



jednak pristup za sve

Oснаživanje socijalne dimenzije u cilju jačanja Evropskog prostora visokog obrazovanja



PRIRUČNIK ZA RAD SLUŽBE ZA PODRŠKU STUDENTIMA

Contents

1	Uvod	3
2	Mere podrške studentima	4
2.1	Informativne usluge	5
2.2	Savetodavne usluge	6
2.3	Promovisanje vrednosti i prednosti studiranja među srednjoškolcima	6
3	Modeli savetodavnih i informativnih radionica sa učenicima i studentima	7
3.1	Prva radionica – Osveščivanje ličnih kapaciteta, ambicija i očekivanja	7
3.2	Druga radionica – Upoznavanje sa određenim profesijama	9
3.3	Treća radionica – Učenje učenja	9
3.4	Četvrti radionica – Upoznavanje sa Bolonjskim sistemom studiranja, mogućnostima stipendiranja i drugim vidovima finansijskih olakšica tokom studiranja	10
3.5	Peta radionica – Podizanje samopouzdanja	11
3.6	Šesta radionica - Veštine savladavanja treme	12
3.7	Sedma radionica – Savladavanje oblika asertivnog ponašanja	14
3.8	Osma radionica - Savladavanje tehnika dobre komunikacije	15
3.9	Deveta radionica – Održavanje motivisanosti za učenje kroz bolju organizaciju vremena	16
4	Modeli rada sa studentima iz osetljivih grupa	18
4.1	Osnove inkluzivne komunikacije	18
4.2	Ostali saveti za rad sa osetljivim grupama	19
4.3	Ponašanje savetodavca i volontera u direktnom kontaktu sa klijentom	20
5	Mere podrške za studente sa hendikepom	23
5.1	Ophođenje i komunikacija sa osobama sa hendikepom	23
5.2	Komunikacija sa osobama sa različitim vrstama hendikepa	24
6	Asistivne tehnologije	26
6.1	Asistivne tehnologije za osobe sa oštećenjem vida (delimično ili potpuno oštećenje vida)	26
6.2	Asistivne tehnologije za osobe sa oštećenjem govora (delimično ili potpuno oštećenje govora)	27
6.3	Asistivne tehnologije za osobe sa oštećenjem sluha (delimično ili potpuno oštećenje sluha)	27
6.4	Asistivne tehnologije za osobe koje se otežano kreću	28
6.5	Objašnjenja asistivnih tehnologija	28



1 Uvod

Ovaj priručnik je namenjen službama za podršku studentima na fakultetima univerziteta u Srbiji. Međutim, on će biti od koristi i postojećim službama za rad sa studentima jer nudi modele rada i ideje koje još uvek nisu postala raširena praksa na fakultetima u Srbija, a koje su ukorenjene u potrebama studenata i međunarodnoj praksi.

Pošto većina studenata u Srbiji trenutno studira na decentralizovanim univerzitetima, ovde predstavljena uputstva namenjena su potencijalnim službama za podršku koje bi funkcionisale na fakultetima. Ali, Priručnik može biti polazni okvir i za službe koje bi postojale na univerzitetima i koje bi mogle imati veće i jače kapacitete za podršku, pre svega profesionalnu psihološko-pedagošku službu.

Priručnik je napravljen sa ciljem da pospeši integraciju studenata u akademsku zajednicu i da im omogući lakše i uspešnije savladavanje studentskih obaveza. Opštiji cilj je da se poveća jednakost pristupa visokom obrazovanju i šansa za sticanje univerzitetske diplome. Ispunavanje ovog cilja vodi povećanju pravednosti u društvu i izgradnji kvalitetnih ljudskih resursa. U ovom smislu, priručnik podrazumeva usluge usmerene ka aktuelnim, ali i ka potencijalnim studentima.

Preciznije govoreći, u ovom Priručniku izneti su modeli rada sa sledećim grupama sadašnjih i potencijalnih studenata:

- Opšta studentska populacija,
- Studenti iz porodica nižeg socio-ekonomskog statusa,
- Studenti iz osetljivih grupa,
- Studentima sa hendikepom i
- Srednjoškolci kojima je potrebna podrška da bi se uključili u sistem visokog obrazovanja

Priručnik je sastavljen iz četiri dela. Prvi deo posvećen je izlaganju mera za podršku studentima, u drugom delu bavimo se modelima savetodavnih i informativnih radionica sa srednjoškolcima, u trećem iznosimo predloge modela rada sa studentima iz osetljivih grupa, u petom modelima rada sa studentima sa hendikepom, dok poslednje poglavlje nudi osnovne informacije o asistivnim tehnologijama.

2 Mere podrške studentima

Priručnik polazi od analize stanja u oblasti podrške studentima urađene 2013. godine u okviru TEMPUS projekta EQUI ED. Analiza je pokazala da se studenti suočavaju sa velikim brojem problema na početku studija. Najčešći su sledeći problemi:

- *Finansijski problemi.* Najčešće navođeni problem iz ove kategorije jesu skupe studije - visoka školarina i dodatni troškovi (kopiranje, izrada radova, štampanje, kupovina knjiga, prevoz i sl). Neke lokalne samouprave dodeljuju stipendije studentima po osnovu uspeha, ali te stipendije su dostupne tek od druge godine (kada mogu da verifikuju svoj uspeh na studijama). Te stipendije predstavljaju značajan izvor prihoda za studente koji ne žive u datom univerzitetskom centru (posebno one koji stanuju u studentskim domovima).
- *Savladavanje gradiva.* Problemi u savladavanju gradiva koji proističu iz složenosti gradiva, malog predznanja za one koji dolaze iz lošijih srednjih škola, nepoznavanja tehnika učenja, loših radnih navika stečenih u srednjoj školi, ali i visokih zahteva profesora koji su praćeni malim zalaganjem i često neprijatnim odnosom prema studentima.
- *Nedostatak motivacije.* Nedostatak motivacije proističe iz visokih zahteva tokom studiranja, nemogućnosti zapošljavanja nakon završetka fakulteta i sl. Studenti upošljavaju individualne strategije za rešavanje ovog problema i uglavnom se oslanjaju na neformalne mehanizme.
- *Teškoće u orijentaciji.* Nepoznavanje grada (za one koji ne žive u datom univerzitetskom centru), nesnalaženje u novoj sredini i teškoće snalaženja u novoj sredini, ali i izazovi noćnog života i novo osvojene individualne slobode. Studenti koji ne žive u univerzitetskom centru u većoj se meri suočavaju sa ovom vrstom teškoća.

Među ređe navođenim problemima nalaze se i:

- Neregularnosti u procesu ispitivanja kao što su polaganje ispita preko veze, seksualno uznemiravanje studentkinja i sl.
- Problemi u usklađivanju radnih obaveza i studiranja za studente koji su zaposleni.

Na kraju, važno je istaći da je ova analiza pokazala da za mnoge studente problem i prepreku predstavljaju okolnosti koje za mnoge čine uobičajenu svakodnevnicu: snalaženje u novom gradu, savladavanje 'akademskih' pojmova (kolokvijum, ESPB i sl.), itd. Shodno svemu navedenom, i mere podrške se mogu podeliti u nekoliko kategorija: (1) pružanje podrške studentima u toku studija i (2) promovisanje vrednosti i prednosti studiranja među srednjoškolcima.

Podrške studentima u toku studija usmerena je na sledeće kategorije studenata:

1. Studenti sa hendikepom
2. Romi, odnosno, studenti iz manjinskih grupa
3. Studenti koji se suočavaju sa teškoćama tokom studiranja koje su prouzrokovane nekim od sledećih faktora: niži socio-ekonomski status; potiču iz drugih sredina, odnosno, nisu rođeni u univerzitetskom centru; imaju teškoće u prilagođavanju novoj sredini i učenju i sl.

Aktivnosti podrške studentima mogu se podeliti na dve široke grupe: (1) informativne i (2) savetodavne.

2.1 Informativne usluge

Informativne usluge podrazumevaju davanje informacija o sledećim oblastima:

- *Unapređenje studentskog standarda.*

Pod informisanjem o načinima unapređenja studentskog standarda podrazumevamo pružanje informacija o kreditima, stipendijama i drugim instrumentima studentskog standarda. Intervjui sa studentima pokazuju da oni često ne znaju da postoje mehanizmi kojima mogu umanjiti finansijsko opterećenje studiranja (plaćanje školarine u više rata, oslobođenje od plaćanja školarine, besplatni udžbenici i sl.).

- *Početna orijentacija.*

Pod pružanjem usluga početne orijentacije podrazumeva se pružanje informacija o fakultetu ili univerzitetu, osnovne informacije o studentskom životu, informacije o studentskim aktivnostima i obavezama na prvoj godini, upoznavanje sa pravilima studiranja i sl. Intervjui sa studentima pokazuju da oni na početku studija nemaju jasno definisana očekivanja, nemaju kome da se obrate, koriste se neformalnim kanalima koji su lakše dostupni studentima sa većim socijalnim i humanim kapitalom itd.

- *Upućivanje na druge dostupne usluge.*

Pod ovom grupom usluga podrazumevamo pružanje informacija o drugim dostupnim uslugama (psiho-socijalne, edukativne, medicinske itd.). Intervjui pokazuju da studenti imaju malo informacija i onim resursima koje mogu koristiti da bi olakšali studiranje. Zbog toga je njihovo pravovremeno informisanje od velikog značaja.

- *Informisanje nastavnog osoblja.*

Budući da je nastavno osoblje i njihov odnos prema studentima nešto što se često navodi kao izvor prepreka i demotivišući faktor tokom studiranja, potrebno je informisati nastavno osoblje o iskustvima studenata, posledicama postojećih praksi u nastavi, konsultacijama i ispitivanju i sl. Jedna od mogućih aktivnosti buduće službe mogao bi biti i rad sa studentima na njihovom osnaživanju da predstavljaju dodatni kontrolni faktor rada nastavnika (ove aktivnosti treba usaglasiti sa postojećim aktivnostima unapređenja pedagoških kvalifikacija nastavnika).

2.2 Savetodavne usluge

Oblasti savetodavnog rada odnose se na najčešće problem sa kojima se student suočavaju

- Novi stil nastave, učenje i drugačije gradivo
- Organizacija vremena i radne navike
- Nesigurnost i nisko samopouzdanje
- Porodične prilike i materijalno stanje
- Nerazvijenost socijalne mreže i dr.

