavlje 4* bavi se međugeneracijskom solidarnošću kao resursom zajednice, dok *poglavlje 5* razmatra potrebe starijih osoba, njihovu procenu i razliku između stvarnih potreba, želja učesnika i pretpostavki organizatora. U narednim poglavljima priručnik prelazi na praktične aspekte rada. *Poglavlje 6* posvećeno je planiranju programa za starije osobe, od definisanja ciljne grupe i ciljeva do procene resursa, ograničenja i kontinuiteta. *Poglavlje 7* obrađuje komunikaciju sa starijim osobama, uključujući aktivno slušanje, izbor tema razgovora, osetljive teme i komunikaciju sa osobama koje imaju teškoće sluha, vida ili pamćenja. *Poglavlje 8* razmatra etičke principe u međugeneracijskom radu, a *poglavlja 9* i *10* metode, pristupe i konkretno organizovanje aktivnosti. Posebna celina priručnika odnosi se na pitanja koja su važna za kvalitet i održivost programa. *Poglavlje 11* uvodi rodnu perspektivu u starenje i rodno odgovorno planiranje aktivnosti. *Poglavlje 12* prikazuje praktične modele rada, kao što su razgovori životnih priča, digitalna podrška starijima, kreativne radionice, lokalna istorija i sećanja zajednice, međugeneracijsko čitanje, šetnje i različiti oblici uzajamnog učenja koji jesu rezultati prvog dela AGE+ projekta. *Poglavlje 13* obrađuje praćenje i evaluaciju programa, dok

poglavlje 14 daje preporuke za razvoj usluga u lokalnoj zajednici. Na kraju priručnika nalaze se prilozi.

Polazna ideja ovog priručnika jeste da kvalitetan međugeneracijski program ne nastaje spontano. On zahteva razumevanje društvenog položaja starijih osoba, dobru pripremu, jasno definisane ciljeve, odgovornu komunikaciju, etičku osetljivost i stalno praćenje potreba učesnika. Kada se ovi elementi povežu, međugeneracijski rad može postati važan oblik podrške starijim osobama, ali i prilika za učenje, profesionalni razvoj i izgradnju solidarnije zajednice.

NAZAD NA SADRŽAJ

2. Cilj, namena i ishodi priručnika

2.1. Cilj priručnika

Osnovni cilj priručnika jeste da pruži teorijski utemeljen, ali praktično usmeren okvir za razumevanje starenja, prepoznavanje potreba starijih osoba, planiranje aktivnosti, uspostavljanje kvalitetne komunikacije i etički odgovorno delovanje u lokalnoj zajednici. Priručnik polazi od stanovišta da rad sa starijim osobama zahteva više od dobre namere i spremnosti da se pomogne. Potrebno je razumeti društveni položaj starijih osoba, razlike među njima, moguće rizike socijalne izolacije, posledice ejdžizma, značaj autonomije i dostojanstva, kao i granice uloge studenata i volontera. Zbog toga priručnik ne nudi samo predloge aktivnosti, već i smernice za promišljeno planiranje, sprovođenje i evaluaciju međugeneracijskih programa. Cilj priručnika nije da ponudi jedinstven model rada koji se može mehanički primeniti u svakoj situaciji. Rad sa starijim osobama uvek zavisi od konkretnog konteksta: od potreba i interesovanja učesnika, raspoloživih resursa, karakteristika lokalne zajednice, organizacionih mogućnosti i stručne podrške. Zato je svrha priručnika da studentima i volonterima pomogne da razviju sposobnost procene, prilagođavanja i odgovornog postupanja, a ne samo da slede unapred zadate korake.

Poseban cilj priručnika jeste da podstakne razumevanje međugeneracijskog rada kao procesa saradnje, a ne jednostranog pružanja pomoći. Starije osobe ne treba posmatrati samo kao korisnike usluga ili primaoce podrške, već kao osobe sa iskustvom, znanjem, pravima, interesovanjima i mogućnošću doprinosa zajednici. U tom smislu, priručnik usmerava pažnju na uzajamnost, participaciju, poštovanje dostojanstva i stvaranje prostora u kojem se različite generacije mogu susresti kao ravnopravni učesnici.

2.2. Kome je priručnik namenjen

Priručnik je prvenstveno namenjen studentima pomagačkih profesija koji tokom studija ili stručne prakse dolaze u kontakt sa starijim osobama, ustanovama socijalne zaštite, organizacijama civilnog društva i programima u lokalnoj zajednici. To se posebno odnosi na studente socijalnog rada, psihologije, pedagogije, sociologije, andragogije, zdravstvenih i drugih srodnih oblasti u kojima je rad sa ljudima važan deo profesionalnog obrazovanja. Priručnik je namenjen i volonterima koji učestvuju u programima podrške starijim osobama ili u aktivnostima međugeneracijskog povezivanja. Volonteri često ulaze u praksu sa snažnom

motivacijom da pomognu, ali bez dovoljno znanja o starenju, komunikaciji, etičkim granicama i organizaciji aktivnosti. Zbog toga je važno da imaju jasan i pregledan materijal koji ih priprema za konkretne situacije u radu. Osim studentima i volonterima, priručnik može biti koristan i stručnim radnicima, koordinatorima programa, mentorima studentske prakse, organizacijama civilnog društva, ustanovama socijalne zaštite, obrazovnim ustanovama, udruženjima penzionera, domovima za starije osobe, dnevnim boravcima, bibliotekama, kulturnim centrima, mesnim zajednicama i lokalnim samoupravama. U svim ovim kontekstima priručnik može služiti kao pomoćni materijal za planiranje, sprovođenje i procenu aktivnosti.

Namena priručnika nije ograničena samo na rad u institucionalnom okruženju. Međugeneracijski programi mogu se razvijati u različitim prostorima lokalne zajednice: u školama, fakultetima, bibliotekama, klubovima za starije, kulturnim centrima, udruženjima, susedstvima i neformalnim grupama. Zbog toga je priručnik pisan tako da bude upotrebljiv u različitim organizacionim uslovima, uz mogućnost prilagođavanja konkretnim potrebama i resursima.

2.3. Kako koristiti priručnik?

Priručnik je zamišljen kao radni materijal za pripremu, sprovođenje i evaluaciju međugeneracijskih aktivnosti. Njegova poglavlja mogu se čitati redom, jer prate logiku praktičnog rada: od razumevanja starenja i ejdžizma, preko međugeneracijske solidarnosti i procene potreba, do planiranja, komunikacije, etike, metoda rada, organizovanja aktivnosti i evaluacije programa. Ipak, pojedina poglavlja mogu se koristiti i samostalno. Na primer, poglavlje o komunikaciji može biti korisno pre prvog susreta sa starijim učesnicima; poglavlje o etičkim principima može se koristiti u obuci volontera; poglavlje o planiranju programa može služiti kao vodič pri izradi konkretne aktivnosti; poglavlje o evaluaciji može pomoći nakon završetka programa; a prilozi se mogu koristiti kao obrasci za svakodnevni rad. Priručnik treba koristiti aktivno, a ne samo kao tekst za čitanje. To znači da teorijske delove treba povezivati sa konkretnim zadacima, razgovorom sa mentorom, refleksivnim dnevnikom, analizom slučajeva i procenom sopstvene prakse. Pitanja za samoprocenu, praktični modeli rada, evaluacioni obrasci i etičke liste za proveru imaju smisla samo ako se koriste kao podsticaj za promišljanje i unapređivanje rada.

U radu sa starijim osobama posebno je važno izbegavati mehaničku primenu uputstava. Ista aktivnost može biti primerena u jednoj grupi, a neprimerena u drugoj. Razgovor o životnim pričama može biti podsticajan za neke učesnike, ali previše osetljiv za druge. Digitalna obuka može nekome doneti veću samostalnost, a nekome izazvati nelagodnost. Grupna radionica može biti korisna za osobe koje vole druženje, ali ne i za one koje se bolje osećaju u individualnom kontaktu. Zbog toga svaku smernicu iz priručnika treba prilagoditi konkretnim učesnicima i okolnostima.

Priručnik može služiti i kao materijal za obuku. U tom slučaju, preporučljivo je da se pojedina poglavlja kombinuju sa diskusijom, simulacijama razgovora, analizom primera, radom u malim grupama i refleksijom nakon aktivnosti. Na taj način studenti i volonteri ne usvajaju samo informacije, već razvijaju praktične veštine i profesionalnu osetljivost.

2.4. Ishodi učenja

Nakon korišćenja ovog priručnika, studenti i volonteri trebalo bi da mogu da objasne osnovne karakteristike savremenog razumevanja starenja i da prepoznaju da starost nije jedinstveno, homogeno iskustvo. Očekuje se da razumeju razlike među starijim osobama i da izbegavaju uopštene pretpostavke o njihovim potrebama, interesovanjima, sposobnostima i načinu života. Studenti i volonteri trebalo bi da mogu da prepoznaju stereotipe, predrasude i diskriminatorne obrasce zasnovane na godinama starosti. To uključuje i otvorene i suptilne oblike ejdžizma, kao što su patronizujuća komunikacija, preterana zaštita, donošenje odluka umesto starije osobe ili pretpostavka da osoba nešto ne može samo zbog svojih godina.

Nakon rada sa priručnikom, učesnici bi trebalo da razumeju značaj međugeneracijske solidarnosti za pojedince, porodice i lokalnu zajednicu. To podrazumeva razumevanje međugeneracijskih programa kao prostora susreta, saradnje i uzajamnog učenja, a ne samo kao oblika pomoći starijim osobama. Takođe se očekuje da studenti i volonteri mogu da razlikuju potrebe starijih osoba od želja učesnika i od pretpostavki organizatora. Trebalo bi da znaju da potrebe ne treba procenjivati samo iz perspektive institucije ili volontera, već kroz razgovor, posmatranje, konsultacije, evaluaciju i uključivanje samih starijih osoba u planiranje aktivnosti.

Važan ishod jeste sposobnost planiranja jednostavne međugeneracijske aktivnosti. To uključuje definisanje ciljne grupe, postavljanje ciljeva, procenu resursa i ograničenja,

razmišljanje o pristupačnosti prostora, trajanju aktivnosti, potrebnim materijalima, ulozi volontera, bezbednosti učesnika i načinu praćenja rezultata. Studenti i volonteri trebalo bi da mogu da primene osnovna pravila primerene komunikacije sa starijim osobama. To obuhvata poštovanje, jasnoću, aktivno slušanje, strpljenje, nenametljivost, sposobnost postavljanja otvorenih pitanja, kao i oprez u vezi sa osetljivim temama. Posebno je važno da znaju da komunikacija sa starijom osobom ne znači govoriti umesto nje, pojednostavljivati bez potrebe ili pretpostaviti da osoba ne razume. Nakon korišćenja priručnika, učesnici bi trebalo da razumeju osnovne etičke principe u međugeneracijskom radu: dostojanstvo, dobrovoljnost, autonomiju, poverljivost, bezbednost i granice uloge. To znači da student ili volonter treba da zna šta može da uradi samostalno, kada treba da se obrati koordinatoru ili mentoru, i zašto dobra namera nije dovoljna bez jasnih pravila i odgovornog postupanja.

Priručnik treba da osposobi studente i volontere i za osnovno dokumentovanje, praćenje i evaluaciju aktivnosti. To ne znači sprovođenje složenog istraživanja, već vođenje osnovne evidencije, beleženje zapažanja, prikupljanje povratnih informacija od učesnika i promišljanje o tome šta je bilo korisno, šta je bilo teško i šta treba promeniti.

Na kraju, jedan od najvažnijih ishoda jeste razvoj refleksivne prakse. Student ili volonter treba da bude sposoban da preispituje sopstvene pretpostavke, način komunikacije, granice uloge i odnos prema starijim osobama. Refleksija nije dodatak praksi, već njen sastavni deo. Ona omogućava da se iskustvo ne svede samo na obavljenu aktivnost, već da postane prostor učenja, profesionalnog razvoja i odgovornijeg rada sa ljudima.

NAZAD NA SADRŽAJ

3. Savremeno razumevanje starenja i ejdžizam

3.1. Starenje kao individualni, porodični i društveni proces

Starenje je univerzalan proces, ali se ono ne odvija na isti način kod svih ljudi. Svaka osoba stari u određenom životnom, porodičnom, ekonomskom, zdravstvenom i društvenom kontekstu. Zbog toga starost ne treba razumeti samo kao biološku činjenicu, određenu brojem godina ili fiziološkim promenama koje prate kasniji životni period. Starenje je istovremeno i psihološki, porodični, socijalni, kulturni i institucionalni proces (Phillipson 2013; World Health Organization 2015). **Na individualnom nivou**, starenje može uključivati promene u zdravlju, pokretljivosti, energiji, pamćenju, svakodnevnim navikama, emocionalnom životu i doživljaju sopstvenog identiteta. Za neke ljude starost donosi više slobodnog vremena, mogućnost da se posvete porodici, prijateljima, interesovanjima ili aktivnostima koje ranije nisu mogli da razvijaju. Za druge, ona može biti povezana sa gubitkom bliskih osoba, smanjenim prihodima, usamljenošću, hroničnim bolestima, zavisnošću od pomoći drugih ili osećajem isključenosti iz društvenog života. Između ova dva pola postoji veliki broj različitih iskustava starosti (World Health Organization 2015). **Na porodičnom nivou**, starenje menja odnose, uloge i očekivanja. Starije osobe mogu biti primaoci podrške, ali mogu biti i važni pružaoci podrške drugim članovima porodice. One često učestvuju u brizi o unucima, pomažu odrasloj deci, čuvaju porodična sećanja, prenose iskustvo i održavaju kontinuitet porodičnih odnosa. Istovremeno, porodični odnosi mogu biti opterećeni konfliktima, udaljenošću, ekonomskim teškoćama, bolešću ili nejednakom raspodelom brige. Zbog toga se položaj starije osobe ne može razumeti bez uvida u njene porodične veze, mreže podrške i stvarne odnose u kojima živi. **Na društvenom nivou**, starenje je povezano sa načinom na koji zajednica, institucije i javne politike prepoznaju potrebe i prava starijih osoba. Dostupnost zdravstvene zaštite, socijalnih usluga, javnog prevoza, kulturnih sadržaja, digitalnih servisa, prostora za okupljanje i programa podrške značajno utiče na kvalitet života u starosti. Starija osoba koja živi u zajednici sa razvijenim uslugama, pristupačnim prostorima i mogućnostima za učešće nema isto iskustvo starosti kao osoba koja živi izolovano, bez podrške, prevoza, informacija ili kontakta sa institucijama (World Health Organization 2002; World Health Organization 2015).

Važno je naglasiti da starost nije samo privatno iskustvo pojedinca. Ona je oblikovana i društvenim predstavama o tome šta znači biti star. U svakodnevnom govoru, medijima, institucijama i porodici često postoje očekivanja o tome kako starije osobe treba da se ponašaju,

šta mogu ili ne mogu, šta ih zanima i kakva im je pomoć potrebna. Ta očekivanja mogu biti podržavajuća, ali mogu biti i ograničavajuća. Ako se starije osobe unapred posmatraju kao nemoćne, zavisne, pasivne, usamljene ili nesposobne za učenje, tada se njihove stvarne potrebe, sposobnosti i želje lako zanemaruju (Ayalon and Tesch-Römer 2018; World Health Organization 2021). Savremeno razumevanje starenja zbog toga polazi od šireg pristupa. Starost se ne svodi na bolest, nemoć ili zavisnost, ali se ne idealizuje ni kao period automatske mudrosti, spokoja i slobodnog vremena. Ona se razume kao složen životni period u kojem se prepliću dobici i gubici, rizici i resursi, potrebe i mogućnosti. Takvo razumevanje je posebno važno za studente i volontere koji učestvuju u međugeneracijskim programima. Njihov zadatak nije da unapred pretpostave šta starijim osobama treba, već da razumeju konkretan kontekst u kojem starija osoba živi, njene odnose, mogućnosti, ograničenja, interesovanja i očekivanja.

U praksi to znači da prvi korak u radu sa starijim osobama nije organizovanje aktivnosti, već razumevanje ljudi sa kojima se radi. Pre nego što se osmisli radionica, poseta, razgovor, digitalna obuka ili zajednička aktivnost, potrebno je postaviti osnovna pitanja: ko su učesnici, kako žive, šta im je važno, šta žele, šta ne žele, kakvu podršku već imaju, koje prepreke postoje i na koji način oni sami razumeju svoje potrebe. Bez toga, program može biti dobro zamišljen iz perspektive organizatora, ali ne mora biti koristan za same učesnike.

3.2. Heterogenost starije populacije

Jedna od najčešćih grešaka u radu sa starijim osobama jeste posmatranje starijih kao jedinstvene i homogene grupe. Izrazi kao što su „stari", „penzioneri" ili „starija populacija" mogu biti korisni u opštem govoru, ali u praksi lako prikrivaju velike razlike među ljudima. Osobe koje pripadaju starijem životnom dobu razlikuju se po zdravlju, obrazovanju, prihodima, radnom iskustvu, porodičnom statusu, mestu stanovanja, stepenu samostalnosti, digitalnoj pismenosti, kulturnim navikama, interesovanjima, vrednostima i prethodnim životnim iskustvima (Phillipson 2013; World Health Organization 2015). Nije isto raditi sa osobom od šezdeset pet godina koja je nedavno otišla u penziju, dobrog je zdravlja, živi sa partnerom i ima razvijenu mrežu prijatelja, i sa osobom od osamdeset pet godina koja živi sama, ima teškoće u kretanju i retko izlazi iz kuće. Nije isto planirati aktivnost za starije osobe koje su visoko obrazovane i navikle na javno učešće, i za osobe koje su tokom života imale malo pristupa obrazovanju, institucijama ili organizovanim oblicima podrške. Nije isto raditi u urbanoj

sredini, u kojoj postoje javni prevoz, dnevni centri, biblioteke i udruženja, i u ruralnoj sredini, u kojoj su usluge udaljene, a socijalni kontakti zavise od porodice i susedstva.

Heterogenost starije populacije posebno je važna za planiranje međugeneracijskih programa. Aktivnost koja je korisna jednoj grupi ne mora biti korisna drugoj. Neki stariji učesnici žele razgovor, druženje i emocionalnu podršku. Drugi žele konkretne informacije, pomoć u korišćenju telefona, pratnju do institucije ili uključivanje u kulturne sadržaje. Neki žele da uče od mladih, dok drugi pre svega žele priliku da prenesu sopstveno iskustvo. Neki rado učestvuju u grupnim aktivnostima, dok se drugi bolje osećaju u individualnom kontaktu ili manjim grupama. Zbog toga kvalitetan program ne počinje pitanjem „Šta možemo da ponudimo starijima?", nego pitanjem „Ko su konkretni ljudi sa kojima radimo i šta je njima važno?". Posebno treba voditi računa o razlikama u stepenu samostalnosti. Starije osobe mogu biti potpuno samostalne, delimično zavisne od podrške ili u značajnoj meri upućene na pomoć drugih. Međutim, potreba za podrškom ne znači gubitak dostojanstva, prava na izbor ili sposobnosti da osoba učestvuje u donošenju odluka. Čak i kada postoje zdravstvena ili funkcionalna ograničenja, starija osoba treba da bude uključena u odluke koje se tiču aktivnosti, načina komunikacije, tempa rada i granica učešća. Praksa koja zanemaruje glas starije osobe, čak i kada je motivisana brigom, može postati patronizujuća (Ayalon and Tesch-Römer 2018; World Health Organization 2015).

Razlike među starijim osobama postoje i u odnosu prema podršci. Neke osobe lako prihvataju podršku, dok druge osećaju nelagodnost, stid ili otpor prema ideji da im je pomoć potrebna. Neki učesnici mogu želeti da zadrže visok stepen privatnosti i nezavisnosti. Drugi mogu imati izraženu potrebu za kontaktom i razgovorom. Neki će odmah uspostaviti odnos poverenja sa studentima i volonterima, dok će drugima biti potrebno više vremena. Zbog toga student ili volonter ne treba da tumači uzdržanost kao nezainteresovanost, niti otvorenost kao poziv da pređe granice profesionalne i volonterske uloge.

Važan aspekt heterogenosti jeste i razlika između hronološke starosti i funkcionalnog stanja. Broj godina ne govori dovoljno o tome šta osoba može, želi ili ume. Dve osobe istih godina mogu se značajno razlikovati po zdravlju, energiji, pokretljivosti, kognitivnim sposobnostima, socijalnim kontaktima i interesovanjima. Zbog toga je pogrešno donositi zaključke samo na osnovu godina. U međugeneracijskom radu treba posmatrati osobu, a ne kategoriju kojoj pripada (World Health Organization 2015; World Health Organization 2021).

Za studente i volontere ovo ima neposredne praktične posledice. Potrebno je izbegavati uopštene pretpostavke kao što su: „stariji ne koriste tehnologiju", „stariji vole da pričaju o prošlosti", „starijima je najvažnije društvo", „stariji su usamljeni", „stariji ne žele promene" ili „stariji ne mogu da uče". Neke od ovih tvrdnji mogu biti tačne za pojedine osobe, ali postaju problem kada se unapred primenjuju na sve. Takve pretpostavke vode ka lošem planiranju, neprimerenoj komunikaciji i aktivnostima koje više odražavaju sliku organizatora o starosti, nego stvarne potrebe učesnika. *Zato se u radu sa starijim osobama polazi od individualizacije*. To ne znači da za svaku osobu mora postojati potpuno poseban program, već da se zajedničke aktivnosti planiraju dovoljno fleksibilno da različiti učesnici mogu pronaći svoje mesto. Dobro osmišljena aktivnost omogućava različite nivoe učešća: neko može govoriti, neko slušati, neko pomagati u organizaciji, neko učiti, neko prenositi znanje, a neko samo prisustvovati dok ne stekne poverenje. Takva fleksibilnost je osnovni uslov da međugeneracijski program ne bude formalna aktivnost, već prostor stvarnog uključivanja.

Razumevanje heterogenosti starije populacije predstavlja osnovu za sva naredna poglavlja ovog priručnika. Ono određuje kako procenjujemo potrebe, kako planiramo aktivnosti, kako komuniciramo, kako postavljamo etičke granice i kako procenjujemo uspešnost programa. Ako starije osobe posmatramo kao raznoliku grupu ljudi sa različitim biografijama, resursima, potrebama i očekivanjima, međugeneracijski rad može postati prostor saradnje. Ako ih posmatramo kao homogenu grupu korisnika pomoći, rizikujemo da ponovimo upravo one stereotipe koje bi ovakvi programi trebalo da prevaziđu.

3.3. Aktivno, zdravo i dostojanstveno starenje

Savremeno razumevanje starenja razvijalo se kroz različite pojmove kojima se nastojalo prevazići shvatanje starosti kao perioda neminovnog propadanja, pasivnosti i zavisnosti. Među najčešće korišćenim pojmovima nalaze se aktivno starenje, zdravo starenje i uspešno starenje. Iako se ovi pojmovi delimično preklapaju, oni naglašavaju različite aspekte života u starosti: učešće u društvu, očuvanje funkcionalnih sposobnosti, kvalitet života, prilagođavanje promenama i mogućnost da osoba, u skladu sa svojim okolnostima, zadrži osećaj smisla, autonomije i dostojanstva (Rowe and Kahn 1997; World Health Organization 2002; World Health Organization 2015).

Pojam aktivnog starenja posebno ističe važnost učešća starijih osoba u društvenom, porodičnom, kulturnom, ekonomskom i građanskom životu. Starije osobe ne posmatraju se samo kao korisnici usluga, već kao građani koji mogu da učestvuju u zajednici, donose odluke, prenose znanja, pružaju podršku drugima i ostvaruju svoje interese. U tom smislu, aktivno starenje nije ograničeno na fizičku aktivnost ili zaposlenje u starijem životnom dobu. Ono obuhvata širi spektar aktivnosti: druženje, volontiranje, učenje, kulturno učešće, brigu o članovima porodice, lokalni aktivizam, kreativni rad, prenošenje iskustva i korišćenje usluga koje omogućavaju veću samostalnost (World Health Organization 2002). Za međugeneracijske programe ovaj pojam je važan jer naglašava da starije osobe ne treba uključivati samo kao primaoce pomoći. One mogu biti ravnopravni učesnici, sagovornici, mentori, predavači, domaćini aktivnosti, čuvari lokalnog pamćenja, saradnici u planiranju i evaluaciji programa. Kada se program zasniva na aktivnom učešću starijih osoba, on smanjuje rizik od patronizujućeg odnosa i otvara prostor za uzajamnost. Mladi ne dolaze samo da „pomognu starijima", nego da sa njima sarađuju, razgovaraju, uče i zajednički stvaraju sadržaj.

Ipak, pojam aktivnog starenja treba koristiti pažljivo. Ako se pogrešno razume, on može proizvesti novo normativno očekivanje prema starijim osobama: da uvek treba da budu aktivne, produktivne, društveno uključene i spremne za nove programe. Takav pristup može nenamerno isključiti osobe koje zbog bolesti, umora, invaliditeta, tuge, siromaštva, porodičnih okolnosti ili ličnih izbora, ne mogu ili ne žele da učestvuju na način koji organizatori smatraju poželjnim. Aktivnost ne sme postati obaveza, niti merilo vrednosti osobe. Neko može doprinositi programu razgovorom, neko prisustvom, neko sećanjem, neko praktičnim znanjem, a neko samo povremenim učešćem. Dobro planiran program ostavlja prostor za različite oblike i različite intenzitete učešća (World Health Organization 2015). Pojam zdravog starenja naglašava očuvanje funkcionalnih sposobnosti, kvaliteta života i mogućnosti osobe da radi ono što smatra važnim. Zdravlje u starosti ne znači samo odsustvo bolesti. Mnoge starije osobe žive sa hroničnim oboljenjima, ali i dalje mogu imati visok stepen samostalnosti, razvijene socijalne odnose, interesovanja i dobar kvalitet života. Zbog toga je u praksi važno razlikovati dijagnozu od stvarnih mogućnosti osobe. Podatak da neko ima hroničnu bolest, teškoće u kretanju, slabiji vid ili sluh ne govori sam po sebi šta ta osoba može, šta želi i kakva joj je podrška potrebna (World Health Organization 2015).

Za studente i volontere to znači da zdravstvena i funkcionalna ograničenja treba uzeti ozbiljno, ali ih ne treba pretvarati u osnovni identitet osobe. U planiranju aktivnosti potrebno

je voditi računa o pristupačnosti prostora, trajanju susreta, mogućnosti odmora, jasnoći komunikacije, prevozu, bezbednosti i tempu rada. Istovremeno, stariju osobu ne treba svoditi na zdravstveno stanje. Pitanje nije samo „šta osoba ne može", nego i „šta može, šta želi, šta joj je prijatno, šta joj je važno i pod kojim uslovima može da učestvuje".

Pojam dostojanstvenog i uspešnog starenja nastao je kao pokušaj da se starost razume izvan modela bolesti i zavisnosti. On ukazuje na značaj očuvanja funkcionalnosti, socijalnih odnosa, psihološkog blagostanja i sposobnosti prilagođavanja promenama. U korisnom smislu, ovaj pojam skreće pažnju na to da starost može biti period nastavka razvoja, učenja, odnosa i smisla. Međutim, i ovaj pojam ima ograničenja. Ako se koristi nekritički, može stvoriti utisak da je „uspešna" samo ona starost koja je zdrava, aktivna, samostalna i društveno produktivna. Time se osobe koje žive sa bolešću, siromaštvom, invaliditetom, gubitkom partnera ili zavisnošću od pomoći drugih mogu implicitno prikazati kao neuspešne (Rowe and Kahn 1997; Stowe and Cooney 2015). Zbog toga je za praksu korisnije govoriti o kvalitetu života, dostojanstvu, podršci, prilagođavanju i smislenom učešću, nego o „uspehu" u starosti. Starija osoba ne mora biti fizički zdrava, stalno aktivna ili potpuno samostalna da bi imala pravo na poštovanje, izbor, odnose i učešće. Cilj međugeneracijskog rada nije da starije osobe uklopi u jedan ideal poželjne starosti, već da stvori uslove u kojima različite osobe mogu učestvovati u skladu sa svojim potrebama, mogućnostima i interesovanjima.

Ova tri pojma - aktivno, zdravo i dostojanstveno i uspešno starenje - korisna su ako se razumeju kao orijentiri, a ne kao strogi standardi. Oni podsećaju da starost nije nužno pasivnost, zavisnost i povlačenje iz društvenog života. Istovremeno, oni ne smeju prikriti činjenicu da mnoge starije osobe žive u uslovima ograničenih resursa, lošeg zdravlja, slabije dostupnosti usluga, siromaštva ili socijalne izolacije. Odgovoran međugeneracijski program mora uzeti u obzir oba aspekta: potencijale starijih osoba i stvarne teškoće sa kojima se suočavaju. U praktičnom radu to znači da aktivnosti treba planirati **fleksibilno**. Nije dovoljno organizovati program i pozvati starije osobe da se uključe. Potrebno je proveriti da li je prostor dostupan, da li je termin odgovarajući, da li aktivnost traje predugo, da li su uputstva jasna, da li učesnici imaju prevoz, da li postoje zdravstvena ograničenja, da li je potrebna pratnja i da li se starije osobe osećaju sigurno. Takođe je važno ponuditi različite oblike učešća: razgovor, slušanje, praktičan rad, savetovanje, zajedničko učenje, prenošenje iskustva, kreativni izraz ili neformalno druženje.

Za studente i volontere najvažnija praktična pouka jeste da ne postoji jedan model dobre starosti. Neke starije osobe žele intenzivno društveno učešće, neke povremenu podršku, neke prostor za razgovor, neke mir, neke priliku da uče, a neke priliku da budu korisne drugima. Zadatak međugeneracijskog rada nije da unapred odredi šta stariji ljudi treba da budu, već da omogući susret u kojem se njihove potrebe, mogućnosti i doprinosi mogu prepoznati bez stereotipa i bez pritiska.

NAZAD NA SADRŽAJ

3.4. Ejdžizam: stereotipi, predrasude i diskriminacija

Jedan od najvažnijih pojmova za razumevanje društvenog položaja starijih osoba jeste ejdžizam. Ejdžizam označava stereotipe, predrasude i diskriminatorna ponašanja zasnovana na godinama starosti. On se može odnositi na različite starosne grupe, ali je u radu sa starijim osobama posebno važno razumeti kako negativne predstave o starosti utiču na njihov svakodnevni život, pristup uslugama, odnose sa drugima i mogućnost učešća u zajednici (Butler 1969; Iversen, Larsen, and Solem 2009; World Health Organization 2021).

Ejdžizam se često ne prepoznaje lako, jer je duboko ugrađen u svakodnevni govor, humor, medijske predstave, institucionalne procedure i neformalne odnose. Za razliku od nekih drugih oblika diskriminacije, on se neretko doživljava kao bezazlen, prirodan ili čak dobronameran. Ljudi često nisu svesni da određeni komentari, šale, pretpostavke ili načini obraćanja starijim osobama mogu biti ponižavajući, isključujući ili patronizujući. Upravo zato je važno da studenti i volonteri nauče da prepoznaju ejdžizam ne samo u otvorenoj diskriminaciji, već i u suptilnim oblicima svakodnevnog ponašanja (Ayalon and Tesch-Römer 2018; World Health Organization 2021).

Stereotipi su pojednostavljene predstave o članovima neke grupe. U slučaju starijih osoba, stereotipi se mogu javiti u negativnom i pozitivnom obliku. Negativni stereotipi prikazuju starije osobe kao nemoćne, bolesne, zavisne, usamljene, tvrdoglave, spore, zaboravne, nezainteresovane za učenje ili nesposobne da razumeju savremeni svet. Pozitivni stereotipi naizgled deluju afirmativno, ali takođe mogu biti ograničavajući. Na primer, kada se podrazumeva da su sve starije osobe mudre, strpljive, blage, zahvalne, tradicionalne ili uvek spremne da prenose iskustvo mladima, pojedinačne razlike se zanemaruju, a starije osobe se uklapaju u unapred zadatu sliku (Cuddy, Norton, and Fiske 2005; World Health Organization 2021).

