

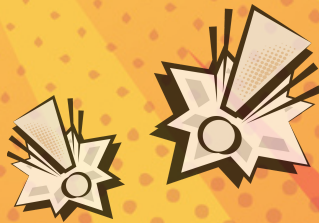


BOŠ | БЕОГРАДСКА
ОТВОРЕНА
ШКОЛА



#EY
ЗА ТЕБЕ

KOMUNICIRAJMO O KOMUNIKACIJI



NEFORMALNA GRUPA SNAGA
BEOGRAD, 2025.



МЛАДИ
ПОЉОПРИВРЕДНИЦИ
СРБИЈЕ



UVOD

Ova brošura je zamišljena kao kratak i praktičan vodič za sve koji žele da bolje razumeju komunikaciju. Zasnovana je na principima transakcione analize (TA), psihoterapijskog modela koji nudi jednostavan i efikasan način za posmatranje i unapređenje međuljudskih odnosa.

Šta ova brošura jeste?

- Uvod u osnovne koncepte transakcione analize koji se lako mogu primetiti u stvarnim situacijama u komunikaciji
- Poziv na osveščivanje uobičajenih obrazaca u svakodnevnoj komunikaciji
- Praktični podsetnik za razmišljanje, razumevanje i lični uvid

Šta ova brošura nije?

- Sveobuhvatan priručnik
- Zamena za psihoterapiju, savetovanje ili lični rad.

Ova brošura ne nudi instant rešenja, već osvetljava mesta na kojima se vredi zadržati radi dobijanja početnih uvida. Namenjena je svima koji žele pristupaju komunikaciji s više razumevanja i prisutnosti – bilo da je reč o prijateljstvu, porodici, partnerskim odnosima ili poslovnoj komunikaciji.

Komunikacija se ne unapređuje čitanjem – menja se svesnošću, ponavljanjem i vežbom, ali je informisanje vrlo koristan korak u tome. Možda će nekim čitaocima upravo ova brošura biti značajna kao početni korak u tom pravcu.

Na koje sve načine komuniciramo?



Verbalno

Ovo je najdirektniji oblik razmene informacija – govor, pisanje i čitanje, sve što uključuje reči. Tu je i paraverbalna komunikacija, u kojoj ključnu ulogu u izražavanju emocija i stavova igraju intonacija, ton, brzina ili pauze u govoru.



Neverbalno

Kada komuniciramo bez reči, ključnu ulogu igraju ekspresija lica (osmeh, podignute obrve, grimase), kontakt očima (manifestacija pažnje, prisutnosti i emocija), gestikulacija (pokreti ruku, način držanja tela, mimika). I manevrisanje prostorom i fizička bliskost ili distanca govore mnogo o odnosima između sagovornika.



Znakovima i simbolima

Znak je direktan i univerzalan – prenosi jasnu informaciju bez potrebe za dodatnim tumačenjem. Simbol je apstraktan i zahteva interpretaciju – značenje mu se dodeljuje u zavisnosti od kulture i konteksta (religijski simboli, logotip, emodži). Takođe, svojim izgledom prenosimo određenu poruku o identitetu i stavu.



Telom

Telo je, samo po sebi, moćan kanal komunikacije. Dodirom (zagrljajem, tapšanjem po ramenu) izražavamo podršku, ljubav, prisnost, zatvorenim ili otvorenim stavom šaljemo različite poruke, a fizičkom aktivnošću (ples, sport, način kretanja) izražavamo i prenosimo različite emocije i energiju.



Kao što se uvek ponašamo, uvek i komuniciramo. I **odsustvo komunikacije** je zapravo vid komunikacije i može označavati otpor, ljutnju, zbunjenost, strah, povlačenje, samozaštitu, zatvorenost za kontakt, fokusiranost na aktivnost – zavisno od konteksta.

Koji od ovih načina komunikacije ti deluju blisko? Koji pretežno koristiš? Da li si svestan/svesna kako tvoj ton, gestikulacija ili držanje tela utiču na poruku koju šalješ?