Možemo ih razvrstati u nekoliko kategorija:

- Savladavanje neprilagođenost režimu studiranja i/ili
- Izgrađivanje(jačanje) navika pravilnog učenja, usvajanja i zadržavanja znanja
- Rad na izgrađivanju i jačanju samopouzdanja, doživljaja relativne kontrole nad sopstvenim životom i uspehom
- Razrešavanje emocionalnih problema (u partnerskim odnosima, porodičnim odnosima, u individualnoj komunikaciji u široj zajednici)
- Obogaćivanje repertoara socijalnog komuniciranja, sposobnosti socijalne adaptacije i boljeg razumevanja interpersonalne funkcionalnosti
- Redukovanje oblika rizičnog i jačanje obrazaca sigurnog i prihvatljivog ponašanja
- Saniranje usvojenih psihopatoloških manifestacija
- Preveniranje neprihvatljivih oblika ponašanja i dr.

2.3 Promovisanje vrednosti i prednosti studiranja među srednjoškolcima.

Ova grupa aktivnosti usmerena je na motivisanje đaka iz nižih socio-ekonomskih slojeva, manjinskih grupa, đaka sa hendikepom i sl. da studiraju. U ovu oblast spadaju aktivnosti kao što je priprema informacionih i motivacionih paketa za učenike i psihološko-pedagoške službe osnovnih i srednjih škola (što obuhvata, na primer, izradu metodologije za identifikovanje potencijalnih korisnika programa, izradu programa radionica, ali i pripremu informativnog paketa za učenike osnovnih i srednjih škola u elektronskom i štampanom obliku, distribuciju informativnih paketa osnovnim i srednjim školama, izradu web i Facebook stranice), terenski rad sa srednjim školama i sl.

3 Modeli savetodavnih i informativnih radionica sa učenicima i studentima

Ciklus psiholoških radionica sa studentima, ili onima koji se pripremaju da to postanu, ima za cilj da osvesti i osnaži lične kapacitete i na taj način poveća svakodnevnu efikasnost u suočavanju sa teškoćama i problemima. Kroz stručno osmišljene radioničarske aktivnosti, uz edukovane stručnjake iz oblasti psiho-pedagoških delatnosti, studenti individualno ili u malim grupama prorađuju određene realne probleme i strategije prevladavanja.

3.1 Prva radionica – Osveščivanje ličnih kapaciteta, ambicija i očekivanja

Prepoznavanje ličnih i profesionalnih kapaciteta (snaga i slabosti) predstavlja važan teren za pružanje podrške i pomoći podreprezentovanim grupama. Opšti cilj ove oblasti je osveščivanje ličnih afiniteta i kapaciteta mladih, učenika i učenica/ studentkinja i studenata u okviru sticanja realne slike o sebi. Mlada osoba bi trebalo da prepozna da je suočavanje sa sopstvenim „ja“ važan preduslov za njen proces odlučivanja i podstiče je da sazna šta je to što dobro ili manje dobro zna i ume (prednosti i nedostaci, kao i oblasti za razvoj), kako bi u daljem procesnom sledu mogla ciljano da uporedi svoj profil ličnosti sa profilom zahteva, tj. mogućnostima školovanja ili zanimanja.

Mladi se u diskusiji usmeravaju na to da:

- nauče da otkriju, istraže i ispitaju sopstvene želje, interesovanja i sklonosti,
- umeju da uoče talente i sposobnosti, kako bi naučili da procene i reflektuju lična očekivanja;
- da prepoznaju sopstvene kapacitete i spremnost na učinke;
- da izvrše samorefleksiju u pogledu interesovanja, sklonosti, sposobnosti (samoprocena)
- da se nadovežu na izbor zanimanja i školovanja;
- da se kritički suoče sa biografijama zanimanja i temom posla i da
- da osnaže osećaj sopstvene vrednosti u pogledu podesnosti za širok spektar školovanja i zanimanja.

To se sprovodi kroz usvajanje veštine formulisanja sopstvenih očekivanja i izgrađivanje sposobnosti povezivanja očekivanja sa izborom škole, fakulteta, odnosno izborom zanimanja.

KORACI:

1) Ja za 10 godina

- Asocijacije na temu „JA ZA DESET GODINA“
- Razmena o viziji- Učenici/učenice sede u dva koncentrična kruga, licem okrenutim jedni prema drugima. Svako iz unutrašnjeg kruga iznosi viziju sebe osobi preko puta u krugu. Nakon 2-3 minuta, učenici/učenice iz spoljašnjeg kruga se pomeraju za jedno mesto udesno i razmena se



nastavlja tako što sada oni govore. Sa promenom mesta udesno nastavlja se na svaka 2-3 minuta. Naizmenično govore unutrašnji i spoljašnji krug.

- Crtanje vizije- Alternativno diskusiji u dva koncentrična kruga može se koristiti tehnika crtanja. Na crtežu treba predstaviti sebe na radnom mestu za deset godina.
- Izložba crteža
- Otkrivanje autora crteža

II) Ja u očima drugih

- Prepoznavanje sopstvenih sposobnosti, sklonosti i vrlina;
- Davanje drugima pozitivnih povratnih informacija;
- Sagledavanje slike o sebi upoređujući kakav sam ja, a šta drugi misle o meni.

Igrica „Atom“ sa zadacima za razmenu

Učenici/učenice se slobodno kreću u prostoru i kada voditelj/ka pljesne rukama i kaže neki broj, onda se toliki broj učesnika uhvati za ruke i tako predstavljaju atom. Svaki put kad se napravi atom, grupa dobija zadatak. Atom će se po završetku zadatka, posle 2-3 minuta, rasformirati, učenici/učenice će ponovo krenuti u šetnju i opet na znak voditelja formirati novi atom.

Zadaci za razmenu posle svakog kruga formiranja atoma:

- Šta je to u čemu uživate?
- U čemu ste najbolji, šta vam najbolje „ide od ruke“, da li već imate neku diplomu, nagradu, sertifikat za svoj talenat?
- Da li imate neki hobi i da li taj hobi ima neke veze „sa vašim budućim zanimanjem“?

Igrica Refleksija – utisci: Kako me drugi vide

- Šta vas je pozitivno iznenadilo?
- Šta nikada ne biste vi sami rekli za sebe?
- Šta bi obavezno trebalo da se nađe na ovoj listi, a drugi to nisu primetili kod vas kao osobinu ili vrlinu?
- O ovome govori onaj ko želi.

U završnom delu radionice zadaje se pripremljeni materijal vezan za procenu ličnosti, profesionalne orijentacije i stilova učenja i učenicima daje povratna informacija o rezultatima testova.

3.2 Druga radionica – Upoznavanje sa određenim profesijama

Edukatori su različitih zanimanja, a glavno pitanje je „Zašto odabrati baš to zanimanje?“ Zanimanje koje učenici odaberu mora biti ono čime stvarno žele da se bave, pa je, veoma važno da donesu dobru odluku i odaberu zanimanje koje će njihovu budućnost ispuniti srećom.

KORACI:

- Diskutuje se o teškoćama i prednostima odabranih zanimanja.
- Traži se izjašnjenje učenika o tome koliko (i po sopstvenoj proceni da li dovoljno) znaju o zanimanjima koja prositiču iz određenog izbora profesije.
- Gosti – studenti završnih godina i zaposleni iz struka za koje su učenici pokazali interesovanje, daju odgovore na sva pitanja koje postavlja učenici.
- Izabrani studenti izlažu pripremljenu prezentaciju sa osnovnim informacijama o načinu upisivanja na njihov fakultet, uslovima studija, smerovima i modulima na fakultetima, studentskim organizacijama i mogućnostima zapošljavanja.
- Vodi se dinamičan razgovor, tokom koga oni, koji su još imali nedoumicu za koji fakultet da se opredele, mogu da prilaze različitim grupama i pitaju šta ih interesuje, kako bi konačno posle ove radionice imali gotovu odluku.
- Tokom radionice prorađuje se priroda motivacije za određeni fakultet – čime je podstaknut izbor, koliko porodica pomaže/otežava donošenje odluke, koliko je odluka čvrsta, koliko je motivacija da se uspe na studijama jaka...

3.3 Treća radionica – Učenje učenja

Cilj radionice je sticanje samouvida kroz:

- Razumevanje sopstvenih navika u učenju, stilova i strategija učenja,
- Razmenu ideja o načinima unapređivanja dosadašnjih navika učenja,
- Upoznavanje sa tehnikama učenja (koje aktiviraju, motivišu, olakšavaju koncentraciju, organizuju znanje na nov način, služe praćenju sopstvenog učenja/samoevaluaciji),
- Razvijanje poverenja učenika u sopstvene moći učenja,
- Uviđanje značaja planiranja sopstvenih aktivnosti i učenje nekih strategija planiranja aktivnosti – utvrđivanje prioriteta, potencijalnih prepreka i resursa.

Učenici zajednički razmatraju probleme u učenju na koje nailaze i tragaju za načinima njihovog rešavanja.

Drugi deo radionice je posvećen planiranju aktivnosti kao načinu boljeg organizovanja i uspešnijeg učenja.

- Učenici analiziraju svoje dnevne aktivnosti i uče neke strategije planiranja. Zatim se bave planiranjem svojih priprema za prijemne ispite, predviđajući aktivnosti koje vode polaganju prijemnog ispita, raspoređujući ove aktivnosti tokom narednih meseci, identifikujući potencijalne prepreke, potrebnu podršku i resurse.

- Učenici aktivno učestvuju u svim fazama rada: razmenjuju iskustva i formulišu svoja „zlatna pravila“ učenja, uočavaju probleme u učenju i predlažu rešenja, analiziraju kako uobičajeno koriste vreme, planiraju aktivnost pripremanja za prijemni ispit, dogovarajući se i o zajedničkom učenju onih koji se pripremaju za isti fakultet.
- Svaki učenik tokom radionice dobija više priručnih materijala u kojima se sugerišu načini za efikasnije učenje, predstavljaju neke od tehnika koje mogu doprineti što uspešnijem učenju, ili koje mogu pomoći u planiranju aktivnosti.
- Na kraju susreta učenici se, odgovarajući na nekoliko pitanja, osvrću na svoje učenje tokom ove radionice.