Predrasude su emocionalno obojeni stavovi prema nekoj grupi. One mogu uključivati nelagodnost, sažaljenje, strah, nestrpljenje, potcenjivanje ili preteranu zaštitničku reakciju prema starijim osobama. U praksi se to može videti kada mlađi učesnici izbegavaju kontakt jer „ne znaju o čemu bi razgovarali", kada pretpostavljaju da će komunikacija biti teška ili dosadna, kada se prema starijima odnose sa sažaljenjem, ili kada ih unapred vide kao osobe kojima je potrebna pomoć, a ne kao ravnopravne sagovornike.

Diskriminacija nastaje kada stereotipi i predrasude pređu u postupke, pravila ili odluke koje osobu stavljaju u nepovoljniji položaj zbog godina starosti. Diskriminacija može biti otvorena, na primer, kada se starijoj osobi uskraćuje pristup nekoj aktivnosti zato što se pretpostavlja da neće moći da učestvuje. Može biti i posredna, kada su pravila, prostori ili procedure formalno isti za sve, ali u praksi isključuju starije osobe. Na primer, aktivnost može biti zakazana u prostoru bez lifta, prijava može biti moguća samo preko interneta, informacije mogu biti dostupne samo na društvenim mrežama, ili se tempo aktivnosti može planirati bez obzira na zamor, prevoz i zdravstvena ograničenja učesnika (World Health Organization 2021).

Ejdžizam se može ispoljiti na individualnom, institucionalnom i kulturnom nivou. **Individualni ejdžizam** odnosi se na stavove i ponašanja pojedinaca. To su situacije u kojima se starijoj osobi govori preterano pojednostavljeno, kada se sa njom razgovara kao sa detetom, kada se odluke donose umesto nje, kada se njeno mišljenje ne traži ili se automatski pretpostavlja da nešto ne ume, ne može ili ne razume. Čak i kada je namera dobra, takvo ponašanje može umanjiti dostojanstvo i osećaj autonomije starije osobe (Ayalon and Tesch-Römer 2018; World Health Organization 2021). **Institucionalni ejdžizam** odnosi se na pravila, procedure i organizacione obrasce koji starije osobe stavljaju u nepovoljniji položaj. To može uključivati nepristupačne prostore, komplikovane administrativne procedure, nedovoljno jasne informacije, digitalne usluge bez alternativnih kanala podrške, nedostatak programa za osobe sa različitim funkcionalnim mogućnostima, ili planiranje aktivnosti bez konsultovanja starijih korisnika. Institucionalni ejdžizam nije uvek posledica namerne diskriminacije. Često nastaje zbog toga što se potrebe starijih osoba ne uzimaju ozbiljno u procesu planiranja (Ayalon and Tesch-Römer 2018; World Health Organization 2021). **Kulturni ejdžizam** prisutan je u širim društvenim predstavama o starosti. U medijima i svakodnevnom govoru starost se često prikazuje kroz dve suprotstavljene slike: kao period propadanja, bolesti i tereta za porodicu i društvo, ili kao idealizovana slika mudrosti, smirenosti i porodične topline. Obe slike su pojednostavljene. Prva vodi ka stigmatizaciji i isključivanju,

a druga ka romantizovanju starosti i zanemarivanju stvarnih problema. U oba slučaja gubi se iz vida raznolikost iskustava starijih osoba (Nelson 2016; World Health Organization 2021). Posebno je važno prepoznati **tzv. dobronamerni ili zaštitnički ejdžizam**. On se javlja onda kada se starijim osobama pristupa sa namerom da im se pomogne, ali na način koji im oduzima samostalnost, pravo na izbor ili ravnopravnu ulogu. Na primer, volonter može odmah preuzeti telefon starije osobe da nešto uradi umesto nje, umesto da joj strpljivo pokaže korake. Student može odgovarati umesto starijeg učesnika jer misli da ga štiti od napora. Organizator može odlučiti da je neka aktivnost „previše zahtevna za starije", iako ih nije pitao da li žele da učestvuju. Takve situacije pokazuju da dobra namera ne garantuje dobru praksu.

Ejdžizam može uticati i na način na koji starije osobe doživljavaju same sebe. Ako društvo stalno šalje poruku da su stariji ljudi teret, da nisu sposobni za učenje, da su neproduktivni ili da treba da se povuku iz javnog života, neki ljudi mogu početi da prihvataju te poruke kao deo sopstvenog identiteta. To može smanjiti samopouzdanje, motivaciju za učešće, spremnost da se traži pomoć ili volju da se započnu nove aktivnosti. Zbog toga borba protiv ejdžizma nije samo pitanje korektnog govora, već pitanje očuvanja dostojanstva, samopoštovanja i društvene uključenosti (Levy 2009; World Health Organization 2021).

U međugeneracijskim programima ejdžizam ima posebnu važnost zato što se upravo kroz susret generacija mogu i reprodukovati i prevazilaziti stereotipi. Ako se program zasniva na slici mladih kao aktivnih pomagača i starijih kao pasivnih korisnika, on može učvrstiti postojeće predrasude. Ako se, međutim, program zasniva na saradnji, uzajamnom učenju i ravnopravnom učešću, on može doprineti promeni stavova i kod mladih i kod starijih učesnika. Zbog toga je potrebno da studenti i volonteri stalno preispituju sopstvene pretpostavke o starosti, pomoći, zavisnosti, samostalnosti i korisnosti (World Health Organization 2021). Prepoznavanje ejdžizma predstavlja prvi korak ka odgovornijoj praksi. To ne znači da studenti i volonteri treba da se plaše svake greške u komunikaciji, već da razvijaju sposobnost samoposmatranja i korekcije. Važno je pitati se: da li starijoj osobi ostavljam prostor da sama govori; da li pretpostavljam šta joj treba; da li se obraćam njoj ili osobi pored nje; da li joj nudim podršku ili preuzimam kontrolu; da li aktivnost planiram sa učesnicima ili umesto njih. Takva pitanja pomažu da međugeneracijski rad ne ostane samo dobrovoljna aktivnost, već postane prostor učenja, poštovanja i stvarne saradnje.

3.5. Posledice ejdžizma za međugeneracijski rad

Ejdžizam nije samo društveni problem ili predmet akademskih rasprava. Njegove posledice neposredno utiču na način na koji se planiraju i sprovode međugeneracijski programi. Čak i kada su aktivnosti osmišljene sa najboljim namerama, stereotipi i predrasude o starosti mogu oblikovati očekivanja organizatora, volontera i učesnika, utičući na komunikaciju, izbor aktivnosti i raspodelu uloga (World Health Organization 2021). Jedna od najčešćih posledica ejdžizma jeste **pretpostavka da su starije osobe pre svega korisnici pomoći**. U takvom pristupu naglasak se stavlja na njihove potrebe, ograničenja i teškoće, dok se njihova znanja, iskustva, interesovanja i mogućnosti zanemaruju. Programi koji se zasnivaju isključivo na pružanju pomoći lako mogu proizvesti odnos u kojem su mladi aktivni pomagači, a stariji pasivni primaoci podrške. Iako pomoć može biti važna i potrebna, takav model ne koristi puni potencijal međugeneracijskog rada, jer ne ostavlja dovoljno prostora za uzajamnost i saradnju.

Druga česta posledica jeste **patronizujuća komunikacija**. Volonteri i studenti ponekad nesvesno koriste pojednostavljen govor, preterano objašnjavaju, donose odluke umesto starijih osoba ili im se obraćaju na način koji više podseća na komunikaciju sa decom, nego sa odraslim ljudima. Takvo ponašanje najčešće nije posledica loše namere, već pretpostavke da starije osobe ne mogu same da procene situaciju, donesu odluku ili savladaju novu veštinu. Međutim, čak i kada je motivisano brigom, ono može umanjiti osećaj dostojanstva, samostalnosti i ravnopravnosti (Ayalon and Tesch-Römer 2018; World Health Organization 2021).

Ejdžizam može uticati i na planiranje aktivnosti. Organizatori ponekad unapred pretpostavljaju šta starije osobe žele ili mogu da rade, bez prethodnog razgovora sa njima. Tako nastaju **programi koji više odražavaju predstave organizatora o starosti,** nego stvarne potrebe učesnika. Aktivnosti mogu biti previše jednostavne, previše zaštitnički organizovane ili zasnovane na stereotipu da starije osobe žele samo razgovor o prošlosti, lagane kreativne radionice ili pasivno prisustvo događajima. Posledica može biti slaba motivacija učesnika i osećaj da program nije relevantan za njihov svakodnevni život. Iz tog razloga, ovaj priručnik je bazično oslonjen na rezultate istraživanja AGE+ projekta i pažljivo kreiran shodno realnim potrebama starije i mlađe populacije na teritoriji Republike Srbije.

Dobro osmišljen međugeneracijski program ne polazi od pitanja kako pomoći starijim osobama, već od pitanja kako stvoriti uslove za smislen susret, saradnju i uzajamno učenje. To podrazumeva uključivanje starijih osoba u planiranje aktivnosti, poštovanje njihovih izbora,

prepoznavanje njihovih resursa i spremnost da se program prilagodi različitim potrebama učesnika. Takav pristup ne eliminiše sve stereotipe i predrasude, ali značajno smanjuje rizik da oni oblikuju praksu.

3.6. Pitanja za samoprocenu studenata i volontera

Pre i posle aktivnosti korisno je postaviti sebi nekoliko jednostavnih pitanja:

- Da li sam stariju osobu posmatrao/la kao pojedinca, ili kao predstavnika jedne starosne grupe?
- Da li sam pretpostavio/la šta joj je potrebno pre nego što sam je pitao?
- Da li sam ostavio/la dovoljno prostora da starija osoba sama izrazi svoje mišljenje, potrebe i želje?
- Da li sam govorio/la sa starijom osobom, ili o starijoj osobi?
- Da li sam koristio/la ton i način obraćanja koji bih koristio prema bilo kojoj odrasloj osobi?
- Da li sam donosio/la odluke umesto starijih učesnika kada to nije bilo neophodno?
- Da li sam uočio/la znanja, iskustva i veštine koje starija osoba može da podeli sa drugima?
- Da li sam pretpostavio/la da osoba ne može nešto da uradi samo zbog svojih godina?
- Da li sam aktivnost planirao/la zajedno sa učesnicima?
- Da li sam pokazao/la poštovanje prema izborima učesnika, čak i kada se nisu poklapali sa mojim očekivanjima?
- Da li sam tokom aktivnosti naučio/la nešto što je promenilo moje ranije predstave o starosti?
- Šta bih sledeći put uradio/la drugačije?

Odgovori na ova pitanja nemaju za cilj da procenjuju uspešnost volontera ili studenta, već da podstaknu refleksiju i razvoj profesionalne osetljivosti. Sposobnost prepoznavanja sopstvenih pretpostavki i spremnost da se one preispitaju predstavljaju važan korak ka kvalitetnijem i etički odgovornijem međugeneracijskom radu.

NAZAD NA SADRŽAJ

Studija slučaja:

Studenti socijalnog rada organizovali su prvi susret sa starijim osobama u sedištu organizacije civilnog društva koja se bavi starijim građanima u okviru međugeneracijskog programa. Cilj susreta bio je upoznavanje učesnika i planiranje budućih aktivnosti. Pre početka radionice studenti su razgovarali o tome šta bi starijim osobama moglo biti najpotrebnije. Većina je pretpostavila da će učesnici želeti razgovor o usamljenosti, zdravstvenim problemima i svakodnevnim teškoćama. Pripremili su pitanja poput: *„Kako provodite dane sami?“, „Šta vam je najteže u starosti?“* i *„Ko vam najviše pomaže?“*

Na radionicu je došlo petnaest starijih osoba različitih godina, obrazovanja i životnih iskustava. Tokom upoznavanja jedna učesnica, gospođa Mira (72), ispričala je da je penzionisana profesorka biologije, da vozi automobil, redovno planinari sa prijateljima i da poslednjih godinu dana uči italijanski jezik jer planira putovanje u Italiju.

Nakon njenog predstavljanja jedan od studenata rekao je:

"Baš nam je drago što ste tako vitalni za svoje godine. Nadamo se da ćemo moći da vam pomognemo ako vam nešto bude teško."

Gospođa Mira se nasmešila, ali je nakon kraće pauze odgovorila:

"Hvala vam, ali nisam došla da mi neko pomaže. Došla sam zato što sam želela da upoznam mlađe ljude i možda nešto naučim od vas. Ako bude prilike, volela bih i ja vas nečemu da naučim."

Nakon sastanka nekoliko studenata priznalo je da ih je njen odgovor iznenadio. Shvatili su da su, i pre nego što su upoznali učesnike, stvorili sliku o tome kakve su starije osobe i šta im je potrebno. U evaluaciji radionice zaključili su da su plan aktivnosti više zasnovali na sopstvenim pretpostavkama nego na stvarnim interesovanjima učesnika.

Pitanja za razmišljanje

1. Koje pretpostavke su studenti napravili pre nego što su upoznali učesnike?
2. Da li je izjava studenta primer otvorenog ili dobronamernog ejdžizma? Obrazložite odgovor.
3. Na koji način je student mogao drugačije da odgovori gospođi Miri?
4. Šta ovaj primer govori o heterogenosti starije populacije?
5. Kako bi trebalo planirati naredne aktivnosti nakon prvog susreta sa učesnicima?
6. Šta biste vi uradili da ste bili jedan od studenata na radionici?

NAZAD NA SADRŽAJ

Literatura

Ayalon, Liat, and Clemens Tesch-Römer, eds. 2018. *Contemporary Perspectives on Ageism*. Cham: Springer.

Butler, Robert N. 1969. "Age-Ism: Another Form of Bigotry." *The Gerontologist* 9 (4, Part 1): 243–246.

Cuddy, Amy J. C., Michael I. Norton, and Susan T. Fiske. 2005. "This Old Stereotype: The Pervasiveness and Persistence of the Elderly Stereotype." *Journal of Social Issues* 61 (2): 267–285.

Iversen, Thomas Nicolaj, Lars Larsen, and Per Erik Solem. 2009. "A Conceptual Analysis of Ageism." *Nordic Psychology* 61 (3): 4–22.

Levy, Becca R. 2009. "Stereotype Embodiment: A Psychosocial Approach to Aging." *Current Directions in Psychological Science* 18 (6): 332–336.

Nelson, Todd D., ed. 2016. *Ageism: Stereotyping and Prejudice against Older Persons*. 2nd ed. Cambridge, MA: MIT Press.

Phillipson, Chris. 2013. *Ageing*. Cambridge: Polity Press.

Rowe, John W., and Robert L. Kahn. 1997. "Successful Aging." *The Gerontologist* 37 (4): 433–440.

Stowe, James D., and Teresa M. Cooney. 2015. "Examining Rowe and Kahn's Concept of Successful Aging: Importance of Taking a Life Course Perspective." *The Gerontologist* 55 (1): 43–50.

World Health Organization. 2002. *Active Ageing: A Policy Framework*. Geneva: World Health Organization.

World Health Organization. 2015. *World Report on Ageing and Health*. Geneva: World Health Organization.

World Health Organization. 2021. *Global Report on Ageism*. Geneva: World Health Organization.

4. Međugeneracijska solidarnost kao resurs zajednice

4.1. Šta je međugeneracijska solidarnost

Međugeneracijska solidarnost označava odnose podrške, odgovornosti, saradnje i uzajamnog učenja između pripadnika različitih generacija. Ona se može razvijati u porodici, susedstvu, obrazovnim ustanovama, organizacijama civilnog društva, ustanovama socijalne zaštite, kulturnim institucijama i lokalnoj zajednici. U najširem smislu, međugeneracijska solidarnost podrazumeva da različite generacije nisu odvojene, zatvorene ili međusobno suprotstavljene grupe, već da mogu biti povezane kroz brigu, razmenu znanja, praktičnu pomoć, zajedničke aktivnosti i osećaj pripadanja istoj zajednici (Bengtson and Roberts 1991; Hatton-Yeo and Ohsako 2000). Ovaj pojam je posebno važan u savremenim društvima u kojima se generacije sve češće susreću kroz posredovane, formalne ili institucionalne oblike odnosa. Promene u porodici, migracije, urbanizacija, produženje životnog veka, promene u radu i stanovanju, kao i razvoj digitalnih tehnologija, utiču na to da se svakodnevni kontakt između generacija ne može uvek podrazumevati. Mnogi stariji ljudi žive sami ili su prostorno udaljeni od članova porodice. Mnogi mladi imaju malo neposrednog kontakta sa starijim osobama izvan porodice. U takvim okolnostima međugeneracijski programi mogu stvoriti prostor za susret koji se inače ne bi spontano dogodio.

Međugeneracijska solidarnost ne treba da se razume samo kao moralna obaveza mladih prema starijima. Takvo shvatanje je preusko, jer starije osobe postavlja prvenstveno u položaj primalaca podrške, a mlađe u položaj pomagača. Solidarnost je širi odnos. Ona uključuje mogućnost da stariji ljudi dobiju podršku, ali i da sami budu izvor podrške, znanja, iskustva i emocionalne stabilnosti za druge. Isto tako, mladi mogu pomagati starijima, ali mogu i učiti od njih, razvijati profesionalne veštine, razumevati društvene promene i preispitivati sopstvene predstave o starosti. Zbog toga se u ovom priručniku međugeneracijska solidarnost posmatra kao resurs zajednice. Ona nije samo privatni odnos između članova porodice, niti povremena volonterska aktivnost, već način jačanja socijalnih veza, poverenja i uzajamne odgovornosti u lokalnom okruženju. Kada se različite generacije povezuju kroz smislene i dobro organizovane aktivnosti, zajednica dobija više od pojedinačne pomoći. Dobija mreže podrške, razmenu iskustava, veću vidljivost starijih osoba, smanjenje predrasuda i priliku da se društvena briga ne svede samo na institucionalne usluge. Važno je, međutim, naglasiti da međugeneracijska solidarnost ne nastaje automatski samim okupljanjem mladih i starijih osoba. Prisustvo

različitih generacija u istom prostoru nije dovoljno. Da bi program zaista bio međugeneracijski, potrebno je da postoji smislen kontakt, uzajamnost, jasnoća uloga, poštovanje razlika i prilika da učesnici doprinesu aktivnosti na različite načine. U suprotnom, aktivnost može ostati površna, formalna ili simbolička, bez stvarnog uticaja na odnose među učesnicima.

4.2. Porodična i vanporodična solidarnost

Međugeneracijska solidarnost se najčešće najpre povezuje sa porodicom. U porodici se generacije susreću kroz brigu o deci, podršku roditeljima, pomoć starijim članovima, prenošenje vrednosti, porodična sećanja i svakodnevne oblike razmene. Stariji članovi porodice često imaju važnu ulogu u čuvanju unuka, emocionalnoj podršci odrasloj deci, finansijskoj pomoći, očuvanju porodičnog kontinuiteta i prenošenju životnog iskustva. Istovremeno, odrasla deca i mlađi članovi porodice mogu pružati starijima praktičnu, emocionalnu, zdravstvenu i organizacionu podršku (Bengtson and Roberts 1991; Silverstein and Giarrusso 2010). Porodična solidarnost, međutim, ne treba da se idealizuje. Porodica može biti važan izvor podrške, ali može biti i prostor konflikta, opterećenja, nejednake raspodele brige, emocionalne distance ili zanemarivanja. Neke starije osobe imaju bliske i podržavajuće odnose sa porodicom, dok druge žive same, nemaju decu, imaju porodicu u drugom mestu ili državi, ili su odnosi u porodici narušeni. Zbog toga se podrška starijim osobama ne može u potpunosti prepustiti porodici, niti se može pretpostaviti da porodica uvek ima mogućnost, znanje, vreme i resurse da odgovori na sve potrebe.

Upravo zato je važna vanporodična međugeneracijska solidarnost. Ona se razvija izvan rodbinskih odnosa, kroz susedstvo, škole, fakultete, domove za starije osobe, dnevne centre, organizacije civilnog društva, kulturne ustanove, biblioteke, verske zajednice, mesne zajednice i lokalne programe. Takvi oblici solidarnosti mogu biti posebno značajni za starije osobe koje imaju slabe porodične mreže, žive same, retko izlaze iz kuće ili nemaju dovoljno prilika za društveno učešće. Vanporodična solidarnost ne zamenjuje porodicu, ali može dopuniti i proširiti postojeće mreže podrške. Ona omogućava da briga o starijim osobama ne bude isključivo privatna odgovornost porodice, već i zajedničko pitanje lokalne zajednice. Time se smanjuje rizik da starije osobe koje nemaju snažnu porodičnu podršku ostanu nevidljive. Istovremeno, mladima se pruža prilika da razviju odnos sa starijim osobama koje nisu članovi njihove porodice, što može doprineti realističnijem razumevanju starosti i smanjenju stereotipa.

Za priručnik za praksu ova razlika ima neposredan značaj. Student ili volonter ne treba da pretpostavi da starija osoba ima porodicu, da je porodica dostupna, da su porodični odnosi podržavajući ili da porodica treba da bude glavni oslonac u svakoj situaciji. Isto tako, ne treba se mešati u porodične odnose bez jasne uloge, saglasnosti i stručne podrške. Međugeneracijski program u zajednici treba da poštuje porodični kontekst, ali i da prepozna da starija osoba ima pravo na odnose, aktivnosti i podršku izvan porodice. U praksi to znači da programi treba da budu otvoreni za različite životne situacije. Neki učesnici će imati snažnu porodičnu podršku i želeće aktivnosti koje dopunjuju njihov društveni život. Drugi će program doživljavati kao jedan od retkih prostora kontakta i pripadanja. Neki će želeti da govore o porodici, dok će drugi izbegavati tu temu. Zbog toga volonteri i studenti treba da budu pažljivi: porodica je važna, ali nije uvek izvor sigurnosti, niti je uvek prikladna tema za početni razgovor.

4.3. Zašto su međugeneracijski programi važni

Međugeneracijski programi su organizovane aktivnosti koje povezuju pripadnike različitih generacija radi razmene podrške, znanja, iskustva, veština i socijalnog kontakta. Oni mogu imati različite oblike: razgovore, kreativne radionice, digitalnu podršku, zajedničko čitanje, prenošenje životnih priča, aktivnosti u zajednici, kulturne programe, obrazovne susrete ili praktičnu pomoć. Ono što ih povezuje nije sama tema aktivnosti, već namera da se stvori smislen odnos između generacija (Kaplan 2001; Hatton-Yeo and Ohsako 2000).

Za starije osobe ovi programi mogu imati višestruk značaj. Oni mogu doprineti smanjenju usamljenosti, širenju socijalnih kontakata, osećaju pripadanja, očuvanju društvenih uloga i većoj vidljivosti u zajednici. Starije osobe kroz takve programe ne moraju biti samo korisnici pomoći, već mogu biti sagovornici, mentori, domaćini, učitelji, učesnici u odlučivanju i nosioci životnog iskustva. To je posebno važno u društvima u kojima se starost često povezuje sa povlačenjem iz javnog života i smanjenjem društvene korisnosti.

Za mlade učesnike međugeneracijski programi mogu biti prostor učenja koje nije moguće ostvariti samo kroz nastavu ili teorijsku obuku. U neposrednom kontaktu sa starijim osobama studenti i volonteri razvijaju komunikacijske veštine, strpljenje, empatiju, sposobnost aktivnog slušanja i razumevanje različitih životnih iskustava. Oni mogu bolje razumeti starenje, socijalnu izolaciju, porodične odnose, siromaštvo, gubitke, ali i snage, otpornost i resurse

starijih ljudi. Takvo iskustvo posebno je važno za studente pomagačkih profesija, jer ih suočava sa konkretnim ljudima, a ne samo sa kategorijama korisnika.

Za lokalnu zajednicu međugeneracijski programi mogu doprineti jačanju socijalnog kapitala. Socijalni kapital odnosi se na mreže odnosa, poverenje, norme uzajamnosti i mogućnost zajedničkog delovanja (Putnam 2000). Kada se različite generacije povezuju kroz redovne i dobro organizovane aktivnosti, povećava se mogućnost da ljudi prepoznaju jedni druge kao članove iste zajednice, a ne kao odvojene grupe sa različitim interesima. Takvi programi mogu ojačati veze između ustanova, organizacija, porodica, volontera i korisnika, što je posebno važno u lokalnim sredinama sa slabije razvijenim uslugama. Teorija međugrupnog kontakta polazi od pretpostavke da kontakt između pripadnika različitih grupa može smanjiti predrasude ako se odvija pod odgovarajućim uslovima: uz ravnopravniji status učesnika, zajedničke ciljeve, saradnju i podršku institucija ili organizatora (Allport 1954; Pettigrew and Tropp 2006). Iako se ova teorija prvobitno razvijala u drugim kontekstima, njena logika je važna i za međugeneracijski rad. Kontakt mladih i starijih nije sam po sebi dovoljan, ali dobro strukturisan kontakt može doprineti promeni stereotipa i razvoju međusobnog razumevanja.

NAZAD NA SADRŽAJ

Literatura

Allport, Gordon W. 1954. *The Nature of Prejudice*. Cambridge, MA: Addison-Wesley.

Bengtson, Vern L., and Robert E. L. Roberts. 1991. "Intergenerational Solidarity in Aging Families: An Example of Formal Theory Construction." *Journal of Marriage and the Family* 53 (4): 856–870.

Hatton-Yeo, Alan, and Toshio Ohsako, eds. 2000. *Intergenerational Programmes: Public Policy and Research Implications; An International Perspective*. Hamburg: UNESCO Institute for Education.

Kaplan, Matthew S. 2001. *School-Based Intergenerational Programs*. Hamburg: UNESCO Institute for Education.

Pettigrew, Thomas F., and Linda R. Tropp. 2006. "A Meta-Analytic Test of Intergroup Contact Theory." *Journal of Personality and Social Psychology* 90 (5): 751–783.

Putnam, Robert D. 2000. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.

Silverstein, Merril, and Roseann Giarrusso. 2010. "Aging and Family Life: A Decade Review." *Journal of Marriage and Family* 72 (5): 1039–1058.

5. Razumevanje potreba starijih osoba

5.1. Vrste potreba starijih osoba

Razumevanje potreba starijih osoba predstavlja osnovu za planiranje kvalitetnih međugeneracijskih programa. Aktivnosti koje se organizuju bez prethodnog razumevanja potreba učesnika često ostaju površne, nedovoljno prilagođene ili usmerene na ono što se pretpostavlja da je korisno. Potrebe starijih osoba ne mogu se svesti na zdravstvenu negu, materijalnu pomoć ili fizičku podršku. Iako su te potrebe često važne, naročito kod osoba koje žive sa hroničnim bolestima, smanjenim prihodima ili funkcionalnim ograničenjima, one predstavljaju samo jedan deo šire slike. Kao što je ranije u priručniku naglašeno, savremeni pristupi starenju naglašavaju funkcionalne sposobnosti, kvalitet života, socijalnu uključenost, dostojanstvo i mogućnost osobe da učestvuje u aktivnostima koje smatra smislenim (World Health Organization 2015).

Zdravstvene i funkcionalne potrebe odnose se na stanje zdravlja, pokretljivost, vid, sluh, pamćenje, zamor, mogućnost kretanja, pristupačnost prostora i potrebu za podrškom u svakodnevnim aktivnostima. U međugeneracijskim programima ove potrebe se ne procenjuju zato da bi se starija osoba svrstala u kategoriju „sposobna" ili „nesposobna", već da bi se aktivnost realno prilagodila. Na primer, važno je znati da li učesnici mogu da koriste stepenice, koliko dugo mogu da sede, da li im je potreban veći font, da li dobro čuju u grupnom razgovoru ili da li im je potreban prevoz.

Psihološke potrebe uključuju osećaj sigurnosti, samopoštovanja, kontrole nad sopstvenim životom, emocionalne podrške i smisla. Starije osobe mogu imati potrebu da budu saslušane, da izraze zabrinutost, da govore o promenama kroz koje prolaze ili da zadrže osećaj lične vrednosti. U radu sa starijim osobama važno je voditi računa o tome da podrška ne sme umanjiti autonomiju. Osoba može imati potrebu za pomoći, ali istovremeno i potrebu da sama odlučuje o načinu na koji se ta pomoć pruža.

Socijalne potrebe odnose se na kontakte, odnose, pripadanje i učešće u zajednici. Neke starije osobe imaju razvijene porodične i prijateljske mreže, dok druge imaju malo redovnih kontakata ili se osećaju isključeno iz društvenog života. Međugeneracijski programi mogu biti značajni upravo zato što stvaraju priliku za susret, razgovor i uključivanje, ali ne treba

pretpostaviti da je svakoj starijoj osobi potreban isti oblik druženja. Nekome odgovara grupna aktivnost, nekome individualni razgovor, a nekome povremeno i nenametljivo uključivanje.

Informativne potrebe takođe mogu biti važne. Starije osobe ponekad nemaju dovoljno jasne informacije o pravima, uslugama, zdravstvenoj zaštiti, socijalnoj podršci, lokalnim aktivnostima, prevozu ili digitalnim servisima. U takvim situacijama studenti i volonteri mogu imati korisnu ulogu, ali samo ako poznaju granice svoje nadležnosti. Oni mogu pomoći u pronalaženju informacija, objašnjenju jednostavnih procedura ili upućivanju na odgovarajuću službu, ali ne treba da preuzimaju ulogu stručnjaka za pravna, zdravstvena ili socijalna pitanja.

Kulturne, obrazovne i kreativne potrebe često se zanemaruju, jer se starije osobe posmatraju prvenstveno kroz brigu i zaštitu. Međutim, mnoge starije osobe žele da uče, čitaju, razgovaraju o knjigama, učestvuju u kulturnim događajima, stvaraju, pevaju, pišu, slikaju, gledaju filmove, posećuju izložbe ili prenose znanja i veštine. Pravo na kulturu, učenje i kreativni izraz ne prestaje u starosti. Za međugeneracijske programe to znači da aktivnosti ne treba svoditi samo na pomoć, već ih treba razvijati i kao prostor smislenog učešća.

Posebno je važno prepoznati potrebu za doprinosom. Starije osobe često nisu samo u položaju onih kojima je nešto potrebno; one mogu imati snažnu potrebu da budu korisne, da prenesu znanje, da pomognu drugima, da učestvuju u odlučivanju ili da ostave trag u zajednici. Pristupi zasnovani na snagama naglašavaju upravo to: rad sa ljudima ne treba da polazi samo od nedostataka i problema, već i od resursa, sposobnosti, iskustava i veza koje osoba već ima (Saleebey 2013).

Za praksu je najvažnije da se potrebe razumeju **višedimenzionalno**. Starija osoba može istovremeno imati potrebu za praktičnom pomoći, razgovorom, informacijama, sigurnošću, poštovanjem privatnosti i prilikom da doprinese drugima. Ako se vidi samo jedna dimenzija, program će biti sužen. Ako se potrebe razumeju šire, međugeneracijska aktivnost može postati bolje prilagođena, smislenija i korisnija za sve učesnike.

5.2. Kako se potrebe procenjuju

Procena potreba nije jednokratan administrativni korak, već proces razumevanja situacije, očekivanja i mogućnosti učesnika. Ona počinje pre realizacije aktivnosti, ali se nastavlja tokom celog programa. Potrebe se mogu menjati, učesnici mogu tek naknadno izraziti

šta im je važno, a organizatori mogu kroz iskustvo uočiti da prvobitno planirana aktivnost zahteva prilagođavanje.

Najvažniji izvor informacija jesu same starije osobe. Sa njima treba razgovarati pre, tokom i posle aktivnosti. Razgovor ne mora uvek biti formalan; često su korisni kratki, jasni i nenametljivi razgovori o interesovanjima, svakodnevici, očekivanjima i prethodnim iskustvima. Važno je postavljati otvorena pitanja: šta bi vam bilo korisno, šta vam prija, šta vam ne odgovara, da li vam je ovaj tempo u redu, da li biste želeli drugačiju aktivnost, šta biste voleli da podelite sa mladima. Takva pitanja pokazuju da učesnici nisu samo primaoci programa, već osobe čije mišljenje oblikuje program. Drugi izvor informacija mogu biti stručni radnici, koordinatori, zaposleni u ustanovama, članovi porodice ili drugi akteri koji poznaju životne okolnosti učesnika. Njihove informacije mogu biti korisne, naročito kada se radi sa osobama koje imaju zdravstvene teškoće, otežanu komunikaciju, demenciju, invaliditet ili povećan rizik od izolacije. Ipak, informacije dobijene od drugih ne smeju potpuno zameniti glas starije osobe. Kada god je moguće, učesnik treba da bude uključen u razgovor o sopstvenim potrebama i načinu učešća.

