



Centar za terapiju i rehabilitaciju

**PRIRUČNIK ZA TRENINGE IZ  
PSIHOSOCIJALNOG RADA  
SA ŽRTVAMA/SVJEDOCIMA,  
TUŽIOCIMA I ISTRAŽITELJIMA**

Teufika Ibrahimefendić  
Milena Timanović

## **Impresum**

**Priručnik za treninge iz psihosocijalnog rada sa žrtvama/  
svjedocima, tužiocima i istražiteljima**

Izdavač: UG Vive Žene  
Za izdavača: Jasna Zečević  
Urednik : Mima Dahić  
Lektor: Dijana Delalić  
Recezent: Doc. dr. sc. Esmina Avdibegović  
Grafički dizajn: Emir Delalić 3eko  
Štampa: "OFF- SET" Tuzla  
Tiraž: 500 primjeraka

Tuzla, novembar 2010

# SADRŽAJ

UVOD	
Predstavljanje i upoznavanje .....	5
<b>TRAUMA I SVJEDOČENJE</b>	
Sekvencionalna traumatizacija .....	7
STRES .....	27
TRAUMA .....	47
Dijalektika trauma .....	61
Prezentacija: Trauma zbog silovanja .....	22
Prezentacija: Proces žalovanja .....	22
Prezentacija: Trauma vezana za gubitak drage osobe .....	22
Prezentacija: Proces žalovanja .....	22
<b>SVJEDOČENJE</b>	
Opasnosti svjedočenja za žrtvu – svjedoka .....	22
Psihološka priprema .....	22
<b>PREPORUKE ZA INTERVJU SA SVJEDOCIMA</b>	22
Verbalna komunikacija .....	22
Neverbalna komunikacija .....	22
Programi reparacije .....	22
<b>KOMUNIKACIJA</b>	
SLUŠANJE .....	22
Slušanje – prezentacija teorije .....	22
Indikatori kvaliteta pasivnog i aktivnog slušanja .....	22
SIGNALI .....	22
POTREBE .....	22
EMPATIJA .....	22
Prezentacija: Empatija .....	22
<b>OPSERVACIJA PROBLEMA</b>	22
ODLUKE .....	22
DONOŠENJE ODLUKE .....	22
GRANICE - KAKO REĆI «NE» .....	22
ZAHVALNOST .....	22
KOMPONENTE ZAHVALNOSTI .....	22
<b>MENTALNO ZDRAVLJE OSOBA KOJE RADE SA ŽRTVAMA-SVJEDOCIMA</b>	
Mentalno zdravlje .....	22
Prezentacija: STRES .....	22
Prezentacija: Granice .....	22



## UVOD

Priručnik na temu procesuiranja ratnih zločina je namijenjen za profesionalce koji će voditi treninge za sudije, tužioce i svjedoke-žrtve ratnog zločina. Priručnik sadrži opis samih radionica i vježbi koje se mogu koristiti za rad na različitim temama iz ove oblasti i predstavlja rad u formi seminara na kojima izvor znanja predstavljaju kako učesnici i učesnice tako i treneri/voditelji. Unutrašnji konflikti pojedinaca nisu prioritet, mada trening zahtijeva rad na sebi, suočavanje sa prošlošću i vraćanje u ratni period. Samu dinamiku u velikoj mjeri procesa određuju učesnici svojim angažmanom dok se voditelji prilagođavaju potrebama, interesima grupe i brinu se za osiguranjem prostora za uključivanjem svakog učesnika. U pravilu se ovakvim pristupom i osiguranjem prostora za uključivanje svih prisutnih učesnici postižu da iznesu svoje mišljenje i osjećaje, doživljavajući pritom da im se pridaje jednaka važnost kao i ostalima, i na taj način se ohrabruju da preuzmu inicijativu i odgovornost.

Cilj seminara je da učesnici dobiju osnovna znanja o traumati, žalovanju, potrebama pripreme svjedoka za svjedočenje, i na osnovu toga da se unaprijedi komunikacija i stvori povjerenje između žrtava, tužilaštava i sudstva.

Program je strukturiran tako da se vodi uglavnom kroz radionički rad sa maksimalno 1-2 prezentacije dnevno. Svaki voditelj-trener može voditi trening toliko fleksibilno koliko mu ponaosob odgovara. Program je podijeljen iz praktičnih razloga u priručniku na nekoliko dijelova.

U uvodnom dijelu se govori o načinima upoznavanja i predstavljanja učesnika u cilju dobijanja dovoljno sigurnog okvira za rad i tako se omogućuje najprije međusobno upoznavanje i stvaranje preduslova za dovoljno sigurno angažovanje u tom okviru.

U drugom dijelu se nude osnovna razmatranja uz teoriju da psihološka reakcija na traumatizaciju prolazi kroz više stadija u kojima nastupaju razni simptomi i diskusija o tome koje faze, u pojedinim slučajevima, osoba iskusi.

Treći dio se bavi retraumatizacijom učesnika u sudskom procesu, kao i osnovne informacije o mehanizmima reparacije. Četvrti dio se odnosi na osnove komunikacije, a peti dio govori o mentalnom zdravlju osoba koje su uključene u ovaj proces. Međutim, naglašavamo da se seminar ne odvija

redosljedom radionica kako su navedene u priručniku nego se u nekim situacijama koriste svi dijelovi istovremeno. Sve navedene radionice se mogu mijenjati i prilagođavati. Šta više, preporučujemo prilagođavanje i korištenje metoda koje odgovaraju grupi sa kojom se radi.

Neke od radionica opisane u ovom priručniku su preuzete iz drugih treninga, ali su oblikovane na osnovu iskustva autorica navedenog priručnika. Porijeklo metoda korištenih u radionicama je teško utvrditi, kako su one uglavnom adaptacija vježbi naučenih na raznim seminarima ili ciljanim edukacijama (geštalt psihoterapija, edukacija o traumi, porodična terapija, komunikacija po Maršalu Rozenbergu), a neke od njih su plod kreativnosti voditeljica.

Metode koje se koriste u treningu su aktivnog i participativnog karaktera, što dovodi do razlike u mišljenju, ali kada se koriste dolazimo do boljeg poznavanja i razumijevanja i na taj način utiču i na naše ponašanje u ambivalentnim i konfliktnim situacijama.

Većina radionica sadrži elemente koji se mogu primijeniti i u drugim radionicama na temama različitim od navedene: kao npr. traumatizacija, i sl.

Navedeni opisi u priručniku kod jednih radionica sadrže vremenske okvire, a kod drugih ne sadrže, zato što ih je nemoguće sasvim tačno odrediti. Polazeći od pretpostavke da će se ovim priručnikom koristiti osobe koje se bave trenerskim/voditeljskim poslom, vjerujemo da će najbolju procjenu dužine trajanja radionica moći sami odrediti na osnovu svog iskustva i željenog cilja radionice.

*Teufika Ibrahimefendić,  
koordinatorica za edukaciju*

## Predstavljanje i upoznavanje

Uvodna radionica najčešće ima za cilj uspostavu osnove za dalji rad, sadržavajući sljedeće tačke:

- predstavljanje trenerskog tima,
- predstavljanje plana rada,
- predstavljanje načina rada,
- upoznavanje imena prisutnih,
- ispitivanje očekivanja učesnika,
- uspostavljanje zajedničkih pravila rada.

Voditelji se predstave prisutnima (učesnicima) i, ukoliko je potrebno, predstave se i organizatori treninga i izvori finansiranja.

U svrhu ostvarivanja dovoljno sigurnog okvira grupe, neophodno je napraviti jedan krug predstavljanja. Svaki učesnik se treba predstaviti tako što saopšti nekoliko podataka o sebi i izrazi razloge za svoj boravak u grupi. Može navesti ime, mjesto porijekla, ukoliko želi može reći nešto o svojoj porodici, trenutnoj životnoj situaciji, iskustvu sa traumom, a ako dolazi ispred organizacije treba da navede ime organizacije koju predstavlja, šta radi u slobodno vrijeme, i slično. Voditelj treba da ohrabruje grupu i da zauzme stav prema individualnim iskustvima.

Korisno je učesnicima podijeliti plan rada, kako bi znali kada će se koja tema raditi.

U cilju kreiranja sigurnog okvira za rad mogu se koristiti različite vježbe predstavljanja i upoznavanja.

### Vježba 1.

#### Ciljevi:

- Upoznati jedne druge.
- Iskusiti razgovor o privatnim stvarima sa članovima koje ne poznajemo ili ih prvi put srećemo.
- Postati svjestan načina na koji biramo šta ćemo reći a šta izostaviti.
- Kako ispoljavamo uzbuđenje kao učesnici u grupi i da li uzbuđenja izražavamo ili ignorišemo?

**Metod:**

- Predstavljanje u krugu.

**Koraci:**

1. Svi učesnici se predstavljaju tako što kažu nešto o sebi (pitanja su naprijed navedena).

**Komentar:** Voditelj mora pojasniti učesnicima da su slobodni odlučiti šta da podijele sa grupom, kao i odlučiti kada su dovoljno rekli. Voditelj će ohrabriti učesnike da kažu što više mogu; prihvatljiv je svaki oblik predstavljanja, čak i ako neko ne želi reći ništa više osim imena. Omalovažavajući komentari drugih učesnika će biti prekinuti. Trener može koristiti ovu vježbu kako bi ilustrirao neka od pravila treninga kao i da naglasi koliko je važno da se osobe osjećaju komotnima u svojoj odluci koliko toga žele da otkriju, a šta ne mogu otkriti praktično strancima. Budući da su svi učesnici u novoj grupi na početku veoma nervozni, ova situacija može poslužiti kao primjer za različite načina ispoljavanja ubuđenja.

