



# O KOMUNIKACIJI

Iz ličnog ugla

Razmislite o ovome:

1. Da li je lako reći ono što želimo? I da to bude kratko i jasno - a iscrpno, dovoljno razumljivo i razumno - a zanimljivo, efikasno - a efektno, sadržajno - a uočljivo i privlačno.
2. Kakav je kvalitet Vaše svakodnevne komunikacije?
3. Koliko promišljate kada se obraćate sebi i drugima?
4. Kada započinjete kontakt, da li zaista želite da se povežete sa drugom osobom, da Vam kontakt donese prijatnost, da Vas obogati, ispuni? Da iz njega izađete sa željom da se ponovi.
5. Da li i koliko često posle kontakta sa nekim razmišljate o lepoti, sadržajnosti i prijatnosti tog kontakta? Ili se okrenete ravnodušno, i zaboravite šta se desilo? Da li se trudite da ulepšate taj trenutak, da ga produžite?
6. Koliko je često komunikacija koju ostvarujete spontana i neposredna?
7. Da li Vam je potreban i važan pogled, dodir, osmeh?
8. Šta vam prija u komunikaciji sa drugima? A šta ne?
9. Da li promišljate pre nego što kažete bilo prijatne, bilo neprijatne stvari?
10. Koliko želite da doprinosite razumevanju?
11. Imate li želje i hrabrosti da svoju veština komunikacije ponudite »manje veštim« da je koriste?
12. Može li to da nam pomogne u zajedničkom življenju?
13. Šta sve treba da znamo i umemo da bi se sve ovo desilo?



Preuzeto iz knjige: „Vršnjačka medijacija – od svade slade“  
Izdavač: Kancelarija nemačke agencije za tehničku saradnju - GTZ  
Projekat: Transformacija sukoba i osnaživanje mladih (Youth empowerment and conflict prevention)

Za izdavača: Birgit Stanzel, Stanislava Vidović i Marija Radovanović

Autori teksta: Zorica Trikić i Dragana Koruga

---

**KOMENTAR** I naravno nema tačnih i pogrešnih odgovora na ova pitanja. Postoji samo mogućnost razmišljanja o tome kako sebi i drugima možemo život učiniti kvalitetnijim, poštujući sebe i druge i koristeći moć komunikacije da se sa drugima povežemo i dođemo do zajedničkih ciljeva koji će biti odraz zadovoljenih potreba.



## Komunikacija, o čemu je reč?

*Komunikacija* se definiše kao proces razmene poruka (verbalnih ili neverbalnih), između najmanje dve osobe, koji se odvija sa određenim ciljem i namerom.

Svaka razmena se odvija u okviru neke situacije - konteksta komunikacije.

*Kontekst komunikacije* je sama situacija u kojoj se komunikacija odvija. Određuju ga brojni i različiti faktori kao što su: broj učesnika, vreme odigravanja, karakteristike prostora, uzrast, pol, uloge učesnika, prethodno iskustvo, predmet razmene, iskustvo učesnika, itd.

## Komunikativna sposobnost

*Komunikativna sposobnost* se definiše kao sposobnost prilagođavanja raznovrsnim situacijama komunikacije.

Da bi komunikacija bila *uspešna* neophodno je da postoji prilagođavanje svih učesnika u njoj, zato što se u komunikaciji dešava proces razmene, uzajamnog delovanja i formiranja odnosa među učesnicima tako da svaki učesnik dobija svoje mesto i značaj.

*Adekvatno prilagođavanje* je moguće samo u situacijama aktivne razmene, pa zato kažemo da učimo da komuniciramo u okviru same komunikacije. To znači da se na osnovu razmene koja se događa između sagovornika, kako afektivnih (osećanja, uverenja, vrednosti, stavovi), tako i kognitivnih sadržaja (misli, znanja, umeća, veštine), menjaju:

- jezik i jezička sredstva (leksička i sintaksička prilagođavanja),
- sadržaj onoga što se govori (količina informacija, relacije) i
- način na koji se govori (fraze, intonacija i sl.).



Preuzeto iz knjige: „Vršnjačka medijacija – od svade slade“  
Izdavač: Kancelarija nemačke agencije za tehničku saradnju - GTZ  
Projekat: Transformacija sukoba i osnaživanje mladih (Youth empowerment and conflict prevention)

Za izdavača: Birgit Stanzel, Stanislava Vidović i Marija Radovanović

Autori teksta: Zorica Trikić i Dragana Koruga

---

*Decentralacija* je sposobnost da se stavimo u poziciju druge osobe, i često je najvažniji činilac u procesu komunikacije. Decentriranje nam pomaže:

- da razumemo druge i
- da bolje razumemo sami sebe.

Samo onaj ko razume sebe može da razume i drugoga, a ko razume drugoga može da teži valjanoj i sadržajnoj razmeni koja poboljšava kvalitet življenja u svakoj zajednici.

Kada se govori o kontekstu škole, nema važnijeg cilja za učesnike u komunikaciji od uzajamnog razumevanja i razmene koja ih povezuje. To je jedno od retkih polja na kome padaju barijere uzrasta, pozicije, zvanja. To je polje na kome su svi ravnopravni i jednaki, jer bez obzira na to ko su učesnici u komunikaciji, deca, odrasli, roditelji, nastavnici, direktori..., oni su samo sagovornici.

*Ravnopravan i partnerski* odnos između učesnika u komunikaciji je onaj koji najviše doprinosi kvalitetu razmene i njemu težimo, a ogleda se u međusobnom poštovanju i prihvatanju.

Proces komunikacije je dvosmeran i sastoji se od:

- izražavanja sebe,
- slušanja drugih.

Načini na koje to radimo određuju da li će doći do povezivanja sa sobom i drugima ili do prekida komunikacije i gubljenja kontakta.