Procena potreba može uključivati i posmatranje. Tokom aktivnosti studenti i volonteri mogu uočiti da neko teže prati grupni razgovor, da se brzo umara, da izbegava određenu temu, da mu je neprijatno u velikoj grupi, da pokazuje interesovanje za neku aktivnost ili da se povlači kada se tempo ubrza. Takva zapažanja nisu zamena za razgovor, ali mogu pomoći da se program prilagodi. Važno je da se posmatranje ne pretvori u procenjivanje osobe, nego da služi boljem razumevanju uslova pod kojima učesnik može da se oseća sigurno i uključeno. Kratki upitnici mogu biti korisni, ali samo ako su jednostavni, razumljivi i prilagođeni učesnicima. Upitnik ne treba da bude predug, niti da liči na formalno ispitivanje. U praksi je često dovoljno nekoliko pitanja o interesovanjima, očekivanjima, dostupnosti termina, mogućim teškoćama u učešću i željenim aktivnostima. Kod nekih učesnika usmeni razgovor će biti prikladniji od pisanog upitnika. Kod drugih može biti korisno kombinovati oba pristupa.

Fokus grupe ili grupni razgovori mogu pomoći kada se planira program za više učesnika. U takvom razgovoru starije osobe mogu zajedno govoriti o tome koje aktivnosti smatraju korisnim, šta ih sprečava da učestvuju, koje teme ih zanimaju i kakvu vrstu susreta sa mladima očekuju. Ovakav pristup je posebno koristan jer učesnici ne odgovaraju samo na pitanja organizatora, već čuju jedni druge i zajedno oblikuju predloge. U proceni potreba treba

voditi računa o pristupačnosti. Nije dovoljno pitati da li neko želi da učestvuje. Treba proveriti da li može da dođe, da li ima prevoz, da li prostor ima lift ili rampu, da li aktivnost traje predugo, da li je termin odgovarajući, da li su informacije jasne i da li su potrebna dodatna prilagođavanja. Mnoge prepreke nisu posledica nezainteresovanosti, već loše organizacije.

Studenti i volonteri treba da znaju da procena potreba ima i etičku dimenziju. Pitanja ne treba da budu nametljiva, suviše lična ili postavljena iz radoznalosti. Ako starija osoba ne želi da govori o nekoj temi, to treba poštovati. Ako se tokom razgovora pojavi informacija koja ukazuje na rizik, zanemarivanje, nasilje, ozbiljnu ugroženost ili potrebu za stručnom intervencijom, volonter ne treba samostalno da rešava situaciju, već treba da se obrati koordinatoru ili stručnoj osobi.

Za praksu je korisno da procena potreba bude dokumentovana, ali jednostavno. Koordinator ili student može zabeležiti osnovne informacije: koje aktivnosti učesnike zanimaju, koje prepreke postoje, kakva prilagođavanja su potrebna, šta je tokom susreta dobro funkcionisalo i šta treba promeniti. Takva evidencija pomaže da program ne zavisi samo od utiska, već da se postepeno unapređuje na osnovu iskustva i povratnih informacija.

5.3. Usamljenost i socijalna izolacija

Usamljenost i socijalna izolacija često se pominju u radu sa starijim osobama, ali ih treba jasno razlikovati. Socijalna izolacija se odnosi na objektivno smanjen broj kontakata, retko učestvovanje u društvenim aktivnostima ili slabu povezanost sa porodicom, prijateljima, susedstvom i zajednicom. Usamljenost je subjektivni osećaj da osobi nedostaju bliski, smisleni ili zadovoljavajući odnosi. Osoba može živeti sama, a da se ne oseća usamljeno; isto tako, može biti okružena ljudima, a ipak se osećati usamljeno (Victor, Scambler, and Bond 2009; Cacioppo and Patrick 2008).

Ova razlika je važna za praksu. Ako se svaka osoba koja živi sama automatski posmatra kao usamljena, rizikujemo da pogrešno razumemo njenu situaciju. Neke osobe cene samostalnost, privatnost i mir. Njima može biti potrebna dostupnost podrške, ali ne i intenzivno uključivanje u grupne aktivnosti. S druge strane, osoba koja živi sa porodicom ili u ustanovi može imati malo kvalitetnih odnosa i snažan osećaj emocionalne usamljenosti. Zato procena ne sme počivati samo na spoljašnjim okolnostima, već mora uključiti razgovor o tome kako osoba doživljava svoje odnose. Usamljenost u starosti može biti povezana sa gubitkom

partnera, smrću prijatelja, odlaskom dece, penzionisanjem, smanjenom pokretljivošću, bolešću, siromaštvom, životom u udaljenoj sredini ili slabom dostupnošću usluga. Međutim, ona nije neizbežna posledica starosti. Važno je izbeći predstavu da su starije osobe po pravilu usamljene. Takva pretpostavka može voditi ka sažaljenju i patronizujućem odnosu, umesto ka stvarnom razumevanju konkretne osobe.

Međugeneracijski programi mogu doprineti smanjenju usamljenosti i socijalne izolacije, ali samo ako se zasnivaju na kvalitetnom kontaktu. Nije dovoljan bilo kakav susret. Kratkotrajna, formalna ili površna aktivnost može biti prijatna, ali neće nužno stvoriti osećaj povezanosti. Za osobe koje su usamljene naročito su važni kontinuitet, pouzdanost, poštovanje dogovora i mogućnost da se odnos razvija postepeno. Program koji se najavi kao redovan, a zatim se prekine bez objašnjenja, može imati negativne posledice po poverenje učesnika. U radu sa usamljenošću posebno je važno ne obećavati više nego što program može da pruži. Studenti i volonteri ne treba da preuzimaju ulogu članova porodice, terapeuta ili stalnih ličnih pomagača. Njihova uloga može biti veoma značajna, ali mora biti jasno definisana. Ako učesnik pokazuje duboku emocionalnu patnju, govori o potpunoj napuštenosti, zanemarivanju, nasilju ili ozbiljnom riziku po sopstvenu bezbednost, to nije situacija koju volonter rešava sam. Tada je potrebno uključiti koordinatora, mentora ili nadležnu stručnu službu.

Socijalna izolacija se može smanjivati različitim vrstama aktivnosti. Nekim učesnicima će odgovarati grupni susreti, nekima individualni razgovori, nekima telefonski kontakt, nekima digitalna podrška za povezivanje sa porodicom i prijateljima, a nekima uključivanje u kulturne, obrazovne ili rekreativne sadržaje. Važno je da se aktivnost ne nameće kao univerzalno rešenje. Program treba da ponudi mogućnosti, ali i da poštuje izbor učesnika. Za studente i volontere korisno je da obrate pažnju na znakove moguće izolacije: retko izlaženje iz kuće, nedostatak redovnih kontakata, teškoće u dolasku na aktivnosti, povlačenje iz razgovora, izjave da osoba „nema kome da se obrati" ili da „nikome nije važna". Takva zapažanja treba uzeti ozbiljno, ali bez brzog zaključivanja. Najbolji pristup je pažljiv razgovor, poštovanje privatnosti i konsultacija sa koordinatorom programa.

NAZAD NA SADRŽAJ

Studija slučaja

Grupa studenata dobila je zadatak da u saradnji sa lokalnim udruženjem penzionera organizuje nekoliko međugeneracijskih aktivnosti. Želeli su da program bude zanimljiv i koristan, pa su odlučili da organizuju kreativne radionice izrade ukrasa, bojenja i društvene igre. Smatrali su da će takve aktivnosti doprineti druženju, opuštanju i smanjenju usamljenosti starijih osoba.

Na prvoj radionici pojavilo se dvadesetak učesnika. Već tokom uvodnog dela nekoliko starijih osoba delovalo je nezainteresovano. Jedan gospodin je rekao da nikada nije voleo kreativne radionice, dok je jedna učesnica pitala da li će biti organizovana pomoć oko korišćenja mobilnog telefona, jer ne ume da zakaže pregled kod lekara putem aplikacije. Drugi učesnik je rekao da bi više voleo da razgovara sa studentima o tome kako da prepozna internet prevare, dok je nekoliko žena izrazilo želju da se organizuju zajedničke šetnje ili predavanja o očuvanju zdravlja.

Nakon završetka radionice većina učesnika ljubazno je zahvalila studentima, ali je samo nekoliko njih najavilo da će ponovo doći. U evaluacionim listovima mnogi su napisali da je druženje bilo prijatno, ali da aktivnosti nisu odgovarale njihovim interesovanjima i potrebama.

Na sastanku sa mentorom studenti su analizirali realizovanu aktivnost. Shvatili su da su mnogo vremena posvetili osmišljavanju sadržaja radionice, ali da pre toga nisu razgovarali sa starijim osobama o tome šta im je zaista potrebno, šta ih zanima i kakve aktivnosti bi želeli da pohađaju. Program su planirali na osnovu sopstvenih pretpostavki o tome šta bi starijim osobama moglo biti korisno.

Pitanja za razmišljanje

1. Koju su osnovnu grešku studenti napravili prilikom planiranja aktivnosti?
2. Koja je razlika između pretpostavljenih i stvarnih potreba učesnika?
3. Na koji način su studenti mogli da procene potrebe starijih osoba pre planiranja programa?
4. Kako bi rezultati procene potreba mogli da utiču na izbor aktivnosti?
5. Da li zadovoljstvo učesnika tokom radionice nužno znači da je program odgovorio na njihove potrebe? Obrazložite odgovor.
6. Kada biste sada planirali novi ciklus aktivnosti, koje biste korake preduzeli pre nego što odaberete sadržaj programa?

NAZAD NA SADRŽAJ

Literatura

Cacioppo, John T., and William Patrick. 2008. *Loneliness: Human Nature and the Need for Social Connection*. New York: W. W. Norton.

Saleebey, Dennis, ed. 2013. *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. 6th ed. Boston: Pearson.

Victor, Christina R., Sasha J. Scambler, and John Bond. 2009. *The Social World of Older People: Understanding Loneliness and Social Isolation in Later Life*. Maidenhead: Open University Press.

World Health Organization. 2015. *World Report on Ageing and Health*. Geneva: World Health Organization.

6. Planiranje programa za starije osobe

6.1. Od ideje do programa

Planiranje programa za starije osobe počinje od jasnog razumevanja problema, potreba i ciljeva. Dobra namera, motivacija volontera ili opšta procena da bi „nešto trebalo organizovati" nisu dovoljni za kvalitetan program. Da bi aktivnost bila korisna, bezbedna i održiva, potrebno je unapred promisliti kome je namenjena, zašto se organizuje, šta treba da postigne, koji su resursi dostupni, koje prepreke postoje i kako će se proceniti da li je program imao smisla.

U praksi se često polazi od konkretne ideje: organizovati druženje, radionicu, digitalnu obuku, posetu, razgovor, šetnju ili kulturnu aktivnost. Međutim, ideja još uvek nije program. Program nastaje tek kada se ideja poveže sa potrebama učesnika, ciljevima, metodama rada, rasporedom, odgovornostima, etičkim pravilima i načinom praćenja. Drugim rečima, program ne odgovara samo na pitanje šta ćemo raditi, već i na pitanja zašto to radimo, sa kim, kako, pod kojim uslovima i kako ćemo znati da je aktivnost bila korisna. Jednostavna programska logika može se prikazati kroz nekoliko povezanih koraka: prepoznavanje potrebe, definisanje ciljne grupe, postavljanje ciljeva, izbor aktivnosti, procena resursa i rizika, realizacija, praćenje i evaluacija. Ovakav pristup je blizak logičkom modelu planiranja programa, koji povezuje resurse, aktivnosti, neposredne rezultate i očekivane promene (W. K. Kellogg Foundation 2004). Na primer, ako je prepoznata potreba za smanjenjem socijalne izolacije, nije dovoljno organizovati bilo kakvo druženje. Treba razmisliti ko su učesnici, da li žele grupni ili individualni kontakt, koliko često aktivnost može da se održava, ko će je voditi, da li učesnici mogu da dođu do prostora, koliko dugo susret treba da traje i kako će se proveriti da li im je aktivnost zaista značila. Ako je cilj digitalna podrška, potrebno je znati koje uređaje učesnici koriste, šta žele da nauče, koliko već znaju, da li im je potrebna individualna pomoć i kako zaštititi privatnost njihovih podataka.

Planiranje ne znači da se sve može unapred predvideti. U radu sa ljudima uvek postoje neplanirane situacije: učesnici mogu imati drugačija očekivanja, aktivnost može biti preduga, prostor neprikladan, grupa neravnomerno aktivna, a volonteri nesigurni u svoju ulogu. Zato dobar plan nije krut dokument, već okvir koji omogućava prilagođavanje. Plan treba da bude dovoljno jasan da svi znaju šta rade, ali i dovoljno fleksibilan da se program menja na osnovu

iskustva i povratnih informacija učesnika. Posebno je važno da planiranje bude participativno. Starije osobe ne treba uključiti tek onda kada je program već potpuno osmišljen. Naime, kroz prvu fazu AGE+ projekta uključili smo starije osobe u fazu planiranja, kao i u fazu same realizacije različitih aktivnosti, što se pokazalo kao vrlo važno u oblikavanju zajedničkog programa. Dakle, participativni pristupi u socijalnom i zajedničkom radu polaze od toga da korisnici i članovi zajednice nisu samo primaoci usluga, već akteri koji treba da učestvuju u oblikovanju programa koji se na njih odnose (Ife 2016). To je naročito važno u međugeneracijskom radu, jer se time smanjuje rizik od paternalizma i formalnog uključivanja.

Za studente i volontere planiranje ima i obrazovnu funkciju. Ono ih uči da rad sa starijim osobama nije niz spontanih dobrih dela, već odgovorna praksa koja traži pripremu, dogovor, jasne granice i procenu posledica. Dobro planiran program ne mora biti veliki ni skup. Može biti jednostavan, ali mora biti promišljen. Jedan redovan susret, pažljivo pripremljena radionica ili dobro vođena digitalna podrška mogu imati veću vrednost od ambiciozne aktivnosti koja nije prilagođena učesnicima.

6.2. Definisanje ciljne grupe

Jedan od prvih koraka u planiranju jeste definisanje ciljne grupe. Izraz „starije osobe" nije dovoljno precizan za planiranje programa. On može biti koristan kao opšta oznaka, ali ne govori dovoljno o tome ko su učesnici, kakve su njihove potrebe, mogućnosti, interesovanja i prepreke za učešće. Program namenjen aktivnim penzionerima koji žele kulturne i obrazovne sadržaje neće biti isti kao program namenjen osobama koje žive same, korisnicima doma za starije, osobama sa smanjenom pokretljivošću ili starijima koji žele osnovnu digitalnu podršku.

Ciljna grupa se može definisati prema različitim kriterijumima: godinama, mestu stanovanja, tipu ustanove ili zajednice, stepenu samostalnosti, interesovanjima, socijalnoj uključenosti, dostupnosti podrške, digitalnim veštinama, zdravstvenim i funkcionalnim mogućnostima ili specifičnoj potrebi. Na primer, ciljna grupa mogu biti starije osobe koje žive same u određenoj mesnoj zajednici; korisnici dnevnog boravka; starije žene u ruralnoj sredini; korisnici doma za starije osobe; stariji građani koji žele da nauče osnovno korišćenje pametnog telefona; ili starije osobe koje žele da učestvuju u aktivnostima lokalne biblioteke. Preciznije definisanje ciljne grupe ne znači isključivanje ljudi bez razloga. Ono služi tome da program bude realan i prilagođen. Ako se ciljna grupa odredi preširoko, postoji rizik da aktivnost ne

odgovara nikome dovoljno dobro. Ako se, na primer, organizuje digitalna radionica za „sve starije osobe", razlike među učesnicima mogu biti prevelike: neki možda nikada nisu koristili pametni telefon, dok drugi žele pomoć oko elektronskih usluga ili video-poziva. U takvoj situaciji tempo rada, sadržaj i očekivanja mogu postati neusklađeni.

Pri definisanju ciljne grupe treba voditi računa o dostupnosti programa. Nije dovoljno utvrditi kome je program namenjen; treba razmisliti da li ti ljudi zaista mogu da učestvuju. Da li znaju za program? Da li imaju prevoz? Da li je prostor pristupačan? Da li je termin odgovarajući? Da li im je potreban pratilac? Da li se prijava vrši na način koji im je dostupan? Ova pitanja su deo ozbiljnog planiranja, jer formalno otvoren program može u praksi biti nedostupan onima kojima je najpotrebniji.

Važno je razlikovati primarnu i sekundarnu ciljnu grupu. Primarna ciljna grupa su oni zbog kojih se program neposredno organizuje. U međugeneracijskom programu to mogu biti starije osobe određene zajednice ili ustanove. Sekundarna ciljna grupa mogu biti studenti, volonteri, članovi porodice, stručni radnici ili šira lokalna zajednica. Na primer, program digitalne podrške može primarno biti namenjen starijim osobama, ali istovremeno razvija veštine studenata i jača saradnju između fakulteta, biblioteke i lokalne zajednice.

U međugeneracijskim programima važno je definisati i grupu mladih učesnika. Nisu svi volonteri jednako pripremljeni, motivisani ili dostupni. Potrebno je znati da li su to studenti na praksi, učenici, mladi volonteri iz organizacije, članovi lokalnog udruženja ili neformalna grupa. Od toga zavise obuka, nadzor, odgovornost, trajanje angažmana i vrsta aktivnosti koju mogu da vode. Ako su mladi učesnici bez prethodnog iskustva, program mora predvideti jasniju pripremu, jednostavnije zadatke i dostupnu podršku koordinatora. Definisanje ciljne grupe treba završiti praktičnim opisom, a ne opštom frazom. Umesto „program je namenjen starijim osobama", bolje je napisati: „program je namenjen osobama starijim od 65 godina koje žive same ili imaju ograničene socijalne kontakte u lokalnoj zajednici, a zainteresovane su za redovne razgovorne i kulturne aktivnosti." Još preciznije: „program je namenjen za starije osobe koji žele da učestvuju u jednom međugeneracijskom susretu nedeljno tokom tri meseca." Takav opis olakšava planiranje aktivnosti, izbor prostora, broj volontera i evaluaciju.

Za studente i volontere najvažnije je da ciljnu grupu ne vide kao apstraktnu kategoriju. Iza svake programske oznake nalaze se konkretni ljudi. Definicija ciljne grupe treba da

pomogne organizaciji rada, ali ne sme zameniti individualno upoznavanje učesnika. Dobar program počinje jasnim određenjem kome je namenjen, ali se razvija kroz stvarni kontakt sa osobama koje u njemu učestvuju.

6.3. Postavljanje ciljeva

Ciljevi programa određuju šta se programom želi postići. Oni daju smer aktivnosti, pomažu u izboru metoda rada i omogućavaju kasniju procenu uspešnosti. Bez jasnih ciljeva, program lako postaje skup nepovezanih aktivnosti koje mogu biti prijatne, ali nije jasno čemu služe i kako se njihov značaj procenjuje. Ciljevi ne moraju biti komplikovani, ali moraju biti dovoljno jasni da ih razumeju organizatori, studenti, volonteri i učesnici. U planiranju treba razlikovati opšti cilj i specifične ciljeve. Opšti cilj izražava širu nameru programa. Na primer: „doprineti smanjenju socijalne izolacije starijih osoba kroz redovne međugeneracijske susrete." Specifični ciljevi bliže određuju šta će se konkretno raditi i šta se očekuje. Na primer: „organizovati jedan grupni susret nedeljno tokom tri meseca", „omogućiti učesnicima da predlože teme susreta", „povećati mogućnosti za razgovor i razmenu iskustava između starijih osoba i studenata" ili „prikupiti povratne informacije učesnika nakon svakog ciklusa aktivnosti."

Dobro postavljeni ciljevi treba da budu povezani sa prethodno prepoznatim potrebama. Ako je potreba nejasna, cilj će biti neprecizan. Na primer, cilj „poboljšati život starijih osoba" preširok je za konkretan program. Ne govori koje starije osobe, koji aspekt života, kojim aktivnostima, u kom periodu i kako će se proceniti promena. Bolje je postaviti cilj koji je skroman, ali jasan: „Omogućiti starijim osobama koje žive same u lokalnoj zajednici da jednom nedeljno učestvuju u vođenim razgovornim i kulturnim aktivnostima tokom jednog meseca." U praksi se često koristi pravilo da ciljevi treba da budu specifični, merljivi, ostvarivi, relevantni i vremenski određeni. Ovaj pristup, poznat kao SMART okvir, često se koristi u planiranju programa i projekata jer pomaže da se opšte namere prevedu u jasnije zadatke (Doran 1981). Ipak, u radu sa ljudima ne treba ga primenjivati mehanički. Nisu sve važne promene lako merljive. Osećaj poverenja, uključenosti ili dostojanstva ne može se uvek precizno kvantifikovati, ali se može pratiti kroz razgovore, zapažanja, evaluacione listove i refleksivne dnevnike.

Ciljevi treba da budu realni u odnosu na trajanje programa, broj volontera, dostupne resurse i potrebe učesnika. Kratak program ne može rešiti dugotrajnu usamljenost, siromaštvo ili nedostatak lokalnih usluga. Može, međutim, omogućiti smislen kontakt, otvoriti prostor za uključivanje, povezati učesnike sa informacijama ili pokazati lokalnoj zajednici da postoji potreba za trajnijom podrškom. Precizno postavljanje ciljeva sprečava prevelika obećanja i pomaže da se program ne predstavlja kao rešenje za probleme koje ne može samostalno da reši. Ako stariji učesnici učestvuju u definisanju ciljeva, veća je verovatnoća da će program biti relevantan.

Ciljevi treba da budu poznati i volonterima. Ako volonter ne zna šta je svrha aktivnosti, može preuzeti pogrešnu ulogu. U digitalnoj podršci cilj možda nije da volonter što brže reši problem na telefonu, već da starija osoba razume korake i može kasnije samostalno da ih ponovi. U razgovornoj radionici cilj možda nije prikupiti što više zanimljivih životnih priča, već omogućiti siguran i dostojanstven razgovor. Jasni ciljevi pomažu volonterima da razumeju šta rade i zašto to rade.

Na kraju, ciljevi treba da budu povezani sa evaluacijom. Ako je cilj smanjenje osećaja izolovanosti, treba predvideti kako će se o tome razgovarati sa učesnicima. Ako je cilj unapređenje digitalnih veština, treba videti šta učesnici mogu samostalno da urade nakon aktivnosti. Ako je cilj međugeneracijsko povezivanje, treba pratiti kvalitet interakcije, a ne samo broj prisutnih. Evaluacija ne počinje na kraju programa; ona se priprema već u trenutku kada se ciljevi formulišu.

6.4. Resursi i ograničenja

Svaki program zavisi od resursa kojima raspolaže i ograničenja u kojima se sprovodi. Resursi nisu samo novac. Oni uključuju ljude, vreme, prostor, znanje, iskustvo, opremu, kontakte, partnerstva, institucionalnu podršku i poverenje učesnika. Ograničenja mogu biti finansijska, organizaciona, prostorna, vremenska, kadrovska, komunikacijska, zdravstvena ili etička. Dobar plan uzima u obzir i jedno i drugo. Ljudski resursi su posebno važni u međugeneracijskom radu. Potrebno je znati koliko volontera ili studenata učestvuje, koliko su dostupni, kakvu obuku imaju, ko vodi aktivnost, ko prati bezbednost, ko komunicira sa ustanovom ili porodicom, ko vodi evidenciju i kome se volonteri obraćaju u slučaju dileme. Ako se uloge ne razjasne unapred, lako dolazi do nesporazuma: neko preuzima previše, neko

ne zna šta se od njega očekuje, a neki zadaci ostaju nepokriveni. Prostor je jedan od osnovnih uslova za učešće. Treba proveriti da li je pristupačan osobama koje se otežano kreću, da li ima lift, rampu ili rukohvate, da li postoji dovoljno mesta za sedenje, da li je osvetljenje dobro, da li se učesnici mogu čuti, da li postoji toalet u blizini i da li je prostor dovoljno miran za razgovor.

Vreme i trajanje aktivnosti takođe treba pažljivo planirati. Preduga aktivnost može biti zamorna, naročito ako učesnici imaju zdravstvene teškoće, teškoće u koncentraciji ili zavise od prevoza. Prekratka aktivnost može delovati površno i ne ostaviti dovoljno prostora za razgovor. Termin treba uskladiti sa ritmom učesnika, radom ustanove, dostupnošću volontera i mogućnostima prevoza. U nekim programima bolje je imati kraće, ali redovne susrete nego retke i duge aktivnosti. Materijalni resursi zavise od vrste aktivnosti. Za kreativne radionice potrebni su materijali; za digitalnu podršku uređaji, internet i punjači; za čitanje tekstovi sa dovoljno krupnim slovima; za šetnje procena rute, prevoza i odmora; za razgovorne aktivnosti prostor koji omogućava privatnost i slušanje. Nedostatak materijala ne mora sprečiti program, ali mora biti poznat unapred kako bi se aktivnost prilagodila.

Rizici su poseban deo ograničenja. Oni mogu uključivati zdravstvene teškoće učesnika tokom aktivnosti, emocionalno osetljive teme, prekoračenje granica uloge volontera, nejasna pravila poverljivosti, neovlašćeno fotografisanje, konflikte u grupi ili očekivanja koja program ne može da ispuni. Upravljanje rizicima ne znači izbegavanje svake zahtevne situacije, već postavljanje jasnih procedura: ko reaguje, kome se prijavljuje problem, šta volonter ne sme samostalno da rešava i kako se štite učesnici. Partnerstva mogu biti važan resurs. Fakultet, centar za socijalni rad, dom za starije osobe, dnevni boravak, biblioteka, škola, mesna zajednica ili organizacija civilnog društva mogu doprineti prostoru, stručnom znanju, učesnicima, opremi, promociji ili podršci volonterima. Međutim, partnerstva treba jasno dogovoriti. Potrebno je znati ko je odgovoran za šta, ko komunicira sa učesnicima, ko čuva podatke, ko rešava probleme i ko evaluira program.

Za studente i volontere korisno je da pre svake aktivnosti naprave kratku proveru: imamo li prostor, vreme, učesnike, materijale, jasne uloge, kontakt osobu, plan za nepredviđene situacije i način da prikupimo povratne informacije.

NAZAD NA SADRŽAJ

Literatura

Doran, George T. 1981. "There's a S.M.A.R.T. Way to Write Management's Goals and Objectives." *Management Review* 70 (11): 35–36.

Ife, Jim. 2016. *Community Development in an Uncertain World: Vision, Analysis and Practice*. 2nd ed. Port Melbourne: Cambridge University Press.

W. K. Kellogg Foundation. 2004. *Logic Model Development Guide*. Battle Creek, MI: W. K. Kellogg Foundation.

7. Komunikacija sa starijim osobama

7.1. Osnovna načela komunikacije

Komunikacija je jedan od osnovnih elemenata rada sa starijim osobama. Kvalitet programa ne zavisi samo od dobro osmišljene aktivnosti, već i od načina na koji se učesnici pozdravljaju, uključuju u razgovor, pitaju za mišljenje, slušaju i uvažavaju. U međugeneracijskom radu komunikacija nije sporedni deo aktivnosti; ona je prostor u kojem se gradi poverenje, prepoznaje dostojanstvo učesnika i razvija odnos između generacija. Osnovno pravilo jeste da se starijoj osobi obraćamo kao odrasloj osobi. To znači da se koristi ton koji pokazuje poštovanje, ali ne i preteranu formalnost koja stvara distancu. Potrebno je govoriti jasno, strpljivo i neposredno, bez infantilizacije, preteranog pojednostavljivanja ili obraćanja preko druge osobe. Ako je starija osoba u društvu člana porodice, zaposlenog u ustanovi ili drugog učesnika, razgovor se prvenstveno vodi sa njom, osim ako postoje posebni razlozi da se uključi i neko drugi.

U komunikaciji sa starijim osobama posebno je važno izbegavati tzv. **patronizujući govor**, odnosno govor koji zvuči zaštitnički, pojednostavljeno ili detinjasto. Istraživanja komunikacije u starosti pokazuju da takav govor može umanjiti osećaj kompetentnosti i pojačati zavisničku ulogu starije osobe (Ryan et al. 1986; Williams, Kemper, and Hummert 2004). Problem nije samo u izboru reči, već i u tonu, ritmu, mimici i pretpostavci da osoba ne razume, ne može da odluči ili ne ume da učestvuje u razgovoru. Dobra komunikacija podrazumeva jasnoću. To ne znači pojednostavljivanje do banalnosti, već objašnjavanje na način koji je razumljiv, konkretan i prilagođen situaciji. Kada se najavljuje aktivnost, treba jasno reći šta će se raditi, koliko će trajati, ko učestvuje, šta se od učesnika očekuje i da li mogu da odbiju učešće u nekom delu. Nejasna uputstva mogu izazvati nesigurnost, naročito kod osoba koje prvi put učestvuju u programu ili ne poznaju organizatore. Poštovanje ritma sagovornika takođe je važno. Neke osobe govore sporije, prave duže pauze ili im treba više vremena da formulišu odgovor. Volonter ili student ne treba da prekida, završava rečenice umesto njih ili prebrzo prelazi na sledeću temu. Tišina ne mora značiti neuspeh u komunikaciji. Ona može biti deo razmišljanja, prisećanja ili opreza. Strpljenje je naročito važno u razgovorima koji se tiču ličnih iskustava, porodičnih odnosa, gubitaka ili osetljivih tema.

Komunikacija treba da bude dvosmerna. Starije osobe nisu samo izvor informacija, niti samo primaoci objašnjenja. One treba da imaju prostor da postavljaju pitanja, komentarišu, predlažu, odbiju, isprave nesporazum ili promene temu. Student ili volonter može imati plan razgovora, ali ne treba da razgovor vodi kao intervju u kojem druga osoba samo odgovara. Smislen razgovor nastaje kada postoji razmena, a ne samo prikupljanje odgovora. Važno je i uskladiti verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Kontakt očima, položaj tela, mimika, distanca, ton i pažnja koju pokazujemo često govore koliko i same reči. Ako student gleda u telefon, žuri, okreće se ka drugim učesnicima dok osoba govori ili pokazuje nestrpljenje, verbalno iskazano poštovanje gubi uverljivost. Neverbalna komunikacija treba da pokazuje prisutnost, pažnju i spremnost na slušanje.

Za praksu je korisno zapamtiti da dobra komunikacija ne znači savršeno vođen razgovor, već odgovoran odnos prema sagovorniku. Greške su moguće: pitanje može biti nespretno, tema može biti neadekvatna, a volonter može pogrešno proceniti tempo razgovora. Važno je da postoji spremnost da se greška prepozna i ispravi. Jednostavno izvinjenje, promena načina obraćanja ili pitanje „da li vam ovako odgovara?" često su dovoljan korak ka obnavljanju poverenja.

7.2. Aktivno slušanje

Aktivno slušanje je jedna od osnovnih veština u radu sa ljudima. Ono ne znači samo ćutati dok druga osoba govori, već pažljivo pratiti šta govori, kako govori i šta možda ostaje neizgovoreno. Aktivno slušanje uključuje pažnju, razumevanje, proveru značenja i poštovanje sagovornikovog iskustva. U pomagačkim profesijama ono se smatra jednom od ključnih komunikacijskih veština, jer omogućava da se osoba oseća saslušano, a ne samo ispitano (Egan 2014; Rogers and Farson 1987). U radu sa starijim osobama aktivno slušanje ima posebnu vrednost. Mnogi učesnici međugeneracijskih programa nemaju često priliku da govore o sebi bez žurbe, prekidanja ili procenjivanja. Kada student ili volonter pažljivo sluša, on ne pruža samo informaciju da je razumeo sadržaj, već i poruku da je iskustvo sagovornika važno. Takav odnos može doprineti poverenju, samopoštovanju i spremnosti starije osobe da učestvuje u programu.