## **Vježba 2: „Intervjui“** **Vrijeme trajanja: 30 min.**

**Ciljevi:**

- Bolja socijalna integracija učesnika u grupu – kolektiv.
- Bolje međusobno upoznavanje učesnika (sličnosti i razlike) uz afirmaciju tolerantnih stavova prema individualnim razlikama.

**Metod:**

- Dijalog u parovima i predstavljanje u krugu.

**Koraci:**

1. Učesnici su podijeljeni u parove. Jedan je A, a drugi B. Prvi intervjuiše drugog u 3 minute i treba doznati sljedeće informacije: lični podaci (interesi, porodica, organizacija iz koje dolazi...), kako je stigao na seminar (putovanje, da li je ostavio neke nedovršene poslove kod kuće ili na poslu zbog kojih je zabrinut – šta ih trenutno okupira)?
2. Nakon 3 minute, parovi zamijene svoje uloge u paru



i predstavljaju jedan drugog grupi. Svaki učesnik ima zadatak da drugog člana predstavi u prvom licu, npr: “Ja se zovem“ (ne govori iz svoje uloge, nego iz uloge drugog člana sa kojim je bio u paru).

### **Vježba 3: „Konfuzija“** **Vrijeme trajanja: 30 min.**

#### **Ciljevi:**

- Na osnovu ličnog iskustva postati svjestan kako dolazi do konfuzije u komunikaciji.
- Iskustvo odgovornosti za sopstvenu dobit tokom boravka u grupi – (... «da nam bude ugodno«...).
- Iskustvo u kreiranju grupnih pravila.

#### **Metod:**

- Interaktivna igra.
- Individualna razmišljanja, plenarna diskusija.

**Materijal:** Listovi papira, flipchart, markeri.

#### **Koraci:**

1. Učesnici se podijele u četvorke i sjednu jedni naspram drugih.

Osobe su označene sa A,B,C,D.

2. Osoba A priča ostalima neku priču, pri čemu treba imitirati pokrete (neverbalno), koje mu šalje osoba na suprot (osoba C); odgovarati na pitanja osobe B (zatvorena pitanja – odgovori sa DA i NE) i osobe D. (otvorena pitanja, otvoreni odgovori)

Staviti sve članove u položaj osobe A, što znači da svi prođu kroz sve uloge. Na kraju vježbe učesnici komentarišu, šta je to što im je smetalo u toku vježbe, a jedan bilježi na veliki papir.

## **Vježba 4: Drvo očekivanja**

**Vrijeme trajanja: 40 min.**

**Cilj:** Formuliranje očekivanja od seminara

**Podciljevi:**

- Stimulirati učesnike da izraze svoja očekivanja seminara, kao i prezentiranje njihovih sopstvenih snaga, motivacija, samopoštovanja i sumnji u vezi sa svojim poslom.
- Eksponiranje strahova i nada učesnika pred cijelom grupom
- Korištenje u krajnjoj evaluaciji treninga poređenjem dobijenog sa očekivanjem, i kao podsjetnik voditeljskom timu i samim učesnicima tokom seminara.

**Metod:**

- Sakupljanje individualnih odgovora na obojenim komadima papira, pravljenje drveta na plenarnoj grupi.

**Materijal:**

- Samoljepljivi blokovi u plavoj, žutoj, crvenoj i zelenoj boji, ili papir u boji i ljepilo. Punjene tip olovke. Veliki list papira.

**Koraci:**

1. Od svih učesnika se traži da pišu na svojim blokovima:
  - (Plavi) Svoje lične kvalitete koji im pomažu da bolje obave svoj posao,
  - (Žuti) Svoju ličnu motivaciju za posao,
  - (Crveni) Rezultati njihovog rada na koje su ponosni,
  - (Zeleni) Pitanja, sumnje i strahovi koje imaju u svom poslu, a za koje se nadaju da bi ih mogli riješiti tokom ovog seminara.
2. Voditelj crta veliko drvo na komadu papira.
3. Jedan po jedan učesnici čitaju sadržaj svojih žutih papira naglas i lijepe ih za stablo drveta. Zatim

čitaju crvene papire i lijepe ih na grančice.

Plavi papiri idu u korijen, a zelene, kao i crvene lijepe na grančice.

4. Voditelj objašnjava: njihova motivacija, žuti listovi, su stablo njihovog rada njihov posao. Uspjeh, na crvenom papiru, je kao zrela jabuka; pitanja, sumnje i strahovi su kao nezrele jabuke kojima treba još vremena da sazriju, a ujedno je u njima i potencijal jer postavljanje pitanja znači jedan korak unaprijed. I konačno, njihovi lični kvaliteti, plave boje, su kao minerali koji hrane drvo, čuvaju mu zdravlje i pomažu jabukama da sazriju.

**Pojašnjenje:** Voditelj će se pobrinuti da se svi učesnici što slobodnije izraze. Sve negativne ili obeshrabrujuće primjedbe će biti prekinute. Voditelj može povremeno podsjećati učesnike na grupna pravila (koja mogu proizaći kroz diskusiju o očekivanjima od seminarara).

## **PRILOG:**

*U nastavku su nevedena očekivanja koja su proizašla iz rada u malim grupama na prethodnim seminarima:*

### ***1. grupa***

- *Očekujemo da ćemo na seminaru naučiti kako poboljšati pristup žrtvi;*
- *Da ćemo poslije seminara dobiti neke odgovore o ponašanjima žrtve u smislu razumijevanja razloga nekooperativnosti žrtve-svjedoka;*
- *Steći bolju saradnju sa nevladinim organizacijama;*
- *Postići veći angažman udruženja;*
- *Da će doći do međusobnog razumijevanja kako bi žrtve/svjedoci bolje shvatili složenosti postupka istrage;*
- *Ne bismo voljeli da dođe do promjene odnosa žrtve/svjedoka prema institucijama koje rade na procesuiranju osumnjičenih za ratni zločin, samo procesuiranje, kao i otkrivanje neposrednih*

*izvršilaca, te glavnih i odgovornih za ratni zločin.*

## **2. grupa**

- *Očekujemo da ćemo naučiti kako poboljšati komunikaciju sa svjedocima;*
- *Da ćemo raditi na sebi u cilju psihičkog jačanja svjedoka kao i ispitivača;*
- *Naučiti više o zaštiti svjedoka (pouka svjedocima u slučaju eventualnih maltretiranja);*
- *Upoznati metode izbjegavanja prenošenja stresa na porodicu;*
- *Iznaci mogućnosti zajedničkog rada na pronalaženju nestalih;*
- *Ne bismo voljeli da dođe do prekida komunikacije između udruženja i institucija (policije i tužilaštva).*

## **3. grupa**

- *Očekujemo da će učesnici moći razdvojiti profesiju od privatnog života i da ćemo steći nova iskustva i znanja;*
- *Približavanje i razumijevanje učesnika seminara, te vladinih institucija i udruženja u okviru problematike ratnog zločina sa lokalnog na regionalni nivo;*
- *Prenošenje pozitivnih iskustava i prijateljski rastanak;*
- *Ne bismo voljeli da dođe do nerazumijevanja i netolerancije;*
- *Prilikom iznošenja stavova ne bismo voljeli da bude političke umiješanosti;*
- *Ne bismo voljeli da se potenciraju žrtve iz jednog naroda, kao i favorizovanje jednog naroda kao isključivog krivca.*

## **4. grupa**

- *Očekujemo da uradimo nešto konkretno, jer iz ranijih iskustava znamo da sva diskusija na ovakvim seminarima bude dinamična, ali se ništa ne realizuje;*
- *Očekujemo da se u budućnosti ovakvi seminari održavaju na početku godine, a ne na kraju kad se ništa ne može uraditi;*
- *Očekujemo da napravimo neki iskorak koji će koristiti da državne vlasti čuju za nas;*
- *Ovo je dobra prilika da nam tužitelji daju odgovore na neka pitanja;*
- *Bilo bi dobro da se uključi Institut za nestale osobe u Brčkom;*

- *Očekujemo da se stekne povjerenje među udruženjima i institucijama;*
- *Očekujemo da će doći do korisne razmjene informacija;*
- *Ne bismo voljeli da sve ovo bude mrtvo slovo na papiru.*

#### **5. grupa**

- *Očekujemo da ćemo naučiti više o komunikaciji sa žrtvama;*
- *Razmijeniti iskustva sa učesnicima o svim pitanjima;*
- *Naučiti kako da se profesionalno nosimo u komunikaciji sa žrtvama;*
- *Kako sve naučeno na seminaru primijeniti u praksi;*
- *Voljeli bismo da se nakon ovoga ubrza procesuiranje optuženih za ratne zločine;*
- *Da se donesu zajednički zaključci koji će se primjenjivati;*
- *Ne bismo voljeli da ništa ne naučimo ili da naučeno ne primjenjujemo u praksi.*

#### **6. grupa**

- *Očekujemo da ćemo se dobro upoznati i družiti;*
- *Razmijeniti iskustva sa drugima;*
- *Čuti probleme sa kojima se susreću žrtve, porodice žrtava, istražitelji, tužioci i sudije;*
- *Da ćemo nakon ovog seminara ostati u kontaktu;*
- *Voljeli bismo da seminar protekne u tolerantnoj atmosferi;*
- *Da postanemo i ostanemo prijatelji;*
- *Da dođemo do nekih zaključaka koji su bitni za sve učesnike;*
- *Ne bismo voljeli da dođe do nekog konflikta između učesnika seminara.*

#### **7. grupa**

- *Očekujemo da naučimo bolje komunicirati sa svjedocima;*
- *Da bolje upoznamo učesnike seminara;*
- *Očekujemo opuštanje od stresa nagomilanim tokom rada sa žrtvama;*
- *Da se svježi i rasterećeni vratimo na posao;*
- *Da ne budemo pretjerano ozbiljni i da se malo igramo.*

## 8. grupa

- *Očekujemo sticanje novih iskustava;*
- *Da naučimo nove pristupe svjedocima;*
- *Da naučimo bolju komunikaciju sa žrtvama;*
- *Pribojavamo se nepotrebnog izlaganja koje nije vezano za posao kojim se bavimo.*

### Vježba 3: Kreiranje grupnih pravila

#### Cilj:

- Iskustvo u kreiranju grupnih pravila te iskustvo odgovornosti za sopstvenu dobrobit tokom boravka u grupi.