3.4 Četvrta radionica – Upoznavanje sa Bolonjskim sistemom studiranja, mogućnostima stipendiranja i drugim vidovima finansijskih olakšica tokom studiranja

Upoznavanje sa Bolonjskim sistemom studiranja i mogućnostima za dobijanje stipendija koje dodeljuje Univerzitet. Materijal: promotivna brošura Univerziteta, kratak vodič kroz Bolonjski proces i novi sistem studiranja, kao i vodič kroz Evropski sistem prikupljanja i prenosa bodova. Učenici se upoznaju sa osnovnim zadacima Bolonjskog procesa, kao što su uvođenje evropskog sistema prenosivih bodova, usvajanje nove strukture studija od 3 ciklusa (osnovne, master i doktorske studije), promovisanje mobilnosti studenata i nastavnika i usvajanje sistema uporedivih diploma. Učenicima se daje objašnjenje da po završetku studija pored diplome dobijaju i zvaničan dokument, dodatak diplome, koji sadrži: standardizovan opis prirode, nivoa i sadržaja studija koje je student završio; detalje studijskog programa i postignute ocene; spisak položenih ispita, broj ESPB, imena profesora i vannastavne aktivnosti studenta.

Pravila apliciranja za studentski dom, studentsku menzu i studentske stipendije i kredite koje dodeljuje Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja; o mogućnostima života u studentskom domu, kao i o pravilima za apliciranje za studentski dom. Predstavljaju se i mogućnosti za dobijanje stipendija i kredita koje dodeljuje Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja, sa naglašavanjem bitnih razlika između stipendije i kredita. Deli se konkurs od prethodne školske godine, kako bi učenici mogli da steknu uvid u uslove za dodelu studentskih stipendija i kredita, potrebna dokumenta i kriterijume za utvrđivanje redosleda kandidata.

Programi razmene studenata- Objašnjava se razlika između odlaska na celokupne studije u inostranstvo i kratkoročnog boravka u okviru razmene studenata, navedeni najčešći uslovi i rokovi za prijavljivanje, kao i gde se mogu naći dodatne informacije u vezi sa stipendijama za studiranje u inostranstvu. Učenici se takođe motivišu da uče strane jezike, kako bi bili u mogućnosti da učestvuju u programima razmene studenata.

3.5 Peta radionica – Podizanje samopouzdanja

Zdravo razvijeno i visoko samopoštovanje štiti mladu (ali i odraslu osobu) od razvoja zavisničkih ponašanja (alokoholizma, droga, kockanja...), od upuštanja u rizična i društveno nepoželjna ponašanja a delom i od štetnih posledica stresa.

Učenicima se objašnjava značenje pojma „slika o sebi” kroz tri komponente:

1. **Znanje o sebi** – odgovara na pitanje: „Ko sam ja?”, a uključuje informacije o sebi: pol, rasa, interesi, socijalni status, telesni izgled, ponašanje prema drugima, političko opredeljenje, moralne osobine, itd. Tu je značajno da kod klijenta razvijamo stvarno „ja” – znanje o tome što jeste, realna slika sebe, poznavanje svojih prednosti, ali i slabosti.
2. **Očekivanja od sebe** – predstavlja ono što bismo mogli biti, a sastoji se od: idealnog „ja” (ono što bih želeo da budem – želje, nade...) i očekivanog „ja” (ono što bi trebalo da budem – dužnosti, obveze, odgovornosti).
3. **Vrednovanje sebe** – odgovara na pitanje: „Kakav sam?”, a proizlazi iz upoređenja onog što jesmo i kakvi jesmo, s onim što bismo želeli, mogli ili trebalo da budemo.

Diskutuje se o tome do čega dovodi nisko samopoštovanje i loša slika o sebi i na koja životna područja ostavljaju posledice - od učenika se traži da najpre individualno, a zatim u malim grupama osmisle na koji način i u kojim oblastima života bi se efekti niskog samopoštovanja mogli videti, o čemu pred svima izveštavaju izabrani moderatori svake grupe. Zatim se odgovori grupišu i evaluiraju, a ako ne sadrže donja objašnjenja, dodatno se elaboriraju. Takve osobe:

- Teško prihvataju odgovornosti za (ne)uspeh, tako da vrlo teško podnose kritiku i slabije regulišu svoje emocije u situacijama neuspeha. Istovremeno više veruju u sreću i sudbinu, nego u svoje sposobnosti i zalaganje.
- Skloni su da ranije odustanu pred teškoćama, tako da se nekad i ne upuštaju u zadatke u kojima nisu sigurni hoće li uspeti. To je posledica nedostatka samopouzdanja, takođe posledično zbog nižeg samopoštovanja („ne znam – nisam sposoban – ne mogu”).
- Lakše popuštaju pritisku okoline i slabo se zauzimaju za lične potrebe.
- Iz svega ovoga sledi češća depresivnost i anksioznost, ali i slabije strategije suočavanja s problemima, među kojima su zloupotreba alkohola i drugih sredstava zavisnosti umesto korišćenja komunikacijskih veština i aktivnih strategija suočavanja.

Učenicima se daju smernice o tome kako napraviti realniju procenu i kako povećati samopouzdanje:

1. **Samopuzdanje gradimo na osnovu globalne samoprocene.** Obično kada procenjujemo sebe to činimo tako što procenjujemo sebe u globalu. Npr., govorimo sebi „Ja sam genije” ili „Ja sam gubitnik”. Obično do ovakve procene dolazimo kada nešto uspemo, odnosno ne uspemo da uradimo. Trenutni uspeh/neuspeh nije isto što i „vredan sam/ bezvredan kao osoba” već „u toj situaciji nisam uspeo da uradim ono što želim i to me ne čini manje ili više vrednom osobom”.
2. **Samopuzdanje se menja sa promenom okolnosti.** Obično se samopuzdanje gradi na osnovu procene da li smo u nečemu uspeali ili nismo, pa tako se dešava da kada uspemo sebe vidimo kao

vrednijim od svih a kada ne uspemo onda smo bezvredni. Dakle, kako se spolja stvari menjaju tako se i mi menjamo. Zapitajte se sada da li je moguće da ista osoba bude istovremeno i najbolja i najgora? Da li je moguće da ista osoba čas „puca“ od samopuzdanja čas joj samopuzdanje manjka? Odgovor je jasan - vi ste ista osoba i kada gubite i kada dobijate i taj trenutni ishod nema nikakve veze sa vašom vrednošću.

3. **Bezuslovno samoprihvatanje kao alternativa samopuzdanju.** Kada prihvatite činjenicu da je vaša vrednost uvek konstantna i da bez obzira na promenu uslova u sredini (uspeh/neuspeh) vi uvek vredite isto kao i sva ostala ljudska bića onda ste naučili šta je bezuslovno samoprihvatanje. Bitno je da sebe prihvatite kao osobu koja je kompleksna (vaša ličnost je sastavljena iz puno aspekata-delića od kojih su neki manje a neki više dobri ili loši), kao osobu koja nešto ume da uradi a nešto ne ume, kao osobu koja ima svoja ograničenja i kapacitete jer ih svako ima od kada je stupio na svet, kao osobu koja greši ali isto tako može i da popravlja stvari, kao ljudsko biće čija se vrednost ne menja bez obzira na tuđe ili sopstvene procene.

3.6 Šesta radionica - Veštine savladavanja treme

Istina je da većina ljudi ima tremu. Često se naša trema ne vidi tako jasno i upadljivo i izraženo spolja kako je mi osećamo iznutra.

Situacije koje izazivaju tremu su najčešće odgovaranje, kad te neko gleda dok radiš i bojiš se da ćeš se zbuniti pod pritiskom, treba da govoriš pred grupom, takmičenja, kao i neke druge situacije – npr razgovor sa simpatijom, obraćanje profesoru, neki važni razgovori (za stipendiju, honorarni posao...), pričanje pred grupom vršnjaka...

Osnovni cilj radionice je da pomogne učenicima da obave poslednje pripreme pred prijemni za upis na fakultete. Osnovni sadržaj održane radionice odnosi se na smanjenje anksioznosti u toku prijemnog ispita. Polaznici uglavnom ističu da se suočavaju sa tremom i strepnjom od dolazećeg, jer su svesni značaja koji ovaj trenutak ima za njihovu dalju sudbinu.

KORACI:

- Učenici se upoznaju sa konceptom treme, tj. anksioznosti. U cilju jasnog definisanja predmeta radionice, razgovara se o različitim nazivima za fenomen anksioznosti (strah, zabrinutost, strepnja, briga i sl), gde svaki od učesnika sam pokušava da imenuje ovo neprijatno stanje. Učenici u konstruktivnom dijalogu navode razlike između „loše“ treme (blokada, odustajanje, preplavljenost neprijatnim osećanjima, nemogućnost koncentracije i sl.) i „dobre“ treme (budnost, spremnost za akciju, optimalna uzbuđenost, usmeravanje pažnje i održavanje koncentracije). Posebno se ističe adaptivni značaj anksioznosti.
- Drugi deo radionice je posvećen manifestacijama anksioznosti („tri lica anksioznosti“) u cilju prepoznavanja sopstvenih manifestacija anksioznosti i mogućnosti njihove kontrole.
 - Učenici najpre dobijaju instrukciju da prepoznaju telesne simptome anksioznosti („gde se oseća nemir?“, „kako telo reaguje kad smo anksiozni?“).
 - Drugi važan fenomen tiče se uticaja anksioznosti na ponašanje („kako prepoznate telesne senzacije ometaju ponašanje?“). Učenici međusobno dele svoja iskustva koja

- su prepoznali kao vrlo slična („blokada“, odabir neadekvatnih reakcija, brzopletost i slično) i kao jednu od najznačajnijih prepreka za dobar uspeh na prijemnom ispitu.
- Nakon toga, učenici pokušavaju da prepoznaju i „treće lice“ anksioznosti – automatske misli kojima se anksioznost hrani („U trenutku kada ste anksiozni – koje vam misli prolaze kroz glavu?“). Poslednji deo radionice posvetili smo specifičnim tehnikama za prevladavanje anksioznosti („Kako pretvoriti anksioznost u „dobru“ tremu?“). Učenici najpre razmenjuju sopstvena iskustva i efikasne tehnike samoregulacije.
 - Nakon toga, učenicima se predstavljaju neke od konstruktivnih preporuka za prevladavanje anksioznosti (tehnika „razužasavanja“; anticipacija konkretne situacije; preimenovanje opasnosti u izazov i šansu; zdrav odnos prema mogućem neuspehu; postavljanje realnih zahteva u odnosu na sebe; povećanje spremnosti za akciju; tehnika pravilnog disanja i „unutrašnji govor“).
 - Na samom kraju, sa učenicima se razgovara o tome **kako** da u konkretnoj situaciji (ispitna situacija) održe smirenost i maksimalno iskoriste svoje kapacitete u cilju postizanja ličnog uspeha.

Kako se nositi sa tremom?

