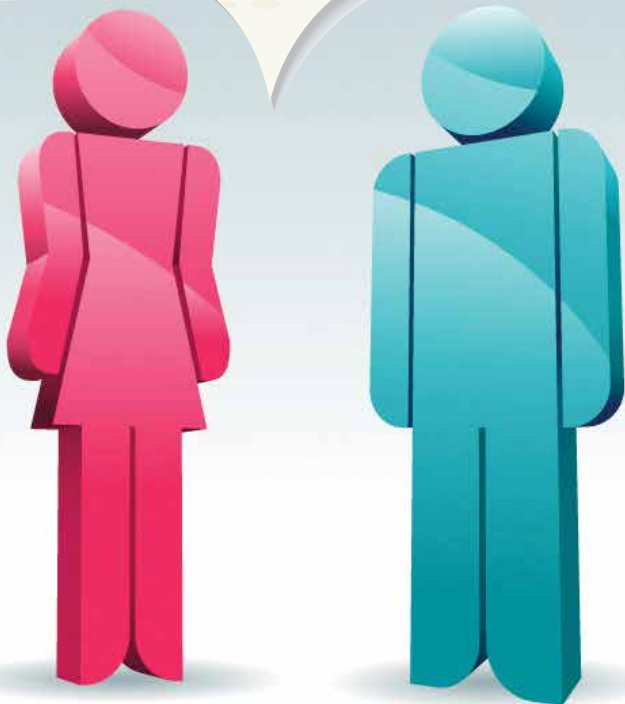


# *Eduka*



**PRIRUČNIK ZA MLADE O NENASILJU I TOLERANCIJI**



# EduKa

priručnik za mlade  
o nenasilju i toleranciji



**Priručnik izradile :**

Sandra Matošina Borbaš

Vanesa Prister Švarc

Jelena Kolesarić

**Izdavač:**

S.O.S. telefon Poziv u pomoć

[www.sosvt.hr](http://www.sosvt.hr)

E-mail: [sos.vt@email.t-com.hr](mailto:sos.vt@email.t-com.hr)

**Lektura:**

Kristina Đeri, prof.

**Dizajn i tisak brošure:**

Dario Pintar, Grafiti Becker, Virovitica

**Naklada:**

300 kom

"Tiskanje ove publikacije omogućeno je temeljem financijske potpore Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta. sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost autora i ne izražava nužno stajališta donatora."

**ISBN:** 978-953-56062-3-9

**CIP :**

*“Kada se paukove mreže ujedine,  
mogu zaustaviti lava.”*

*Etiopljanska poslovice*

# SADRŽAJ

1. Uvod.....	7
O projektu i udruzi.....	8
O radionicama.....	9
Konceptija priručnika.....	11

2. Komunikacijske vještine.....	13
Verbalna i neverbalna komunikacija.....	20
„Ja“ poruke.....	21
Kako reći NE.....	21
Aktivno slušanje.....	22
Neverbalna komunikacija.....	25
3. Igre za radionice vezane uz ovu temu.....	29
Panto Pletikosa.....	30
Pričam ti priču.....	31
Crtanje u parovima.....	32
Crtačka bitka.....	34
JA poruke.....	35
NE uvijek znači NE.....	37

4. Emocije i osjećaji.....	39
Primarne (osnovne) emocije.....	40
Važnost emocionalne edukacije.....	43
Ljutnja - emocija koju posebno ne volimo.....	44
Kontrola emocija.....	45
Samoprocjena.....	45
Naučena bespomoćnost.....	46
Cjelokupno ponašanje.....	47

<b>5. Igre za radionice vezane uz ovu temu</b> .....	51
Imenovanje emocija.....	52
Gdje osjećam emocije?.....	53
Dobri/loši načini ljutnje.....	54
Komponente ponašanja.....	55
Gdje osjećam emocije.....	56
Vođena fantazija.....	57
Vježbanje racionalizacije.....	58
Cjelokupno ponašanje.....	59

<b>6. Tolerancija - rješavanje sukoba</b> .....	61
Tolerancija.....	64
Rješavanje sukoba.....	65
Asertivno ponašanje.....	67

<b>7. Igre za radionice vezane uz ovu temu</b> .....	69
Natjecanje eurošala.....	70
Kada stanem u tuđe cipele.....	71
Duga.....	72
Moje želje i granice.....	74
Euroželjeznica.....	78
Stresanje mrava.....	79
Umijeće asertivnog ponašanja - Naranča.....	80
Strip.....	81
Priča o Damiru i Nemiru.....	83
Radni listovi.....	84
<b>8. Literatura</b> .....	89

<b>9. Bilješke</b> .....	90
--------------------------	----





UVOD

čemu sve ovo?

# EduKa

## S.O.S. telefon Poziv u pomoć

Cilj projekta „EduKa“ je smanjiti vršnjačko nasilje kroz aktivno sudjelovanje mladih u prevenciji nasilja i prihvaćanju različitosti.

### Aktivnosti iz projekta

- Edukacije za vršnjačke edukatore
- Vršnjačka edukacija u srednjim školama
- Izdavanje priručnika EduKa
- Senzibilizacija javnosti o problematici vršnjačkog nasilja

Projekt je financijski podržan od Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.

Udruga **S.O.S. telefon Poziv u pomoć** je neprofitna i nevladina organizacija, humanog je karaktera, a odvija se kroz rad na unapređenju znanja i vještina u suzbijanju nasilja (obiteljskog, vršnjačkog), trgovine ljudima, prevenciji maloljetničke ovisnosti i svih oblika diskriminacije spolova i marginaliziranih skupina te pružanje socijalnih usluga žrtvama nasilja. Uspostava i unapređenje suradnje građana, nevladinih organizacija, lokalnih građanskih inicijativa i lokalne samouprave u svrhu osnaživanja civilnog sektora i međusektorske suradnje, kao preduvjeta zaštite ljudskih prava s ciljem jačanja demokracije i vladavine prava.

U sklopu projekta „EduKa“ ostvareno je partnerstvo s Obiteljskim centrom Virovitičko-podravske županije.

## O RADIONICAMA

Prilazeći bilo kojoj psihološkoj temi koja uključuje vještine baratanja s odnosima s drugima, emocijama... postavlja se pitanje načina prenošenja informacija drugima, posebice vama mladima, tako da neke teme koje su možda malo složenije, budu jasne i prepoznate i u vlastitom ponašanju.

Činjenica je da niti jedna od tema spomenutih u ovom priručniku vama nije strana - možda vam je stran način na koji je ona opisana na stranicama ovog priručnika, ali i s komunikacijom, emocijama, tolerancijom se susrećete svaki dan, bilo u odnosu sami sa sobom, bilo u drugim odnosima s kojima se nosite svakodnevno.

Željeli smo vam radionicama, razgovorom, diskusijama, objašnjavanjima približiti ove tri teme, s kojom „muku muči“ svaka osoba na ovom svijetu. I mogu reći u ime sve tri autorice, da smo pišući ove retke i mi muku mučile i otkrivale brojne stvari o nama samima i o odnosima koji čine našu svakodnevicu.

Izabrali smo ovakav način - putem pedagoških radionica - jer smo smatrali da je on najkvalitetniji da dobijete ono što vam želimo dati - vještine.

Naime, informacije možete primiti na nekoliko načina:

- Kada nekome predajemo teorijske informacije govorimo o ZNANJU
- Kada potičemo i uvježbavamo nešto što imamo u sebi kao talent govorimo o SPOSOBNOSTIMA
- Kada želimo osjetiti neke nove stvari koje smo teorijski savladali, isprobati ih u svom životu, govorimo o uvježbavanju VJEŠTINA

Komunikacijske vještine, emocionalne vještine i vještine rješavanja sukoba su ono što vam želimo prenijeti. Prenijet ćemo vam teorijsko znanje vezano uz ove teme, ali ćemo i radom, razgovorom, brojnim vježbama, prenijeti i vještine, uvježbat ćemo neke od navedenih stvari tijekom radionica, a kako se jako dobro zna da se najbolje uči poučavajući, vi ćete biti ti koji ćete prenijeti dio onih znanja u koja vjerujete i svojim vršnjacima.

Vještine upravljanja emocijama, komunikacije i rješavanja sukoba nalaze se u stručnoj literaturi kao zaštitni faktor kod niza poteškoća koje mogu mlade zadesiti u tijeku njihova odrastanja.

- Prevencija nasilja bilo u obitelji, među vršnjacima, od strane odraslih, partnera u vezama...
- Prevencija svih vrsta ovisnosti jačajući neovisničke stilove ponašanja
- Prevencija smanjenja samopouzdanja koja je vezana uz pasivnost u odnosima, ali i u ostvarivanju životnih ciljeva uopće
- Prevencija u pogledu stvaranja kvalitetnih, uspješnih zadovoljavajućih odnosa s drugima kao najbolji oblik prevencije bilo kakvih poteškoća u starijoj dobi

## KONCEPCIJA PRIRUČNIKA

Radi lakšeg snalaženja priručnik je podijeljen u 3 tematske cjeline koje logički slijede jedna iz druge: komunikacija, emocija te tolerancija i upravljanje sukobima.

Svaka tema je prvo obrađena teoretski - i to djelomično. Želite li više informacija o pojedinoj temi, a te vam informacije nisu dane u ovom priručniku, na kraju postoji popis korištene literature koju slobodno potražite i proučite.

Na kraju teme, napisali smo vam neke „igre“ - kako se zovu tehnike osvještavanja pojedinih tema, uvježbavanja nekih vještina, načina na koji možete proraditi i malo više popričati o nekim specifičnim temama vezanima uz ciljeve ovog priručnika.

Svaki opis igre sastoji se od sljedećeg:

Kako sam naziv kaže, ovo su igre. Ideja im je da se zabavimo, naučimo nešto o sebi, drugima, načinu na koji funkcionira osoba. Učeci o sebi, učimo o drugima. A kada znamo zašto nešto činimo, tek tada smo ostvarili sve preduvjete promjene - tek kad znamo zašto nešto činimo, možemo to mijenjati.

A ideja priručnika i projekta uopće, je prenijeti mladima informaciju da se možemo mijenjati, da se trebamo mijenjati, i da takve promjene mogu donijeti i bolje odnose, zadovoljnije ljude, kvalitetu života. Danas smo svjedoci sve veće depresivnosti, pasivnosti, neaktivnosti u društvu, odabiranja pogrešnih oblika ponašanja da se dobije ono što se želi - konkretno nasilnih oblika ponašanja.

- **Igra:** naziv igre
- **Motivi:** koja se ideja želi prenijeti sudionicima ovom igrom
- **Cilj:** koji je cilj igre, do čega želimo doći
- **Pripreme:** što je sve potrebno od materijala da se igra „odigra“
- **Upute:** objašnjen način rada, tijek same igre
- **Sažetak i vrednovanje:** kako doći do zaključka igre, kako završiti igru i što treba posebno istaći kao zaključak
- **Trajanje:** trajanje igre

Želimo ovim projektom prenijeti informaciju - možemo se boriti za sebe i drugačije.

Kako je priručnik prvenstveno namijenjen tome da se njime služe mladi koji sa svojim vršnjacima prolaze navedene teme, tako ni same teme, ni igre ni način rada nije ulazio „preduboko“ u pojedine emocije, sukobe, načine komunikacije, što ipak zahtjeva malo stručnije vodstvo.

*Ugodan rad vam žele:*

*Jelena, Vanesa i Sandra*

# Komunikacijske vještine



*"Kad svi misle isto, znači da nitko ne misli dovoljno."*

*Lippmann*

*# Jelena*

Pojam komunikacija potječe od latinske riječi *communicare* = dijeliti, predati, učiniti općim, poznatim.

## Komunikacija je:

- proces razmjene poruka (verbalnih i/ili neverbalnih) između dvije ili više osoba koji se odvija s određenim ciljem ili namjerom
- transakcija informacija u kojoj sugovornici istovremeno kodiraju i dekodiraju poruke
- nepovratna i neponovljiva - ono što se kaže ne može se povući
- kompleksna aktivnost
- neizbježna - nemoguće je nekomunicirati

## Vrste komunikacije su:

**verbalna** izmjenjivanje informacija govorom (riječima)

**neverbalna** način na koji ljudi namjerno ili nenamjerno komuniciraju bez korištenja riječi





S obzirom na **broj uključenih ljudi** može biti:

- **intrapersonalna** učimo o sebi, evaluiramo vlastite postupke, uvježbavamo poruke
- **interpersonalna** učimo o drugima i sebi, uspostavljamo, održavamo, prekidamo veze
- **komunikacija u maloj grupi** rješavamo probleme, dijelimo znanje i iskustvo, razvijamo nove ideje
- **javna komunikacija** komunikacija govornika s publikom
- **masovna komunikacija** komunikacija usmjerena na brojnu publiku, najčešće impersonalna, upotreba masovnih medija



U svakodnevnom životu postoje tri stila komunikacije koji se koriste ovisno o konkretnoj situaciji, uključenim osobama i sl., a to su: pasivni, asertivni i agresivni stil.

**Pasivni** stil počiva na nedostatku poštovanja prema sebi, drugim osobama se ne otkrivaju vlastiti osjećaji, želje i potrebe koje zbog toga često ostaju nepodmirene i izazivaju ljutnju na druge i depresiju zbog nedostatka asertivnosti.

**Asertivnost** je vještina koja omogućuje da se izborimo za svoja prava (sposobnost iskrenog, jasnog, otvorenog i direktnog izražavanja vlastitih stavova) osiguravajući da se naše mišljenje i osjećaji uzmu u obzir, a pri tome se ne narušavaju prava drugih. Asertivni stil podrazumijeva poštivanje sebe i svojih potreba kao osnovu poštivanja drugih.

**Agresivni** stil dolazi do izražaja kada se ljudi u interakciji ponašaju agresivno, pod svaku cijenu žele dostići svoj cilj bez obzira na povrede drugih. Dolazi do dominacije te oslabljenja drugih da zastupaju svoje interese i potrebe. Dugoročno gledajući agresivnim stilom se često stvaraju neprijatelji i izaziva ljutnja kod drugih.

Asertivnost, kao najprihvatljiviji način ponašanja (obje strane su zadovoljene) se može naučiti, vježbati i poboljšati. U tom slučaju valja obratiti pozornost na komunikacijske vještine - aktivno slušanje, verbalna i neverbalna komunikacija, „ja“ poruke i sl.

Više o asertivnosti u 3. dijelu priručnika.

