



TURISTIČKO VOĐENJE

Godina: III
Semestar: letnji
Časova nedeljno:
2+1/3+3
ESPb: 5 M1
ESPb: 7 M3



Beograd

Profesor:
dr Marija Najdić



9. Upravljanje dinamikom grupe

Dinamika grupe

Odnosi se na stavove i karakteristike ponašanja grupe (kako se grupe formiraju, njihova struktura i kako funkcionišu).

Grupna dinamika

Grupna dinamika je sistem ponašanja i psiholoških procesa koji se javljaju **unutar socijalne grupe** (*intragroup dynamics*) ili **između društvenih grupa** (*intergroup dynamics*).

Turistička grupa

- Istraživanje malih grupa i ponašanja ličnosti – domen socijalne psihologije.
- Turistička grupa je primer neformalne grupe (nije formalno ustrojena niti utvrđena organizacijom).
- Po pravilu heterogena (pol, uzrast, obrazovanje, nacionalnost, religija i sl.).



Turistička grupa



- Različita je i motivacija pojedinaca.
- Uloga turiste je privremena i u novoj situaciji on, obično, nije sam (bračni drug, prijatelj) i time je manje zavisian od podrške ostalih u grupi.

Turistička grupa

- **Razvoj neformalne grupe ima više faza:**
 1. **Formiranje** (grupa nova i nesigurna, članovi rezervisani).
 2. **Trka za pozicijom** (početna tenzija opada, članovi se bore za poziciju i uticaj).
 3. **Upostavljanje identiteta** (kooperativnost i kohezija, formiraju se tzv. mikro-grupe).
 4. **Zrelost** (intenzivne interakcije članova, zajednički ciljevi)
 5. **Starost** (ciljevi ostvareni i dalji opstanak grupe više nije produktivan).

Turistička grupa

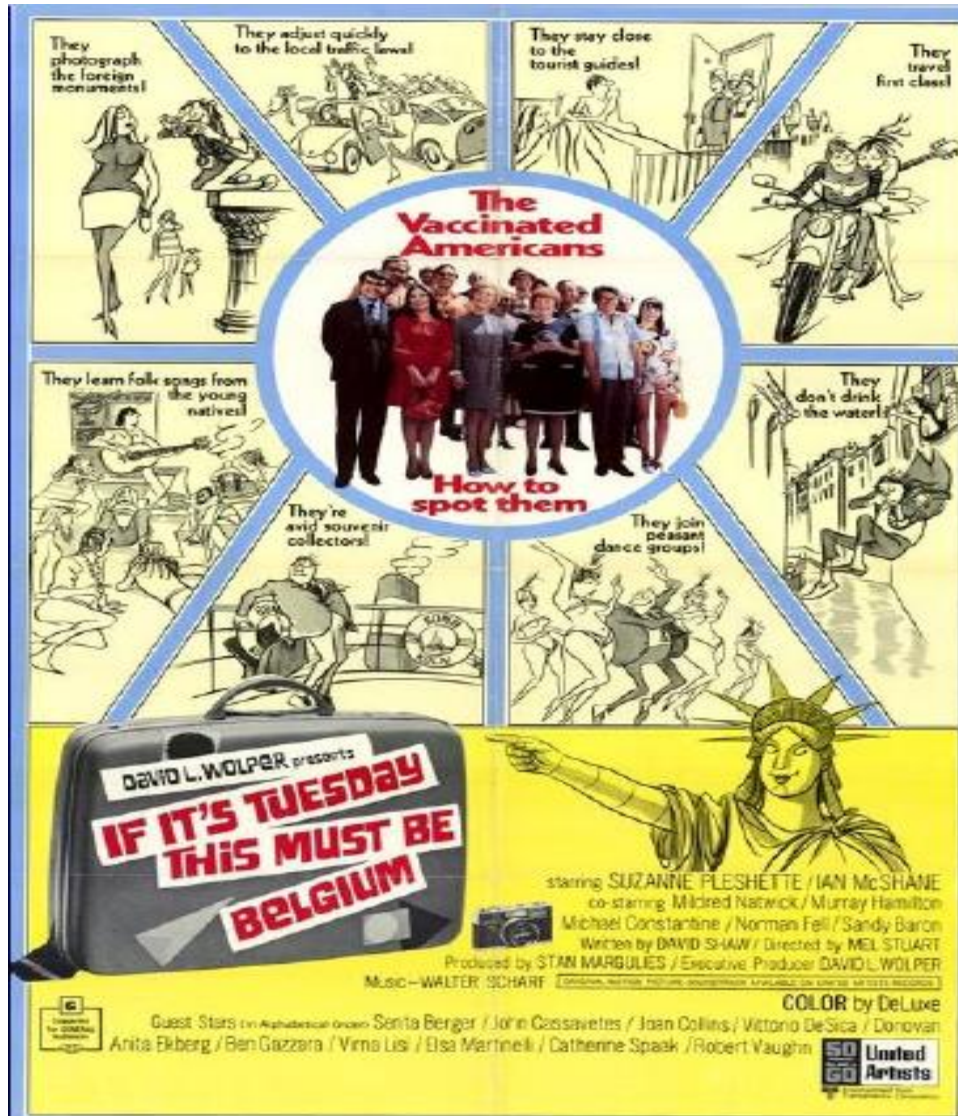
- Grupa je prilika za afirmaciju članova.
- Interakcije u grupi zavise i od strukturnih faktora (učestalo međusobno susretanje).
- Manje turističke grupe su homogenije od velikih, jer članovi imaju više mogućnosti da se bolje upoznaju i druže.
- Velike turističke grupe pružaju više mogućnosti da se sretne saputnik slične dobi ili koji putuje sam (solo putnici).



