

Mladinsko delo 4.0

# KAKO VZDRŽEVATI MOTIVACIJO CILJNE SKUPINE NA DALJAVO IN SKOZI ČAS?

*Dinamika skupine, ko nismo skupaj*

Urška Slana



EVROPSKA UNIJA  
EVROPSKI  
SOCIALNI SKLAD



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,  
ZNANOST IN ŠPORT

socialna  
akademija



»Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.«

Skupine danes pogosto niso takšne narave, da bi člani bivali skupaj in se zato lahko pogosto videvali. V različnih formalnih in neformalnih izobraževalnih procesih vključno s poljem mladinskega dela se pogosto pokaže želja in potreba, da bi skupaj preživeli časa, a to vedno ni mogoče. Skupina vrstnikov je že vseskozi zgodovino psihologije, sociologije in antropologije prepoznana kot eno izmed najmočnejših orodij za razvoj mladega človeka in podpora pri spopadanju z razvojnimi nalogami v obdobju mladosti. To se ni spremenilo. Mladi danes še vedno potrebujejo skupine, ki jim pripadajo, v katerih se učijo sodelovati, reševati konflikte, raziskujejo svojo identiteto in brusijo svoje kompetence. Kako naj kot mladinski delavci pomagamo mladim premostiti to, da mladi skupine sicer močno potrebujejo, ampak da preprosto nimajo dovolj časa in priložnosti, da bi bili skupaj, da bi se skupaj družili, spoznavali, načrtovali, organizirali, izvajali, skupaj delali, jedli, živeli in se tako spoznali in povezali med seboj?

## ***1. Mladost, mladinsko delo in skupine mladih***

V sodobnem razumevanju je mladost obdobje med otroštvom in odraslostjo. Do osemnajstega stoletja obdobje mladosti (adolescence) ni bilo ločeno od pojmovanja otroštva: otroke so že okrog šestega ali sedmega leta jemali kot odrasle in jim pripisovali pravice in dolžnosti le-teh. Konec 18. in na začetku 19. stoletja pa se je v tako imenovanem zahodnem svetu pojavila misel, da je mladost posebno formativno obdobje, ločeno od otroštva, in da to obdobje zelo pomembno vpliva na nadaljnje življenje in delo posameznika v odrasli dobi. To razumevanje se je najprej pojavilo v tistih družbah, ki so poudarjale pomen individualnosti in kjer mesto posameznika oziroma posameznice ni bilo že vnaprej določeno, predvsem v Evropi in Združenih državah Amerike. (Gillis, 1999)

Vzporedno z oblikovanjem ideje, da je mladost ločeno obdobje odraščanja, so se pojavile prve oblike mladinskega dela. Mladinsko delo je že od vsega začetka element skupine vrstnikov, v kateri se mladi družijo in razvijajo, postavljajo v središče svojega delovanja. V Nemčiji so se na primer pojavili prvi javni prostori, namenjeni zbiranju mladih, kjer so se mladi brez nadzora in sodelovanja odraslih srečevali in izvajali različne aktivnosti. V Veliki Britaniji so se pojavile pol formalne »nedeljske šole« za mlade delavce, ki so delovale v okviru cerkvenih organizacij, in na temelju te tradicije je bila 1844 ustanovljena ena izmed prvih mladinskih organizacij, še danes prepoznaven YMCA. Iz iste države izhaja še ena znana oblika mladinskega dela, skavtstvo, ki se je prav tako pojavilo v začetku 19. stoletja, in je v do tedaj znane oblike mladinskega dela vneslo idejo, da tovrstno delo z mladimi ni samo sebi namen, ampak da gre za pomembno pripravo in učenje za nadaljnje življenje, in da so majhne skupine najmočnejše orodje za doseg teh ciljev. V Belgiji so se pojavile prve študentske organizacije, ki so jih vodili mladi sami, pripravljali različne (predvsem izobraževalne) dejavnosti, oblikovali svoja pravila, izbirali svoje predstavnike ipd. Tudi v drugih evropskih državah so se začele pojavljati različne oblike dela z mladimi in počasi se je oblikovala podlaga za to, kar danes imenujemo mladinsko delo. (Mikolič, v Naterer, 2015)

Izraz »mladinsko delo« se prvič pojavi v dvajsetih letih prejšnjega stoletja. Ker se je oblikovalo iz različnih tradicij in še danes nima enotnega značaja in povsem

enotne definicije. Svet Evrope na primer opredeljuje mladinsko delo kot »za-vestno (načrtno) izobraževalno delo z mladimi, ki ima značilnosti prostovoljnih aktivnosti, s ciljem aktivnega državljanstva mladih, in ki promovira vključevanje mladih v družbo.« Kljub različnim opredelitvam, različnim usmeritvam, različnim zakonskim ureditvam pa ima neformalno delo z mladimi običajno nekaj skupnih točk: usmerjeno je v rast in razvoj mladih skozi ponujeno učno izkušnjo neformalnega izobraževanja, poudarja aktivnost in participacijo mladih ter je načrtno in načrtovano. Gre za prostovoljno dejavnost, ki jo pretežno izvajajo mladinske organizacije. Vključeni mladi večinoma razvijejo pripadnost organizaciji kot celoti, pripadnost skupini vrstnikov, s katerimi se srečujejo v kontekstu mladinskega dela, in odnos zaupanja z mladinskimi delavci, ki so profesionalni ali prostovoljski strokovnjaki na tem področju (Mikolič, v Naterer, 2015).

Z različnimi tradicijami mladinskega dela so se oblikovale tudi zelo različne skupine mladih, ki jih naslavlja posamezni programi. Te skupine so lahko majhne ali velike, stalne ali prehodnega značaja, zaprtega ali odprtega tipa, njihovo delovanje je lahko kratkotrajno ali dolgoročno, mladi jih včasih oblikujejo sami, drugič pa so zbrane in oblikovanje od zgoraj, na podlagi geografske pripadnosti, interesa, prijavnice, zunanjih dejavnikov. Lahko so formalizirane, polformalne ali povsem neformalne. Lahko so priložnostno zbrane ali načrtno oblikovane. Imajo različne namene, cilje, vsebinske poudarke, metodologijo dela. Vsaka mladinska organizacija, vsak mladinski program ima svoje predpostavke in prepričanja, kakšne vrste skupina naj bi mladim, ki jim služijo, kar najbolj pomagala pri doseganju želenih učnih in razvojnih učinkov organizacije. To je lahko športni klub, ki razvija disciplino in tehnične veščine; lahko gre za skavtski ali taborniški vod, ki razvija samostojnost, sodelovanje in ustvarjalnost skozi stik z naravo in pustolovščine ali pa za projektno skupino mladih, ki se odpravlja na mednarodno mladinsko srečanje s skupino iz druge države. Morda je skupina prijateljev s podobnimi interesi ustanovila društvo ali pa je iz mladinske projektne skupine nastalo mlado, perspektivno, inovativno podjetje. Skupine mladih v kontekstu mladinskega dela so lahko najrazličnejše, skoraj vse pa odgovarjajo na nekaj temeljnih človeških potreb: potrebo po povezanosti, sprejetosti, zabavi in ustvarjanju, ter na osnovno poslanstvo mladinskega dela, ki je zelo poenostavljeno rečeno ustvarjanje okolja, kjer mladi na njim privlačen način pridobivajo kompetence za vključevanje v družbo in za samostojno življenje.

## ***2. Pojav sodobnega časa: spletne skupnosti mladih***

Mladi seveda nikoli v zgodovini, odkar se je prvič opredelil pojem mladosti, niso vstopali zgolj v organizirane oblike vrstniških skupin v okviru mladinskega dela. Vedno so v polju svoje zasebnosti, svojih čisto osebnih življenj oblikovali tudi neformalne prijateljske in interesne skupine, nekatere stalne in druge prehodne, priložnostne.

Konec prejšnjega in v začetku tega stoletja pa se je z razvojem svetovnega spleta pričel zanimiv pojav: spletne skupnosti mladih ljudi, ki so združevale prijatelje in znance iz resničnega življenja še na drugem mediju ter hkrati in močno tudi presegale te meje in povezovala mlade z vrstniki iz vsega sveta. Spletne skupnosti seveda niso združevale zgolj mladih, ampak najrazličnejše profile prebivalstva, a mladi so bili med prvimi, ki so posvojili ta nov medij za druženje,

povezovanje in spoznavanje.

Nekateri mladinski delavci se morda še spomnite IRC-a: spletnega klepeta preko kanalov in spletnih klepetalnic, v katerih so mladi poglobljali svoja poznanstva in vzpostavljali nova. Nekateri uporabniki so vzpostavili redne stike, in marsikatero na spletu nastalo prijateljstvo se je preselilo tudi v resnično življenje, še več pa jih je seveda ostalo pri spletnih stikih, ki so se kasneje pogosto porazgubili. Poleg klepetov ena na ena so se na IRC-u povezovale tudi skupine znancev, naključnih uporabnikov in uporabnikov s skupnimi interesi.