Prvi element aktivnog slušanja jeste **pažnja**. To znači da se sagovorniku daje vreme, da se ne prekida bez potrebe i da se ne pokazuje nestrpljenje. Pažnja se vidi u položaju tela,

kontaktu očima, kratkim verbalnim podsticajima i spremnosti da se prati tok razgovora. Nije potrebno stalno potvrđivati svaku rečenicu, ali sagovornik treba da ima osećaj da ga druga osoba zaista sluša.

Drugi element jeste **postavljanje otvorenih pitanja**. Otvorena pitanja omogućavaju sagovorniku da govori šire i slobodnije. Umesto pitanja na koja se odgovara sa „da" ili „ne", korisnije je pitati: „Kako vam je bilo?", „Šta vam je u ovoj aktivnosti bilo najzanimljivije?", „Šta biste voleli da sledeći put bude drugačije?", „Kako ste vi to ranije radili?" ili „Šta vam je u ovom trenutku najvažnije?" Takva pitanja ne nameću odgovor i ne vode sagovornika ka unapred očekivanom zaključku.

Treći element jeste **parafraziranje**, odnosno kratko vraćanje onoga što smo razumeli. Na primer: „Ako sam vas dobro razumeo/la, najviše vam znači to što se susreti održavaju redovno", ili „Kažete da vam tema jeste zanimljiva, ali da vam je tempo bio brz." I sl. Parafraziranje pomaže da se izbegnu nesporazumi i pokazuje sagovorniku da je njegovo mišljenje ozbiljno shvaćeno. Ono ne treba da bude mehaničko niti prečesto, jer tada razgovor može delovati neprirodno.

Četvrti element jeste **prepoznavanje emocija**. Starija osoba ne mora uvek direktno reći da joj je nešto teško, neprijatno ili važno. To se može videti u tonu, pauzama, izboru reči ili promeni raspoloženja. Student ili volonter ne treba da glumi terapeuta niti da tumači sagovornika bez osnova, ali može pažljivo proveriti: „Čini mi se da vam ova tema nije laka; da li želite da nastavimo ili da pređemo na nešto drugo?" Time se sagovorniku ostavlja kontrola nad razgovorom.

Aktivno slušanje ne znači da volonter mora rešiti problem koji čuje. To je česta greška. Kada starija osoba govori o usamljenosti, porodičnoj udaljenosti, zdravstvenim teškoćama ili neprijatnim iskustvima, student može osetiti potrebu da odmah ponudi savet, utehu ili rešenje. Ipak, prerano savetovanje može zatvoriti razgovor ili umanjiti složenost iskustva. Ponekad je najvažnije saslušati, proveriti da li je osoba želela da podeli iskustvo ili traži konkretnu pomoć, i po potrebi uključiti koordinatora. Važan deo aktivnog slušanja jeste **poštovanje granica**. Sagovornik ima pravo da ne odgovori na pitanje, da promeni temu ili da kaže da ne želi da govori o nečemu. Volonter ne treba da insistira na ličnim detaljima, porodičnim odnosima, bolesti, gubicima ili traumatičnim događajima. Posebno treba izbegavati radoznalost koja nije

povezana sa ciljem aktivnosti. Dobar razgovor nije onaj u kojem saznamo što više, već onaj u kojem osoba ima osećaj da je poštovana.

Za studente i volontere korisno je da, nakon aktivnosti, kratko razmisle o sopstvenom slušanju: da li sam prekidao/la sagovornika, da li sam požurio/la sa savetom, da li sam proverio/la da li sam dobro razumeo/la, da li sam ostavio/la prostor za tišinu, da li sam poštovao/la granice i sl. Takva refleksija pomaže da se komunikacija postepeno unapređuje.

7.3. Teme razgovora

Izbor tema razgovora važan je za uspostavljanje poverenja. Prvi susret ne treba opteretiti previše ličnim, osetljivim ili zahtevnim pitanjima. U početku je korisno birati teme koje omogućavaju učesnicima da govore onoliko koliko žele, bez pritiska da otkrivaju intimne delove života. To mogu biti svakodnevica, interesovanja, omiljene aktivnosti, knjige, muzika, filmovi, hrana, lokalna zajednica, raniji posao, škola, putovanja, običaji, praznici ili promene u naselju. Dobre početne teme su one koje omogućavaju ravnopravniji razgovor. Na primer, pitanje „Šta volite da radite kada imate slobodnog vremena?" otvara prostor za različite odgovore. Pitanje „Kako je nekada izgledalo ovo naselje?" može pokrenuti razgovor o lokalnoj istoriji, ali bez pritiska na privatne ili bolne teme. Pitanje „Šta mislite da mladi danas često ne znaju o životu ranije?" može starijim učesnicima dati ulogu onih koji prenose iskustvo, a ne samo onih koji odgovaraju na pitanja.

U međugeneracijskom radu posebno su korisne teme koje omogućavaju razmenu. To su teme u kojima i mladi i stariji mogu nešto da podele: svakodnevne navike, odnos prema tehnologiji, načini učenja, muzika, stanovanje, posao, porodični život, javni prostor, promene u gradu ili selu, praznici, solidarnost u susedstvu. Takve teme smanjuju rizik da razgovor postane jednostrano ispitivanje starijih osoba i otvaraju prostor da se vidi kako različite generacije razumeju iste pojave. Životne priče mogu biti veoma vredna tema, ali treba ih otvarati pažljivo. Neke osobe rado govore o detinjstvu, radu, porodici, migracijama, prijateljstvima ili važnim događajima. Druge mogu imati bolna sećanja, gubitke ili iskustva o kojima ne žele da govore. Student ili volonter ne treba da pretpostavi da starija osoba želi da priča o prošlosti samo zato što je starija. Ako se razgovor o prošlosti razvije spontano, treba ga pratiti sa poštovanjem, ali bez insistiranja na detaljima. Tema porodice takođe zahteva oprez. Za neke učesnike porodica je izvor radosti, ponosa i podrške. Za druge može biti izvor tuge, konflikta, udaljenosti ili osećaja napuštenosti. Zato pitanje „Imate li decu?" ili „Da li vas

porodica posećuje?" može biti neprimereno kao početno pitanje. Bolje je otvoriti širu temu, na primer: „Ko su ljudi sa kojima najčešće provodite vreme?" ili „Sa kim volite da razgovarate?" Time se ne pretpostavlja porodična struktura niti kvalitet odnosa.

U razgovoru treba izbegavati teme koje sagovornika stavljaju u položaj da mora da opravdava svoj život, zdravlje, porodične odnose ili izbore. Pitanja kao što su „Zašto živite sami?", „Zar vas deca ne posećuju?", „Kako možete bez pomoći?" ili „Da li vam je teško što ste u domu?" mogu biti doživljena kao nametljiva ili osuđujuća. Ako se takve teme pojave, treba ih pratiti pažljivo, ali ne otvarati ih iz radoznalosti. Korisno je koristiti predmete, fotografije, muziku, tekstove, novinske članke ili predmete iz svakodnevnog života kao podsticaj za razgovor. Takvi materijali mogu olakšati komunikaciju, naročito u grupi. Na primer, stara fotografija ulice, pesma iz određenog perioda, predmet iz domaćinstva ili kratak tekst mogu pokrenuti sećanja i razmenu bez direktnog ispitivanja. Ovakav pristup često je prirodniji od liste pitanja.

Za studente i volontere važno je da u razgovoru ne traže „zanimljivu priču" po svaku cenu. Starije osobe nisu izvor anegdota za potrebe aktivnosti, izveštaja ili promocije programa. One imaju pravo na običan razgovor, na kratke odgovore, na humor, na ćutanje i na teme koje same izaberu. Dobar razgovor ne meri se količinom prikupljenih informacija, već kvalitetom odnosa i osećajem da su učesnici bili uvaženi.

7.4. Osetljive teme

Osetljive teme su one koje mogu izazvati nelagodnost, tugu, stid, strah, bes, osećaj izloženosti ili potrebu za zaštitom privatnosti. U radu sa starijim osobama to mogu biti bolest, smrt bliskih osoba, usamljenost, porodični konflikti, siromaštvo, nasilje, zanemarivanje, ratna iskustva, gubitak doma, institucionalni smeštaj, demencija, zavisnost od pomoći drugih ili osećaj da osoba više nema kontrolu nad sopstvenim životom. Ove teme ne treba potpuno izbegavati, jer su one deo stvarnog života. Ako starija osoba sama otvori neku osetljivu temu, naglo menjanje razgovora može delovati kao odbacivanje. Ipak, student ili volonter treba da bude svestan granica svoje uloge. Njegov zadatak nije da vodi terapijski razgovor, da istražuje traumatsko iskustvo ili da rešava porodične i zdravstvene probleme. Njegov zadatak je da sasluša, pokaže poštovanje, ne produbljuje temu bez potrebe i uključi koordinatora kada situacija prevazilazi volontersku ulogu.

Kada učesnik sam govori o teškoj temi, najvažnije je slušati bez požurivanja i bez brzih uteha. Rečenice poput „biće bolje", „nemojte da mislite o tome" ili „morate biti jaki" mogu zvučati dobronamerno, ali često umanjuju težinu iskustva. Primerenije je reći: „Žao mi je što ste kroz to prošli", „Hvala vam što ste to podelili", „Da li želite da nastavimo da razgovaramo o tome ili biste radije prešli na nešto drugo?" Takve rečenice priznaju iskustvo, ali ne preuzimaju kontrolu nad razgovorom. Posebno treba biti oprezan kada se pojave informacije o nasilju, zanemarivanju, ozbiljnoj ugroženosti, suicidalnim mislima, potpunoj napuštenosti ili nemogućnosti da osoba zadovolji osnovne potrebe. U tim situacijama volonter ne sme obećati potpunu tajnost ako postoji rizik po bezbednost. Potrebno je objasniti, smireno i pažljivo, da se o nekim informacijama mora razgovarati sa koordinatorom ili stručnom osobom kako bi se obezbedila odgovarajuća podrška. Poverljivost je važna, ali nije apsolutna kada postoji ozbiljan rizik.

Osetljive teme mogu se pojaviti i u grupnom radu. Jedan učesnik može otvoriti ličnu priču koja druge uznemiri, izazove raspravu ili skrene aktivnost u pravcu za koji grupa nije spremna. Voditelj tada treba da prizna važnost rečenog, ali i da zaštiti grupu. Na primer: „Ovo je važna tema i hvala vam što ste je pomenuli. Možemo posle aktivnosti razgovarati sa koordinatorom, a sada ćemo se vratiti temi susreta." Takav postupak ne odbacuje osobu, ali sprečava da grupa preuzme ulogu za koju nije pripremljena.

Studenti i volonteri treba da obrate pažnju i na sopstvene reakcije. Neke priče mogu izazvati tugu, nelagodnost, bes ili želju da se odmah pomogne. Te reakcije su razumljive, ali ih treba obraditi kroz razgovor sa mentorom ili koordinatorom, a ne kroz samostalno preuzimanje odgovornosti. Refleksija i supervizija su važni delovi rada u kojem se mogu pojaviti emocionalno zahtevne situacije (Kadushin and Harkness 2014).

Za praksu je korisno imati jednostavno pravilo: slušati pažljivo, ne ispitivati iz radoznalosti, ne obećavati ono što se ne može ispuniti, ne rešavati samostalno ozbiljne probleme i uvek znati kome se obraćamo kada se pojavi rizik. Time se istovremeno čuvaju dostojanstvo starije osobe, granice uloge volontera i bezbednost svih učesnika.

NAZAD NA SADRŽAJ

Literatura

Egan, Gerard. 2014. *The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping*. 10th ed. Belmont, CA: Brooks/Cole.

Kadushin, Alfred, and Daniel Harkness. 2014. *Supervision in Social Work*. 5th ed. New York: Columbia University Press.

Kitwood, Tom. 1997. *Dementia Reconsidered: The Person Comes First*. Buckingham: Open University Press.

Rogers, Carl R., and Richard E. Farson. 1987. "Active Listening." In *Communicating in Business Today*, edited by R. G. Newman, M. A. Danziger, and M. Cohen, 11–15. Lexington, MA: D. C. Heath.

Ryan, Ellen Bouchard, Howard Giles, Gloria Bartolucci, and Karen Henwood. 1986. "Psycholinguistic and Social Psychological Components of Communication by and with the Elderly." *Language & Communication* 6 (1–2): 1–24.

Williams, Kristine, Susan Kemper, and Mary Lee Hummert. 2004. "Enhancing Communication with Older Adults: Overcoming Elderspeak." *Journal of Gerontological Nursing* 30 (10): 17–25.

8. Etički principi u međugeneracijskom radu

8.1. Dostojanstvo i poštovanje

Poštovanje dostojanstva je osnovni princip rada sa starijim osobama. Ono podrazumeva da se svaka osoba posmatra kao subjekt sopstvenog života, a ne kao objekat pomoći, brige ili organizovane aktivnosti. U međugeneracijskom radu to znači da starija osoba nije samo korisnik programa, već učesnik koji ima pravo na mišljenje, izbor, privatnost, granice i način učešća koji joj odgovara. Poštovanje dostojanstva ne ogleda se samo u opštim izjavama o važnosti starijih osoba. Ono se vidi u svakodnevnim postupcima: kako se osobi obraćamo, da li je pitamo za mišljenje, da li poštujemo njeno vreme, da li joj objašnjavamo svrhu aktivnosti, da li je fotografišemo samo uz saglasnost, da li govorimo o njoj kao o prisutnoj osobi ili kao o „slučaju", „korisniku" ili „baki/deki" bez imena i ličnog identiteta. Etička praksa počinje u tim malim, konkretnim situacijama.

U pomagačkim profesijama poštovanje inherentnog dostojanstva i vrednosti osobe predstavlja jedno od osnovnih profesionalnih načela (IFSW 2018; Banks 2021). Za studente i volontere to znači da njihova uloga nije da „poprave" stariju osobu, da joj nametnu aktivnost ili da je predstave kao zahvalnog primaoca podrške. Njihova uloga je da učestvuju u odnosu koji čuva samopoštovanje i autonomiju učesnika. Dostojanstvo se posebno lako narušava kada osoba ima zdravstvene, funkcionalne ili kognitivne teškoće. U takvim situacijama postoji rizik da se o osobi govori preko drugih, da se njene odluke zanemare ili da se njena sporost, zaboravnost ili nesigurnost tumače kao potpuna nesposobnost. Čak i kada je potrebna podrška, starija osoba treba da bude uključena u razgovor i odluke u meri u kojoj je to moguće. Pomoć koja isključuje osobu iz odlučivanja može biti efikasna za organizatora, ali etički problematična za učesnika.

Poštovanje ne znači da se svaka želja može ispuniti, niti da student ili volonter mora prihvatiti svako ponašanje. Poštovanje znači da se granice postavljaju jasno, mirno i bez ponižavanja. Ako učesnik traži nešto što nije deo programa, ako prelazi granice volonterske uloge ili ako aktivnost nije bezbedna, potrebno je objasniti šta je moguće, a šta nije. Dostojanstven odnos podrazumeva istovremeno uvažavanje osobe i odgovornost prema pravilima programa.

Za praksu je važno da se svaka aktivnost proverava kroz jednostavno pitanje: da li način na koji radimo čuva dostojanstvo učesnika? Ako aktivnost starije osobe prikazuje kao nemoćne, pasivne, detinjaste ili zahvalne objekte tuđe dobrote, ona je etički problematična, čak i ako je dobro organizovana. Ako, naprotiv, učesnicima ostavlja prostor za izbor, doprinos, glas i poštovanje, ona ima bolju osnovu za kvalitetan međugeneracijski rad.

8.2. Dobrovoljnost

Dobrovoljnost znači da učesnici imaju pravo da slobodno odluče da li žele da učestvuju u programu, u kojoj meri žele da učestvuju i da li žele da iz neke aktivnosti izađu. Ovo važi i za starije osobe i za mlade učesnike. Međugeneracijski rad može biti kvalitetan samo ako se zasniva na pristanku, a ne na pritisku, očekivanju ustanove, želji porodice, autoritetu organizatora ili osećaju obaveze.

Kod starijih osoba dobrovoljnost nije uvek jednostavna. Neko može pristati zato što ne želi da odbije zaposlenog u ustanovi, studenta, člana porodice ili koordinatora. Neko može misliti da će odbijanjem izgubiti neku drugu vrstu podrške. Neko može učestvovati zato što „tako treba", iako mu aktivnost ne odgovara. Zbog toga nije dovoljno jednom pitati da li osoba želi da učestvuje. Dobrovoljnost treba proveravati tokom celog programa: da li osoba želi da nastavi, da li joj odgovara tema, da li joj je tempo prijatan, da li želi da bude fotografisana, da li želi da govori pred grupom. Dobrovoljni pristanak treba da bude informisan. To znači da učesnik treba da zna šta je svrha aktivnosti, ko učestvuje, koliko aktivnost traje, šta se od njega očekuje, da li se prikupljaju podaci, da li se vodi evidencija, da li će biti fotografisanja i kome se može obratiti ako mu nešto ne odgovara. Etička načela istraživanja i prakse naglašavaju da pristanak nije samo formalni potpis, već proces razumevanja i slobodnog odlučivanja (Beauchamp and Childress 2019; Banks 2021).

Dobrovoljnost podrazumeva i pravo na odbijanje. Starija osoba može odbiti da govori o nekoj temi, da učestvuje u određenoj aktivnosti, da se fotografiše, da odgovori na pitanje ili da nastavi razgovor. Takvo odbijanje ne treba tumačiti kao nezahvalnost, nepristojnost ili neuspeh programa. Naprotiv, mogućnost odbijanja pokazuje da program poštuje autonomiju učesnika. Ako osoba ne može da kaže „ne", njeno „da" nema punu etičku vrednost. Dobrovoljnost je važna i za studente i volontere. Oni treba da znaju šta se od njih očekuje, koliko traje angažman, kome odgovaraju, koje su granice njihove uloge i u kojim situacijama

mogu zatražiti podršku. Volonter koji nije pripremljen ili koji oseća pritisak da preuzme više nego što može lako može prekoračiti svoje granice, doneti pogrešne odluke ili razviti otpor prema programu. Etičan program vodi računa i o učesnicima i o onima koji ga sprovode.

Za praksu je korisno usvojiti pravilo da se saglasnost ne pretpostavlja. To što je osoba došla na aktivnost ne znači da pristaje na sve što se tokom aktivnosti dešava. To što je jednom pristala na fotografisanje ne znači da pristaje svaki put. To što je ranije govorila o ličnom iskustvu ne znači da želi ponovo. Dobrovoljnost treba stalno čuvati kroz jasne informacije, mogućnost izbora i pravo da se odustane bez neprijatnosti.

8.3. Autonomija i pravo na izbor

Autonomija označava pravo osobe da učestvuje u odlukama koje se tiču njenog života, tela, vremena, odnosa i načina učešća u programu. U radu sa starijim osobama ovaj princip je posebno važan zato što se pomoć često pruža na način koji nenamerno smanjuje mogućnost izbora. Kada organizator, volonter ili član porodice pretpostavi da zna šta je najbolje za stariju osobu, postoji rizik da se briga pretvori u kontrolu. Poštovanje autonomije ne znači da osoba uvek donosi odluke bez ikakve podrške. Nekim učesnicima je potrebno dodatno objašnjenje, više vremena, pomoć u razumevanju mogućnosti ili podrška da izraze želju. Važno je, međutim, da se podrška ne pretvori u zamenu za odluku. Ako starija osoba može da odluči, treba joj omogućiti da odluči. Ako joj je potrebna pomoć, treba joj pomoći tako da zadrži što je moguće više kontrole nad sopstvenim izborom.

U praksi se autonomija vidi u malim izborima: gde osoba želi da sedi, da li želi da govori pred grupom, koju temu želi da predloži, da li želi pomoć ili želi prvo sama da pokuša, da li želi da učestvuje u fotografisanju, da li želi individualni ili grupni razgovor. Takvi izbori mogu izgledati sitno iz perspektive organizatora, ali su važni za osećaj kontrole i poštovanja.

Autonomija je posebno osetljiva kada postoje zdravstvena ograničenja, invaliditet, demencija ili zavisnost od podrške drugih. Tada se lako prelazi na odlučivanje umesto osobe. Savremeni pristupi brizi i podršci naglašavaju da ograničene sposobnosti u jednoj oblasti ne znače potpuni gubitak prava na odlučivanje u svim oblastima (Kitwood 1997; Beauchamp and Childress 2019). Osoba koja ne može sama da organizuje prevoz možda i dalje može jasno da kaže s kim želi da razgovara, šta joj prija i šta ne želi.

Pravo na izbor ima i granice. Ako izbor učesnika ugrožava njegovu bezbednost, bezbednost drugih ili pravila programa, student ili volonter ne treba samostalno da odlučuje kako će postupiti. Takve situacije zahtevaju uključivanje koordinatora ili stručne osobe. Na primer, ako učesnik želi da napusti prostor bez pratnje, a postoji procenjen rizik, ili ako traži od volontera privatnu pomoć van programa, potrebno je postupiti prema dogovorenim pravilima, a ne prema trenutnom osećaju. Za studente i volontere najvažnije je da ne izjednače pomoć sa preuzimanjem kontrole. Dobra podrška često znači usporiti, objasniti, ponuditi izbor, proveriti razumevanje i pustiti osobu da uradi ono što može sama. Autonomija se ne čuva samo velikim etičkim odlukama, već svakodnevnim načinom rada.

8.4. Poverljivost

Poverljivost znači da se informacije koje učesnik podeli u okviru programa ne prenose drugima bez opravdanog razloga i bez jasnog pravila. U međugeneracijskom radu starije osobe mogu govoriti o porodici, zdravlju, osećanju usamljenosti, finansijskim teškoćama, odnosima u ustanovi, gubicima, strahovima ili drugim ličnim temama. Takve informacije ne smeju postati predmet neformalnog prepričavanja, komentarisanja među volonterima ili objavljivanja u promotivne svrhe. Poverljivost je osnovni element profesionalnog i etičkog odnosa u pomagačkim praksama (Banks 2021; Reamer 2018). Ona ne služi tome da informacije budu „tajne" same po sebi, već da učesnik može imati poverenje da se njegovo iskustvo neće koristiti protiv njega, izlagati javnosti ili prenositi bez potrebe. Ako učesnici nemaju poverenje u diskreciju programa, manje je verovatno da će slobodno govoriti i učestvovati.

Studenti i volonteri treba da razlikuju razgovor sa koordinatorom od neformalnog prepričavanja. Ako se tokom aktivnosti pojavi važna informacija za bezbednost, organizaciju ili dobrobit učesnika, o njoj treba razgovarati sa nadležnom osobom u programu. To nije kršenje poverljivosti, već odgovorno postupanje. Poverljivost se odnosi i na dokumentaciju programa. Evidencije, upitnici, beleške i refleksivni dnevnici ne treba da sadrže nepotrebne lične detalje. Ako se beleže osetljive informacije, treba ih čuvati na dogovoren način i deliti samo sa osobama koje imaju jasnu ulogu u programu. Student u refleksivnom dnevniku može analizirati situaciju, ali treba izbegavati nepotrebno identifikovanje učesnika. Za praksu je korisno pravilo minimalnosti: beležiti i deliti samo ono što je potrebno za kvalitet, bezbednost i evaluaciju programa. Sve što služi radoznalosti, emotivnom efektu, anegdoti ili promociji mora se posebno preispitati. Poverljivost nije prepreka radu; ona je uslov poverenja.

8.5. Granice uloge studenata i volontera

Jedan od najvažnijih etičkih uslova međugeneracijskog rada jeste jasno razumevanje uloge studenata i volontera. Oni mogu imati značajnu ulogu u razgovoru, podršci, organizovanju aktivnosti, učenju, praćenju i povezivanju učesnika sa programom. Međutim, oni nisu terapeuti, lekari, socijalni radnici odgovorni za slučaj, pravni savetnici, članovi porodice niti stalni lični pomagači. Nejasne granice uloge stvaraju rizik i za učesnike i za volontere. Starija osoba može razviti očekivanja koja program ne može ispuniti. Volonter može preuzeti obaveze za koje nije obučen, može se emocionalno preopteretiti ili može doneti odluke koje imaju posledice po bezbednost učesnika. Zbog toga svaki program treba da jasno objasni šta volonter sme da radi, šta ne sme, kome se obraća i u kojim situacijama mora uključiti koordinatora.

Uloga volontera može uključivati vođenje ili podršku u aktivnosti, razgovor, pomoć u korišćenju digitalnih uređaja u okviru dogovorenog programa, pratnju tokom organizovane aktivnosti, pomoć u pripremi prostora, beleženje opštih zapažanja i prikupljanje povratnih informacija. Ali volonter ne treba da daje medicinske savete, tumači pravne dokumente, raspolaže novcem učesnika, ulazi u porodične konflikte, obećava privatne posete ili samostalno rešava situacije zanemarivanja, nasilja ili ozbiljne ugroženosti. Posebno treba paziti na privatne kontakte. Učesnik može tražiti broj telefona volontera, pomoć van programa, posetu kod kuće ili nastavak odnosa nakon završetka aktivnosti. Takve situacije mogu biti emocionalno zahtevne, jer volonter može osećati krivicu ako odbije. Ipak, granice postoje da bi zaštitile obe strane. Ako program predviđa kontakt, on treba da ide preko dogovorenih kanala i uz znanje koordinatora. Ako ne predviđa, volonter treba ljubazno objasniti da ne može preuzeti privatni angažman i da se o dodatnoj podršci može razgovarati sa koordinatorom. Granice se odnose i na emocionalnu uključenost. Bliskost i poverenje mogu biti vredni delovi međugeneracijskog rada, ali volonter ne treba da postane jedini oslonac starijoj osobi. Takav odnos može biti neodrživ i za volontera i za učesnika. Profesionalna i volonterska odgovornost ne znači emocionalnu hladnoću, već sposobnost da se odnos gradi sa brigom, ali i sa jasnim okvirom.

Supervizija i mentorska podrška važni su upravo zato što granice nisu uvek jednostavne. Studenti i volonteri treba da imaju prostor da pitaju, prijave dilemu i razgovaraju o situacijama koje ih zbunjuju ili opterećuju. Supervizija u pomagačkim praksama ne služi

samo kontroli rada, već učenju, zaštiti korisnika i podršci osobama koje rade sa ljudima (Kadushin and Harkness 2014).

Za praksu je korisno da svaki volonter zna odgovor na četiri pitanja: šta je moja uloga, šta nije moja uloga, kome se obraćam kada nisam siguran/a i koje situacije ne smem rešavati samostalno. Ako ti odgovori nisu jasni, program nije dovoljno pripremljen.

Studija slučaja

Milica je studentkinja psihologije i već oko dva meseca volontira i posećuje gospodiina Petra (81) u okviru međugeneracijskog programa. Tokom prethodnih susreta razgovarali su o njegovom životu, porodici, poslu i svakodnevnim aktivnostima. Vremenom su razvili odnos poverenja, a gospodin Petar je često govorio da mu njihovi razgovori mnogo znače.

Tokom jedne posete delovao je zabrinuto i zamišljeno. Nakon duže pauze rekao je:

"Želim nešto da ti kažem, ali obećaj mi da nećeš nikome reći."

Milica mu je odgovorila da će ga saslušati, nakon čega joj je ispričao da ga sin, sa kojim živi, često vređa, viče na njega i govori da je teret porodici. Rekao je da ga sin nikada nije fizički povredio, ali da se zbog takvog ponašanja oseća poniženo i da sve češće razmišlja da prestane da izlazi iz svoje sobe kako ne bi izazvao sukob.

Na kraju razgovora zamolio je Milicu da nikome ne prenese ono što joj je rekao.

"Ako sazna da sam nekome pričao, biće još gore. Samo mi je bilo važno da me neko sasluša."

Milica je nakon posete bila uznemirena. Želela je da ispoštuje poverenje koje joj je gospodin Petar ukazao, ali je istovremeno bila zabrinuta za njegovu bezbednost i nije bila sigurna gde su granice njene uloge kao studentkinje i volonterke.

Pitanja za razmišljanje

1. Koje etičke dileme prepoznajete u ovoj situaciji?
2. Da li je Milica mogla da obeća potpunu poverljivost pre nego što je čula o čemu gospodin Petar želi da razgovara? Zašto?
3. Kako uskladiti poštovanje poverljivosti sa odgovornošću za zaštitu dobrobiti starije osobe?
4. Koje korake bi Milica trebalo da preduzme nakon ovog razgovora?
5. Koja je uloga mentora ili koordinatora programa u ovakvim situacijama?
6. Kako bi Milica mogla da razgovara sa gospodinom Petrom o narednim koracima, a da pritom očuva odnos poverenja?
7. Šta bi bilo neprimereno da Milica uradi u ovoj situaciji?

NAZAD NA SADRŽAJ

Literatura

Banks, Sarah. 2021. *Ethics and Values in Social Work*. 5th ed. London: Bloomsbury Academic.

Beauchamp, Tom L., and James F. Childress. 2019. *Principles of Biomedical Ethics*. 8th ed. New York: Oxford University Press.

International Federation of Social Workers (IFSW). 2018. *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. Rheinfelden: International Federation of Social Workers.

Kadushin, Alfred, and Daniel Harkness. 2014. *Supervision in Social Work*. 5th ed. New York: Columbia University Press.

Kitwood, Tom. 1997. *Dementia Reconsidered: The Person Comes First*. Buckingham: Open University Press.

Reamer, Frederic G. 2018. *Social Work Values and Ethics*. 5th ed. New York: Columbia University Press.

9. Metode i pristupi u međugeneracijskom radu

9.1. Participativni pristup

Kao što je već bilo reči, participativni pristup polazi od ideje da učesnici programa ne treba da budu samo primaoci unapred osmišljenih aktivnosti, već saradnici u njihovom oblikovanju. U međugeneracijskom radu to znači da starije osobe, studenti, volonteri i stručni saradnici treba da imaju mogućnost da izraze očekivanja, predlože teme, ukažu na prepreke i učestvuju u proceni onoga što je urađeno. Program koji se planira bez glasa učesnika može biti dobro organizovan, ali ne mora biti zaista relevantan za one kojima je namenjen. Participacija se ne svodi na formalno prisustvo. Starija osoba može biti prisutna na radionici, susretu ili razgovoru, a da nema stvarni uticaj na sadržaj, tempo ili način rada. Stvarna participacija podrazumeva mogućnost izbora, uvažavanje iskustva učesnika i spremnost organizatora da program promeni na osnovu onoga što čuje. U literaturi o radu u zajednici participacija se najčešće razume kao proces u kojem ljudi koji su pogođeni određenim pitanjem učestvuju u njegovom razumevanju i rešavanju (Arnstein 1969; Ife 2016).

U praksi participativni pristup može biti vrlo jednostavan. Pre početka ciklusa aktivnosti, učesnike je moguće pitati koje teme ih zanimaju, koji termini im odgovaraju, da li više vole grupne ili individualne aktivnosti, šta bi želeli da nauče i šta bi sami mogli da podele sa drugima. Tokom programa treba redovno proveravati da li im aktivnost odgovara. Nakon završetka ciklusa treba prikupiti povratne informacije i koristiti ih pri planiranju narednih susreta. Participacija je važna i za mlade učesnike. Studenti i volonteri ne treba da budu samo izvršioci zadataka koje je neko drugi osmislio. Oni treba da razumeju zašto se aktivnost sprovodi, koje su potrebe učesnika, šta su njihove granice i kako mogu doprineti kvalitetu programa. Kada su uključeni u pripremu, realizaciju i evaluaciju, oni razvijaju odgovorniji odnos prema praksi i bolje razumeju složenost rada sa ljudima. Participativni pristup ne znači da sve odluke donosi grupa, niti da se svaka želja može ispuniti. Organizatori i stručni saradnici i dalje imaju odgovornost za bezbednost, etička pravila, izvodljivost i ciljeve programa. Međutim, ta odgovornost ne sme postati izgovor za isključivanje učesnika iz odlučivanja. Dobar program pronalazi ravnotežu između stručne odgovornosti i uvažavanja glasa učesnika.