## Šta otežava komunikaciju?

### **Jezik neslušanja i neprihvatanja**

#### **Dvanaest zamki**

##### **1. NAREĐIVANJE, KOMANDOVANJE**

*Na primer, prestani da se žališ, to mora tako da se uradi i gotovo.*

##### **2. UPOZORAVANJE, PRETNJA**

*Na primer, bolje bi ti bilo da slušaš šta ti se kaže.*

##### **3. MORALISANJE, PROPOVEDANJE, NAVOĐENJE RAZNIH "TREBALO BI"**

*Na primer, ti znaš da kada dođeš u školu, svoje lične probleme treba da ostaviš kod kuće, gde im je i mesto.*

##### **4. SAVETOVANJE, NUĐENJE REŠENJA**

*Na primer, bolje rasporedi vreme, pa ćeš onda moći da završiš sve obaveze.*

##### **5. ARGUMENTISANJE**

*Na primer, pogledajmo činjenice. Ostalo ti je još samo mesec dana do kraja godine.*

##### **6. OSUDIVANJE, KRITIKOVANJE**

*Na primer, zašto si čekao toliko dugo da se gradivo nagomila?*

##### **7. ETIKETIRANJE**

*Na primer, ti si ili velika lenčuga, ili veoma nesiguran.*

##### **8. INTERPRETIRANJE, DIJAGNOSTIKOVANJE, ANALIZA**

*Na primer, ti, u stvari, samo hoćeš da se izvučeš i da ništa ne radiš.*



Preuzeto iz knjige: „Vršnjačka medijacija – od svade slade“  
Izdavač: Kancelarija nemačke agencije za tehničku saradnju - GTZ  
Projekat: Transformacija sukoba i osnaživanje mladih (Youth empowerment and conflict prevention)  
Za izdavača: Birgit Stanzel, Stanislava Vidović i Marija Radovanović

Autori teksta: Zorica Trikić i Dragana Koruga

---

## 9. HVALJENJE, SAGLAŠAVANJE

*Na primer, ti si veoma sposoban, sigurno ćeš naći načina da rešiš problem.*

## 10. TEŠENJE

*Na primer, proći će to. I ja sam se tako osećala, pa je prošlo.*

## 11. ISPITIVANJE, SASLUŠAVANJE

*Na primer, misliš li da je zadatak bio toliko težak? Koliko ti je vremena bilo potrebno da ga uradiš? Zašto si odustao? Zašto me nisi ranije pitao da ti pomognem?*

## 12. POVLAČENJE

*Na primer, hajde da pričamo o nečem prijatnjem!*



Preuzeto iz knjige: „Vršnjačka medijacija – od svade slade“  
Izdavač: Kancelarija nemačke agencije za tehničku saradnju - GTZ  
Projekat: Transformacija sukoba i osnaživanje mladih (Youth empowerment and conflict prevention)  
Za izdavača: Birgit Stanzel, Stanislava Vidović i Marija Radovanović

Autori teksta: Zorica Trikić i Dragana Koruga

---

## Šta olakšava komunikaciju?

### ***Jezik slušanja ili prihvatanja***

- PASIVNO SLUŠANJE (ĆUTANJE) - ohrabruje na razgovor, ali ne zadovoljava potrebu za dvosmernom komunikacijom.
- POTVRDIVANJE - u izvesnoj meri olakšava komunikaciju i izražava prihvatanje, mada ne pruža potvrdu da postoji stvarno razumevanje.
- TEHNIKA "OTVARANJA VRATA", POZIVI NA RAZGOVOR - efikasna u pokazivanju da želimo da slušamo i da za to ima dovoljno vremena. Nije efikasna u iskazivanju prihvatanja, razumevanja i topline.
- AKTIVNO SLUŠANJE - SLUŠANJE SA EMPATIJOM - razumevanje osećanja, potreba i zahteva druge strane. Utiče da učesnici u komunikaciji imaju doživljaj da su njihove ideje, osećanja i potrebe shvaćene i prihvaćene.



Preuzeto iz knjige: „Vršnjačka medijacija – od svade slade“  
Izdavač: Kancelarija nemačke agencije za tehničku saradnju - GTZ  
Projekat: Transformacija sukoba i osnaživanje mladih (Youth empowerment and conflict prevention)  
Za izdavača: Birgit Stanzel, Stanislava Vidović i Marija Radovanović

Autori teksta: Zorica Trikić i Dragana Koruga

Kako to može da izgleda, na primer:

JEZIK NESLUŠANJA	JEZIK SLUŠANJA
<p><u>SUĐENJE</u></p> <p>Da li je to stvarno važno? Dobra ideja! Šta hoćeš time da kažeš? Mislim da je to neizvodljivo.</p>	<p><u>BEZ SUĐENJA</u></p> <p>Čini mi se da je za tebe važno. Reci mi više o tome. Da li bi objasnio/la? Da li je to izvodljivo?</p>
<p><u>KONTROLA</u></p> <p>Ne želim da slušam o tome. O ovome ću razgovarati samo ako budemo razgovarali i o... Ako nastaviš da podižeš glas, neću te slušati.</p>	<p><u>BEZ KONTROLE</u></p> <p>Teško mi je da pričam o tome, saslušaću jer mi je važan naš odnos. Želim da čujem o tome, a volela bih da pričamo i o... Stvarno te ne razumem kada govorиш povišenim glasom.</p>
<p><u>ODBRANA</u></p> <p>Ali, ti ne razumeš. Nisam ja takav/a. Zašto od ovoga praviš toliku gužvu?</p>	<p><u>BEZ ODBRANE</u></p> <p>Važno mi je da razjasnimo... Da li bi mi rekao/la šta ja radim pa misliš da sam takva? Čini mi se da je ovo nešto važno za tebe.</p>

**VAŽNO!!! Ton, stav, govor tela**



## ***Veštine slušanja***

### **POSEDUJETE LI SPOSOBNOST SLUŠANJA?**

-ček lista-

Ova ček lista vam pomaže da vidite da li imate sposobnost slušanja.

Odgovorite na sledeća pitanja i saberite poene koje ste dobili odgovarajući na njih.

Zatim razmislite da li bi neki deo sposobnosti slušanja, mogli poboljšati.

1. Da li volite da slušate kada drugi ljudi pričaju?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

2. Da li podstičete druge na razgovor?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

3. Da li slušate i one osobe koje vam se ne sviđaju?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

4. Da li podjednako pažljivo slušate i mlade i stare, muškarce i žene?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

5. Da li na vaše slušanje utiče to da li vam je sagovornik prijatelj, poznanik ili stranac?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

6. Da li u sagovornika direktno gledate, povremeno se smešite i klimate glavom?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

7. Da li puštate da vaš sagovornik završi rečenicu, pre nego što vi počnete da pričate?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad



8. Da li za vreme nekog predavanja mislite o tome što je bilo rečeno, čak i kad predavanje nije najinteresantnije?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

9. Da li možete da ignorišete različite stvari koje vas ometaju dok nešto slušate?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

10. Da li zaboravljate to što su vam rekli?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

11. Da li pokušavate da razumete poruke koje stoje iza stvarnih reči i rečenica?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

12. Da li pokušavate da otkrijete motive koji se kriju iza određene poruke?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

13. Ako sagovornik zastane i okleva, da li ga ohrabrujete da nastavi?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

14. Da li ponovite i rezimirate nečiju ideju i pitate da li ste ono što je rečeno, dobro razumeli?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