- Dobra priprema – to ne znači „moraš sve da znaš“, ali podrazumeva učenje, osmišljavanje, preslišavanje; dobro je za o dgovaranje pripremiti se što sličnije onome kako će stvarna situacija izgledati
- Uvežbavanje - ako imate važnu prezentaciju koju treba da izložite pred grupom najbolje je proći jednom, dvaput kroz nju kod kuće i izgovoriti je naglas. Još bolje pred prijateljima ili ukućanima (osim ako vam to nije još veći stres).
- Vizualizacija - zamišljanjem provesti sebe kroz celu situaciju i tako je što življe zamisliti i pripremiti se za nju. Na ovaj način možemo mentalno uvežbati svoj nastup i potrebne korake zamišljajući kako uspešno prolazimo kroz njih, a kad jednom krene stvarni nastup osećamo se kao da ponavljamo već obavljeno.
- Skretanje pažnje pre nastupa – kako je trema najgora pre samog početka dobro je dok čekamo skretati sebi pažnju na neutralne situacije i predmete u okolini (odbrojavati i opisivati sebi predmete po prostoriji). Ovim skrećemo pažnju sa sopstvenih znakova treme (kojih bismo inače bili prerano svesni i tumačili ih kao katastrofu).
- Pravilno disanje - umesto plitkog disanja uzmete nekoliko laganijih i dubljih udisaja, to nas fiziološki smiruje (ovo je potrebno uvežbati pre).
- Zameniti katastrofične misli realnijima - zapitaj se: *što je najgore što očekujem, koliko je to strašno? Čega se toliko bojim? Što ako i ispadnem smešan i ako drugi vide moju zbunjenost? Koliko je to strašno?* – Umesto „ispašću glup i svi će mi se smežati“ reci sebi „odgovaraću najbolje što znam i ukoliko se malo i zbunim, neće biti takva katastrofa“.
- Realniji pogled na tremu - Nisi jedini s tremom niti si u fokusu pažnje svih! Pogledaj malo oko sebe kad drugi odgovaraju – i njima zadrhti glas, pocrvene, možda se i zbune... i za par sati niko se toga i ne seća!
- Izlaži se takvim situacijama - ključno je da ne počneš izbegavati takve situacije jer će tada biti sve teže dići ruku i postaviti pitanje, ili se javiti odgovoriti, ili izvesti seminar pred grupom... Trema se zapravo najbolje smanjuje kroz izlaganje – a mi postajemo sigurniji i spretniji u tome što radimo.

- Opuštanje – imaj aktivnosti kroz koje se relaksiraš i otpuštaš nakupljenu napetost, i osećaš dobro u svom telu.
- Umiri sebe - reci sebi „Polako“, „Biće u redu“, „I pre sam prolazio ovakve situacije“, „Ništa se strašno neće dogoditi“.

3.7 Sedma radionica – Savladavanje oblika asertivnog ponašanja

Asertivnost, kao veština aktivnog zalaganja za svoja prava bez ugrožavanja prava drugih ljudi, uključuje fino (pre)poznavanje svojih osećanja, potreba i granica u odnosu na druge ljude, kao i otvoreno i iskreno komuniciranje o tome s drugima. Radionica se odvija kroz sledeće aktivnosti:

- Učenici se upoznaju sa pojmom asertivnosti. Najviše poštovanja kod drugih izaziva asertivno ponašanje. Asertivna osoba će iskreno reći što joj smeta ali i što joj se sviđa kod drugih, ona pazi da ne vređa osećanja drugih, ali i zahteva da se drugi prema njoj ponašaju s poštovanjem. Osnovni cilj asertivnog ponašanja je komunicirati, tako da asertivna osoba poštuje sebe, svoja osećanja, potrebe i granice ali i osećanja, potrebe i granice drugih ljudi. Ovakva komunikacija smanjuje mogućnost sukoba i pospešuje njihovo efikasno rešavanje, a odnosi su češće zadovoljavajući i uspešnije se održavaju. Asertivnost je veština, može se učiti u dečjem, ali i odraslom dobu.
- Razumevanje asertivnosti kroz razmatranje i druga dva (manje poželjna) načina ponašanja u društvenim interakcijama - agresivnog i pasivnog ponašanja. Kod agresivnog ponašanja osoba se zalaže za svoja prava, bori se da ostvari što želi, ali pri tome obično ugrožava prava drugih. Drugi se zbog takvog ponašanja osećaju uplašeno ili ljuto pa često odlaze iz odnosa ili i sami postaju agresivni, a postoji velika mogućnost sukoba. Osobe koje se pasivno ponašaju se u pravilu povlače iz mogućih sukoba, ne bore se za svoja prava i stavljaju potrebe i prava drugih ljudi ispred svojih. Ne zalažu se za sebe u želji da očuvaju i ne ugroze odnos. Zbog toga se često osjećaju loše, iskorišćeno i jadno, a često i zameraju drugima što više ne paze na njih, pa su ogorčeni na druge. Često je lakše sasvim napustiti odnos, nego li se suočiti i otvoreno reći što ih smeta.

Predlozi i smernice za radioničarski rad:

- Za početak, razmislite što vam smeta i počnite komunicirati.
- Pri tome govorite što više o sebi, a što manje kritikujte drugu osobu.
- Važno da kod druge osobe u odnosu čujete šta njoj/njemu smeta i to i poštujuete. To ne znači da ćete uvek uraditi ono što ona/on želi, ali možete poštovati kako se oseća.
- U redu je učiti klijente i da pregovaraju oko stvari koje ih se tiču i gde mogu imati pravo glasa i da odlučuju o onome što je njihova odgovornost, ali i diferencirati koja su to pitanja gde neće imati pravo glasa.
- Jasno razgraničavanje i preuzimanje odgovornosti takođe spada u asertivno ponašanje. Asertivnost podstičemo i kada poštujuemo njihova mišljenja, stavove koji su drugačiji od naših i njihovu osobnost.

- Dole su navedena još neka asertivna ponašanja:
 - Primiti i dati kompliment (iskreno)
 - Tražiti pomoć ili informaciju koja nam je potrebna
 - Izraziti neslaganje s nečijim mišljenjem
 - Reći NE kad nešto ne želiš da uradiš
 - Reći šta osećaš i šta misliš
 - Prihvatiti različito mišljenje
 - Govoriti pred grupom
 - Gledati u oči, govoriti tako da nas jasno čuju...

3.8 Osmo radionica - Savladavanje tehnika dobre komunikacije

Često se događa da ono što želimo da kažemo nije ono kako nas je druga osoba razumela. Namera da jasno iskažemo šta želimo zavisi ne samo od nas već i od druge osobe u komunikaciji, a to može dovesti do toga da razgovor sasvim odluta od početne ideje, a često završi u žustroj raspravi ili svađi. Većini ljudi se bar nekada, ili u nekim periodima života, čini da ga roditelji, prijatelj i partner/partnerka stalno pogrešno razumeju, ili da ne žele da saslušaju, ne priznaju da je u pravu itd, a s druge strane se isti prigovori na njihov račun ponavljaju. Razloga za takve „scenarije“ ima više, a jedan od njih je i način komunikacije, tj. način na koji govorimo to što želimo reći.

Učenici/studenti se upoznaju sa činjenicom da postoje određene komunikacijske tehnike koje je moguće relativno lako naučiti, a koje mogu pozitivno uticati na ishode naših razgovora. Komunikacijska tehnika koje značajno doprinosi da nas se bolje „čuje“ i razume i smanjuje mogućnost sukoba je tzv. JA PORUKA.

- **U govoru možemo razlikovati TI PORUKE i JA PORUKE.** Ti poruke su usmerene na drugu osobu, govore o drugoj osobi, često etiketiraju drugu osobu po nekim njenim osobinama. Naglasak je na tome kakva je druga osoba – po našem mišljenju. Da bi bilo jasnije evo nekoliko primera TI PORUKA: „ Ti nikad ne želiš da ideš tamo gde ja hoću.“, „Ti si smotana, nije to za tebe.“, „Brukaš me svojim glupostima, kako te nije sramota?!“ „Kako baš ti uvek slučajno nešto razbiješ?!“, „Zašto uvek kasniš, šta misliš da si neka faca pa da te ja stalno čekam?!“... **TI PORUKE** nalikuju upiranju prstom u nekoga, optužuju. To niko ne voli i svi se osećaju napadnuto kad im nešto govorimo kroz TI PORUKE. Ljudi prirodno odgovaraju na napad, obično tako da se opravdavaju ili krenu u kontranapad ili se isključe i prekidaju komunikaciju. **TI PORUKE tako često dovode do sukoba**, prekida komunikacije i osećanja krivnice koji negativno utiče na odnos.
- **JA PORUKE** povećavaju šansu da nas druga osoba čuje u potpunosti i povećava šansu da druga osoba želi da saraduje. Za početak moramo naučiti da govorimo o sebi, a ne o drugoj osobi i da preuzmemo odgovornost za ono što mi želimo. To je stoga **asertivna komunikacija** – jasno se zauzimamo za svoju potrebu bez ugrožavanja druge osobe. Najteži deo je poznavati sebe, svoja osećanja i svoju potrebu, tj. što nama smeta, zbog čega nam to smeta i šta želimo od druge osobe. Naravno, može biti i pozitivna – pa je onda šta nam se sviđa, zbog čega – a šta želimo je onda dosta jasno. Recimo na primeru kašnjenja, JA PORUKA bi mogla glasiti ovako: „Ljuta sam kad ne dođeš na vreme kad se dogovorimo zato što mi se onda čini kao da ne poštuješ naš dogovor ni mene. Zato želim da ubuduće poštuješ naš dogovor.“ Vrlo je važno paziti da ne

ubacimo neku „etiketu“ drugoj osobi, jer je to napad i TI PORUKA koja se „uvukla“ u JA PORUKU. Tako nije JA PORUKA ako kažemo: „Ljuti me tvoja bahatost.“ U JA PORUCI moramo biti precizni u opisu ponašanja koje kod nas izaziva neko osećanje, iskreni oko toga koje je to osećanje te preuzeti odgovornost za ono što mi tražimo. Dakle – nije „lenjost“, već npr. nepospremanje sobe, nije „morao bi da se pokreneš“, već „želim da redovno čistiš svoju sobu“ i nije samo „smeta mi“, već ljuti me, rastužuje me, stidim se, osećam se krivom, plaši me, zabrinuta sam... uz nužno objašnjenje zbog čega meni to ponašanje izaziva to osećanje.

Obrazac za vežbanje JA PORUKA izgleda ovako:

Osećam se _____ (treba prepoznati kako se osećamo)

Kada ti _____ (dati konkretan opis ponašanja, bez etiketa)

Zato što _____ (zbog čega nam to ponašanje izaziva to osećanje)

Zato želim (hoću, ne želim) _____ (ne TI TREBA, već JA želim, potrebno mi je, hoću, neću...)