#### Metod:

- Individualna razmišljanja, plenarna diskusija.

#### Materijal:

- Listovi papira, flipchart, markeri.

#### Koraci:

1. Svaki učesnik uspostavlja neka od grupnih pravila koja će mu omogućiti da se osjeća bezbjednije i ugodnije dok priča o ličnim stvarima. Poželjno je da pričaju o tome šta bi bilo bolno, te koja pravila mogu spriječiti nepotrebnu patnju.
2. Anonimno zapisuju prijedloge na listove papira.
3. Trener sakuplja njihove prijedloge i čita ih naglas. Prijedlozi se potom diskutuju u grupi i ukoliko se svi učesnici slože oko nekog pravila, to pravilo će postati grupno pravilo. Sva grupna pravila će se zapisati na flipchart pod nazivom „pravila rada u grupi“.
4. Ovaj spisak grupnih pravila ostaje na vidnom mjestu tokom cijelog seminara.
5. Tokom seminara mogu se dodavati i nova pravila, nakon što se o tome prodiskutuje u grupi.

**Pojašnjenje:** Ovaj metod ohrabruje učesnike da prihvate odgovornost i budu aktivni; također, pruža priliku i onim „stidljivijim“ da izraze svoje

želje i potrebe. Mogu im se ponuditi i neka gotova pravila sa objašnjenjem. Bitno je da se na kraju isčitaju i da je cijela grupa s tim saglasna. Npr:

Dok jedan govori drugi slušaju.

Uvijek samo jedan govori (i u velikoj i u maloj grupi).

Ako zakočim, daj mi podršku.

Kad ti nešto smeta – reci.

Nema pogrešnih odgovora.

Svako ima pravo na svoj stav.

Svako je odgovoran za svoje ponašanje i emocije.

Konflikti imaju mjesta.

„Ja“ poruke – govoriti u svoje ime.

Ništa se ne podrazumijeva.

Poštovanje mišljenja drugog.





# **TRAUMA I SVJEDOČENJE**

Teufika  
Ibrahimefendić



## Sekvencionalna traumatizacija

Postoji veliki broj pouzdanih pokazatelja da psihološka reakcija na traumatizaciju ima više stadija u kojima nastupaju različiti simptomi. Većina autora govori o snažnijim reakcijama koje nastaju nakon ekstremnog traumatskog iskustva, a manje govore o periodu koji nastaje nakon traumatskog iskustva i nastavku života u traumatskoj situaciji. Rat ima socijalne, psihološke i materijalne posljedice na preživjele i oporavak implicira da se te posljedice rješavaju simultano.

Koncept „sekvencionalnog traumatiziranja“ koji je razvio Hans Keilson (1992), a adaptirali su ga D. Becker i Barbara W. (2006), je koncept koji obuhvaća ne samo originalni traumatski događaj, nego se fokusira i na sekvencionalni razvoj traumatske situacije. Koncept nam dopušta da razlikujemo različite sekvence traumatizacije i omogućuje pregled aktivnosti koje možemo poduzeti i pružiti osobama u različitim sekvencama u skladu sa njihovim potrebama. U primjeni koncepta možemo analizirati i način nošenja sa teškoćama tokom sekvencionalne traumatizacije i prepoznati kako se pojedine osobe vrlo brzo vraćaju na „normalniji“ način psihičkog i fizičkog funkcioniranja, iako su preživjele teška traumatska iskustva. Ustvari, koncept nam nudi mogućnost da prepoznamo resurse i pozitivne načine nošenja sa stresom (teškoćama) i prepoznamo rezilijentne faktore na gubitak i traumu.

Navedeni autori, radi preglednosti, proces dijele na šest sekvenci traumatizacije. Svaka sekvenca govori o ključnim problemima koje imaju raseljene osobe.

*Prva traumatska sekvenca* počinje prije progona, koja podrazumijeva i donošenje odluke da se bježi. Ova sekvenca sadrži dvije kontardiktornosti: osoba želi sačuvati život, a predaje se u očaju onima koji je žele uništiti jer želi da spasi sebe i porodicu.

*Druga traumatska sekvenca* nastaje tokom bijega i može trajati kraće ili duže vrijeme. Od osobe koja bježi očekuje se da u tom haosu donese odluku i da pokuša shvatiti šta se uistinu dešava. Za ovu sekvencu je važno

da li je osoba sama ili sa drugima (porodica, etnička skupina), i kako se nosi sa strahom, neizvjesnosti trajanja bijega, kao i mjesta kuda će je bijeg odvesti.

*Treća traumatska sekvenc*a se može nazvati tranzicija I - jer je to inicijalni period koji se dešava na mjestu dolaska. Dolazak na destinaciju je obično šok. Dolaskom u mjesto „sigurnosti“ postaju svjesni onoga što su prošli, razočarani tretmanom koji im se nudi. U ovoj sekvenci je pitanje sigurnosti i bezbjednosti glavno pitanje. Pitanje smještaja, kao i obezbjeđivanje materijalnih sredstava za preživljavanje predstavljaju veoma važna pitanja.

*Četvrta traumatska sekvenc*a uključuje privremenu situaciju izbjeglištva koja postaje hronična. Izbjeglice još vjeruju da je ova situacija privremena i da će se vratiti svojoj kući. Neke osobe se brže integrišu u mjesto dolaska, što zahtijeva mnogo odlučniji napad na prijašnji identitet. Sve to dovodi do nesigurnosti i do traumatizacije druge vrste, ali i do javljanja želje da žive „normalno“. Čeznja za domom je prisutna.

*Peta sekvenc*a predstavlja inicijalni period koji podrazumijeva povratak u mjesto odakle su prognani. Povratak može biti dobrovoljni ili prisilni. Dobrovoljni povratak predstavlja krizu, a prisilni retraumatizaciju ili novu traumatizaciju.

*Šesta sekvenc*a predstavlja period kada se izbjeglice vrate kući, a izbjeglištvo „ostaje dio njihovog životnog iskustva“. Jedan dio osoba se ne vraća kući, ostaje da živi u novoj sredini. Kod nekih postoji čeznja za domom, a neki se potpuno integrišu u sredinu u kojoj su živjeli u izbjeglištvu.

## **Radionica: Vodena fantazija, sigurno mjesto**

Pronalaženje sigurnog mjesta za ljude koji imaju različita traumatska iskustva je izazov da bi se pomoglo da traumatizirana osoba pronađe posebno mjesto gdje se osjeća najudobnije i najsigurnije. Ona treba da se poveže sa tim mjestom, tako da se može vratiti na to mjesto u svojim mislima kad god joj treba odmor od onoga što se trenutno dešava u njihovim životu.

**Cilj:** Da se iskusi mogućnost pronalaženja sigurnog mjesta u sebi.

**Metod:** Vodena fantazija.

**Materijal:** Opuštajuća muzika.

### **Koraci:**

1. Voditelj objašnjava da će tokom vježbe koristiti riječi kojima će voditi učesnike kroz njihova vlastita razmišljanja. Učesnicima se nalaže da se opuste, da puste mislima da teku i da dopuste svojoj mašti da ih vodi kuda god želi.
2. Za početak od učesnika se traži da sjednu što je udobnije moguće, dajući im do znanja da mogu promjeniti položaj tokom vježbe. Mogu zatvoriti oči ili se pogledom fokusirati na neko neutralno mjesto ispred njih. Obavezno reći grupi da je dozvoljeno odustati od vježbe u svakom trenutku kada osjećaju da im ne godi, da su nesigurni ili u nevolji. U redu je ukoliko ne žele nastaviti, jer neki od učesnika možda nisu u pravom raspoloženju za vježbu tog dana; no, u svakom slučaju moraju pokušati da ne ometaju druge.
3. Ukoliko slike ne počnu navirati, u redu je. Nekim ljudima jednostavno treba više vremena ili prakse da se povežu sa svojom maštom.
4. Pustite opuštajuću muziku, govorite jasnim i nježnim glasom. Ne žurite.
5. Vježba počinje: sjedite udobno. Ukoliko želite, zatvorite oči. Osjetite svoje tijelo. Možete li osjetiti otkucaje srca? Osjećati li ikakvu napetost? Pokušajte opustiti i te dijelove tijela gdje je napetost. Fokusirajte se na sve dijelove tijela sve dok se potpuno

ne opustite.