15. Da li se uzdržavate od zaključaka dok ne saslušate sve?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

16. Da li slušate bez obzira na stil nečijeg izlaganja (manir pričanja, ton, izbor reči i sl.)?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

17. Da li slušate i onda kad su vam stvari unapred poznate?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad



Preuzeto iz knjige: „Vršnjačka medijacija – od svade slade“  
Izdavač: Kancelarija nemačke agencije za tehničku saradnju - GTZ  
Projekat: Transformacija sukoba i osnaživanje mladih (Youth empowerment and conflict prevention)  
Za izdavača: Birgit Stanzel, Stanislava Vidović i Marija Radovanović

Autori teksta: Zorica Trikić i Dragana Koruga

---

18. Da li postavljate pitanja da bi vam stvari detaljnije objasnili?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

19. Da li tražite da vam se neke reči i pojmovi, koji vam nisu dobro poznati, razjasne?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

20. Da li na osobu sa kojom komunicirate obraćate punu pažnju, čak i kada za to vreme radite nešto drugo?

Uvek  skoro uvek  obično  retko  nikad

Svoje odgovore poentirajte na sledeći način:

uvek = 5 poena

skoro uvek = 4 poena

obično = 3 poena

skoro nikad = 2 poena

nikad = 1 poen

Kada ste sabrali sve poene, pogledajte svoje rezultate:

- ako imate 75 ili više poena možete smatrati da ste dobar slušač;
- od 60-75 sasvim ste prosečni;
- ispod 50 poena, nemojte gubiti vreme, nego počnite da radite na poboljšanju vaših sposobnosti slušanja!



## Po čemu se prepozna da ne postoji slušanje?

### - NEMA AUTENTIČNE ZAINTERESOVANOSTI

Sagovornik neverbalno i verbalno pokazuje da ne sluša:  
“Da, da, samo ti nastavi...” a istovremeno radi nešto drugo.

### - PRIMA SAMO JEDNU VRSTU PORUKE

Obraća paznju samo na verbalne ili samo na neverbalne elemente poruke.

### - SELEKTIVNO PRIMA PORUKE

Prima samo one delove poruke koji su za njega važni, koji za njega imaju određene implikacije ili se uklapaju u procenu sagovornika i komentariše poruku koju prima u skladu sa svojim merilima i vrednostima, stavljući sagovornika u drugi plan, kao na primer:

“Nije to baš toliko važno. Ti preteruješ.”;

“Može to biti i gore, imao si sreće.”;

“Verovatno i ti tome doprinosiš, što se malo ne pozabaviš sobom.”

### - ODBACUJE / NEGIRA DEO PORUKE

Blokira ili odbacuje, kao da ne čuje, ne želi da čuje, negira:

“Nije ti/to ništa”;

“Nećemo o tome”;

“Kakve to veze ima sa temom”.

### - PREBACUJE FOKUS NA SEBE

Vreba trenutak da preuzme reč i promeni sadržaj i temu razgovora ili da prebací fokus na sebe:

“Da čujes šta se meni desilo...”;

“Isto je tako bilo i meni...”

### - UMANJUJE LIČNU ODGOVORNOST

Prima poruke kao neiskazano očekivanje u odnosu na sebe i kako je očekivanje nejasno, a ponekada i zastrašujuće, sagovornik koristi priliku da se ogradi od njega ili odbrani:

“Šta ja tu mogu?”;

“To nije moja odgovornost.”;

“Ne mogu ja u to da se mešam.”



Preuzeto iz knjige: „Vršnjačka medijacija – od svade slade“  
Izdavač: Kancelarija nemačke agencije za tehničku saradnju - GTZ  
Projekat: Transformacija sukoba i osnaživanje mladih (Youth empowerment and conflict prevention)  
Za izdavača: Birgit Stanzel, Stanislava Vidović i Marija Radovanović

Autori teksta: Zorica Trikić i Dragana Koruga

---

### - VRAĆA SE NA PROŠLOST

Prikuplja podatke o tome šta se dogodilo i vraća se na događaj sa idejom da analizira alternative iste situacije/događaja, odnosno, da predoči sagovorniku šta je sve moglo da se dogodi da je njegova akcija ili reakcija bila drugačija. Tom prilikom više koristi svoj pogled na ceo događaj i svoj prilaz reagovanju na njega : “Da, ali da si...”



Preuzeto iz knjige: „Vršnjačka medijacija – od svade slade“  
Izdavač: Kancelarija nemačke agencije za tehničku saradnju - GTZ  
Projekat: Transformacija sukoba i osnaživanje mladih (Youth empowerment and conflict prevention)  
Za izdavača: Birgit Stanzel, Stanislava Vidović i Marija Radovanović

Autori teksta: Zorica Trikić i Dragana Koruga

---

## Po čemu se prepozna da postoji slušanje?

### - GOVOR TELA

*Kontakt oči u oči, telo blago nagnuto ka sagovorniku....*

### - AUTENTIČNA ZAINTERESOVANOST

*Sagovornik pokazuje da mu je stalo da vas sasluša - posvećuje vam vreme i pažnju.*

Sluša vas, a ne sebe.

### - NE VRŠI SELEKCIJU PODATAKA

Bavi se onim što se dogodilo, a ne svojim tumačenjem dogadjaja ili primanjem samo onih delova za koje je lično zainteresovan.

### - POMAŽE U RAZUMEVANJU

Pomaže vam da *prepoznate* svoja osećanja i potrebe, da se oslobođite svojih procena i da *iskažete* potrebe i očekivanja.

### - PARAFRAZIRA I SUMIRA

Pomaže vam da održite pažnju, da ostanete u kontaktu sa svojim osećanjima i potrebama dok opisujete šta se sve događalo. Ponavlja ono što ste rekli drugim rečima zadržavajući autentičnost doživljaja (osećanja i potrebe). Sumira, izdvaja bitne komponente od nebitnih, sažima u nekoliko rečenica suštinu problema, kako biste konstruktivno o njemu razmišljali i razgovarali.

### - POSTAVLJA PITANJA

Teži da što boljem razumevanju situacije i problema kojim se bavite, pojašnjava i sebi i vama motive koji su vas doveli u tu situaciju, kao i motive i potrebe drugih učesnika, za koje sami možda niste dovoljno *otvoreni* i ne prepoznajete ih.

### - PRUŽA KONSTRUKTIVNU PODRŠKU

Ako vas savetuje, to čini stavljajući se u vašu poziciju. Ne nudi gotove recepte, već traži rešenje u skladu sa trenutnom situacijom i primereno vašim očekivanjima.



