



TURISTIČKO VOĐENJE

Godina: III

Semestar: letnji

Časova nedeljno:

2+1/3+3

ESPB: 5 M1

ESPB: 7 M3



Beograd, 2022.

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 turista 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

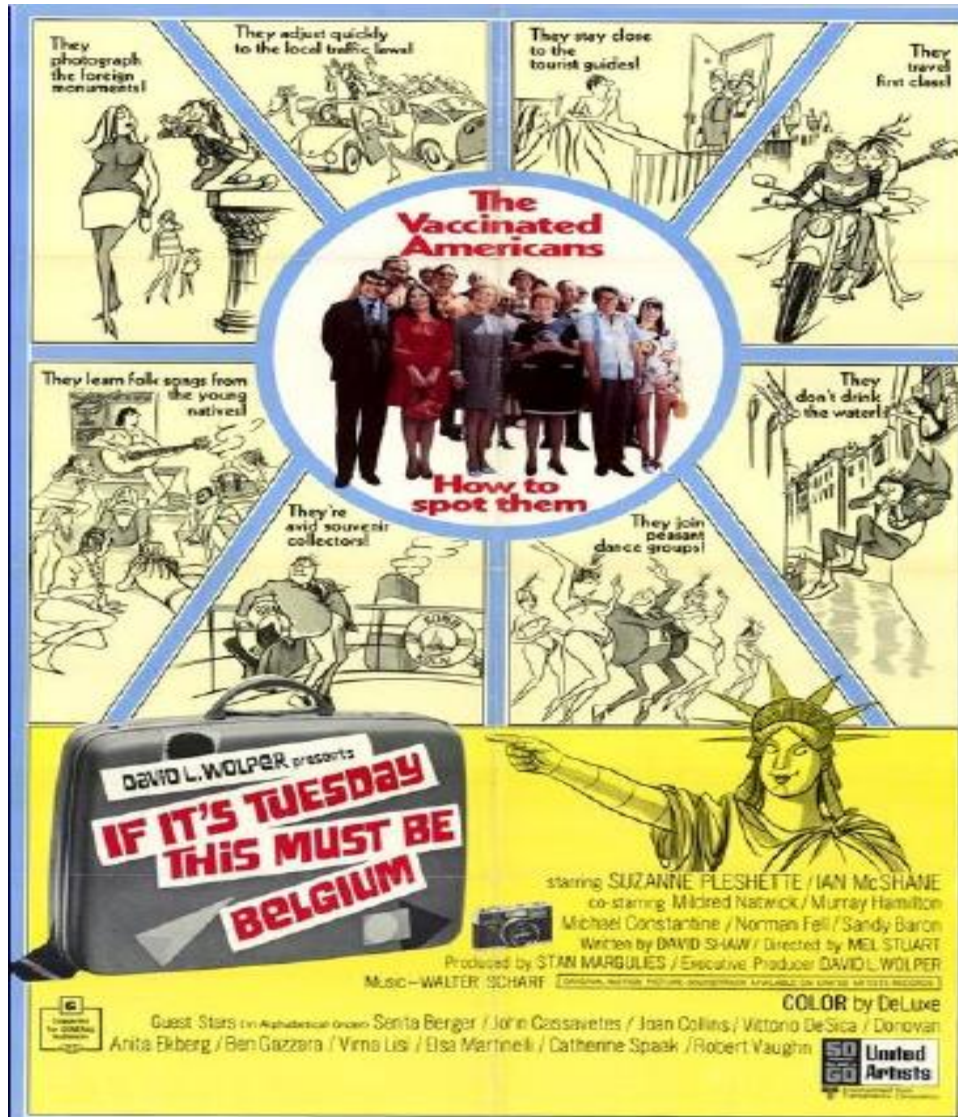
- Grupa je prilika za afirmaciju članova.
- Interakcije u grupi zavise i od strukturnih faktora (učestalo međusobno susretanje).
- Manje turističke grupe su homogenije od velikih, jer članovi imaju više mogućnosti da se bolje upoznaju i druže.
- Velike turističke grupe pružaju više mogućnosti da se sretne 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.
 3. „Tenkisti“ – nezgrapni i arogantni, cilj ostvaruju po svaku cenu. Glasni, grubi 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 vodič 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.



Uticaj nacionalne pripadnosti grupe



Uticaj nacionalne pripadnosti grupe

- Nesumnjiv je uticaj pripadnosti turista određenoj društvenoj grupi i kulturi.
 - Nacionalnost i stila života su determinante turističkog ponašanja.
 - Individualistička i kolektivistička društva.
 - Potvrđene su razlike između turista pojedinih nacionalnosti: 1984, Japanci, Australijanci, Britanci, Nemci i Francuzi – različit pogled na putovanje i faktori odluke o destinaciji.
-

Amerikanci

- Zajedničko za SAD, Kanadu i Australiju (u manjoj meri i Veliku Britaniju).
- Dominantna odlika strogi individualizam. Individualno postignuće predstavlja vrhunac uspeha. Sopstveni interes iznad brige o drugima.
- Stav da su ljudi rođeni jednaki i svako može da se samoostvari ukoliko se potrudi.

Amerikanci

- Zastupljene vrednosti su više „muške“ nego „ženske“ i usmerene su na ispoljavanje ekonomskog statusa (konzumerizam), manje na emocije.
- Amerikanci samopouzdana, impulsivni, idealistički nastrojeni i sebični. Uživaju da iznose žalbe na nezadovoljavajuće proizvode i usluge, smatrajući da je to njihova dužnost.

Skandinavci

- Norveška, Švedska, Danska i Finska.
- Visok nivo individualizma, ali manje nego kod Amerikanaca. Velika sličnost u stilu komunikacije: naglašeno direktna verbalna interakciju.
- Javno komuniciranje često u vidu sučeljavanja mišljenja.



Skandinavci

- Skandinavci vide jednakost više u smislu individualne slobode nego kao iste mogućnosti za sve.
- Glavna razlika je u pretežno „ženskoj“ prirodi vrednosti: motivaciju pojedinaca više podstiču humani odnosi, a briga o drugima i zaštita slabijih više se ceni od lične pobede i uspeha.



Azijati

- Kolektivizam: grupa je važnija od pojedinca. Kod ovih nacija (Kina, Japan, Hong Kong, Korea i Filipini), pokretač je potreba za očuvanjem harmonije.
- Azijati su konformisti, oprezni u reakciji na nejasne i nesigurne situacije i kontrolišu emocije.
- Ne žele da privlače pažnju na sebe, ne vole da se ističu u „gomili“.



Azijati

- Kineski potrošači su spremni da grešku kod usluge pripišu sudbini.
- Lični prestiž u svom okruženju je veoma važan.
- Distanca između pojedinih socijalnih grupa je izrazito velika, ali se to smatra normalnim. Svako zna i prihvata svoje mesto u društvu.



Latini

- Portugalija, Španija, Grčka, Meksiko i Venecuela.
- Osnovna razlika: odnos prema vremenu i načinu komuniciranja.
- Ljudi često rade više stvari istovremeno, tačnost se smatra lepom osobinom ali ne i neophodnom.
- Latinske kulture su kolektivističke i uvažavaju društvene razlike.



Latini

- Grupne potrebe su iznad pojedinačnih, porodica je važnija od karijere. Čulno uživanje u hrani, zabavi ili druženju je izrazito.
- Komunikacija je više intuitivna i vizuelna (*Body language*), nego što je to slučaj sa individualističkim kulturama.
- Neverbalni oblici komunikacije veoma su zastupljeni.



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.