6. Zatim obratite pažnju na disanje. Osjetite kako disanje ide neprekidno, samo od sebe. Osjetite kako zrak ulazi u pluća i ponovo izlazi. Osjetite ritam svoga disanja. Zamislite da se sa svakim novim udahom puniti novom energijom koja protiče kroz cijelo vaše tijelo. Zamislite da sa svakim izdahom iz vas izlazi napetost i pritisak. Nastavite: udišite energiju i svjetlost, izdišite napetost i bol.
7. Sad zamislite da idete u šetnju. Polako, nikud ne žurite. Dan je lijep i sunčan; sve oko vas odiše svjetlošću. Vidite prirodu, boje, osjećate lijepe mirise i čujete lijepe zvuke. Koraci vas vode na mjesto koje dobro poznajete. To je vaše posebno mjesto gdje se osjećate bezbjedno i zaštićeno. Možda je to mjesto negdje na otvorenom, možda je to kuća, ili jedna soba, možda se tu nalazi još jedna osoba, a možda je to dio vas. Niko ne zna za ovo posebno mjesto, samo Vi. Kada stignete dajte si vremena, razgledate okolo, osjetite kakav je osjećaj biti na bezbjednom i osjećati se zaštićeno. Osjećate se smireno. Samo vi možete shvatiti koliko vam znači ovo mjesto. Razgledajte unaokolo i pustite da upijete svaki detalj tako da ga se možete sjećati i ponijeti sa sobom. Ostanite na tom mjestu koliko god želite. Kada budete spremni možete se oprostiti: ako se radi o sobi, zatvorite vrata. Možete se vratiti istim putem, znajući da će to mjesto i dalje biti tu za vas svaki put kada poželite, da će vas čekati. To je mjesto na kojem vas niko ne može povrijediti, na kojem vas niko ne može naći.
8. Kada bude vrijeme, polako se vratite. Ne žurite. Možda se vraćate istim putem i želite to mjesto pogledati iz daljine. Polako, postajete svjesni prostorije u kojoj se nalazite sada. Prije nego ponovo otvorite oči, sjetite se slika. Zatim polako otvorite oči i vratite se u prostoriju.
9. Voditelj zaustavlja muziku. Pita učesnike da kažu kako su se osjećali tokom vježbe. Nekima nije pošlo za rukom; ne bi se trebali osjećati posramljenima ili misliti da nisu uspjeli. Neki učesnici se mogu osjećati nesigurnima kada se pokušavaju opustiti u prisustvu drugih.

### **Pojašnjenje:**

Može biti jako utješno kada učesnik spozna da je moguće u sebi naći bezbjedno mjesto. Nakon izvjesnog iskustva sa ovom vježbom, isti rezultat se može postići i bez vođenja nekoga izvana. Svejedno uzmite u obzir i činjenicu da je za neke osobe ovakav vid opuštanja zastrašujući, te da slike koje se pojavljuju mogu biti negativne, podsjetiti ih na traumatske događaje. Ukoliko se to desi, pomozite učesniku ili klijentu da u sebi nađe neko drugo mjesto.

Vodite račune o tome da je važno da učesnik sam odluči koje je njegovo bezbjedno mjesto. Neki treneri uvode vođenu fantaziju i ispunjavaju to mjesto tako što kažu da je to šuma, ili more. Nemojte to raditi: za neke izbjeglice šuma je mjesto gdje su se krili, a more ih možda podsjeća na gubitak. Pustite ih da sami izaberu.

## **TRAUMA**

Suština samog pojma traume poznata je od davnina (na grčom riječ trauma=rana), a službena definicija traume se pojavljuje po prvi put u trećem izdanju Dijagnostičkog priručnika mentalnih poremećaja Američkog psihijatrijskog udruženja (DSM-III-R,1987, DSM-IV,1994,).

Trauma predstavlja događaj koji je izvan uobičajenog ljudskog iskustva i koji je izrazito neugodan gotovo za svakoga. Riječ je događajima koji uključuju smrt ili prijetnju smrću, prijetnju vlastitom integritetu ili integritetu drugih. Pri takvim događajima ljudi reagiraju intenzivnim strahom, imaju osjećaj bespomoćnosti, gubitka kontrole nad životom i užasa.

Prvo, traumatski događaj se razlikuje od stresnoga po tome što dovodi do patnje većine ljudi, neovisno o tome u kakvom su psihofizičkom stanju bili prije tog događaja i neovisno o načinima suočavanja koje imaju. Kod traumatskog događaja se akcenat stavlja na INTENZITET samog događaja, i drugo reakcije na traumatsko iskustvo smatraju se UNIVERZALNIM i NEIZBJEŽNIM.

Kod stresa razlikujemo stresor (vanjski događaj) od stresa (lični doživljaj), a kod traume bi trebali razlikovati traumatski događaj od traume (kao doživljaja), kao i simptome traume.

Traumu možemo jednostavno posmatrati kao bol zbog bespomoćnosti.

U trenutku traume, žrtva se, usljed djelovanja preovladavajuće više sile, preda bespomoćnosti. Kada je ta sila prirodna, govorimo o katastrofi. Kada sila potiče od ljudi, govorimo o nedjelima i zvjerstvima. Traumatski događaji nadvladavaju obične ljudske sisteme koji daju ljudima osjećaj kontrole, povezanosti i značenja.

Traumatske veze su neobične, ne zato što se rijetko dešavaju, nego zato što nadvladavaju naša uobičajena prilagođavanja životu. One obično uključuju prijetnje životu ili tjelesnom integritetu, kao što su silovanje, neposredni susret sa nasiljem i smrću, kao u ratu. Takva zbivanja suočavaju ljude sa ekstremnim situacijama bespomoćnosti i terora i katastrofalna su. One konfrontiraju ljudska bića sa ekstremnim pojavama bespomoćnosti i terora i stoga su katastrofalne.

U svim teškim traumatskim iskustvima nadvladava osjećaj intenzivnog straha, gubitak kontrole i prijetnje od uništenja. Nekoliko faktora može doprinjeti povećavanju traumatizacije: biti uhvaćen u zamku, ne biti u stanju da nešto poduzmeš, biti izložen ekstremnom nasilju ili biti svjedokom nasilja i smrti.

Nisu sve traume iste. Možemo napraviti razliku između nekoliko vrsta trauma:

- Samo jedan događaj (tj. biti opljačkan ili napadnut, saobraćajna nesreća, bombardovanje), ili kontinuirana trauma (zarobljeništvo, logor, izbjeglištvo, rat).
- Elementarne nepogode (poplave, glad, bijeda) ili „katastrofe koje prouzrokuju ljudi“ (okupacija, proganjanje).
- Nasilje nad jednom osobom (silovanje, incest, tortura) ili nad više ili manje anonimnom grupom (streljanja, rušenje kuća, prisilno napuštanje domova).
- Primarna trauma, ona koja se preživljava direktno, ili sekundarna trauma, kada smo svjedoci ili bliski sa (mogućim) žrtvama traume.

Uobičajena ljudska reakcija na traumu je kompleks, integrirani sistem reakcija, što uključuje um i tijelo. Kada su pod prijetnjom, ljudi često reaguju tako što dobiju udar adrenalina, koji im omogućava da budu na oprezu, da se bore ili da bježe. Neki ljudi u situacijama ekstremne



opasnosti ne osjećaju glad, bol ili potrebu za snom. Osjećanja straha i bijesa su normalna. Traumatske reakcije se dešavaju kada je nemoguće bilo šta učiniti, kada nema izbora između „borbe ili bijega“. Kada nije moguć ni otpor ni bijeg, ljudski sistem samoodbrane postaje nadvladan i neorganiziran. Ako je tako, onda je moguće da sve normalne reakcije na opasnost ostanu različite i pretjerane dugo nakon što je opasnost prošla. Traumatski događaji, ovisno o vrsti traume, mogu prouzrokovati trajne emocionalne promjene, kao strah i nepovjerenje, kao i fizičke promjene poput nesanice i kognitivnih promjena pamćenja i osjećanja. Neki ljudi mogu jasno iskusiti intenzivna osjećanja bez prisjećanja na ranije doživljaje, dok se drugi sjećaju svakog detalja bez osjećanja. Mnoge traumatizirane osobe se nalaze u stalnom stanju opreza i razdražljivosti, a da ne razumiju zašto. Dešava se da se uticaj trauma može umiješati u njihove lične odnose, kao rezultat njihovog osjećaja nepovjerenja, usamljenosti, osjećanja odsječenosti ili izolacije. Za neke ljude, nakon traume, život nikada neće biti isti, i njihove osnovne pretpostavke o životu, o ljudskosti i svijetu se potpuno izmijene.

Ukratko: normalna sposobnost ljudi da se sami štite i zaliječe mogu biti ozbiljno oštećene.

Postoje tri glavne kategorije mogućih simptoma: hiper-uzbuđenost, nametanje ili povlačenje u sebe. Moramo zapamtiti, međutim, da nijedna trauma nije ista, i da različite osobe, sa različitom historijom prolaženja kroz traumatu, uz to imaju i svoju vlastitu prošlost, svoju vlastitu priču.

Postoji razlika u tome kada se traumatski doživljaji podijele, ili kada se preživljavaju sami. Definitivno se osjeti razlika ako se trauma doživljava kao „nesretan slučaj“, ili kao ponižavajuće i usamljeno iskustvo. Bobrena trauma je u mnogome različita od traume ostalih žrtava, iako se u oba slučaja radi o preživljavanju. Pored traumatiziranja, moramo shvatiti i iskustvo viktimizacije. U najčešćem broju slučajeva, jednako kao u slučajevima silovanja ili drugih formi seksualnog nasilja, moramo se suočavati sa stidom, samo-krivicom i gnušanjem. Ovisno o okolnostima, jako traumatiziranu ženu može se navesti da vjeruje kako treba da se stidi, što otežava njenu šansu da to iskustvo podijeli s drugima. Ovo se razlikuje od situacija velikih katastrofa i ratnih situacija koje su ljudi preživjeli zajedno i dijele zajedničku priču.

**Pretjerano stanje uzbuđenosti:** Nakon preživljenog traumatskog iskustva, čini se da ljudski sistem ide ka stanju stalne napete budnosti, kao da bi se opasnost mogla povratiti svakog trenutka. Preživjeli se lako trzne, razdražljivo reagira na sitne provokacije i ima poteškoće sa spavanjem.

**Nametanje:** Dugo nakon što prođe opasnost, preživjeli mogu ponovo proživjeti traumatski događaj kao da se dešava u sadašnjosti. Ovo otežava povratak normalnom životu. Ponovno preživljavanje događaja se može desiti kroz flashback tokom dana ili imanjem noćnih mora. Sitnice mogu prizvati uspomene, miris, mjesto, nešto na televiziji, nečija opaska. Čak i sigurno okruženje im se može činiti opasnim. Neki ljudi „rekonstruiraju“ događaje, poput djece kad se igraju rata.