Šta zapravo saopštavaš drugima kada „ne komuniciraš“?

Šta je transakciona analiza?

Transakciona analiza (TA) je teorijski i praktični pristup komunikaciji i psihološkom razvoju, koji se oslanja na ideju da ličnost čine tri „ego stanja”:

Roditelj, Odrasli i Dete.

Istorijski, TA je nastala u drugoj polovini 20. veka kada je Erik Bern, američki psihijatar, istraživao kako se ljudi ponašaju u društvenim interakcijama. Umesto da analizira nesvesne impulse poput psihoanalitičara, Bern je želeo pristup koji bi bio praktičan i lako razumljiv. Danas se TA koristi u psihoterapiji, poslovnom savetovanju, edukaciji i ličnom razvoju. Njena primena pomaže u razumevanju međuljudskih odnosa, smanjenju konflikata i postizanju boljeg međusobnog razumevanja.

Tri ego stanja

Prema modelu ličnosti TA, svako od nas funkcioniše kroz tri ego stanja, koja se aktiviraju u zavisnosti od situacije u kojoj se nalazimo. To je sveobuhvatni intrapsihički sistem u svakome od nas koji predstavlja rezultat našeg razvoja, iskustava i doživljaja.

Najjednostavnije rečeno, ego stanje je skup povezanih misli, osećanja i ponašanja koje osoba koristi u određenom trenutku.

Ako primetimo da neko pokazuje skup ponašanja svojstven ego stanju Deteta, možemo pretpostaviti da ta osoba istovremeno proživljava iskustva i osećanja iz detinjstva. Ako osoba menja ponašanje i počne da pokazuje signale ego stanja Odraslog, možemo razumno zaključiti da njena osećanja i iskustva odgovaraju realnosti sadašnjeg trenutka. Kada osoba pokazuje ponašanja naučena od roditelja i značajnih drugih, verovatno interno ponovo proživljava iskustva i osećanja koja je od njih preuzela i u datom trenutku funkcioniše iz ego stanja Roditelja.

Model ego stanja omogućava bolje razumevanje ljudske komunikacije i ponašanja u različitim situacijama.

Dete

Kao deca razvijamo sopstveni doživljaj sveta i svog mesta u njemu – kako nešto izgleda, koliko je zabavno, strašno, bezbedno, i kakvi smo mi sami. Dete od rođenja doživljava svet kroz osećanja, intuiciju i kreativnost, ali istovremeno usvaja reakcije na stres, zabrane i očekivanja iz okruženja.

Ego stanje Deteta je aktivno npr. kada osoba ponovo proživljava emocije iz detinjstva, bilo kroz radost, strah, nesigurnost ili razigranost. Ove reakcije mogu biti korisne (kreativnost, spontanost) ili ograničavajuće (strah, nesigurnost). Unutrašnje Dete može biti **Slobodno Dete** – spontano, kreativno, radoznalo, ono izražava emocije bez ograničenja. **Adaptirano Dete** se upravlja očekivanjima okoline, i u zavisnosti od odnosa koji zauzme, može biti poslušno ili buntovno.

Odrasli

Kako rastemo i razvijamo sposobnost razmišljanja i donošenja odluka, formira se naše **ego stanje Odraslog**. To je deo nas koji analizira, postavlja pitanja, donosi odluke na osnovu realnosti, „sada i ovde”. Za razliku od Roditelja i Deteta, Odrasli se ne deli na niže celine. Definiše se kao ponašanje koje odgovara trenutnoj situaciji uz korišćenje resursa odrasle osobe.

Roditelj

Ego stanje Roditelja obuhvata pravila, vrednosti i ponašanja koja smo preuzeli od roditelja i značajnih drugih. Unutrašnji Roditelj može biti **Negujuć** – on pruža podršku, brigu i zaštitu, s jedne strane može podsticati razvoj, pružati utehu, ali s druge gušiti samostalnost. Roditelj može biti i **Kritički** – postavlja pravila, daje procene a može biti i autoritativan. On postavlja zdrave granice i daje korisne smernice, ili ali može i negativno kritikovati, saboratirati, ponižavati itd.