U komunikaciji nam može pomoći i tzv. ASERTIVNA PORUKA koja je nešto drugačija od JA PORUKE, ali takođe predstavlja jedan oblik asertivne komunikacije. U asertivnoj poruci ne iskazujemo samo svoje osećanja, potrebe i želje, već i pokazujemo razumevanje osećanja, potreba i želja druge osobe. Ponekad tom porukom iskazujemo da razumemo potrebu druge strane, ali da se naše i njihove potrebe ne slažu te da moramo insistirati da druga osoba poštuje ono što mi od nje tražimo. **PRIMER:** „Razumem da ti je važno što više biti s dečkom i da je to tebi sad najvažnije, ali ja sam ti prijateljica i želim da nađeš vremena i za mene. Možemo li naći neko vreme za naše druženje “

JA PORUKA nije čarobni štapić, ona ne osigurava stopostotnu saradnju, ali **povećava šansu saradnje** i povećava šansu da su obe strane tačno čule što ona druga strana želi, šta joj treba ili šta joj smeta. To su veštine koje se uče i koje s vežbanjem postaju sve prirodnije i lakše za korišćenje.

3.9 Deveta radionica – Održavanje motivisanosti za učenje kroz bolju organizaciju vremena

Za one kojima je lako odvući pažnju pri obavljanju neke aktivnosti čest je osećaj da ih obaveze preplavljaju i da ih ne mogu završiti. Nekada se i socijalni kontakti ugrožavaju, jer se u učenju provodi više vremena nego što bi se to očekivalo, naročito po pokazanim efektima.

Saveti učenicima/studentima o tome kako planirati vreme i uspešnije obavljati obaveze, su korisna polazna tačka. U odrasлом dobu povećava se broj obaveza i važno je ovladati veštinama upravljanja vremenom.

- Imaj na umu da dan ima 24 sata, od kojih je u proseku oko 8 sati potrebno za san, oko 6 sati za prisustvo na fakultetu/akademske obaveze, oko 3 sata za higijenu, obroke i sl. Ostaje oko 7 sati za učenje i slobodne aktivnosti, gledanje televizije, druženje i sl. To je vreme koje raspoređuješ po svojoj volji.

- Pre nego što počneš upravljati svojim vremenom, važno je videti kako ga zapravo provodiš. Tokom dana treba zapisivati šta radiš, u koje doba dana i koliko traje (kada si ustao, koliko si vremena učio, koliko vremena si proveo uz Facebook, pričajući s prijateljima i sl.) Ove informacije će ti dobrodoći u kreiranju svog rasporeda, da bi znao šta treba izbegavati, ili smanjiti vreme bavljenja time, a čemu posvećuješ najmanje vremena.
- Napiši listu stvari koje treba uraditi, iako se to nekada čini kao izvor novog stresa. Treba biti realan u postavljanju ciljeva za dan, napisati one u koje zaista veruješ da se mogu postići. Opušteniji smo kada imamo plan i raspored po kome možemo započeti dan.
- Odredi prioritete – kada se napravi lista stvari koje treba uraditi na vrh treba staviti stvari koje su hitne i važne, vezane za rokove (učenje za ispit i sl.). Na sredinu liste stavljaju se stvari koje su važne ali nisu hitne (seminarski rad koji mora biti predat za dve nedelje). Na kraju liste dolaze stvari koje su najmanje hitne, ali koje želiš da uradiš (druženje sa prijateljima, epizoda omiljene serije i sl.)
- Podeli zadatak u manje delove – deljenje većeg zadatka u manje delove rešava nas problema da, suočeni sa nekim izazovom – npr. velikim gradivom, ne znamo odakle da počnemo.
- Podeli aktivnost na vremenske celine sa planiranim odmorom između njih – treba se držati planiranih vremenskih ograničenja, jer u protivnom možemo očekivati zamor, pad koncentracije i efikasnosti.
- Odaberi pravo vreme za svaku aktivnost - vreme kada si svež i odmoran iskoristi za zadatke koji zahtevaju koncentraciju i razmišljanje. Periode dana kada si umorniji i slabije koncentrisan ostavi za opuštajuće aktivnosti i razonodu.
- Nauči da kažeš „ne“ - izlazak s prijateljima u novi klub, film na televiziji koji si oduvek hteo da pogledaš, i sl. primamljivi su. Važan deo odrastanja je i naučiti reći "ne" stvarima koje su nam primamljive, zbog prioriteta koje smo si postavili. Sve te stvari su privlačne i zanimljive, ali nas mame da upadnemo u zamku preopterećenosti obavezama i stvorimo si nepotreban stres i teskobu.
- Skloni stvari koje ti „krađu“ pažnju- razmisli koje aktivnosti ti „krađu“ vreme, aktivnosti koje nisu hitne, a radiš ih umesto planiranog (igranje igrice, kafa s prijateljima, visiš na Facebooku, čavrljanje, sanjarenje, gledanje klipova na Youtubeu, surfovanje netom...).
- Motivishi se- Često moramo da radimo ili učimo nešto što nije ni zanimljivo ni izazovno, ali je deo naših obaveza. Takve stvari je lakše uraiti kada se motivišemo, sebi obećavajući nešto čemu se radujemo – izlazak s prijateljima, gledanje serije, igrice, kupovina neke sitnice. I nagrada mora da ima svoje mesto u rasporedu.

4 Modeli rada sa studentima iz osetljivih grupa

4.1 Osnove inkluzivne komunikacije

Izuzetno je važno da uvažimo razlike koje postoje u šansama za razvoj i život različitih grupa mladih. Takođe, treba uzeti u obzir i moguće rizike i socijalne razlike koje mnoge mlade još više stavljaju na društvene margine. Najvidljivije su razlike na osnovu: rase, pola, godina, nacionalnosti i veroispovesti, socijalnog i materijalnog statusa, političkog opredeljenja, seksualne orijentacije, smetnji u razvoju, mesta stanovanja, stila života...

Susret razlika bi trebalo da oplemenjuje život, da ga produbljuje i proširuje, jednom rečju, da ga obogati. Učiti se da drugog ne ometate i da drugog ne ugrožavate i opominjati drugog da vas ne ugrožava mudro je, razborito i racionalno. Kada se tako pristupa, odnosno misli, oseća i ponaša, onda se pruža šansa za suživot razlika.

Činjenica je da su različitosti između ljudi često pogrešno imenovane i pogrešno upotrebljene u službi razdvajanja i stvaranja zbrke. Nesporno je da između nas postoje razlike u rasi, starosnom dobu, polu... Ali nije to ono što nas razdvaja. Nas razdvaja poricanje tih razlika, odbijanje da ispitamo lažne predstave koje su rezultat pogrešnog imenovanja tih razlika i njihovog uticaja na ljudsko ponašanje i ljudska očekivanja. Naš opstanak u budućnosti zavisice od naše sposobnosti da komuniciramo na osnovama jednakosti.

U opštem smislu, biti socijalno isključen znači biti izostavljen iz glavnih tokova i uskraćen za pristup socijalnim, ekonomskim i političkim pravima koja su dostupna drugima, a koja omogućavaju dostojanstven i ispunjen život. Društvena isključenost predstavlja „proces kojim su određeni pojedinci gurnuti na ivicu društva i sprečeni u punom učestvovanju u društvu zbog svog siromaštva ili nedostatka osnovnih znanja i mogućnosti za doživotno učenje, ili kao rezultat diskriminacije. Ovo ih udaljuje od zaposlenja, prihoda i mogućnosti obrazovanja, kao i od društvenih mreža, okvira i aktivnosti zajednice. Ovakvi pojedinci imaju malo pristupa vlasti i organima donošenja odluka i na taj način se često osećaju nemoćnim i nesposobnim da uzmu kontrolu nad odlukama koje utiču na njihov svakodnevni život“ (Savet Evropske Unije).

Kada govorimo o uspešnom radu sa osetljivim grupama, prva stvar je prepoznavanje i odbacivanje stereotipa i predrasuda u komunikaciji, a zatim praktikovanje veština asertivnosti. Veštine asertivnosti moguće je uvežbati, naučiti i započeti nenasilnu komunikaciju sa okruženjem, i njih učimo od najranijeg detinjstva. One su složene – sastoje se od većeg broja veština a tu su pre svega: ja govor; davanje povratne informacije; i aktivno slušanje.

JA-govor je tehnika nenasilne komunikacije, koja daje mogućnost iskazivanja potreba i želja, konstruktivan je, konkretan i usredsređen na specifičan problem. JA-govor jasno govori o ponašanju i izazvanim osećanjima, bez vrednovanja ličnosti/osobe. Možemo razlikovati i govor nasilja i govor nenasilja. Maršal Rozenberg prepoznaje žirafin govor i zmijski govor. Prvi, koji treba da upotrebljavamo koristi: zapažanja, osećanja, potrebe i želje, a zmijski, koji bi trebalo izbegavati: dijagnozu, poricanje odgovornosti i zahtev.

Povratna informacija (engl. feedback) je organizovana informacija kojom jedna osoba (davalac) daje drugoj (primaocu) poruku o tome kako je doživela određeno ponašanje i šta vidi kao jake, a što kao slabije strane tog ponašanja. Redovna i kvalitetna povratna informacija je jedna od najvažnijih stvari u izgradnji zadovoljavajućih i produktivnih odnosa i saradnje ali i važan izvor učenja. Feedback je odgovor primaoca na dobijenu ponudu i daje informacije pošiljaocu da je poruka primljena i na koji način je shvaćena. Značaj ove poruke je isti kao kod početne poruke. Kada nema povratne informacije može se reći da je proces komunikacije blokiran, zaustavljen.

Principi efikasne povratne informacije su:

- Mora biti bitna za predmet informisanja
- Preciznija i specifičnija od polazne informacije
- Koncizna i pretežno deskriptivnog karaktera i
- Treba da sledi inicijalnu informaciju

Davanje feedback-a podrazumeva:

- Biti određen
- Ne preterivati
- Dati ga u pravo vreme
- Bez potcenjivanja sebe i
- Bez potcenjivanja drugih

Sa druge strane primanje feedback-a znači:

- Bez opravdavanja
- Izraziti zahvalnost i
- Dati do znanja ako ti je drago – biti iskren.

Aktivno slušanje kao komunikacijska veština uključuje usmeravanje pažnje, parafraziranje i pamćenje onoga što smo zaista čuli. Dakle, dolazimo do definicije aktivnog slušanja što znači slušati sa pažnjom, slušati s empatijom i prihvatanjem druge osobe, te slušati odgovorno.