Pasivno ponašanje	Asertivno ponašanje	Agresivno ponašanje
Neiskazivanje svojih osjećaja i mišljenja iskreno i direktno	Istinsko i direktno iskazivanje osjećaja i mišljenja	Neadekvatno iskazivanje osjećaja i mišljenja
Stalno izvinjavanje	Borba za svoja prava	Stalno zahtijevanje, okrivljavanje i naređivanje
Popuštanje pred zahtjevima i naredbama drugih	Poštovanje ličnosti i prava drugih	Nepoštivanje prava drugih
Dopuštanje da drugi donose odluke	Odlučivanje za sebe	Iskorištavanje drugih
Omalovažavanje i nisko samopoštovanje	Visoko samopoštovanje i prikladna slika o sebi	Odlučivanje za sebe i druge
Osjećanje povrijeđenosti, nezadovoljstva, anksioznosti kao posljedica vlastitog ponašanja	Preuzimanje inicijative u međuljudskim interakcijama	Postizanje ciljeva na račun drugih
Dopuštanje da budu iskorišteni	Preuzimanje odgovornosti za svoja djela	Nepreuzimanje odgovornosti za svoja djela

Izvor: <http://www.smartsales.ba/files/Strucni%20clanak%208%20Asertivnost%20-%20kljuc%20uspjesne%20komunikacije.pdf>

## Tehnike asertivnog komuniciranja



### Neka od komunikacijskih pravila

- komuniciraj samo onda kada imaš nešto za reći
- ne govori i ne piši duže no što je potrebno za izričaj poruke
- govori tako da čitatelj lako prepozna poruku
- slušaj pažljivo, koncentriraj se na prihvati i razumijevanje govornikove poruke, izbjegavajući „lutanje misli“
- govori jezikom svog slušatelja, ali nikada podcjenjivački
- sugovorniku u razgovoru pomogni da se osjeća opušteno, ohrabri ga da govori
- gdje god je to od pomoći - nadopuni riječ slikom

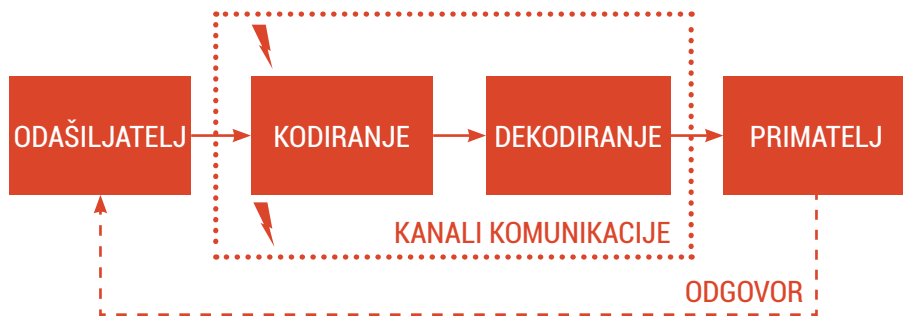
- promatraj govornike i slušatelje „očitalavajući neverbalne signale“

### Preduvjeti uspješne komunikacije

- vještina primanja i shvaćanja poruka drugih - „slušanje“
- vještina davanja poruka, izražavanja
- poznavanje i prihvaćanje sebe
- prihvaćanje drugih, naročito različitosti
- iskrenost
- sloboda izražavanja mišljenja
- poznavanje temeljnih ljudskih potreba (za sigurnošću, ljudskim kontaktom i pripadanjem, osobnim rastom i razvojem...)

## Komunikacijski proces

Komunikacija je transakcija informacija u kojoj sugovornici istovremeno kodiraju i dekodiraju poruke.



## Prepreke u komunikaciji

Kao što je rečeno komunikacija je proces kodiranja i dekodiranja poruka od pošiljalca do primaoca te je u tom procesu moguće da:

- poruka bude izmijenjena od osobe koja ju šalje ili ju prenosi
- poruka bude izmijenjena od osobe koja ju prima
- dođe do šumova ili prekida u komunikacijskom kanalu.

Iz tih razloga valja imati na umu da ono što je izgovoreno nije isto onome što je primatelj poruke čuo.

Šum je prisutan u svakoj komunikaciji, ne može se ukloniti, može se samo smanjiti te je jedna od najvažnijih komunikacijskih vještina sposobnost prepoznavanja šumova i razvijanje načina kako se nositi s njima.

## Vrste šumova

**fizički** - smetnje koje su izvan pošiljalca i primaoca koje ometaju fizički prijenos poruke - buka automobila, galama, preslabo ili prejako svjetlo, sunčane naočale

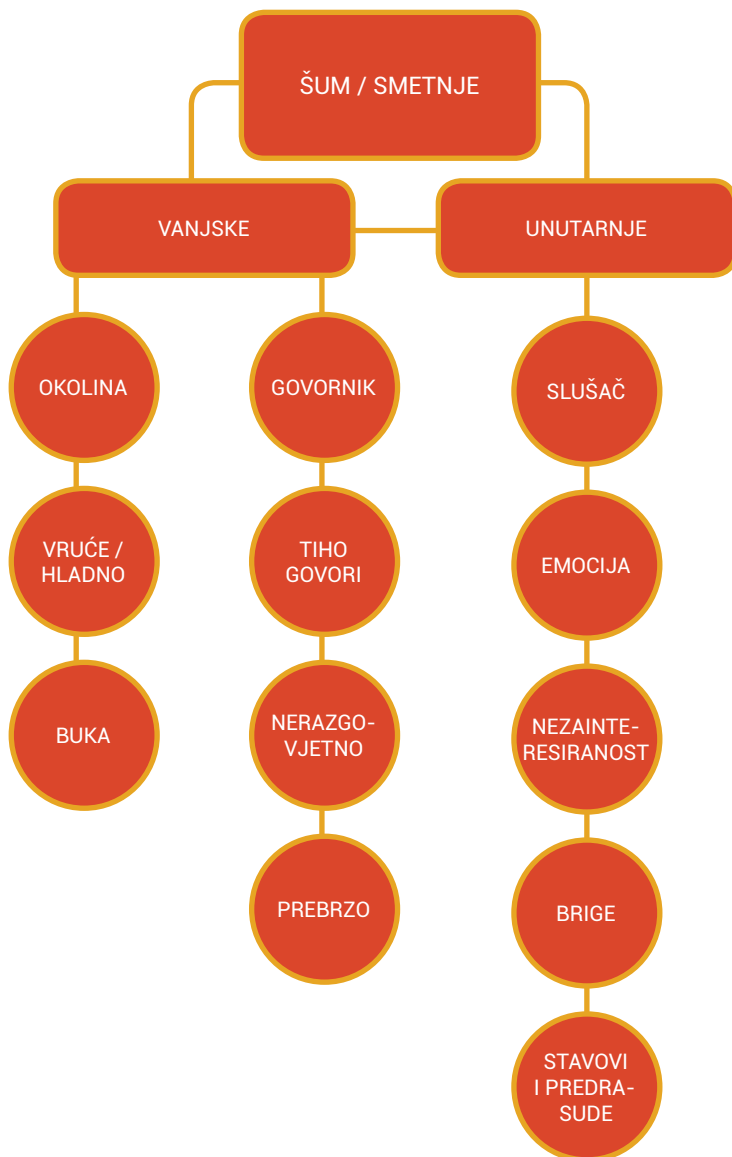
**fiziološki** - prepreke koje se nalaze unutar pošiljalca ili primaoca poruke - problemi s vidom ili sluhom, problemi u artikulaciji, gubitak pamćenja, umor, glad, žeđ

**psihološki** - kognitivne ili emocionalne prepreke pristranost ili predrasude koje imaju pošiljalac ili primatelj, misaona zatvorenost, pogrešna očekivanja, zaljubljenost, tuga, trema

**semantički** - pridavanje različitog značenja od strane pošiljalca i primaoca sugovornici

govore različitim jezicima, upotreba žargona ili stručnih izraza, regionalne razlike u značenju pojedinih izraza





Neki od komunikacijskih šumova/smetnji:



## Verbalna i neverbalna komunikacija



### PRIČA O INDIJANCU I KAUBOJU

Sretnu se INDIJANAC i KAUBOJ.

INDIJANAC pokaže , a KAUBOJ na to pokaže . INDIJANAC  
zatim rukama pokaže , a KAUBOJ .


Potom se svaki vrati svojoj kući.

KAUBOJ kaže ženi: "Sreo sam ludog INDIJANCA. On meni kaže ubit ću te

ovako pokazujući prste , a ja njemu iskopat ću ti oči, ovako .

Onda on meni, molim te, nemoj , a ja njemu onda briši .

INDIJANAC pak ispriča svojoj ženi:

"Sreo sam ludog KAUBOJA. Ja njega pitam kako se zoveš ,

a on meni kaže DIVOKOZA . Onda ga pitam PLANINSKA?

A on meni, NE, RIJEČNA .

## "Ja" poruke

"Ja" poruke privlače i aktiviraju ljude s kojima se komunicira. Uključuje opis ponašanja bez prosuđivanja, interpretaciju i tumačenje, izražavanje osjećaja, izricanje želja i potreba te buduće akcije.

Formula „Ja” poruke trebala bi sadržavati opis ponašanja druge osobe, osobne emocije, zašto je ponašanje druge osobe problem i što želimo da se dogodi:

opis ponašanja - kada ti...

opis osjećaja - osjećam se...

opis posljedica - jer...

očekivano ponašanje - željela bih...

Npr. Kada koristite mobitel za vrijeme edukacijskih seminara, to me ometa za vrijeme izlaganja jer mislim da Vas nije briga što govorim i da jedva čekate da se završi.

Naglasak je na vlastitom doživljaju, objašnjeno je u jednoj rečenici kako se ja osjećam, ne baca se krivnja odmah na drugu osobu i jasno se daje do znanja što očekujemo od druge osobe da bi naš odnos ostao nepromijenjen.

## Kako reći NE

Reći NE treba jasno i kratko navesti razlog bez većeg tumačenja, ispričavanja i prebacivanja odgovornosti na druge.

Bilo bi poželjno ponuditi drugo rješenje ukoliko postoji.

Npr. Ne mogu danas doći zbog neodgovodivih obaveza. Možemo li se vidjeti u srijedu u 17h?

Također, važno je znati kako NE uvijek znači NE i da trebamo to poštivati.

## Aktivno slušanje

Sposobnost predanog, *aktivnog slušanja* bez prekidanja ključna je komunikacijska vještina, a označava usmjeravanje pažnje na ono što osoba govori i osjeća i uzvratanje vlastitim riječima kako smo razumjeli govornikovu poruku (i riječi i osjećaje).

### 7 vrsta neslušanja:

1. **pseudoslušanje** - iako se slušatelj doima kao da je koncentriran na ono što govornik govori, ipak ga ne sluša
2. **jednoslojno slušanje** - slušatelj prima samo jedan dio poruke (npr. verbalni), dok drugi dio zanemaruje
3. **selektivno slušanje** - slušatelj sluša samo ono što ga posebno zanima, a oglašuje se na ostalo
4. **selektivno odbacivanje** - slušatelj prati sve što se događa, ali „ne čuje“ dijelove koje ne želi čuti
5. **otimanje riječi** - slušatelj sluša tek toliko da ugrabi priliku za vlastiti govor, bilo da je to nastavljanje rečenice govornika ili preuzimanje cijele teme
6. **obrambeno ili defenzivno slušanje** - slušatelj je osjetljiv i ima općeniti stav da ga se napada pa i neutralne i dobronamjerne izjave shvaća kao napad na sebe
7. **slušanje u zasjedi** - slušanje radi napada na sugovornika; slušatelj ne obraća pažnju na glavnu misao i cijeli kontekst već samo

pazi na propust ili nejasnoću u onome što govornik iznosi kako bi ga mogao napasti

### pravila aktivnog slušanja:

- ne prekidati drugoga
- što manje govoriti, pustiti sugovornika da slobodno govori
- ne bojati se šutnje (imamo vremena razmisлити)
- ne nuditi savjete
- ne prosuđivati, ne raspravljati o ispravnosti i ne iznositi svoje mišljenje

Neki od prijedloga za **poboljšanje umijeća aktivnog slušanja** bili bi:

- uspostavljanje kontakta očima - drugi prosuđuju slušanost gledanjem u oči;
- potvrdno klimanje glavom i pokazivanje odgovarajućih izraza lica - pokazivanje zanimanja za ono što se govori;
- izbjegavanje radnje ili geste koje uzrokuju nesabranost - npr. gledanje na sat, mobitel, igranje olovkom i sl.;



- postavljanje pitanja - analiziranje onoga što se priča i postavljanje pitanja rezultira pojašnjenjem, razumijevanjem i davanjem do znanja da se slušalo što se pričalo;
- parafraziranje - ujedno je i kontrola točnosti, npr. „Ako sam te dobro shvatio/shvatila...“, „To što sam čuo/čula da ste rekli je...“;
- izbjegavanje prekidanja govornika - umjesto pogađanja i prekidanja usmjerene govornikove misli pustiti govornika da dovrši svoju misao
- ne govoriti previše - nije moguće istodobno govoriti i slušati

Tehnika	Svrha korištenja	Način primjene	Primjeri
Ohrabrivanje	Izraziti interes. Ohrabriti slušatelja da iznese svoje mišljenje.	Nemojte se ni slagati ni ne slagati. Koristite neutralne riječi i različite intonacije glasa.	Možeš li mi više reći o tome?
Pojašnjavanje	Objasniti rečeno, dobiti više informacija. Pomoći sugovorniku da sagleda tuđa mišljenja.	Postavljanje pitanja. Tražite dodatne informacije od sugovornika.	Kada se to dogodilo?
Parafraziranje (ponavljanje)	Pokazati sugovorniku da slušate i razumijete rečeno. Provjeriti značenje rečenog i interpretirati podatke.	Ponovite glavne ideje i činjenice.	Znači, voljela bi da seminar napišeš ranije?
Empatiziranje	Dati do znanja slušatelju da ga razumijemo, kognitivno i emocionalno.	Dajte podršku sugovorniku i onome kako se osjeća.	Vidim da ti je ova situacija bila vrlo zahtjevna. Sretan/a sam zbog tebe.

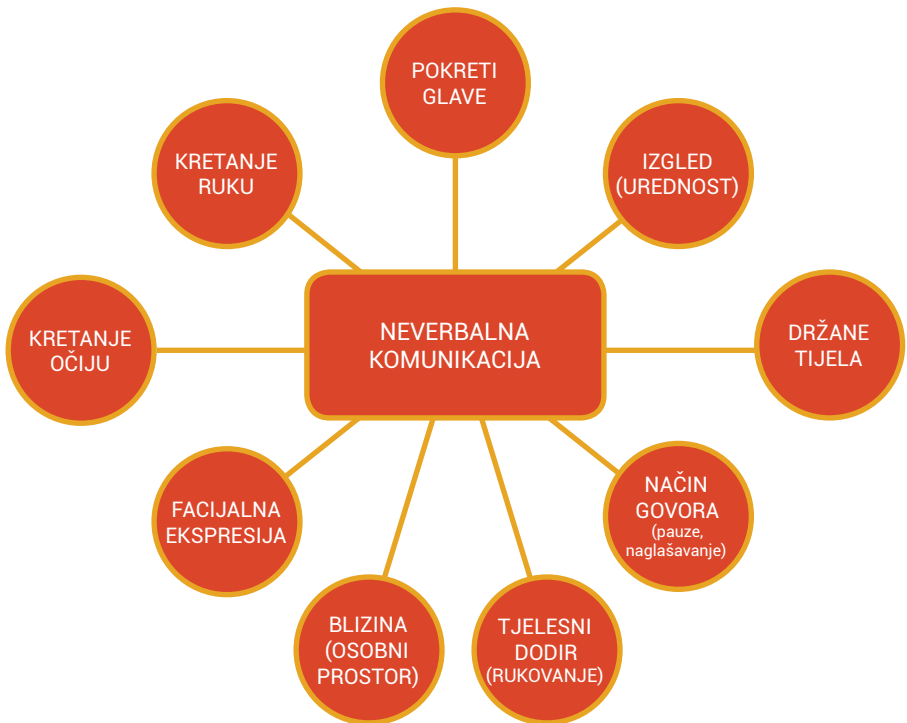
Tehnika	Svrha korištenja	Način primjene	Primjeri
Zrcaljenje (reflektiranje)	Pokazati razumijevanje za osjećaje sugovornika. Pomoći sugovorniku da procijeni vlastite osjećaje jer je pomoću vas vidio/la kako to drugi doživljavaju.	Pokažite, kao u ogledalu, kako vama izgleda to što sugovornik govori i osjeća.	Izgledaš umorno.
Sažimanje (rezimiranje)	Uočiti napredak. Grupirati važne činjenice i ideje skupa. Napraviti osnovu za daljnju diskusiju.	Sažmite glavne ideje koje su bile izrečene, uključujući i osjećaje.	Ovo su glavne ideje koje si naveo/la.
Validacija (pozitivno vrednovanje)	Potvrditi kvalitetu slušatelja.	Potvrdite vrijednost ishoda akcije pokazanih osjećaja. Pokažite da ste uočili nečiji trud.	Vidim da ti ovo puno znači.

# Neverbalna komunikacija

**Neverbalna komunikacija** uključuje pokrete tijela, intonacije i naglaske koji se daju riječima, izraze lica i fizičku udaljenost između pošiljatelja i primatelja poruke.