## Vrste slušanja

### ILI KAKO ČUJEMO ONO ŠTO SE GOVORI

Slušanje koje vodi sukobima i nezadovoljstvu

1. Pitanje koje postavljamo: *Šta nije u redu sa mnom?*  
*Optuživanje sebe*  
Osećanje: stid, krivica, strah.....  
Primer:  
Osoba A: Sebična si, samo na sebe misliš!  
Osoba B: U pravu je, uvek je izneverim.
  
2. Pitanje koje postavljamo: *Šta nije u redu sa drugima?*  
*Optuživanje drugih*  
Osećanje: bes, razočarenje, nemoć...  
Primer:  
Osoba A: Sebična si, samo na sebe misliš!  
Osoba B: Nisam ja sebična, nego si ti nezahvalna.

Slušanje koje vodi povezivanju i nastavku komunikacije

1. Pitanje koje postavljamo: *Šta mi treba?*  
Fokus je na našim potrebama i osećanjima.  
*Empatija sebi*  
Primer: Osoba A: Sebična si, samo na sebe misliš!  
Osoba B: Povređena sam, treba mi razumevanje i podrška u našim odnosima i prijalo bi mi da znam šta sam uradila pa ona tako reaguje.
  
2. Pitanje koje postavljamo: *Šta treba drugoj osobi?*  
Fokus je na osećanjima i potrebama druge osobe.  
*Empatija drugome*  
Primer: Osoba A: Sebična si, samo na sebe misliš!  
Osoba B: Da li si povređen zato što bi voleo da se uvaže i tvoje potrebe, da postoji uzajamnost?



## Čemu služi aktivno slušanje i šta ga čini?

Svrha aktivnog slušanja je da vam pomogne da razumete šta je sagovornik želeo da kaže, kao i da mu jasno stavite do znanja da ste ga razumeli. U procesu aktivnog slušanja obraćamo pažnju i na sadržaj poruke i na osećanja koja prate poruku sagovornika.

Šta sve čini aktivno slušanje :

<b>1. Pokazivanje pažnje</b>	Pokažite pažnju sagovorniku, "govorom tela" pokažite da ga slušate;
<b>2. Nepristrasnost</b>	Ovo je jedan od najtežih elemenata – jer ne treba da izrazite svoje slaganje, neslaganje ili svoj stav o onome o čemu vam sagovornik govori, već samo da ga pažljivo slušate i težite da ga razumete;
<b>3. Reagovanje u obliku refleksije</b>	Koristite iste ili slične reči da biste reagovali na sagovornikovu ideju. Na primer: "Zaista sam nezadovoljan/na u vezi današnjeg sastanka ." Slušalac: "Zvući kao da ste imali nekih problema u vezi njegovog toka." Ova tehnika pomaže da obe strane iskažu svoju reakciju na događaj i dobiju što više informacija jedno od drugog o tome;
<b>4. Slušanje osećanja</b>	Ukoliko je nešto važno za govornika, on će iskazivati osećanja o toj temi. Često su sama osećanja najvažniji deo poruke. Trudite se da prepoznate emocije koje pokazuje sagovornik i da zaista razumete kako se on oseća u vezi s tim. Na primer: "Zvučite mi kao da vas je sastanak prilično naljutio", ili "Iz načina na koji ste opisali situaciju, zaključujem da ste se veoma iznervirali";
<b>5. Rezimiranje</b>	Za sagovornika je važno da zna šta mislite. Zato rezimirajte vaše utiske i kažite ih sagovorniku. Time ćete osigurati bolje razumevanje onoga o čemu je bilo reči i preneti vaše razumevanje sagovorniku. Na primer: "Ako sam dobro razumeo/la, vi govorite o tome da ste nezadovoljni i da ste se iznervirali jer sastanak nije tekao u skladu sa vašim očekivanjima. Osim toga, želeli ste da sa sastanka izđete sa konkretnim zaključkom i zadacima."



## Tehnike aktivnog slušanja

TEHNIKA	SVRHA KORIŠĆENJA	NAČIN PRIMENE	PRIMERI
OHRABRIVANJE	1. izraziti interesovanje 2. ohrabrivanje druge osobe da nastavi sa pričom	...nemojte da se slažete ili ne slaze ...koristite reči što neutralnije ...koristite različite intonacije glasa	1. Možeš li mi više reći o tome?
POJAŠNJAVAЊE	1. da se objasni ono što je rečeno 2. da se dobije više informacija 3. da se govorniku pomogne da sagleda tuđe mišljenje	...postavljajte pitanja ...još interpretirajte podatke da bi prisili sagovornika da vam da dodatna pojašnjenja	1. Kad se to dogodilo?
PONAVLJANJE	1. da bi pokazali da slušate i da razumete ono što je rečeno 2. da proverite šta to znači i interpretirate podatke	...ponovite glavne ideje i činjenice	1. Znači, Vi bi voleli da vam vaš šef više venjuje, je l' tako?
REFLEKTOVANJE	1. da pokažete da razumete kako se osoba oseća 2. da pomognete osobi da proceni sopstvena osećanja jer je preko vas uviđela kako neko drugi to može da doživljava	...pokažite, kao u ogledalu, kako vama izgleda to što sagovornik oseća	1. Izgledaš vrlo uzneniran.
REZIMIRANJE	1. da se uoči progres 2. da se važne ideje i činjenice grupisu zajedno 3. da se napravi osnova za dalju diskusiju	...rezimirajte glavne ideje koje su bile izražene, uključujući i osećanja	1. Ovo su izgleda glavne ideje koje si rekla...
POZITIVNO VREDNOVANJE	1. da se potvrdi kvalitet druge osobe	...potvrdite vrednost ishoda akcija i ...pokazanih osećanja ...pokažite da ste uočili nečiji trud	1. Vidim da ste svojski priionuli na taj problem.



## Kada i kako blokiramo saosećanje

; Kada: živimo u svetu suđenja i prosuđivanja.  
Kako: bavimo se samo time "ko je šta i ko je ko".

*Na primer, »to je onaj mali iz III razreda, otkada znam za njega predstavlja problem, ma, kakvi problemi kod kuće, on je takav i tu se ništa ne može...«*

; Kada: zaboravimo da su analize drugih koje vršimo samo izraz naših sopstvenih potreba i vrednosti.  
Kako: analiziramo situacije.

*Na primer, »ma nas niko ne poštuje, to što oni hoće da učenici procenjuju nastavnike samo je "šlag na tortu"...«*

; Kada: poređimo sebe sa drugima bilo u pozitivnom ili negativnom smislu.  
Kako: precenjujemo ili podcenjujemo sebe i druge.