Posebno treba voditi računa o tome da participacija ne postane simbolička. Ako se učesnici pitaju za mišljenje, ali se njihovi odgovori nikada ne uzimaju u obzir, stvara se osećaj

nepoverenja. Ako se od njih traže predlozi, a program se ne menja ni kada se pokaže da nešto ne odgovara, participacija ostaje deklarativna. Zbog toga je važno da organizatori jasno kažu šta se može menjati, a šta ne može, i zašto.

Za praksu je korisno da svaka aktivnost ima makar jedan participativni element. To može biti izbor teme, predlog narednog susreta, zajedničko određivanje pravila razgovora, mogućnost da učesnici vode deo aktivnosti ili kratka evaluacija na kraju. Participacija ne mora biti složena da bi bila značajna. Važno je da učesnici vide da njihov glas ima posledice.

9.2. Pristup zasnovan na snagama

Pristup zasnovan na snagama polazi od toga da se rad sa ljudima ne sme zasnivati samo na problemima, rizicima i nedostacima. Svaka osoba ima određene resurse: znanja, iskustva, odnose, interesovanja, veštine, vrednosti, načine suočavanja i životne strategije. U radu sa starijim osobama ovaj pristup je posebno važan jer se starost često posmatra kroz gubitke, bolest, zavisnost i potrebu za pomoći. Takva slika može prikriti ono što starije osobe znaju, mogu i žele da doprinesu. U socijalnom radu pristup zasnovan na snagama razvijen je kao korektiv praksi koje korisnike svode na probleme i deficite. Umesto pitanja „Šta nije u redu sa ovom osobom", ovaj pristup pita „Koje resurse osoba ima, šta joj je važno, kako je do sada rešavala teškoće i na šta se može osloniti?" (Saleebey 2013). To ne znači ignorisanje problema. Zdravstvene teškoće, siromaštvo, usamljenost ili zavisnost od podrške moraju se uzeti ozbiljno. Ali oni ne iscrpljuju identitet osobe. U međugeneracijskom programu pristup zasnovan na snagama znači da stariji učesnici nisu samo oni kojima se pomaže. Ovakav pristup menja i ulogu mladih. Mladi nisu samo pomagači koji dolaze da nadoknade ono što starijima nedostaje. Oni su i učenici, saradnici i učesnici u razmeni. To ne umanjuje njihovu odgovornost, već je čini složenijom. Volonter treba da zna kako da pomogne, ali i kako da ne preuzme kontrolu; kako da ponudi podršku, ali i kako da prepozna sposobnosti i iskustvo druge osobe.

Pristup zasnovan na snagama može se primeniti već u fazi upoznavanja učesnika. Umesto da se pitanja usmere samo na teškoće, može se pitati: šta volite da radite, šta ste ranije radili, šta biste voleli da pokažete drugima, u čemu imate iskustva, šta vam je u životu pomagalo u teškim periodima, šta biste želeli da mladi znaju. Takva pitanja ne romantizuju starost, već šire sliku o osobi. Važno je, međutim, da se ovaj pristup ne pretvori u pritisak da starije osobe uvek moraju biti aktivne, korisne i inspirativne. Prepoznavanje snaga ne znači

zahtev da svako mora nešto da prenosi ili pokazuje. Neki učesnici će želeti da budu aktivni, neki će želeti da slušaju, neki će se uključivati postepeno, a neki će želeti samo siguran i prijatan kontakt. Snage se ne nameću; one se prepoznaju kada osoba želi i može da ih podeli.

Za praksu je korisno da svaka aktivnost sadrži pitanje: gde je u ovoj aktivnosti prostor za doprinos starijih učesnika? Ako je odgovor nejasan, postoji rizik da su oni postavljeni samo kao publika ili korisnici. Dobar međugeneracijski program ne meri se samo time koliko su mladi pomogli starijima, već i time koliko je omogućio da se iskustvo, znanje i perspektiva starijih osoba prepoznaju kao vredni.

9.3. Učenje kroz iskustvo

Međugeneracijski rad je važan prostor iskustvenog učenja. Studenti i volonteri u njemu ne uče samo kroz čitanje, predavanja ili obuku, već kroz neposredan kontakt sa ljudima, kroz pripremu aktivnosti, razgovor, nesporazume, refleksiju, prilagođavanje i evaluaciju. Iskustveno učenje polazi od toga da se znanje razvija kroz povezanost delovanja, promišljanja i novih pokušaja (Kolb 1984). Samo iskustvo, međutim, nije dovoljno. Student može učestvovati u više aktivnosti, a da iz njih nauči malo ako ih ne promišlja. Iskustvo postaje učenje tek kada se poveže sa pitanjima: šta se dogodilo, kako sam reagovao/la, šta sam pretpostavio/la, šta me je iznenadilo, šta je bilo dobro, šta nije funkcionisalo, šta bih sledeći put uradio/la drugačije. Zato refleksija treba da bude sastavni deo programa, a ne dodatak na kraju.

Učenje kroz iskustvo posebno je važno u pomagačkim profesijama, jer studenti moraju razvijati ne samo znanje, već i profesionalnu procenu, komunikacijske veštine, etičku osetljivost i sposobnost rada u nepredvidivim situacijama. Međugeneracijski program omogućava da se apstraktni pojmovi kao što su dostojanstvo, autonomija, participacija, granice uloge ili socijalna izolacija prepoznaju u konkretnim susretima. Refleksija može imati različite oblike. Student može voditi kratak refleksivni dnevnik nakon aktivnosti, učestvovati u grupnom razgovoru sa mentorom, analizirati konkretnu situaciju ili popuniti jednostavan obrazac. Važno je da refleksija ne bude samo opis događaja. Rečenica „održana je radionica i učesnici su bili zadovoljni" nije dovoljna. Korisnija su pitanja: šta pokazuje da su bili uključeni, ko je ostao po strani, šta je izazvalo nelagodnost, da li smo poštovali tempo učesnika, da li smo preuzeli previše kontrole, šta treba promeniti. Refleksivna praksa u profesionalnom obrazovanju podrazumeva sposobnost da se sopstveno delovanje preispituje u toku rada i

nakon njega (Schön 1983). U međugeneracijskom radu to znači da student ne posmatra samo starije učesnike, već i sebe: svoj ton, očekivanja, nesigurnost, stereotipe, potrebu da pomogne, nelagodnost pred tišinom ili želju da aktivnost bude „uspešna" po svaku cenu. Takva samoprocena je važna za razvoj profesionalne odgovornosti.

Dobro organizovan program omogućava uzajamno učenje. Mladi mogu učiti o starosti, životnim iskustvima i profesionalnoj praksi; stariji mogu učiti o tehnologiji, savremenim društvenim promenama ili dostupnim resursima; obe grupe mogu učiti o komunikaciji, strpljenju, razlikama i saradnji. Takvo učenje ne nastaje samo od sebe. Potrebno ga je podstaći pitanjima, zajedničkim zadacima i refleksijom.

Za praksu je korisno da se svaka aktivnost završi kratkim osvrtom. To ne mora biti duga evaluacija. Dovoljno je pitati učesnike šta im je bilo korisno, šta bi promenili, šta bi želeli sledeći put, a studente šta su naučili i gde su imali dilemu. Ako se takvi osvrti redovno prikupljaju, program postaje proces učenja, a ne niz nepovezanih susreta.

9.4. Rad u zajednici

Međugeneracijski programi ne odvijaju se u praznom prostoru. Oni su deo lokalne zajednice, njenih ustanova, odnosa, resursa, problema i mogućnosti. Zbog toga ih ne treba planirati kao izolovane aktivnosti, već kao deo šire mreže podrške. Rad u zajednici polazi od toga da se socijalni problemi i potrebe ne rešavaju samo individualnom pomoći, već i povezivanjem ljudi, grupa, organizacija i lokalnih resursa (Ife 2016; Weil, Reisch, and Ohmer 2013). Lokalna zajednica može biti važan resurs za starije osobe. U njoj se nalaze susedi, porodica, prijatelji, dom zdravlja, centar za socijalni rad, biblioteka, mesna zajednica, dnevni boravak, udruženja penzionera, kulturni centri, škole, fakulteti, verske zajednice, neformalne grupe i organizacije civilnog društva. Međugeneracijski program može povezati ove aktere i učiniti podršku vidljivijom, dostupnijom i bolje usklađenom.

Rad u zajednici počinje mapiranjem resursa. To znači da organizatori treba da znaju šta u zajednici već postoji: koje usluge su dostupne, gde se starije osobe okupljaju, koje organizacije imaju iskustvo, koji prostori su pristupačni, ko može pomoći u informisanju učesnika, gde postoje volonteri i koje institucije mogu pružiti stručnu podršku. Takvo mapiranje sprečava da program počinje od nule i omogućava da se oslanja na postojeće kapacitete.

Važno je mapirati i prepreke. Neke zajednice imaju slabo razvijen javni prevoz, nepristupačne prostore, malo programa za starije osobe, slabu saradnju između institucija ili nedovoljno informisane građane. U ruralnim sredinama prepreke mogu biti udaljenost, manjak usluga i oslanjanje na neformalne mreže. U urbanim sredinama problem može biti anonimnost, fragmentacija i teškoće u dolasku do osoba koje su izolovane. Program treba da se prilagodi stvarnim uslovima zajednice. Partnerstva su centralni deo rada u zajednici. Fakultet može obezbediti studente i mentorsku podršku; ustanova socijalne zaštite može pomoći u kontaktu sa učesnicima; biblioteka može obezbediti prostor; organizacija civilnog društva može imati iskustvo u radu sa volonterima; mesna zajednica može pomoći u informisanju građana; dom zdravlja ili centar za socijalni rad mogu pružiti stručne informacije i uputiti na procedure kada se pojavi rizik. Dobro partnerstvo zahteva jasne uloge, dogovorenu komunikaciju i međusobno poverenje.

Za praksu je korisno da se pre početka programa napravi jednostavna mapa zajednice: ko su mogući učesnici, gde se nalaze, ko ih poznaje, koji prostor je dostupan, ko može pomoći, koje prepreke postoje i kome se obraćamo u slučaju rizika. Takva mapa ne mora biti formalna, ali pomaže da program bude realističan i povezan sa okruženjem. Međugeneracijski rad u zajednici ima najveću vrednost kada ne ostane izolovana aktivnost, već postane deo šireg nastojanja da se starije osobe vide kao članovi zajednice sa pravom na učešće, podršku i doprinos. U tom smislu, metode rada nisu samo tehnike za vođenje aktivnosti. One su način da se gradi zajednica u kojoj različite generacije imaju više prilika za susret, saradnju i uzajamno razumevanje.

NAZAD NA SADRŽAJ

Literatura

Arnstein, Sherry R. 1969. "A Ladder of Citizen Participation." *Journal of the American Institute of Planners* 35 (4): 216–224.

Ife, Jim. 2016. *Community Development in an Uncertain World: Vision, Analysis and Practice*. 2nd ed. Port Melbourne: Cambridge University Press.

Kolb, David A. 1984. *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Saleebey, Dennis, ed. 2013. *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. 6th ed. Boston: Pearson.

Schön, Donald A. 1983. *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.

Weil, Marie, Michael Reisch, and Mary L. Ohmer, eds. 2013. *The Handbook of Community Practice*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE.

10. Organizovanje međugeneracijskih aktivnosti

10.1. Priprema aktivnosti

Priprema aktivnosti predstavlja prelaz između plana programa i konkretnog susreta sa učesnicima. U prethodnim fazama određuju se cilj, ciljna grupa, resursi i okvir programa; u pripremi konkretne aktivnosti proverava se da li je sve potrebno za jedan susret jasno, dostupno i izvodljivo. Dobro pripremljena aktivnost smanjuje neizvesnost, olakšava rad volonterima i povećava verovatnoću da se učesnici osećaju sigurno i uključeno.

Priprema počinje jasnim određivanjem **svrhe susreta**. Svaka aktivnost treba da ima jednostavan odgovor na pitanje zašto se organizuje. Svrha može biti upoznavanje učesnika, razgovor o određenoj temi, digitalna podrška, kreativni rad, zajedničko čitanje, razmena životnih iskustava, šetnja, kulturna poseta ili evaluacija prethodnog susreta. Ako svrha nije jasna, aktivnost lako postaje niz nepovezanih zadataka. Drugi korak je **provera učesnika**. Potrebno je znati ko dolazi, koliko učesnika se očekuje, da li neko ima posebne potrebe u vezi sa prostorom, sluhom, vidom, kretanjem, zamorom ili komunikacijom, i da li je potreban dodatni dogovor sa ustanovom, porodicom ili koordinatorom. Ove informacije ne služe etiketiranju učesnika, već prilagođavanju uslova rada. Treći korak je **priprema prostora**. Prostor treba da bude pristupačan, bezbedan, dovoljno miran i prilagođen vrsti aktivnosti. Ako se radi razgovorna radionica, raspored sedenja treba da omogući da se učesnici vide i čuju. Ako se radi digitalna podrška, potrebni su stolovi, utičnice, internet i dovoljno vremena za individualni rad. Ako se koristi tekst, treba proveriti veličinu slova i osvetljenje. Ako se organizuje šetnja, potrebno je unapred proveriti rutu, trajanje, mesta za odmor i mogućnost povratka. Četvrti korak je **podela uloga**. Pre početka treba znati ko vodi aktivnost, ko dočekuje učesnike, ko pomaže osobama kojima je potrebna podrška, ko vodi računa o vremenu, ko beleži osnovna zapažanja i kome se volonteri obraćaju ako se pojavi problem. Nejasne uloge često dovode do improvizacije. U međugeneracijskom radu improvizacija nije uvek loša, ali ne sme zameniti osnovnu organizaciju. Peti korak je **priprema materijala**. Materijali treba da budu jednostavni, dostupni i povezani sa ciljem aktivnosti. To mogu biti tekstovi, fotografije, predmeti, listići sa pitanjima, tehnička oprema, kreativni materijal, evaluacioni listovi ili obrasci za evidenciju. Materijale treba proveriti pre susreta, a ne tokom aktivnosti. Posebno je važno imati rezervni plan ako tehnologija ne radi, ako dođe manje učesnika nego što je očekivano ili ako se pokaže da je aktivnost previše zahtevna.

U pripremi treba predvideti i moguće rizike. Rizik ne znači samo hitnu zdravstvenu situaciju. To može biti i preduga aktivnost, neprimerena tema, nepristupačan prostor, nejasna uputstva, dominacija jednog učesnika, emocionalno teška priča, fotografisanje bez saglasnosti ili očekivanje volontera da rešava problem koji prevazilazi njegovu ulogu. U programima sa starijim osobama važno je unapred imati dogovor o tome ko reaguje u takvim situacijama i kako se obaveštava koordinator. Priprema aktivnosti treba da bude dovoljno detaljna, ali ne preopterećena. Nije potrebno pisati složen projekat za svaki susret. Dovoljna je kratka pripremna lista: cilj susreta, učesnici, prostor, trajanje, materijali, podela uloga, mogući rizici, način završetka i način beleženja. Takve jednostavne liste često su najkorisnije u praksi, jer omogućavaju preglednost i smanjuju mogućnost da se važni detalji zaborave.

Za studente i volontere priprema ima još jednu funkciju: smanjuje nesigurnost. Ako znaju šta je cilj, šta je njihova uloga, kome se obraćaju i šta se od njih ne očekuje, lakše će se usmeriti na odnos sa učesnicima. Dobra priprema ne garantuje da će sve proći bez teškoća, ali omogućava da se teškoće rešavaju smirenije i odgovornije.

10.2. Uvodni susret

Uvodni susret ima posebnu važnost, jer postavlja ton celog programa. Njegov cilj nije samo da se učesnici okupe, već da razumeju zašto su tu, ko su drugi učesnici, šta mogu da očekuju i koja pravila važe. Prvi susret treba da bude jednostavan, pregledan i dovoljno spor da učesnici imaju vremena da se upoznaju sa prostorom, ljudima i načinom rada. Na početku susreta važno je jasno predstaviti organizatore, studente, volontere i svrhu programa. Predstavljanje ne treba da bude dugo, ali treba da odgovori na osnovna pitanja: ko organizuje aktivnost, zašto se organizuje, koliko će trajati, koliko često će se održavati i ko je kontakt osoba. Ako učesnici ne razumeju okvir programa, mogu imati pogrešna očekivanja ili osećaj nesigurnosti. Zatim je korisno objasniti pravila učešća. Pravila ne treba formulisati kao administrativne zabrane, već kao uslove prijatnog i bezbednog rada. To mogu biti pravila o međusobnom poštovanju, slušanju bez prekidanja, dobrovoljnosti učešća, pravu da se ne odgovori na pitanje, poverljivosti, fotografisanju i trajanju aktivnosti. Kod grupnih programa korisno je učesnike uključiti u dogovor o pravilima, jer se time odmah uspostavlja participativniji odnos.

Uvodna aktivnost treba da bude laka i nenametljiva. Nije dobro da prvi susret počne zahtevnim ličnim pitanjima ili temama koje mogu izazvati nelagodnost. Umesto toga, mogu se koristiti jednostavna pitanja: ime, nešto što učesnik voli da radi, jedna tema koja ga zanima, omiljeno mesto u zajednici, knjiga, pesma, predmet ili uspomena koju želi da pomene. Učesnicima treba jasno reći da mogu govoriti kratko i da ne moraju odgovoriti ako ne žele. U prvom susretu posebno treba paziti na ravnotežu između mladih i starijih učesnika. Ako mladi govore previše, stariji mogu ostati u položaju publike. Ako se stariji odmah izlože intenzivnom ispitivanju, aktivnost može delovati kao intervju. Voditelj treba da podstakne prirodnu razmenu, a ne jednosmerno predstavljanje. Dobro je da i mladi učesnici podele nešto o sebi, ali bez skretanja pažnje sa cilja programa.

Uvodni susret treba da ostavi dovoljno vremena za pitanja. Stariji učesnici mogu želeti da znaju da li moraju dolaziti svaki put, da li mogu povesti nekoga, da li se aktivnosti plaćaju, da li se fotografišu, da li mogu predlagati teme i kome se obraćaju ako ne mogu da dođu. Studenti i volonteri takođe mogu imati pitanja o ulozi, granicama i organizaciji. Bolje je da se takve stvari razjasne na početku nego da se kasnije rešavaju kroz nesporazume. Posebno je važno ne stvarati prevelika obećanja. Ako program traje četiri susreta, tako treba reći. Ako nastavak nije siguran, ne treba ga najavljivati kao izvestan. Ako volonteri nisu dostupni van aktivnosti, to treba objasniti na pristojan način. Jasnost na početku štiti poverenje učesnika i smanjuje rizik od kasnijeg razočaranja. Na kraju uvodnog susreta korisno je napraviti kratak osvrt. Učesnike se može pitati kako im je protekao prvi susret, da li im je nešto bilo nejasno, da li bi želeli neku temu naredni put i da li im odgovara način rada. Ovakav kratak završetak već uvodi kulturu evaluacije, ali bez formalnog opterećenja.

Uvodni susret ne treba pretrpati sadržajem. Njegova osnovna funkcija je stvaranje uslova za poverenje, jasnoću i nastavak saradnje. Ako se učesnici nakon prvog susreta osećaju poštovano, obavešteno i slobodno da učestvuju u meri koja im odgovara, program ima dobru početnu osnovu.

10.3. Vođenje aktivnosti

Vođenje međugeneracijske aktivnosti zahteva pažnju prema sadržaju, vremenu, dinamici grupe i potrebama učesnika. Voditelj aktivnosti ne treba samo da „prođe kroz plan”, već da prati kako učesnici reaguju, ko je uključen, ko se povlači, da li je tempo odgovarajući i

da li se aktivnost kreće ka cilju zbog kojeg je organizovana. Uloga voditelja je da drži okvir, ali i da omogući dovoljno prostora za spontanu razmenu. Na početku aktivnosti korisno je kratko podsetiti učesnike na temu i trajanje susreta. Ako je grupa već imala prethodne susrete, može se napraviti kratak most: šta je rađeno prošli put i kako se današnja aktivnost nadovezuje. Time se stvara osećaj kontinuiteta. Kod učesnika koji dolaze povremeno ili prvi put, kratko objašnjenje pomaže da se lakše uključe. Tokom aktivnosti treba voditi računa o tempu. Prebrz tempo može isključiti učesnike kojima treba više vremena da razmisle, čuju, vide materijal ili formulišu odgovor. Prespor tempo može učiniti aktivnost nejasnom ili zamornom. Voditelj treba da prati znakove zamora, zbunjenosti, zainteresovanosti ili nelagodnosti. Ako je potrebno, aktivnost treba skratiti, napraviti pauzu, pojednostaviti uputstvo ili promeniti način rada.

U grupnim aktivnostima čest problem je neravnomerna uključenost. Neki učesnici govore mnogo, dok drugi ostaju tihi. Voditelj ne treba grubo prekidati osobu koja govori, ali treba čuvati prostor za druge. To može učiniti blagim usmeravanjem: „Hvala, ovo je važno. Hajde da čujemo i druge", ili „Da li neko ko se još nije uključio želi nešto da doda?" Cilj nije da svi govore jednako, već da svi imaju mogućnost da učestvuju. Vođenje aktivnosti podrazumeva i zaštitu atmosfere. Ako se pojave neprimereni komentari, podsmeh, omalovažavanje, politički sukobi, porodične rasprave ili previše lična pitanja, voditelj treba da reaguje. Reakcija ne mora biti oštra, ali treba biti jasna. Može se reći: „Važno je da se držimo pravila poštovanja", „Ova tema može biti osetljiva, predlažem da je ne otvaramo sada", ili „Vratimo se na pitanje kojim se danas bavimo." Time se čuva sigurnost učesnika i fokus aktivnosti.

Kod aktivnosti koje uključuju učenje, naročito digitalnu podršku, voditelj treba da pazi da volonteri ne rade sve umesto starijih učesnika. Brže je preuzeti telefon i završiti zadatak, ali to ne razvija samostalnost učesnika. Bolje je raditi korak po korak, proveriti razumevanje i ostaviti osobi mogućnost da sama ponovi postupak. Takav rad zahteva više vremena, ali je u skladu sa ciljem učenja i poštovanjem autonomije. Kod aktivnosti koje uključuju životne priče, sećanja ili razgovor o iskustvu, voditelj treba da izbegava pretvaranje susreta u ispitivanje. Učesnicima treba ostaviti mogućnost da sami odrede koliko žele da podele. Ako se pojavi emocionalno teška tema, voditelj treba da pokaže poštovanje, ali i da proceni da li je grupa pravo mesto za nastavak razgovora. Ako nije, može ponuditi razgovor sa koordinatorom nakon aktivnosti.

Vođenje aktivnosti zahteva saradnju unutar tima. Ako postoji više volontera, oni treba da prate različite aspekte susreta: neko može voditi razgovor, neko pratiti vreme, neko pomoći učesniku koji slabije čuje, neko pripremiti materijale, neko beležiti zapažanja. Tim ne treba da deluje haotično pred učesnicima. Kratak dogovor pre aktivnosti i kratak osvrt posle aktivnosti mogu značajno poboljšati kvalitet rada. Uloga voditelja nije da svaka aktivnost bude savršena. Važno je da se drži osnovni okvir, da se učesnici poštuju, da se reaguje na teškoće i da se iskustvo koristi za unapređenje narednog susreta. Praksa uvek uključuje prilagođavanje.

10.4. Završetak aktivnosti

Završetak aktivnosti važan je koliko i početak. Aktivnost ne treba samo prekinuti kada istekne vreme. Potrebno je obezbediti kratak, jasan i dostojanstven završetak koji učesnicima pomaže da razumeju šta je urađeno, šta sledi i kako mogu da izraze utisak. Završetak daje strukturu susretu i sprečava osećaj naglog prekida. Dobar završetak počinje kratkim sažimanjem. Voditelj može reći šta je bila tema susreta, šta je urađeno i šta su učesnici otvorili kao važno. Ovo ne treba da bude dugo predavanje, već kratak osvrt koji povezuje aktivnost u celinu. Na primer: „Danas smo razgovarali o promenama u naselju i prikupili nekoliko predloga za sledeći susret", ili „Danas smo vežbali slanje fotografija i dogovorili da sledeći put radimo video-pozive." Zatim treba dati prostor učesnicima da kažu kako im je aktivnost protekla. To može biti vrlo jednostavno: šta vam je bilo korisno, šta vam je bilo prijatno, da li je nešto bilo teško, šta biste želeli sledeći put. Ne treba insistirati da svi govore, ali treba ponuditi mogućnost. Kod nekih grupa korisna je usmena evaluacija, kod drugih kratki listić, a kod trećih neformalni razgovor nakon aktivnosti. Ako se aktivnost nastavlja, potrebno je jasno reći kada je sledeći susret, gde se održava i šta je okvirna tema. Ako se aktivnost završava, to treba reći pažljivo i jasno. Učesnicima ne treba ostavljati neizvesnost o tome da li će se program nastaviti. Ako nastavak zavisi od naknadne odluke, treba objasniti kada će informacija biti dostupna i ko će ih obavestiti.

Završetak je posebno važan kod emocionalno intenzivnih aktivnosti. Ako su učesnici govorili o ličnim iskustvima, gubicima, porodici ili usamljenosti, nije dobro završiti susret naglo. Potrebno je smiriti atmosferu, zahvaliti učesnicima na poverenju i ponuditi mogućnost da se neko obrati koordinatoru ako želi dodatni razgovor. Time se ne otvara terapijski proces, već se odgovorno zatvara grupna situacija. Kod aktivnosti koje uključuju praktično učenje, završetak treba da pomogne učesnicima da zapamte šta su radili. Na primer, kod digitalne

podrške može se ukratko ponoviti postupak, zapisati nekoliko koraka ili dogovoriti šta će učesnik pokušati samostalno do sledećeg susreta. Bez takvog završetka, aktivnost može ostati prijatna, ali učesnici mogu brzo zaboraviti šta je konkretno naučeno. Nakon što učesnici odu, tim treba da napravi kratak interni osvrt. Šta je dobro funkcionisalo? Ko je ostao manje uključen? Da li je bilo rizika? Da li je tempo bio odgovarajući? Šta treba promeniti sledeći put? Ovaj razgovor ne mora biti dug, ali je važan za kontinuirano unapređenje programa. Iskustveno učenje u praksi zavisi upravo od toga da se aktivnost ne završi samo odlaskom učesnika, već i stručnim ili volonterskim promišljanjem onoga što se dogodilo (Kolb 1984; Schön 1983).

Završetak aktivnosti treba da ostavi osećaj jasnoće i poštovanja. Učesnici treba da znaju da je njihovo učešće primećeno, da su njihovi komentari važni i da postoji dogovor o nastavku ili završetku. Takav završetak doprinosi poverenju i čini program organizovanijim.

10.5. Dokumentovanje aktivnosti

Dokumentovanje aktivnosti je važan deo organizovanja programa, ali treba da bude jednostavno, svrhovito i etički odgovorno. Njegova svrha nije proizvodnja administracije, već praćenje toka programa, uočavanje potreba, beleženje problema, planiranje narednih susreta i evaluacija. Ako se aktivnosti ne dokumentuju, program zavisi od sećanja i utiska, što otežava učenje i unapređenje.

Osnovna evidencija treba da sadrži datum, mesto, trajanje aktivnosti, broj učesnika, temu, kratak opis onoga što je urađeno, imena ili šifre volontera, osnovna zapažanja i eventualne probleme. U zavisnosti od pravila ustanove ili organizacije, može se voditi i evidencija prisustva. Međutim, treba izbegavati prikupljanje podataka koji nisu potrebni za realizaciju i praćenje programa. Kvalitativna zapažanja često su korisnija od samog broja učesnika. Na primer, važno je zabeležiti da je tema izazvala veliko interesovanje, da je tempo bio prebrz, da je nekoliko učesnika imalo teškoće da prati razgovor, da je bilo potrebno više individualne podrške ili da su učesnici predložili novu temu. Takva zapažanja pomažu da se naredna aktivnost bolje prilagodi.

Dokumentovanje treba da obuhvati i povratne informacije učesnika. One mogu biti prikupljene usmeno, kroz kratke listiće, evaluacione obrasce ili neformalni razgovor. Nije neophodno uvek koristiti formalni upitnik. Važno je da postoji neki trag o tome šta su učesnici rekli da im je bilo korisno, neprijatno, teško ili zanimljivo. Program koji se ne oslanja na

povratne informacije rizikuje da nastavi po inerciji, čak i kada učesnicima ne odgovara. Posebno treba voditi računa o poverljivosti. Beleške ne treba da sadrže nepotrebne lične detalje, intimne informacije ili prepoznatljive priče koje nisu relevantne za program. Ako je potrebno zabeležiti osetljivu informaciju zbog bezbednosti ili daljeg postupanja, to treba učiniti u skladu sa pravilima organizacije i podeliti samo sa nadležnom osobom. Dokumentacija nije prostor za anegdote, komentare ili privatna tumačenja učesnika.

Fotografije, snimci i izjave učesnika spadaju u posebnu vrstu dokumentovanja. Oni mogu biti korisni za izveštaje, promociju ili prikaz programa, ali samo uz jasnu saglasnost učesnika. Saglasnost treba da bude informisana: osoba treba da zna gde će se materijal koristiti i da ima pravo da odbije bez posledica. Ako postoji sumnja da učesnik ne razume upotrebu materijala, treba se konsultovati sa koordinatorom i ne žuriti sa objavljivanjem. Refleksivni dnevnici studenata mogu biti važan oblik dokumentovanja u obrazovnom kontekstu. Oni omogućavaju studentima da povežu iskustvo sa učenjem, ali takođe moraju poštovati poverljivost učesnika. U dnevniku je korisno pisati o situaciji, sopstvenoj reakciji, dilemi i naučenoj lekciji, ali bez nepotrebnog identifikovanja osobe ili iznošenja detalja koji nisu relevantni za refleksiju. Dokumentacija treba da bude dostupna onima kojima je potrebna za program, ali ne šire od toga. Treba znati gde se čuva, ko ima pristup, koliko dugo se čuva i kako se koristi. Ovo je posebno važno ako se program sprovodi u saradnji više aktera, na primer fakulteta, ustanove socijalne zaštite i organizacije civilnog društva. Nejasna pravila o dokumentaciji mogu dovesti do narušavanja poverenja.

Za praksu je korisno koristiti jednostavan obrazac posle svake aktivnosti. On može sadržati sledeće stavke: datum, aktivnost, broj učesnika, cilj susreta, šta je urađeno, šta je dobro funkcionisalo, šta treba promeniti, povratne informacije učesnika, zapažanja volontera, eventualni rizici i dogovor za naredni put. Takav obrazac ne opterećuje program, a daje dovoljno informacija za praćenje. Dokumentovanje nije završna administrativna obaveza, već deo učenja i odgovornosti. Ono omogućava da se program razvija na osnovu iskustva, da se problemi ne ponavljaju, da se učesnici ozbiljno shvate i da se rad studenata i volontera bolje usmeri. Dobro dokumentovana aktivnost lakše se evaluira, objašnjava partnerima i unapređuje u narednim ciklusima.