## Zašto je važna?

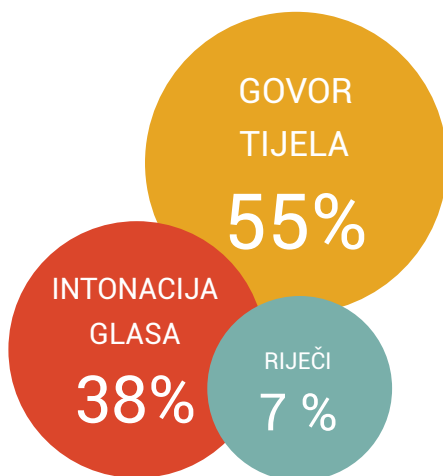
Kroz ljudsku povijest neverbalna komunikacija je dugo bila jedini način komunikacije te je evolucijski najstarija komunikacija - jezik je nastao kasnije. Pomaže boljem (punom) razumijevanju te nije pod svjesnom kontrolom i nemoguće ju je stalno kontrolirati.



## Pod neverbalnu komunikaciju ubrajamo

- kontakt očima
- ponašanje i držanje tijela
- mimika lica i cijeloga tijela
- izražavanje emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobina ličnosti, poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije
- govorno ponašanje kao što je brzina i ritam govora, jačina i boja glasa, melodija i jasnoća govora, glasovi bez verbalnog ponašanja (uzdasi, smijanje i sl.)
- gestikulacije rukama
- dodirivanje
- odijevanje
- prostorno ponašanje kao što je intimna i društvena zona razmaka
- vremensko ponašanje kao što je intimno, osobno i društveno vrijeme
- vanjski kontekst - vanjske okolnosti za vrijeme komunikacije i sl.

Iako se obično smatra da glavninu poruke primamo preko onog što je izgovoreno, tj. preko verbalnog dijela komunikacije, istina je da svega 7% poruke primamo preko verbalnog dijela, a ostalih 93% informacije primamo preko neverbalnog dijela komunikacije. Dakle, neverbalna komunikacija utječe bitno na izgovoreno, jer ona potvrđuje, mijenja, negira i vrednuje ono što je izgovoreno.



Mnogo je primjera neverbalne komunikacije, a svi oni ukazuju da tijelo pokazuje što se zapravo događa u osobi i tako sugovorniku javlja to stanje. Vježbanjem se može steći djelomična, ali nikada potpuna kontrola nad tijelom.

### **Interpretacija neverbalne komunikacije**

- ni jedan neverbalni znak nema univerzalno značenje
- treba se usmjeriti na više neverbalnih znakova kako bi se vidjelo slažu li se međusobno
- treba pratiti i ono što ljudi govore i što pokazuju
- ako govore jedno, a rade drugo, neverbalni znak je uglavnom točniji jer nad njim imamo slabiju kontrolu
- potrebno je voditi računa o situaciji i kontekstu

### **Mitovi o komunikaciji:**

- opsežnija komunikacija vodi boljim odnosima i rješavanju problema
- komunikaciju je moguće izbjeći
- komuniciranje je nešto što svi znaju
- komunicira se riječima
- komunikacija je svjesna i namjerna aktivnost
- komunikacijom je moguće u potpunosti vladati
- svi problemi našeg svijeta su problemi komunikacije

## *Samoprocjena komunikacijskih vještina*

*Kako govorim (brzina, glasnoća...)?*

*Počinjem li govoriti prije nego je sugovornik završio misao?*

*U kojim situacijama i s kojim ljudima ostajem bez riječi?*

*Što radim, mislim, osjećam kad su sugovornici verbalno agresivni?*

*Što radim, mislim, osjećam kad sugovornik ne želi razgovarati i kad šuti?*

*Što radim, mislim, osjećam kad se sugovornik jako rasplače?*

*Koje ljude, priče teško slušam?*

*Koja je moja uobičajena „poštapalica“ i gesta?*

*Što mi je teže: slušati ili voditi razgovor?*

*Što bih u mojoj komunikaciji najviše željela promijeniti?*

Igre za radionice  
vezane uz ovu temu

## Panto Pletikosa

**Motivi:** ono što je rečeno nije ono što se čulo

**Cilj:** uočiti temeljne zakonitosti komunikacije i shvatiti kako ono što je izrečeno nije ono što se čuje. Vidjeti kako nenamjerno dolazi do šumova u komunikaciji.

**Pripreme:** papir s pričom Panto Pletikosa

**Upute:** Sve osobe osim jedne pošaljite van iz sobe. Osobi koja ostane ispričate priču, a ona ju mora prepričati sljedećoj osobi koju pozovete unutra, ova sljedećoj itd... Na kraju se svim sudionicima ponovno pročita originalna priča.

**Sažetak i vrednovanje:** Razgovor sa sudionicima kakve su greške nastale u prepričavanju priče, koji su se detalji zapamtili, što misle zašto se to dogodilo.

Može se prokomentirati i kako nastaju tračevi, povezati to s iskustvom grupe o tračevima i ogovaranju.

Priča „Panto Pletikosa“

U čekaonici Doma zdravlja u Copocabani sjedi osamnaestero ljudi. Na vratima sobe ispred koje sjedi najviše ljudi piše "dr. Panto Pletikosa, psihijatar, medicinska sestra Pavica Marić". U čekaonici sjedi general u civilu, čovjek u crnim cipelama, bijela žena s malim trogodišnjim crnčićem, žena s uvijačima u glavi, nekoliko djevojaka i mladića te čovjek sa velikim nosom. Odjednom se hodnikom začuje oštar zvuk ubrzanih koraka i u čekaonicu ulazi zgodna četrdesetogodišnjakinja, a za njom kaska debeljuškast, ali namršten čovjek. Žena šmrca. Ulaze u ordinaciju bez kucanja. Izvana se čuje zvuk automobila i šum vjetra. Jesen je. General u civilu upravo je glasno zakašljao kad se jednom od mladića u čekaonici učinilo da čuje pucanj. Crvenokosa četrdesetogodišnjakinja bijesno izlazi iz ordinacije. Za njom trči Pletikosa držeći se za glavu. Mali crnčić je zaplakao.

**Trajanje:** 45 min



## Pričam ti priču

**Motivi:** ono što je rečeno nije ono što se čulo, aktivno slušanje

**Cilj:** uočiti važnost aktivnog slušanja, temeljne zakonitosti komunikacije i shvatiti kako ono što je izrečeno nije ono što se čuje. Vidjeti kako nenamjerno dolazi do šumova u komunikaciji.

**Pripreme:**

**Upute:** Jednog sudionika/cu se izvede iz prostorije i daju se upute da prepriča nešto što joj/mu je važno, neko mjesto koje je posjetio/la i koje bi volio/voljela da drugi posjete te zašto to želi, neki događaj iz života i sl.

Ostali sudionici dobiju uputu da ne slušaju što im se govori već da gledaju sa strane, pišu nešto, ignoriraju govornika.

**Sažetak i vrednovanje:** Nakon što govornik/ca ispriča priču otvoriti diskusiju kako se osjećao/la, je li u nekom trenutku želio/željela prekinuti priču, je li se koristio/la nekim metodama da skrene pažnju na sebe. Kako su se ostali sudionici osjećali, je li ih zanimalo što im se priča?

**Trajanje:** 20 min

## Crtanje u parovima

**Motivi:** ono što je rečeno nije ono što se čulo, aktivno slušanje

**Cilj:** uočiti važnost aktivnog slušanja, temeljne zakonitosti komunikacije i shvatiti kako ono što je izrečeno nije ono što se čuje. Vidjeti kako nenamjerno dolazi do šumova u komunikaciji.

**Pripreme:** papiri sa slikama, bijeli papir, olovke

**Upute:** Članovi grupe se podijele u parove i sjede okrenuti leđima jedno drugom. Jedna grupa dobije crtež koji moraju opisati svom paru (koji ne smije vidjeti crtež) kako bi ga što vjernije nacrtao na svom praznom papiru. Ne smiju se gledati crteži - niti jedan par i crtači ne smiju postavljati pitanja već samo slušaju upute od svoga para koji ima original crtež.

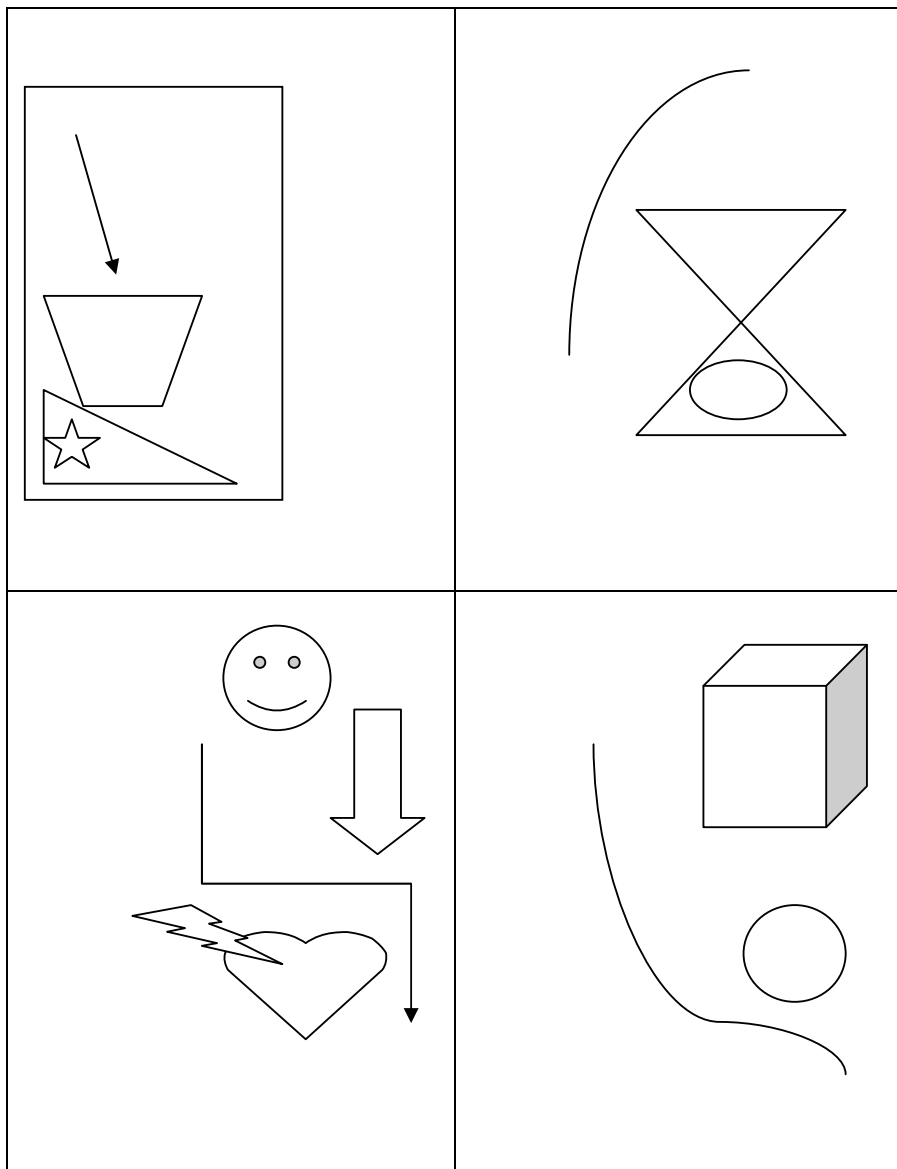
Nakon što crtanje završi, parovi se ustanu i pokažu svatko svoju sliku - crtači što su nacrtali, govornici koju sliku su opisivali.

**Sažetak i vrednovanje:** Diskusija kako im je bilo igrati ovu igricu, je li im bilo teško davati upute/crtati, kako poslana poruka ne mora biti ono što je slušatelj čuo...

**Trajanje:** 25 min

STOLICE				
STOLICE				

# Primjeri crteža



## Crtačka bitka

**Motivi:** neverbalna komunikacija i suradnja

**Cilj:** uočiti važnost neverbalne komunikacije i suradnje

**Pripreme:** papiri i flomasteri za sudionike

**Upute:** Sudionici se podijele u parove te se dogovore tko će biti osoba "A" i "B".

Osobe "A" se pozovu van i da im se zadatak. Kad se vrate u dvoranu, doći će do svog para koji ima papir i flomaster. Njihov zadatak je da nacrtaju grad u sumrak, držeći jedan flomaster zajedno sa svojim parom. Ne smiju verbalno komunicirati sa svojim parom od trenutka kako uđu u dvoranu.

Osobe "B" koje ostanu unutra dobiju sljedeći zadatak: kad se njihovi parovi vrate u dvoranu doći će do njih, a oni će imati papir i flomaster.

Njihov zadatak je da nacrtaju morski krajolik u podne, držeći jedan flomaster zajedno sa svojim parom. Bitno - ne smiju komunicirati sa svojim parom od trenutka kako uđu u dvoranu.

Potom parovi sjedaju zajedno i da im se jedan flomaster, uz uputu da držeći olovku zajedno trebaju nacrtati sliku na zajedničkom papiru, bez verbalne komunikacije.

**Sažetak i vrednovanje:** Kada svi nacrtaju svoje crteže, zaustavite ih. Neka par po par pokaže svoje crteže. Slijedi diskusija o tome kako im je bilo raditi ovu vježbu, jesu li zadovoljni nacrtanim, jesu li drugu osobu shvatili kao protivnika/cu, jesu li i kako su pronašli zajednički jezik i ostvarili suradnju u crtanju slike.

**Trajanje:** 20 min

## "Ja" poruke

**Motivi:** uvježbavanje Ja govora, vježbanje kvalitetnije komunikacije

**Cilj:** osvijestiti važnost JA govora za što kvalitetnije komuniciranje

**Pripreme:** papir s primjerima konfliktnih situacija

**Upute:** Sudionici/e se spoje u parove. Svaki član para izvuče jedan problem, tj. neku konfliktnu situaciju te je pokuša riješiti tako da svom paru kaže kako se osjeća putem JA poruke.

**Sažetak i vrednovanje:** Diskusija sa sudionicima - je li izražavanje kroz JA poruke bilo jednostavno te što se inače koristi tijekom razgovora, tj. koje rečenice se upotrebljavaju umjesto JA poruka.

**Trajanje:** 15 min

## Primjeri kartica konfliktnih situacija:

<p>JA GOVOR</p> <p>Prijateljica je posudila od tebe tvoju najdražu knjigu i nije ti ju vratila.</p>	<p>JA GOVOR</p> <p>Želiš reći prijateljici da joj majica koju je upravo kupila loše stoji.</p>	<p>JA GOVOR</p> <p>Želiš reći prijatelju da društvo u kojem se kreće nije dobro za njega.</p>
<p>JA GOVOR</p> <p>Tvoj prijatelj se ljuti na tebe, a ti ne znaš zašto, samo je odjednom promijenio način ophođenja sa tobom.</p>	<p>JA GOVOR</p> <p>Mama počinje prigovarati da moraš pospremiti svoju sobu, a ti imaš dogovor na koji već kasniš.</p>	<p>JA GOVOR</p> <p>Želiš da ti roditelji kupe nove savršene (i skupe) patike koje si vidio u izlogu.</p>
<p>JA GOVOR</p> <p>Profesor ti je krivo ispravio test i vidiš da si dobio lošiju ocjenu nego zaslužuješ.</p>	<p>JA GOVOR</p> <p>U društvu ljudi koje baš ne poznavaš dovoljno, netko iznosi stav potpuno suprotan tvojim vjerovanjima.</p>	<p>JA GOVOR</p> <p>Želiš s prijateljima otići preko vikenda u vikendicu i tamo prespavati.</p>
<p>JA GOVOR</p> <p>Ne sviđa ti se novi prijatelj tvojeg dečka, a on je očito oduševljen njime.</p>	<p>JA GOVOR</p> <p>Dolaziš doma nakon izlaska, a roditelji te čekaju budni i počinju vikati na tebe jer su čuli da si počeo pušiti.</p>	<p>JA GOVOR</p> <p>Ne sviđa ti se ideja o ljetnom poslu tvoje najbolje prijateljica, a ona traži tvoje mišljenje.</p>
<p>JA GOVOR</p> <p>Želiš reći svojoj starijoj susjedi da ti se ne sviđa njezin način ophođenja prema tvom mlađem bratu.</p>	<p>JA GOVOR</p> <p>Mama ti prigovara što stalno provodiš vrijeme na kompjutoru igrajući igricu.</p>	<p>JA GOVOR</p> <p>Mama je došla s roditeljskog sastanka i saznala za tvoja 4 neopravdana kada si markikrao.</p>
<p>JA GOVOR</p> <p>Mama te pozvala na razgovor i govori ti da smatra da ne učiš dovoljno, jer su se zaredale loše ocjene.</p>	<p>JA GOVOR</p> <p>Sjediš u društvu ne baš dobro poznatih ljudi i oni ti se rugaju jer ne piješ.</p>	<p>JA GOVOR</p> <p>Zakasnila si doma nakon izlaska više od sat vremena, ali nisi shvatila da ti je otišla baterija na satu.</p>

## NE uvijek znači NE

**Motivi:** energizer

**Cilj:** osvijestiti važnost prihvaćanja NE kao NE, potaknuti energiju u grupi

**Pripreme:** -

**Upute:** Voditelj/ica daje uputu svima neka ustanu i krenu hodati po prostoru, prva uputa je da kada voditelj/ica kaže „hodaj“ svi hodaju, kada kaže „stani“ svi stanu. Nakon nekoliko krugova kaže se grupi kako riječi mijenjaju značenja - hodaj znači stani, stani znači hodaj.