Ego stanja na delu

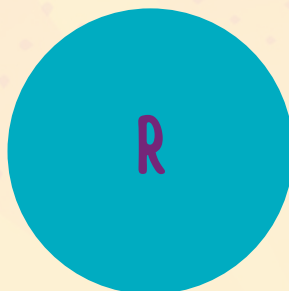
Ove tri „komponente“ stalno se smenjuju u nama. Nekada govorimo i postupamo iz Roditelja, ponekad reagujemo iz Deteta, a ponekad pravimo svesne izbore iz Odraslog. Prostor za lični razvoj je njihovo prepoznavanje i jačanje mogućnosti izbora – tj. svesnog izbora kako ćemo nastupiti u određenoj situaciji.

Dok čitaš ovaj tekst, aktivno koristiš ego stanje Odraslog – obrađuješ informacije, procenjuješ njihovu tačnost, formiraš stavove i kritički razmišljaš. U čitanje se može uključiti Roditelj rečima “Samo napred, čitaj, treba da unaprediš komunikaciju” ili Dete, koje u čitanje može uneti nijansu entuzijazma i kreativnosti, ili naprotiv, ometati te u čitanju jer možda sadržaj ne doživljava dovoljno zabavnim.

Unutrašnji dijalog

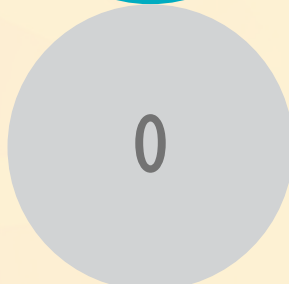
Svaka odluka koju donosimo može proistići iz različitog ego stanja. Uzmimo kao primer jednu prostu odluku – **da li izaći u clubbing?**

Negujući Roditelj (NR) podržava, štiti, ohrabruje: „**U poslednje vreme previše radiš. Ako ti treba odmor i zabava, zašto da ne? Samo vodi računa da ne preteraš i da ostaneš bezbedan.**“



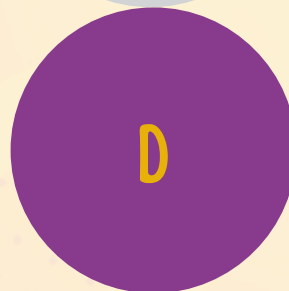
Kritikujući Roditelj (KR) postavlja pravila, osuđuje, daje negativan feedback: „**Treba da ostaneš kod kuće! To je gubljenje vremena. Ljudi koji stalno izlaze su neozbiljni.**“

Odrasli (O) objektivno procenjuje situaciju i oslanja se na objektivne informacije:



„**Kakvi su moji planovi za sutra? Hoću li se dobro provesti i je li to vredno vremena i novca?**“

Slobodno Dete (SD) iskazuje autentične emocije, kreativno je i spontano: „**Idemo! Biće zabavno! Muzika i ekipa – uživamo u trenutku!**“



Adaptirano Dete (AD) se prilagođava pravilima i očekivanjima drugih: „**Hoće li društvo zameriti ako ne idem? Šta će drugi misliti?**“

Buntovno Dete (BD) ignoriše pravila ili im se suprotstavlja: „**Neću da slušam nikog! Izlazim jer mi se može!**“

Prepoznavanjem iz kojeg ego stanja komuniciramo, možemo bolje razumeti sebe i druge. Najčešće je na koji komuniciraju ovi „delovi“ unutar nas upravo način na koji komuniciramo sa drugima.

Prepoznavanje ego stanja

Kao vežbu, možeš analizirati sledeće poruke i utvrditi iz kog ego stanja ona dolazi. Razmisli o tome kako se ton, gestikulacija i način izražavanja mogu menjati i uticati kako ćeš poruku opaziti, u zavisnosti od intonacije (neutralno, toplo, hladno prijateljski, autoritativno ili ironično). Zamisli kako bi se ta ista poruka doživela kroz različite tonove i uz različite gestove. Razmisli da li poruka istog sadržaja može poticati iz različitih ego stanja zavisno od načina na koji se saopšti. Takođe, razmisli kom ego stanju sagovornika je ona upućena.