**Sputanost:** Kada je neko potpuno bespomoćan, bez ikakvog oblika otpora, on ili ona mogu ući u stanje potpune predaje. Sistem samoodbrane može potpuno da se sruši. Ovo je emotivni način da se pobjegne iz takve situacije. Žrtva može osjećati kao da joj se te situacije nisu zaista dogodile. To može izgledati kao san koji se ne dešava, kao ravnodušnost, utrulost, udaljenost, a žrtva može postati izuzetno pasivna. Ova reakcija koju zovemo „odjeljivanje“ može se posmatrati kao način zaštite protiv ekstremnog bola. Preživjeli koji traže da budu „disocijativni“, ali nisu u stanju da to dosegnu svojim umovima, ponekad se odaju drogi ili alkoholu.

Disocijacija je sažaljiv način „bježanja“ od opasnosti, ali može biti kontraproduktivno onda kada opasnost nestane. Disocijacija može sprečavati moguće načine izlječenja. Neki preživjeli nastavljaju koristiti „svoje lijekove“ poput alkohola. Također, pokušavajući da izbjegnju situacije koje bi ih mogle navesti da se prisjete događaja iz prošlosti, neće nikada naučiti da se suočavaju s novim vještinama, i na taj način sužavaju kvalitet svojih života.

### **Dijalektika traume**

Nametiljivost i sputanost mogu izgledati kao dvije suprotnosti, ali ustvari, mnogi preživjeli pate od i jednog i drugog naizmjenično.

Moguće je biti prestrašen, razdražljiv i napet u jednom trenutku, a osjećati se lišenim emocija i potpuno udaljen u drugom trenutku. Niti jedna od ove dvije krajnosti ne pridonosi prevazilaženju i liječenju traume. Izmjenjivanje ove dvije faze se može posmatrati kao pokušaj da se pronade neka vrsta ravnoteže. Međutim, ravnoteža je jedna od najtežih stvari koje traumatizirane osobe moraju postići. Mogu se zateći uhvaćene između dvije krajnosti, preplavljeni osjećanjima ili potpuno bezosjećajni, puni impulsivnih akcija ili krajnje pasivnosti. Dugo nakon stvarne traume neki preživjeli od trauma poput silovanja ili oni koji dožive „nervni slom“ pomišljaju na samoubistvo i kada ne dođe do izlječenja, posegnu za samoubistvom.

### **Radionica: Traumatsko pamćenja**

#### **Cilj:**

- Osvježavanje traumatskih sjećanja.

#### **Materijal:**

- Papir flip chart i flomaster.

#### **Način rada:**

Učesnici se podijele u manje grupe (3-4). Ukoliko na seminaru učestvuju svjedoci/žrtve, tužioc i istražitelji podijeliti u grupe prema navedenoj podjeli. Svaka grupa diskutuje o svjedočenju i pri tome se u svojoj diskusiji vode sljedećim pitanjima:

1. Koje reference možemo napraviti između onoga što smo čuli i onoga što ste iskusili ili onoga što je vaše ranije iskustvo?
2. Šta vas trenutno mentalno - emocionalno okupira u vezi onoga što ste čuli?
3. Postoje li ideje koje vas povezuju sa strukom (tužitelji i istražitelji) ili rad u udruženjima.
4. Šta bi vas podstaklo da pomislite da je svjedok/žrtva ima teško traumatsko iskustvo čak i kada ne priča o tome?

Svoje odgovore priređuju na posteru koju svaka grupa plenarno prezentira.

## **PRILOG: Iskustva sa prethodnih radionica**

### **1. grupa**

- *Nakon izlaganja prepoznali smo životne situacije koje se mogu podvesti pod pojam stresa i traume.*
- *U svakodnevnom poslu, radeći sa žrtvama, prepoznajemo simptome traume i stresa koji se reflektuju i na nas same.*
- *Prema vanjskim pokazateljima: stid prilikom razgovora, neobično ponašanje, način oblačenja i slično, možemo zaključiti da je osoba imala traumatsko iskustvo.*

### **2. grupa**

- *Postoji velika povezanost između onoga što smo čuli i doživjeli.*
- *Trenutno nas okupira razmišljanje da se ipak trebamo javiti ljekaru ili uključiti u psiho-terapiju.*
- *Bilo bi dobro organizirati psiho-terapiju kako za žrtve tako i za ljude koji su profesionalno u kontaktu sa njima.*
- *Ponašanje (izraz lica, gestikulacija...) nas podstiče da pomislimo da je osoba traumatizirana.*

### **3. grupa**

- *Povezanost između onoga što smo čuli i onoga što smo doživjeli ogleda se u tome da smo kod svjedoka prepoznali simptome traume.*
- *U vezi onoga što smo čuli, mentalno nas okupira manifestacija traume kod ljudi sa kojima radimo, a emocionalno kako da istima pomognemo.*
- *Po našem mišljenju smatramo da bi u našem poslu trebalo uključiti stručnu osobu, psiho-terapeuta ili slično.*
- *Pomisao da je stranka preživjela traumu bi se mogla ogledati u tome da ima neke od pokazatelja u medicinskom konceptu.*

## **Radionica: Istraživanje životnih događaja**

### **Vrijeme trajanja: 60 min.**

#### **Cilj:**

- Istražiti teška iskustva u životima učesnika koja su prevaziđena, podijeliti iskustva i osjećanja, biti ponosan na snage koje su im pomogle da prevaziđu poteškoće.

#### **Metod:**

- Plenarni krug, igra uloga.

#### **Koraci:**

1. U uvodnom dijelu od učesnika se traži da kažu da li ih je nešto u prezentaciji podsjetilo na neka teška i bolna iskustva iz njihovih vlastitih života. Jednostavna činjenica da su učesnici sada prisutni na treningu dokazuje da imaju kapacitet da prevaziđu bolno iskustvo. Pozvati ih da razmisle o snazi i kapacitetima koji su im omogućili da nastave da funkcioniraju u ličnim i profesionalnim životima.
2. Nakon što razmisle o tome, od njih se traži da zamisle sebe u ulozi bliskog prijatelja, koga ćemo nazvati X. Sada se od svakog učesnika traži da se predstavi osobi X, prijatelju učesnika, da stane iza njegove prazne stolice i da nam kaže zbog čega poštuje učesnika, počevši riječima: sada ću vam ispričati nešto o mom prijatelju... Ona će nastaviti da grupi priča o teškom iskustvu i kako je uspjela to prevazići.

**Pojašnjenje:** Nakon što učesnici shvate ovaj dio u kojem prijatelj priča o svom iskustvu, stvorite neku zaštitnu distancu. To će učiniti da se učesnici osjećaju manje izloženima; također će biti lakše iskazati pozitivne misli o samima sebi.

#### **Pravila**

Voditelj može, za početak, početi pričati grupi o teškom ličnom iskustvu iz života, i tako „modelirati“ vježbu učesnicima grupe.

Niko se ne prisiljava niti tjera da uradi vježbu.

Tokom vježbe, neki učesnici će doživjeti jake emocije. Voditelj treba da ih ohrabri da prihvate te emocije, i da budu u vezi sa drugim učesnicima gledajući ih i osjećajući da ih podržavaju i da prihvataju njihove emocije. Voditelj ne bi trebao tješiti učesnika, ili ispravljati priču. Uloga voditelja je da je ohrabruje učesnike da ispričaju svoju priču, da ih pohvali zbog hrabrosti da to učine i da naglasi da je apsolutno u redu da se iskaže šta god se osjeća. Svako iskustvo je podjednako vrijedno. Ne treba da bude natjecanja ko je najviše patio i u skladu s tim, čija priča je „najinteresantnija“.

### **Prezentacija: Trauma zbog silovanja**

U usporedbi sa drugim oblicima traume, trauma od silovanja ima neke specifične elemente. Silovanje oštećava integritet tijela u njegovim najintimnijim aspektima, jer je seksualnost manje ili više tabu tema u mnogim društvima. Biti seksualno zlostavljan nije samo utjecaj na ličnost preživjele, nego i na njene odnose sa ljudima koji je okružuju u zajednici:

- Preživjela je povrijeđena u svom najintimnijem biću; njene lične granice su napadnute i osjetila je da joj je život u opasnosti.
- Mnogi ljudi oko nje vide silovanje kao seksualni čin, a ne kao čin nasilja. Često ne priznaju da je počinitelj koristio svoju moć da je ponizi i osramoti, i da je učinio da se osjeća nemoćno i bezvrijedno. Ovo znači da preživjela često ne dobija podršku i razumijevanje koju žrtva ove vrste nasilja obično dobije. Sram će je često navesti da sakrije događaj i da o tome šuti. Ako slučaj izađe na vidjelo, može ponovo postati žrtva voajerske radoznalosti, ili pak optužbi da mora da je i ona pokazala volju da se silovanje desi. Takođe je moguće da je smatraju „oštećenom“ zauvijek, ili čak da joj je bilo bolje da je umrla nego što je preživjela. Često i sama preživjela ima ove negativne vrijednosti i osude.

Pored svih mogućih posljedica psihološke traume, kao što je osjećaj nesigurnosti u svijet i okolinu, te gubljenje kontrole nad svojim životom, žena koja preživljava silovanje može iskusiti potpunu promjenu u odnosu prema samoj sebi, svom tijelu, seksualnosti, i odnosu prema muškarcima.