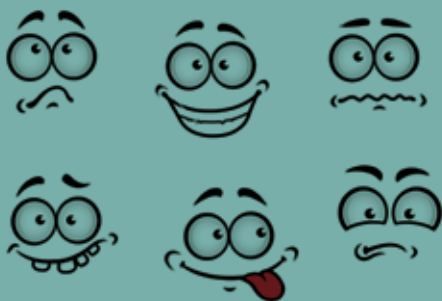
**Sažetak i vrednovanje:** Diskusija sa sudionicima - što se s ovom igricom htjelo napraviti/pokazati? Što misle kakve veze ima NE sa stani i hodaj? Kratko objasniti kako u životu neke stvari podrazumijevamo i ponašamo se prema naučenom - kada kažemo plivaj, znamo da se pliva, pleše da se pleše, piše da se piše i sl., ali da smo nerijetko skloni NE uzimati kao ipak malo DA te da se trebamo naučiti da NE uvijek znači NE.

**Trajanje:** 5 min






# Emocije i osjećaji




## Primarne (osnovne) emocije

Literatura govori o 4 osnovne emocije, tzv. primarne emocije. Smatraju se primarnima jer se javljaju iz sličnih ili istih razloga u svim kulturama, imaju vrlo sličnu ili istu facijalnu ekspresiju (izraz lica). Jednako se emocije izražavaju kod beba, djece i kod odraslih, kod muškaraca i žena.

Prati ih ista fiziologija kod svih ljudi, a neki teoretičari govore da iz te primarne 4 emocije izviru sve ostale nijanse emocija.

	<b>RADOST</b>	<b>ŽALOST</b>
		
uzrok	čovjek teži izvjesnom cilju i taj se cilj ostvari	emocija je vezana uz nekakav gubitak (intenzitet ove emocije ovisi o vrijednosti objekta koji smo izgubili)
facijalna ekspresija	kutovi očiju i usana su podignuti	kutovi usana i očiju su spušteni
prateća energija	podigne (jako ili malo, ovisno o intenzitetu emocije) razinu energije	snižava (jako ili malo, ovisno o intenzitetu emocije) razinu energije
vezana uz emocije	sreća, užitak, olakšanje, zadovoljstvo, blaženstvo, ponos, senzualni užitak, zanos, veselje...	bol, neveselost, potištenost, depresivnost, melankolija, samosažaljenje, očaj, osamljenost...

	STRAH	LJUTNJA
		
uzrok	osjećaj stvarne ili zamišljene opasnosti za pojedinca ili njemu bliske ljude	prepreka za dolazak do nekog cilja, naročito kada je ta prepreka trajna i ne može se ukloniti
facijalna ekspresija	raširene oči i usta	stisnute oči i usta
prateća energija	dvostruka reakcija ili koči pojedinca ili ga tjera u bijeg	podiže razinu energije za borbu protiv prepreke
vezana uz emocije	tjeskoba, bojazan, panika, strepnja, napetost, užas, strava, jeza, fobija...	jarost, ogorčenost, uzrujanost, gnjev, uznemirenost, razdražljivost, krivnja, mržnja...

Upravo facijalna ekspresija pojedine emocije služi kao primarni oblik komunikacije kod beba - preko „čitanja“ emocija dijete uči komunicirati s okolinom, i prije nego savlada korištenje riječi.

I u kasnijoj dobi, ono što nam daje prvotnu informaciju o drugome je način na koji se emocija ocrta na licu (facijalna ekspresija). Ta informacija nam je u razgovoru s drugom osobom vrlo često i važnija od onoga što osoba kaže. Svatko može osjetiti kada su kod

sugovornika u neskladu izrečeno i iskazano izrazom lica - i vrlo često smo skloniji vjerovati onome što se govori izrazom lica (facijalnom ekspresijom).

Ljudi koji nikad nisu vidjeli osobe druge rase niti gledali fotografije ili televiziju mogu točno prepoznati izraze lica kao indikatore određene emocije - bilo na pripadnicima vlastite ili tuđe rase. Gluha i slijepa djeca pokazuju uobičajene izraze lica vezane uz pojedine emocije (Ekman i Oster, 1979).

Iako, razmislivši malo o današnjem razmišljanju u društvu, važno je imati na umu sljedeće - **današnje društvo „ne odobrava“ pretjerano iskazivanje emocija.**

Naime, kada nam dođe netko s rečenicom da ga je nečega strah (injekcije, škole, doktora, čudovišta, mraka...) prva, skoro automatska reakcija i rečenica koju mu upućujemo je: „Nemaš se čega bojati“. Dakle, automatski negiramo emociju.



Kod tuge, kada je sugovornik tužan/tužna, isto nam je prva reakcija: „Nemoj biti tužan“. Dakle, automatski razmišljamo o potpunoj negaciji emocije, kao da ne znamo što bismo s njom napravili. Priča o ljutnji je posebno osjetljiva jer sam dojm da je ljutnja jedna od „najnegativnijih“ emocija, najnepoželjnijih. „Nemoj se ljutiti“ ili „Nemaš se zašto ljutiti“ je rečenica koju su bezbroj puta izgovorili roditelji, učitelji, odgajatelji... A u svojoj srži je potpuno netočna - da

se pojedinac nema zašto ljutiti, ne bi se ljutio. Ono što je pravo pitanje - što ćemo s tom ljutnjom učiniti?

Čak i kod tzv. „pozitivnih“ emocija (iako osobno više volim podjelu na „ugodne i neugodne“ emocije) kao što je radost, način na koji gledamo ljude koji su preradosni je isto s čuđenjem, možda i neodobravanjem, jer „što sad pretjeruju?“

Sve u svemu, općeniti stav prema emocijama je da je bolje da ih ni nemamo. Ako ih imamo, neka budu umjerene, srednjeg intenziteta i neka ih baš ne pokazujemo javno. A to je neprirodno i nelogično.

Treba imati na umu da je emocija prirodna, evolucijski uvjetovana reakcija na pojedine podražaje - ako nešto želimo i to ne dobijemo, NORMALNO je da smo ljuti, ne možemo ne biti ljuti. Odrastajući, učimo kako sakriti tu ljutnju, vrlo često je maskirajući u tugu (je li to razlog što je danas depresija u porastu?). Ali treba imati na umu činjenicu da je ljutnja u takvim situacijama automatska, prirodna reakcija.



Emocije upravljaju našim razmišljanjem, ponašanjem i djelovanjem. Emocije utječu na naše tijelo isto kao što i naše tijelo utječe na naše osjećaje i razmišljanja. Ljudi koji ignoriraju, zanemaruju, potiskuju ili samo ispuštaju svoje emocije prave se podložnima fizičkim bolestima. Emocije koje se nisu osjetile i oslobodile već zakapale unutar tijela mogu uzrokovati poteškoće.

Negativne emocije kao što su strah, tjeskoba, negativnost, frustracija i depresija uzrokuju kemijske reakcije u vašem tijelu koje se jako razlikuju od kemikalija koje se oslobađaju kada osjećate pozitivne emocije kao što su sreća, zadovoljstvo, voljenost, prihvaćenost.

Gledajući na priču o emocijama prema nekim teorijama osnivača Teorije izbora, trebamo uzeti u obzir da on smatra da je emocija (ugodna ili neugodna) izvan naše direktne kontrole. Nju ne možemo „uključiti“ ili „isključiti“. Postoje načini na koje ju možemo držati posredno u našoj kontroli - ali to je samo posredno.

### Važnost emocionalne edukacije

Edukacija o emocijama presudna je u razvoju emocionalne inteligencije za koju se u zadnje vrijeme smatra presudnom u razvoju socijalnih vještina, samopouzdanja, uspješnih i kvalitetnih odnosa s drugima. Da bismo znali „baratati“ emocijama, moramo ih znati imenovati, prepoznati - tek tada možemo razmišljati što da radimo s njima. Kod djece, ali i kod odraslih

dolazi do preklapanja emocija (malo su tužni, malo ljuti).

Ukoliko ne znamo prepoznati i imenovati određenu emociju (sada sam ljut, sada sam tužan), ne ćemo znati niti što da radimo s njom. Podsjetimo se, svaka emocija nosi sa sobom određenu fiziološku reakciju, a sigurno je da drugačije reagiramo ako smo ljuti pa je u nama nalet energije ili smo tužni pa te energije nema.

Jedna je zanimljivost vezana uz prepoznavanje emocija i pojavu agresivnosti. Pokazalo se da pogrešna percepcija osjećaja / facijalne ekspresije druge osobe može biti jedan od okidača za agresiju. Djeca koja imaju tendenciju agresivnih oblika ponašanja pokazuju nesposobnost prepoznavanja namjera vršnjaka, na način da većinu ponašanja od strane drugih doživljavaju kao prijatnu ili napad. Kada bismo bili dovoljno educirani u tome da pravilno prepoznamo emocije, pravilno „čitamo“ tuđa lica, tada bi bilo i manje situacija agresije i/ili nesporazuma

Empatija, kao osobina nužna za smanjenje agresije, javlja se kod ljudi koji prihvaćaju, prepoznaju, imenuju i kontroliraju svoje emocije. U društvu gdje nije dobro biti emocionalan, vrlo često zaboravljamo na važnost emocionalne edukacije,

samoprocjene emocionalnih reakcija te se vrlo često koristimo izgovorom „ja sam takav / takva“. Možda jesam sklona burno reagirati na neke stvari, ali to ne znači da je to dobro i da je to nepromjenjivo.

## Ljutnja - emocija koju posebno ne volimo...

Ljutnja je, ponovimo, emocija koja se javlja kada nešto želimo, a na putu do naše želje se pojavi neka prepreka - zamišljena ili stvarna. Kada se to desi, ne možemo ne biti ljuti - to je prirodna reakcija našeg organizma.

Ljutnja je jedina emocija koja sa sobom nosi energiju za promjenu. Ono s čim društvo i mi imamo poteškoća je što iskazivanje ljutnje često nije socijalno prihvatljivo.



No, treba imati na umu da su nasilje i agresija samo jedan od načina iskazivanja ljutnje. Ljutnja je pak ta emocija koja će nas potaknuti na promjenu ponašanja - ponekad ćemo tu promjenu tražiti na načine na koji nisu socijalno prihvatljivi, ali kroz pokušaje i pogreške naići ćemo na „djelotvorna“ ponašanja - ona ponašanja kojima ćemo zadovoljiti svoju potrebu, a ne ugroziti potrebe drugih oko nas.

*Ne mijenjaju se ljudi iz odluke, nego iz muke.*

## *J. Pregrad*

### Kontrola emocija

Govoreći o kontroli emocija, najčešće mislimo na mogućnost kontrole NEUGODNIH emocija - ugodne emocije nemamo (toliko veliku) potrebu kontrolirati. No o čemu zapravo govorimo kada pričamo o kontroli? Želimo li, u skladu s društvenim pritiskom, da nemamo reakciju na pojedine događaje?

Ako osjetimo da postoji prepreka na našem putu do nekog cilja, automatski ćemo reagirati ljutnjom, iskreno i otvoreno. A ne možemo ne biti ljuti. Ono što možemo, i što vrlo često radimo, je da „zamaskiramo“ pojedine (vrlo često je to ljutnja) emocije.

Istina je da je prema socijalnim teorijama frustracija (tj. ljutnja?) okidač za dolazak do agresivnog ponašanja, ali postoji i niz stvari koje se dogode između ljutnje i agresije, a koje utječu na iskazivanje agresivnog ponašanja. Tako da ne možemo reći da ljutnja **OBAVEZNO** vodi do agresivnog ponašanja.

Govoreći o kontroli emocija, govorit ću o izboru ponašanja kojim pokazujemo neku emociju. Ljutnju možemo pokazati agresijom, ali ne moramo. Da bismo mogli izabirati svoja ponašanja, moramo prvenstveno vjerovati da možemo nešto promijeniti kod sebe.

### Samoprocjena

Kako bismo znali što da učinimo kada osjetimo pojedinu emociju, moramo prvo procijeniti ponašanja koja smo do sada radili. Proces kojim to radimo zovemo **samoprocjena**.

Na taj način sami sebe analiziramo - je li nešto što smo učinili dobro, korisno, djelotvorno, efikasno. Ako od našeg ponašanja

nemamo neke pretjerane koristi, postavlja se pitanje jeli to ponašanje dobro za nas. Ako ponašanjem koje do sada odabiremo kada se ljutimo, dobivamo samo lošije odnose s drugima, a ne dobijemo ono što

želimo, pitanje je koliko nam je ono djelotvorno.

Pitanja samoprocjene mogu nam pomoći da sami odgovorimo na pitanje - trebamo li nešto mijenjati?

## Samoprocjena - način na koji preispitujemo svoje ponašanje i jesmo li djelotvorno reagirali

- osjećam li se ugodno?
- koliko mi je to koristilo s obzirom na ono što sam želio/ željela?
- jesam li bliži / bliža s ljudima oko sebe?
- jesu li drugi zadovoljni mojim postupcima?
- jesam li ja zadovoljan / zadovoljna svojim postupkom?
- koje su se sve emocije pojavile?
- što je činilo vaše tijelo?
- kakva je bila razina energije?
- koje misli su vam prolazile kroz glavu?
- kako ste došli do kraja borbe?

## Naučena bespomoćnost

Proces učenja bespomoćnog ponašanja ilustrira klasični eksperiment kojeg su proveli Seligman i Maier 1967. Stavili su psa u kutiju, gdje je na sredini postavljena pregrada, previsoka da bi ju pas mogao preskočiti (kao na slici). Pas je bio u jednoj polovici kutije kada su kroz pod



Kutija korištena u eksperimentu učenja bespomoćnosti



pušteni lagani elektrošokovi. Pas je, očekivano, pokušao pobjeći, pokušao preskočiti ogradu. No ograda je bila previsoka, i nakon mnogo bezuspješnih pokušaja, pas je sjeo na naelektrizirani pod i patio.

U jednom trenu su eksperimentatori spustili pregradu na visinu koju pas može preskočiti, želeći vidjeti što će pas učiniti. Pogađate - pas je i dalje bespomoćno ležao na naelektriziranom podu. Naučio je da se ništa ne može promijeniti pa čak i kad su se objektivne okolnosti promijenile, njegovo ponašanje je i dalje ostalo bespomoćno.

Ovaj efekt vrlo često možemo vidjeti kod djece koja su naučila da ih se smatra zločestima, da nešto ne mogu učiniti ili naučiti te vrlo lako i vrlo brzo gube motivaciju da se pokušaju promijeniti - jer „to ionako nema smisla“.

Dakle, kada učimo da naše ponašanje ima mali ili nikakav utjecaj na ishode, dok izvanjski utjecaji zapravo kontroliraju ono što nam se događa, tada učimo biti bespomoćni.