*Na primer, »ma lakše je onima u osnovnoj školi, iako su manje obrazovani, podviknu i svi slušaju...« ili »Ova deca imaju sve, a mi nikada ništa nismo imali...«*

; Kada: poričemo svesnost da je svako odgovoran za sebe, svoja osećanja i svoje ponašanje.  
Kako: optužujemo druge da su odgovorni za naša osećanja, misli i ponašanje.

*Na primer, »uvek se zbog vas iznerviram...« ili »Čovek izgubi volju da pošteno radi svoj posao kada vidi vaše prazne poglede...«*

; Kada: zaboravimo da u svakoj situaciji imamo mogućnost izbora.  
Kako: optužujemo druge i situacije za izbore koje smo napravili.

*Na primer, »ovde sam samo zato što nemam drugog izbora« ili »Svi ćete dobiti ukor zato što tako mora da bude...«*

; Kada: poverujemo da možemo naterati druge da rade ono što mi želimo.  
Kako: Tražimo bezuslovnu poslušnost.



Preuzeto iz knjige: „Vršnjačka medijacija – od svade slade“  
Izdavač: Kancelarija nemačke agencije za tehničku saradnju - GTZ  
Projekat: Transformacija sukoba i osnaživanje mladih (Youth empowerment and conflict prevention)  
Za izdavača: Birgit Stanzel, Stanislava Vidović i Marija Radovanović

Autori teksta: Zorica Trikić i Dragana Koruga

---

*Na primer, »molićete me da odgovarate, ali ja neću hteti da vas pitam...«*

; Kada: mislimo da “*bilo ko zaslužuje bilo šta*”.  
Kako: nagrađujemo i kažnjavamo.

*Na primer, »zaslužio si da ponavljaš«, ili »Evo ti petica, tako si fina i lepo  
vaspitana i trudiš se ...«*



## Potrebni uslovi za aktivno slušanje / slušanje sa empatijom

### 😊 Pročistite um:

Ostavite svoje reakcije za neki drugi put; utišajte unutrašnje glasove koji vas navode da procenjujete ko je u pravu; ne formulishi odgovore i rešenja problema; ne popravljajte stvari; ne tragajte za argumentima; ne sudite...

### 😊 Neka okruženje bude udobno i bezbedno:

Ako je moguće obezbedite mir, da nema prekidanja, zvonjave telefona; trudite se da vreme za razgovor odgovara svima; uklonite fizičke barijere (manjak stolica, višak stolova i sl.); omogućite da razgovor bude na ravноправном nivou (npr. svi sede, ili stoje);

### 😊 Neka govor tela pokazuje da slušate:

Uspostavite kontakt oči u oči (osim ako je to kulturološki neprihvatljivo); uspostavite prihvatljivu distancu; nagnite se ka sagovorniku toliko da ne ulazite u njegov telesni prostor; fokusirajte se na sagovornika; izbegavajte da gledate po prostoriji dok slušate sagovornika.

### 😊 Svoje emocije »odložite na stranu«:

Ako niste u stanju da to uradite, saopštite sagovorniku šta se sa vama dešava (npr. »Trenutno sam zbunjena, imam snažna osećanja koja mi odvlače pažnju i teško mi je da vas pratim.«); zatražite kratku pauzu da biste uspostavili ravnotežu ili se dogovorite za neko drugo vreme.

### 😊 Dopustite »ventiliranje« ako je to onome ko govori potrebno:

Dopustite onome ko govori da priča šta hoće, tzv. »prazne priče« i примените veštine slušanja; povedite računa da tom prilikom koristi JA poruke kako ne bi povredio druge učesnike u razgovoru; naime, ako pažljivo slušate u takvim pričama često isplivaju najdublja osećanja koja vam nude priliku da ih povežete sa potrebama i ostvarite međusobno povezivanje na bazi empatije; tek potom komunikacija se može pomeriti na rešavanje problema koji dovodi do konflikta.



Preuzeto iz knjige: „Vršnjačka medijacija – od svade slade“  
Izdavač: Kancelarija nemačke agencije za tehničku saradnju - GTZ  
Projekat: Transformacija sukoba i osnaživanje mladih (Youth empowerment and conflict prevention)  
Za izdavača: Birgit Stanzel, Stanislava Vidović i Marija Radovanović

Autori teksta: Zorica Trikić i Dragana Koruga

---

😊 *Slušajte do kraja:*

Ne pokušavajte da rešite problem pre vremena; čak i kada osećanja deluju iracionalno, ili vam se čini da priča traje predugo, da se ponavlja, ne prekidajte; nekada je doživljaj osoba koje govore izraz više povezanih osećanja i više nezadovoljenih potreba koje idu »u paketu«; u tim prilikama je poželjno da se naoružate strpljenjem, da odvojite vreme i da slušate sve dok se ne izlista bar većina osećanja i potreba; promene se mogu desiti, jer kada se osoba poveže sa svojim unutrašnjim procesima i uspostavi ravnotežu obično sama spozna šta želi i kako da do toga dođe a da uspostavi sklad sa drugima.

😊 *Odslušajte i ono što nije izrečeno:*

Slušajte i ono što je »između redova«; uključite i govor tela onoga ko govori kao važnu informaciju; ponekad povređuje ton, stav, pogled, gestikulacija; ponekada je najteže izdržati čutanje, omogućite da i tišina »govori«, jer je nekad potrebno da se svi povežu sa sobom, da se desi proces razumevanja, da se »odmeri« pre nego što se izgovori i sl.



## Načini izražavanja sebe

*KAKO DA KAŽETE ŠTA VAM TREBA I KAKO VAM JE ?*

### **Ti poruke - poruke koje vode nerazumevanju i sukobima**

Uvek se odnose na drugog i govore o njemu/njoj, nisu jasan izraz onoga što želimo da kažemo.

*PORUKE KOJE NUDE REŠENJA:* Ovim porukama se nude gotova rešenja za probleme koje druga strana treba, ili mora da prihvati.

Gotova rešenja su najčešće u formi:

- naredbi,
- upozorenja,
- argumenata,
- pridikovanja i moralisanja,
- direktnog savetovanja.

Prenosi se poruka da je jedna strana gazda, autoritet i da moraju da ga poslušaju, što nekada i čine, ali na kratko.

*OMALOVAŽAVAJUĆE PORUKE:* Ove poruke prikazuju drugu stranu u negativnom svetlu, osporavaju njen karakter i loše utiču na njeno samopoštovanje.

Obično u sebi sadrže:

- procenu,
- kritiku,
- podsmeh,
- ruganje i
- osuđivanje.

One mogu da budu ili ignorisane, tj. ne dolazi do pozitivne promene ponašanja, a donose se određeni zaključci o karakteru onoga ko ih upućuje, ili prihvачene, tj. druga strana ih prihvata kao dodatni dokaz svoje bezvrednosti.