Pored psihološke štete, to može oštetiti i njezino fizičko zdravlje, njene seksualne odnose i njenu plodnost. Cilj počinitelja je da uplaši i ponizi žrtvu, te da je dovede u poziciju potpune bespomoćnosti. U tom procesu neće samo poniziti nju nego i njenu zajednicu. Silovanje se u ratu koristilo kao oružje za stvaranje teških psiholoških trauma. Ključni efekat silovanja je psihološki, fizički i moralni napad. Žrtve silovanja imaju visok nivo trajnog post-traumatskog stresa.

Činjenica da u mnogim slučajevima zajednica i ljudi bliski preživjeloj ne znaju kako da reaguju adekvatno, čini silovanje drugačijim od drugih trauma vezanih za rat. Ovo možemo posmatrati kao „zavjera ćutanja“. Čini se da svi imaju razlog da ne govore o tome: žrtve se ili stide, ili ne žele da zamaraju ljude pričama o tome, ljudi oko njih misle da je bolje ne govoriti o tome kako je ne bi povrijedili podsjećanjima, terapeuti se često ne usuđuju da pitaju jer ne znaju kako da postupe, a društvo općenito želi da zaboravi da su se desile sve te grozne stvari. Međutim, zavjera ćutanja nameće sram koji prisiljava i tjera žrtvu da se ponaša kao da se ništa nije desilo, dok je ona, u biti, duboko u sebi strašno povrijeđena:

- U nekim slučajevima nema prostora da se preživjela bori sa svojim osjećanjima jer postoji zavjera ćutanja: „zaboravimo šta se desilo i ne spominjimo to“.
- U nekim slučajevima ljudi iz njene okoline žele da je zaštite ograničavajući joj kretanje, otežavajući joj da ponovo vrati svoju samostalnost.
- U nekim slučajevima ljudi iz okoline žele da se osvete počiniocu ili njegovoj okolini, a da i ne slušaju žrtvu. Zbog toga žrtva često osjeća da mora da štiti o onome što se desilo i o svojim osjećanjima.
- U nekim slučajevima preživjela krivi sebe za ono što se desilo i što ju je učinilo „lošom“ i „prljavom“, i krivom zbog toga što je silovana. Vojnici koji izgube bitku se utješe, ali mnogi ljudi ne shvataju da je tokom silovanja žrtva poražena u posve neravnopravnoj borbi. Ponekad je optužuju da se predala bez borbe, a nekada i ona sama misli da se nije dovoljno borila i da stoga i treba da je okrivljuju.

Ne samo žrtva, nego i rodbina, prijatelji i zajednica nekada imaju predrasude o silovanju. Prvi korak prema osvješćivanju je nazvati silovanje onim što

jeste: ekstremni čin nasilja za koji žrtva ne snosi nikakvu odgovornost. U radu sa žrtvama silovanja, prioritet bi se trebao dati savlađivanju osjećanja krivnje i stida. Prije no što žrtva može biti izliječena od ovog iskustva, mora shvatiti veoma jasno da ni na koji način nije odgovorna za zločin počinioća nad njom.

**Pitanja:** Učesnici zajedno diskutuju o navedenoj temi i uticaju na njih.

### **Prezentacija: Proces žalovanja Vrijeme trajanja: 20 min.**

Žalost i tuga su normalne reakcije na gubitak nekoga ko nam je bio blizak, koga smo voljeli i bili mu privrženi.

#### **Žalovanje je proces sa posebnom namjerom:**

- Bol drži osobu u kontaktu sa sjećanjem na izgubljenu osobu dokle god je to potrebno.
- Ima svrhu prilagođavanja životu bez izgubljene osobe, kao i prihvatanja činjenice da život nikada neće biti kao prije.
- Pomaže nam da nađemo ravnotežu ako racionalno prihvatimo gubitak, ali u srcu i duši odbijamo da to prihvatimo.

Tugovanje je kako posve ličan proces, budući da nema pravila koliko on traje, tako i univerzalna ljudska reakcija, svojstvena svima nama, a postoji s ciljem da nam pomogne da se oporavimo od gubitka.

#### **Proces žalovanja ima nekoliko ciljeva:**

- Prihvatanje stvarnosti gubitka;
- Rad sa emocijama bola, tuge i ljutnje;
- Prilagođavanje novoj situaciji i praznini;
- Integriranje gubitaka i nastavak odnosa sa izgubljenom osobom na duhovnom i simboličnom nivou, čuvajući uspomene i obilježavajući bitne datume i rituale, itd.



## **Radionica: Mapiranje tugovanja**

### **Vrijeme trajanja: 60 min.**

#### **Cilj:**

- Iskusiti i postati svjesniji tuge, iskusiti da je u redu da se razgovara o tugovanju sa drugim ljudima, da se očekuje da je to dio života, da se osjeća njegova fizička prisutnost, da se svaka osoba sjeća ličnog gubitka u životu, da se izgradi više povjerenja i prihvatanja u grupi.

#### **Metod:**

- Individualni rad: crtanje. Dijeljenje iskustava u parovima.

#### **Materijal:**

- Listovi papira, markeri ili bojice.

#### **Koraci:**

1. Svaki učesnik crta siluetu ljudskog oblika na listu papira. Boje koje koristi su važne; pitati koja je boja njegovog bola, gdje je taj bol smješten u tijelu, kojeg je oblika.
2. Nakon toga, učesnici se sjećaju situacije u kojoj su doživjeli gubitak, situacije u kojoj su osjetili ogroman bol, i situacije u kojoj su osjetili manje bola.
3. Sada neka razmišljaju o tome šta čine kada osjete bol, kako se oslobode tog osjećanja, šta im pomaže.
4. Konačno, od učesnika se traži da podijele svoja iskustva iz paragrafa pod rednim brojem 1. i 2. u parovima, i da se prisjete paragrafa 3. za sljedeću radionicu.

**Pojašnjenje:** Trener treba da pruža podršku i da bude afirmativan, da se po mogućnosti pozove na neko od svojih iskustava. Trener može objasniti nešto o mogućim odbrambenim mehanizmima u nošenju sa tugovanjem, na način na koji izlazimo iz neugodne situacije tako što se šalimo na taj račun, ili tako što ne uzimamo iskustva drugih ozbiljno, zatim takmičenje („ono što se meni desilo je bilo gore“) ili tješjenje umjesto davanja podrške ljudima da iskažu svoja osjećanja.

## **Prezentacija: Trauma vezana za gubitak drage osobe** **Vrijeme trajanja: 30 min.**

Kada mislimo o gubitku, prvenstveno mislimo o osobama koje su nam bliske, ljudi koji su nam važni a koji su umrli. Ustvari, gubitak ima mnogo šire značenje. Možemo sigurno reći da je gubitak integrisani dio života općenito. Razlikujemo nekoliko vrsta gubitaka.

### **Različite vrste gubitka:**

- Prirodni gubici koje će svaka osoba doživjeti, poput gubitka sigurnosti koju smo imali u maternici, gubitak prijatelja kada pređete u novu školu ili u drugo mjesto, brak, itd.
- Gubici koji se umiješaju u normalni život, koji su neuređeni, ili neuravnoteženi jer se dešavaju prekasno ili prerano, poput gubitka jednog roditelja ili kasno odvajanje od roditeljskog doma.
- Traumatski gubici, poput gubitka kuće zbog rata ili gubitak bliskog prijatelja ili rođaka u nezgodi. Sa traumatskim gubicima, naši normalni kapaciteti da se suočavamo sa bolom nisu dovoljni. Svi gubici bliskih osoba su krajnje stresni, ali kod traumatskog gubitka može doći do retraumatizacije bližih članova porodice. Gubici koji pripadaju životnim događajima (npr. gubitak roditelja u kasnoj životnoj dobi) je gubitak koji većina ljudi ima kapacitet da prevaziđe i prihvati.

### **Radionica: Kako me je gubitak izmijenio** **Vrijeme trajanja: 30 min.**

#### **Cilj:**

- Dobiti uvid i individualni proces suočavanja sa gubitkom i shvatanje da osim boli postoji i potencijalni lični razvoj.

#### **Metod:**

- Diskusija u malim grupama, plenarna sesija.

**Koraci:**

1. Učesnici formiraju male grupe od 3 do 4 osobe. U grupama diskutuju o promjenama koje su primijetili u svom ponašanju i svom razmišljanju nakon gubitka osobe i prolazeći kroz proces žalovanja. Voditelji mogu izabrati da „modeliraju“ ovu vježbu dijeleći i svoja iskustva sa grupom i ističući šta je bilo vrijedno u tom iskustvu.
2. Nakon rada u malim grupama učesnici su pozvani da podijele neke od promjena u svojim životima cijeloj grupi, posebno ako su doživjeli neki oblik ličnog razvoja.

**Prezentacija: Proces žalovanja**  
**Vrijeme trajanja: 20 min.**

Žalost i tuga su normalne reakcije na gubitak nekoga ko nam je bio blizak, koga smo voljeli i bili mu privrženi.

**Žalovanje je proces sa posebnom namjerom:**

- Bol drži osobu u kontaktu sa sjećanjem na izgubljenu osobu dokle god je to potrebno.
- Ima svrhu prilagođavanja životu bez izgubljene osobe, kao i prihvatanja činjenice da život nikada neće biti kao prije.
- Pomaže nam da nađemo ravnotežu ako racionalno prihvatimo gubitak, ali u srcu i duši odbijamo da to prihvatimo.

Tugovanje je kako posve ličan proces, budući da nema pravila koliko on traje, tako i univerzalna ljudska reakcija, svojstvena svima nama, a postoji s ciljem da nam pomogne da se oporavimo od gubitka.

**Proces žalovanja ima nekoliko ciljeva:**

- Prihvatanje stvarnosti gubitka;
- Rad sa emocijama bola, tuge i ljutnje;
- Prilagođavanje novoj situaciji i praznini.

Integriranje gubitaka i nastavak odnosa sa izgubljenom osobom na duhovnom i simboličnom nivou, čuvajući uspomene i obilježavajući bitne datume i rituale, itd.

