
Ja-poruke

Prof.dr Danijela S. Petrović

Komunikacijske veštine 2016

Odeljenje za psihologiju

Filozofski fakultet, Univerzitet u Beogradu

JA – poruke

- Druge osobe će nas najbolje razumeti ako se izražavamo u obliku JA-poruka
- Korišćenje Ja-poruka je jedna od veština suprotstavljanja bez okrivljanja i omalovažavanja
- To je način da se otvori komunikacija, spreči rasplamsavanje sukoba, poveća verovatnoća pozitivnog ishoda.

JA – poruke

- Ja-poruka nam omogućava da u situaciji sukoba:
 - budemo svesni svojih osećanja i fokusirani na sopstvene potrebe
 - otvoreno i jasno izrazimo svoja osećanja drugim osobama, a da ih pri tom ne napadnemo, okrivimo ili povredimo
- Uporebom Ja-poruka drugima dajemo do znanja da smo otvoreni za dijalog i traženje rešenja koje će odgovarati svim stranama u sukobu.

JA i TI poruke

TI poruke	JA poruke
Ističu pogrešku sagovornika.	Ističu osećanje govornika.
Primalac ih doživljava kao napad na sebe.	Primalac ih doživljava kao poziv na zajedničko rešavanje problema.
Izazivaju otpor i obranu sagovornika; doprinose eskalaciji sukoba	Otvoraju prostor za saradnju.

Oblikovanje jasne JA poruke

Dobra JA-poruka sastoji se iz sledećih delova:

- **neutralan opis ponašanja koje nam smeta**
 - bez osuđivanja
 - **izražavanje sopstvenih osećanja u datoj situaciji**
 - **pojašnjavanje konkretnih i stvarnih posledica opisanog ponašanja**
 - **predlog upućen drugoj osobi**
 - poziv na saradnju
 - predlog kako bismo voleli da se dati problem reši
-

Oblikovanje jasne JA poruke

Primer:

OPIS
PONAŠANJA

+

Kada ne dođeš na vreme na radni sastanak

Kada me prekineš dok govorim

OSEĆANJA

+

jako se iznerviram

dekoncentrišem se

POSLEDICE

+

jer čekanje za mene nepotrebnii gubitak vremena

i zaboravim šta sam planirala da kažem

PREDLOG

i voleo bih da znam šta možeš da preduzmeš u vezi sa ovim problemom

značilo bi li da sačekaš da završim izlaganje

Oblikovanje jasne JA poruke

- Iako se čini lakim, nije lako oblikovati ni jedan od četiri dela ovakve poruke.
 - Možda je najteže opisati konkretno ponašanje koje nam smeta bez da drugu osobu optužujemo, čime odmah podižemo tenzije i izazivamo njenu obranu.
 - Opis ponašanja treba biti jasan i što kraći, a u njemu treba izbegavati izraze koje čine prepreke u komunikaciji.
-

Oblikovanje jasne JA poruke

U pogledu izražavanja osećanja, ljudi obično nailaze na tri poteškoće:

1. može doći do zamene jednog osećanja drugim, pa je teško reći kako se tačno osećamo (Šta je bilo prvo što smo osetili?)
 2. teško je tačno odrediti stepen određenog osećanja (Iskrenost!)
 3. može se upotrebiti reč koja optužuje drugu osobu, a to treba izbegavati
-

Efekat JA-poruke

- Glavni razlog uspeha četvorodelne poruke je u tome što ona opisuje kako ponašanje druge osobe utiče na pošiljaoca poruke
 - Ljudi su u načelu spremni da promene svoje ponašanje ako im se pokaže da ugrožavaju nečije legitimne potrebe.
 - Zbog toga su najuverljivije konkretne, stvarne, "opipljive" posledice koje na nas ima nečije ponašanje.
-

Efekat JA-poruke

- Na Ja-poruku druge osobe mogu različito da reaguju i od njihove reakcije zavisíce i naše dalje ponašanje.
- **Ukoliko je reakcija pozitivna**
 - razviće se otvoren razgovor i postepeno preći na zajedničko traženje rešenja za dati problem.
- **Ukoliko je reakcija negativna**
 - možemo da saopštimo još jednu Ja-poruku" (sličnog ili drugaćijeg sadržaja)
 - možemo pređemo na aktivno slušanje kako bi razumeli kako druga osoba vidi istu situaciju, kako se oseća i koja je njena potreba.

Ja-poruke - 20 poena

Rad u malim grupama (max. 4 člana)

- 10 primera primera Ti i Ja poruka za istu situaciju
 - 5 primera u kojima direktor škole/PU upućuje Ja-poruku – nastavniku/ci, učeniku/ci, roditelju (staratelju), pomoćnom radniku/ci
 - Vodite računa o tome da li je situacija primerena za upotrebu Ja-poruka
 - Ne zaboravite da elaborirate Ti-poruke
-