U suprotnim slučajevima, kada učimo da naše ponašanje ima veći utjecaj na ishode od izvanjskih utjecaja, možemo reći da razvijamo samo-djelotvornost.

Najbolji način razvijanja samodjelotvornosti i smanjivanja

bespomoćnosti je osiguravanje situacija u kojima ćemo se osjećati uspješno.

Učenje nekog novog oblika ponašanja tada se mora podijeliti u manje zadatke - onoliko male koliko nam treba da budemo uspješni.

Postavljanjem visokih ciljeva, osiguravamo si samo frustraciju. Samo uspjeh može motivirati daljnju promjenu. Kada osjetimo da smo u nečemu dobri, tada imamo i želju i energiju da se dalje mijenjamo - da budemo još i još bolji.

No, kada pokušamo 5 puta učiniti jednu stvar, a ne uspijevamo, vrlo rijetko nastavljamo s jednakom upornošću dalje - polakše ili brže odustajemo. No, ono što treba tada učiniti je mijenjati NAČIN ponašanja da dođemo do cilja.

## Cjelokupno ponašanje

W. Glasser u okviru svoje teorije izbora govori o tome da su emocije samo DIO ponašanja, ili kako on koristi termin cjelokupno ponašanje. Ono se, kako kaže Glasser, sastoji od 4 komponente:

**Aktivnosti** (ono što činimo sa svojim tijelom - sjedimo, ležimo, hodamo, trčimo, stojimo);

**Mišljenja** (ono o čemu razmišljamo - „ljute“ misli su npr. kako mi se to moglo desiti, nitko nije na mojoj strani, pokazat ću im...);

**Emocija** (ono što osjećamo - ljuti smo, tužni, frustrirani, nesretni...);

**Fiziološke reakcije** (ono što se dešava u našem tijelu - otkucaji srca, krvni tlak, brzina disanja, lučenje hormona ili neurotransmitera).

Pod direktnom kontrolom osobe su SAMO aktivnosti i misli. Naime, jedino to možemo izabrati činiti. Možemo se odlučiti ustati, leći, sjesti ili potrčati. Možemo odlučiti ne misliti ni o čemu, prebaciti misli na neku drugu aktivnost od one koja nas muči. Ali kako ćemo promijeniti osjećaje? Kako biste sami sebe sad natjerali da se osjećate ljuto? Vjerojatno na način da se sjetite nekog događaja koji vas je naljutio. I upravo u tome je trik. Osjećaje možemo držati pod kontrolom SAMO mijenjajući naše ponašanje i naše misli.



Glasser koristi metaforu s automobilom da bi objasnio kako upravljamo svim komponentama svojih ponašanja.

Mi smo osobe koje sjede za volanom okrećući ga. Okretanjem volana okrećemo zapravo prednje kotače automobila - a to su naše aktivnosti i naše misli. No, ako prednje kotače skrenemo udesno, niti stražnji (emocije i fiziologija) ne mogu lijevo - moraju slijediti prednje kotače.

Koristeći se Glasserovom idejom, možemo reći da je prva pomoć u situacijama kada osobu prevladaju emocije, učiniti nešto da preusmjerimo aktivnosti i mišljenje.

Automatski će emocije (i fiziologija) slijediti aktivnosti i mišljenje.

Npr. naljutimo se na prijatelja zbog neke nepravde. U toj situaciji jasno je da odmah svađom ne možemo riješiti problem. Možemo samo reći niz stvari koje možda i ne mislimo, kojima ćemo povrijediti svog prijatelja.

Ili, koristeći Glasserovu teoriju izbora, možemo „okrenuti“ svoj volan na drugu stranu - otići prošetati, voziti bicikl, vježbati, slušati muziku... te kada se emocije malo stišaju, pokušati porazgovarati i riješiti problem.

Ili se možda osjećate tužno ili depresivno - dokle god ležite na krevetu gledajući u jednu točku i razmišljajući misli „Nitko me ne voli“, „Nitko me ne razumije“... nećete se osjećati bolje. Bolje ćete se osjećati kada prestanete činiti takve stvari i misliti takve misli.

Još neke ideje skretanja pozornosti sa neugodnih emocija:

- **ventiliranje** (ispuštanje viška energije koje dolazi tijekom emocije ljutnje)
- **iskazivanje riječima** - govorom i/ili pisanjem (već i pokušaj da se osjećaj verbalizira predstavlja promjenu aktivnosti)
- **učenje od drugih** (i učitelji, i roditelji, i vršnjaci...)

***Zapamtite!***

***ne mijenjajte emociju, mijenjajte ponašanje***

*(a ponašanja su naučena, stoga postoji realna šansa da ih se i oduči)*



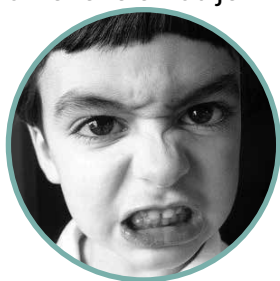
Igre za radionice  
vezane uz ovu temu

## Imenovanje emocija

**Motivi:** imenovanje i prepoznavanje emocija

**Ciljevi:** naučiti imenovati pojedine emocije, opisati ih, povezati s mišljenjem, ponašanjem i fiziološkim promjenama

**Priprema:** pripremiti slike s licima ljudi na kojima se prepoznaju određene emocije:



Pripremiti pitanja za raspravu:

Kako se osjeća osoba na slici?

Je li osjećaj ugodan ili neugodan?

Kojeg je intenziteta (npr. na skali od 1 do 10)?

U kojim se situacijama ja tako osjećam?

Kako se taj osjećaj izražava na mom tijelu?

Kako se taj osjećaj izražava u mojim mislima?

Kako se taj osjećaj izražava ponašanjem?

**Upute:** sudionici se podijele u grupe te svaka grupa odabere jednu sliku s licem. Po pitanjima na radnom listiću raspravljaju u grupi te pokušavaju opisati emociju.

**Sažetak:** svaka grupa prezentira svoju emociju i njen opis, sudionici druge grupe nadopunjuju ili komentiraju.

**Trajanje:** 15-20 min

## Gdje osjećam emocije

**Motivi:** fiziološki dio emocija

**Ciljevi:** naučiti prepoznati fiziološke promjene vezane uz emocije

**Priprema:** pripremiti shemu ljudskog tijela, bojice

**Upute:** Sudionici dobiju papir sa shemom ljudskog tijela i uputu da promisle o tome kada su se zadnju puta osjećali ljuti ili uplašeni (ukoliko ima vremena, mogu obje emocije).

Zatim bojicama oboje one dijelove tijela koje posebno osjećaju pri pojedinim emocijama.

**Sažetak:** Tko želi prezentira grupi područja gdje se osjeća pojedina emocija s ciljem da se vidi da je fiziologija emocija stvarna, te da pojedinu emociju svatko osjeća na drugačiji način, kroz drugačiju simptomatologiju.

**Trajanje:** 15-20 min

## Dobri/loši načini ljutnje

**Motivi:** razdvojiti ponašanje od emocije

**Ciljevi:** osvijestiti razliku između ponašanja i emocije

**Priprema:** papiri, olovke

**Upute:** Svi članovi grupe dobiju papir na kojem su napisana dva naslova „Dobri načini ljutnje“ i „Loši načini ljutnje“. Zadatak im je da promisle o tome kako se i na koji način ljute. Sva ponašanja kojima iskazuju ljutnju trebaju podijeliti u dvije kategorije - dobre i loše (dobri su oni kojima ne povrijede nikoga ili ništa). Postoji mogućnost da se neka ponašanja smjeste na sredinu.

**Sažetak:** Nakon pojedinačnog rada, u velikoj grupi svi govore ponašanja kojih su se sjetili, te se ona ispisuju na ploču. Izvlači se zaključak da postoje poželjna i nepoželjna ponašanja vezana uz ljutnju, te da je samo stvar izbora koje ćemo ponašanje odabrati da njime izrazimo ljutnju.

**Trajanje:** 20 min



## Komponente ponašanja

**Motivi:** cjelokupno ponašanje

**Ciljevi:** osvijestiti sve komponente ponašanja, s naglaskom na one komponente koje se mogu kontrolirati, te osvješćivanje posljedica događaja.

**Priprema:** papiri / sheme s tablicama za rad, olovka

Što se dogodilo	Kako sam se osjećao	Misli koje su mi prošle kroz glavu	Tjelesne promjene	Što sam učinio	Posljedice događaja

**Upute:** Prema uputi svi trebaju zamisliti neki događaj koji ih je naljutio ili uplašio. Prema pitanjima u tablici trebaju ispuniti sve komponente ponašanja koje su zamijetili kod sebe te koje su posljedice imala ponašanja koje su izabrali za pokazivanje ljutnje.

**Sažetak:** Tko želi prezentira svoju tablicu te se raspravlja o tome možemo li i kako možemo utjecati da se posljedice događaja (s kojima najčešće nismo zadovoljni) promijene.

**Trajanje:** 20-30 min

## Gdje osjećam emocije

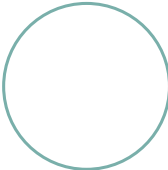
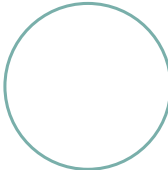
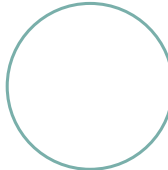
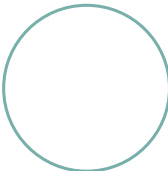
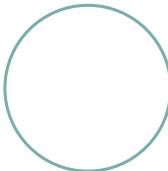
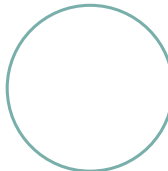
**Motivi:** načini izražavanja emocija

**Ciljevi:** postati svjestan vlastitih emocija i kako ih sakrivamo.

**Priprema:** papiri / sheme s nacrtanim obrisima lica

Svi mi ponekad nosimo "maske" da sakrijemo svoje osjećaje.

Možeš li prepoznati kojom maskom sakrivaš koju emociju?

Emocija koja se sakriva			
	_____	_____	_____
Emocija koja se pokazuje			
	_____	_____	_____

**Upute:** Svi sudionici rade individualno dobivši uputu da ispune radni listić. Trebaju se prisjetiti i osvijestiti 3 emocije čije iskazivanje nije poželjno, te koje često zamaskiravamo drugim emocijama - koje su to. Trebaju se nacrtati stilizirane sheme lica pojedinih emocija u zadane krugove.

**Sažetak:** U grupi se prepričaju sve emocije koje se maskiraju, te se na ploču popišu emocije koje se maskiraju u jedan stupac, a u drugi s kojim emocijama se maskiraju.

**Trajanje:** 20-30 min

## Vođena fantazija

**Motivi:** umirivanje fiziološke strane neugodnih emocija - ljutnja / strah

**Ciljevi:** umiriti fiziologiju koja prati emocije straha ili ljutnje

**Priprema:** mirna i tiha prostorija, papiri, bojice.

**Upute:** Pozvati sudionike grupe da se umire, udobno smjeste, zatvore oči te voditelj mirno i polako pročita tekst vođene fantazije. Svi probaju zamisliti opisanu situaciju te desetak minuta ostaju zatvorenih očiju zamišljajući. Nakon toga su pozvani nacrtati svoju zamišljenu sliku.

**Sažetak:** Nakon provedene vježbe, pozvani su sudionici komentirati kako im je bilo, kako su se osjećali, kako su disali, kakvi su im bili otkucaji srca... Zaključuje se da se u situacijama ljutnje ili straha treba prizvati ovaj osjećaj, te pokušati zamisliti ugodnu situaciju kao što je ova iz vježbe.

**Trajanje:** 45-60 min

*Vruć je ljetni dan. Šećete prekrasnim vrtom. Ispod stopala osjećate mekanu travu. Okružuje vas ugodan miris cvijeća. Gledate leptiriće kako lete s cvijeta na cvijet. Postajete mirni i opušteni. Ugledate mali ribnjak. U njemu plivaju zlatne ribice. Kako mirno plivaju - mirno i tiho. Vi ste također mirni. Na vodenoj se površini prostiru cvjetovi lopoča. Na širokim zelenim listovima ljenčare žabice. Šećete među visokim drvećem i između dva stabla opazite viseću mrežu koja se zamamno ljulja amo-tamo. Odjednom osjetite pospanost. Legnete u mrežu. Postajete teški. Teški i mirni. Mreža vas nježno ljulja - amo-tamo. Oko sebe čujete nježno plitče pjevanje, iznad sebe vidite bujne, zelene krošnje drveća. Ljšće šušti na vjetru. Kroz grane prodire tanka sunčeva zraka. Tako vam je toplo. U ribnjaku kreću žabe, iz trave se javljaju cvrčci. Polako se ljuljate u mreži. Dišete mirno i duboko. Sretni ste i zadovoljni*

## Vježbanje racionalizacije

**Motivi:** vježbanje novih ponašanja iskazivanja emocija

**Ciljevi:** uvježbati neke nove reakcije na pojedine neugodne emocije (ljutnja, žalost, strah)

**Priprema:** Kartice s primjerima (otisnuti na posebne papire), papiri, olovke  
Dogovorili ste se s osobom koja kasni.

Posudili ste nekome važnu knjigu ili odjevni predmet, a on vam nije vratio.  
Trgovac vam je previše zaračunao kupljenu stvar.

Dobili ste nepravednu ocjenu.

Upisali ste se u novu grupu na sportu, a društvo koje već duže trenira nije vam prišlo da se upoznate.

Raspakirali ste uređaj koji ste upravo kupili, uključili ga i otkrili da ne radi.  
Prodavač vas nametljivo prati od trenutka kad ste ušli u trgovinu.

Imali ste grozan, pretrpan dan, a na ulasku u kuću mama je počela prigovarati kako ste zaboravili učiniti nešto što ste se dogovorili.

**Upute:** Sudionici se podijele u manje grupe. Svaka grupa izvlači jednu karticu s izmišljenom situacijom te pokušava doći do što više razloga koji mogu pojedinu osobu dovesti do navedene situacije. Sve situacije popišu.

**Sažetak:** Svaka grupa prezentira svoju problemsku situaciju i moguće uzroke. Ostali su pozvani da pridonesu još pokojom idejom. Zaključak rada je da za svaku situaciju postoji bezbroj mogućnosti koje su dovele do tog rješenja. Naša emocija ovisi o mogućnosti koju smo izabrali.

**Trajanje:** 25-30 min

## Cjelokupno ponašanje

**Motivi:** cjelokupno ponašanje

**Ciljevi:** osvijestiti komponente cjelovitog ponašanja

**Priprema:** pozovu se sudionici da prate uputu

**Upute:** Voditelj poziva članove grupe da probaju koliko mogu pratiti uputu za sljedeće:

- neka čine stvari koje inače čine kada su ljuti (viču, lupaju vratima, dure se...) - pita ih mogu li odglumiti i je li u njihovoj kontroli.
- neka ubrzaju otkucaje srca, ubrzaju disanje, potaknu lučenje adrenalina
- te ih pita mogu li učiniti, je li u njihovoj kontroli.
- neka zamisle situaciju koja ih je naljutila i neka misle o tome - pitanje mogu li to i je li to u njihovoj kontroli.
- neka uključe emociju ljutnje - pita ih mogu li to i je li to u njihovoj kontroli.

**Sažetak:** Zaključujemo da dvije od ove četiri stvari možemo relativno lako prizvati i to su komponente ponašanja u našoj kontroli, dok dvije ne možemo lako i neposredno, nego preko ostale dvije komponente - sudionici najlakše prizovu osjećaj ljutnje kada se prisjete nekog događaja koji ih je naljutio, dakle putem misli.

**Trajanje:** 10 min



# Tolerancija rješavanje sukoba



*#Vanesa*





O toleranciji se danas mnogo govori, ali je vrlo malo prisutna među nama.