Grupa kao skup pojedinaca

- Kontinuum različitih pojedinaca.
1. **„Individualisti“** (obično ne putuju sa grupom, ali se iz određenog razloga ipak opredele; važno im je slobodno vreme u aranžmanu, manje su zavisni od vodiča).
 2. **„Zavisnici“** (putuju samo u grupi, nepreduzimljivi, ne znaju šta da rade u slobodno vreme, traže fakultativne izlete i stalno su uz vodiča).
 3. **„Sakupljači“** (selektivna svest, fokusirani su samo na čuvene atrakcije, čak im nije bitno ni u kojoj se zemlji nalaze).
-

Film



- „Ako je utorak, ovo mora da je Belgija“ (1969), SAD
- Režija: Mel Stuart



Opšti obrasci ponašanja

- „Faktor stada“ (*flock factor*) – brza adaptacija na grupni način ponašanja, mentalitet stada.



- „Sindrom regresije“ („povratak u detinjstvo“) – infantilno ponašanje, svadljivost, tužakanje, vodič kao zamena za roditelja.



Opšti obrasci ponašanja

- **„Bratski rivalitet“** (*Sibling rivalry*) - borba za status „omiljenog“ deteta, pokušaj zblizavanja sa vodičem u cilju nekih beneficija.
- **Važnost jednakog postupanja (princip jednakosti).**



Individualne reakcije na pripadnost grupi



1. **„Sumnjičavci“** - sindrom „Nevernog Tome“, u sve sumnjaju, glasno izražavaju bojazan, stalno proveravaju program i beleže sve što vodič pokaže (kako bi kasnije videli ima li dokaza za žalbu o neispunjenom programu).
2. **„Sveznalice“** - razumeju se u sve, imaju odgovor na svako pitanje, pomno slušaju samo da bi ulovili grešku u izlaganju i, ako se to dogodi, glasno komentarišu. Brzo gube strpljenje da slušaju, jer sve to „već znaju“. Ni odgovor na svoje pitanje ne odslušaju do kraja.

Individualne reakcije na pripadnost grupi

3. **„Snajperisti“** – vrlo neprijatni, „oružje“ im je ubojito i precizno: cinizam, sarkazam i oponiranje, kod sagovornika pronalaze slabe tačke i „gađaju“ u metu, neprijatni komentar (često i na račun fizičkog izgleda). Više ispoljeno kod ženske populacije.
 4. **„Tenkisti“** – nezgrapni i arogantni, cilj ostvaruju po svaku cenu. Glasni, grubo u komunikaciji, ne zaziru od komentara okoline. Nedostatak inteligencije kompenzuju upornošću, a fizičku snagu koriste za postizanje cilja: uvek se guraju da zauzmu najbolje mesto, da budu prvi. Više ispoljeno kod muške populacije.
-

Individualne reakcije na pripadnost grupi

5. „VIP-ovci“ - važni u svojim očima, traže povlašćen tretman - bolju sobu, bolje mesto u restoranu i sl. Pozivaju se na poznate ličnosti sa kojima su „prijatelji“, najčešće „jako dobro znaju“ vlasnika agencije na čijoj su turi.



Individualne reakcije na pripadnost grupi

6. „Pričalice“ - nisu „opasni“, ali smetaju, stalno komentarišu ili ćaskaju sa saputnikom dok vođa priča, čim on prestane i oni začute. Kada se izlaganje nastavi, nastavljaju sa ćaskanjem. Iako su, po pravilu, fini i ljubazni, opterećuju saputnike, kojima ne daju da dođu do reči. Nesrećni su kada ih drugi izbegavaju.



Vodič u upravljanju grupom (1)

- Vodič je postavljen na čelo grupe, a da bi bio prihvaćeni „vođa“, mora znati da upravlja raznim međuljudskim situacijama.
- Fleksibilnost je važna osobina „vođe“. Svaka grupa je različit skup pojedinaca i treba uočiti specifičnost svake grupe ponaosob.



Vodič u upravljanju grupom (2)

- U slučaju tzv. **zatvorenih grupa**, kada se članovi od ranije poznaju (školske i studentske grupe i sl.), odnosi među članovima grupe su već uspostavljeni.
 - Veći izazov predstavlja tzv. „*open booking*“ grupa gde vodič usmerava i nadgleda odnose među članovima koji se ne poznaju u trenutku prvog susreta.
-

Vodič u upravljanju grupom (3)

- Nastupa pravedno i nepristrasno, poštuje osećanja svakog pojedinca, ali nije servilan.
- Ohrabruje odgovorno ponašanje i pohvaljuje putnike za tačnost i kooperativnost.
- Dozvoljava pojedincima da iskažu svoja znanja ili veštine pred saputnicima.



Vodič u upravljanju grupom (4)



- Diskretno nadgleda međuljudske odnose i reaguje kada pojedinci ugrožavaju program.
- Posebno vodi računa o starijima i bolesnima.