Sledeće izjave možeš provežbati u paru s bliskom osobom, zatim možete zameniti uloge i zajedno analizirati.

- Koji je danas dan?
- Molim te, da li bi mogao da mi pomogneš?
- Razumem da ti nije lako, uz tebe sam.
- Da li je to tačno?
- Lažeš.
- Skloni ove stvari s mog stola.
- Šta sve radim za tebe a ti me ignorišeš.
- Pazi na ulici da ne pogineš! spram Ako ne paziš na ulici, ugrožavaš sebe i druge.
- Kada počinje ugovor i kolika je početna plata?
- Volim te najviše na svetu!
- Želim da se što pre upoznamo na kafi!
- Hoćemo da izblejimo?
- Nisi dobar!
- Dokle više, čoveče božji!?
- Mnogo mi je dosadno.
- Čist račun, duga ljubav.
- Koji je kubni koren iz 216?
- Dobro, koje su nam sad opcije?
- Imam alergiju na ambroziju.
- Imam alergiju na tebe.
- Šta ima ti njemu/njoj da lajkuješ slike?
- Aa, kako dobra fora, ne verujem!

Kako se osećaš dok izgovaraš neke od ovih rečenica? Naročito kad postavljaš pitanja ili je pitanje upućeno tebi.

Da li te neke od ovih situacija podsećaju na dobru, odnosno manje dobru komunikaciju s nekim konkretnim ljudima?

ŠTA MOŽEMO BOLJE?

Prepoznaj ego stanja – Budi svestan/svesna iz kojeg ego stanja komuniciraš sa sagovornikom: da li u razgovoru reagujete racionalno i promišljeno (Odrasli), sa potrebom da zaštitite ili kritikujete (Roditelji), ili emotivno, impulsivno, sa željom da budete viđeni i prihvaćeni (Dete)?

Kontakt a ne konflikt – Prilagodi se tonu i stilu sagovornika: kada neko govori smireno i promišljeno, odgovaranje sličnim tonom može doprineti boljem razumevanju. Ako neko govori iz pozicije emotivnosti i ranjivosti, prikladnije je odgovoriti empatično i smireno nego kritikovanjem ili sa distance. Komunikacija teče lakše kada biramo odgovor koji omogućava kontakt, a ne konflikt.

Kontekst: sa kim razgovaraš, kada, gde, o čemu, koja je vrsta vašeg odnosa i koje su „uloge” u njemu – sve to oblikuje komunikaciju. Isti ton ili poruka ne znače isto u prijateljskom razgovoru i na poslovnom sastanku. Kada uzmemo u obzir širu sliku, komunikacija postaje jasnija, efikasnija i prirodnija.

Bez odmeravanja snaga – Ako neko razgovara iz ego stanja Deteta (npr. emotivno i impulsivno), a ti odgovoriš iz Kritikujućeg Roditelja (npr. osuđujuće), nesporazum je gotovo neminovan. Upućivanje poruke iz Odraslog je tada obično dobar i bezbedan način spuštanja tenzija.

Uvažite, validirajte – „Stroukovi” (eng. strokes) koje upućujemo drugima da im pokažemo da ih primećujemo i cenimo. Ljudi žele da budu viđeni i prepoznati. Umesto da završiš razgovor kritikom, ponudi potvrdu koja gradi odnos – npr. „Dobro si to uradio/la!”, „Razumem tvoju perspektivu.” Tako se gradi poverenje i bolja atmosfera.

Budi direktan/direktna – Jasno izražavanje misli i stavova, ali uz uvažavanje sagovornika, ključno je za dobru komunikaciju. Iskaži direktno šta misliš, ali na način koji ne ugrožava drugu stranu.

Izbegavaj jednoznačnost – Ljudi često interpretiraju poruke na osnovu sopstvenih emocija i iskustava. Zato je važno biti jasan, precizan i otvoren za dodatna objašnjenja.