I dalje ostaje činjenica da se neki ljudi „boje“ različitosti. No, zašto se to događa ako živimo u svijetu u kojem na Internetu ili televiziji imamo priliku svaki dan vidjeti ljude koji su različiti od nas po boji kose, nacionalnosti, vjeri, spolu... Naravno, ne bi trebalo govoriti samo o toleranciji prema različitim narodima, nego i toleranciji u svakodnevnom životu. Često smo netolerantni i prema prijateljima, kolegama, članovima obitelji. Zaslijepljeni vlastitim vrijednostima, često zaboravljamo na druge ljude i njihove potrebe.

Ljudi se ne rađaju kao tolerantni ili netolerantni, već se obje vrste ponašanja stječu učenjem. Oba se oblika ponašanja mogu podjednako lako i brzo naučiti ili usvojiti, a oba su oblika ponašanja ljudima nužna i korisna.

Dijete se ne rađa tolerantno, prirodno je da ono misli kako se sve vrti oko njega i da se svatko mora složiti s njim. U obrazovni proces nužno je uključiti rad na socijalizaciji od najranijeg uzrasta. U roditeljskom domu djeca puno toga usvajaju, bilo dobro ili loše.

Kad dijete krene u školu, zadaća bi učitelja trebala biti da kroz razne aktivnosti i igre pomaže djetetu da prihvaća različitosti tj. da usvaja prosocijalne vještine komuniciranja

i odnosa s drugim ljudima.

Mladi koji nisu usvojili asertivne vještine, suočit će se s nemogućnošću da na miroljubiv način izađu iz konflikta. Sukob će se riješiti nasilno, nezadovoljstvom tj. iz konflikta neće obje strane izaći zadovoljene. To je ono što mladi trebaju naučiti i primjenjivati.

Kako ćemo mlade naučiti prosocijalnim vještinama? Ovdje je prikazan jedan vid edukacije, a to su radionice. Kroz razgovore i zadatke koji su osmišljeni kao igra stvara se osjećaj bliskosti, suradnje te nužne kooperacije.

U radionicama se izmjenjuju iskustva, izgrađuje se timski duh, prihvaćanje različitih mišljenja, a to sve ima za ulogu naučiti mlade kako uvažavati druge bez predrasuda, otvoreno.

U samim radionicama uči se rješavanje problema koji su izvučeni iz stvarnih primjera u kojima upoznaju sebe, ali i druge. Cilj ove radionice je upoznati sudionike s različitim ishodima sukoba da bi uvidjeli da potrebe koje se ne iskazuju nego se potiskuju, mogu dovesti do međusobnog nerazumijevanja i sukoba. Važno je da učenici shvate da prepoznavanje tuđih potreba i svijest o vlastitim potrebama, kao i njihovo jasno izražavanje, omogućuje sprečavanje sukoba.

## Tolerancija

*Svaki čovjek mora sam za sebe odlučiti želi li koračati kroz život u svjetlu altruizma ili u tami razorne sebičnosti.*

*Luther King, Jr*

Pojam **tolerancija** (od latinskoga *tolerantia*, što dolazi od glagola *tolerare*, a znači *podnositi, tolerirati*) označava sposobnost podnošenja nečega što jest ili bi moglo biti neugodno, štetno ili nepodnošljivo.



**Tolerancija** je poštovanje, prihvaćanje i uvažavanje bogatstva različitosti u našim svjetskim kulturama, naša forma izražavanja i način da budemo ljudi. Ona je zasnovana na znanju, otvorenosti, komunikaciji i slobodi mišljenja, savjesti i uvjerenju. Tolerancija je harmonija u različitostima. To nije samo moralna dužnost, to je također politički i zakonit zahtjev. Tolerancija, vrlina koja mir može učiniti mogućim, doprinosi

mijenjanju kulture rata u kulturu mira. (UNESCO)

**Netolerancija** - (netrpeljivost) je nedostatak poštovanja za tuđe navike i vjerovanja. Očituje se u tome što netko nije voljan dopustiti drugima djelovati na drugačiji način ili imati drugačija mišljenja.

Poseban značaj u ostvarenju svih oblika tolerancije ima obrazovanje. Učenje tolerancije donekle ima svojstva učenja nalaženja pobjede u porazu. To nije učenje koje se može iskazati pravilima. Nemoguće je pojedincu dati potpuna pravila kojih treba se pridržavati da bi bio tolerantan. Ali, zato sa sigurnošću možemo ukazati na mnoge momente koji određuju i objašnjavaju toleranciju. Zato se može govoriti o opravdanosti brojnih škola, radionica, seminara na temu dijaloga i tolerancije u društvu koje ističe njenu ostvarivost i koje je sagledalo, ili sagledava, njene prednosti. Utjecaj, koji se obrazovanjem vrši na pojedinca, važan je za promociju i ostvarenje tolerancije.

## Rješavanje sukoba

Sukob je pojam koji označava situaciju u kojoj postoje suprotna zbivanja i tendencije, ponašanja, čuvstva. U konfliktnim situacijama često se reagira agresijom ili povlačenjem. Ovakav pristup zapravo ne dovodi do rješavanja sukoba nego donjegova potiskivanja. Nerazriješeni sukob na individualnom planu može dovesti do dugotrajne frustracije koja može varirati od osjećaja tjeskobe, nelagode, zabrinutosti, preko gubitka samopouzdanja i samoštovanja, do neurotskih i psihosomatskih poremećaja. Različiti načini sučeljavanja s konfliktima predstavljaju poseban aspekt socijalnih vještina, odnosno naučenih oblika ponašanja. Nenasilno rješavanje sukoba segment je šireg pristupa socijalizaciji djeteta kao prosocijalne osobe. Ono obuhvaća širok raspon sadržaja vezanih uz odnose među pojedincima i grupama u neposrednoj okolini djeteta, tj. u svakodnevnim situacijama u obitelji i školi.

Definicija sukoba (među odraslima ili sukob između djece) je posljedica različitosti u mišljenjima, željama, opažanju, vjerovanju, stavovima. Sam po sebi sukob nije ni pozitivan ni negativan.

Različiti načini sučeljavanja s konfliktom predstavljaju poseban

aspekt **socijalnih vještina-naučenih oblika ponašanja** - to je učenje tj. usvajanje pretpostavki da se u sukob uđe i iz njega izađe bez primjene sile.

Svako neslaganje između dviju ili više osoba ili ideja oko ciljeva,



odluka, ponašanja u društvu može dovesti do sukoba. Sukobi nastaju i kao posljedica različitih shvaćanja vrijednosti, drukčijih interesa, osobnosti, obrazovanja, kulturnih vrijednosti, borbe oko stjecanja materijalnih dobara... Potpuni sklad među ljudima koji žive ili rade zajedno rijetko kada postoji, osobito kad su im ciljevi različiti, a moguće je postići samo jedan.

Glavna emocija povezana sa sukobom je ljutnja, i to ljutnja praćena tjeskobom, frustracijom ili osjećajem krivnje. Problemi nastupaju kada: ljutnja postaje prečesta, ljutnja postaje prejaka,

Ljutnja dugo traje, ljutnja vodi k agresivnosti, ljutnja ometa posao ili međuljudske odnose.

Način na koji djeca i mladi ljudi uče reagirati na sukob imat će presudni učinak na kvalitetu njihova života i života zajednice. Sukobe li se mladi unutar svoje grupe, među vršnjacima, prepuštamo ih sebi ili ne - što je gotovo pravilo - učimo nasilnom rješavanju sukoba (ishod: poraženi i pobjednici). Od najranije dobi naučeni smo da sukobe rješava autoritet: roditelj, učitelj, vođa bande, šef, policajac, ravnatelj, sudac. Sukob će riješiti netko izvan sukobljenih strana ili će pobijediti jači, a izgubiti slabiji.

Na sukob se može reagirati na dva bitno različita načina: svađom, tučnjavom, vrijeđanjem, prekidom odnosa ili pak razgovorom, uzajamnim usuglašavanjem, dogovorom, pomirenjem i suradnjom. Prvi način nije rješenje.

Nenasilno rješavanje sukoba znači usmjeriti energiju u traženju izlaza iz sukoba, a ne traženje krivca. To je moguće kada sukobljene strane prestanu inzistirati svaka samo na svom zahtjevu, te odjednom razaberu uzajamnost interesa.

Sukobljene strane postaju sposobne uzajamno se prihvatiti i

shvatiti interese obje strana, one se ujedinjuju ili surađuju u rješavanju sukoba. Više ne napadaju jedna drugu, nego zajedno napadaju problem.

Nenasilno rješavanje sukoba nije nimalo jednostavno. Ono polazi od stvaranja jedne nove kulture - kulture nenasilja. To ujedno znači znati slušati i razumijevati druge. To znači moći ovladati destruktivnom snagom svojih emocija, koje silovitim načinom svog izražavanja obično ruše naše odnose s drugim ljudima. To znači imati strpljenja i mašte da se iznalaze i nađu rješenja koja mogu biti prihvatljiva za obje strane u sukobu.

Ako se ukopavamo u sukob, to znači da se oslanjamo na predrasude, sumnje, strahove i nesigurnosti i da ih umnožavamo. Nasuprot tome, rješavanje sukoba potiče i umnožava razumijevanje i toleranciju: sukobljene strane imaju mogućnost ispitati međusobne razlike i prihvatiti ih, te povećati toleranciju i razumijevanje drugih ljudi.

## Asertivno ponašanje

Asertivno ponašanje podrazumijeva poštivanje vlastitih prava i potreba, kao i samokontrolu da izražavanjem vlastitih potreba ne ugrozimo tuđe interese i potrebe. Kada netko krši naša prava, možemo se suprotstaviti, tj. založiti za naša prava upotrebom asertivnih ja-poruka.

Neke situacije u životu većini ljudi nisu ugodne i mnogi nisu sigurni kako bi se trebali ponašati.

Osnovni elementi asertivnog ponašanja su: jasno izražavanje ponašanja koje nas smeta, objašnjavanje razloga zbog kojih nas to ponašanje smeta, te jasno izražavanje našeg zahtjeva.

Asertivnost uključuje izražavanje vlastitog mišljenja, izražavanje vlastitih osjećaja, naglašavanje posljedica neželjenog ponašanja (ako se ponašanje nastavi tada.), te izražavanje razumijevanja za drugu osobu (razumijem da .. ALI ja..).

Važno je imati na umu da su mnoga naša ponašanja naučena, iz čega proizlazi da se mogu i promijeniti. Komunikacijske vještine - aktivno slušanje, asertivno ponašanje, pregovaranje, razrješavanje sukoba su vještine koje se isto tako mogu naučiti

***Socijalna sposobnost odnosi se na vještine nužne za uspješno međuljudsko funkcioniranje (snalaženje u ljudskom društvu). Ona uključuju verbalna i neverbalna ponašanja koja su društveno prihvaćena i izazivaju pozitivne reakcije drugih ljudi.***

***dr.sc. Betty Osman***

agresivnost	asertivnost	egoizam
indiferentnost	miroljubivo rješavanje situacije	pasivnost

## Korisne asertivne tehnike

- „Pokvarena ploča“ - sastoji se u tome da kao „pokvarena ploča“ ponavljamo naš zahtjev.
- Odbijanje tuđeg zahtjeva - odlučnost u odbijanju tuđeg zahtjeva, dovoljno je reći ne, objasniti svoje razloge i zatim ponovno odlučno ponovite NE stav.
- „Ja poruke“ - u njima izražavamo vlastita stanja; " Ja sam tužna, nesretna, ljuta kada ti radiš."

Osoba asertivnog stila ponašanja - zna aktivno slušati, poštuje druge i to traži za sebe, iskazuje svoja očekivanja i osjećaje, izriče prigovore (kritiku).

Preuzima odgovornost za svoje riječi i djela te zna kontrolirati negativne osjećaje.

***Oni koji rješavaju sukobe napadaju problem, a ne osobu. Okrivljavanje osobe ubrzava ili proširuje sukob izazivajući samoobranu. Napadanje problema vodi razrješavanju sukoba ..***

***Djelotvorno razrješavanje problema odvaja osobu od problema. Većina sukoba nastaje zbog loših situacija, a ne zbog loših ljudi.. (Za Damire i Nemire)***

Igre za radionice  
vezane uz ovu temu

## Natjecanje eurošala

**Igra:** Sve je samo smijeh! Pa je li uopće važno pričamo li irske ili belgijske šale?

**Motivi:** stereotipi i predrasude, tolerancija - netolerancija

**Cilj:** postati svjesni učinka koji šala proizvodi bilo na nas ili na one kojima je šala namijenjena

**Priprema:** Skupiti šale prikladne za grupu, (npr. protiv osoba koje su vegetarijanci, bogataši, Židovi, invalidi, političari, homoseksualci.), šešir, papir

**Upute:** Napišite šale na papir i ubacite u šešir. Neka svi sjednu u krug dok netko izvuče jednu šalu koju će pročitati ili odglumiti. Ostali imaju zadatak bodovati (od 1-10).

**Sažetak i vrednovanje:** Razgovor s grupom kako se osjećala tijekom igre.

**Trajanje:** 45 min



## Kada stanem u tuđe cipele

**Motivi:** stereotipi i predrasude, tolerancija - netolerancija

**Cilj:** analiza situacija s različitih strana, uživljanje u ulogu „nekog drugog“

**Pripreme:** pripremljene kopije priče

**Upute:** Sudionicima se čita bajka „Pepeljuga“, ali posebne verzije sa stajališta maćehe, starijih sestara i oca. Uživljanje sudionika sa svakom ulogom i prepričavanje njihove vizije događaja.

**Sažetak i vrednovanje:** Razgovor s grupom kako se osjećala tijekom igre.

**Trajanje:** 45 min



## Duga

**Motivacija:** prihvaćanje različitosti, drugih

**Cilj:** prepoznavanje stereotipa usvajanje različitosti kao bogatstva

**Priprema:** radni listovi

**Upute:** Zajedno u grupi pročitati priču „Duga“ (koju je prema indijanskoj predaji zapisala Anne Hope 1978. godine). Podijeliti sudionike u manje grupe, podijeliti im priču, zadatak je porazgovarati o tome što im je u priči bilo lijepo ili važno.

**Sažetak i vrednovanje:** Presentacija svake grupe ostalima svojem viđenja priče.

**Trajanje:** 45 min

### Nenasilno rješavanje sukoba

Prepoznavanje konfliktnih situacija iz svakodnevnog života: obitelji, susjedstva, škole, kluba. Suočavanje osobnog (unutrašnjeg) iskustva sukoba i vanjsko promatranje sukoba. Fokusiranje na nasilno i nenasilno reagiranje na sukob.

### Kako se najčešće ponašaju ljudi u sukobu - oluja ideja

Na ploči pod naslovima NASILNO PONAŠANJE i NENASILNO PONAŠANJE zapisujemo redom sve što djeca kažu, podsjećajući ih na ono što su primijetili prilikom svojih sukoba u školi.

Izbjegavanje sukoba

Bijeg  
Skrivanje  
Ignoriranje  
Tučnjava

Suočavanje  
s protivnikom

Napad  
Pozdravljanje  
Zajednička igra  
Uništavanje protivnika  
Žrtvovanje

## Moje želje i granice

**Motivi:** nenasilno rješavanje sukoba

**Cilj:** prepoznati vlastite načine rješavanja sukoba te uočiti značaj i uvježbati vještine izražavanja želja i potreba, postavljanja granica i pregovaranja kao konstruktivnog načina rješavanja sukoba

**Priprema:** kolut ljepljive trake širine 5-10 cm, duljine oko 30 m ili prazan papir za svaki par učenika

Radni list 3.1. A za dijalog zastupanja sebe i pregovaranja za svaki par učenika

Radni list 3.1. B s formulama i primjerima za JA poruke i za asertivne poruke za svakog učenika

Radni list 3.2. A za svaki par učenika, koji se koristi i uz strip A i uz strip B

Radni listovi 3.2. B i 3.2. C za uvježbavanje postavljanja granica i pregovaranja za svaki par učenika (Radni list 3.2.C je alternativa za istospolne razrede)

Nedovršeni strip A (teža situacija) i strip B (lakša situacija) s uputom za svaki par učenika

Pripremljeni dodatni pisani materijali koje će učenici ponijeti sa sobom nakon radionice: Prilog 7: Rješavanje sukoba, Prilog 8: Komunikacijske vještine koje pomažu razvoju i čuvanju odnosa

**Upute - napomena:** Osmišljene su dvije različite aktivnosti koje mogu dovesti do sličnog ishoda -prepoznavanja vlastitog načina ponašanja u sukobu i postizanja svojih ciljeva i uočavanje njegovih prednosti i nedostataka.