Drug zanimiv primer spletnih skupnosti mladih je nastal v času razvoja blogov, spletnih dnevnikov. Bloggerji so bili sprva usmerjeni v na prvi pogled samotno dejavnost, izražanje lastnih misli v obliki spletnega dnevnika, kmalu pa so se začeli povezovati v skupnosti glede na stične točke, na primer skupne teme, starost in izkušnje piscev. Podobna kultura se danes vzpostavlja med vlogerji, ki za svoj medij izražanja izbirajo video posnetke, ki jih objavljajo na **You Tube** ali podobnih platformah. Če podrobneje pogledamo skupino vlogerjev, ki se ukvarjajo s podobnimi področji in vsebinami, med njimi hitro odkrijemo povezave, poznanstva, sodelovanja in skupne projekte.

Zanimiva vrsta spletnih skupnosti je nastala s pojavom forumov. Na forumih so se uporabniki združevali glede na osebne interese in debatirali o vprašanih, ki so jih zanimala. V Sloveniji so bili v različnih obdobjih popularni na primer tehnološki forumi, starševski forumi, forumi za mlade ipd. Uporabniki forumov se običajno delijo na redne uporabnike, ki tvorijo jedro forumske skupnosti, redno komunicirajo in objavljajo na forumih, in se med seboj skozi čas precej dobro spoznajo, najdejo medsebojne povezave in skupne interese, nekateri se morda celo spoznajo v živo, ter iz večjega števila priložnostnih uporabnikov, ki so manj aktivni in komentirajo le občasno.

Z razvojem socialnih omrežij so mladi dobili še en ventil za izražanje sebe in za povezovanje med seboj. Danes skoraj ni mladega človeka, ki danes ne bi imel uporabniškega računa na vsaj enem socialnem omrežju, kot je **Facebook**, **Twitter**, **Instagram**, **Pinterest**; ki ne bi bil vključen v kakšno **Facebook** skupino, morda v skupnost igralcev katere od virtualnih iger, v skupinski klepet ali **Snapchat** skupino.

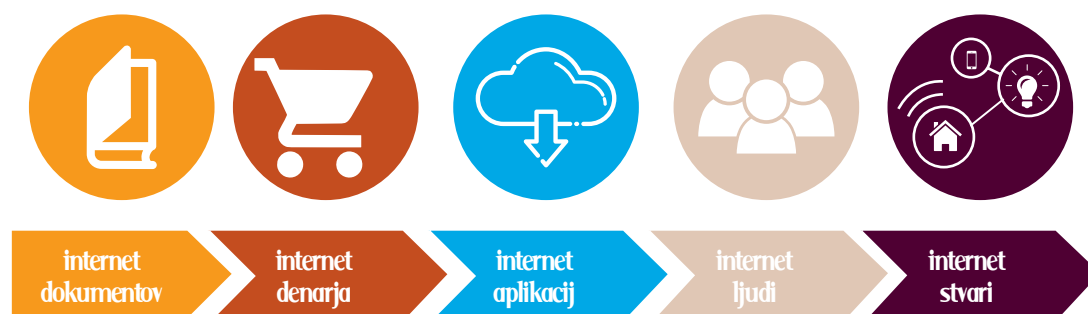
Zanimivo je, da spletne skupnosti kljub velikosti in relativni anonimnosti v določenih elementih sledijo značilnostim skupin, ki jih mladi (pravzaprav ljudje nasploh) vzpostavljamo v resničnem življenju. Tudi v spletnih skupinah se oblikujejo skupinske norme, pogosto nenapisana in neizražena pravila komuniciranja, interne skupinske šale, pričakovanja, oblikujejo se vloge v skupini, izoblikuje se namen in včasih celo konkretni cilji skupine, vzniknejo konflikti, povezave med člani in podpora članom.

Za mladinsko delo so spletne skupnosti, v katere se vključujejo mladi, zanimive z dveh vidikov: ker pomenijo za mladinske organizacije kanal za komunikacijo in informiranje mladih, ki so ga mladi vajeni in ga pogosto že uporabljajo, in ker za mlade pomenijo stik z orodji za spletno sodelovanje v skupinah, ki postaja vse pogostejše orodje za skupinsko delo tako v poslovnem svetu, delno pa pridobi-

va na veljavi tudi v polju mladinskega dela.

## 2.1. *Internet ljudi in internet stvari*

Zgodovino svetovnega spletnega omrežja, ki je v poznih osemdesetih letih prejšnjega stoletja nadgradil pojav elektronskih računalnikov, lahko v grobem razdelimo na več značilnih obdobjih (Gilmore, 2014). Vsako je prineslo spremembe pri prenosu informacij, beleženju in dostopu do vsebin in znanj in do neke mere preoblikovalo neformalne medosebne odnose med ljudmi, poslovne priložnosti in poslovne modele, formalno izobraževanje in tudi pristope v mladinskem delu. Trenutno se nahajamo na zanimivem prehodu med tako imenovanimi obdobjema »interneta ljudi« in »interneta stvari«. Da bi lažje razumeli, kako razumeti, spremljati in voditi skupine mladih danes, ko velik delež komunikacije, povezovanja, gradnje odnosov, sodelovanja poteka v spletnem kontekstu, si najprej oglejmo nekaj primerov sprememb, ki jih je v življenja mladih in v polje mladinskega dela vnesel tehnološki razvoj.



Slika1: Razvoj interneta

**Internet dokumentov** je s pojavom spletnih strani, e-knjižnic in spletnih zbirk datotek spremenil način širjenja in dostopanja do informacij. Pretok vsebin se je v veliki meri prenesel na e-pošto.

Mladi so hitro posvojili novo tehnologijo in jo sprva uporabljali predvsem za igre, programiranje v prvih računalniških jezikih in delno tudi za šolsko delo. Začeli so se povezovati v skupine igralcev video in računalniških iger, pojavili so se prvi pomisleki o škodljivosti računalnikov za mlade, saj naj bi mladi čas, ki so ga preživeli za računalniki, toliko manj preživljali v gibanju, naravi in družbi družine in vrstnikov.

Mladinske organizacije so z razvojem interneta dokumentov postopoma dobile lažji in večji dostop do gradiva, literature, informacij o finančnih sredstvih, idej in predlogov za delo z mladimi, razvile so svoje spletne strani, kar je postopoma postal eden od zdaj morda najpogosteje uporabljenih načinov promocije in informiranja s strani mladinskih organizacij.

**Internet denarja** je z razvojem e-nakupovanje, e-bančništvo in e-borze ponovno postavil in spremenil kulturo osebnih in poslovnih financ. Delež gotovinskega poslovanja z denarjem se je zmanjšal tako v polju osebnih kot poslovnih financ, povečuje se delež spletnega nakupovanja, še posebej za dobrine, kot so potovanja, knjige, oblačila, tehnologija, pohištvo in pripomočki za dom, plačevanje računov.

Od vseh sprememb interneta je imela morda ta sprva najmanj neposreden učinek na mlade, ki niso imeli veliko denarja in ne bančnih računov, da bi se množično vključili v spletno nakupovanje, spletno delničarstvo ali e-bančništvo. Seveda pa se je tudi mladim spremenilo doživljanje dosegljivosti in dostopnosti določenih dobrin. Mladinskim organizacijam na prvi pogled internet denarja ni prinesel blaznih novosti, saj so vendar spadale v neprofitni sektor, ki se jih potrošniška miselnost le malo tiče... a ni bilo dolgo tako. Majhne, a pomembne spremembe na polju bančništva so postopoma standardizirale finančno poslovanje organizacij, tudi mladinskih, povečale transparentnost, drastično povečale delež negotovinskega poslovanja v primerjavi z gotovinskim in v veliki meri formalizirale finance, s tem pa pogosto tudi strukturo mladinskih organizacij.

**Internet aplikacij** ali tako imenovan splet 2.0 je s pojavom mobilne tehnologije, aplikacij, spletnih dnevnikov, sodelovalnega pisanja spletnih strani in dokumentov in drugih orodij uporabnikom omogočil še več interakcije in sodelovanja ter spremenil položaj uporabnikov iz pasivnih brskajočih po zanje pripravljenih vsebinah v aktivne soustvarjalce vsebin v spletni skupnosti.

Mladi so bili spet ena izmed tistih družbenih skupin, ki je med prvimi pokazala zanimanje za nove tehnologije in nove načine povezovanja, ki so jih prinesle le-te. Mladi so pograbili priložnost za soustvarjanje vsebin, tistih resnih in malce manj resnih. Med manj prijetne stranske pojave tega obdobja spada porast spletnega medvrstniškega nasilja (cyberbullying), saj so dobili mladi priložnost na preprost način soustvarjati spletne vsebine z le malo nadzora nad tem, kaj pravzaprav počnejo.