---

### **INDIREKTNE PORUKE:** U ovu grupu spadaju:

- šale,
- sarkazam,
- zadirkivanje i
- komentari koji odvraćaju pažnju.

Često ostaju neshvaćene i nemaju efekta na promenu ponašanja onoga kome su upućene.

### **Ja poruke - poruke koje vode razmevanju i povezivanju**

Uvek se odnose na onoga ko govori, kroz njih govorimo o sebi i iz sebe.

Gоворимо другима, а у исто време дјајемо емпатију себи, тј. повезујемо се са сопственим осећањима и потребама, као и са оним чemu тежимо. Помажу нам да изразимо себе, без оптуживања, критике и етикетирања друге особе. Нјима се израђава лиčni doživljaj onoga što је друга особа рекла или урадила. На тај начин спрећавамо да особа којој се обрачамо она што нам смета чује као напад на њу.

JA poruke imaju 4 komponente i važno je svaku od njih jasno formulisati.

1. Opservacija (ono što опаžамо да друга особа каže, или ради, а што нам смета), nastojanje да се специфично опише проблем, догађај, ако је могуће без интерпретирања и дјагностиковања.

*Kada JA (vidim, čujem, setim se) .....*

2. Осећања (осећања у односу на он што опаžамо).  
Дајте себи времена да препознate шта осећате пре него што то изразите.  
Ако каžete:

*“Osećam se kao da / da JA/ da ti...”*

изразили сте процену а не осећање. Зато једноставно recite:

*»JA se (sada) osećam .....*

Pokušajte са осећањима као што су: туга, напетост, страх, ljutnja, разочарење, забуненост, немоћ....



- 
3. Potrebe (potrebe, želje, vrednosti, koje dovode do iskazanih osećanja).  
Uočite razliku između potrebe i načina na koji je možete zadovoljiti :

*Zato što JA (imam potrebu, želim, cenim).....  
(npr: poštovanje, uvažavanje, prihvatanje, sigurnost,  
jasnoću, podršku, razumevanje.....)*

Ako ne možete da definišete osećanja, recite prvo svoje potrebe, a onda pokušajte da odredite kako se osećate.

*Potrebno mi je/voleo/la bih \_\_\_\_\_  
(poštovanje, uvažavanje, prihvatanje, sigurnost, jasnoća,  
podrška, razumevanje.....)*

*i zbog toga se osećam \_\_\_\_\_ .*

4. Zahtev (konkretnе akcije koje bismo želeli da budu preduzete).  
Obratite pažnju da zahtev bude:

- izražen jezikom pozitivne akcije, tj. da kažete šta želite, a ne šta ne želite,
- formulisan sada i ovde,
- konkretn, izražen kroz konkretno ponašanje.

*Sada bih želela da ti .....*

*Navedeni elementi JA poruke služe nam da »prevedemo« TI iskaze u JA iskaze:*



»Ti iskazi«	»JA iskazi«
Ti nikad/uvek..... (događaj)	Kada ti po peti put ( <u>opservativno, određeno</u> )
Prekršio/la si naš dogovor..... Prevario/la si me.....	Osećam se ( <u>tužno, povređeno</u> ) jer nije ispoštovan naš dogovor.....
Ti nisi od poverenja!	Zbunjen/a sam; ne znam u šta da verujem; prolazim težak period, dobijam izmešane poruke.
Ne poštuješ me!	Kada sam doživeo/la da _____ osetio/la sam se (povređeno) jer mi je potrebno <u>uvažavanje i prihvatanje</u> .
Ti me teraš da.....	Kada kažeš da moram da _____, ja se osećam_____ ....
Ti si me razbesneo!	Kada otkrijem da _____ zaista se razljutim.
Ne može da ti izgleda kao..... Ne shvataš da .....	Mi imamo problem oko razumevanja _____.
Nikada te nije briga!	Ono što meni nedostaje jeste da vidim da ti je stalo.



## Kako da tražimo šta nam treba?

### Kako jasno izraziti zahtev?

1. *Zahtev se izražava jezikom pozitivne akcije, tj. govorimo šta želimo, a ne šta ne bismo želeli.*

Npr. Želim da časovi počinju na vreme - Ne želim da kasnimo.

2. *Da bismo izbegli nesporazume i stvorili uslove da dobijemo ono što tražimo, važno je da su zahtevi formulisani jasno, konkretno i da se odnose na akcije koje su izvodljive.*

Npr. Hoću da me poštujete - Želim da kada govorim slušate u miru.

3. *Što je nama jasnije šta želimo, veća je verovatnoća da ćemo to i dobiti.*

Npr. Umorna sam - Volela bih da mi donesete stolicu.

4. *Kada izrazimo samo svoja osećanja, verovatnoća da će biti shvaćeno šta nam treba je mala.*

Npr. Razočarana sam, ne znam šta da radim - Osećam se bespomoćno, volela bih da usvojite ovo znanje, da li bi mi rekli kako da vam objasnim o čemu se govorи, pa da vam bude i jasnije i zanimljivije?

5. *Kada uputimo zahtev, bez prethodno jasno izraženih osećanja i potreba, velika je verovatnoća da će druga strana to čuti kao naredbu.*

Npr. Prestani da lupaš olovkom o sto - Dekoncentriše me zvuk udaranja olovke o sto, a važno mi je da vam kažem sve što sam planirala. Možeš li da prestaneš sa kuckanjem?



## Šta možemo da tražimo?

Kada izrazimo sopstvena osećanja, potrebe, želje i ono čemu stremimo, zahtev koji upućujemo drugoj osobi može da se odnosi na to:

a) Kako se osoba kojoj se obraćamo **oseća** u vezi onoga što smo rekli.

*Npr. Volela bih da čujem kako se ti osećaš u vezi ovoga što sam rekla, da li bi bio voljan da mi to kažeš?*

b) Šta **misli** o onome što smo rekli.

*Npr. Volela bih da mi kažeš da li veruješ da možemo da se dogovorimo, a ako ne veruješ šta je po tebi to što može da bude problem?*

c) Da li je voljna da preduzme određenu konkretnu **akciju**.

*Npr. Volela bih da mi kažeš da li si voljan da prestaneš da šapućeš drugu?*

## Razlikovanje zahteva od naredbi

Da li je reč o zahtevu ili naredbi određuje reakcija »NE« na ono što smo tražili.