4.2 Ostali saveti za rad sa osetljivim grupama

„Jednake mogućnosti za sve - svi smo mi različiti“ - svako od nas ima stotine karakteristika koje nas čine jedinstvenim osobama i o tome posebno vodite računa tokom rada. Vodite računa da vaš jezik i primeri nisu diskriminatorni i budite spremni da reagujete na rasističke, seksističke i druge diskriminatorne primedbe i događaje.

Ukoliko se radi u grupi, pazite da sve igre i vežbe uvek obuhvate SVE učesnike - nikada nemojte nikoga isključiti. Moramo omogućiti pristupačnost svakom članu da u potpunosti učestvuje.

Teška pitanja - pre nego što bilo šta odgovorite, recite: „Ovo je jedno zaista interesantno pitanje.“ Recite da ćete se na njega vratiti kasnije, da ćete pronaći informaciju, recite da ne znate, ali da ćete naći odgovor. Ako radite u grupi, postavite ga celoj grupi.

Održavajte kontakt - morate osetiti kada počinje neželjena situacija. Ako ste voditelj/ka radionice ili nekog drugog procesa vi ste nadležni za razrešavanje konflikata i neprimerenog isticanja pojedinaca.

Stojite iza onoga što kažete. Komentari kao „Ljudi misle...“ nisu korisni, bolje je reći „Ja sam primetio/primetila...“. Ne možete govoriti umesto celog sveta. Postavljajte pitanja koja navode na razmišljanje i podstičite ljude da traže i ponude druge opcije. Ne izigravajte eksperta ili profesora ili još gore sudiju.

Mada ima puno pristupa u obuci koji se mogu uspešno primeniti kod vršnjaka, najvažniji je da se ponašate kao vršnjak, ne kao nadređeni/na.

Shvatite da svako ima neki vredan doprinos i dajte im šansu da ga ponude. Kada primetite da je neko skrenuo sa pravca, pokušajte da ga uljudno ispravite, a ako treba budite oštriji. Ne libite se da učitate nekoga ukoliko to morate, ali se potrudite da to uradite na način da ne izazovete pobunu. Što više priznate i vrednujete doprinos i iskustva drugih, veća je verovatnoća da će vas prihvatiti kao saveznika i vršnjaka, umesto nekoga koga treba učitati kao onog što priča kao da sve zna.

Biti spreman za susret i razgovor, znači omogućiti sebi da čuješ drugačije mišljenje, viđenje i da se suočiš s novim argumentima. Samo iz susreta različitih mišljenja i argumenata, moguće je naći izlaz i pravi odgovor. Dijaloga nema bez različitosti, iskrenosti, poštovanja i sebe i drugih. Uslovi za dijalog su: ravnopravnost, pažljivost, učtivost, osećaj stida, bolji argument i tolerancija.

Tolerancija je prihvatanje razlika, odnosno shvatanje da život bez njih ne može i da se u njima odvija. Svest o tome je veliki čovekov iskorak. Jer od tog momenta, on počinje da prihvata pluralizam mišljenja, pogleda, uverenja, ubeđenja, delovanja i ponašanja. Razlike u njegovoj svesti postaju nešto normalno. Tolerancija se ne sme prihvatiti samo u slučajevima kada se u ime slobode dovodi u pitanje sloboda drugoga i drugih.

4.3 Ponašanje savetodavca i volontera u direktnom kontaktu sa klijentom

Kada govorimo o načinu dočekivanja klijenta, podrazumeva se otvoren stav savetodavca/volontera.

- Od momenta ulaska klijenta u prostorije Centra za podršku studentima, savetodavac/volonter pokazuje svoju pristupačnost i spremnost za razgovor. Ovo se odnosi na atmosferu u kojoj se klijent dočekuje i ogleda se kako u ponašanju savetodavca/volontera (koji ne dovodi svoje društvo, ne sluša se glasna muzika, gledaju filmovi, jede za vreme dežurstva i slično), tako i u izgledu same prostorije (prostorija je uredna, obezbeđeno je mesto za sedenje i za klijenta i za savetodavca/volontera koji vodi razgovor itd).
- Savetodavac/volonter ustaje, pruža ruku klijentu i predstavlja se (ime i šta je po struci). Savetodavac/volonter ne bi trebalo i nije dužan da klijentu daje svoje lične podatke, osim svog imena i funkcije koju ima u savetovalištu. Treba imati na umu da je savetodavac/volonter tu da bi na neki način pomogao klijentu, a ne da bi pričao o sebi.
- Savetodavac/volonter zauzima srdačan, prijatan, ali ne snishodljiv stav.

- U početku uvek persira klijentu, a kako kontakt odmiče, proverava sa klijentom da li bi mu/joj prijalo da pređu na ti (kako bi napravio/la bolju podlogu za otvaranje klijenta).
- Savetodavac/volonter zauzima otvoren telesni stav (telom je okrenut ka klijentu, uspostavlja kontakt očima, nagnut je blago ka klijentu, bez skrštenih ruku, itd.).
- Savetodavac/volonter nikada ne iznosi lične stavove, niti upoređuje klijentovo iskustvo sa sobom i svojim iskustvima. Uvek je objektivan i prihvata različitosti.
- Savetodavac/volonter nikada ne kritikuje klijenta.
- Savetodavac/volonter se nikada ne raspravlja sa klijentom.
- Savetodavac/volonter nikada nije ironičan ili sarkastičan.
- Savetodavac/volonter ne koristi stručne pojmove tokom razgovora, kako bi klijentu bilo što jasnije ono što volonter govori.
- Ukoliko savetodavac/volonter nešto ne zna, ima pravo da to i kaže.
- Volonter svaki put postavlja samo jedno pitanje klijentu, nakon čega mu ostavlja dovoljno prostora za odgovor.
- Pitanja i pohvale savetodavca/volontera uvek su uvremenjene, bez skakanja sa teme na temu.
- Važno je da Savetodavac/volonter saopšti klijentu da će sve informacije koje u razgovoru bude saopštio biti čuvane u najstrožem poverenju.

Važno je ispravno definisati problem

- Savetodavac/volonter započinje razgovor sa klijentom interesujući se za razlog njegovog/njenog dolaska, a zatim ispituje zbog čega se klijent javlja baš u ovom trenutku.
- Ukoliko klijent navede više problema tražimo da izdvoji onaj problem koji je za njega u ovom trenutku najvažniji.
- Savetodavac/volonter istražuje sa klijentom dok mu sasvim ne bude jasno o čemu klijent govori (često postavlja pitanje šta to što klijent kaže za njega znači).
- Kada otkrije klijentovu problem, Savetodavac/volonter nastavlja sa daljim traženjem informacija ispitujući dimenzije i efekte problema.
- Savetodavac/volonter ne treba da se ustručava da postavi pitanja za koja procenjuje da su važna i od koristi za razumevanje problema klijenta.
- Tokom kontakta sa klijentom, Savetodavac/volonter sve vreme koristi tehniku aktivnog slušanja.
- Imam vremena za tebe – Slušalac i rečima i svojim držanjem pokazuje da je spreman da sluša drugu osobu
 - Izbegava se sve što odvlači pažnju (telefon, TV, itd)
 - Razgovor se obavlja na određenom mestu, koje je prijatno sagovornicima
 - Ako je potrebno treba voditi beleške
- Slušam tebe, a ne sebe
 - Slušalac je otvoren za ono što govori druga osoba
 - Stavlja u zagradu svoja očekivanja, procene
 - Ukoliko postoji neka misaona preokupacija, slušalac je ipak voljan i pokušava da se usredsredi na razgovor (nije uvek jednostavno)
 - Važna je i neverbalna komponenta – kontakt očima, okrenutost tela ka sagovorniku, blizina sedenja, povremeno i primereno klimanje glavom, izraz lica
- Da li sam dobro razumeo/la?



- Povremeno provera da li se dobro razume sa klijentom
- Postavljanje pitanja – tražimo dodatne informacije, ne pretpostavljamo već pitamo, tražimo pojašnjenje. Na taj način pokazujemo zainteresovanost. Ne treba postavljati pitanja tako da to zvuči kao da je osoba na saslušanju.
- Parafraziranje – Vraćamo poruku sagovorniku tako da ona ostaje neizmenjena, odnosno ne menjamo joj značenje
- Sumiranje – i u toku razgovora i na kraju, može se kratko rezimirati ono što je osoba rekla
- Uvažavam tvoje stanovište. Dobro je da sagovornik koristi „pozitivan jezik“, odnosno dobronamerne izraze i način gledanja na stvari – npr. “Nisi primetio ovaj stepenik.” umesto “Stvarno si nespretnjaković.”

5 Mere podrške za studente sa hendikepom ¹

Studenti sa hendikepom koji imaju potrebu za prilagođavanjem prijemnog ispita imaju pravo na polaganje prijemnog ispita na način koji omogućava njihovu ravnopravnost.

U zavisnosti od vrste hendikepa, studentima sa hendikepom mogu biti potrebni različiti oblici podrške kako bi nesmetano vodili "studentski" odnosno akademski život i ispunjavali obaveze na fakultetima. Oni zato moraju da se snalaze na najrazličitije načine kako bi njihov hendikep što manje uticao na kvalitet studiranja, a neretko su i vrlo kreativni u rešavanju problema sa kojima se svakodnevno suočavaju jer adekvatna podrška uglavnom nedostaje. Zbog toga studenti sa hendikepom često ulažu više napora kako bi postigli rezultate jednake onima koje postižu njihove kolege bez hendikepa.

Da bi studenti sa hendikepom bili uključeni u vršnjačku zajednicu, pre svega treba prevazići predrasude zajednice i strah od komunikacije sa osobama sa hendikepom. U nastavku govorićemo o ophođenju i komunikaciji prema osobama sa hendikepom bez straha da ćemo nekog svojim ophođenjem povrediti ili uvrediti.

5.1 Ophođenje i komunikacija sa osobama sa hendikepom

Strah od nepoznatog, predrasude, neupućenost, ponekad i preterana briga, sputavaju ljude u ophođenju prema svojim sugrađanima i sugrađankama sa hendikepom.

Pored pogrešnog pristupa ili preterane brige oko korišćenja svakodnevnih fraza i izraza, ponekad dolazi i do "nasilnog" pružanja pomoći osobi sa hendikepom, u trenutku kada pomoć uopšte nije potrebna i na način koji može da povredi tu osobu.