Na drugi strani pa so mladinske organizacije lahko izkoristile splet 2.0 za svoje potrebe: mladi so se lahko vse bolj vključevali v procese odločanja in aktivnega soustvarjanja mladinskih organizacij, in hkrati s tehnologijo se je spreminjala tudi kultura pogleda na uporabnika storitev, ne le na trgu, ampak tudi v polju mladinskega dela. Aktivna participacija mladih pri sooblikovanju programov in procesov v mladinskem delu je postal eden izmed najbolj iskanih elementov mladinskega dela. Vodenje skupin mladih je tako vsebinsko zaznamoval vse večji premik k moderiranju skupin, podpiranju, fasilitiranju. Vloga mladinskega delavca se je vse bolj definirala kot vloga spremljevalca, ki ne izvaja nujno vnaprej pripravljenih in »od zgoraj« načrtovanih aktivnosti za mlade, pač pa vloga nekoga, ki podpira mlade pri razvijanju in uresničevanju njihovih lastnih idej (ta zamisel v mladinskem delu seveda nikakor ni bila nova, pojavi se že v samih začetkih mladinskega dela, na primer pri opisih vloge skavtskih voditeljev, a v tem obdobju je spet izrazito stopila v ospredje).

**Internet ljudi** zaznamujejo socialna omrežja, kot so Facebook, Twitter, Instagram ipd., masovna uporaba mobilne tehnologije ter pojav osebne »nosljive tehnologije« (Harrop & Das, 2014). Spletna tehnologija je postala pomembno orodje za načrtovanje in upravljanje osebnega in poslovnega življenja, sodelovanje in povezovanje s soljudmi.

Internet ljudi je pustil izjemen pečat na dinamiki medčloveških odnosov. Spletne skupnosti, ki so se razvile v tem obdobju, tako imenovana socialna omrežja, so se razvile kot živi organizmi, ki imajo svoje značilnosti, svoja pravila, svoje zako-



nitosti delovanja... a v jedru še vedno odgovarjajo na nekaj temeljnih človeških potreb po bližini, povezovanju, socialnem priznanju, izražanju, ustvarjanju. Omogočajo komunikacijo in vzpostavljanje medosebnih povezav, ki premostijo ovire, ki so jih nekoč predstavljale geografske razdalje (omrežen je že ogromen delež Zemljine površine), časovne ovire (komunikacija ne poteka nujno istočasno, ampak veliko pogosteje asinhrono), zdravstvene ovire (pripomočki za invalide osebe), presegla so celo nekaj omejitev izključno pisne komunikacije (uporaba emotikonov in slik, kratka sporočila, okrajšave ipd.), jezikovne ovire (spletni prevajalniki).

Socialna omrežja so mladim ponudila tudi zanimive rešitve za razvojne naloge, ki so značilne za obdobje odraščanja. Tipičen tak primer je raziskovanje in oblikovanje identitete. Prvi element je virtualna persona, s katero se mlad človek predstavlja na socialnih omrežjih. Ta osebnost je nekakšna kombinacija pravega jaza, javne podobe, ki jo želi mladostnik projicirati navzven, in idealizirane podobe, ki si jo želi v tistem trenutku razviti. Te podobe o sebi ne predstavlja zgolj z oblikovanjem svojega profila na socialnih omrežjih, pač pa jo utrdi ali redefinira z vsako objavo, spremembo, sporočilom. S svojo identiteto lahko tako eksperimentira na način, ki ga večina mladostnikov doživlja kot mnogo bolj varnega in neogrožujočega kot eksperimentiranje z identiteto v resničnem življenju. Na socialnih omrežjih so mladi bolj pripravljeni objaviti precej bolj skrajna stališča in zasebne informacije kot bi jih sicer izražali v odnosih v živo. Po drugi strani pa imajo mladi zaradi socialnih omrežij in dostopnosti informacij tudi veliko večji spekter potencialnih identifikacijskih modelov, torej oseb, ki bi jim bili morda radi podobni, pa čeprav za le kratko obdobje, kot bi jih morda imeli v svojem neposrednem okolju.

**Internet stvari** povezuje ogromne količine najrazličnejših naprav, ki »komunicirajo« z ljudmi, med seboj in z raznimi aplikacijami. Prinaša nove priložnosti, saj si pomena vseh virtualnih povezav na naše življenje niti ne znamo predstavljati, ter hkrati nove izzive, kot so varnost informacij ali obvladovanje ogromne količine podatkov. Širokopasovni internet postaja dostopen vse več uporabnikom in vedno več je naprav, ki omogočajo wi-fi povezljivost: od računalnikov, pametnih telefonov in tablic do avtomobilov, reaktivnih letal, televizorjev, pralnih strojev, hladilnikov, pečic, industrijskih strojev, športnih pripomočkov: "vse, kar je lahko povezano, bo povezano". Strokovnjaki ocenjujejo (Gartner, 2013), da bo do leta 2020 na splet povezanih več kot 26 milijard naprav.

**Kaj bo to pomenilo za mlade, mladinske organizacije in mladinsko delo?**

## *2.2. Mladinsko delo in skupine v spletnem okolju*

Sposobnost dela v skupini je ena izmed temeljnih veščin, potrebnih za učinkovito vključevanje v družbo, predvsem v svet dela. Ta veščina je tako pomembna, da se je že od otroštva učimo skozi spontano igro in druženje, v medosebnih odnosih, v procesih formalnega izobraževanja na vseh ravneh in prav posebno pozornost ji (posredno ali neposredno) posvečamo tudi v polju mladinskega dela. V procesih neformalnega učenja mladostnikom ponujamo učno okolje, aktivnosti in izzive, ki jih usmerjajo k sodelovanju z vrstniki, diskusiji z vrstniki in k deljenju svojih izkušenj, razmišljanj in prepričanj.

»Uspešni skupinski procesi vključujejo sposobnosti za reševanje problemov, učinkovito delo z drugimi, ustno in pisno komunikacijo, upravljanje z viri (vključno s časom) in odgovornost za skupni rezultat.« (Williams idr., 2012, str. 1). Vendar pa se v praksi pogosto srečamo z ovirami za učinkovito skupinsko delo – pa tudi z ovirami za učinkovito učenje veščin, ki so potrebne za uspešno delo v skupini. To velja tudi za skupine mladih, ki se redno srečujejo v kontekstu mladinskih organizacij. Mladinski delavci v slovenskem prostoru smo se v preteklih letih kar dobro opremili z znanji in orodji, kako mladim pomagati oblikovati učinkovite skupine, v njih ustvariti delovno vzdušje in se načrtno skozi različne izzive učiti in pridobivati kompetence v neformalnem učnem okolju mladinskega dela:

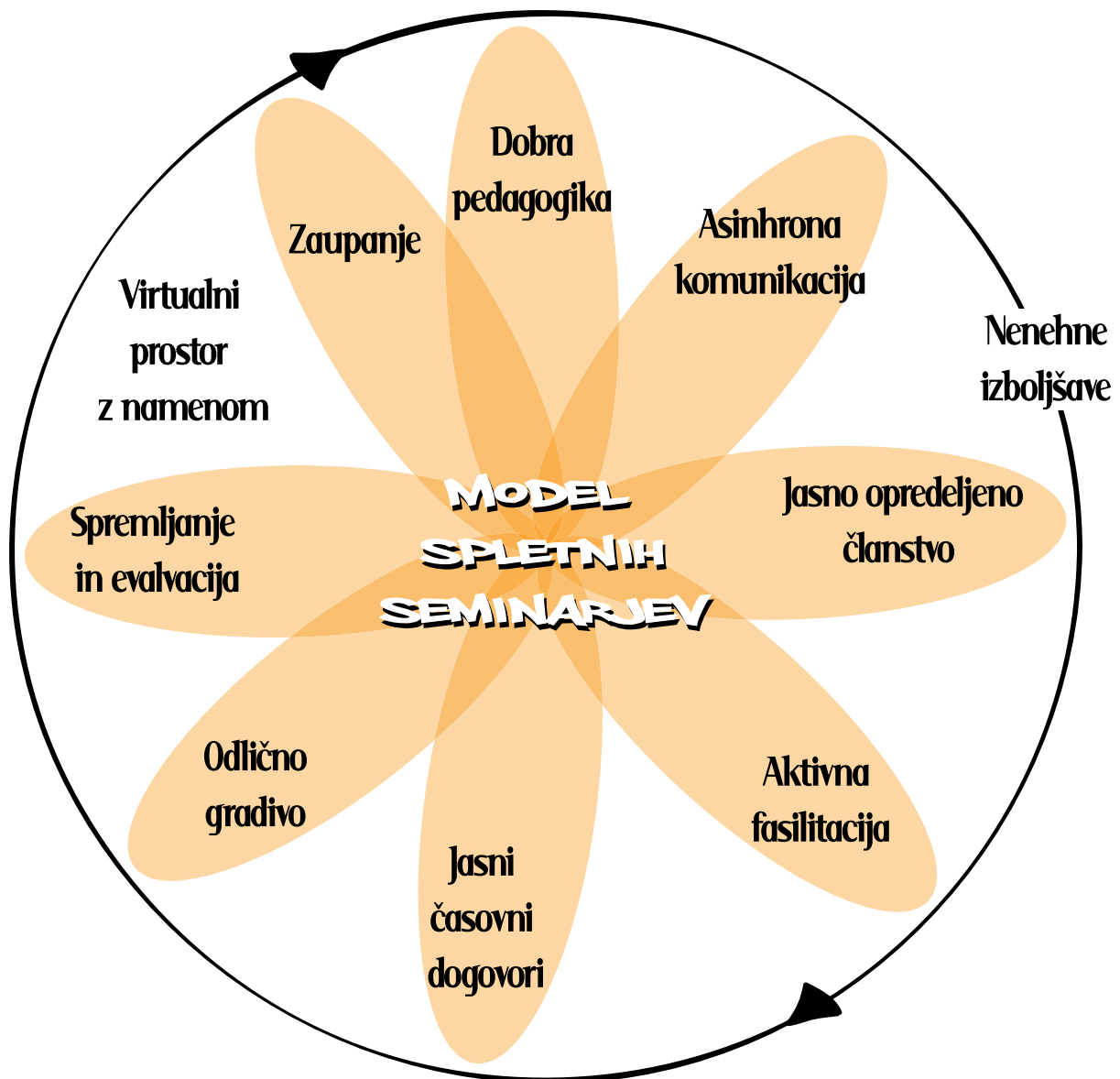
- poznamo značilnosti učinkovitih skupin in timov ter orodja, da mladim pomagamo prepoznati
- poznamo faze skupinske dinamike in načine vodenja ter uporabne tehnike, ki pomagajo skupini preiti v naslednjo fazo razvoja;
- poznamo mnoge modele, ki govorijo o vlogah posameznika v skupini in timu ter znamo opolnomočiti mlade, da prepoznajo svoje močne točke, ozavestijo svoje priljubljene načine delovanja in ugotovijo, katere skupinske vloge jim po naravi ustrezajo;
- poznamo značilnosti in specifične dela s skupinami mladih vključno z učinkovitimi pristopi, kot so vodenje, moderiranje, fasilitiranje, **couching**, mentorstvo, trening, svetovanje in druge oblike individualnega in skupinskega dela z mladimi,
- poznamo različne pristope k reševanju konfliktov, kot so mediacija, restitucija, pristop brez obtoževanja in druge metodologije, in znamo mlade naučiti uporabljati korake reševanja problemov, se postaviti v kožo drugega in empatično presojati poglede soljudi.

V zadnjih letih pa se v mladinskem delu vse pogosteje pojavlja potreba po delu s skupinami, ki se v živo srečujejo manj pogosto, v vmesnem času pa so člani v stiku preko elektronske pošte, socialnih omrežij, mobilne tehnologije. Tak primer so na primer mladinski voditelji iz različnih krajev Slovenije, ki pripravljajo program za večji mladinski dogodek, ali pa skupina mladih, ki pripravlja mladinsko izmenjavo, pa študirajo ali delajo v različnih krajih ali imajo urnike, ki jih je težko uskladiti. Nekatero skupine se celo nikoli ne srečajo v živo, ali pa morajo v času pred srečanjem skupaj opraviti že veliko timskih nalog, kar je značilno za mnoge mednarodne projekte mladih. Tovrstne skupine so zahtevne, a zelo pomembne: so namreč odslikava realnosti, ki čaka mnoge mlade v vsakdanjem življenju, ko se bodo aktivno vključili na trg dela: porast spletnega timskega sodelovanja, fleksibilni in hitro menjujoči se timi, delo v oblaku, delo od doma, timi, ki se redko ali nikoli ne srečajo v živo, postajajo vse bolj običajen način dela. Celo čisto zasebni odnosi se v precejšnji meri odvijajo virtualno: socialna omrežja, aplikacije za zmenke, skupinski klepeti so priložnosti, v katerih lahko mladi izkoristijo neformalno pridobljena znanja učinkovite spletne komunikacije in sodelovanja.

Takšne skupine mladih, ki delujejo v virtualnem okolju (občasno, pogosto ali izključno), pa postavljajo mladinske delavce pred nove izzive. Poleg običajnih izzivov za skupinsko delo, kot so vzdrževanje motivacije članov, sprotno in konstruktivno reševanje konfliktov, zagotavljanje produktivnosti in hkrati dobrega



vzdušja v skupini ipd. je tudi neka ovira, ki so specifične za skupine, ki delujejo v virtualnem okolju. Med temi ovirami (Morrison, 2014) so predvsem pomanjkanje usposobljenosti mladinskih delavcev za razvijanje in podporo skupinskih učnih procesov v virtualnem okolju (v formalnih izobraževalnih sistemih podobno velja za pomanjkljive kompetence učiteljev, predavateljev in drugih strokovnih delavcev na tem področju).



Slika2: Model spletnih seminarjev

### ***2.3. Zakaj delati s skupinami v virtualnem okolju?***

Dandanes skupinskega projekta skoraj več ne izpeljemo brez uporabe virtualnega okolja. Tudi če se skupina aktivno srečuje v živo, se med skupnim delom »zgodí« vsaj kakšno elektronsko sporočilo s povzetkom dogovorov, sporočil z opomnikom, telefonski klic, spletni vprašalnik o najbolj ustreznem času naslednjega sestanka. In čeprav srečanja v živo zahtevajo veliko časa in je spletno sodelovanje pogosto časovno učinkovitejše in vsebinsko bolj produktivno, se mnogo ljudi (tudi mladih, ki jim je spletni medij še posebej domač) ne veseli virtualnega skupinskega dela. Zakaj?

Ko razmišljamo o virtualnem skupinskem delu, še posebej o sodelovalnih projektih, ti na prvi

pogled zahtevajo veliko dela, organizacije, usklajevanja, negotovosti. Procesi skupinskega projektnega dela so pogosto kaotični in nepregledni. Vse to (lahko) drži: a še enkrat, skupinsko sodelovanje v virtualnem okolju je ena izmed najpomembnejših kompetenc za 21. stoletje, zato je naučiti mlade, kako lahko v virtualnih skupinah učinkovito delajo skupaj, priložnost za mladinske voditelje. Če proces izpeljemo dobro, so učni učinki veliki: mladi bodo bogatejši za močno učno izkušnjo resničnega sodelovanja, skupnega učenja drug od drugega, deljenja mnenj in izkušenj, in si ne bodo zgolj razdelili dela in opravili svojih nalog neodvisno drug od drugega, pač pa bodo sodelovali v sinergiji, razvili bodo mišljenje višjega reda, se učili vrednotiti svoje delo in pogledati na stvari iz različnih zornih kotov (Williams idr., 2012).

»Sodelovati z drugimi mladimi iz drugih držav pri pripravi resničnega projekta je bila zame dragocena izkušnja. Ko smo se prvič videli, sem imel občutek, da se že vse življenje poznamo, pa smo skupaj delali že več kot pol leta... po spletu. Čisto drugačna izkušnja pa je bil spletni projekt na univerzi: problem je bil v tem, da je bila naloga dana od zgoraj, da študentje nismo bili niti motivirani niti zavzeti, preprosto pač ni šlo za zaresen projekt. Če bi bili vsi spletni projekti pomembni za člane skupine, če bi jih zanimali, pritegnili, motivirali, in če bi bil produkt timskega dela nekaj pomembnega in oprijemljivega, potem bi spletno sodelovanje v skupini priporočal vsakemu mlademu. Če tega ni, pa izgubljaš svoj čas.«

A kaj lahko mladinski delavci naredimo, da bo izkušnja sodelovanja v skupini v virtualnem okolju vodila k učenju in ne k frustracijam?

## ***2.4. Pet elementov za učinkovito vodenje skupin na spletu***

Oblikovanje sodelovalnih in bogatih učnih izkušenj (Morrison, 2014) skozi spletne skupinske aktivnosti zahteva od mladinskega delavca drugačen nabor kompetenc kot klasično mladinsko delo, predvsem pa zahteva ozaveščenost o dinamikah, ki se vzpostavijo, kadar so mladi ljudje fizično ločeni drug od drugega in od mladinskega delavca.

