

Nusreta Kepeš

PRINCIP NENASILNE KOMUNIKACIJE KAO OPĆI PRINCIP ODGOJNO-OBRAZOVNOG RADA

Sažetak

Savremni cilj odgoja nastoji da kod učenika izradi demokratski nekonformističku i stvaralački usmjerenu mladu ličnost s vlastitim svjetonazorom koji ima sve pretpostavke da zadovolji svoje osnovne potrebe u interakcijskim i komunikacijskim vezama. U nastavnom procesu optimalna pedagoška komunikacija je takva da nastavnik stvara najbolje uvjete za razvoj motivacije koja će podsticati učenika da maksimalno razvije svoje potencijale. Objektivni i subjektivni faktori mogu da dovedu do problema u komunikaciji sa učenicima, koja može biti vrlo teška, pogotovo ako se radi o heterogenoj skupini učenika podložnih stereotipima i predrasudama. Učenici u svakodnevnom životu nailaze na razne situacije koje su za njih ponekad neprijatne, izazivaju strah ili agresiju. U takvim situacijama najčešće odgovaraju agresivno, odbrambeno ili asertivno. Kod agresivnih odgovora često se javlja osjećaj krivice, a kod defanzivnih osjećaj straha. Oba osjećanja su neprijatna. Samo asertivno ponašanje i asertivni govor dovodi do zadovoljstva. Asertivni govor kida vezu između draži koje izazivaju strah i samog straha. Asertivnost ne zavisi od ponašanja druge strane, koje može biti u obliku držanja lekcija ili kritike, ali je svakako osobina koja se uči. Imajući u vidu da je komuniciranje sastavni dio života, mnogi ljudi smatraju da je komunikacija razumljiva sama po sebi. Nažalost, vještine komuniciranja i asertivne sposobnosti se mogu i moraju sistemski učiti. Od nastavnika se očekuje da posjeduje širok repertoar komunikacijskih vještina koje će učenike osposobiti da asertivno pristupaju problemu i nenasilno riješe konfliktnu situaciju. Ponašanja, vrijednosti i stavovi nastavnika imaju velik utjecaj na učenike. Poštovanje, iskrenost i osjećaj dostojanstva važan su izvor snage za učenike, naročito ako su suočena s negativnim pritiskom vršnjaka, žive u nasilnom okruženju ili pohađaju zahtjevnu školu. U ovom radu prikupljena su bogata iskustva prosvjetnih radnika koji u pedagoškim intervencijama primjenjuju princip nenasilne komunikacije. Prikazani su primjeri transformacije konflikta u konstruktivan dijalog ili raspravu. Princip nenasilne komunikacije je u ovom radu poentiran kao specifičan način ophođenja sa drugima, u kome se olakšava i pojednostavljuje tok komunikacije, razmjena informacija i mirovno rješenje konflikta.

Ključne riječi: princip nenasilne komunikacije, konflikti, asertivno ponašanje, JA poruke

Summary

Modern's goal of education strives at students to make democratically non-conformist and creatively directed a young person with their own view that has all the prerequisites to meet their basic needs in the interactional and communication links. In the teaching process, the optimal pedagogical communication is such that the teacher creates the best conditions for the development of motivation that will encourage students to develop their maximum potential. Objective and subjective factors can lead to problems in communicating with students, which can be very difficult, especially if it is a heterogeneous group of students that is under influence of stereotypes and prejudices. Students in everyday life are faced with different situations that are sometimes uncomfortable for them, cause fear or aggression. In such situations they usually correspond aggressively, defensively or assertively. With aggressive responses, later it is often occurred the feeling of guilt, and at defensive the sense of fear. Both feelings are unpleasant. Only assertive behaviour and assertive speech leads to satisfaction. Assertive speech breaks the connection between the charms that cause fear and the fear itself. Assertiveness does not depend on the behaviour of other parties who may be in the form of holding lessons or invective, but it is certainly a quality that is taught. Bearing in mind that communication is an integral part of life; many people believe that communication is self-explanatory. Unfortunately, communication skills and assertive skills can and must be systematically taught. Teachers are expected to possess a wide repertoire of communication's skill that will enable students that in assertive way approach to problem and solve non-violent conflict situation. Behaviour, values and attitudes of teachers have a great impact on students. Respect, honesty, sense of dignity is an important source of strength for the students, especially if they are confronted with negative peer pressure and live in a violent neighbourhood, or attend a school. In this work were obtained rich experiences of educators who use in pedagogical intervention a principle of non-violent communication. There are shown examples of the transformation of conflict in a constructive dialogue or debate. The principle of non-violent communication in this work is focused as a specific way of dealing with others in which it facilitates and simplifies the flow of communication, sharing of information and the peaceful solution of conflicts.