Ako vam se učini da postoji potreba za pružanjem pomoći osobi sa hendikepom, **pitajte je da li joj je potrebna pomoć i na koji način joj je najbolje pomoći**. Nikako nemojte na silu pomagati. Nekada u komunikaciji sa osobama sa hendikepom možete imati dilemu kako da postupite, strah da nekog svojim postupcima ne povredite ili ne uvredite. Budite slobodni, posmatrajte osobu u celini. Prilikom kontakta obraćajte pažnju na osobu a ne na hendikep. Ne sažaljevajte osobu sa hendikepom!

Ponekad će vam se učiniti da je za način na koji osoba sa hendikepom obavlja svakodnevnu aktivnost potrebno dosta više truda, pa ćete osetiti potrebu da je pohvalite, ne činite to! Za tu osobu takva aktivnost je obična, svakodnevna i pohvala nije potrebna.

Izbegavajte predrasude i ne donosite zaključke na osnovu pretpostavki, već dozvolite osobi sa hendikepom da izrazi svoje potrebe. Budite strpljivi i imajte obzira, jer osobama sa hendikepom može biti potrebno više vremena da nešto obave. Prilikom obavljanja svojih poslova, pazite da svojim stajanjem/kretanjem ne blokirate pristup osobi sa hendikepom.

¹ Preuzetio iz 'Vodič za ravnopravnu uključenost studenata sa hendikepom u visoko obrazovanje'. Beograd: Udruženje studenata sa hendikepom, 2015.



Osobama sa hendikepom je u nekim situacijama potrebna asistencija personalnog asistenta da bi obavljali svakodnevne aktivnosti i uspešno zadovoljavali pojedine potrebe. Ukoliko je osoba sa hendikepom u prisustvu personalnog asistenta ili personalne asistentkinje, u komunikaciji obraćajte se neposredno osobi sa hendikepom a ne pratiocu/roditelju, partneru/partnerki, personalnom asistentu/asistentkinji i sl.

Razgovarajte slobodno služeći se izrazima poput “Vidimo se” ili “Pozdravljam te, trčim dalje” ili “Čujemo se”, bez obzira o kojoj vrsti hendikepa se radi kod osobe sa kojom razgovarate. Nemojte se bojati pogrešnih izraza, veštačkim izbegavanjem pojedinih izraza može doći do neprijatne distance u razgovoru.

Ne postavljajte indiskretna pitanja o hendikepu i uzrocima nastanka hendikepa, osim ako sa tom osobom niste bliski.

Pomagala koje osoba sa hendikepom koristi (štake, štap, kolica) su deo ličnog prostora osobe koja ih koristi, nemojte dirati/dodirivati osim ako za to niste zamoljeni, ne naslanjajte se na kolica ukoliko vam to osoba sa hendikepom ne kaže.

Ako sa osobom koja je korisnik/ca kolica razgovarate duže vreme, pokušajte da sednete da bi mogli da je gledate u oči, razgovor je dosta prijatniji kada su lica osoba koje komuniciraju u istoj ravni.

5.2 Komunikacija sa osobama sa različitim vrstama hendikepa

Komunikacija sa osobama koje otežano govore

Prilikom komunikacije sa osobama koje otežano govore, koncentrišite se i budite strpljivi, obavezno **zatražite da vam se ponovi** ono što niste razumeli, ali nikako ne glumite da ste razumeli iako niste. Dozvolite toj osobi da sama završi započetu rečenicu i nemojte joj pomagati. Ne stidite se da tu osobu pitate da ponovi rečeno koliko god je puta potrebno da biste je razumeli.

Komunikacija sa osobama oštećenog sluha

U komunikaciji sa osobama oštećenog sluha možete koristiti više načina komunikacije. Neke od njih su:

-Srpski jezik -Pisani srpski jezik

-Oralni metod -Komunikacijski sistem koji uključuje govor i čitanje sa usana. Ukoliko koristite ovaj metod važno je da govorite razgovetno i polako.

-Pantomima

-Daktilologija

-Znakovni srpski -kombinacija čitanja znaka i čitanja sa usana. Prilikom komunikacije znakovnim jezikom -znak je obavezno praćen mimikom, pa i pantomimom, često praćen govorom.

Sa osobom koja ima oštećenje sluha razgovarajte polako, okrenuti direktno ka njoj jer izrazi lica i pokreti usana pomažu u razumevanju. Ne vičite, ne govorite u uho i ako mislite da se niste sporazumeli napišite poruku.



Izraz “gluvonem” nije poželjno koristiti, umesto njega koristimo izraze “gluv” i „nagluv” ili “osoba oštećenog sluha”.

Termin “gestikulacija” takođe nije odgovarajući s obzirom na to da se on odnosi na spontani, propratni pokret ruku i tela pri usmenom govoru.

Nije poželjno koristiti ni izraz „gestovni” već znakovni govor – jezik.

Komunikacija sa osobama sa oštećenim vidom

Koristiti reči slep, slabovid, slepa osoba, osoba sa oštećenim vidom ili nedostatkom vida, osoba koja ne vidi. Ukoliko ste u formalnom okruženju, pozdravljajući osobu sa oštećenjem ili nedostatkom vida, kažite svoje ime i poziciju/funkciju.

Ukoliko utvrdite da je slepoj osobi potrebna pomoć pri kretanju, ponudite joj ruku/rame.

Ukoliko se osoba sa oštećenjem vida kreće uz pomoć psa vodiča, nemojte milovati psa vodiča osobe sa oštećenjem/nedostatkom vida, osim ako za to ne dobijete dozvolu, jer je pas na “radnom mestu”.

Komunikacija sa osobama oštećenog sluha i vida

Osobesa oštećenim sluhom i potpuno oštećenim vidom, mogu da komuniciraju ako dodirom ispisujete slova na njihovom dlanu, ona će vam ispružiti dlan a vi svojim kažiprstom ispisujete slova na dlanu.

6 Asistivne tehnologije

Pod asistivnim tehnologijama podrazumeva se svaki proizvod, deo opreme ili sistem, bez obzira da li se upotrebljava u izvornom obliku, modifikovan ili prilagođen, koji se koristi da bi se povećale, održale ili poboljšale funkcionalne mogućnosti osoba sa hendikepom (Encyclopedia of Disability, 2006). U zavisnosti od vrste hendikepa, studentima sa hendikepom prilikom učenja mogu pomoći različite asistivne tehnologije. Ponekad asistivne tehnologije podrazumevaju korišćenje aparata ili uređaja koji nisu često dostupni, ali nekada asistivnu tehnologiju može predstavljati predmet koji se svakodnevno koristi za neku drugu namenu. Predstavićemo različite vrste asistivnih tehnologija koje se koriste u zavisnosti od različitosti hendikepa.

6.1 Asistivne tehnologije za osobe sa oštećenjem vida (delimično ili potpuno oštećenje vida)

U idealnom slučaju svaka osoba sa oštećenjem vida trebalo bi da ima dostupnu asistivnu tehnologiju koja odgovara njenim potrebama.

Neke od asistivnih tehnologija za čulo vida su: naočare, udžbenici krupne štampe, udžbenici na kaseti, lupa, tabla i olovka Brajeve azbuke, matrica, stereo slušalice, kontrastno osvetljenje, prilagođeni papir (na primer, izdignute površine, naglašene linije, različite boje, veličine), olovka lampa, digitron sa velikim tasterima ili velikim ekranom, digitron sa glasovnim izlazom, samolepljive beleške, tekstmarker, pomoćni materijal za daltonizam, pisac Brajeve azbuke (da hvata beleške, prikupi informacije, štampa u različitim formatima), softver za prevođenje Brajeve azbuke (za prevođenje unetog teksta koji se konvertuje u Brajevu azbuku), Brajev štampač, računar koji obezbeđuje glasovne informacije ili glasovne povratne informacije, posebne opcije pristupa operativnog sistema (povećanje ekrana, podešavanje tastature, zvuka, ekrana, miša), lupe kompjuterskog ekrana, softver za uvećanje slova i reči, ekrani sa mogućnošću redukcije odsjaja, elektronski rečnik, rečnik sinonima, kontrolor pravopisa – sa glasovnim izlazom, lupe zavideomaterial, glasovni softver za čitanje sa ekrana, pojačivač glasaili projektor sa glasovnim izlazom, čitači ekrana.

U svakodnevnim situacijama mnoge od ovih tehnologija su nedostupne osobama sa oštećenjem vida (na primer veoma je malo dostupnih udžbenika na Brajevom pismu).

Zato se u pružanju podrške kolegi sa hendikepom možete osloniti i na sopstvenu kreativnost, ili ideje svog kolege. Imajte u vidu da vaš kolega/ koleginica možda već zna kako da mu/joj pružite podršku u učenju pa je/ga uvek pitajte kako joj najbolje možete pomoći. Možete na primer, svom kolegi ili koleginici čitati lekcije ili beleške sa predavanja, možete ih snimati na diktafon pajoj/mu prosledivati audio format. Ukoliko imate kolegu/ koleginicu koji/koja je slabovid/a možete beleške sa predavanja u elektronskom obliku štampati u uvećanom formatu.

6.2 Asistivne tehnologije za osobe sa oštećenjem govora (delimično ili potpuno oštećenje govora)

U idealnim okolnostima svaka osoba sa oštećenjem govora trebalo bi da ima dostupnu asistivnu tehnologiju koja odgovara njenim potrebama.

Neke od asistivnih tehnologija za osobe sa oštećenjem govora su: slike, fotografije, predmeti, table za komunikaciju i govor, knjige za komunikaciju i govor, sistemi koji privlače pažnju ili ukazuju vizuelnim putem, jednostavni uređaji sa glasovnim izlazom, kartice za reči, word prozor – prostor za pisanje reči, za izražavanje rečju, slovom, vodiči za pisanje, glasovni uređaji sa podešavanjima, glasovne informacije o redosledu ikona, softver za komunikaciju (koji obezbeđuje table za komunikaciju i vizuelne prikaze), augmentativni komunikacioni uređaji (aparati koji mogu da uvećaju sadržaj. To su obično kompjuteri sa velikim ekranima i lupom ispod koje se stavi sadržaj i on se uvećiča na ekranu. Mogu da imaju i verziju sa čitanjem – kompjuter čita, namenski augmentativni komunikacioni sistem, uvećičavanje, softver za konvertovanje teksta u glas i obrnuto, glasovni softver za obradu teksta sa podrškom za pisanje, opcije za predviđanje, skraćivanje ili širenje reči za smanjenje korišćenja tastature, softver koji omogućava komunikaciju preko slika i simbola, pokazivački uređaji, uređaji koji reaguju na pogled – pisanje pogledom, davanje komande glavom, ekrani osetljivi na dodir, uređaji za prevođenje: glasovni jezik (npr. engleski) koji bi imao izlaz na drugom jeziku (npr. španskom), elektronski i softverski rečnici.