Kadar se skupine srečujejo v živo, lahko člani zgradijo zaupanje in medsebojno povezanost s pomočjo verbalnih in neverbalnih sporočil, izrazov obraza, govornice telesa, kretenj in fizične prisotnosti. Ko delamo s skupinami v virtualnem okolju, moramo zato pomisliti, kako bomo nadomestili te zelo pomembne socialne dražljaje. Elementi, ki so nam v pomoč pri izgradnji močne spletne skupnosti (ki je, ne pozabimo, v mladinskem delu vedno namenjena tudi neformalnemu in priložnostnemu učenju, ne zgolj izpolnitvi določene praktične naloge), so na primer ustvarjanje socialne prisotnosti, varno in sprejemajoče okolje, zavezanost učenju (Morrison, 2014). Vse prepogosto se pri spletnem vodenju skupin usmerjamo predvsem na nalogo, kognitivno sodelovanje in poudarjamo z nalogo povezano komunikacijo in domnevamo, da bo socialna dimenzija sledila sama od sebe, pa ni tako. Posamezniki bodo težko delili svoje ideje in ustvarjalno prispevali, če se ne bodo počutili varne in sprejete, in komunikacija tako lahko zaradi premalo podpore skupini ostane površna in plitva (Williams

idr., 2012).

## 1. Socialna prisotnost

Mladi so v spletnih (učnih) okoljih uspešni takrat, ko se počutijo del skupnosti. Prvi korak k temu je (Morrison, 2014), da se na začetku sodelovanja v skupini predstavijo, povežejo z drugimi člani skupine in vzpostavijo svojo vlogo v skupini. Anonimnost posameznika je ovira, da bi lahko izkušnja skupinskega dela postala učinkovita učna izkušnja. Mladinski delavci morajo biti na to pozorni predvsem pri skupinah, ki se iz resničnega življenja že nekoliko poznajo, a bodo vsaj v neki meri sodelovali v obliki spletne skupine. Povezanost v resničnem življenju se ne prenese nujno v povezanost v virtualnem okolju, tudi vloge posameznika v skupini se pogosto razlikujejo v živo in virtualno, zato moramo ob prehodu na spletni medij nekaj časa nameniti tudi vzpostavljanju skupine in osnovnih skupinskih norm tudi v primeru, da se skupina od prej pozna.

Metode in tehnike za vzpostavitev in utrjevanje socialne prisotnosti mladih posameznikov v spletni skupnosti so na primer predstavitve članov v začetku delovanja skupine v virtualnem okolju, kar vključuje tudi predstavitve mladinskega delavca, nekaj časovno sinhroniziranih skupinskih dogodkov (npr. **Skype** konferenca, **Webinar**, predvajanje posnetka), ko so člani skupine na spletu prisotni ob istem času in lahko mimogrede poklepetajo med seboj, vodene spoznavne in uvajalne aktivnosti v začetku sodelovanja skupine, ustvarjanje socialnih platform za skupino (npr. **FB** skupina, skupni **Twitter**, **Google+**, skupinski klepet ipd.). Če je skupina aktivna in so člani prisotni v spletnem okolju, običajno potrebuje približno dva tedna za uvajalne, spoznavne aktivnosti, nato pa se počasi lahko premakne k delovnim, projektnim, razvojnim ali učnim sodelovalnim nalogam, odvisno seveda od namena skupine.

## 2. Prisotnost vodje

Ta element se pravzaprav nanaša na dva vidika (Morrison, 2014): po eni strani na vlogo vodenja, ki jo prevzema mladinski delavec, ko podpira in usmerja delo skupine v virtualnem okolju, in po drugi strani vzpostavljanje vloge pozitivnega vodje izmed članov skupine pri izvajanju konkretnih, praktičnih nalog. Če želimo, da bodo mladi v skupinskem delu resnično razvili kar največ kompetenc, jim je smiselno prepustiti vlogo vodenja v čim večji meri (An idr., 2008). Vodjo skupine lahko izberejo mladi ali pa jo določi mladinski delavec, ostaja lahko stalna ali pa se spreminja (po nekaj tednih prevzame vodenje drug član skupine). Naloge vodje skupine naj bodo jasno definirane (npr. opomniki pred roki, spremlja razdelitev nalog med člani skupine, uredi izdelek ali kaj podobnega). Vodja skupine običajno tudi deluje kot vez med člani skupine in mladinskim delavcem, še posebej, le gre za takšno strukturo mladinske organizacije, v kateri mladinski delavec spremlja delo več skupin. Priporočljivo je, da v prvih fazah spletnega sodelovanja mladinski delavec ohrani zahtevnejše naloge vodenja, kot so pogovori s člani, ki ne sodelujejo aktivno ali ki se pogosto znajdejo v konfliktih z drugimi, spremljanje skozi proces reševanja morebitnih konfliktov, povratne informacije posameznim članom, spremljanje učnega procesa posameznih članov, sklicevanje in moderiranje prvih skupinskih konferenc ali drugih skupinskih spletnih dogodkov. Ko skupina pridobi izkušnje in kompetence, pa lahko prevzame tudi vse več tovrstnih nalog.

### **3. Jasen namen, cilji in navodila**

Vsaka učinkovita skupina ima jasen namen, kaj družijo člani in zakaj se povezujejo. V spontano nastalih, neformalnih skupinah mladih je ta namen včasih nekoliko skrit, a vendar prisoten; mladi se morda še nikoli niso vprašali, kaj jih družijo in zakaj so v skupini, a skozi sodelovanje zadovoljujejo svoje potrebe po pripadnosti, ustvarjalnosti, druženju, zabavi, doživetjih, izkušnjah in še kaj. V mladinskem delu pa so namen in cilji delovanja skupine načeloma eksplicitni in neposredno izraženi.

Za skupine, ki delujejo v spletnem okolju, je še posebej pomembno, da je namen delovanja jasen in usklajen z željami in motivacijo članov, da so cilji praktični, razumljivi in dosegljivi ter da so pravila igre dorečena. V virtualnem okolju delujejo zelo različne skupine mladih: od skupnosti oboževalcev spletnih iger, do spletnih terapevtskih skupin za samopomoč in podporo, do mednarodnih projektnih skupin in še in še. A skupina brez jasne identitete, namena in poslanstva običajno razvodeni ali pa le-to razvije.

Če skupina deluje delno v spletnem okolju, občasno pa se srečuje tudi v živo, mora biti vloga spletnega delovanja jasno dorečena in komplementarna temu, kar se dogaja na klasičnih srečanjih, saj se sicer pogosto zgodi, da nekateri člani aktivno sodelujejo le v živo, drugi pa mnogo aktivneje v spletnem okolju. To ni nujno težava, ovira pa je, če od članov pričakujemo rezultate in prispevke, ki jih v določeni vrsti učnega okolja ne prispevajo.

Kaj lahko stori mladinski delavec? Jasno naj opredeli – ali pa skupini pomaga opredeliti – namen neke skupinske aktivnosti, ter pomaga članom poiskati notranjo motivacijo, raziskati njihove potrebe in želje, da se bodo lahko bolje povezali z namenom skupinskega sodelovanja. Mladi imajo namreč polna, zasedena življenja, in če v skupinskem sodelovanju ne bodo videli smisla, ne bodo tako aktivno prispevali, kakor bi sicer.

Poleg jasnega namena in ciljev mora imeti skupina tudi jasna navodila glede pričakovanj, načina dela, časovnega načrta, pričakovanemu časovnemu vložku vsakega posameznika, podrobnosti o aktivnostih in nalogah, pogojih, vrednotenju, pričakovani kakovosti in podobno (Morrison, 2014). Navodila lahko izkušene skupine pripravijo same, v prvih spletnih izkušnjah pa bo mladinski voditelj skupino usmerjal ali pa bo celo pripravil takšno spletno učno okolje, da bodo določena pričakovanja in pravila igre že od začetka zastavljena in »vgrajena v sistem«.

### **4. Razvoj kompetenc za sodelovanje v skupini**

Čeprav so mladi danes tako imenovani digitalni domorodci, imajo le redko vse potrebne veščine, da bi lahko učinkovito sodelovali v spletnih skupinah, delili svoja mnenja in izkušnje, premaknili diskusije in pogovore s površinske komunikacije v globino, znali na neko temo pogledati s stališča nekoga drugega, spoštljivo in argumentirano izraziti svoja prepričanja. Za mnoge mlade je vse to zahtevna naloga že v živo, in čeprav so vajeni vzpostavljanja neformalnih stikov in neformalne komunikacije v spletnem okolju, je v nalogo ali vsebino usmerjena komunikacija vendarle nekaj drugega.