NAZAD NA SADRŽAJ

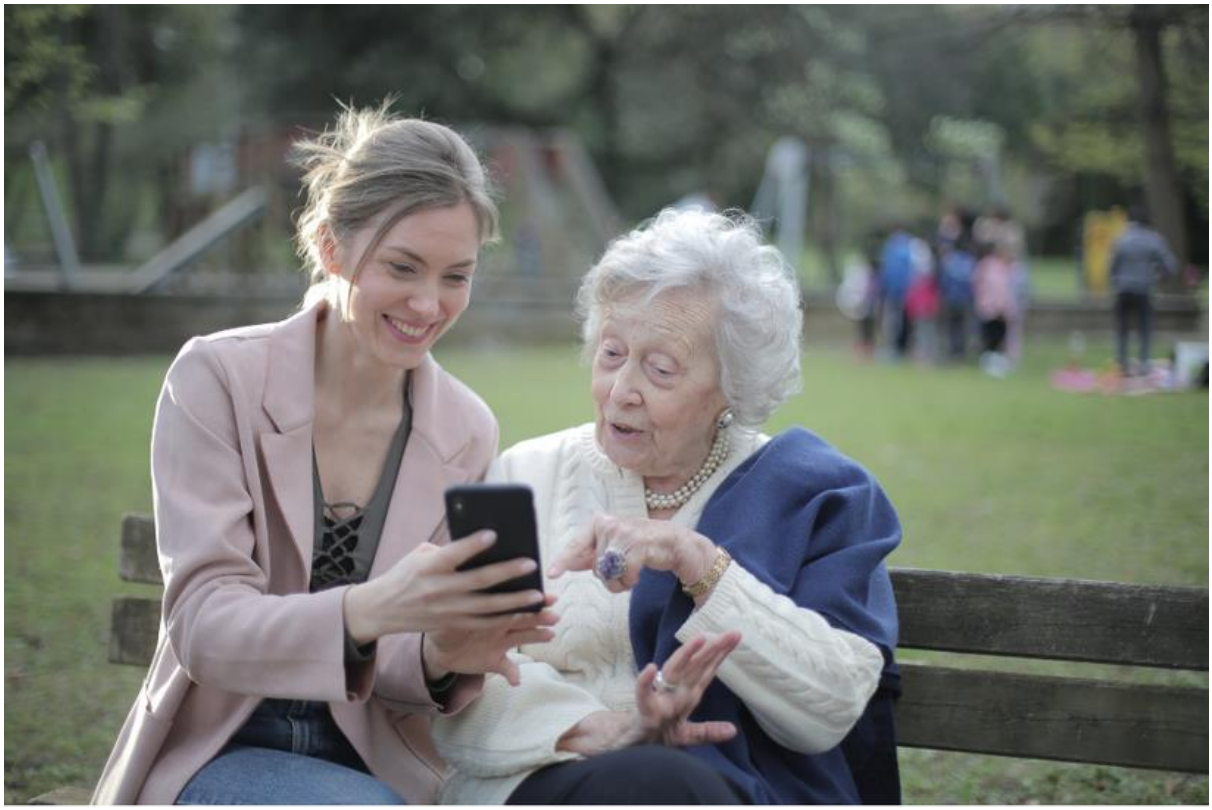
Literatura

Ife, Jim. 2016. *Community Development in an Uncertain World: Vision, Analysis and Practice*. 2nd ed. Port Melbourne: Cambridge University Press.

Kolb, David A. 1984. *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Schön, Donald A. 1983. *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.

Weil, Marie, Michael Reisch, and Mary L. Ohmer, eds. 2013. *The Handbook of Community Practice*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE.



11. Rodna perspektiva u starenju i rodno odgovorno planiranje aktivnosti

11.1. Zašto je rod važan u starenju

Rodna perspektiva u starenju polazi od toga da žene i muškarci ne stare u istim društvenim uslovima. Biološka starost jeste važna, ali nije dovoljna za razumevanje položaja starijih osoba. Način na koji neko stari zavisi i od obrazovanja, rada, prihoda, porodičnih odnosa, zdravlja, mesta stanovanja, dostupnosti usluga i društvenih očekivanja. Rod prožima sve ove oblasti, jer tokom životnog toka oblikuje mogućnosti, obaveze, resurse, zavisnosti i načine na koje se nečije potrebe prepoznaju.

Rod nije važan samo u starosti; on deluje tokom celog života. Razlike između žena i muškaraca u obrazovanju, zaposlenju, neplaćenom radu, brizi o deci i starijim članovima porodice, prihodima, penzijama, vlasništvu, zdravstvenom ponašanju i pristupu institucijama akumuliraju se tokom vremena. Zbog toga starost često pokazuje posledice ranijih nejednakosti. Feministička gerontologija upravo naglašava da se starenje ne može razumeti odvojeno od društvene moći, rodnih uloga i nejednakosti koje se razvijaju tokom celog životnog toka (Calasanti and Slevin 2001; Arber, Davidson, and Ginn 2003).

U praksi to znači da program za starije osobe ne treba planirati bez uzimanja u obzir rodne perspektive. Starije žene i stariji muškarci mogu imati različita iskustva rada, porodice, brige, udovištva, samoće, zdravlja, nasilja, siromaštva, javnog prostora i društvenog priznanja. To ne znači da su sve žene iste, niti da su svi muškarci isti. Rodna perspektiva ne zamenjuje individualni pristup, već pomaže da se prepoznaju obrasci koji se inače lako previde. Rodna perspektiva je važna i zato što mnogi programi nenamerno reprodukuju rodne stereotipe. Na primer, aktivnosti za starije žene često se zamišljaju kao kreativne radionice, ručni rad, razgovori o porodici ili brizi, dok se za muškarce pretpostavlja interesovanje za sport, politiku, tehniku ili javne teme. Takve pretpostavke mogu nekim učesnicima odgovarati, ali postaju problem ako se unapred primenjuju na sve. Rodno odgovorno planiranje ne znači praviti „ženske” i „muške” aktivnosti, već proveriti šta konkretni učesnici žele, mogu i smatraju smislenim.

Posebno je važno razumeti da se rod prepliće sa drugim oblicima nejednakosti. Starija žena koja živi sama u ruralnoj sredini, ima nisku penziju i slab pristup prevozu nema iste mogućnosti kao starija žena koja živi u gradu, ima stabilne prihode i razvijenu mrežu podrške. Stariji muškarac koji je celog života bio zaposlen, ali je nakon penzionisanja izgubio društvene kontakte, može imati drugačije rizike od muškarca koji je već ranije imao razvijene porodične i susedske odnose. Zbog toga rod treba razumeti zajedno sa klasom, zdravljem, mestom stanovanja, porodičnim statusom i stepenom samostalnosti.

Rodna perspektiva je važna i za mlade učesnike. Studenti i volonteri u program donose sopstvene predstave o starijim ženama i muškarcima. Mogu očekivati da su starije žene brižne, komunikativne i spremne na razgovor, a stariji muškarci zatvoreniji, autoritativniji ili manje zainteresovani za grupne aktivnosti. Takve pretpostavke treba preispitivati. One mogu uticati na izbor tema, način obraćanja, podelu zadataka i tumačenje ponašanja učesnika. Za praksu je osnovno pravilo da rod ne treba ignorisati, ali ga ne treba ni pretvarati u krutu šemu.

Rodno odgovoran pristup postavlja pitanja: da li program jednako dopire do starijih žena i muškaraca; da li postoje prepreke koje više pogađaju jednu grupu; da li teme i aktivnosti počivaju na stereotipima; da li učesnici imaju mogućnost da biraju uloge koje ne odgovaraju tradicionalnim očekivanjima; da li su rizici, potrebe i resursi različito raspoređeni. Takva pitanja pomažu da program bude pravedniji, realističniji i osetljiviji na stvarne životne okolnosti.

11.2. Starije žene

Starije žene su u mnogim društvima brojnije u najstarijim starosnim grupama, jer žene u proseku žive duže od muškaraca. Međutim, duži život ne znači nužno bolji kvalitet života. Starije žene se češće suočavaju sa udovištvom, životom u samačkom domaćinstvu, nižim prihodima, posledicama neplaćenog rada i većim rizikom od siromaštva u starosti. Mnoge od ovih razlika nastaju tokom celog životnog toka, a ne tek u starosti (World Health Organization 2015; UN Women 2017).

Jedan od ključnih faktora jeste radna biografija. Žene su tokom života često imale prekide u zaposlenju zbog brige o deci, starijim članovima porodice ili drugim oblicima neplaćenog rada. Čak i kada su bile zaposlene, često su radile slabije plaćene poslove ili

poslove sa manje sigurnosti. Posledice takvih obrazaca mogu se videti u starosti kroz niže penzije, veću ekonomsku zavisnost i manju mogućnost plaćanja dodatnih usluga, prevoza, kulturnih sadržaja ili pomoći u kući (Calasanti and Slevin 2001; UN Women 2017).

Briga je posebno važna tema. Starije žene nisu samo primaoci brige; one su često i pružateljke brige. Mogu čuvati unuke, brinuti o bolesnom suprugu, pomagati odrasloj deci, održavati domaćinstvo ili pružati emocionalnu podršku porodici. Takav rad često ostaje nevidljiv, jer se smatra „prirodnim" delom ženske uloge. U planiranju aktivnosti treba voditi računa da starije žene možda imaju obaveze koje ograničavaju njihovu dostupnost, iako su formalno u penziji.

Udovištvo i samački život mogu imati različite posledice. Za neke žene život bez partnera donosi više samostalnosti, mira ili kontrole nad svakodnevicom. Za druge može značiti usamljenost, finansijsku nesigurnost, gubitak podrške ili veću izloženost institucionalnim i porodičnim pritiscima. Zato nije dobro pretpostaviti da je svaka udovica usamljena, niti da svaka žena koja živi sama želi intenzivno uključivanje u grupne aktivnosti.

Starije žene mogu se suočavati i sa specifičnim oblicima nevidljivosti. Njihova iskustva rada, brige, migracija, siromaštva, nasilja, porodičnih gubitaka ili lokalnog angažmana često nisu javno prepoznata. Međugeneracijski programi mogu biti prostor u kojem se ta iskustva čuju, ali samo ako se ne svode na stereotipnu sliku „bake" kao nežne, požrtvovane i uvek dostupne figure. Starije žene imaju različite biografije, stavove, interesovanja, politička mišljenja, profesionalna iskustva i lične granice.

Posebno osetljiva tema jeste nasilje i zanemarivanje. Starije žene mogu biti izložene partnerskom, porodičnom, ekonomskom ili institucionalnom nasilju, ali se o tome često malo govori. Razlozi mogu biti stid, zavisnost od nasilnika, strah od posledica, nepoverenje u institucije ili uverenje da se porodične stvari ne iznose van kuće. Studenti i volonteri ne treba da istražuju takve teme samostalno, ali treba da znaju da ih ne smeju ignorisati ako se pojave. Svaka sumnja na nasilje ili zanemarivanje zahteva konsultaciju sa koordinatorom ili stručnom osobom.

U programima treba voditi računa i o kulturnim očekivanjima. Neke starije žene mogu biti naviknute da svoje potrebe stavljaju iza potreba porodice, da ne traže pomoć ili da ne zauzimaju prostor u grupi. U takvim situacijama nije dovoljno samo „ponuditi aktivnost".

Potrebno je stvoriti atmosferu u kojoj je prihvatljivo da žena govori o sopstvenim interesovanjima, odmoru, učenju, zadovoljstvu i izboru, a ne samo o brizi za druge.

Rodno odgovoran pristup starijim ženama ne znači pretpostaviti da su one ranjive, pasivne ili uvek opterećene brigom. To bi bio novi stereotip. On znači proveriti njihove stvarne okolnosti, prepoznati moguće nejednakosti i istovremeno uvažiti njihove snage, znanja i izbore. Starija žena može biti korisnica podrške, ali i organizatorka, mentorka, kritičarka, učiteljica, aktivistkinja, sagovornica i nosilac važnih iskustava zajednice.

11.3. Stariji muškarci

Rodna perspektiva je važna i za razumevanje položaja starijih muškaraca. Muškarci takođe stare unutar rodnih očekivanja koja oblikuju njihov odnos prema radu, porodici, zdravlju, pomoći, emocijama i društvenim kontaktima. Ako se ta očekivanja ne prepoznaju, programi mogu prevideti neke važne potrebe starijih muškaraca ili pogrešno tumačiti njihovo ponašanje.

Za mnoge muškarce radna uloga tokom života ima centralno mesto u identitetu, društvenim kontaktima i osećaju korisnosti. Penzionisanje zato kod nekih može doneti više slobodnog vremena, ali kod drugih može značiti gubitak statusa, ritma, svakodnevnih obaveza i mreže odnosa. Ako su društveni kontakti bili vezani prvenstveno za posao, nakon penzionisanja može doći do sužavanja socijalnog života. Ovi procesi ne pogađaju sve muškarce jednako, ali su važni za razumevanje njihove uključenosti u programe (Arber, Davidson, and Ginn 2003; Calasanti 2004).

Muškarci se ponekad teže uključuju u aktivnosti koje su predstavljene kao druženje, razgovor ili podrška, naročito ako ih doživljavaju kao znak slabosti ili zavisnosti. To ne znači da nemaju potrebu za kontaktom, već da način na koji je program predstavljen može uticati na njihovu spremnost da učestvuju. Aktivnosti koje uključuju konkretnu temu, zadatak, veštinu, zajednički projekat, lokalnu istoriju, tehničku pomoć, šetnju, popravke, diskusiju ili mentorsku ulogu nekim muškarcima mogu biti prihvatljiviji ulaz u program nego opšti poziv na „druženje”.

Rodne uloge utiču i na odnos prema zdravlju i pomoći. Muškarci mogu biti manje skloni da govore o zdravstvenim teškoćama, emocionalnoj patnji, usamljenosti ili potrebi za

podrškom. To ne treba tumačiti jednostavno kao nezainteresovanost ili tvrdoglavost. Često je reč o naučenim obrascima muškosti u kojima se samostalnost, kontrola i izdržljivost vrednuju više od traženja pomoći. U programu je zato korisno ponuditi podršku na način koji ne ponižava i ne izlaže osobu, već čuva dostojanstvo i mogućnost izbora. Stariji muškarci mogu imati i manje razvijene neformalne mreže podrške, naročito ako su se tokom života manje oslanjali na prijateljske, susedske ili emocionalne odnose izvan porodice. Nakon smrti partnerke ili slabljenja porodičnih veza, neki mogu ostati socijalno izolovaniji nego što se spolja vidi. Istovremeno, ne treba pretpostaviti da su svi stariji muškarci usamljeni, zatvoreni ili emocionalno nedostupni. Kao i kod žena, individualne razlike su velike.

U međugeneracijskim programima važno je starijim muškarcima ponuditi različite uloge. Neki će želeti razgovor, neki prenošenje profesionalnog iskustva, neki praktičan rad, neki diskusiju o javnim temama, neki digitalnu podršku, a neki samo povremeno prisustvo. Program ne treba da ih svodi na stereotip „majstora", „autoriteta" ili „ćutljivog učesnika". Rodno odgovoran pristup omogućava različite načine učešća, bez pritiska da se muškarci uklapaju u tradicionalne slike muškosti.

Posebno treba obratiti pažnju na dinamiku u mešovitim grupama. Stariji muškarci ponekad mogu zauzeti više prostora u razgovoru, naročito u temama koje se doživljavaju kao javne, političke ili stručne. S druge strane, mogu se povući u aktivnostima koje doživljavaju kao „ženske" ili previše lične. Voditelj treba da prati grupnu dinamiku i obezbedi da niko ne dominira, ali ni da se neko ne isključi zbog načina na koji je aktivnost oblikovana. Važno je i pitanje brige. Stariji muškarci mogu biti primaoci brige, ali mogu biti i pružaoci brige partnerki, članovima porodice ili prijateljima. Međutim, muškarci koji pružaju brigu mogu imati manje iskustva sa institucionalnom podrškom ili manje spremnosti da traže savet. Programi mogu pomoći tako što će normalizovati razgovor o brizi kao ljudskoj i porodičnoj odgovornosti, a ne kao isključivo ženskoj ulozi.

Za praksu je važno da se stariji muškarci ne posmatraju kroz dve pojednostavljene slike: kao privilegovani i samodovoljni, ili kao emocionalno zatvoreni i teško uključivi. Rodna perspektiva traži pažljivije pitanje: kako su rad, porodica, zdravlje, očekivanja muškosti i socijalne mreže oblikovali konkretan život ove osobe. Tek tada program može ponuditi aktivnosti koje su dovoljno otvorene, dostojanstvene i relevantne.

11.4. Rodno odgovorno planiranje aktivnosti

Rodno odgovorno planiranje aktivnosti znači da se pri osmišljavanju programa sistematski proverava kako rod utiče na potrebe, dostupnost, uloge i iskustva učesnika. Ono ne znači pravljenje posebnih programa za žene i muškarce u svakoj situaciji, niti mehaničko brojanje koliko je koga prisutno. Njegov cilj je da se izbegnu nevidljive nejednakosti i stereotipi koji mogu oblikovati program čak i kada organizatori imaju dobre namere.

Prvi korak je **analiza učešća**. Potrebno je proveriti ko se odaziva programu, a ko ne. Ako u programu učestvuju uglavnom žene, treba razmisliti zašto muškarci ne dolaze: da li im tema nije bliska, da li je prostor neprikladan, da li se program predstavlja kao aktivnost „za druženje", da li se održava u okruženju koje oni ne doživljavaju kao svoje, ili postoji drugi razlog. Ako učestvuju uglavnom muškarci, treba proveriti da li žene imaju prepreke u vezi sa prevozom, brigom o drugima, vremenom, bezbednošću ili osećajem da aktivnost nije namenjena njima.

Drugi korak je **analiza tema i metoda rada**. Treba proveriti da li aktivnosti počivaju na rodnim pretpostavkama. Kreativne radionice, razgovori o porodici, ručni rad, kuvanje ili briga ne treba automatski vezivati za žene. Tehničke aktivnosti, javne rasprave, lokalnu istoriju, sport ili digitalnu obuku ne treba automatski vezivati za muškarce. Učesnicima treba ponuditi izbor i mogućnost da uđu u uloge koje im odgovaraju, a ne u one koje odgovaraju stereotipu.

Treći korak je **analiza vremena i dostupnosti**. Starije žene mogu imati obaveze brige o unucima, partneru ili drugim članovima porodice. Stariji muškarci mogu imati drugačije dnevne rutine, navike ili otpor prema aktivnostima koje se održavaju u određenim prostorima. Termin, trajanje i mesto aktivnosti mogu različito uticati na učešće žena i muškaraca. Zato se dostupnost ne proverava samo tehnički, već i rodno: kome ovaj termin zaista odgovara, ko zbog njega otpada, ko mora da traži tuđu dozvolu, pomoć ili prevoz.

Četvrti korak je **analiza uloga unutar aktivnosti**. Treba posmatrati ko govori, ko ćuti, ko predlaže, ko pomaže, ko preuzima organizaciju, ko se povlači i ko se oslanja na druge. Ako žene u grupi stalno preuzimaju brigu o atmosferi, posluženju ili emocionalnom radu, a muškarci javno predstavljanje i odlučivanje, program može nenamerno ponavljati postojeće obrasce. Ako muškarci izbegavaju razgovor o ličnim iskustvima jer je aktivnost tako postavljena da ih izlaže nelagodnosti, treba ponuditi drugačiji format.

Peti korak je **analiza bezbednosti i privatnosti**. Starije žene i muškarci mogu imati različite rizike i različite načine da ih izraze. Žene mogu biti izloženije određenim oblicima porodičnog ili ekonomskog nasilja, ali o tome ne moraju govoriti otvoreno. Muškarci mogu teže priznati emocionalnu ranjivost, zavisnost od pomoći ili usamljenost. Program treba da stvori uslove u kojima se osetljive informacije ne iznuđuju, ali se mogu prepoznati i odgovorno proslediti kada postoji rizik.

Šesti korak je **jezik programa**. Način na koji se aktivnost najavljuje može uticati na to ko se uključuje. Poziv na „druženje sa bakama i dekama" može delovati simpatično, ali može infantilizovati učesnike i suziti sliku o njima. Poziv na „radionicu za usamljene starije" može odbiti ljude koji ne žele da budu javno označeni kao usamljeni. Rodno i starosno odgovorniji jezik treba da bude neutralan, dostojanstven i dovoljno precizan: „Međugeneracijski susreti", „Razgovori o lokalnoj istoriji", „Digitalna podrška", „Zajedničke radionice", „Razmena znanja i iskustava".

Rodno odgovorno planiranje uključuje i **prikupljanje podataka**. Ako se vodi evidencija, korisno je pratiti osnovne podatke o učešću žena i muškaraca, ali uz poštovanje privatnosti i bez nepotrebnog administrativnog opterećenja. Još važnije je beležiti kvalitativna zapažanja: ko se uključuje, koje teme privlače različite učesnike, gde se pojavljuju prepreke i kako se aktivnost može prilagoditi.

Za studente i volontere korisna je kratka lista pitanja pre aktivnosti: da li naša tema počiva na rodnim pretpostavkama; da li i žene i muškarci mogu pronaći smislen način učešća; da li termin i prostor nekoga isključuju; da li smo ponudili izbor; da li neko u grupi stalno preuzima iste rodne uloge; da li način predstavljanja programa čuva dostojanstvo učesnika. Ova pitanja ne komplikuju program, već ga čine pažljivijim. Rodno odgovoran međugeneracijski program ne nastoji da izbriše razlike između žena i muškaraca, niti da ih pretvori u krute kategorije. Njegov cilj je da prepozna kako su životne biografije, društvena očekivanja i nejednakosti oblikovali mogućnosti učesnika. Kada se to uzme u obzir, aktivnosti mogu biti otvorenije, pravednije i bolje prilagođene stvarnim ljudima koji u njima učestvuju.

NAZAD NA SADRŽAJ

Literatura

Arber, Sara, Kate Davidson, and Jay Ginn, eds. 2003. *Gender and Ageing: Changing Roles and Relationships*. Maidenhead: Open University Press.

Calasanti, Toni M. 2004. "Feminist Gerontology and Old Men." *The Journals of Gerontology: Series B* 59 (6): S305–S314.

Calasanti, Toni M., and Kathleen F. Slevin. 2001. *Gender, Social Inequalities, and Aging*. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.

UN Women. 2017. *Long-Term Care for Older People: A New Global Gender Priority*. New York: UN Women.

World Health Organization. 2015. *World Report on Ageing and Health*. Geneva: World Health Organization.

12. Praktični modeli rada

12.1. Razgovori životnih priča

Razgovori životnih priča jedan su od najčešćih i najkorisnijih modela međugeneracijskog rada, kako je i pokazalo AGE+ istraživanje. Njihova osnovna svrha nije prikupljanje „zanimljivih priča", već stvaranje prostora u kojem starije osobe mogu da govore o iskustvima koja smatraju važnim, a mladi učesnici da slušaju, uče i razvijaju razumevanje različitih životnih okolnosti. Ovakav model može doprineti osećaju uvažavanja, očuvanju ličnog i lokalnog pamćenja, kao i razvoju međugeneracijskog razumevanja.

Rad sa životnim pričama ima dugu tradiciju u gerontologiji, socijalnom radu i narativnim pristupima. On polazi od toga da ljudi sopstveni život razumeju kroz priče, sećanja, prelomne događaje, odnose i značenja koja im pripisuju. U starosti se potreba za osvrtom na život može pojačati, ali se ne sme pretpostaviti da svaka starija osoba želi da govori o prošlosti ili da su sva sećanja prijatna (Butler 1963; Kenyon, Bohlmeijer, and Randall 2011). Ovaj model je pogodan za manje grupe, individualne susrete ili parove student-stariji učesnik. Tema može biti otvorena, ali je često bolje krenuti od konkretnih podsticaja: detinjstvo, škola, rad, porodica, naselje, praznici, muzika, predmeti, fotografije, promene u svakodnevnom životu ili važni susreti.

Aktivnost treba pripremiti pažljivo. Učesnicima se mora objasniti da ne moraju govoriti o temama koje su im neprijatne i da mogu da prekinu ili promene temu. Studenti i volonteri treba da postavljaju otvorena pitanja, da ne insistiraju na detaljima i da ne tretiraju starije osobe kao izvore građe za seminarski rad ili promociju programa. Ako se razgovor snima, beleži ili koristi javno, potrebna je jasna saglasnost. U sprovođenju aktivnosti korisno je raditi u nekoliko koraka. Najpre se odredi tema susreta, zatim se učesnicima ponudi podsticaj za razgovor, potom se vodi razgovor uz pažljivo slušanje, a na kraju se pravi kratak osvrt. Na primer, tema može biti „mesto u kojem sam odrastao/la". Učesnici mogu doneti fotografiju, predmet ili sećanje, a mladi mogu postavljati pitanja o svakodnevnom životu, školovanju, radu, promenama u komšiluku ili odnosima među ljudima.

Najveći rizik ovog modela jeste otvaranje previše osetljivih tema bez odgovarajuće podrške. Životne priče mogu uključiti gubitke, ratna iskustva, siromaštvo, porodične konflikte,

bolest ili osećaj napuštenosti. Voditelj mora znati kako da zaustavi produbljivanje teme ako grupa nije bezbedan prostor za to, i kada treba uključiti koordinatora. Drugi rizik je romantizovanje starosti, odnosno predstavljanje starijih osoba samo kao čuvara prošlosti, umesto kao ljudi koji imaju i sadašnje potrebe, stavove i interesovanja. Evaluacija može biti jednostavna. Učesnike treba pitati da li im je razgovor bio prijatan, da li su imali dovoljno prostora da govore, da li bi želeli sličan susret i koje teme bi predložili. Studenti mogu u refleksivnom dnevniku zabeležiti šta su naučili, koje su pretpostavke preispitali i kako su se ponašali kao slušaoci.

12.2. Digitalna podrška starijima

Digitalna podrška starijima pokazala se kao važna za stariju populaciju, prema rezultatima AGE+ projekta. Ona se odnosi na aktivnosti u kojima mladi učesnici pomažu starijim osobama da koriste telefone, računare, aplikacije, elektronske usluge ili digitalne oblike komunikacije. Ovaj model je posebno aktuelan zato što se sve veći deo svakodnevnog života, informisanja i pristupa uslugama odvija digitalno. Digitalna isključenost može otežati kontakt sa porodicom, pristup informacijama, zakazivanje usluga, korišćenje bankarskih, zdravstvenih ili administrativnih servisa. Cilj digitalne podrške nije da volonter što brže reši tehnički problem umesto starije osobe. Cilj je da učesnik razume postupak, stekne veću sigurnost i, koliko je moguće, samostalno ponovi ono što je naučio. U tom smislu, digitalna podrška treba da bude oblik učenja, a ne servis za obavljanje zadataka. Istraživanja digitalne uključenosti starijih osoba pokazuju da uspeh ne zavisi samo od dostupnosti tehnologije, već i od samopouzdanja, prethodnog iskustva, podrške i relevantnosti digitalnih veština za svakodnevni život (Friemel 2016; Hunsaker and Hargittai 2018).

Aktivnost je najbolje organizovati u malim grupama ili individualno. Pre početka treba proveriti šta učesnici već znaju, koje uređaje koriste i šta žele da nauče. Neko želi da pošalje poruku ili fotografiju, neko da koristi video-poziv, neko da pronađe informaciju, neko da koristi elektronsku poštu, a neko da razume osnovna podešavanja telefona. Aktivnost treba graditi od konkretnih potreba, a ne od pretpostavke da svi treba da nauče iste aplikacije. U sprovođenju digitalne podrške treba raditi korak po korak. Volonter najpre objašnjava, zatim pokazuje, potom učesnik sam pokušava, a na kraju se postupak ponavlja. Dobro je koristiti papir sa kratko zapisanim koracima, velikim slovima i jasnim redosledom. Treba izbegavati žargon, ubrzavanje i komentare koji mogu izazvati stid, poput „to je lako” ili „samo kliknite ovde”.

Ono što je mladima automatski, starijim učesnicima može biti novo, nejasno ili povezano sa strahom da će nešto pokvariti.

Posebno važna tema je digitalna bezbednost. Volonter ne treba da traži lozinke, ne treba da ulazi u privatne poruke bez jasne potrebe, ne treba da upravlja bankarskim aplikacijama, ne treba da čuva tuđe podatke i ne treba da preuzima odgovornost za osetljive administrativne ili finansijske postupke. Ako se radi sa elektronskim uslugama, treba unapred dogovoriti granice i uključiti koordinatora kada se pojave osetljiva pitanja.

Rizik ovog modela je da se starija osoba oseća neuspešno ili postiđeno. Zato tempo mora biti spor, a zadaci realni. Bolje je da učesnik na jednom susretu savlada jednu korisnu radnju nego da površno prođe kroz više aplikacija. Drugi rizik je da volonter preuzme kontrolu nad uređajem. To je brže, ali potkopava cilj učenja. Treći rizik je narušavanje privatnosti, naročito ako se na telefonu vide poruke, fotografije, kontakti ili zdravstvene i finansijske informacije.

Evaluacija digitalne podrške može biti vrlo konkretna: šta je učesnik želeo da nauči, šta sada može samostalno, šta mu je još nejasno i da li mu je tempo odgovarao. Student ili volonter treba da zabeleži i šta je bilo teško: da li su uputstva bila prebrza, da li je grupa bila prevelika, da li su uređaji različiti ili da li je bilo problema sa internetom.

12.3. Zajedničke kreativne radionice

Još jedna aktivnost koja se pokazala kao vrlo produktivna jesu zajedničke kreativne radionice. One mogu uključivati crtanje, kolaž, fotografiju, pisanje, muziku, ručni rad, izradu predmeta, pozorišne elemente, pripovedanje, pevanje ili kombinaciju različitih izraza. Njihova vrednost nije samo u gotovom proizvodu, već u procesu saradnje, razgovora i zajedničkog stvaranja. Kreativni rad može olakšati kontakt, naročito kada učesnici još nemaju dovoljno poverenja za duže razgovore.

Ovaj model je pogodan za grupe u kojima postoje različiti nivoi komunikativnosti, obrazovanja, iskustva i samopouzdanja. Kreativna aktivnost može omogućiti da učestvuju i osobe koje ne žele mnogo da govore, ali vole da rade rukama, biraju materijale, komentarišu tuđi rad ili samo prisustvuju procesu. U gerontološkoj i zajedničkoj praksi kreativne aktivnosti

se često povezuju sa blagostanjem, osećajem smisla, socijalnim kontaktom i očuvanjem identiteta (Cohen 2006; Noice, Noice, and Kramer 2014).

Važno je da se kreativne radionice ne infantilizuju. Starijim osobama ne treba nuditi zadatke koji deluju kao dečje aktivnosti, osim ako učesnici sami pokazuju interesovanje za takav oblik rada. Materijali, teme i način vođenja treba da poštuju odrasle učesnike. Na primer, kolaž može biti vrlo smislen ako se radi na temu „Moje mesto", „Životne promene", „Šta bih želeo da mladi znaju", „Sećanja na grad" ili „Predmeti koji su obeležili svakodnevni život". Radionica se može organizovati u nekoliko faza. Najpre se predstavi tema, zatim materijali, potom učesnici rade individualno, u parovima ili malim grupama, a na kraju se ostavlja prostor za predstavljanje rada. Niko ne treba da bude prisiljen da objašnjava svoj rad. Dovoljno je ponuditi mogućnost: „Da li želite da kažete nešto o tome što ste napravili?" Učesnik može govoriti, ali može i samo pokazati rad ili odlučiti da ga zadrži za sebe.

Međugeneracijski element se pojačava kada mladi i stariji rade zajedno, a ne paralelno. Na primer, par student-stariji učesnik može zajedno napraviti mapu važnih mesta u naselju, zajedničku listu pesama, kolaž porodičnih i javnih promena ili kratak tekst o predmetu koji ima značenje. Važno je da mladi ne preuzmu rad zbog estetike ili brzine. Proces je važniji od urednosti proizvoda.

Rizici kreativnih radionica uključuju neprimeren izbor aktivnosti, prevelik fokus na rezultat, potcenjivanje učesnika i nejednaku uključenost. Neki učesnici mogu reći da „ne umeju" ili da „nisu kreativni". Voditelj treba naglasiti da nije cilj umetnička veština, već izražavanje, saradnja i razgovor. Takođe treba paziti da osobe sa slabijim vidom, tremorom, bolom u šakama ili kognitivnim teškoćama dobiju prilagođene materijale i mogućnost drugačijeg učešća.

Evaluacija kreativne radionice treba da obuhvati iskustvo učesnika, a ne samo procenu proizvoda. Važno je pitati da li im je aktivnost bila prijatna, da li su se osećali uključeno, da li je zadatak bio primeren i da li bi želeli sličnu radionicu. Ako se radovi javno izlažu ili fotografišu, potrebna je saglasnost učesnika.

NAZAD NA SADRŽAJ

12.4. Lokalna istorija i sećanja zajednice

Model lokalne istorije i sećanja zajednice povezuje starije i mlade kroz istraživanje promena u naselju, gradu, selu, školi, radnom mestu, ulici, kulturnom životu ili svakodnevici. Starije osobe mogu doprineti ličnim sećanjima, fotografijama, pričama o institucijama, komšiluku, radu, praznicima, migracijama, javnim prostorima i promenama u načinu života. Mladi mogu doprineti pitanjima, digitalnim alatima, prikupljanjem materijala, mapiranjem i javnim predstavljanjem rezultata. Ovaj model se pokazao posebno koristan, prema rezultatima AGE+ istraživanja, zato što starije osobe ne postavlja samo u ulogu primalaca podrške, već kao nosioce lokalnog znanja. Zajednica se ne sastoji samo od zgrada, usluga i institucija, već i od sećanja, odnosa i iskustava ljudi koji su u njoj živeli. Rad na lokalnom pamćenju može ojačati osećaj pripadanja i učiniti starije osobe vidljivijim u javnom životu zajednice.