**A. verzija:** Za slučaj da je učionica dovoljno velika da se u njoj može osloboditi prostor i na podu ljepljivom trakom označiti kvadrat/ pravokutnik po kome se mogu istovremeno kretati svi učenici, preporučuje se provesti aktivnost „Kretanje po kvadratu“.

**B. verzija:** Ako nema dovoljno prostora za prethodnu verziju provodi se aktivnost „Crtanje u paru (trokut-kvadrat)“, koju učenici izvode u parovima, sjedeći na svojim mjestima.

**A. verzija:** Kretanje po kvadratu

Za ovu aktivnost potrebno je u učionici na podu unaprijed (prije početka sata) ljepljivom trakom načiniti kvadrat ili pravokutnik s dijagonalama, dovoljno velik da svi učenici stanu na njega: Društvo za psihološku pomoć / Program prevencije nasilja u mladenačkim vezama

Uputa učenicima je da se razmjestite po cijelom kvadratu, po svim linijama. Na znak voditelja/ice učenici se počnu kretati proizvoljno, ali samo po iscrtanim linijama, a zadatak im je da svatko prođe svih 6 linija i vrati se na početno mjesto. U ovoj aktivnosti dogodit će se da će se učenici susretati na istim linijama pa će te „sudare“ trebati nekako riješiti kako bi izvršili zadatak, ali uz uputu da ne smije biti verbalne komunikacije. Ovaj dio aktivnosti treba trajati 2-3 minute.

Učenici zatim sjednu na svoja mjesta te iznose svoje doživljaje prema sljedećim pitanjima:

1. Što se događalo tijekom aktivnosti? (Za učenike koji imaju iskustva u radu na komunikacijskim vještinama se to pitanje može zamijeniti sljedećim: Što smo htjeli postići ovom aktivnošću? Zašto smo radili ovu vježbu?)
2. Kad ste se našli u sukobu s nekim na istoj liniji kako ste tu situaciju riješili?
3. Kako ste se pritom osjećali?
4. Jeste li pritom imali potrebu nešto naglas reći?

Očekuje se da će biti učenika koji su se povukli i okrenuli u drugom smjeru, onih koji su se ukopali na mjestu, onih koji su nastojali izgurati drugoga i onih koji su se nekako očima i rukama „dogovorili“ i zamijenili mjesta da bi nastavili kretanje.

Voditelj/ica treba istaknuti ove različite oblike ponašanja ako ih učenici sami ne navedu, te tražiti učenike da dignu ruke kad prepoznaju svoj najčešći postupak.

### **B. verzija:** Crtanje u paru (trokut-kvadrat)

Ovu aktivnost učenici rade u parovima i svakom paru potreban je prazan papir i jedna olovka/kemijska olovka/flomaster. Voditelj/ica daje sljedeću uputu:

„Primate oboje zajedno olovku u ruke i na moj znak ćete početi crtati. Imate na raspolaganju 5 sekundi. Za to vrijeme zadatak učenika u paru koji sjedi s moje lijeve strane (pokazati rukom!) je nacrtati trokut, a zadatak učenika u paru koji sjedi s moje desne strane (pokazati rukom!) je nacrtati kvadrat. Crtajte na cijelom papiru i trudite da se svatko obavi svoj zadatak. Pri tom ne smijete razgovarati. Počnite - sad!“

Voditelj/ica na glas broji sekunde od 1 do 5 i kaže: „Stop!“ Aktivnost se ponavlja još jednom, no sada uz uputu da smiju razgovarati.

**Napomena:** Ako je neparan broj učenika, onda se ili uključuje i voditelj/ica ili se formira jedna trojka, pri čemu je zadatak 3. osobe nacrtati krug.

Na kraju svi parovi trebaju podići papir i pokazati ostatku razreda što su nacrtali. Zamoli se da dignu ruke oni parovi koji su nacrtali trokut, zatim oni koji su nacrtali kvadrat, oni koji nisu uspjeli ni jedno ni drugo, te na kraju oni koji su u jednom pokušaju uspjeli nacrtati i trokut i kvadrat (to se npr. može postići tako da učenici zajednički nacrtaju kvadrat i na kraju ga dijagonalom podijele u dva trokuta).

Učenici zatim iznose svoje doživljaje.

**Sažetak i vrednovanje:** Prepoznati dobitke i gubitke kod različitih načina rješavanja sukoba i postizanja svojih ciljeva. Znati jasno izraziti svoje želje. Znati slušati želje i potrebe partnera/ice. Shvatiti značenje postavljanja i poštivanja granica. Osvijestiti važnost jasne komunikacije u partnerskim odnosima.

**Trajanje:** 90 min

## Euroželjeznica

**Nitko od nas nije rasist, ali..**

**Motivi:** predrasude, stereotipi i sukobi o različitim manjinama

**Ciljevi:** Izazvati stereotipe i predrasude sudionika o drugim osobama, manjinama i „drugačijima,, podići samosvijest o ograničenjima tolerancije i rješenju sukoba suprotstaviti različite vrijednosti sudionika.

**Priprema:** radni papir za svakog sudionika, olovke

**Upute:** Podijeliti radni papir. Ukratko izložiti prizor, ispitajte s kojim bi sudionik najradije putovao, a s kojima ne bi putovao. Okupiti grupu od 4-5 sudionika i neka naprave jednoglasnu listu osoba. Svaka grupa izlaže svoja stajališta (razgovor o suradnji unutar grupa )

**Sažetak i vrednovanje:** Rasprava će se voditi na osnovu grupnih izvješća. Uspoređivanje različitih rezultata je i uvod u raspravu.

**Trajanje:** 90 min

## Stresanje mrava

**Motivi:** rješavanje loših emocija

**Cilj:** naučiti kako se na jednostavan način riješiti loših emocija

**Pripreme:**

**Upute:** Voditelj grupe zatraži od sudionika da zamisle kako po njima hodaju mali dosadni mravi. Uputa voditelja je da ih se svatko može riješiti tako da se temeljito stresu. Zadatak sudionika je da zamisle neku situaciju koja ih je naljutila i koja ih još uvijek ljuti, te neka otresu tu ljutnju kao i mrave.

**Sažetak i vrednovanje:** Razgovor s grupom o tome je li im pomogla ova neuobičajena metoda.

**Trajanje:** 15 min



## Naranča

**Motivi:** Umjeće asertivnog ponašanja, mirno rješavanje sukoba

**Cilj:** traženje miroljubivog rješenja sukoba

**Pripreme:** radni list Naranča

**Upute:** Podjela radnih listova s napomenom da se ispuni sa svog stajališta. Svaki sudionik daje svoj radni list lijevom susjedu.

**Sažetak i vrednovanje:** Razgovor s grupom o načinu rješavanja sukoba.

**Trajanje:** 30 min

**Zlatno pravilo:** Ponašajte se prema drugima onako kako biste željeli da se oni ponašaju prema vama u sličnoj situaciji!

## Strip

**Motivi:** rješavanje sukoba

**Cilj:** traženje rješenja sukoba, osmišljavanje načina izražavanja potreba

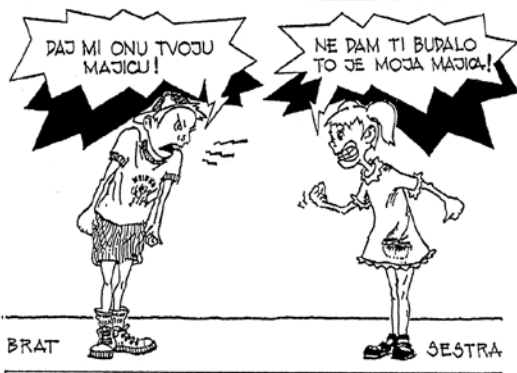
**Pripreme:** radni papir za svakog sudionika

**Upute:** Podijeliti sudionike u parove; podijeliti parovima crtež broj 1 i izlaganje svakog para o rješenju sukoba. Podjela parovima crteža 2 i 3 te uputa da u oblačke stripa unesu „ono što se željelo, a nije reklo“. Svaki par čita ono što su zajednički napisali u oblačcima stripa.

**Sažetak i vrednovanje:** Razgovor s grupom o tome kako sad vide rješenje sukoba, zaključivanje da ako vlastite potrebe i želje jasno ne izrazimo, to može dovesti do sukoba i svađe.

**Trajanje:** 45 min

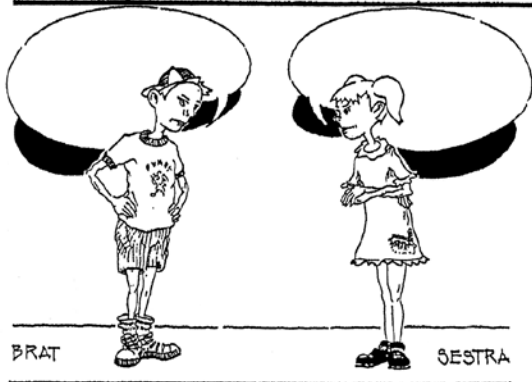
1 OVO SU REKLI JEDNO DRUGOM I POSVAĐALI SE.



2 OVO SU MISLILI I ŽELJELI ALI NISU REKLI JEDNO DRUGOM.



3 KAKO DA KAZU ONO ŠTO SU MISLILI I ŽELJELI NISU REKLI.



## Priča o Damiru i Nemiru

**Igra:** Priča o Damiru i Nemiru

**Motivacija:** rezultati sukoba, pobjednik / pobjednik

**Cilj:** rješavanje sukoba

**Pripreme:** radni list, olovka

**Upute:** Voditelj ispriča primjer sukoba između Damira i Nemira s radnog lista. Podjela radnih papira sudionicima sa zadatkom da moraju ispuniti sve moguće ishode sukoba (detalji se nalaze u radnom listu).

**Sažetak i vrednovanje:** Razgovor u grupi o mogućnostima rješavanja sukoba.

**Trajanje:** 45 min

### Kada stanem u tuđe cipele

"Sada ću vam pročitati jednu vama dobro poznatu bajku, ali ispričanu na malo drukčiji način od uobičajenog. To će biti priča o Pepeljugi. Do sada ste slušali ovu bajku u verziji nekoga tko je na strani Pepeljuge. Jeste li se ikada zapitali kako ona zvuči npr. iz maćehina položaja? Sada ćete to čuti. Zatim ćete čuti što na sve to kaže maćehina starija kći i Pepeljugin otac. Sve ovo poslužit će nam kao uvod u današnju radionicu u kojoj ćemo se pokušati što bolje uživjeti u ulogu nekog drugog i promatrati stvari ne samo iz našeg kuta, nego pokušati vidjeti i kako one izgledaju i iz drugih položaja. Dakle, evo priče. Sada me pažljivo slušajte:

#### Maćehina priča

Ova priča me je potpuno ocrnila. Ja sam, zapravo, jedna dobra žena. Kad sam došla u ovu kuću, Pepeljugu sam prihvatila kao rođeno dijete, ali ona je imala puno loših navika. Nije se voljela kupati, niti imati bilo što čisto na sebi. Jedva bih je uspjela povremeno ugurati u korito. Svaki put je tako urlala i zvala uporno da su se susjedi u čudu okupljali. Kad god bih joj obukla čistu haljinu, ona bi se uvaljala u pepeo. Imala je bujnu maštu i voljela je izmišljati priče. Svima je pričala da je zlostavljam. A što se tiče onog legendarnog bala. Naravno, svi znate da ne postoje dobre vile. Moj muž je za sve tri djevojke kupio krasne bijele balske haljine, ali je Pepeljuga odmah svoju bacila i dureći se rekla: "Ja ovo neću obući!" Mi smo je nagovarali, ali ona je ostala uporna, pa smo otišli bez nje. Ona se u međuvremenu predomislila i pojavila se nakon što je bal već počeo. Ne možete zamisliti kako sam bila sretna kada sam je vidjela. Bila je čista i divno je izgledala. Pomislila sam: "Konačno me je poslušala". Princ je, kao začaran, pričao Pepeljugi. Zaplesali su, i dok su prolazili pored mene, čula sam kako je pita: "Mlada damo, jeste li stigli posljednji zato što ste željeli da vas primijetim?" Pepeljuga je zastala, mrko ga pogledala, topnula cipelicom u pod i potrčala. Cipela joj je pala, ali je ona, ne okrećući se, odjurila s bala. Kada sam poslije nekoliko dana čula da je princ neuspješno traži po kraljevstvu, poslala sam stariju kćer da mu javi radosnu vijest kako izabranica njegova srca živi baš u našoj kući. Na njihovu vjenčanju plakala sam od sreće i mislila da bi njezina pokojna majka sada bila sretna.

## Priča starije sestre

Neću puno duljiti, ali gledajući mene i moju mlađu sestru, ispada da se uopće ne isplati biti dobar i poslušan. Možeš se, u najboljem slučaju, udati za nekog činovnika na kraljevskom dvoru. Pepeljuga je uvijek tjerala svoje i dobivala ono što je htjela. Noći i noći sam proplakala nad takvom nepravdom.

## Očeva priča

Kad je umrla moja prva žena, ostao sam sam s kćeri. Nisam ništa znao raditi po kući, a niti brinuti se za dijete. Zato sam se odlučio što prije oženiti da bi se netko brinuo o kući, meni i djetetu. Tako sam i učinio. U te ženske stvari ja vam se ne razumijem. Moje je bilo da zarađujem novac i da zbrinem sve tri kćeri. Kada dođem kući poslije napornog dana, želim se što prije spremirati u krevet, tako da zapravo i ne znam što se tu sve događalo. Naravno, ne mogu kriti koliko sam se razveselio što je princ zatražio ruku moje kćeri i ja sam joj dao očinski blagoslov.

## Duga

### Indijanska legenda

Jednom davno sve boje svijeta započnu svađu:svaka je tvrdila da je baš ona najbolja,najvažnija,najkorisnija, najomiljenija.

Zelena reče: "Jasno da sam ja najvažnija. Ja sam znak života i nade. Izabrana sam za travu, drveće, lišće; bez mene uginule bi sve životinje. Bacite pogled po krajoliku i vidjet ćete da mene ima najviše."

Plava je prekine: "Ti samo misliš na zemlju; no uzmi u obzir nebo i more. Voda je upravo izvor života, a to biva pomoću oblaka iz plavog mora. Nebo daje prostor, mir i vedrinu. Bez moga mira vi biste bili mahnita tjelesa."

Žuta zahihota: "Vi ste tako ozbiljne. Ja donosim smijeh, veselje i toplinu u svijet. Sunce je žuto, mjesec je žut, zvijezde su žute. Svaki put kada pogledaš suncokret, cijeli se život počinje smiješiti. Bez mene ne bi bilo zabave."

Narančasta je bila sljedeća koja je zasvirala svoju pjesmu: "Ja sam boja snage i zdravlja. Možda sam rijetka, ali sam dragocjena jer služim unutarnjim potrebama ljudskog života. Ja nosim sve najvažnije vitamine. Sjetite se samo mrkve, naranči, dinja, mangova ploda. Ja se ne povlačim cijelo vrijeme uokolo, ali kada ispunim nebo za izlaza ili zalaza sunca, moja je ljepota toliko blještava da nitko na nijednu od vas i ne pomisli."

Crvena nije više mogla izdržati. Viknula je: "Ja sam vladar sviju vas, krv, krv života. Ja sam boja opasnosti i hrabrosti. Voljna sam boriti se s razlogom. Mogu zapaliti krv. Bez mene bi zemlja bila pusta kao mjesec. Ja sam boja strasti, ljubavi, crvene ruže i maka."

Purpurna se podigla do svoje pune visine. Bila je vrlo visoka i govorila je s velikom pompom: "Ja sam boja vladanja i moći. Kraljevi, čelnici, biskupi - uvijek su me birali, jer ja sam boja autoriteta i mudrosti. Ljudi me ne pitaju, nego slušaju i pokoravaju se."