Key words: *The principle of non-violent communication, conflict, assertive behavior, Me messages.*

1. Konflikt kao uzrok nasilne komunikacije

Sedamdesetih godina dvadesetog vijeka nastaje psihologija efikasne nastave i učenja u kojoj se tretira pitanje školske klime, empatije, grupne interakcije i psihološke podrške pojedincu u razredu. Sve to dovodi do potrebe da se konstituišu novi principi u odgojnom obrazovnom radu. Uz već poznate principe, koji se spominju u savremenoj pedagogiji XXI stoljeća, Suzić N. (2005) navodi sljedeće principe koji se nameću kao potreba temeljnog rada sa učenicima:

- princip nenasilne komunikacije;
- princip povjerenja;
- princip poštovanja ličnosti;
- princip altruizma i empatije;
- princip emocionalne uravnoteženosti: (sloboda izražavanja osjećanja, povoljna emocionalna klima i uvažavanje emocionalnog sazrijevanja);
- princip objektivnosti;
- princip angažovanosti.

U ovom radu detaljno ćemo obraditi princip nenasilne komunikacije u rješavanju sukoba među učenicima, koji se javlja kao uvjet savremeno koncipirane i efikasne nastave. Veoma često se spominje vanjski i unutrašnji konflikt kao uzrok nasilne komunikacije. Kada osobe u komunikacijskom djelovanju žele da ostvare iste ciljeve, onda govorimo o vanjskom konfliktu. Kada pojedinac teško donosi odluke, odugovlači sa akcijom ili ima niz prepreka koje ga sputavaju zbog njegove neodlučnosti, govorimo o unutrašnjem konfliktu.

Veoma često u školskom životu susrećemo mješoviti konflikt među učenicima, koji je kombinacija pomenuta dva konflikta. Svaka grupa, pa tako i razredna, raspolaže nizom socijalnih interakcija koje nastoje da zadovolje neke od svojih potreba. Nezadovoljstvo izaziva određenu reakciju u kojoj veoma često dolazi do konflikta među učenicima. Konflikti se odvijaju kroz različite faze i to: predfaza ili latentna faza, manifestna faza, faza eskalacije i faza rješavanja.

U predfazi se naslućuje konflikt jer postoje jasno izraženi zahtjevi bar jedne strane u konfliktu.

U manifestnoj fazi se koriste mehanizmi verbalnog pritiska sukobljenih strana, prijetnji silom ili se poduzimaju sankcije od strane treće osobe. (Wendi Stainton R., Denise H., Elizabeth A., 1989).

U fazi eskalacije konflikta djeluje posebna dinamika, koja zaoštava djelovanje u konfliktu, naročito ako se koriste riječi koje imaju prizvuk nasilja, npr. otpisivanje sposobnosti drugog, verbalno zlostavljanje putem ismijavanja ili pravljenja viceva na tuđi račun, blokiranja i preusmjerenje komunikacije, optuživanje i okrivljavanje, donošenje lažnih sudova, neprimjereno kritiziranje, trivijalizacija, potkopavajuće i prijeteće poruke, nazivanje pogrdnim imenima, poricanje istine itd. (Patricija E., 1996: 85).

Manifestnu fazu konflikta pojačavaju i implicitne poruke koje često verbalne izjave prate i nejezički kanali u komunikaciji. "Oni se intenziviraju bojom glasa, naglaskom i izgovorom, popratnom mimikom i gestovima, koji prenose dijelom samostalne, ali i kvalificirajuće poruke. Pod kvalificirajućim porukama podrazumijevaju se poruke koje sadrže upute kako treba shvatiti jezičke dijelove obavijesti " (Friedeman Schulz T. 2001).

U tzv. "*fazi razjašnjavanja*" radi se o tome da se zajednička komunikacija ponovo definiše i izgradi. Ove faze se nazivaju "*krivine*" konflikta. Nastavnici trebaju posjedovati posebnu sposobnost za prepoznavanje, smirivanje i pronalazke rješenja konflikta.

U prvoj i veoma bitnoj predfazi nastavnici često zanemaruju latentne konflikte i ne poduzimaju nikakve intervencije. U fazi eskalacije, u kojoj se intenziviraju emocije, kao što su ljutnja, bijes, strah i mržnja, tek dolazi do zaoštavanja u konfliktu.