Mladinski delavec, ki usmerja delo skupin v spletnem okolju, naj bo v prvi vrsti pozoren na smernice za učinkovito spletno komunikacijo in spletni bonton. Nekaj primerov osnovnih pravil so na primer dogovori o uporabi ali neuporabi VELIKIH črk, emotikonov, okrajšav, ali naj bo naš jezik knjižni ali neformalen, v kolikem času se pričakuje odgovor ipd. Druge pomembne kompetence so na primer namigi za izogibanje spletnim konfliktom (učinkovito in spoštljivo komuniciraj, pojasni, vprašaj, hitro naslovi potencialen problem) ter koraki za reševanje morebitnih konfliktov (vključno s tem, kdaj člani zaplete rešujejo sami in kdaj obvestijo mladinskega delavca, ki se lahko vključi kot mediator). Včasih bodo člani potrebovali tehnično podporo pri uporabi orodij za spletno sodelovanje. Tudi skype konference in webinarji zahtevajo določeno tehnično znanje in imajo nekaj specifičnih pravil komunikacije (kdaj govorim, kako napovem, da želim nekaj povedati, kako vključiti tišje člane, kdaj vključiti in kdaj izključiti svoj mikrofonček ipd.). Posebna kompetenca v spletnem sodelovanju je tudi komunikacija v celotni skupini in podskupinah: člani skupine se morajo naučiti, katere teme so primernejše za debato v dvoje ali troje, katere pa bi morale biti naslovljene v celotni skupini.

Mladinski delavci so načeloma dobri v individualnem pristopu k posamezniku, prepoznavanju njegovih potreb in opredeljevanju želenih ciljev neformalnega učenja. Tudi v spletnem okolju e smiselno narediti podoben proces: zagotoviti, da imajo vsi člani skupine potrebne kompetence, ki jim bodo omogočile uspešno vključevanje in delo v spletni skupini, ter identificirati možna področja učenja in razvoja s posameznimi člani skupine.

## **5. Tehnološka podpora**

Mladinski delavec nima vedno kontrole nad tehnologijo in nad tem, da bi zagotovil potrebne tehnične pogoje in dostop do tehnologije za vse udeležence. Pogosto tudi nima dovolj znanja, da bi lahko izbral najboljša spletna orodja in medije za določeno aktivnost in nalogo. Če so skupinske aktivnosti v virtualnem okolju zastavljene bolj priložnostno in ne dolgoročno načrtovane, morda ni smiselno uvajati zapletenih tehnoloških orodij, ki bi od skupine zahtevala veliko učenja, a bi jih lahko le enkrat ali dvakrat uporabili.

Zato je pomembno, da se mladinski delavec dovolj dobro seznanj s spletnimi platformami in orodji, ki jih bo skupina uporabljala, da lahko skupini pomaga izbrati najbolj učinkovite kanale komuniciranja (ali če gre za že določene kanale, na primer spletno platformo, spletno učilnico ali socialno omrežje, ki ga uporablja mladinska organizacija, jih mora dovolj dobro poznati, da lahko mlade usmeri in jim predstavi osnovno uporabo).

Mladi so doma na spletu in v določenih socialnih omrežjih, vendar pa niso nujno vsi usposobljeni uporabniki različnih spletnih orodij. Dostop do tehnologije in težave s tehnologijo so med mladimi še vedno pogosto omenjeni kot ovira pri aktivnejšem vključevanju v skupinsko delo (Morisson, 2014).

Idealno je, če spletna komunikacija med člani skupine poteka nemoteno in brez težav. Če naloga zahteva uporabo novih orodij ali pripomočkov, naj mladinski

delavec poskrbi za trening tehnično manj podkovanih članov, za kak tutorial ali jasna navodila.

## ***2.5. Pet nalog mladinskih delavcev pri usmerjanju spletnega skupinskega dela***

Mladinski delavci morajo torej v svoj repertoar znanj vse bolj vključevati delo s spletnimi skupinami. Pri tem ne smemo pozabiti, da je tudi virtualno okolje v mladinskem delu učno okolje – prav tako kot je učno okolje mladinski center, skavtska soba ali pustolovski park. V prejšnjem poglavju smo si ogledali pet pomembnih elementov, ki prispevajo k dobri učni izkušnji mladih, vključenih v skupinsko delo v spletnem okolju. V nadaljevanju pa si bomo ogledali pet ključnih nalog, ki jih imajo mladinski delavci pri moderiranju skupin v spletnem okolju (Morrison, 2014).

### **1. Ustvarjanje aktivne in povezane skupnosti**

Predpogoj za učinkovito delovanje skupine je medsebojno poznavanje in zaupanje med člani. To velja za skupine v kakršnekoli okoliščinah: za majhne ali večje skupine; za skupine, ki se srečujejo v živo ali ki sodelujejo na daljavo; za skupine stalne ali prehodne narave; za homogene ali heterogene skupine. Potrebna raven medsebojnega poznavanja in zaupanja med člani je odvisna od namena in naloge skupine: skupina udeležencev na kratki delavnici se bo spoznala in povezala na drugačen način kot skupina, ki se odpravlja na tritedensko mladinsko izmenjavo v drugo državo ali skupina, ki pripravlja celoletni program za otroke iz lokalnega okolja.

Mladinski delavci poznamo širok nabor orodij za medsebojno povezovanje članov: spontan in voden pogovor, igre in ledolomilci, interaktivne dejavnosti in druge tehnike. Naloga mladinskega delavca je ustvarjanje učinkovitega neformalnega učnega okolja. Pri skupinah, ki delujejo (delno ali izključno) na daljavo, moramo biti posebej pozorni na izgradnjo učnega okolja, kar vključuje tehnične rešitve, vsebinske aktivnosti in predvsem potreben občutek skupnosti: da se člani počutijo vključeni v skupino, da so prisotni v spletni izkušnji, da se počutijo varne, da so lahko kreativni, avtentični in da lahko tudi v spletnem okolju pokažejo pravi jaz. Spletna skupnost, ki jo soustvarjamo s skupino mladih, bo namreč pomemben del njihove učne izkušnje v mladinskem delu.

Pomembno se je zavedati, da se v spletnem okolju člani skupine večinoma izražajo s pomočjo pisanja. Od naloge in kulture organizacije bo odvisno, ali bo šlo za kratka spontana sporočila ali premišljena daljša besedila. Besedilo pa ima le malo dimenzij, zato moramo v komunikacijo med člani vnesti dinamiko in bolj osebno razsežnost (Palloff & Pratt, 2001).

V skupinah, ki sodelujejo izključno na daljavo in se člani nikoli ne srečajo v živo, je potrebno na začetku sodelovanja in na strateških točkah razvoja skupine poskrbeti za spoznavanje članov in ustvarjanje (ali poglobljanje) vezi med člani. Mladinski delavec naj tovrstne aktivnosti ustrezno načrtuje. Priporočljivo je, da poskrbi za osebni zgled in se udeležencem skupine tudi sam kratko osebno predstavi. Predstavitev mladinskega delavca je lahko pripravljena v obliki



e-sporočila, kratkega video posnetka, profila v spletnem okolju skupine, vprašalnika ali na kak drug način. Priporočljivo, da se predstavi tako v vlogi mladinskega delavca kot da doda tudi kakšno zanimivost iz zasebnega življenja in lastnih izkušenj, ter da pri tem ohrani lahkoten in oseben ton sporočila, uporabi humor, udeležence povabi k sodelovanju ter pokaže odprtost za sodelovanje ter da se zna vživeti v položaj članov skupine – tak pristop namreč poveča motivacijo za sodelovanje in prispeva k temu, da udeleženci mladinskega delavca doživijo kot dostopnega.

## **2. Vodenje in usmerjanje**

Mladinski delavec ima večjo vlogo kot zgolj vodja skupine: hkrati je zgled, svetovalec, mentor, fasilitator učenja, usmerjevalec. V spletnem okolju ima vodenje več oblik, med njimi:

1. Biti mora zgled učinkovitega komuniciranja v virtualnem okolju.
2. Biti mora prisoten v spletnem okolju, in to mora jasno pokazati, na primer s skupinskim sporočilom v okolju skupine, osebnim sporočilom za posamezne udeležence, z objavo povratnih informacij o življenju in delu skupine in po potrebi s pripravo, usmerjanjem in vodenjem spletnih aktivnosti.
3. Spremljati mora delo skupine in posameznikom dajati jasne povratne informacije o sodelovanju (ali nesodelovanju) s pomočjo ustreznih kanalov, npr. e-mail, chat, skype...
4. Jasno opredeli pričakovanja za sodelovanje posameznikov v skupini, kar zajema tako pričakovanja o pogostosti in načinu komunikacije, pričakovanem vsebinskem prispevku, časovnem okviru sodelovanja ipd. Zraven spada tudi delo s člani, ki imajo težave s skupinskimi dogovori in normami.
5. Uči potrebne strategije, npr. za učinkovito timsko delo, spletno komunikacijo, znanje o učinkovitem delu skupin v spletnem okolju, timske vloge v spletnem okolju ipd. Skupino spodbuja, da učinkovito opredeli timske vloge, pri čemer krepi vlogo formalnih in neformalnih vodij skupine.