## Faze žalovanja

1. Šok i poricanje, nevjerica, protest. Može trajati satima ili sedmicama.
2. Akutna tuga: valovi jakih emocija koje se izmjenjuju sa obamrlošću, somatskim reakcijama poput iznemoglosti, nesаницe, gubitka apetita. Posvećivanje većine vremena izgubljenoj osobi, povlačenje od drugih ljudi i svijeta. Može trajati mjesecima.
3. Prihvatanje: vraćanje normalnom životu, ponovno dobijanje kapaciteta za rad, osjećanje zadovoljstva u životu, ljubavi.

### **Radionica: Zaštitni ogrtač** **Vrijeme trajanja: 60 min.**

#### **Cilj:**

- Opustiti se nakon prihvatanja teškog materijala i naučiti da je moguće izgraditi unutarnju zaštitu.

#### **Metod:**

- Vođena fantazija.

#### **Materijal:**

- Opuštajuća muzika (po izboru).

#### **Koraci:**

1. Slijediti pravila vođene fantazije uz opuštajuću muziku, učesnici treba da sjede udobno u stolicama, otvorenih ili zatvorenih očiju. Trener priča blago, koristeći glas koji će pomoći učesniku da se opusti, i da obrati pažnju na svoje tijelo i disanje.
2. Kada se svako opusti uvesti fantaziju o šetnji kroz veoma ugodnu okolinu: sunce sija, stopala ti dotiču tlo, možeš čuti vodu kako teče i ptice kako pjevaju. Prekrasan komad tkanine leti prema tebi s neba. Tkanina je tvoje omiljene boje. Umotavaš se njom. U njoj si potpuno miran i bezbjedan. Ovo je tvoj zaštitni ogrtač i kad god zaželiš

- možeš ga imati i osjećati se zaštićenim.
3. Sada se polako vrati u sobu, ostavi ogrtač iza, ali znaj da je on sada dio tebe i da ga možeš dobiti opet kad god poželiš. Otvori oči i uspostavi kontakt s grupom.
  4. Učesnici su pozvani da podijele iskustva iz ove vježbe. Trener može objasniti da je zaštitni ogrtač ustvari unutarnji izvor, dostupan kad god nam zatreba.

**Diskusija u krugu: Zašto je mišljenje o traumi i silovanju pomoglo?**  
**Vrijeme trajanja: 30 min.**

U kružnim diskusijama učesnici su pozvani da iskažu kako im je bilo razmišljati i pričati o traumi i silovanju. Šta je trener radio da bi pomogao i dao podršku? I šta se još moglo uraditi? Sve stvari koje su omogućile učesnicima da govore otvoreno o ovim temama.



# SVJEDOČENJE





## SVJEDOČENJE

Svjedočenje znači govoriti istinu o nekom događaju, a srž svjedočenja predstavlja moć riječi kojima će se adekvatno predstaviti iskustvo koje je osoba preživjela. Osnovni aspekti svjedočenja, osnovna definicija, ili neki osnovni pristup na koji najčešće mislimo kada kažemo svjedočenje bilo bi da je svjedočenje dokazni materijal, dokazni iskaz, poseban pravni dokaz na sudu, usmena ili pismena izjava data pod zakletvom ili uz potpis.

Neki od pristupa i tumačenja svjedočenja su:

1. svjedočenje kod ozbiljnih kršenja ljudskih prava;
2. svjedočenje kao osnov za pisanje historije;
3. svjedočenje kao osnova za stvaralaštvo;
4. svjedočenje kao forma učenja, obrazovanja za promociju mira;
5. svjedočenje kao govorni žanr;
6. svjedočenje kao psihoterapijska metoda.

Kod pristupa i tumačenja svjedočenja kao ozbiljnog kršenja ljudskih prava traga se za govorenjem istine o nekom događaju, objektivnim izvještavanjem o stvarnom događaju što se može provjeriti iz vanjskih izvora, a koje je osoba vidjela sopstvenim očima. Svjedočiti možemo samo o događaju koji smo direktno doživjeli ili mu bili svjedokom. Traženi opis događaja treba da bude što objektivniji, a emocije mogu pridonijeti autentičnosti i intenzitetu prikaza koje daje preživjeli, ali se ne smije dati suviše subjektivnosti koja bi umanjila sveukupnu vjerodostojnost iskaza. Oni koji prikupljaju ovakva svjedočenja obično tragaju za događajima koji se uklapaju u neku određenu širu kategoriju ratnih zločina za koje se pokušava sakupiti dokaze.

Svjedočenje kao psihoterapija zasniva se na ličnoj ispovijesti onih koji su preživjeli traumu vezanu za historijske događaje. Od preživjele osobe se traži da u toku svjedočenja pruži detaljan verbalni opis onog što se desilo u kontekstu njihovog okruženja, a posebno u kontekstu njihove životne priče. Ovdje historijski događaji i procesi zauzimaju centralno mjesto. Svjedočenje treba biti ekspresivno i subjektivno i da otkrije kako se tada osoba osjećala i kako to ustvari izgleda biti u situaciji kada se krše ljudska prava. Svjedočenje se ne fokusira na same događaje nego i na to šta ta osoba sada osjeća u odnosu na te događaje.

Svjedočenje kao psihoterapijska metoda i tehnika je kratka individualna psihoterapijska metoda koja se primjenjuje u radu sa onima koji su preživjeli nasilje. Preživjeli i terapeut uspostavljaju radnu alijansu stvarajući vrijeme i prostor u kome se traumatska priča može ispričati i dokumentirati, a potom skupa traže načine da se sa ovom pričom upoznaju i drugi. Ili, terapeut i preživjeli zajedno slušaju priču ukoliko je dogovor da se razgovor snima. U ovom slučaju svjedočenje djeluje katarzično, umanjuje simptome preživjelih, naime svjedočenje transformira nešto bolno i ponižavajuće u dokument koji može pomoći i drugim ljudima.

### **Opasnosti svjedočenja za žrtvu – svjedoka**

Pravosudni sistem, uz sve dobre namjere, može zanemariti i neprepoznati potrebe žrtve koja se pojavljuje u ulozi svjedoka. Sudski proces može dovesti do retraumatizacije i tako pogoršati postojeće stanje žrtve. Ova sekundarna pojava nastaje kada žrtva uoči odbacivanje ili nedostatak anticipirane podrške od porodice ili društva što vodi doživljaju bespomoćnosti. U sekundarnu traumatizaciju spada i nedopuštanje da se ispriča iskustvo žrtve, da se da iskaz, što vodi neuspjehu da se prepoznanju lične snage i da se učvrsti kontrola nad životom. Mnoge žrtve ne pristaju da svjedoče jer nemaju povjerenja u pravosuđe i pravosudni sistem i zbog straha od retraumatizacije. Kod žrtava ratne traume nepovjerenje u sudstvo je dio općeg nepovjerenja u institucije sistema i doživljava da iz političkih razloga krivci neće biti adekvatno kažnjeni, naročito ukoliko je suđenje u zemlji iz koje dolaze počinitelji. Do retraumatizacije može doći:

- a) u toku istražnog postupka;
- b) u samom toku suđenja;
- c) nakon svjedočenja.

U toku istražnog postupka može doći do retraumatizacije zbog načina na koji se pristupa svjedočenju od strane istražitelja ili tužioca.

Tok suđenja može biti izvor anksioznosti, straha, a nekad i panike, a koje su rezultat: razmišljanja žrtve o procesu suđenja, odlučivanje da li će svjedočiti na sudu, mjerama bezbjednosti prije i nakon suđenja pa čak i razmišljanje o načinu putovanja do suda (često agorafobično izbjegavanje prevoznih sredstava).

Proces suđenja može da retraumatizira žrtvu-svjedoka na više načina:

pravosudni sistem može učiniti žrtvu nemoćnom iz neznanja vezano za psihološko stanje žrtve kao i ritualne prakse i položaja svjedoka u hijerarhiji moći pravosudnog sistema. Susret sa okrivljenim je gotovo uvijek dramatičan, a prepoznavanje mučitelja predstavlja akutan stres i često reakcije mogu biti dramatične, ukoliko osoba nije pripremljena za taj susret. Žrtve mogu imati probleme u verbalizaciji traumatskog iskustva, zbog toga što je u toku traume Brokina zona u mozgu “zatvorena” kao i zbog dugotrajnih bioloških posljedica na mozak, nastaje smrt ćelija hipotalamusa zbog naglog porasta hormona stresa i oštećenja memorije (van der Kolk, 1996).

Odbrana okrivljenih može učiniti žrtvu-svjedoka nemoćnom i staviti je u položaj u kome mora da dokazuje svoju patnju i svoje traumatsko iskustvo, a ponašanje odbrane može doživjeti kao napad, okrivljavanje i proizvesti još veću nesigurnost.

Atmosfera u toku suđenja, naročito ako se suđenje obavlja u drugoj državi može u velikoj mjeri viktimizirati svjedoka. Veličanje optuženih i slavljenje kao heroja uz istovremeno vrijeđanje žrtve može izazvati niz emotivnih reakcija koje će reaktivirati uobičajene strategije za suočavanje sa stresom i reaktivirati simptome PTSP-a.

### **Psihološka priprema**

U posljednje dvije decenije je poraslo interesovanje za pravnu i psihosocijalnu pomoć svjedocima u krivičnim postupcima dok se u prošlosti malo pažnje obraćalo potrebama žrtve.

Osnovni cilj psihološke pripreme svjedoka je prevencija retraumatizacije i reviktimizacije. Najbolji način pripreme za svjedočenje predstavlja uobičajena terapijska procedura, a koja podrazumijeva da se započne terapijski rad što ranije bez obzira da li će žrtva torture svjedočiti ili ne i da li je osoba u procesu liječenja ili dolazi prvi put pošto je već odlučila da svjedoči i tada joj je potrebna psihološka pomoć. Vrijeme koje preostaje do procesa suđenja je značajan faktor da bi se odredila odgovarajuća vrsta intervencije.