"Posebna vještina je potrebna u zaoštrenim fazama konflikta u kojima je komunikacija veoma ograničena, konfliktne strane primjećuju, uglavnom, ono što ih dijeli i razdvaja, a ne ono što bi se moglo označiti kao zajedničko, nepovjerenje među njima raste, a rješavanje problema se ne smatra zajedničkim zadatkom. Naime, ljudi se boje da će bilo kakvo popuštanje, pa čak i sam razgovor biti shvaćen kao slabost i da će onda protivnik nasrnuti da uzme sve" (Plut, D. 1994:12).

Baveći se pitanjem šta nas otuđuje od prirodnog stanja suosjećanja, Marshall B. Rosenberg (2006) indentifikovao je specifične oblike jezika komunikacije koji doprinose nasilnom ponašanju. Neki od njih se odnosi na analize drugih koje u pozadini imaju za cilj da izraze vlastite potrebe i vrijednosti, klasificiranje i upoređivanje ljudi, nepostojanje svijesnosti vlastite odgovornosti za to kako se ponašamo, mislimo i osjećamo i dr.

2. Strategije u nenasilnom rješavanju konflikta

Tačka preokreta u konfliktu je prelaz od pozicije zahtjeva na poziciju interesa svake strane. U takvoj situaciji dolazi do borbe ili nadmetanja u nastojanju da se na bilo koji način riješi sukob u korist jedne strane, bez obzira na posljedice koje snosi druga strana u konfliktu. (Ajduković, D., 2003:218). Pristup sukobu, tako da obje strane mogu pobijediti, potpuno mijenja orijentaciju pri rješavanju konflikta u kome su obje strane na dobitku. No, nije

uvijek moguće ili najdjelotvornije završiti rješenjem pobjednik-podbjednik. Postoje i drugi načini rješavanja konflikta a neki od njih su sljedeći:

- 1.1. **Strategija zajedničkog rješavanja problema** je zasnovana na naporu da se utvrde sporna pitanja i potrebe osoba koje su u konfliktu. Obje strane nastoje da pronađu zajedničko rješenje koje će potpuno zadovoljiti njihove potrebe. Svaka strana zadržava svoje aspiracije i u nastojanju da eliminiše konflikt napada problem, a ne pojedinca. Optužba ili osuda osobe ubrzava ili proširuje sukob jer ista ima potrebu da se brani (Uzelac, M., 1999). Strategija zajedničkog rješavanja problema je najučinkovitija ako se pronalaze dugotrajna rješenja, međutim, ako je vrijeme za intervenciju sukoba prekratko i ako je evidentna eskalacija konflikta, ova strategija nije prikladna kao intervencija.
- 1.2. **Strategija kompromisa** je intervencija u kojoj strane u sukobu djelimično dobivaju i gube od onoga što je predmet njihovog interesa. Kompromis kao model trenutno smanjuje vlastite aspiracije u ostvarivanju potpune potrebe, međutim, on je samo kratkoročno rješenje. Pošto potrebe nisu zadovoljene do kraja, uvijek ostaje mogućnost da konflikt ponovo izbije. Kompromis može biti dobra osnova i korak ka rješenju konflikta koje zahtijeva više vremena. "Pronalaženje polovičnog rješenja je bolje nego pat pozicija" (Ajduković, D., 2003:220).
- 1.3. **Strategija izbjegavanja** se odnosi na fizičko ili psihičko napuštanje sukoba, odnosno ignorisanje postojanja problema. Izbjegavanje se obično koristi zbog straha od konflikta, pogrešnog uvjerenja da je postojanje sukoba znak loših odnosa ili kazna za učesnike konflikta. Izbjegavanje se koristi u situacijama odlaganja konflikta za neki drugi put, kada je problem nevažan ili pak kad osobi nije stalo do druge osobe. Izbjegavanje kao strategija nije prikladna ako su u pitanju međuljudski odnosi i trajna prijateljstva. Također, nije dobro da se koristi ako su se nagomilali problemi koji zahtijevaju sistemsko rješavanje.
- 1.4. **Strategija odustajanja** predstavlja uspostavljanje mira po svaku cijenu. Podrazumijeva naglašavanje područja slaganja u nekom sukobu i nakon blago izrečenih nesuglasica slijedi odustajanje od svojih interesa u korist druge strane. Često se koristi kao dokaz dobre volje. Ovaj način korištenja strategije

je prikladno koristiti ako se osoba osjeća bespomoćno ili ne može spriječiti drugu osobu da sama nešto učini. Čak je i poželjna ako osoba uvidi da nije u pravu. Nije prikladna ako osoba ne može sakriti ogorčenje ili se osjeća depresivno zbog toga što joj se nameće rješenje.