Indigo je govorila mnogo tiše od drugih, ali jednako odlučno: "Zamislite mene. Ja sam boja tišine. Jedva da me primijetite, ali bez mene sve ste vi suviše. Ja značim refleksiju i misao, sumrak i dubine. Trebate me za ravnotežu i kontrast, za molitvu i unutrašnji mir."

I tako su se boje nastavile hvaliti, svaka uvjerena da je ona najbolja. Njihova je svađa postajala sve glasnijom i glasnijom. Odjednom je bljesnula sjajna bijela svjetlost, začuo se grom i prasak. Počela je padati jaka kiša. Sve su se boje zgrbile od straha i stisnule jedna uz drugu.

Kiša progovori: "Vi glupe boje, borite se među sobom, svaka pokušava vladati nad onim ostalima. Zar ne znate da vas je sve Bog stvorio? Svaku za svoju posebnu svrhu, jedinstvenu i različitu. On voli sve vas. Primite se za ruke i dođite sa mnom. On će vas prostrijeti preko neba u velikome luku boja kao podsjetnik da vas sve voli i da možete živjeti zajedno u miru."

- obećanje da je On sa vama
- znak nade za sutra

I tako svaki puta kada Bog koristi jaku kišu da opere svijet, on stavlja na nebo dugu. Kada je vidimo, sjetimo se da trebamo cijeniti jedni druge.

(Zapisala Ann Hope, 1978.)

## Moje želje i granice

### Radni list 3.1.A

#### Scenarij za vježbanje zauzimanja za sebe i pregovaranja

#### Kako riješiti sukob s osobom do koje mi je stalo?

U vezi si nekoliko mjeseci i stalo ti je do tvog mladića/djevojke. Petak je i vas dvoje planirate kako ćete provesti večer. Međutim, nikako se ne možete dogovoriti što biste radili. Jedno od vas dvoje htjelo bi ostati kod kuće, naručiti pizzu i gledati filmove cijelu večer, a drugo bi radije provelo vrijeme u obližnjem kafiću s još nekoliko prijatelja.

**Uputa:** u paru pokušajte riješiti ovaj sukob interesa vodeći računa o različitim potrebama, o svojim granicama, ali i o čuvanju vašeg odnosa jer ste u emocionalnoj vezi.

### Radni list 3.1.B

#### Kako izraziti svoje želje da nas djevojka/mladić čuje?

## JA-poruke

"JA-poruke" izražavaju ono što osoba osjeća, a ne osuđuju i ne "popravljaju", ne prebacuju odgovornost na drugu osobu. Takav način izražavanja ne izaziva obranu, nego potiče daljnju komunikaciju i suradnju.

**Primjer 1:** Umjesto: "Ti si smušena i neorganizirana."

JA-poruka: "Teško mi je slijediti što govoriš."

**Primjer 2:** Umjesto: "Ovo tvoje društvo je glupo i dosadno!."

JA-poruka: "Nije mi zabavno s tvojim društvom, ne razumijem vaše fore i teško mi se ubaciti u razgovor."

## Pokušajte sami! Sljedeće dvije rečenice preoblikujte u JA-poruke

**Zadatak 1:** Umjesto: „Kome normalnom se može sviđati ovaj glupi film?“

JA-poruka: \_\_\_\_\_

**Zadatak 2:** Umjesto: „Pretjeruješ s tim svojim autima! Baš si dosadan. Samo o njima pričaš!“

JA-poruka: \_\_\_\_\_



### Radni list 3.2.A

#### Strip – kako ću riješiti sukob s osobom do koje mi je stalo?

Ovo su smjernice koje nam mogu pomoći da poboljšamo komunikaciju u situacijama kada postoji sukob interesa ili potreba između dvije osobe u bliskom odnosu:

- Smireno i jasno reci što bi htio/htjela raditi
- Pozorno slušaj želje svojeg dečka/djevojke
- Objasni što i zašto ti želiš i poslušaj njegove/njene razloge
- Ako nešto ne želiš, jasno to reci i ukratko objasni zašto
- Ako dečko/djevojka nastavi inzistirati, reci mu/joj da ti se to ne sviđa i da želiš da prestane navaljivati
- Razgovarajte o tome što mislite da je problem, poštujući sebe i partnera
- Probajte zajednički naći rješenje
- Pokušajte naći rješenje s kojim ste oboje zadovoljni

**Uputa:** Svaki par dobit će strip od 8 sličica. Prve 4 sličice opisuju sukob u kojem su se našli mladić i djevojka. U ostale 4 sličice u oblačiće upišite dijalog koji slijedi zauzimajući se za potrebe svakog lika i vodećiračuna da oni žele sačuvati dobar odnos.

### Radni list 3.2.B

#### Zauzimanje za sebe i pregovaranje

Ovo su smjernice koje nam mogu pomoći da poboljšamo komunikaciju u situacijama kada postoji sukob interesa ili potreba između dvije osobe u bliskom odnosu:

- Smireno i jasno reci što bi htio/htjela raditi
- Pozorno slušaj želje svojeg dečka/djevojke
- Objasni što i zašto ti želiš i poslušaj njegove/njene razloge
- Ako nešto ne želiš, jasno to reci i ukratko objasni zašto
- Ako dečko/djevojka nastavi inzistirati, reci mu/joj da ti se to ne sviđa i da želiš da prestane navaljivati
- Razgovarajte o tome što mislite da je problem, poštujući sebe i partnera
- Probajte zajednički naći rješenje
- Pokušajte naći rješenje s kojim ste oboje zadovoljni

### Scenarij za igranje uloga - kako riješiti sukob s osobom do koje mi je stalo?

U vezi si nekoliko mjeseci i stalo ti je do tvog mladica/djevojke. Petak je i vas dvoje planirate kako ćete provesti večer. Međutim, nikako se ne možete dogovoriti što biste radili. Jedno od vas dvoje htjelo bi ostati kod kuće, naručiti pizzu i gledati filmove cijelu večer, a drugo bi radije provelo vrijeme u obližnjem kafiću s još nekoliko prijatelja.

**Uputa:** Razgovarajte u paru tako da riješite ovaj sukob interesa vodeći računa o različitim interesima, o svojim granicama ali i o čuvanju vašeg odnosa jer ste u emocionalnoj vezi.

### Radni list 3.2.C

#### Zauzimanje za sebe i pregovaranje

Ovo su smjernice koje nam mogu pomoći da poboljšamo komunikaciju u situacijama kada postoji sukob interesa ili potreba između dvije osobe u bliskom odnosu:

- Smireno i jasno reci što bi htio/htjela raditi
- Pozorno slušaj želje svojeg prijatelja/prijateljice
- Objasni što i zašto ti želiš i poslušaj njegove/njene razloge
- Ako nešto ne želiš, jasno to reci i ukratko objasni zašto
- Ako prijatelj/prijateljica nastavi inzistirati, reci mu/joj da ti se to ne sviđa i da želiš da prestane navaljivati
- Razgovarajte o tome što mislite da je problem, poštujući jedan drugoga
- Probajte zajednički naći rješenje
- Pokušajte naći rješenje s kojim ste oboje zadovoljni

### Scenarij za igranje uloga – kako riješiti sukob s osobom do koje mi je stalo?

Petak je i ti i tvoja najbolja prijateljica/najbolji prijatelj planirate kako ćete provesti večer.

Međutim, nikako se ne možete dogovoriti što biste radili. Jedno od vas dvoje htjelo bi ostati kod kuće, naručiti pizzu i gledati filmove cijelu večer, a drugo bi radije provelo vrijeme u obližnjem kafiću s još nekoliko prijatelja.

**Uputa:** Razgovarajte u paru tako da riješite ovaj sukob interesa vodeći računa o različitim interesima, o svojim granicama ali i o čuvanju vašeg odnosa jer ste dobri prijatelji/prijateljice.

## Priča o Damiru Nemiru

### Uspinjanje stepenicama sukoba

Damir ne poziva Nemira na nogometno igralište.  
Nemir dolazi na igralište i uzima loptu igračima.  
Damir i ostala djeca viču i trče za Nemikom.  
Nemir baca loptu u Savu.  
Djeca počinju bacati kamenje prema Nemiru.  
Damir i Nemir se počinju tući.

## Naranča

Dvije su se djevojčice posvađale zbog naranče. „Daj mi je, ja trebam naranču“, viknula je prva: „I ja hoću naranču, smjesti!“ viknula je druga. Ušla je učiteljica i saslušala ZAHTJEV svake od djevojčica.

Obje su htjele istu stvar. Učiteljica je uzela nož i rasjekla naranču na pola.

Svakoj je djevojčici dala polovicu.

Prva djevojčica ogulila je svoju polovicu, bacila koru i pojela unutrašnjost. Druga je također ogulila, ali je bacila unutrašnjost, a koru je stavila sušiti. Ona je htjela raditi kolače od naranče.

Što je bio ZAHTJEV prve, a što druge djevojčice?

---

---

---

Što je bio INTERES prve, a što druge djevojčice?

---

---

---

Da je učiteljica saslušala njihove interese, a ne zahtjeve, bi li sukob bio riješen drugačije?

Napišite kako?

---

---

---

## Euroželjeznica

### Europska željeznica „a la carte“

Krećete na put iz Lisabona do Moskve vlakom „Deer Valey Express“, koji traje tjedan dana. Putujete u spavaćim kupeima koje trebate dijeliti s još tri osobe. S kojima od navedenih putnika biste najradije dijelili kupe?

1. Srpski vojnik iz Bosne.
2. Predebeo švicarski financijski mešetar.
3. Talijanski DJ koji izgleda bogato.
4. Afrikanka koja prodaje kožne proizvode.
5. Mladi umjetnik koji je HIV - pozitivan.
6. Rom (ciganski nomad) iz Mađarske upravo pušten iz pritvora.
7. Baskijski nacionalist na službenom putu u Rusiju.
8. Njemački rapper s alternativnim načinom/stilom života.
9. Slijepi pijanist iz Austrije
10. Ukrajinski student koji se ne želi vratiti kući.
11. Rumunjka srednjih godina, bez vize, s jednogodišnjim djetetom u naručju.
12. Nabildana i feministički nastrojena Nizozemka.
13. Švedski skinhead vidljivo alkoholiziran.
14. Razbijač iz Belfasta koji očigledno ide na nogometnu utakmicu.
15. Poljska prostitutka iz Berlina.
16. Francuski seljak koji govori samo francuski, s korpom smrdljivog sira.
17. Kurdski izbjeglica koji živi u Njemačkoj, na povratku kući iz Libije.

**Upute:** Zasebno izaberite tri osobe s kojima biste najradije putovali i tri s kojima biste najmanje željeli putovati.

## LITERATURA

- Uzelac, M.: "Za Damire i Nemire vrata prema nenasilju", Mali korak, Zagreb 2004.
- Masheder, M.: "Suradujmo, djelatnosti i zamisli o miroljubivom rješavanju sukoba namijenjen roditeljima i učiteljima", Sitograf, Osijek 1995.
- Matošina Borbaš, S.: "Radionica emocionalne pismenosti - priručnik za voditelje", S.O.S. telefon-poziv u pomoć, Virovitica 2003.
- "Svi različiti Svi isti"; obrazovni paket - ideje, izvori, metode i aktivnosti za neformalno interkulturalno obrazovanje mladih ljudi i odraslih, Europski klub Slavonski Brod 2000.
- Krizmanić M., Kolesarić V.: "Tolerancija u svakidašnjem životu - Psihologija tolerancije"
- Poljak, N., Šehić-Relić, L.: „Sukob@org Upravljanje sukobom u organizaciji“. Centar za mir, nenasilje i ljudska prava Osijek, Osijek, 2006.
- Kolar, M., Mlinarić, K., Špicar, J.: „Priručnik za vršnjačke edukatore/ice Moj izbor je prevencija“, ZORA, za nenasilje i ljudska prava, Čakovec, 2009.
- Glasser, W. „Teorija izbora“, Alinea, Zagreb, 2000.
- Juul, J.: „Vaše kompetentno dijete“ Naklada Pelago, Zagreb, 2006.
- Glasser, W: „Naći se i ostati zajedno“, Alineja, Zagreb, 2007.
- Ross, V., Mashall M.Haith, Scott A. Miller: „Dječja psihologija“, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2005.
- Živančević, D.: "Asertivni trening", 2009.
- Rumpf, J.: „Vikati, udarati, uništavati - kako postupati s agresivnom djecom“, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2006.
- Oatley, K., Jenkins, J.M.: „Razumijevanje emocija“, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2007.
- Internet
- <http://www.smartsales.ba/files/Strucni%20clanak%208%20Asertivnost%20-%20kljuc%20uspjesne%20komunikacije.pdf> (preuzeto: 28.11.2012.)



## BILJEŠKE

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## BILJEŠKE

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

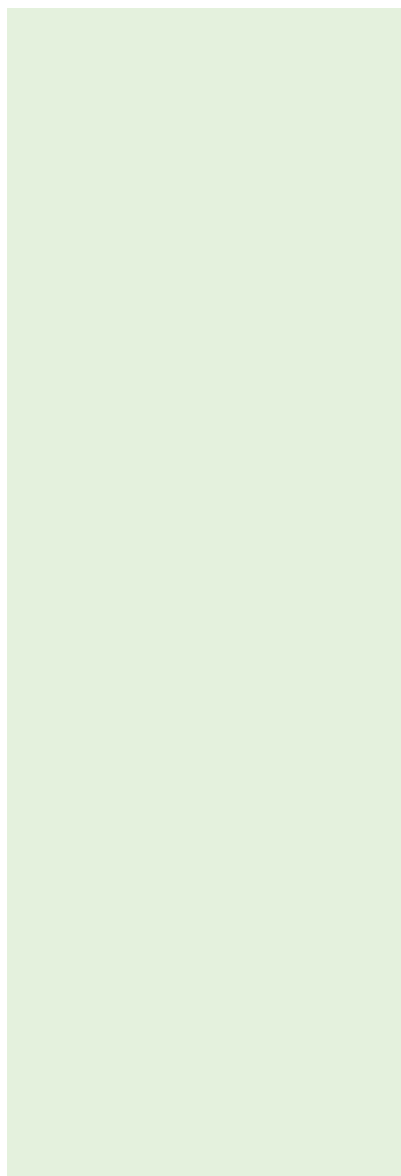
---

---

---

---

---

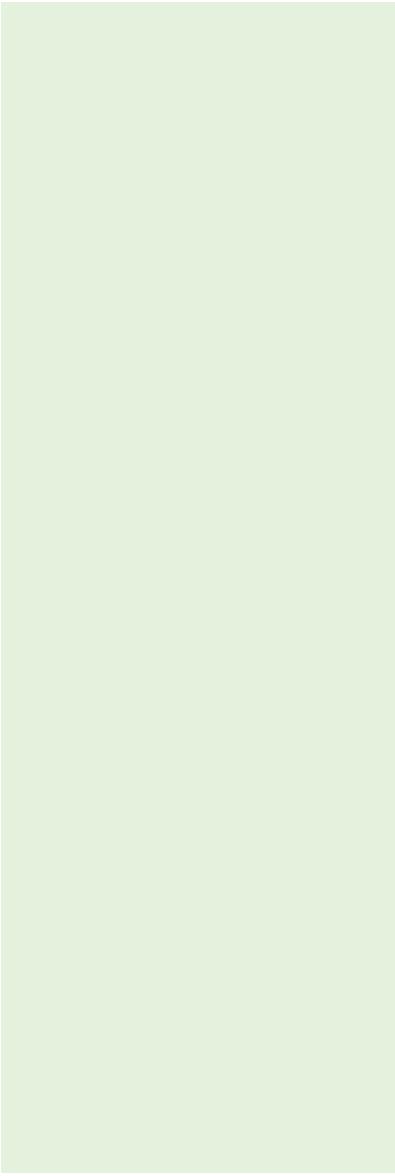






BILJEŠKE

20 horizontal green lines for writing notes.







ISBN 978-953-56062-3-9