Aktivno vključevanje mladinskega delavca v spletno življenje skupine je ključnega pomena, prav tako pomembno kot vrstniška podpora. Brez podpore vrstnikov in aktivne vključenosti mladinskega delavca so zavzetost članov skupine in učni učinki manjši od optimalnih. (Vonderwell & Turner, 2005)

## **3. Komuniciranje, komuniciranje, komuniciranje**

Mladinski delavec v virtualnem okolju ne sme podcenjevati pomena medsebojne komunikacije s skupino kot celoto in s posameznimi člani. Pravilo naj bo: če misliš, da komuniciraš preveč, potem komuniciraš ravno prav. Stalna in pogosta komunikacija pomaga udeležencem skupine uspešno dokončati zastavljeno nalogo. Ker je komunikacija v spletnem okolju v veliki meri omejena na pisanje, je smiselno razmisliti, kako bi v delo skupine vnesli tudi druge načine komuniciranja, na primer telefonski klic, posnetek, spletni video klepet ipd.

## **4. Spoprijemanje s konflikti**

“Ko nastane konflikt, vzemimo to kot znak, da se skupina razvija» (Palloff & Pratt, 2001). Nihče ne mara konfliktov, večina ljudi se jim na vse pretege izogiba. Ampak konflikti so naravni del sodelovanja v skupini in timskega dela, in če se v mladinskem delu vsi strinjamo, se nihče ne uči.

Za člane skupine je koristno, če vedo, da so konflikti, nestrinjanja in nesporazumi stranski produkt sodelovanja – to ni znak katastrofe, ampak znak učenja in razvoja.

Nekaj dobrih strategij za ravnanje s konflikti v spletnem okolju:

- V spletnem okolju, ki ga skupine najpogosteje uporablja, objavi korake za reševanje morebitnih konfliktov, npr. čim prej opozorite na problem, pogovorite se s članom, pogovorite se z vodjem skupine, opozorite na konflikt mladinskega delavca...
- Če gre za projekte, ki zahtevajo dolgotrajno ali aktivno sodelovanje na spletu, v delovni proces vgradimo mehanizme za vrstniško evalvacijo, da se člani skupine lahko pogovorijo in dajo drug drugemu potrebne povratne informacije.
- Če je potrebno, naj se skupina dogovori za sestanek skupine, ki lahko poteka v živo ali virtualno; na tem sestanku mladinski delavec prevzame vlogo moderatorja ali mediatorja in pomaga skupini razrešiti težave in nadaljevati z delovanjem.

Skupine, ki nastanejo spontano in se oblikujejo s pomočjo dogovorov med udeleženci, imajo običajno manj konfliktov in jih uspešneje rešijo kot umetno ustvarjene skupine. Če morajo udeleženci v spletnem sodelovanju skupaj opraviti konkretne naloge, je zato priporočljivo, da se čim bolj sami organizirajo, kako bodo delali in kateri člani bodo tesneje sodelovali.

V primeru resnih konfliktov, ki jih kot mladinski delavec ne moreš am rešiti, se obrni po pomoč in usmeritve k svoji mladinski organizaciji.

#### 5. Spremljanje in dajanje povratnih informacij

Mladinski voditelj običajno ni oseba, ki bo imela v rokah vse niti skupinskega projekta, ki bo razdeljevala naloge in ki bo preverjala, ali je vse narejeno do časovnega roka in kakovostno. Vendar pa je mladinski delavec tisti, ki deluje izza zavese: spremlja komunikacijo skupine, da vidi, kdo se vključuje in kdo ne, daje povratne informacije tako glede sodelovanja in vloge v skupini kot vsebinskega doprinosa; podpira člane pri razreševanju težav in vprašanj. Po potrebi pomaga skupini razdeliti naloge na manjše, obvladljive korake, spodbuja skupinsko sodelovanje in spremlja učni proces.

## ***2.6. Ovire za delo s spletnimi skupinami in uporabne strategije***

V prejšnjih poglavjih smo si ogledali pomembne elemente skupinskega dela v virtualnem okolju in naloge mladinskega delavca. V učinkovitih skupinah vlada prijetno, varno, spodbudno in povezovalno vzdušje, konflikti se rešujejo sproti in učinkovito, naloge so smiselno porazdeljene med člani skupine, skupina upravlja večino vsebinskih, ciljno usmerjenih in socialnih procesov in mladinski delavec le redko poseže v delo skupine, člani pridobivajo nove kompetence in so ponosni na produkt skupnega dela.

A le redko katera skupina, pa naj gre za mladinsko delo ali druga učna ali delovna okolja, je tako uspešna. Velikokrat se pojavijo ovire, ki zmanjšujejo ali onemogočajo učinkovito povezovanje in sodelovanje članov. To poglavje se ukvar-

ja s pogostimi zapleti in učinkovitimi strategijami, ki jih lahko uporabimo za reševanje le-teh (Morrison, 2014). Tri najpogostejše skupine ovir, s katerimi se soočajo skupine mladih, ki delujejo s pomočjo virtualnih medijev, so težave pri prevzemanju odgovornosti, težave s tehnologijo in izzivi, povezani z vodenjem.

## 1. Prevzemanje odgovornosti

Skupinsko delo z mladimi v spletnem okolju mora imeti jasen namen, cilje in omejitve. Med dejavniki, ki so prispevali k produktivnosti in učnemu procesu ali ga zavirali, je bilo prevzemanje osebne odgovornosti največkrat izpostavljeno s strani mladih, ki so bili udeleženi v skupinah v spletnem okolju. Kadar posamezni člani skupine ne čutijo ali ne prevzemajo osebne odgovornosti, med skupino vznikne prepričanje, da skupinsko delo zahteva manj truda in časa kot če bi morali člani nalogo opraviti sami, in zato vložijo v projekt manj energije, kot če bi delali sami (An idr., 2008). Posamezni člani pogosto začnejo prepuščati delovne naloge bolj aktivnim članom skupine, ki jih to sprva pogosto ne moti (raje naredijo sami, da bo dobro narejeno), nato pa postanejo preobremenjeni in v skupinah začne prihajati do trenj.

Nekaj uporabnih strategij (Morisson, 2014):

- Člani skupine naj pripravijo in podpišejo dogovor o sodelovanju, ki vključuje namen skupine, pravila in smernice za delovanje in komunikacijo in druga pomembna pričakovanja skupine.
- Mladinski delavec naj usposobi člane skupine za reševanje problemov in konfliktov, morda na primerno mesto objavi usmeritveno gradivo s koraki za reševanje problemov, in naj bo na voljo za pripombe in pritožbe, da lahko člane usmeri k čim hitrejšemu proaktivnemu reševanju.
- Skupine, ki sodelujejo pretežno v virtualnem okolju, naj bodo majhne: idealno število je tri do pet mladostnikov. Večje skupine so smiselne zgolj v izjemnih okoliščinah, a je v tovrstnih skupinah potrebno skrbno usmerjati procese, da vsi mladi dobijo dobro učno izkušnjo.
- Mladinski delavec naj pripravi spletno okolje tako, da bodo mladi zlahka in pogosto dajali transparentne povratne informacije glede sodelovanja v skupini, počutja v skupini in zadovoljstva s skupinsko izkušnjo. Raziskave nakazujejo, da je za spletne skupine, katerih namen je zagotavljati učno izkušnjo (na primer za skupine mladih v sektorju neformalnega učenja ali za projektne skupine študentov v spletni učilnici) smiselno pripraviti tudi orodja za samoevalvacijo (vprašanja o lastnem delu, prispevku k skupini in učenju) in za povratno informacijo drugim članom skupine. To je potrebno izpeljati premišljeno in gradivo zastaviti tako, da so povratne informacije drugim članom skupine kar se da spodbudne in konstruktivne, da dejavnost poveže skupino in ne oddalji že tako kritičnih članov.

## 2. Tehnologija

Dostop do tehnologije in potrebne tehnološke kompetence so predpogoj za učinkovito skupinsko sodelovanje v spletnem okolju. Mladi, vključeni v spletne skupine, so takoj za izogibanjem osebnemu prevzemanju odgovornosti med člani skupine kot drugo najpomembnejšo oviro za skupinsko delo navedli omejitve tehnologije, predvsem to, da se morajo pri komunikaciji v tako veliki meri zanašati na zapisano besedo. Komunikacija v spletnem okolju je asinhrona (da

tovej med mojim sporočilom in odgovorom nanj lahko mine več minut, ur ali dni, ko morda že razmišljam drugače ali ne potrebujem več določenega odgovora). Zaradi teh dveh dejavnikov prihaja do časovnih zamikov v komunikaciji, je manj živahna in spontana. Mladi se pogosto počutijo preobremenjeni, ko morajo brati dolga pisana sporočila, še posebej, kadar se morajo po spletni odsotnosti seznaniti z večjo količino izmenjav med drugimi člani skupine, kadar gre za pisno reševanje konfliktov in kadar se počutijo izolirani in ne čutijo povezanosti s skupino (An idr., 2008).