U spomenutim strategijama nenasilno rješavanje sukoba znači usmjeravati energiju na zajedničko traženje izlaza, a ne na traženje krivca. Obje strane mogu zajedno napasti problem umjesto što napadaju jedna drugu.

3. Koncept medijacije u rješavanju konflikta

Nova škola traži nove nastavnike koji će imati senzibilitet da preveniraju konflikt. Ako nastavnik uspije da osvijesti kod učenika greške u komunikaciji, koje za posljedicu imaju vrijeđanje ili ponižavanje drugih učenika, svakako će uspjeti prevenirati konflikt koji nastaje svjesnim ili nesvjesnim djelovanjem.

U načinu obraćanja učenicima nastavnik, koji indirektno prenosi model komunikacije, veoma često koristi *JA poruke* i učeniku pragmatično prenosi poruku na koji način se može komunicirati, a da ne dođe do konflikta.¹

Spomenute skrivene intervencije nastavnika stimuliraju učenika da bude iskren u svom iskazu, da aktivno sudjeluje u donošenju pravila, što svakako osigurava učenicima više zadovoljstva, uspjeha i eliminaciju strahova od nastajanja konflikta. Koristeći princip nenasilne komunikacija, nastavnik kod učenika njeguje zdrav i emocionalno zreo odnos u obostranom razumijevanju.² On učenike svojim intervencijama potječe na samostalno rješavanje sukoba. Međutim, kad učenici nisu u stanju sami doći do rješenja, koje bi bilo prihvatljivo za obje strane, u rješavanju

¹ T. Gordon razlikuje *Ja govor* i *Ti govor*. *JA poruke* su neoptužujući način komunikacije koji se odnosi na ponašanje druge osobe, a ne na njenu ličnost i etiketiranje iste. Kada se obraćamo *JA porukama*, preuzimamo odgovornost za svoja osjećanja i izbjegavamo optužbe i odbrambeni stav. Također, dozvoljavamo da druga osoba može imati drugačije mišljenje i drugačiji doživljaj iste situacije.

² Kompetencije nastavnika za nenasilno rješavanje konflikta uključuju: vještinu aktivnog slušanja, sposobnost da se učenik sasluša na pravi način i da nastavnik razumije koju poruku mu učenik prenosi; nastavnikovu vještinu postavljanja pitanja koja pomaže učenicima da se što bolje izraze, ali i da nastavnik dobije sve tražene informacije; upotreba neverbalne komunikacije i govora tijela nastavniku pomaže da dođe do dodatnih informacija; reflektovanje koje nastavniku pomaže da dobije povratnu informaciju o učeniku i potvrdi svoje ranije uvide.

sukoba se on uključuje kao treća strana i to u ulozi arbitra/suca, eksperta ili posrednika. U ovom procesu posredovanja nastavnik arbitar prati sukob obje strane i predlaže rješenja koja su sa stručne strane poželjna, ekonomična i prihvatljiva. Strane u sukobu se unaprijed obavežu da poštuju odluku nastavnika arbitra, međutim, sami odlučuju hoće li uzeti u obzir njegovo mišljenje ili nastaviti pregovore. Samo posredovanje je složen proces koji prolazi kroz nekoliko faza i u svakoj od njih je uključen nastavnik kao pregovarač sa svojom ulogom, vještinom komunikacije i sposobnošću vještine rješavanja sukoba nenasilnim putem.

4. Načini i stilovi nenasilne komunikacije

Trebamo imati na umu da učenici koji često ulaze u konflikte s drugom djecom imaju potrebu za osjećajem sigurnosti, zaštićenosti, ljubavi i samopoštovanjem, koje im je, uglavnom, uskraćeno od strane roditelja, bliskih prijatelja i okoline. U nastojanju da zadovolje ove potrebe, svoju energiju pogrešno usmjeravaju na drugu djecu i objekte u okolini.

Uz aktivno slušanje kao jedan od stilova nenasilne komunikacije, nastavnici koriste i druge vidove dobre komunikacije, kao što su: poštovanje, zainteresovanost, tolerancija, autentičnost i empatija. Za uspješno rješavanje konfliktnih situacija važno je definisati bitne pojave u konfliktu koje učenika uvlače u konflikt, intenzitet ponavljanja i njegove ključne uzroke. Nastavnik kao medijator treba da ima na umu što zapravo može tenzije povećati, a što ih može smanjiti.