Aktivnost može imati različite oblike: razgovor o starim fotografijama, mapiranje važnih mesta, izrada vremenske linije naselja, zajednički obilazak kraja, snimanje kratkih audio-priča, izrada izložbe, digitalne mape ili fakultetskog projekta. U svim oblicima važno je jasno dogovoriti šta se prikuplja, zašto se prikuplja i kako će se koristiti. U sprovođenju je korisno krenuti od konkretnih pitanja: kako je izgledalo naselje ranije, gde su se ljudi okupljali, šta se promenilo, koje ustanove su bile važne, kako su izgledali svakodnevni poslovi, kako se putovalo, gde su se mladi sastajali, kako su se slavili praznici, šta je nestalo, šta se poboljšalo. Ovakva pitanja ne zahtevaju da učesnik iznese duboko lične informacije, ali otvaraju prostor za bogat razgovor.

Rizik ovog modela je idealizacija prošlosti. Stariji učesnici mogu govoriti o tome da je „nekada bilo bolje", a mladi to mogu prihvatiti bez pitanja ili odbaciti kao nostalgiju. Voditelj treba da omogući nijansiran razgovor: šta je bilo bolje, šta je bilo teže, ko je tada bio uključen, ko je bio isključen, šta se promenilo za žene, decu, radnike, siromašne ili starije osobe. Time se lokalna istorija ne svodi na nostalgiju, već postaje prostor razumevanja društvenih promena.

Evaluacija ovog modela može uključiti pitanje šta su učesnici naučili o zajednici, da li su stariji imali osećaj da je njihovo iskustvo uvaženo, da li su mladi promenili pogled na lokalnu sredinu i da li je nastao materijal koji se može koristiti u daljem radu. Ovaj model može biti naročito pogodan za saradnju sa bibliotekama, školama, muzejima, arhivima, kulturnim centrima i mesnim zajednicama.

12.5. Međugeneracijsko čitanje i razgovor

Međugeneracijsko čitanje i razgovor zasniva se na zajedničkom čitanju kratkih tekstova, odlomaka, pesama, novinskih članaka, pisama, eseja ili priča, nakon čega sledi razgovor. Tekst služi kao zajednički oslonac koji olakšava komunikaciju. Umesto da učesnici odmah govore o sebi, mogu početi od komentara na tekst, lik, temu, situaciju ili pitanje koje tekst otvara. Ovaj model je pogodan jer se može koristiti sa učesnicima različitog obrazovanja, ako su tekstovi pažljivo izabrani. Važno je da tekst ne bude predug, da je jezički pristupačan, da se može čitati naglas i da otvara temu koja ima smisla za različite generacije: prijateljstvo, dom, rad, porodica, grad, usamljenost, tehnologija, promene, detinjstvo, hrabrost, humor ili svakodnevne dileme.

Zajedničko čitanje može imati više oblika. Voditelj može pročitati tekst naglas, učesnici mogu čitati delove, mladi mogu čitati starijima, ili se tekst može unapred podeliti. Kod osoba sa slabijim vidom treba obezbediti krupniji font ili čitanje naglas. Kod osoba koje ne žele da čitaju pred grupom, ne treba insistirati. Učešće u razgovoru važnije je od same tehnike čitanja. Razgovor nakon čitanja treba voditi otvorenim pitanjima. Na primer: šta vam je u tekstu bilo najbliže, da li vas je nešto podsetilo na sopstveno iskustvo, šta bi mladi drugačije razumeli, šta bi stariji drugačije razumeli, da li se ova tema promenila kroz vreme. Tekst ne treba tretirati kao školsko ispitivanje. Nema tačnih i netačnih odgovora. Cilj je razmena tumačenja i iskustava.

Ovaj model može biti posebno koristan jer smanjuje pritisak ličnog izlaganja. Učesnik može govoriti o tekstu, a da ne govori direktno o sebi. Ako želi, može povezati temu sa sopstvenim iskustvom. Takva indirektnost često olakšava razgovor o složenijim temama. Biblioterapijski i čitalački programi sa starijim osobama često se koriste upravo zato što tekstovi mogu otvoriti prostor za značenje, emocije i socijalni kontakt (Billington 2019). Rizici se odnose na izbor teksta i način vođenja. Previše težak, dugačak ili hermetičan tekst može isključiti učesnike. Previše detinjast tekst može delovati ponižavajuće. Tekst koji otvara traumatične teme treba koristiti samo ako postoji jasan razlog i odgovarajuća podrška. Voditelj treba da prati reakcije grupe i da ne forsira interpretaciju koja učesnicima nije bliska.

Evaluacija može biti kratka: da li je tekst bio razumljiv, da li je tema bila zanimljiva, da li su učesnici želeli više čitanja ili više razgovora, koje bi teme predložili sledeći put. U

ovom modelu posebno je korisno beležiti koje vrste tekstova najbolje pokreću međugeneracijsku razmenu.

12.6. Šetnje i aktivnosti u zajednici

Šetnje i aktivnosti u zajednici pokazale su se kao produktivne jer povezuju kretanje, razgovor i upoznavanje lokalnog prostora. One mogu uključivati kraće šetnje po naselju, obilazak parka, posetu biblioteci, pijaci, kulturnom centru, izložbi, javnom događaju ili važnim mestima iz lokalne istorije. Ovaj model je pogodan za učesnike koji žele aktivnost van zatvorenog prostora, ali se mora pažljivo prilagoditi njihovim mogućnostima.

Svrha ovih aktivnosti nije samo fizičko kretanje. One mogu doprineti osećaju uključenosti u zajednicu, obnavljanju veze sa javnim prostorom, razgovoru o promenama u okruženju i prepoznavanju prepreka sa kojima se starije osobe suočavaju. Koncepti zajednica prilagođenih starijima naglašavaju značaj pristupačnog javnog prostora, prevoza, sigurnosti, društvenog učešća i dostupnih usluga za kvalitet života u starosti (World Health Organization 2007).

Pre organizovanja šetnje potrebno je proveriti rutu. Treba znati koliko traje, da li ima klupa, hlada, toaleta, semafora, neravnih površina, stepenica, gužve, saobraćaja ili delova koji mogu biti naporni. Treba proveriti i vremenske uslove, mogućnost odustajanja, potrebu za pratnjom i kontakt osobu u slučaju problema. Šetnja ne sme biti organizovana prema tempu najbržih učesnika. Aktivnost može biti tematska. Na primer: „mesta koja su se promenila", „moja omiljena mesta u kraju", „šta nam u naselju nedostaje", „pristupačnost za starije osobe", „sećanja na javne prostore" ili „kulturna mesta u zajednici". Mladi učesnici mogu tokom šetnje slušati, beležiti opšta zapažanja, fotografisati prostor uz dogovor ili pomoći u mapiranju prepreka. Stariji učesnici mogu pokazati mesta koja za njih imaju značenje.

Rizici ovog modela su pre svega bezbednosni i organizacioni. Učesnici se mogu umoriti, mogu se pojaviti problemi sa kretanjem, vremenski uslovi se mogu promeniti, a javni prostor može biti nepredvidiv. Zato je potrebno imati kraću rutu, mogućnost pauze, jasno vreme početka i kraja, broj volontera prilagođen grupi i plan za situaciju u kojoj neko želi ili mora da prekine šetnju. Drugi rizik je da se aktivnost predstavi kao „aktiviranje" starijih osoba na način koji zanemaruje njihove stvarne mogućnosti. Šetnja nije prikladna za sve. Nekim učesnicima bolje odgovara sedenje u parku, poseta bliskom prostoru ili razgovor uz fotografije

mesta. Važno je ponuditi alternativne načine učešća, naročito osobama koje imaju ograničenu pokretljivost.

Evaluacija treba da obuhvati pitanja dostupnosti: da li je ruta bila dobra, da li je tempo bio odgovarajući, da li je bilo dovoljno pauza, da li su se učesnici osećali sigurno, da li bi želeli sličnu aktivnost i šta bi promenili. Ovaj model može dati dragocene uvide za kasnije preporuke lokalnoj zajednici.

12.7. Mladi uče od starijih

AGE + istraživanje je pokazalo da je model „mladi uče od starijih" vrlo lepo prihvaćen i od strane mladih, i od strane starijih lica. Zasniva se na preokretanju uobičajene slike u kojoj mladi dolaze samo da pomažu. U ovom modelu starije osobe imaju ulogu mentora, učitelja, sagovornika ili prenosilaca iskustva. One mogu govoriti o profesionalnom radu, zanatima, domaćinstvu, lokalnoj istoriji, porodičnom životu, građanskom angažmanu, preživljavanju kriznih perioda, promenama u društvu, muzici, jeziku, običajima ili praktičnim veštinama.

Ovaj model je važan jer direktno jača uzajamnost. Starije osobe se ne predstavljaju samo kroz potrebe, već kroz znanje i doprinos. Mladi učesnici dobijaju priliku da uče iz iskustva koje nije dostupno u udžbenicima ili formalnoj nastavi. Međugeneracijski programi koji naglašavaju razmenu znanja mogu doprineti smanjenju stereotipa i jačanju društvene uloge starijih osoba (Kaplan 2001; Hatton-Yeo and Ohsako 2000). Aktivnost može imati različite oblike: radionica veštine, razgovor sa gostom, mentorski susret, demonstracija zanata, kuvanje tradicionalnog jela, priča o profesiji, lokalna istorija, savetovanje mladih o radu i životnim izborima, ili zajednički projekat. Važno je da tema bude dogovorena sa starijim učesnicima i da oni ne budu stavljeni pod pritisak da moraju biti zanimljivi, mudri ili inspirativni.

U pripremi treba pitati starije učesnike šta bi želeli da podele, koliko dugo žele da govore, da li žele pitanja, da li im treba pomoć u pripremi i da li žele da rade individualno ili pred grupom. Mladima treba objasniti da njihova uloga nije samo da prisustvuju, već da slušaju, postavljaju promišljena pitanja i pokažu poštovanje prema iskustvu koje se deli.

Rizik ovog modela jeste idealizovanje starijih osoba kao nosilaca mudrosti. Ne treba očekivati da svaka starija osoba ima „lekciju za mlade" ili da njeno iskustvo mora biti pozitivno, poučno i moralno zaokruženo. Drugi rizik je da se stariji učesnici instrumentalizuju

kao živi resurs za obrazovanje mladih. Zato je važno da i njima aktivnost ima smisla, da dobiju povratnu informaciju i da se ne osećaju iskorišćeno.

Evaluacija treba da uključi obe strane. Starije učesnike treba pitati da li su se osećali uvaženo, da li su imali dovoljno kontrole nad temom i da li bi želeli sličnu aktivnost. Mlade treba pitati šta su naučili, koje pretpostavke su promenili i kako bi mogli pokazati veće poštovanje u narednom susretu.

12.8. Stariji uče od mladih

Model „stariji uče od mladih" najčešće se povezuje sa digitalnim veštinama, ali ne mora biti ograničen na tehnologiju. Stariji učesnici mogu učiti od mladih o savremenim oblicima komunikacije, medijskoj pismenosti, društvenim mrežama, obrazovanju, novim zanimanjima, kulturnim trendovima, jeziku mladih, muzici, fotografiji, javnim uslugama ili načinima informisanja. Osnovni cilj nije da stariji „uhvate korak" sa mladima, već da se stvori prostor u kojem je učenje dobrovoljno, korisno i dostojanstveno.

Ovaj model treba pažljivo oblikovati jer lako može skliznuti u patronizujući odnos. Ako se polazi od pretpostavke da su mladi kompetentni, a stariji nekompetentni, program ponavlja stereotipe. Zato je važno naglasiti da se ovde radi o jednoj oblasti znanja ili iskustva, a ne o opštoj superiornosti mladih. Stariji mogu učiti od mladih u jednoj oblasti, dok mladi istovremeno uče od starijih u drugoj. Najbolje je da se aktivnosti zasnivaju na konkretnim interesovanjima starijih učesnika. Ako žele da nauče video-poziv, onda je to tema. Ako žele da razumeju kako funkcionišu društvene mreže, onda se obrađuje to. Ako ih zanima kako mladi biraju muziku, uče ili komuniciraju, aktivnost može biti razgovorna. Učenje treba da bude povezano sa stvarnom motivacijom, jer nametnuto učenje često stvara otpor.

Uloga mladih je da objašnjavaju jasno, strpljivo i bez podsmeha. Treba izbegavati rečenice koje pojačavaju jaz, kao što su „to svi znaju", „ovo je baš jednostavno" ili „ne morate toga da se plašite". Bolje je koristiti jezik koraka, primera i ponavljanja. Mladi treba da budu svesni da njihova digitalna ili kulturna fluentnost nije isto što i sposobnost poučavanja. Ovaj model može se kombinovati sa prethodnim. Na primer, jedan ciklus može biti organizovan kao uzajamno učenje: stariji govore o lokalnoj istoriji, a mladi pomažu da se ta sećanja digitalno zabeleže; stariji pokazuju neku veštinu, a mladi pomažu u fotografisanju ili predstavljanju; stariji pričaju o promenama u komunikaciji, a mladi pokazuju savremene oblike komunikacije.

Tada se izbegava jednostrana podela na one koji znaju i one koji ne znaju. Rizici uključuju stid, frustraciju, prebrz tempo, narušavanje privatnosti i nejednak odnos moći. Učesnik može osećati da je spor, da smeta ili da se izlaže pred mlađima. Zato aktivnost treba organizovati u malim grupama, sa mogućnošću individualne podrške i bez javnog testiranja uspeha. Ako se radi sa telefonima ili ličnim podacima, pravila privatnosti moraju biti jasna.

Evaluacija treba da bude usmerena na korisnost i osećaj sigurnosti. Starije učesnike treba pitati šta im je bilo korisno, šta im je bilo prebrzo, šta žele da ponove i da li sada osećaju veću sigurnost. Mlade treba pitati kako su objašnjavali, da li su preuzimali kontrolu, da li su poštovali tempo učesnika i šta su naučili o procesu poučavanja.

NAZAD NA SADRŽAJ

Literatura

Billington, Josie. 2019. *Reading and Mental Health*. Cham: Palgrave Macmillan.

Butler, Robert N. 1963. "The Life Review: An Interpretation of Reminiscence in the Aged." *Psychiatry* 26 (1): 65–76.

Cohen, Gene D. 2006. "Research on Creativity and Aging: The Positive Impact of the Arts on Health and Illness." *Generations* 30 (1): 7–15.

Friemel, Thomas N. 2016. "The Digital Divide Has Grown Old: Determinants of a Digital Divide among Seniors." *New Media & Society* 18 (2): 313–331.

Hatton-Yeo, Alan, and Toshio Ohsako, eds. 2000. *Intergenerational Programmes: Public Policy and Research Implications; An International Perspective*. Hamburg: UNESCO Institute for Education.

Hunsaker, Amanda, and Eszter Hargittai. 2018. "A Review of Internet Use among Older Adults." *New Media & Society* 20 (10): 3937–3954.

Kaplan, Matthew S. 2001. *School-Based Intergenerational Programs*. Hamburg: UNESCO Institute for Education.

Kenyon, Gary, Ernst Bohlmeijer, and William L. Randall, eds. 2011. *Storying Later Life: Issues, Investigations, and Interventions in Narrative Gerontology*. New York: Oxford University Press.

Noice, Tony, Helga Noice, and Arthur F. Kramer. 2014. "Participatory Arts for Older Adults: A Review of Benefits and Challenges." *The Gerontologist* 54 (5): 741–753.

World Health Organization. 2007. *Global Age-Friendly Cities: A Guide*. Geneva: World Health Organization.

13. Praćenje i evaluacija programa

13.1. Zašto se program prati

Praćenje i evaluacija programa služe tome da se razume kako program funkcioniše, šta učesnicima znači, koje teškoće se pojavljuju i šta treba promeniti. Oni nisu dodatna administrativna obaveza na kraju aktivnosti, već sastavni deo odgovornog rada. Program koji se ne prati lako može nastaviti da se sprovodi po navici, čak i kada ne odgovara potrebama učesnika ili kada se ponavljaju isti organizacioni problemi.

Praćenje se odnosi na redovno beleženje toka programa: koliko je aktivnosti održano, koliko je učesnika prisustvovalo, koje teme su obrađene, da li su aktivnosti realizovane prema planu, koje prepreke su se pojavile i šta je menjano tokom rada. Evaluacija ide korak dalje i pita šta je program postigao, kako su ga učesnici doživeli, da li su ciljevi bili realni i šta treba unaprediti. U praksi se ova dva procesa često prepliću, ali je korisno razlikovati ih: praćenje govori šta se dešavalo, a evaluacija pomaže da razumemo vrednost i smisao onoga što se dešavalo (Rossi, Lipsey, and Henry 2019). U međugeneracijskim programima evaluacija ne treba da bude složena da bi bila korisna. Nije uvek potrebno sprovoditi veliko istraživanje, koristiti opsežne upitnike ili komplikovane statističke postupke. Za male programe često su dovoljni osnovna evidencija, kratki razgovori sa učesnicima, refleksivni dnevnici studenata, beleške koordinatora i jednostavni evaluacioni listovi. Važno je da prikupljene informacije zaista služe unapređenju programa, a ne samo pisanju izveštaja.

Praćenje programa ima najmanje četiri funkcije. Prva je organizaciona: pomaže da se zna šta je urađeno, koliko često, sa koliko učesnika i uz koje resurse. Druga je praktična: omogućava da se na vreme uoče problemi, kao što su neprikladan termin, predugo trajanje aktivnosti, nedovoljno jasna uputstva ili slaba dostupnost prostora. Treća je etička: pokazuje da se iskustvo učesnika uzima ozbiljno i da program nije nametnut bez mogućnosti korekcije. Četvrta je obrazovna: pomaže studentima i volonterima da iz iskustva uče, umesto da ga samo obave. Evaluacija je posebno važna zato što dobra namera ne garantuje dobar efekat. Aktivnost može izgledati uspešno iz perspektive organizatora, a da učesnici nisu imali osećaj da je za njih relevantna. Veliki broj prisutnih ne znači nužno kvalitetan kontakt. Prijatna atmosfera ne znači da su svi imali mogućnost učešća. Fotografije sa događaja ne govore dovoljno o tome da li su

učesnici zaista bili uključeni, poštovani i zadovoljni. Zato evaluacija treba da ide iza površnih pokazatelja.

U evaluaciji je važno čuti različite aktere: starije učesnike, mlade učesnike, volontere, studente, koordinatore, stručne radnike i, kada je prikladno, partnere iz zajednice. Svaka grupa vidi program iz drugačije perspektive. Stariji učesnici mogu najbolje reći da li im je aktivnost bila smislena i dostupna. Studenti mogu opisati dileme u radu. Koordinatori mogu proceniti organizacione uslove. Partneri mogu ukazati na mogućnosti nastavka programa. Evaluacija ne treba da se koristi za kažnjavanje volontera ili dokazivanje neuspeha, već za učenje. Ako se pokaže da neka aktivnost nije odgovarala učesnicima, to ne znači da je program beskoristan. To znači da postoji informacija na osnovu koje se program može promeniti. Dobra evaluacija stvara kulturu u kojoj se problemi ne prikrivaju, već se koriste kao osnova za unapređenje rada.

Za praksu je najvažnije da se praćenje i evaluacija planiraju od početka. Već pri postavljanju ciljeva treba razmisliti kako će se znati da li su oni ostvareni. Ako je cilj smanjenje izolovanosti, treba predvideti kako će se o tome razgovarati sa učesnicima. Ako je cilj digitalna podrška, treba pratiti šta učesnici mogu samostalno da urade. Ako je cilj međugeneracijsko povezivanje, treba posmatrati kvalitet interakcije, a ne samo broj susreta. Evaluacija koja se osmišljava tek na kraju često ostaje površna.

13.2. Šta se prati?

U međugeneracijskim programima treba pratiti nekoliko nivoa: realizaciju aktivnosti, učešće, dostupnost, kvalitet interakcije, zadovoljstvo učesnika, teškoće u sprovođenju i moguće promene koje program proizvodi. Nije neophodno da svaki program prati sve detalje, ali je važno da se unapred zna šta je za taj program najvažnije.

Prvi nivo je realizacija aktivnosti. Tu se beleži koliko je susreta održano, koliko su trajali, gde su održani, koje teme su obrađene, ko je vodio aktivnosti i da li su realizovane prema planu. Ovi podaci su osnovni, ali nisu dovoljni. Oni govore da je program sproveden, ali ne govore mnogo o njegovom kvalitetu.

Drugi nivo je učešće. Potrebno je znati koliko je starijih i mladih učesnika bilo uključeno, da li su dolazili redovno, da li je bilo odustajanja i da li su neke grupe ostale slabije uključene. Brojevi mogu ukazati na problem, ali ih treba tumačiti pažljivo. Slab odziv ne znači

automatski nezainteresovanost; može ukazivati na loš termin, nepristupačan prostor, nejasan poziv, nedostatak prevoza ili temu koja učesnicima nije bliska.

Treći nivo je dostupnost. Program može formalno biti otvoren, ali u praksi teško dostupan. Zato treba pratiti da li učesnici mogu da dođu do prostora, da li im odgovara trajanje susreta, da li su materijali razumljivi, da li osobe sa slabijim vidom ili sluhom mogu da prate aktivnost, da li je tempo prikladan i da li postoje prepreke koje organizatori nisu predvideli. Dostupnost je posebno važna ako program želi da uključi osobe koje su inače manje vidljive u zajednici.

Četvrti nivo je kvalitet interakcije. U međugeneracijskom programu nije dovoljno da mladi i stariji budu u istoj prostoriji. Treba pratiti da li zaista razgovaraju, da li postoji razmena, da li su uloge ravnopravne, da li stariji učesnici imaju priliku da doprinesu, da li mladi slušaju ili preuzimaju kontrolu, i da li se kontakt razvija kroz vreme. Ovaj nivo se ne može u potpunosti svesti na brojke; često zahteva posmatranje, beleške i refleksiju.

Peti nivo je zadovoljstvo učesnika. Učesnike treba pitati kako su doživeli aktivnost, šta im je bilo korisno, šta im nije odgovaralo i šta bi želeli drugačije. Zadovoljstvo nije jedini kriterijum uspeha, ali je važan pokazatelj. Program koji učesnici ne doživljavaju kao smislen teško može biti održiv, čak i ako je dobro zamišljen na papiru.

Šesti nivo su teškoće i rizici. Treba beležiti situacije u kojima je došlo do nesporazuma, neprijatnosti, emocionalno zahtevnih tema, prekoračenja granica uloge, organizacionih propusta, problema sa prostorom ili nejasne komunikacije. Ove informacije ne treba koristiti za okrivljavanje, već za učenje. Ako se isti problem ponavlja, program mora biti promenjen.

Sedmi nivo su promene. One mogu biti male, ali značajne. Starija osoba može početi redovnije da dolazi, može predložiti temu, može pokazati veću sigurnost u korišćenju telefona, može se uključiti u razgovor ili izraziti da joj susreti znače. Student može promeniti predstavu o starosti, bolje razumeti granice uloge ili razviti veštinu slušanja. Program može povezati ustanove koje ranije nisu sarađivale. Takve promene treba beležiti, iako nisu uvek lako merljive.

U praćenju treba izbegavati prevelik broj pokazatelja. Ako se od volontera traži previše beleženja, dokumentacija može postati opterećenje i skrenuti pažnju sa odnosa sa učesnicima.

Bolje je izabrati nekoliko važnih pitanja koja su povezana sa ciljevima programa. Na primer: da li su učesnici dolazili redovno; da li su se osećali uključeno; da li su aktivnosti bile dostupne; da li je bilo etičkih ili organizacionih problema; šta treba promeniti. Važno je pratiti i neočekivane efekte. Program može proizvesti koristi koje nisu bile predviđene: novi odnos između ustanove i lokalne zajednice, interesovanje učesnika za novu temu, veće samopouzdanje volontera ili potrebu za potpuno drugačijom vrstom aktivnosti. Može proizvesti i neželjene efekte: prevelika očekivanja, zavisnost od pojedinačnog volontera, osećaj isključenosti kod tiših učesnika ili zamor učesnika. Evaluacija treba da ostavi prostor za takva zapažanja.

Za praksu je korisno da svaki program ima kratku listu pitanja koja se prati tokom celog ciklusa: ko učestvuje, šta se radi, da li je dostupno, kako učesnici reaguju, šta funkcioniše, šta ne funkcioniše, šta treba promeniti. Ova pitanja su jednostavna, ali ako se postavljaju redovno, daju dovoljno osnova za odgovorno vođenje programa.

13.3. Jednostavni alati za evaluaciju

Jednostavni alati za evaluaciju treba da pomognu organizatorima, studentima i volonterima da prikupe korisne informacije bez preopterećivanja učesnika. Alat treba prilagoditi vrsti programa, trajanju aktivnosti, sposobnostima učesnika i ciljevima evaluacije. U manjim programima često je bolje koristiti nekoliko kratkih i razumljivih instrumenata, nego jedan obiman upitnik.

Prvi alat je **kratki evaluacioni razgovor**. Na kraju aktivnosti ili ciklusa učesnicima se može postaviti nekoliko pitanja: šta vam je bilo korisno; šta vam je bilo prijatno; da li je nešto bilo teško; da li biste nešto promenili; koju temu biste želeli sledeći put. Ovaj oblik evaluacije je posebno prikladan za grupe u kojima pisani upitnici nisu praktični ili bi delovali previše formalno. Voditelj treba da beleži glavne odgovore, bez nepotrebnog navođenja ličnih detalja.

Drugi alat je **kratak upitnik za učesnike**. On može imati tri do pet pitanja, sa jednostavnom skalom ili kratkim odgovorima. Na primer: aktivnost mi je bila razumljiva; osećao/la sam se uključeno; tempo mi je odgovarao; želeo/la bih sličnu aktivnost; šta biste promenili. Kod starijih učesnika treba voditi računa o veličini slova, jasnom jeziku i mogućnosti da neko odgovori usmeno umesto pisano.

Treći alat je **lista za posmatranje**. Nju može koristiti koordinator, voditelj ili student koji ne vodi neposredno aktivnost. Lista može sadržati pitanja: da li su svi učesnici imali priliku da se uključe; da li je tempo bio odgovarajući; da li su volonteri poštovali granice uloge; da li su materijali bili dostupni; da li se pojavila nelagodnost; da li je prostor bio prikladan. Posmatranje treba koristiti oprezno, bez pretvaranja učesnika u objekte nadzora.

Četvrti alat je **evidencioni obrazac aktivnosti**. On se popunjava nakon svakog susreta i sadrži osnovne podatke: datum, mesto, broj učesnika, tema, cilj, kratak opis, šta je dobro funkcionisalo, šta treba promeniti, povratne informacije učesnika i eventualni rizici. Ovaj obrazac je koristan jer povezuje organizaciono praćenje i evaluaciju. Ako se redovno popunjava, omogućava da se kroz vreme vidi razvoj programa.

Peti alat je **refleksivni dnevnik studenta ili volontera**. On nije isto što i službena evidencija. Njegova svrha je učenje iz iskustva. Student u dnevniku može opisati situaciju, sopstvenu reakciju, dilemu, naučenu lekciju i pitanje za mentora. Refleksivni dnevnik je posebno koristan u obrazovnom kontekstu, jer pomaže studentima da povežu praksu sa teorijskim pojmovima i etičkim pravilima (Schön 1983; Fook and Gardner 2007).

Šesti alat je **završni razgovor sa timom**. Nakon ciklusa aktivnosti korisno je okupiti studente, volontere, koordinatore i stručne saradnike kako bi se razgovaralo o iskustvu. Pitanja mogu biti: da li su ciljevi bili realni; šta je najviše koristilo učesnicima; šta je bilo najteže; da li su uloge bile jasne; da li su se pojavili etički problemi; šta treba promeniti pre sledećeg ciklusa. Ovaj razgovor može biti važniji od formalnog izveštaja, jer omogućava zajedničko učenje.

Sedmi alat je **kratka povratna informacija od partnera**. Ako se program sprovodi u saradnji sa ustanovom, bibliotekom, organizacijom civilnog društva ili lokalnom samoupravom, treba pitati i partnere kako vide program. Oni mogu ukazati na organizacione koristi, teškoće, mogućnosti za nastavak ili potrebe koje studenti i volonteri nisu uočili.

Pri izboru alata treba poštovati nekoliko pravila. Prvo, pitanja moraju biti razumljiva. Drugo, evaluacija ne sme biti preduga. Treće, učesnici treba da znaju zašto se pitanja postavljaju. Četvrto, povratne informacije treba koristiti, a ne samo prikupiti. Peto, podaci treba da se čuvaju poverljivo. Šesto, rezultati treba da se vrate u program kroz konkretne promene.

U evaluaciji ne treba stvarati lažnu preciznost. Neki aspekti programa, kao što su poverenje, osećaj smisla ili promena stereotipa, ne mogu se jednostavno izmeriti jednim pitanjem. Mogu se, međutim, pratiti kroz kombinaciju razgovora, zapažanja, dnevnika i primera. U programima koji su mali i praktično usmereni, takva kombinacija često daje bolji uvid od složenih instrumenata koji nisu prilagođeni kontekstu.

Za praksu je najkorisnije da evaluacioni alati budu unapred pripremljeni kao prilozi priručnika: obrazac za planiranje aktivnosti, obrazac za evidenciju susreta, kratak upitnik za starije učesnike, kratak upitnik za mlade učesnike, lista za etičku proveru i obrazac refleksivnog dnevnika. Time se evaluacija ne prepušta improvizaciji, ali ostaje jednostavna i upotrebljiva.

13.4. Refleksivni dnevnik studenta/volontera

Refleksivni dnevnik je alat koji studentu pomaže da iskustvo iz prakse pretvori u učenje. On nije samo opis aktivnosti, niti dnevnik utisaka. Njegova svrha je da student razume šta se dogodilo, kako je postupio, koje je pretpostavke imao, koje dileme su se pojavile i šta iz toga može naučiti za budući rad. U međugeneracijskim programima refleksivni dnevnik je posebno važan zato što studenti često prvi put neposredno rade sa starijim osobama u organizovanom programu. Dobar refleksivni dnevnik povezuje konkretan događaj sa analizom. Nije dovoljno napisati: „Radionica je bila uspešna i učesnici su bili zadovoljni." Potrebno je objasniti na osnovu čega se to zaključuje. Ko je učestvovao? Ko je ostao po strani? Šta je pokazalo da je aktivnost bila korisna? Da li je bilo neprijatnosti? Da li su studenti preuzeli previše kontrole? Da li su stariji učesnici imali prostor da govore, predlažu ili odbiju? Takva pitanja vode od opšteg utiska ka profesionalnom razmišljanju.

Refleksivna praksa podrazumeva sposobnost da se sopstveno delovanje preispituje, a ne samo opravdava. Donald Schön je pokazao značaj promišljanja u toku delovanja i nakon delovanja za profesionalno učenje (Schön 1983). U kontekstu ovog priručnika to znači da student treba da razmišlja ne samo o tome šta su stariji učesnici rekli ili uradili, već i o sopstvenoj ulozi: kako je slušao/la, kako je postavljao/la pitanja, da li je poštovao/la granice, da li je imao/la stereotipnu pretpostavku, da li se osećao/la nesigurno i kako je reagovao/la.