*Npr. »Volela bih da mi kažete da li ste voljni da odložimo odlazak na ekskurziju za mesec dana?«*

*»Ne, hoćemo sada.«*

1. Ako osoba počne da **kritikuje ili sudi** u pitanju je bila naredba.

*Npr. Totalno ste neuviđavni.*

2. Ako osoba počne da **optužuje** ili "zaigra" na **osećanje krivice**, u pitanju je bila naredba.

*Npr. Vi gledate samo sebe i šta vama treba.*

3. Ako osoba pokuša da da empatiju sagovorniku, u pitanju je bio zahtev.

*Npr. Da li ste zabrinuti zato što vam treba sigurnost da odlaganje ekskurzije ne znači da je neće biti?*

(Po modelu Maršala Rosenberga)



---

**Vežba:** dopunite iskaze u skladu sa tim što odaberete kao opservaciju:

*Jasno izražavanje sebe / empatija sebi:*

**Kada ti** \_\_\_\_\_

- donešeš cveće, kao što si večeras učinio
- upitaš me ljubazno, kao juče,
- ponudiš pomoć, kao u ponedeljak,
- raspremiš sto posle jela, a da ti ne tražim to,
- ispričaš iskreno šta se dogodilo i koji je tvoj ideo u tome,
- sediš i slušaš me onako kako to baš sada radiš.

**ja se osećam** \_\_\_\_\_

**zato što ja** \_\_\_\_\_

**i želim da** \_\_\_\_\_

*Empatija drugome*

**Kada ti** \_\_\_\_\_

- donešeš cveće, kao što si večeras učinio,
- upitaš me ljubazno kao juče,
- ponudiš pomoć, kao u ponedeljak,
- raspremiš sto posle jela, a da ti ne tražim to,
- ispričaš iskreno šta se dogodilo i koji je tvoj ideo u tome,
- sediš i slušaš me onako kako to baš sada radiš.

**da li se osećaš** \_\_\_\_\_

**zato što ti** \_\_\_\_\_

**i da li želiš da** \_\_\_\_\_



## Strategije uspešne komunikacije, uz poštovanje sagovornika

Strategija	Primer
Izbegavajte pravljenje pretpostavki	NE: »Da niste preterali kada ste rekli....« DA: »Čini mi se da ste to zaista snažno doživeli?«
Izbegavajte žargon i objašnjenja u stručnim terminima	NE: »Smara vas kada drugi govore opširno?« DA: »Voleli biste da vam sagovornik kaže u kratkim crtama o čemu se radilo?«
Razmenite sa sagovornikom kompletну informaciju bez predrasuda	NE: »To se od njih moglo i očekivati. Zar ne?« DA: »Niste bili iznenadeni njihovom reakcijom?«
Kažite vaše mišljenje, ali neka sagovornik zna da je to samo sugestija i nije jedina mogućnost	NE: »Smatram da to nije dobro rečeno.« DA: »Da li bi se to moglo reći i drugačije.....na primer.....«
Odgovarajte direktno na pitanja ukoliko znate odgovor, ili recite "Ne znam"	Zavisno od pitanja koje vam je upućeno
Izbegavajte ton i rečnik "sa visine"	NE: »To je nepromišljeno!« DA: »Bojim se da bi vas to moglo dovesti do ishoda koji ne želite. Možda bi vam pomoglo da još jednom razmislite o tome....«
Uzmite u obzir mogućnost različitog shvatanja	»Čini mi se da ovde imamo dva prilaza istom događaju zbog čega ih različito prikazujete.«
Razjasnite zajednička očekivanja	»Da li bismo svi bili zadovoljni ako bi rezultat našeg dogovora bio poštovan sa obe strane?«
Razjasnite sagovornicima sledeće korake koje ćete preduzeti	»Želim da vas upoznam sa procedurom koje ćemo se pridržavati u narednom razgovoru.....«
Poštujte kulturne i tradicionalne različitosti	»Volela bih da nam tokom razgovora skrenete pažnju na sve što nije u skladu sa vašim uverenjima ili shvatanjima u vezi ovog problema.«
Obratite pažnju i reagujte na neverbalne signale	»Da li vaš pogled, položaj tela znači da.....«
Stvorite atmosferu za otvorenu komunikaciju	Stvorite poverenje tako što se nećete stavljati ni na jednu stranu, što nećete stavljajti sebe u centar pažnje; povezujte sagovornike tako što ćete im pomagati da se čuju i razumeju.



Preuzeto iz knjige: „Vršnjačka medijacija – od svade slade“  
Izdavač: Kancelarija nemačke agencije za tehničku saradnju - GTZ  
Projekat: Transformacija sukoba i osnaživanje mladih (Youth empowerment and conflict prevention)  
Za izdavača: Birgit Stanzel, Stanislava Vidović i Marija Radovanović

Autori teksta: Zorica Trikić i Dragana Koruga

---

Stvorite poverenje tako što se nećete stavljati ni na jednu stranu, što nećete stavljati sebe u centar pažnje; povezujte sagovornike tako što ćete im pomagati da se čuju i razumeju.



## Komunikacija u školi/odeljenju

Haim Ginott, psiholog i nastavnik je rekao: »Došao sam do zaključka, koji me je uplašio, da sam ja odlučujući element u učionici. Moj lični pristup stvara klimu. Moje dnevno raspoloženje stvara vreme. Kao nastavnik, ja posedujem ogromnu moć da učinim dečiji život jadnim ili radosnim. Mogu biti alat za torturu ili instrument inspiracije. Mogu poniziti ili raspoložiti, povrediti ili izlečiti. Mogu produbiti probleme ili od deteta dobiti ono najbolje i najlepše što ima.«

### ŠTA NE ŽELIMO

*Poruke koje ne treba upućivati deci/mladima  
Vrste poruka*

#### Omalovažavajuće

- etikete (Glup si,... );
- dijagnoze (S tobom nešto nije u redu...);
- poređenja (Zašto nisi pismena kao tvoja sestra...);
- odbijanje (Nemam ja šta s tobom da razgovaram...);
- osuđivanje, kritika (Baš si detinjast...);
- pretnje (Bolje bi ti bilo da me poslušaš...).

#### Kontrolišuće

- zabrane (Ne smeš!);
- sputavanje (Ne možete vi to sami, sve čete upropastiti);
- naredbe (Odmah da ste to uradili...);
- saveti (Bilo bi najbolje kada bi ti...).

#### Zbunjujuće

- zahtevi bez jasnog smisla (Uradi to, zato što tako treba...);
- zahtevi koje je nemoguće ispuniti (Obećaj da više nikada nećeš da plačeš kada si tužan...);
- zahtevi izrečeni jezikom negativne akcije (Nemoj više da te čujem da tako razgovaraš sa mnom!);
- dvostrukе poruke (nastavnik kaže »Baš me zanima šta misliš o ovom problemu«, a pri tome gleda kroz prozor - ne postoji sklad između verbalnog i neverbalnog dela poruke);
- uopštene i površne pohvale i kritike (super, divno, propast, katastrofa...).