U razgovoru sa nastavnicima iz 16 osnovnih škola na području Zeničko-dobojskog kantona doznajemo koji su to faktori koji povećavaju i smanjuju intenzitet sukoba među učenicima. U tabeli br.1 navedni su neki od faktora.

Tabela br.1 Faktori koji povećavaju i smanjuju intenzitet sukoba među učenicima

Sukob će se povećati ako	Sukob će se smanjiti ako
- nastavnik dozvoli da učenik ispolji emocije srdžbe i frustracije; - se konflikt proširi na prijatnije između učenika u sukobu; - se uključi više učenika koje se zauzimaju za neku od suprotstavljenih strana; - učenici nisu bili u prijateljskim odnosima prije sukoba; - učenici raspolažu s malo prosocijalnih vještina, odnosno vještina u rješavanju konflikta.	- učenici usmjere pažnju na problem, a ne na međusobne odnose i ponašanja; - postoji smirivanje izraženih emocija i smanjivanje opažene prijatnje; - su učenici bili u dobrim odnosima prije sukoba; - učenici znaju kako treba riješiti sukobe ili imaju nekoga ko im u tome može pomoći.

Intervencija sukoba među učenicima treba da bude pravovremena i na asertivan način riješena. Naime, težište treba staviti na vrijeme konstruktivnog, nenasilnog rješavanja u kome se vodi računa o interesima i odnosima strana u sukobu. Taj proces može doći do izražaja u različitim tačkama i to kroz:

- a. prevenciju ili prepoznavanje sprečavanja neprijateljstva i napetosti prije nego što se razvije konflikt;
- b. nagodbu, istraživanje mogućnosti za postizanje dogovora u vezi sa konfliktom i postizanje takvog dogovora;
- c. rješenje, otkrivanje, prepoznavanje i suočavanje s uzrocima konflikta kako bi se spriječili budući konflikti te njihovo uklanjanje ili smanjivanje;
- d. pomirenje, obnavljanje ljudskih odnosa i izgradnja povjerenja, nade i uzajamnosti;
- e. mijenjanje okolnosti koje su dovele do razvoja konflikta u cilju sprečavanja budućeg nasilja i održavanje promjena kroz usvajanje navika konflikta konstruktivnim pristupom.

4.1. Zajednički koraci u rješavanju ovog problema

Iako postoji niz različitih rješenja u zavisnosti od vrste konflikta, kada su u pitanju fizički konflikti među učenicima, postoji pet zajedničkih koraka u rješavanju ovog problema:

- U prvom koraku se učenici razdvajaju i pomjeraju sa mjesta gdje se desio konflikt kako bi povratili kontrolu nad sobom i imali vremena da razmisle o svom postupku. U literaturi se ova intervencija naziva i TIME OUT. Neki autori koriste i termin TIME IN = odvajanje iz situacije s odraslim. Važno je da su učenici pod nadzorom i kontrolom, a ne samo upućena da sama odu u hol, ugao ili neko drugo mjesto u školi.
- Drugi korak se odnosi na posredovanje među učenicima i davanju dozvole da objasne slijed događaja. Svakom učeniku u procesu intervencije je neophodno izdvojiti jednako pažnje i vremena da kaže što ga je potaklo, motiviralo ili izazvalo da uđe u konflikt.
- Treći korak je usmjeren ka tome da učenici kažu šta je njihova potreba i šta bi oni kao pojedinci mogli da urade u odnosu na drugu osobu kako bi se njihovi odnosi poboljšali. Ukoliko učenici ne žele da sudjeluju u rješavanju konflikta ili nemaju ideju kako da dođu do rješenja, nastavnik kao arbitar nudi svoj plan ili ideju.

Bitno je da nastavnik nastoji prilagoditi komunikaciju sa učenicima kako bi učenici uvažili prijedlog i što bolje shvatili njegovu svrhu.

- Četvrti korak se, uglavnom, definiše u pisanoj formi, koji ima jasan prijedlog za obje strane, te se takav potvrđuje usmeno i pismeno od strane oba učenika. Sadržaj dogovora, koji je u formi ugovora, obuhvata i posljedice koje snosi učenik ukoliko prekrši dati dogovor.
- Peti korak se odnosi na praćenje i nadzor ponašanja koja su potpisana u pismenom dogovoru među učenicima. Naime, nastavnik i dalje ima ulogu monitora te prati ponašanja oba učenika. U procesu nadziranja, pa čak i slučajnim susretima u školi, nastavnik treba pokazati pozitivna osjećanja i zainteresovanost za učenikov rad u školi. Time se indirektno daje do znanja da je nastavnik spreman da mu pomogne, ali i da je odlučan da pokrene sankcije ukoliko prekši dogovor.