U svakodnevnim situacijama mnoge od ovih tehnologija su nedostupne osobama sa oštećenjem govora (na primer, osobi su nedostupni odgovarajući softveri).

Zato se u pružanju podrške kolegi sa hendikepom možete osloniti i na sopstvenu kreativnost, ili ideje svog kolege. Imajte u vidu da vaš kolega/koleginica možda već zna kako da mu/joj pružite podršku u učenju pa je/ga uvek pitajte kako mu/joj najbolje možete pomoći. Možete na primer, komunicirati tako što ispisujete tekstove na mobilnim telefonima, tako što koristite papir i olovku za dopisivanje itd.

6.3 Asistivne tehnologije za osobe sa oštećenjem sluha (delimično ili potpuno oštećenje sluha)

U idealnom slučaju svaka osoba sa oštećenjem govora trebalo bi da ima dostupnu asistivnu tehnologiju koja odgovara njenim potrebama. Neke od asistivnih tehnologija za osobe sa oštećenjem govora su: slušna pomagala, signalni uređaji, vibrotaktilni prekidači, slike, fotografije, predmeti, table za komunikaciju, asistivni uređaji za slušanje (na primer, pojačani sistem slušalice), fonično uho, slušalice (kako bi slušalac bio fokusiran, zvuk podešen, itd), sistemi za pojačanje FM-a (na primer, slušni trener), TDD/TTY za telefonske usluge, sistemi titlovanja programa sa dodatnim neverbalnim informacijama, titlovanje u realnom vremenu, knjige i udžbenici na disku, elektronske knjige, audio uređaj za pojačavanje glasa nastavnika, dekoderi televizijskog titlovanja, vibrotaktilni sistemi.

U svakodnevnim situacijama mnoge od ovih tehnologija su nedostupne osobama sa oštećenjem govora (na primer, ne postoje signalni uređaji).

Zato se u pružanju podrške kolegi sa hendikepom možete osloniti i na sopstvenu kreativnost, ili ideje svog kolege. Imajte u vidu da vaš kolega/ kolegica možda već zna kako da mu/joj pružite podršku u učenju pa je/ga uvek pitajte kako joj najbolje možete pomoći. Možete na primer, komunicirati tako što koristite mobilni telefon kao asistivnu tehnologiju i dopisujete se ili komunicirate sa kolegom na znakovnom jeziku ukoliko ga poznajete. Vaš kolega ili kolegicavam može čitati sa usaukoliko ima očuvanu sposobnost govora.

Jedna od ideja kako možete pomoći kolegama ili kolegicama kada su u pitanju beleške sa predavanja je tako što ćete dok pišete svoje beleške koristiti indigo papir koji će odmah praviti kopiju napisanog, kako bi se izbeglo prepisivanje. Ili pitajte kolegu da li želi da kopirate svoje beleške za njega.

6.4 Asistivne tehnologije za osobe koje se otežano kreću

U idealnom slučaju svaka osoba koja se otežano kreće trebalo bi da ima dostupnu asistivnu tehnologiju koja odgovara njenim potrebama. Neke od asistivnih tehnologija za osobe koje se otežano kreću su kolica, štace, štap, hodalice, rampa, električne platforme, lift, gelenderi, itd.

U svakodnevnim situacijama osobe koje se otežano kreću koriste kolica ili štace na primer, kako bi se kretali. Mnogi delovi grada (ulice, zgrade, trotoari) nisu pristupačni (Na primer, zgrade nemaju rampu za korisnike kolica, ili nemaju lift, ivičnjaci na trotoarima nisu spušteni, stepenicama nedostaju rukohvati itd).

Svaka osoba koja se otežano kreće ima svoje načine funkcionisanja, pa on/ona najbolje zna na koji način da savlada neku arhitektonsku (ili neku drugu) prepreku.

U pružanju podrške kolegi sa hendikepom možete se osloniti na sopstvenu kreativnost, ali imajte u vidu da vaš kolega/ kolegica možda već zna kako da mu/joj pružite podršku u učenju pa je/ga uvek pitajte kako joj najbolje možete pomoći.

Kakav god vid podrške pružali osobi sa hendikepom imajte u vidu da svaki predmet koji nas okružuje može biti upotrebljen kao pomagalo, ukoliko njegova originalna ili modifikovana namena omogućava bolje funkcionisanje osobe. To dakle ne moraju biti skupi uređaji, već i različite stvari koje nas okružuju, na primer predmeti koje koristimo u svakodnevnom životu poput čaše, olovke, diktafona na mobilnom telefonu itd.

Budite kreativni, nemojte se bojati da nalazite nove načine zajedno sa vašim kolegom/kolegicom za uklanjanje prepreka u komunikaciji, kretanju i učenju. Tako ćete mnogo lakše rešavati probleme u akademskom životu i pružati podršku vašem kolegi/ kolegici u akademskom životu.

6.5 Objašnjenja asistivnih tehnologija

U vremenu brzog informatičkog tehnološkog razvoja razvijaju se i asistivne tehnologije koje pomažu u prilagođavanju materijala osobama sa hendikepom. Veliki značaj imaju asistivne tehnologije

koje osobama sa hendikepom omogućavaju korišćenje računara. Prestavićemo neke od najčešće korišćenjih.

Jaws

JAWS je program, čitač ekrana koji je stvorio Freedom Scientific. Ovaj program omogućava slabovidim ili slepim osobama da pristupe informacijama na svojim računarima.

“JAWS radi povezan sa personalnim računarom i osigurava pristup softverskim aplikacijama na internet dostupnim osobama sa oštećenjem vida.

Uz korišćenje ovog programa mogu se koristiti standardne komande Windows-a prilagođene osobama sa oštećenjem vida. Jaws takođe obezbeđuje materijale koji pomažu korisnicima da nauče kako da koriste program. Dokumenti u PDF format se mogu očitavati u JAWS-u.

AnReader

AnReader je sistem za sintezu govora prevashodno namenjen slepim i slabovidim osobama. Softver podržava Microsoft SAPI4 i SAPI5 interfejsa, tako da se može koristiti uz sve poznatije programe za čitanje ekrana (NVDA, JAWS, Window-Eyes, Dolphin SuperNova...). Posедуje sve funkcionalnosti sistemaAlfaNumTTS.

AnReader mogu da koriste i osobe sa drugim tipovima hendikepa. AnReader može biti veoma koristan u procesu obrazovanja i kada su u pitanju osobe bez hendikepa. On daje mogućnost da se pojedine lekcije i drugi tekstualnimaterijalipretvoreu audio fajlovei stave na raspolaganje svima. Zahvaljujući tome, svako može da uči (preko mobilnog telefona i MP3 plejera) čak i u situacijama kada to inače ne bi mogao (na putu, tokom fizičkih aktivnosti i slično).

ABBYY FineReader

ABBYY FineReader OCR (Optical Character Recognition) softver pomaže osobama sa delimičnim ili potpunim oštećenjem vida da skenirane odštampane dokumente, PDF fajlove i digitalne fotografije prenesu u druge formate koje je moguće izmeniti. Poslednja verzija FineReadera prepoznaje odštampani tekst na 190 jezika.

Perkins pisaća mašina za osobe sa oštećenjem vida

Pisaća mašina za osobe sa oštećenjem vida ima tastaturu od šest tastera. Svaki taster odgovara jednoj tački Brajevog pisma (Brajeve azbuke). Otisak ostavlja tako što deformiše papir po kome piše. Za pisanje koristi običan tvrđi rezani papir. Pisaće mašine za osobe sa oštećenjem vida se često zovu Perkinsonove mašine, po najpoznatijem proizvođaču ovih mašina.

Induktivna petlja

Osnovna namena sistema induktivne petlje je omogućavanje osobama koje nose slušne aparate da jasno čuju govornika tj. da zvukove oko sebe čuju bez smetnji. U tom slučaju osoba sa slušnim aparatom ne prima zvučni signal (glas sagovornika) putem molekula zraka već posredstvom magnetskog polja –na taj način se izbegavaju sve smetnje u prenosu glasa kroz medij zraka koji podrazumeva i prenos svih drugih zvukova okoline.

Sistemi induktivne petlje rade po internacionalno propisanom standardu (IEC60118-4:2006) donesenom od strane Internacionalne Elektrotehničke komisije (<http://www.iec.ch/>), u Evropi još poznatom kao standard EN 60118-4. Ovaj standard definiše jačinu magnetskog polja, frekvencijski odziv, metode merenja tih zahteva te iskazuje najveću dopuštenu količinu smetnji.

Induktivna petlja odašilje audiosignal direktno u slušni aparat korisnika putem magnetnog polja, a pri tom redukuje pozadinske šumove, jeku i druge akustične distorzije koje umanjuju jasnoću zvuka.

PAC MATE računar

PAC Mate-a, Freedom Scientific-ovog Pocket PC je najnovija generacija računara za osobe sa oštećenjem vida. PAC Mate Omni donosi korisnicima grupu izdašnih alata koji im omogućavaju da lako vituelno pristupe sadržajima kojima i korisnici pristupaju preko PDA uređaja. PAC Mate Omni pokreće “mobilne” verzije popularnih Microsoft Office aplikacija i koristi Active Sync za direktnu sinhronizaciju sa PC računarom.

PAC Mate Omni pokreće Windows Mobile 6.0, Microsoftov operativni sistem. Sa punom podrškom za “softkeys” (tastere-prečice) kod Windows Mobile proizvoda.

PAC Mate ima ugrađen kontekstni sistem pomoći za pre-instalirane mobilne verzije Microsoft-ovih aplikacija kao što su: Word, Excel, Calendar, Outlook, Inbox, Contacts, Internet Explorer i Windows Media Player.

Moguće je na modulkoi ima samo sintetizator govora, kasnije dodati neki od modularnih PAC Mate prenosnih Brajevih redova .

Robot Book Scanner

Robot book scanner je mašina pomoću koje se mogu skenirati knjige, a koja ima integrisane automatske komponente koje dozvoljavaju uređaju da prevaziđe brzinu tradicionalnih ručnih čitača slike. Robotski skener obično se sastoji od tri osnovna dela: mehanički uređaj za okretanje stranice, postolje koje drži knjigu u mestu i kamera ili slikovni senzor za fotografiranje. Slike se automatski vraćaju na centralno spremište računara gde se mogu izvršiti neke izmene, na primer „sečenje“ slike. Za vreme procesa, knjiga ostaje netaknuta.