Neke zamke i prepreke

Preterana opširnost ili konciznost – Nekima je važno da prenesu atmosferu uz mnogo detalja. To može otežati komunikaciju ako druga strana nema strpljenja ili vremena ili ima drugačiji komunikacijski stil. S druge strane, nekada se iz potrebe za skraćivanjem izlaganja izostave ključne informacije, što može dovesti do nerazumevanja. Konciznost je korisna, ali može delovati hladno, nejasno ili šturo ako je na uštrb konteksta.

Prekidanje – Ne dozvoliti drugima da završe misao često znači „Tvoje mišljenje mi nije važno.“ Oduzimanje prostora drugom umanjuje njegovu prisutnost u razgovoru, a time potencijalno i u odnosu.

Nedoslednost/nesklad – Fraze poput „Izvini što te prekidam“ (a uporno te prekidam), „Da skratim priču“ (a ne skraćujem je), „Ne dajem ti savet“ (ali ti zapravo sugerišem) može odavati utisak dezorganizovanosti i neprisutnosti ili stvoriti nelagodnost jer postoji nesklad (nekongruentnost) između sadržaja poruke i načina na koji se ona saopštava. Takođe, nekada je teško proceniti da li su neki sagovornici ozbiljni ili se šale.

„Lična agenda“ – Neki vode razgovor tamo što zapravo samo „pričaju svoje“, bez obzira na temu i potrebe sagovornika. Ako često imaš posla s takvim ljudima, možda je vreme da razmisliš o postavljanju granica.

Nejasno izražavanje – Previše apstraktan ili neprecizan govor može zbuniti sagovornika i otežati prenos poruke.

Nesvesne navike – Preterivanje u manifestaciji aktivnog slušanja, saglasnosti ili odobravanja, stalno ponavljanje "da, da" ili "aha, aha" često dekoncentriše. Takođe, u nekim situacijama deluje neprikladno ili neiskreno, ukazuje da smo odsutni, ne slušamo pažljivo ili ne razumemo. Autentična potvrda slušaoca ogleda se u prisutnosti, ne u automatizmu. Što se tiče **dovršavanja rečenica**, suprotno romantiziranom uverenju „toliko se dobro poznajemo i poklapamo da jedan drugom dovršavamo rečenice“, predviđati misaoni tok sagovornika krajnje je neprimereno, odražava nestrpljivost, potrebu za dominacijom i neuvažavanje.

Ponavljjanje – Ako se ponavljamo, može delovati kao da ne verujemo da sagovornik razume ili kao da pokušavamo da nametnemo mišljenje. Tišina i pauza često kažu više, kao i asertivno traženje povratne informacije ili potvrde.

Uživo vs. online?

Nedostatak neverbalnih signala

Bez tona glasa, izraza lica i govora tela, poruke lako mogu delovati hladno, oštro ili zbunjujuće. Ono što bi uživo bilo jasno, online može zvučati distancirano ili se protumačiti potpuno pogrešno.

Spontanost spram promišljenosti

Pisanje poruka omogućava nam da zastanemo i pažljivo oblikujemo ono što želimo da kažemo. Međutim, upravo ta sloboda može nas navesti na suprotno – da bez razmišljanja pišemo impulsivno, vođeni trenutnim emocijama. Zato je korisno osloniti se na prostor koji online komunikacija nudi za pauzu i promišljanje pre odgovaranja.

Projekcija i idealizacija

Bez direktnog kontakta, skloni smo da tumačimo poruke kroz sopstvene emocije i raspoloženja. Autentično povezivanje zahteva svesno odustajanje od pretpostavki i spremnost da osobu zaista upoznamo.

Preuranjeni zaključci

Upravo zbog mogućnosti biranja trenutka kada ćemo odgovoriti na poruku, imajmo u vidu da ako sagovornik ne odgovori odmah, to ne znači nužno da je nezainteresovan, da je poruka pogrešno shvaćena ili da je izazvala negativnu reakciju. Umesto da impulsivno tumačimo tišinu, korisno je ostaviti prostor za prirodan tok komunikacije i sačekati pravi trenutak za nastavak razgovora.