Ovakvim intervencijama neće se zaustaviti svi konflikti u školi, ali će se zasiguno smanjiti tenzije koje mogu eskalirati u konflikt. U asertivnoj intervenciji nastavnici imaju ulogu zainteresovanog odraslog koji ispoljava brigu i uvažavanje individualnih razlika učenika (kulturnih, tradicionalnih, vjerskih, spolnih...). Osnova nastavnikove intervencije jeste primanje verbalnih i neverbalnih poruka. Zbog toga je neophodna aktivna koncentracija na učenika u smislu analize njegovog mišljenja, stavova i osjećanja. Svaki nastavnik može sam upotpuniti listu različitih fraza, koje mu mogu pomoći u rješavanju konfliktnih situacija, i svakodnevnom praktičnom savjetodavnom radu sa učenicima, kao npr. „*Ako sam te pravilno čula.; Znači ti se osjećaš...; Tebi se čini da.;; To što kažeš je...*“.

U međusobnoj empatičnoj komunikaciji učenik ima osjećaj da ga nastavnik razumije, što svakako povećava stepen povjerenja. U slučaju kada učenik izražava brojne emocije, kad preskače s jednog sadržajnog područja razgovora na drugo, skreće kursor razgovora na nebitne činjenice, potrebno je da ga nastavnik prekine kako bi provjerio preciznost svog razumijevanja. Prekidanje mora biti vrlo osjetljivo s dovoljno empatije sa postavljanjem takvih pitanja koja omogućuju bolje osvjetljavanje informacija i emocija. Bitno je da nastavnik zna prepoznati situacije kad ne smije prekinuti učenika u njegovom izlaganju, kako ne bi došlo do blokiranja i povlačenja učenika ili pak izliva emocija. Ako i dođe do toga, nastavnik svakako treba da poznaje prikrivene uzroke simptomatičnog učenikovog ponašanja.

Somatski oblici ponašanja se ne izražavaju samo kao odbrana, nego služe i za napad, manipulisanje, pridobivanje pažnje i slično. Svaki učenik se služi s različitom taktikom i stoga nastavnik treba da bude jako obazriv u savjetodavnom i korektivnom radu s učenicima. Naime, u daljim koracima, da bi odgoj za nenasilno rješavanje sukoba bio plodotvoran, potrebno je detaljno proučiti situaciju na planu odgoja i obrazovanja za nenasilno rješavanje konflikta. Svakako treba uzeti u obzir faktore koji doprinose pojavi, ili učestvuju u nastajanju konflikta, i postaviti ih po važnosti kako bi uspješno spriječili i otklonili njegove propuste.

Principi nenasilne komunikacije su, uglavnom, isti za sve učenike bez obzira o kojem se uzrastu radi. Međutim, intervencije i način na koji nastanik podučava učenike o nenasilnoj komunikaciji trebaju da budu u skladu sa dobi učenika. Često odraslih čine grešku misleći da su mlađa djeca, od šeste do osme godine, suviše mlada da primijete šta se događa oko njih, ili pak smatraju da nisu u stanju da ispolje svoja osećanja, i zbog toga u ranom periodu djeteta često ostaje samo bez objašnjenja što se zapravo događa oko njega i zbog čega se prave intervencije. (Naomi, R. 1995).

U tom kontekstu, učitelj sa učenicima u nižim razredima može da radi teme o emocijama s ciljem da

- učenici prepoznaju i imenuju osnovne emocije;
- razviju svijest da bolje razumiju uzrok osjećanja;
- prepoznaju različita osjećanja i akcije koje su povezane sa tim osjećanjima.

U višim razredima nastavnik učenike vidi kao odrasle osobe, te smatra da su sa njihovim odrastanjem povećani kapaciteti u komuniciraju, rješavaju problema i preuzimanju odgovornosti. U radu sa starijim učenicima nastavnici mogu da primjenjuju principe nenasilne komunikacije kako bi se kod učenika povećala svijest, sposobnost i asertivnost u:

- analiziranju i razumijevanju odnosa;
- rješavanju sukoba i pregovaranja u neslaganjima;
- rješavanju konfliktnih situacija;
- vještini komunikacije;
- prosocijalnom i harmoničnom grupnom radu;
- dijeljenju, saradnji i predusretljivosti;
- demokratičnosti u radu sa drugima.