Nekaj uporabnih strategij (Morrison, 2014):

- Mladinski delavec naj izbere in predlaga eno ali dve orodji, ki sta uporabnikom prijazni in spodbujata neprekinjeno komunikacijo. Izogibajmo se temu, da bi komunikacija potekala po preveč različnih kanalih, saj se bodo člani skupine izgubili, če bodo morali slediti dogajanju v skupini na preveč različnih koncih.
- Mladinski delavec lahko predlaga skupini, da se dogovorijo za občasno (enkrat tedensko, enkrat mesečno... glede na potrebo in namen skupine) časovno usklajeno spletno srečanje skupine, ko so vsi člani hkrati prisotni na spletu. Ta čas je lahko namenjen debatam med člani skupine, skupnemu delu, vsebinskemu vložku s strani mladinskega delavca ali katerega od članov skupine. Morda je stranski učinek, in sicer sinhrona komunikacija med člani, celo pomembnejši kot sama vsebina spletnega srečanja, a vendar naj bo mladinski delavec pozoren na to, da bodo skupinska spletna srečanja smiselno in zanimivo oblikovana, saj bodo udeleženci le tako motivirani, da si bodo vzeli čas in se jih udeleževali.
- Ob začetku dela skupine in vedno, ko skupina uvede novo tehnologijo ali orodje za spletno sodelovanje, naj mladinski delavec poskrbi, da so člani skupine usposobljeni za osnovno uporabo tehnoloških orodij. Mladinski delavec naj po potrebi individualno poskrbi, da člani, ki imajo morda manj tehničnih kompetenc, le-te razvijejo, saj bodo le tako lahko v skupini konstruktivno in ustvarjalno prispevali.
- Mladinski delavec naj nikoli ne domneva, da imajo vsi člani skupine dostop do potrebnih tehnoloških pripomočkov. Predvsem pri delu z robnimi skupinami mladih, na primer z mladimi na robu revščine ali iz drugih kulturnih okolij naj taktno preveri, ali imajo dejansko dostop do potrebnih pripomočkov in naj jim pomaga le-tega zagotoviti (npr. uporaba računalnikov v mladinski organizaciji ipd.).
- Pri mednarodnem mladinskem delu naj mladinski delavec upošteva časovne razlike med kraji bivanja udeležencev in naj moderacijo skupine načrtuje tako, da bo z vsakim udeležencem vsaj občasno časovno usklajen in da bo njuna komunikacija potekala čim bolj sinhrono.

### **3. Vodenje**

Vodenje spada med najpomembnejše elemente kakovostnega skupinskega dela v spletnem okolju. S tem mislimo tako na funkcije vodenja in usmerjanja, ki jih opravlja mladinski delavec, kot na formalno ali neformalno vlogo vodje skupine, ki jo pogosto prevzame eden izmed mladih članov skupine. Mladi so v raziskavi o učinkovitosti dela v spletnih skupinah poročali, da je prisotnost ali odsotnost pozitivno naravnane, spodbudnega vodje skupine bistveno vpliva-

la na njihovo zadovoljstvo z učno izkušnjo s pomočjo spletnega skupinskega dela (An idr., 2008). Na izkupnjo uporabnikov ne vpliva bistveno, kdo natančno prevzame vlogo vodenja: vodja je lahko eden izmed članov skupine, mladinski delavec ali pedagoški delavec, pomembno pa je, da aktivno usmerja delo skupine, da postavlja jasna pričakovanja in da ima do članov pozitiven, spodbuden odnos.

Nekaj uporabnih strategij (Morisson, 2014):

- Mladinski delavec naj predlaga skupini mladih, da ob začetku spletnega sodelovanja med sabo izberejo vodjo skupine. Ta vloga se seveda lahko čez čas tudi zamenja, a priporočljivo je, da se člani pogovorijo o vodenju skupine in izberejo člana, ki bo to vlogo dobro in z veseljem opravljal. Skupine, v katerih vodjo izbere mladinski delavec ali pa kjer je vodenje urejeno po vnaprej določenem sistemu (npr. seznam, kateri teden ima kdo vlogo vodje) so običajno manj uspešne.
- Naloge vodenja se lahko tudi porazdelijo med več članov: eden od članov skupine lahko na primer prevzame obveščanje in usklajevanje, nekdo drug skrb za razdelitev nalog in spremljanje narejenega, spet nekdo drug komunikacijo z mladinskim delavcem ipd. Kljub temu se priporoča jasno opredeljena vloga vodje (ali je to mladinski delavec ali eden izmed članov skupine), saj je nedorečenost in nejasnost glede vlog v skupini pogosto ovira za učinkovito sodelovanje.
- Skupine, ki delajo in komunicirajo asinhrono, še veliko bolj potrebujejo jasno, odločno in asertivno vodenje kot skupine, ki se vidijo v živo ali ki delujejo bolj sinhronizirano. Včasih imajo mladinski delavci občutek, da je spletno sodelovanje samo po sebi umevno, pa ni tako. Spletno sodelovanje in spletni odnosi so najbolj učinkoviti, kadar so dobro moderirani in usmerjeni.
- V začetku sodelovanja spletne skupine naj mladinski delavec spodbudi nekaj aktivnosti, skozi katere se bodo člani spoznali, ozavestili in z drugimi delili svoje močne točke, pomembne za spletno sodelovalno delo, ter ozavestili in se pogovorili, katere timske vloge morda ustrezajo posameznim članom. Ozaveščanje in pogovor v začetni fazi sodelovanja ima vlogo usklajevanja skupine in vzpostavljanja skupinske kulture in norm, in zato ima pomembno vlogo pri oblikovanju skupine. V tem prvem obdobju se velikokrat pokaže tudi, kateri člani kažejo več veselja in začetnih spretnosti za vodenje virtualnih skupinskih procesov.
- Mladinski delavec ne sme zamenjati veččin, ki so primerne za vodenje skupin v živo, z veččinami, ki so pomembne za vodenje spletnih skupin. Pri izbiri vodja skupine izmed mladih članov skupine namreč pogosto v začetku izberejo nekoga, ki ima voditeljske izkušnje »v resničnem življenju«. A pogosto je boljša izbira udeleženec z močno in pogosto spletno prisotnostjo, ki se počuti v tem mediju doma in ki tovrstno komunikacijo doživlja kot naravno, neobremenjujočo in zabavno.

## Viri

Gillis (1999): Mladi in zgodovina.

Nakkula, Toshalis (2006): Understanding youth.

Naterer (ur.) (2015): Mladinsko delo [http://www.ljudmila.org/subkulturni-azil/front/img/admin/file/frontier/Subkulture\\_15.pdf](http://www.ljudmila.org/subkulturni-azil/front/img/admin/file/frontier/Subkulture_15.pdf)

- - -  
An, H., Kim, S., & Kim, B. (2008). Teacher perspectives on online collaborative learning: Factors perceived as facilitating and impeding successful online group work. *Contemporary Issues in Technology and Teacher Education*, 8(1), 65-83.

Gartner (2013). The internet of things installed base will grow to 26 billion units by 2020. <http://www.gartner.com/newsroom/id/2636073>

Gilmore, B. (2014) The next step in internet evolution: the Internet of things. <http://www.cmswire.com/cms/internet-of-things/the-next-step-in-internet-evolution-the-internet-of-things-023902.php>

Harrop, P. & Das, R. (2014). Internet of people: Technology 2015-2025. <http://www.idtechex.com/research/reports/internet-of-people-technology-2015-2025-000388.asp?viewopt=desc>

Larry Ragan, Best Practices in Online Teaching. OpenStax CNX. 26. jun. 2008 <http://cnx.org/contents/8c2237e2-773e-4801-8d7f-f6ac1194aff3@2.3>.

Morrison, D. (2014). Five essential skills instructors need to facilitate online group work & collaboration. & Five elements that promote learner collaboration and group work in online courses <https://onlinelearninginsights.wordpress.com/2014/02/17/five-vital-skills-instructors-need-to-facilitate-online-group-work-collaboration/>

Palloff, R.M., & Pratt, K. (2001). *Lessons from the cyberspace classroom: The realities of online teaching*. San Francisco: Jossey-Bass

Vonderwell, S. & Turner, S. (2005). Active learning and preservice teachers' experiences in an online course: A case study. *Journal of Technology and Teacher Education*, 13(1), 65-84

Williams, K. C., Cameron, B. A., Morgan, K., and Wade, C. E. (2012). Facilitation of online group projects. [http://www.uwex.edu/disted/conference/Resource\\_Library/proceedings/63461\\_2012.pdf](http://www.uwex.edu/disted/conference/Resource_Library/proceedings/63461_2012.pdf)