---

## Kako se to manifestuje u školi/razredu - posledice:

- Obeshrabrenost - Pad samopoštovanja i samopouzdanja kod dece/mladih što dovodi do pada opšteg uspeha, dešava se da počnu da odustaju od učenja, beže sa časova i prave se da ih je »baš briga«.
- Bes i želja za osvetom - Učenici su poniženi i besni na nastavnike, na svoje drugove, žele da se osvete, pribegavaju agresivnom ponašanju, stalno su sa nekim u konfliktu, ometaju nastavu, pokušavaju da ponize nastavnike, prave se da su »ružni, prljavi i zli«.
- Strah i zabrinutost - Učenik/ci su uplašeni ukoliko nastavnik/ci nastupaju agresivno, kažnjavaju, nipodaštavaju i manipulišu osećanjima dece/mladih. Dovoljno je da je jedan učenik na »tapetu«, da se i drugi plaše i strepe. To dovodi do povlačenja u sebe, zatvaranja (niko ništa ne pita i ne govori čak i kad ne razumeju sadržaj predmeta), anksioznosti (ne mogu da odgovaraju od treme) ili do izbegavanja (bežanje sa časa i sl.).

## Šta želimo

Da bi škola mogla da realizuje svoje osnovne ciljeve vezane za vaspitanje i obrazovanje dece/mladih, da bi bila mesto odrastanja samopouzdanih i zadovoljnih individua neophodno je stvarati uslove u kojima se :

- *Podstiče mišljenje, rešavanje problema, donošenje odluka i pravljenje izbora,*
- *Pružaju nova saznanja,*
- *Podstiču deca/mladi da govore jasno iskazujući svoje potrebe, osećanja, mišljenje i uverenja,*
- *Uspostavljaju granice u ponašanju - usmeravanjem, a ne kažnjavanjem,*
- *Dete/mladi poštuju i da za njih postoji razumevanje,*
- *Dele i razmenjuju osećanja, ideje,*
- *Daje model komunikacije koja vodi razumevanju i povezivanju.*



---

## Kako to može da se postigne?

- *Aktivnim slušanjem,*
- *Neverbalnim kontaktom- pre svega oči u oči,*
- *Proveravanjem da li smo se razumeli.*

Npr. Kažeš da ti se ne dopada ova knjiga. Da li sam dobro razumela?

- *Iskrenošću.*

Npr. Ne znam odgovor na to pitanje. Imam kod kuće knjigu u kojoj mogu da ga potražim i da vam kažem sutra. Je li to u redu?

- *Opisivanjem konkretnog ponašanja, bez procenjivanja učenika/ce i njegove/njene ličnosti.*

Npr. »U ovom radu imaš 15 gramatičkih grešaka« umesto »Baš si nepismena«

- *Prepoznavanjem i uvažavanjem osećanja.*

Npr. »Čini mi se da si uplašena?«

- *Prepoznavanjem i uvažavanjem potreba.*

Npr. Potrebno ti je uvažavanje načina na koji učiš?

- *Iznošenjem ličnog stava umesto procene (pohvale ili kritike).*

Npr. »Ne dopada mi se kako si iskombinovala boje na ovom crtežu« umesto »Ovo je jedna mazarija«

- *Korišćenjem konstruktivne kritike.*

Npr. »Ovaj zadatak je trebalo da uradiš onako kako smo se dogovorili na času.«

- *Korišćenjem JA poruka umesto TI poruka.*

Npr. Uместо »Ti si neodgovoran« kažemo »Brine me da li ćeš uspeti da naučiš svo gradivo koje si preskočio do sada.«

- *Jasnim izražavanjem smislenih zahteva.*

Npr. »Potrebno je da sklonite sve stvari sa klupa, da bih vam podelila nove papire za rad«



Preuzeto iz knjige: „Vršnjačka medijacija – od svade slade“  
Izdavač: Kancelarija nemačke agencije za tehničku saradnju - GTZ  
Projekat: Transformacija sukoba i osnaživanje mladih (Youth empowerment and conflict prevention)  
Za izdavača: Birgit Stanzel, Stanislava Vidović i Marija Radovanović

Autori teksta: Zorica Trikić i Dragana Koruga

- 
- *Dozvoljavanjem pitanja i podsticanjem učenika da ih postavljaju.*

Npr. »Dopada mi se pitanje, zato što vidim da si pazila na času i uočila da je ...«

- *Davanjem pozitivnih instrukcija, korišćenjem jezika pozitivne akcije.*

Npr. Umesto »Ne trčite« recite »Molim vas da kroz hodnike idete polako i tihо«

- *Ohrabrvanjem i ostavljanjem mogućnosti da se (ne) učinjeno ispravi.*

Npr. »Naučila si tri od pet lekcija, ostale su ti još dve, to je znanje za trojku.  
Ukoliko želiš višu ocenu ...«

- *Davanjem jasne povratne informacije.*

Npr. »Dopalo mi se kako si, na kreativan način , došla do podataka o ovom  
piscu,... volela bih da si posvetila više pažnje odnosu između likova, jer bi to tvoj  
rad učinilo kompletnim...«



## **Poruke koje treba upućivati deci/mladima**

### ***Vrste poruka***

#### **☺ Poruke uvažavanja**

Npr. »Ponosna sam što si baš ti moj učenik, zato što cenim iskrenost u odnosima...i što si mi rekao da si ostao na času iako nisi naučio lekciju...« ili »Ja tako vidim ovu situaciju, a sada bih volela da čujem šta vi mislite o tome, pa da nađemo rešenje koje bi nam svima odgovaralo...«, »Uživam da budem sa vama, u izazovima koje pred mene postavljate...«

#### **☺ Poruke poverenja i podrške**

Npr. »Danas nisi spremna da odgovaraš, hoćeš li da probaš sledećeg utorka?« ili »Volela bih da uživaš u svojim znanjima i talentima i da ih deliš sa nama« ili »Prošle srede znala si samo..., a danas možeš..., volela bih da se raduješ svom napretku...«

#### **☺ Poruke zainteresovanosti**

Npr. »Kako ste prošli na utakmici?« ili »Ona tuča juče u centru grada baš me je zabrinula, da li želite da danas pričamo o tome? Kako je sve to uticalo na vas? Je li nečiji drug/drugarica bio/la tamo?«

#### **☺ Poruke sigurnosti**

Npr. »Sve što kažete ostaje među nama...« ili »Tu sam za vas i volela bih da to znate, škola je samo deo odrastanja...«