Primjena principa, intervencija i strategija nenasilne komunikacije može pomoći učenicima da bolje ispune svoje uloge u životu, da postanu bolji prijatelji, studenti i u budućnosti da postanu odgovorni građani u svojoj zajednici (Daniel, G. 1996).

U postizanju potpune aktivne participacije učenika u intervencijama nenasilne komunikacije od strane nastavnika, neophodno je da nastavnik omogući učenicima da biraju modele učenja, da nastavnici uvažavaju individualne sposobnosti i osobine ličnosti svakog učenika, da nastavnik ohrabri učenike da traže više različitih rješenja, da ohrabruje djecu da slobodno ispolje svoja osjećanja.

Veoma je važno da nastavnik poznaje ne samo kognitivne procese (opažanje, pamćenje, mišljenje, učenje i rješavanje problema), već i afektivne ili emocionalne aspekte stilova učenja koji prožimaju cijelu ličnost, a posebno su u vezi sa motivacijom, pažnjom, fokusom kontrole, interesima, istrajnošću, željom da se učenik upusti u rizik (Stojaković, P. 2002). Ovakvim pristupom u radu nastavnik će imati mogućnost da bolje upozna učenike te, u skladu sa tim, da djeluje u slučaju intervencija u konfliktu.

5. Princip nenasilne komunikacije u medijacijskom procesu

Sam početak medijacije započinje nastavnik sa nekoliko riječi o sebi, o potrebi koja ga motiviše da radi na ovakav način i inspiraciji koju dobiva radeći sa učenicima. On treba da bude svjestan individualnih razlika svojih učenika (kulturnih, tradicionalnih, vjerskih, spolnih.), jer medijacijski rad nije mjesto za promovisanje ličnih stavova, uvjerenja i mišljenja.

Osnovni princip rada u medijaciji je baziran na autentičnosti koja se mjeri saglasnošću između onoga što neko kaže i onoga što jeste, onoga što je učinio i što čini. Naime, autentičnost se veže za konzistentnost govora i postupaka (Lionel, B. 1992). Svaki medijacijski proces nephodno je započeti sa donošenjem kodeksa ili načela ponašanja tokom rada sa učenicima. Oni se zapisuju na papiru u obliku plakata koji ostaje na vidnom mjestu sve dok traje proces medijacije. Nakon donošenja pravila slijedi dogovor o tome kako će se tokom narednih susreta reagovati, ako dođe do kršenja nekog pravila.³

³ Maja Uzelac, *Za damire i nemire, vrata prema nenasilju, Priručnik miroljubivog rješavanja problema u školi i ublažavanje trauma*, Zagreb, 1999, str.4.

Da bi se obezbijedila pozitivna interakcija među učenicima u procesu medijacije, neophodno je da nastavnik/odgajatelj poduzme niz intervencija kao što su naprimjer:

- Otvoren razgovor sa učenicima u ciju da im se što jednostavnije objasni što se od njih traži, vežući ih za neke svakodnevne, njima zanimljive, životne situacije kao što su npr. želje i motivi njegovih roditelja, nastavnika ili njegovih drugara da on bude dobar.
- Davanje pohvala i priznanja svim učenicima u konfliktu, pa čak i onima koji ispoljavaju agresivno ponašanje i izazivaju konflikt. Naime, pohvala i priznanje treba da budu usmjereni na njihove neke druge pozitivne postupke, a da se pažljivo saopći kritika na nepoželjno ponašanje.
- Fokusranje pažnje na to da li i dalje učenik izaziva ili ometa druge. Poželjno je da nastavnik koristi neverbalnu komunikaciju tipa da ga potapše po ramenu i da mu diskretno ukaže o čemu su pričali. Cilj jeste da se učenik motiviše i uključi u rad. Nikako nije poželjno koristiti rečenice tipa « *Ti nikada ne slušaš ono što ti se govori vidi kakav si...* ». Ovu rečenicu potrebno je preoblikovati u komunikaciju bez okrivljavanja osobe, a nastojati da se kritika uputi na sami problem, npr. « *Tvoj drug, a i ti, nećete moći da razumijete ono o čemu trenutno razgovaramo, molim te, da ga ne ometaš ili izazivaš dok se dogovoramo...* ». Djelotvorno rješavanje problema odvaja osobu od problema jer većina sukoba nastaje zbog loših situacija, a ne zbog loših ljudi.
- Osmišljava više instrukcija. Ukoliko učenik i dalje nastavi sa svojim izazivanjem ili na bilo koji način ometa medijacijski rad, potrebno mu je odvojiti pet do deset minuta pažnje, bez prisustva druge djece, i dati mu mogućnost da razmisli o svom ponašanju. Naravno, prije nego što razmisli o svom ponašanju, neophodno mu je dati nekoliko dobrih savjeta koje može da poveže sa situacijom u kojoj se trenutno nalazi.
- Ako učenik i poslije izdvajanja nije razmislio o svom ponašanju, te i dalje nije spreman za dalji rad na pomirenju, nužno je da medijator individualno radi sa učenicom i da mu posveti nešto više pažnje, kako bi se kod njega razvila svijest o tome kako se ljudi ponašaju kada su u sukobu, a kako kada nenasilno rješavaju problem. Npr. učenici trebaju sami da uoče kako se najčešće ponašaju u sukobu kada primjenjuju nasilje (*tučnja, udaranje nogama i šakama, psovanje, proklinjanje, pljuvanje, zastrašivanje,*