Drugačija percepcija vremena – U online komunikaciji, pauze između poruka mogu delovati duže nego što zaista jesu, što može izazvati osećaj nestrpljenja ili nesigurnosti. U razgovoru uživo, prirodne pauze su deo interakcije i ne izazivaju isti efekat.

Ograničena emocionalna jasnoća i dubina – Pisane poruke često ne mogu u potpunosti preneti emocije kao što to može ton glasa, izraz lica ili gestikulacija. Zbog toga se osećanja sagovornika mogu pogrešno interpretirati ili ostati neprimećena.

Sklonost nesporazumima – Bez neverbalnih signala, u online komunikaciji mogu se pogrešno shvatiti ironija, sarkazam ili suptilne nijanse. Zato obično kao pomoćno sredstvo koristimo vizuelne simbole emocija i raspoloženja koji pomažu da obojimo ton i da on na pravi način bude shvaćen.

Dezinhibiranost – Ljudi se često osećaju slobodnije da izraze mišljenja online, jer nemaju direktan kontakt sa sagovornikom. To može dovesti do iskrenijih razgovora, ali i do neprimerenih komentara ili konflikata koji bi se uživo verovatno izbegli.

Digitalni trag – Ne zaboravi da online komunikacija ostavlja pisani trag koji može biti sačuvan, podeljen ili pogrešno interpretiran kasnije. Zato je važno biti svestan šta i kako komuniciramo u digitalnom prostoru.

Umesto zaključka

Razumevanje ego stanja pomaže nam da jasnije izražavamo sebe, bolje slušamo druge i gradimo odnose zasnovane na poverenju i razumevanju. Kada svesno primenjujemo ove principe, možemo poboljšati odnose, smanjiti stres i postići veću emocionalnu sigurnost u svakodnevnim interakcijama.

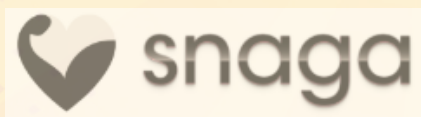
Ali – komunikacija je više od razmene reči: ona je neprekidna razmena poruka kroz ton, pokret, pogled, dodir, izbor trenutka i načina na koji stupamo u kontakt sa sobom i drugima.

Kao i svaka veština, i komunikacija se uči i unapređuje kroz praksu, pokušaje, greške, pitanja, povratne informacije. Nema trajnog pomaka bez ličnog rada, radoznalosti i spremnosti da vidimo i sebe i druge u novom svetlu.

Zato, ne traži savršen odgovor – teži kontaktu. Ne traži savršenu rečenicu – teži prisutnosti. Jer, najvažniji deo svake komunikacije nisu idealan sadržaj i forma, već iskrena namera da budemo viđeni, čujemo druge i uspostavimo odnos koji je stvaran.

Literatura i preporuke za dodatno čitanje

- Tomas A. Haris, Ja sam OK, ti si OK, Transakciona analiza Ja –Ti odnosa, Psihopolis (2018)
- In Stjuart, Ven Džoins – Savremena transakciona analiza, Psihopolis (2016)
- Mjurijel Džejms, Doroti Džongvard – Životni pobednik (Transakciona analiza sa geštalt vežbama), Psihopolis (2018)
- Stiven Karpman – Živeti bez Igara, Dramski trougao u međuljudskim odnosima, Psihopolis (2015)



tekst: Saša Simić, praktičar TA pod supervizijom

Instagram: **@n.g.snaga**

e-mail: **neformalnagrupasnaga@gmail.com**



Ovaj materijal objavljen je uz finansijsku pomoć Evropske unije. Za njegovu sadržinu odgovorna je isključivo Neformalna grupa Snaga i ona ne odražava nužno stavove Evropske unije.

NG Snaga podržana je u okviru projekta „EU Resurs centar za civilno društvo u Srbiji“ koji Beogradska otvorena škola sprovodi sa partnerima, a podržava Evropska unija.