Refleksivni dnevnik može imati jednostavnu strukturu. Prvi deo može biti kratak opis situacije: gde je aktivnost održana, ko je učestvovao, šta je bila tema i šta se dogodilo. Drugi deo treba da se bavi analizom: šta je funkcionisalo, šta nije, šta je bilo iznenađujuće, koja

dilema se pojavila. Treći deo treba da bude lična refleksija: kako sam reagovao, šta sam pretpostavio, šta sam naučio o sebi. Četvrti deo treba da sadrži plan za naredni put: šta bih promenio, šta treba pitati mentora, šta treba proveriti sa koordinatorom. Posebno je važno da refleksivni dnevnik poštuje poverljivost. Student ne treba da unosi nepotrebne lične podatke učesnika, puna imena, adrese, detalje porodičnih konflikata ili informacije koje nisu relevantne za učenje. Ako je potrebno opisati situaciju, to se može učiniti tako da osoba ne bude lako prepoznatljiva. Refleksija treba da bude profesionalna, a ne radoznala ili senzacionalistička. Dnevnik može pomoći studentu da prepozna sopstvene emocionalne reakcije. Rad sa starijim osobama može izazvati tugu, nelagodnost, empatiju, nestrpljenje, osećaj krivice, potrebu da se pomogne ili strah da se ne pogreši. Te reakcije nisu problem same po sebi. Problem nastaje ako se ne prepoznaju i ako počnu da vode ponašanje. Refleksivni dnevnik omogućava da se o njima razmišlja i da se o njima razgovara sa mentorom.

Refleksivni dnevnik može sadržati i vezu sa pojmovima iz priručnika. Student može pitati: da li je u ovoj situaciji bilo važno pitanje autonomije; da li je aktivnost bila participativna; da li smo prepoznali snage učesnika; da li smo poštovali dobrovoljnost; da li je rodna perspektiva bila relevantna; da li je evaluacija pokazala nešto što treba promeniti. Na taj način teorijski pojmovi ne ostaju odvojeni od prakse.

Mentor ili koordinator može koristiti refleksivne dnevnike kao osnovu za razgovor sa studentima. Ako studenti znaju da će svaka nesigurnost biti ocenjena kao neuspeh, pisaće formalne i površne dnevnike. Ako znaju da je cilj učenje, veća je verovatnoća da će iskreno analizirati dileme. Refleksivni dnevnik ima smisla samo ako postoji atmosfera u kojoj je moguće govoriti o greškama i nejasnoćama. Za praksu je korisno da svaki unos u dnevnik bude kratak, ali redovan. Bolje je posle svake aktivnosti napisati jednu stranicu jasne refleksije nego na kraju programa pokušati rekonstruisati sve događaje. Iskustvo brzo bledi, a detalji koji su važni za učenje mogu se izgubiti. Redovno pisanje pomaže studentu da prati sopstveni razvoj kroz program.

Na kraju programa refleksivni dnevnik može poslužiti za završnu samoprocenu. Student može uporediti prve i poslednje zapise i videti kako se menjalo njegovo razumevanje starosti, komunikacije, granica uloge i međugeneracijskog rada. Tako dnevnik ne ostaje samo obaveza u praksi, već postaje dokaz procesa učenja i profesionalnog sazrevanja.

NAZAD NA SADRŽAJ

Literatura

Fook, Jan, and Fiona Gardner. 2007. *Practising Critical Reflection: A Resource Handbook*. Maidenhead: Open University Press.

Rossi, Peter H., Mark W. Lipsey, and Gary T. Henry. 2019. *Evaluation: A Systematic Approach*. 8th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE.

Schön, Donald A. 1983. *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.

14. Preporuke za razvoj usluga u lokalnoj zajednici

14.1. Lokalna zajednica kao prostor podrške

Lokalna zajednica je jedno od ključnih mesta za razvoj podrške starijim osobama i međugeneracijskog povezivanja. Starije osobe ne žive samo u porodici ili u ustanovama, već u konkretnim naseljima, ulicama, selima, zgradama, susedstvima i lokalnim mrežama. Kvalitet njihovog svakodnevnog života zavisi od dostupnosti usluga, javnog prevoza, zdravstvene zaštite, socijalne podrške, prostora za okupljanje, kulturnih sadržaja, informacija i neformalnih odnosa u zajednici.

Zajednica prilagođena starijima ne podrazumeva samo uklanjanje fizičkih prepreka, iako su pristupačni prostori, bezbedne ulice, klupe, rasveta, javni prevoz i dostupne ustanove veoma važni. Ona podrazumeva i društvenu uključenost, mogućnost učešća, poštovanje, dostupne informacije, podršku u svakodnevnom životu i veze između generacija. Koncept zajednica prilagođenih starijima naglašava upravo povezanost fizičkog okruženja, socijalnog učešća, komunikacije, usluga i poštovanja starijih osoba kao građana (World Health Organization 2007). Međugeneracijski programi mogu biti važan deo takve zajednice. Oni ne mogu zameniti zdravstvene, socijalne i materijalne usluge, ali mogu dopuniti postojeći sistem podrške. Njihova vrednost je u tome što stvaraju prostor za susret, smanjuju socijalnu udaljenost, čine starije osobe vidljivijim i povezuju aktere koji inače često rade odvojeno. Kada su dobro organizovani, ovi programi mogu pokazati da briga o starijima nije samo odgovornost porodice ili stručnih službi, već i pitanje lokalne solidarnosti.

Lokalna zajednica je naročito važna za osobe koje žive same, imaju slabije porodične mreže, ograničenu pokretljivost ili manje mogućnosti da samostalno dolaze do usluga. U takvim situacijama blizina i dostupnost programa postaju presudni. Aktivnost koja se održava u udaljenom prostoru, u neprikladno vreme ili bez jasnih informacija može formalno postojati, ali za mnoge starije osobe neće biti stvarno dostupna. Razvoj usluga u zajednici treba da polazi od mapiranja postojećih resursa. Pre nego što se osmisli novi program, potrebno je znati šta već postoji: koje ustanove rade sa starijima, koje organizacije imaju volontere, gde se starije osobe okupljaju, koji prostori su dostupni, koji programi već funkcionišu, gde postoje praznine i ko može biti partner. Ovakav pristup sprečava dupliranje aktivnosti i omogućava da se novi programi nadovežu na postojeće kapacitete zajednice. Jednako je važno mapirati prepreke. One

mogu biti prostorne, finansijske, informacione, kulturne, rodne, digitalne ili organizacione. Starije osobe možda ne znaju da program postoji, možda nemaju prevoz, možda ne koriste internet, možda se ne osećaju dobrodošlo u određenim prostorima, možda se plaše da će biti označene kao usamljene ili nemoćne, ili nemaju poverenje u institucije. Programi koji ne uzmu u obzir ove prepreke često dopiru samo do onih koji su već relativno uključeni.

U razvoju lokalnih usluga važno je razlikovati događaj od podrške. Jednokratni događaji mogu imati simboličku i promotivnu vrednost, ali ne predstavljaju stabilan oblik podrške. Ako lokalna zajednica želi da razvije ozbiljan međugeneracijski rad, potrebno je planirati kontinuitet, koordinaciju, obuku volontera, dostupnost prostora, jednostavnu evaluaciju i jasnu povezanost sa drugim službama. U suprotnom, program ostaje povremena akcija koja zavisi od entuzijazma pojedinaca.

Lokalna zajednica treba da bude prostor u kojem se starije osobe ne vide samo kao korisnici usluga, već kao građani sa znanjem, iskustvom, pravima i mogućnošću doprinosa. To znači da ih treba uključiti u planiranje programa, savetovanja, evaluaciju i javne razgovore o potrebama zajednice. Programi za starije osobe ne treba da budu osmišljeni isključivo za njih, već i sa njima.

Za praksu je korisno da svaka lokalna sredina postavi nekoliko osnovnih pitanja: gde se starije osobe mogu redovno susretati; ko ih informiše o dostupnim aktivnostima; koje generacije imaju malo međusobnog kontakta; koji prostori su pristupačni; koje usluge nedostaju; ko može obezbediti volontere; ko može pružiti stručnu podršku; kako se program može održati nakon početne faze. Odgovori na ova pitanja predstavljaju osnovu za razvoj lokalno relevantnih usluga.

14.2. Partnerstva

Razvoj kvalitetnih međugeneracijskih programa retko može zavisiti od jedne ustanove ili jedne grupe volontera. Potrebna su partnerstva između različitih aktera: fakulteta, škola, ustanova socijalne zaštite, domova za starije osobe, dnevnih boravaka, biblioteka, kulturnih centara, organizacija civilnog društva, mesnih zajednica, zdravstvenih službi, udruženja penzionera i lokalnih samouprava. Svaki od ovih aktera može doprineti različitim resursima. Partnerstva su važna zato što međugeneracijski rad povezuje obrazovanje, socijalnu podršku,

kulturu, volonterizam i lokalni razvoj. Fakultet može obezbediti studente, mentorsku podršku i refleksiju. Ustanova socijalne zaštite može pomoći u razumevanju potreba i zaštiti učesnika. Biblioteka ili kulturni centar mogu obezbediti prostor i sadržaje. Organizacija civilnog društva može imati iskustvo u radu sa volonterima. Lokalna samouprava može pomoći u povezivanju aktera, finansiranju ili institucionalnoj podršci.

Dobro partnerstvo ne znači samo da se više organizacija potpiše na program. Ono zahteva jasnu podelu uloga, dogovor o odgovornostima, komunikaciju i poverenje. Pre početka programa treba znati ko obezbeđuje prostor, ko poziva učesnike, ko priprema volontere, ko vodi evidenciju, ko reaguje u slučaju rizika, ko komunicira sa porodicom ili ustanovom, ko čuva podatke i ko evaluira program. Nejasna partnerstva često dovode do prebacivanja odgovornosti kada se pojavi problem. Partnerstva treba graditi na realnim mogućnostima.

U radu sa starijim osobama posebno su važni partneri koji imaju poverenje zajednice. Starije osobe će se lakše uključiti u program ako poziv dolazi preko mesta ili osobe kojoj već veruju: lokalne biblioteke, mesne zajednice, kluba penzionera, dnevnog boravka, poznatog stručnog radnika, komšijske mreže ili zdravstvene službe, organizacije u koju imaju poverenja. Dakle, poverenje je važan resurs i ne može se brzo proizvesti promotivnom kampanjom. Partnerstva mogu pomoći i u prepoznavanju osoba koje su manje vidljive. Programi često lakše dopiru do starijih osoba koje su već aktivne, informisane i povezane sa ustanovama. Teže je dopreti do onih koji žive izolovano, nemaju digitalne veštine, ne posećuju institucije ili nemaju razvijene mreže podrške. Tu su posebno važni akteri koji poznaju lokalni teren: patronažne službe, centri za socijalni rad, mesne zajednice, udruženja, susedi i neformalne mreže.

Saradnja sa partnerima treba da uključuje i razmenu znanja. Studenti i volonteri mogu učiti od stručnih radnika i organizacija koje imaju iskustvo u radu sa starijima. Ustanove mogu dobiti novu energiju, ideje i kontakt sa mladima. Organizacije civilnog društva mogu povezati svoje aktivnosti sa obrazovnim institucijama. Lokalna zajednica može dobiti bolju sliku o potrebama starijih osoba i potencijalu međugeneracijskog rada. Takva razmena jača socijalni kapital zajednice, odnosno mreže poverenja i saradnje koje omogućavaju zajedničko delovanje (Putnam 2000). Partnerstva treba redovno procenjivati. Nakon ciklusa aktivnosti korisno je pitati: da li su uloge bile jasne; da li je komunikacija bila dobra; da li su volonteri imali podršku; da li su stariji učesnici bili adekvatno informisani; da li je dokumentacija bila usklađena; da li

je bilo problema u odgovornosti; šta treba promeniti u narednoj saradnji. Bez takve procene partnerstvo može formalno opstati, ali praktično slabiti.

Za praksu je korisno da partneri pre početka programa imaju kratak pisani dogovor. On ne mora biti složen ugovor, ali treba da sadrži svrhu programa, trajanje, učesnike, podelu odgovornosti, način komunikacije, postupanje u slučaju rizika, pravila o podacima i način evaluacije. Takav dogovor štiti učesnike, volontere i organizacije.

14.3. Održivost programa

Održivost programa znači da aktivnost ne zavisi isključivo od trenutnog entuzijazma pojedinaca, kratkoročnog projekta ili jedne grupe volontera. Održivi program ima realan obim, jasne odgovornosti, institucionalnu ili organizacionu podršku, obučene učesnike, jednostavnu dokumentaciju, mogućnost evaluacije i plan za nastavak ili uredan završetak.

Održivost ne znači da svaki program mora trajati neograničeno. Neki programi su opravdano kratkoročni: ciklus radionica, semestralne prakse, letnji program, tematski susreti ili pilot-aktivnosti. Problem nastaje kada se kratkoročni program predstavlja kao trajna podrška, ili kada se započne odnos sa učesnicima bez plana šta se događa nakon završetka. Odgovorna održivost podrazumeva jasnoću trajanja, očekivanja i mogućnosti nastavka.

Jedan od uslova održivosti jeste realno planiranje obima. Bolje je organizovati manji program koji se može redovno sprovoditi nego veliki broj aktivnosti koje se brzo ugase. Na primer, jedan susret nedeljno tokom tri meseca, sa jasnom grupom učesnika i obučenim volonterima, može biti održiviji od velikog javnog događaja koji nema nastavak. U radu sa starijim osobama pouzdanost je često važnija od obima. Drugi uslov je kontinuitet ljudi i znanja. Ako svaka nova grupa studenata počinje od početka, program gubi iskustvo. Zato je važno voditi osnovnu dokumentaciju, beležiti šta je funkcionisalo, čuvati modele aktivnosti, pripremiti priručnike, obrasce i kratke izveštaje, i obezbediti da se znanje prenosi između generacija volontera. Institucionalna memorija programa važna je koliko i početna motivacija. Treći uslov je obuka i podrška volonterima. Program koji računa na volontere, ali ih ne priprema, teško može biti održiv. Volonterima su potrebna osnovna znanja o starenju, komunikaciji, etici, granicama uloge, bezbednosti i evaluaciji. Potrebna im je i osoba kojoj mogu da se obrate kada se pojave dileme. Bez podrške, volonteri mogu odustati, preopteretiti se ili raditi na način koji nije usklađen sa ciljevima programa. Četvrti uslov je finansijska i

organizaciona realnost. Mnogi međugeneracijski programi mogu se organizovati sa skromnim sredstvima, ali nijedan program nije potpuno „besplatan”. Potrebni su prostor, vreme koordinatora, materijali, prevoz, komunikacija, obuka, dokumentovanje i evaluacija. Ako se ovi troškovi ne priznaju, program se oslanja na nevidljivi rad pojedinaca. Dugoročno, to vodi iscrpljivanju i nestabilnosti.

Peti uslov je uključenost starijih osoba u procenu nastavka. Održivost ne znači održavati program zato što je organizatorima važan, već zato što učesnicima ima smisla. Ako stariji učesnici ne dolaze, ne osećaju korist ili predlažu drugačiji format, program treba promeniti. Održivost nije isto što i inercija. Program je održiv kada može da uči, prilagođava se i ostane relevantan. Šesti uslov je povezanost sa lokalnim sistemom podrške. Program koji se razvija potpuno izolovano ima ograničen domet. Ako je povezan sa ustanovama, organizacijama i lokalnim službama, lakše može uputiti učesnike na dodatnu podršku, dobiti prostor, obezbediti nove volontere i nastaviti aktivnosti. Održivost međugeneracijskog rada zavisi od mreže, a ne samo od jedne aktivnosti.

U proceni održivosti treba postaviti nekoliko pitanja: ko će voditi program nakon početne faze; kako se obučavaju novi volonteri; gde se čuva dokumentacija; ko finansira osnovne troškove; kako se uključuju novi učesnici; šta se dešava ako koordinator ode; kako se program završava ako nastavak nije moguć. Ako na ova pitanja nema odgovora, program može biti koristan kratkoročno, ali nije održivo postavljen.

Za praksu je važno da se održivost planira od početka, a ne tek kada se projekat približi kraju. Već u fazi osmišljavanja treba znati da li je program pilot, stalna usluga, semestralna praksa, volonterska akcija ili model koji treba preneti partnerima. Jasno određenje sprečava pogrešna očekivanja i pomaže da se resursi koriste odgovorno.

14.4. Preporuke za praksu

Na osnovu prethodnih poglavlja mogu se izdvojiti osnovne preporuke za razvoj međugeneracijskih programa u lokalnoj zajednici. One nisu univerzalni recepti, već orijentiri za odgovorno planiranje, sprovođenje i unapređenje aktivnosti.

Prva preporuka je da programi polaze od stvarnih potreba i interesa učesnika. Aktivnosti ne treba razvijati samo na osnovu pretpostavke šta je starijim osobama korisno.

Potrebno je razgovarati sa učesnicima, pratiti njihove reakcije, proveravati prepreke i prilagođavati program. Program koji ne uključuje glas starijih osoba rizikuje da bude dobro zamišljen, ali slabo relevantan.

Druga preporuka je da se starije osobe posmatraju kao učesnici i saradnici, a ne samo kao korisnici. Međugeneracijski rad ima punu vrednost tek kada uključuje uzajamnost. Starije osobe mogu dobiti podršku, ali mogu i prenositi znanje, predlagati teme, učestvovati u evaluaciji, pomagati mladima da razumeju društvene promene i doprinositi zajednici.

Treća preporuka je da se programi planiraju skromno, ali pouzdano. Bolje je razviti manji program koji se redovno održava nego niz povremenih događaja bez kontinuiteta. Pouzdanost, jasna očekivanja i poštovanje dogovora posebno su važni u radu sa osobama koje imaju malo socijalnih kontakata ili su ranije imale iskustvo zanemarivanja.

Četvrta preporuka je da se volonteri i studenti pripreme pre ulaska u program. Priprema treba da obuhvati osnovna znanja o starenju, komunikaciji, ejdžizmu, etičkim principima, poverljivosti, granicama uloge, bezbednosti i načinu dokumentovanja. Dobra volja nije dovoljna za odgovoran rad. Obuka ne mora biti duga, ali mora biti konkretna.

Peta preporuka je da se jasno odrede uloge i odgovornosti. Svaki učesnik programa treba da zna kome se obraća, ko vodi aktivnost, ko reaguje u slučaju problema, šta volonter sme da radi, šta ne sme i kada se uključuje stručna osoba. Nejasne uloge stvaraju rizik za učesnike i za volontere.

Šesta preporuka je da se programi razvijaju kroz partnerstva. Fakulteti, škole, ustanove socijalne zaštite, biblioteke, domovi za starije osobe, organizacije civilnog društva, udruženja i lokalne samouprave mogu zajedno obezbediti ono što pojedinačna organizacija ne može sama. Partnerstva treba da budu jasna, praktična i zasnovana na podeli odgovornosti.

Sedma preporuka je da se vodi računa o dostupnosti. Program treba proveriti iz perspektive učesnika: da li mogu da dođu, da li razumeju informacije, da li im odgovara termin, da li je prostor pristupačan, da li je aktivnost preduga, da li su potrebna prilagođavanja za sluh, vid, pokretljivost ili pamćenje. Dostupnost nije tehnički detalj, već uslov učešća.

Osma preporuka je da se izbegava simbolička participacija. Nije dovoljno reći da su starije osobe uključene ako nemaju stvarni uticaj na teme, tempo, način rada ili evaluaciju. Učesnici treba da vide da se njihovi predlozi i komentari uzimaju ozbiljno. Participacija ima smisla samo ako može promeniti praksu.

Deveta preporuka je da se programi prate i evaluiraju jednostavno, ali redovno. Treba beležiti šta je urađeno, ko je učestvovao, šta je funkcionisalo, šta nije, šta su učesnici rekli i šta treba promeniti. Evaluacija ne treba da bude složena, ali mora biti korisna. Informacije koje se prikupe treba vratiti u planiranje narednih aktivnosti.

Deseta preporuka je da se čuva dostojanstvo učesnika u javnom predstavljanju programa. Fotografije, izjave i priče starijih osoba ne treba koristiti kao promotivni materijal bez jasne saglasnosti. Program ne treba predstavljati kao čin dobrote mladih prema nemoćnim starijima, već kao prostor saradnje, podrške i uzajamnog učenja.

Jedanaesta preporuka je da se planira završetak. Svaki program treba da ima jasan početak, tok i kraj. Ako se nastavlja, treba reći kako. Ako se završava, treba obavestiti učesnike na vreme. Ako se predaje drugoj grupi ili organizaciji, treba obezbediti prenos informacija. Nejasan završetak može narušiti poverenje koje je tokom programa izgrađeno.

Dvanaesta preporuka je da se međugeneracijski rad posmatra kao deo šireg razvoja zajednice. Njegov cilj nije samo da se organizuje nekoliko prijatnih aktivnosti, već da se jačaju odnosi, vidljivost, poverenje i solidarnost između generacija. Kada se tako postavi, međugeneracijski program može biti više od volonterskog angažmana: može postati jedan od načina da lokalna zajednica odgovornije odgovori na starenje stanovništva.

NAZAD NA SADRŽAJ

Literatura

Putnam, Robert D. 2000. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.

World Health Organization. 2007. *Global Age-Friendly Cities: A Guide*. Geneva: World Health Organization.

15. Prilozi

15.1. Obrazac za planiranje aktivnosti

Naziv aktivnosti:

Datum i vreme održavanja:

Mesto održavanja:

Organizator/partneri:

Kontakt osoba/koordinator:

Ciljna grupa:

Kome je aktivnost namenjena?

Broj očekivanih učesnika:

Stariji učesnici: _____

Mladi učesnici/studenti/volonteri: _____

Stručni saradnici/koordinatori: _____

Svrha aktivnosti:

Zašto se aktivnost organizuje?

Ciljevi aktivnosti:

1.
2.
3.

Kratak opis aktivnosti:

Šta će se konkretno raditi?

Plan toka aktivnosti:

Faza aktivnosti	Trajanje	Ko vodi	Napomene
Uvod i predstavljanje			
Glavni deo aktivnosti			
Razgovor/refleksija			
Završetak i dogovor za dalje			

Potrebni materijali i oprema:

☐ papir

☐ olovke

☐ štampani materijal

☐ računar

☐ projektor

☐ internet

☐ telefoni/tableti

☐ kreativni materijal

☐ posluženje

☐ drugo: _____

Pristupačnost prostora:

☐ prostor je bez stepenica ili ima lift/rampu

☐ postoji dovoljno mesta za kretanje

☐ stolice su stabilne i udobne

☐ prostor je dovoljno osvetljen

☐ učesnici se mogu dobro čuti

☐ toalet je dostupan

☐ postoji mogućnost pauze/odmora

☐ drugo: _____

Moguće prepreke za učešće:

☐ prevoz

☐ stepenice/nepristupačan prostor

☐ slabiji sluh

☐ slabiji vid

☐ zamor

☐ teškoće u pamćenju ili koncentraciji

☐ nelagodnost u grupi

☐ digitalne teškoće

☐ drugo: _____

Potrebna prilagođavanja:

Podela uloga u timu:

Ime i prezime	Uloga	Konkretan zadatak
	Koordinator	
	Voditelj aktivnosti	
	Podrška učesnicima	
	Evidencija/dokumentovanje	
	Tehnička podrška	

Mogući rizici:

Plan postupanja u slučaju problema:

Kome se volonter/student obraća?

Ko donosi odluku ako se aktivnost mora prekinuti ili prilagoditi?

Način evaluacije:

☐ kratak razgovor sa učesnicima

☐ evaluacioni listić

☐ beleške voditelja

☐ refleksivni dnevnik studenta

☐ završni razgovor tima

☐ drugo: _____

Napomene:

_____

_____

15.2. Obrazac za evidenciju susreta

Naziv programa/aktivnosti:

Datum: _____

Mesto: _____

Vreme trajanja: od _____ do _____

Voditelj aktivnosti:

Prisutni studenti/volonteri:

Broj učesnika:

Stariji učesnici: _____

Mladi učesnici/studenti/volonteri: _____

Drugi učesnici: _____

Tema susreta:

Cilj susreta:

Kratak opis realizovane aktivnosti:

Šta je dobro funkcionisalo?

Šta nije funkcionisalo ili je zahtevalo prilagođavanje?

Učešće starijih osoba:

Da li su učesnici imali dovoljno prostora da govore, predlažu, pitaju, odbiju ili se uključe na različite načine?

Učešće mladih/studenata/volontera:

Da li su njihove uloge bile jasne? Da li su poštovali tempo i granice učesnika?

Povratne informacije učesnika:

Šta su učesnici rekli da im je bilo korisno, teško, prijatno ili nejasno?

Organizacioni problemi:

☐ nije ih bilo

☐ prostor

☐ vreme/termin

☐ prevoz

☐ materijali

☐ komunikacija

☐ tehnička oprema

☐ nejasne uloge

☐ drugo: _____

Kratak opis problema:

_____

_____

Etičke ili bezbednosne dileme:

☐ nije ih bilo

☐ poverljivost

☐ fotografisanje/snimanje

☐ granice uloge volontera

☐ emocionalno osetljiva tema

☐ sumnja na zanemarivanje/nasilje/rizik

☐ drugo: _____

Kratak opis i kome je prijavljeno:

_____

_____

Dogovor za naredni susret:

_____

_____

Obrazac popunio/la:

_____

_____

15.3. Refleksivni dnevnik studenta

Ime i prezime studenta:

Datum aktivnosti:

Mesto aktivnosti:

Tema aktivnosti:

1. Kratak opis situacije

Šta se dogodilo? Ko je učestvovao? Koja je bila moja uloga?

2. Moja zapažanja

Šta sam primetio/la kod učesnika, u grupi, u komunikaciji ili u organizaciji aktivnosti?

3. Šta je dobro funkcionisalo?

4. Šta je bilo teško, nejasno ili neprijatno?

5. Moja reakcija

Kako sam se osećao/la? Kako sam reagovao/la? Da li sam bio/la siguran/na u svoju ulogu?

6. Pretpostavke koje sam imao/la

Da li sam nešto unapred pretpostavio/la o starijim osobama, mladima, aktivnosti ili sopstvenoj ulozi?

7. Veza sa pojmovima iz priručnika

Koji pojmovi su bili važni u ovoj situaciji?

☐ dostojanstvo

☐ autonomija

☐ dobrovoljnost

☐ poverljivost

☐ granice uloge

☐ aktivno slušanje

☐ participacija

☐ pristup zasnovan na snagama

☐ ejdžizam

☐ rodna perspektiva

☐ socijalna izolacija

☐ drugo: _____

Objašnjenje:

8. Šta sam naučio/la?

9. Šta bih sledeći put uradio/la drugačije?

10. Pitanje za mentora/koordinatora

Napomena o poverljivosti:

U dnevnik ne treba unositi puna imena učesnika, adrese, prepoznatljive lične detalje ili informacije koje nisu neophodne za refleksiju.

15.4. Kratki evaluacioni upitnik za starije učesnike

Naziv aktivnosti:

Datum: _____

Molimo vas da odgovorite na nekoliko kratkih pitanja. Odgovori služe da naredne aktivnosti budu bolje prilagođene učesnicima.

1. Da li vam je aktivnost bila razumljiva?

☐ Da

☐ Delimično

☐ Ne

Komentar:

---

2. Da li ste se osećali uključeno tokom aktivnosti?

☐ Da

☐ Delimično

☐ Ne

Komentar:

---

3. Da li vam je tempo aktivnosti odgovarao?

☐ Da

☐ Bio je prebrz

☐ Bio je prespor

☐ Nisam siguran/na

Komentar:

---

4. Šta vam je bilo najkorisnije ili najprijatnije?

---

5. Da li vam nešto nije odgovaralo?

---

6. Da li biste želeli da učestvujete u sličnoj aktivnosti?

☐ Da

☐ Možda

☐ Ne

7. Koju temu ili aktivnost biste predložili za naredni susret?

---

8. Da li imate dodatni komentar ili predlog?

15.5. Kratki evaluacioni upitnik za mlade učesnike

Naziv aktivnosti:

Datum: _____

Ime i prezime:

---

1. Koja je bila moja uloga u aktivnosti?

_____

---

2. Da li su mi zadaci bili jasni?

☐ Da

☐ Delimično

☐ Ne

Komentar:

---

3. Šta je tokom aktivnosti dobro funkcionisalo?

_____

---

4. Šta je bilo teško ili nejasno?

_____

---

5. Da li sam imao/la dovoljno podrške koordinatora ili mentora?

☐ Da

☐ Delimično

☐ Ne

Komentar:

---

6. Da li sam poštovao/la granice svoje uloge?

☐ Da

☐ Nisam siguran/na

☐ Ne

Objašnjenje:

---

7. Da li se pojavila neka etička dilema?

☐ Ne

☐ Da

Ako jeste, koja?

---

8. Šta sam naučio/la o radu sa starijim osobama?

---

9. Šta bih sledeći put promenio/la u svom pristupu?

_____

_____

10. Koja dodatna priprema ili podrška bi mi bila korisna?

_____

_____

_____

15.6. Etička lista za proveru

Ovu listu treba koristiti pre aktivnosti, tokom aktivnosti i nakon nje. Njen cilj nije formalna kontrola, već podsećanje na osnovne etičke obaveze u međugeneracijskom radu.

Pre aktivnosti

☐ Učesnicima je jasno objašnjena svrha aktivnosti.

☐ Učesnicima je jasno objašnjeno koliko aktivnost traje.

☐ Učesnicima je jasno da je učešće dobrovoljno.

☐ Učesnicima je jasno da mogu odbiti odgovor ili deo aktivnosti.

☐ Prostor je bezbedan i pristupačan.

☐ Uloge studenata i volontera su jasno određene.

☐ Poznato je ko je koordinator/kontakt osoba.

☐ Dogovoreno je šta se radi u slučaju rizika ili hitne situacije.

☐ Materijali su prilagođeni učesnicima.

☐ Ako se planira fotografisanje ili snimanje, pripremljena je saglasnost.

Tokom aktivnosti

☐ Starijim osobama se obraćamo kao odraslim osobama.

☐ Ne govorimo o učesniku kao da nije prisutan.

☐ Ne donosimo odluke umesto učesnika ako on može sam da odluči.

☐ Ne insistiramo na ličnim ili osetljivim temama.

☐ Poštujemo pravo učesnika da odbije pitanje, temu ili zadatak.

☐ Ne preuzimamo kontrolu kada osoba može sama da učestvuje uz podršku.

☐ Vodimo računa o poverljivosti.

☐ Ne prikupljamo nepotrebne lične podatke.

☐ Ne fotografišemo i ne snimamo bez jasne saglasnosti.

☐ Ako se pojavi rizik, uključujemo koordinatora ili stručnu osobu.

Nakon aktivnosti

☐ Zabeležene su osnovne informacije o susretu.

☐ Zabeležene su povratne informacije učesnika.

☐ Zabeležene su eventualne teškoće ili rizici.

☐ Osetljive informacije nisu deljene neformalno.

☐ Volonteri/studenti su imali kratak osvrt sa koordinatorom.

☐ Dogovoreno je šta se menja za naredni susret.

☐ Učesnicima je jasno rečeno šta sledi dalje.

☐ Dokumentacija se čuva na dogovoren način.

15.9. Kratak obrazac za završni izveštaj o programu

Naziv programa:

Period realizacije:

od _____ do _____

Organizator/partneri:

Koordinator programa:

Ciljna grupa:

Broj realizovanih aktivnosti:

Ukupan broj starijih učesnika:

Ukupan broj mladih učesnika/studenata/volontera:

Vrste aktivnosti koje su realizovane:

☐ razgovorne aktivnosti

☐ digitalna podrška

☐ kreativne radionice

☐ čitanje i razgovor

☐ šetnje/aktivnosti u zajednici

☐ lokalna istorija i sećanja

☐ uzajamno učenje

☐ drugo: _____

Glavni ciljevi programa:

1. _____
2. _____
3. _____

U kojoj meri su ciljevi ostvareni?

_____

_____

Najvažniji rezultati:

_____

_____

_____

Šta su učesnici posebno istakli kao korisno?

_____

_____

Glavne teškoće u realizaciji:

_____

_____

Etičke ili bezbednosne dileme:

_____

_____

Šta je promenjeno tokom programa na osnovu povratnih informacija?

_____

_____

Preporuke za naredni ciklus:

1. _____
2. _____
3. _____

Da li se predlaže nastavak programa?

☐ Da

☐ Ne

☐ Potrebna je izmena programa pre nastavka

Obrazloženje:

_____

_____

Izveštaj pripremio/la:

_____

Datum:

_____