vrijeđanje, povlačenje za kosu), a kako se ponašaju u sukobu kada nenasilno komuniciraju (*razgovor, slušanje, usaglašavanje, diskusija, šutnja, izbjegavanje sukoba ...*).

- Pokazuje pozitivna osjećanja i učenicima daje do znanja da je zainteresovan za njih i da je spreman da im pomogne.
- Prilagođava svoj način rada učenicima koji su u sukobu, kako bi učenici njegovu ulogu u medijaciji što bolje shvatili.
- Pomaže učenicima da uspostave samodisciplinu. Ukoliko ni razgovor na osvještavanju ponašanja u sukobu nije utjecao na učenike, poželjno je da se s učenikom rade vježbe u kojima će sam glumiti osobu koja se našla u različitim situacijama. Na taj način podstiče se razvoj njegovih stavova, kako se treba ponašati i reagovati u različitim situacijama.

Ovo su neke intervencije koje se primjenjuju u medijacijskom procesu sa učenicima. Postoji niz drugih načina da se sukobi mogu riješiti, npr. da se krene od identifikacije problema, diskusije o različitim aspektima problema, analize podataka, formulacije hipoteza, ispitivanje hipoteza i formulisanje rješenja (Bajrić, M., Stevanović, M. 1999:218). Sasvim je nebitno koji ćemo model koristiti u rješavanju problematike, ono što je važno jeste da se u tom rješavanju angažuju svi odgojni faktori koji će doprinijeti da se sukob prevenira.

Literatura

1. Ajduković, D. (2003): *Socijalna rekonstrukcija zajednice, Psihološki procesi, rješavanja sukoba i socijalne akcije*, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb, str. 218-220.
2. Bajrić, M., Stevanović, M. (1999): *Direktor, pomoćnik i pedagog u školi*, R&S, Tuzla, str. 218.
3. Daniel, G. (1996): *Emotional Intelligence*, A Bantam Book, New York.
4. Friedeman Shulz von Thun (2001): "Kako međusobno razgovaramo, smetnje i razjašnjenja", *Opća psihologija komunikacije*, Erudita, Zagreb.
5. Lionel, B. (1992): *Umijeće komuniciranja*, IP Svjetlost, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Sarajevo.
6. Marshall B. Rosenberg (2006): *Nenasilna komunikacija*, Centar za mir, nenasilje i ljudska prava, Osijek.

7. Naomi, R. (1995): *Communicating with children*, Save the Children, London.
8. Patricija E. (1996): *The verbal abuse, relationship, How recognize it and how to respond*, Adams Media, Corporation pgs. 85.
9. Plut, D. i Marinković, LJ. (1994): *Konflikti i šta sa njima*, Priručnik, treća knjiga, Kreativni centar, Beograd, str. 12.
10. Suzić, N. (2005): *Pedagogija za XXI vijek*, TT-Centar, Banja Luka.
11. Stevanović, M. (1990): “Demokratska komunikacija u fokusu modernizacije nastave”, *Didaktički putokazi*, br.17, Zenica.
12. Stojaković, P. (2002): *Psihologija za nastavnike*, Prelom, Banja Luka.
13. Uzelac, M. (1999): *Za damire i nemire, prema nenasilju*, Priručnik miroljubivog rješavanja problema u školi i ublažavanje trauma, Zagreb, str. 67.
14. Wendi Stainton R., Denise H., Elizabeth A. (1989): *Child abuse neglect, facing the challenge*, The open University, London.