Važno je naglasiti da svaka psihološko-psihijatrijska intervencija mora biti tako osmišljena da ne remeti autentičnost iskaza i da ne utiče na bilo koji način na iskaz svjedoka. Cilj terapije sa potencijalnim svjedocima je da

se smanji nivo preplavljujućih emocija koje ugrožavaju proces mišljenja i tako smanji retraumatizaciju. Cilj psihološke pripreme nije da utiče na odluku i volju svjedoka da pristupi svjedočenju. Ukoliko je žrtva-svjedok preživjela lično mučenje ili bila svjedokom, terapeut (psiholog, psihijatar) ne treba da ubjeđuje klijenta/stranku da se odluči na svjedočenje, već treba da bude jasan u stavu da krivci moraju biti kažnjeni, jer se terapijska neutralnost može shvatiti kao opraštanje počiniocu zločina. Na taj način se uspostavlja i bazično povjerenje i jača odnos između žrtve, psihologa, istražitelja.

U toku pripreme je potrebno davati informacije o toku i procesu suđenja, (odluke da se svjedoči, davanja iskaza, dobijanja poziva, odlaska u sudnicu, sam tok boravka u sudnici, odlazak kući i porodici), što će dovesti do smanjenja straha i neizvjesnosti.

Psihološka priprema prije od strane psihologa/psihoterapeuta ne dovodi u pitanje autentičnost iskaza i činjenice koje se dokazuju na sudu, već je prioritet da se vrati dostojanstvo i zaštiti mentalno zdravlje svjedoka. Prije svjedočenja je važno da se traumatska priča verbalizira, da se sa iznošenjem sadržaja smanji emocionalna pratnja iskaza traumatskog doživljaja i da je svjedok u stanju da u sudnici napravi narativ koji će imati kontinuitet i smisao, i da svjedok da detaljan opis onoga što je preživio u kontekstu njihovog okruženja, a posebno u kontekstu njihove životne priče. Teškoće u prisjećanju i fragmentiranost sjećanja neće biti od velike koristi tužiocu/odbrani, a izazvat će i kod svjedoka retraumatizaciju i osjećaj nekompetentnosti da može posvjedočiti o svom iskustvu. Za mentalno zdravlje svjedoka je važno da se na kraju svjedočenja fokusira i na to šta osoba osjeća sada u odnosu na te događaje o kojima svjedoči.

U cilju smanjenja simptoma trauma (npr. strah od prisjećanja ili izbjegavanje prisjećanja), važno je obezbijediti da svjedok ne bude sam u sobi za čekanje na suđenje ili pred uzimanje iskaza (interviranje). Svjedok treba biti pripremljen detaljno pred dolazak na sud, od toga kako izgleda soba za čekanje do toga kako izgleda sudnica. Važno je uporedo voditi aktivnosti u zajednici u cilju podizanja svjesnosti o važnosti svjedočenja i na taj način smanjiti stres od svjedočenja. U nekim slučajevima je neophodan rad sa porodicom da bi se osiguralo da žrtvu porodica ili zajednica ne odbaci ili da se stidi zbog toga što je viktimizirana i u tim slučajevima je posebno bitna podrška silovanim ženama.

U slučajevima seksualnog nasilja, važno je da tužioc i istražitelji razviju

što bolje tehnike intervjuiranja i slušanja svjedoka i da pri tome dobro poznaju traumu svjedoka. Neka iskustva govore da su kućne posjete najbolji način intervjuiranja svjedoka jer se kućna atmosfera doživljava kao siguran i zaštićen prostor.

Nakon svjedočenja, svjedok ima potrebu za povratnom informacijom, šta se desilo i kako je izgledalo. Takođe ima potrebu da napravi debriefing svog svjedočenja, a naročito ako je došlo do reaktivacije traumatskog iskustva. U nekim slučajevima može nastati i depresivna reakcija i neispunjenost očekivanja od svjedočenja "svjedočio sam, a sada se ništa ne dešava" ili može nastati razočarenje odmah nakon svjedočenja ili kasnije prilikom izricanja presude.

Prije početka suđenja, čak i prije istražnog postupka za žrtve-svjedoke treba obezbijediti podršku, zaštitu i sigurnost, konsultaciju i drugu pomoć. Od osoblja za pomoć neophodno je uključiti eksperte iz traume, posebno kod slučajeva seksualnog nasilja. Neophodno bi bilo da prođu trening tehnike uzimanja slučaja tako da što manje traumatiziraju osobu, a da pri tome pomognu žrtvi da svjedoči što bolje, a prihvatanje multidisciplinarnog pristupa zbog mogućih konsultacija sa drugim strukama moglo bi obezbijediti sigurnost u vođenju postupaka.

### **Radionica: Šta trebamo znati o svjedočenju?**

#### **Cilj:**

- Pretpostavke profesionalnog pristupa u procesuiranju ratnih zločina.

#### **Pribor:**

- Po jedan komad flip charta za svaku grupu, flomaster.

#### **Način rada:**

Učesnici se podijele u manje grupe (3-4). Ukoliko na seminaru učestvuju svjedoci/žrtve, tužioc i istražitelji, podijeliti u grupe prema navedenoj podjeli. Svaka grupa diskutuje o svjedočenju i pri tome se u svojoj diskusiji vode sljedećim pitanjima:

1. Kome bi se žrtva mogla obratiti za psihosocijalnu i pravnu pomoć?
2. Koju vrstu pomoći žrtva može dobiti u toku istražnog i krivičnog postupka i od koga?

3. Šta uraditi ukoliko se žrtva boji svjedočiti?
4. Šta žrtvi treba u odnosu na tužitelja?
5. Koji mehanizmi za zaštitu svjedoka postoje u praksi?

Svoje odgovore priređuju na posteru kojeg svaka grupa plenarno prezentira.

### **PREPORUKE ZA INTERVJU SA SVJEDOCIMA**

Čovjek živi u stalnom procesu uspostavljanja, trajanja i prekida odnosa s drugim ljudima. U tim odnosima on prima i daje poruke, ponaša se, komunicira. Ljudi ulaze u komunikaciju na različit način, ali prema sljedećim pravilima:

- svako u odnosu s drugim ljudima želi biti djelotvoran;
- svako želi u odnosima s drugim ljudima biti uspješan;
- da bi naš odnos sa drugim ljudima bio slobodniji neophodno je ljude razumjeti;
- da neko uđe u proces komunikacije treba da ima motiv (motiv leži u strukturi naših potreba gdje komunikacija sa drugima zadovoljava potrebu za pripadanjem i druge potrebe koje su u hijerarhiji).

Pojam komunikacija potiče od latinske riječi „communicatio“ koja ima sljedeća značenja:

1. obavijest, saopštenje
2. povezanost, povezivanje.

Komuniciranje je povezano sa našom autentičnom potrebom da kontaktiramo s drugim ljudima, te da kroz te odnose dobijemo orijentaciju o sebi samima i svom ponašanju, ali i emocionalno zadovoljstvo koje proizilazi iz tog odnosa kao takvog. Komuniciranje je svakodnevna pojava, sastavni dio života. Ipak, uz proces komunikacije su vezane brojne predrasude (Novosel, 1991).

U Priručniku za trening i obuku školskih menadžment timova navode se sljedeće komunikacijske vještine:

**Obraćanje pažnje za druge** je vještina pokazivanja interesa i razumijevanja poruke sagovornika, te reagiranje na način koji otkriva razumijevanje i pridavanje važnosti njihovoj poruci, npr. parafraziranjem, postavljanjem pitanja i komentiranjem u vezi poruke i poticanje diskusije o temi koju je sagovornik istakao.

**Samootkrivanje** je vještina odavanja privatnih i donekle povjerljivih podataka o sebi svojim iskustvima, stavovima, vrijednostima i procjenama okoline. Važno je jer potiče na međusobno približavanje i upoznavanje.

**Uvjeravanje** je sposobnost uticaja na druge osobe u komunikaciji i načini uticaja (pripremanje prikladnih argumenata, korištenje odgovarajućih taktika kod uvjeravanja).

**Sabranost** je sposobnost biranja i izvođenja prikladnog komunikacijskog ponašanja u situacijama koje su nove, iznenadne, nepredviđene, s nepoznatim osobama kao i strepnja od komunikacije pred brojnim auditorijem.

**Postavljanje** pitanja je način podsticanja na iznošenje mišljenja, ocjena i prijedloga, kao i način provjere njihove aktivnosti. Pitanja moraju biti jednoznačna, jasna i razumljiva. Pitanja koja su preteška u pravilu su nefunkcionalna.

**Vođenje dijaloga** je posebno važno.

**Upravljanje projektima i vodstvo** je povezano s procesima dogovaranja ciljeva i načina njihovog izvršenja, podjelom zadataka i međusobnom koordinacijom, povratnom informacijom i napredovanju u obavljanju određenih zadataka i preuzetih obaveza.

## Verbalna komunikacija

Verbalna komunikacija je proces prenošenja značenja riječima bilo u usmenom ili pismenom obliku. Osobine verbalne komunikacije:

- Riječi su simbolički izraz misli.
- Značenja riječi imaju smisao.
- Komunikacija se izvodi iz verbalnog konteksta u kojem se upotrebljavaju riječi i rečenice.
- Verbalna komunikacija je pod svjesnom kontrolom.

## Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacije je prenošenje značenja u direktnom kontaktu svim sredstvima koja nisu verbalna. Neverbalni znakovi komunikacije mogu se podijeliti na statične i dinamične.

### U statične neverbalne znakove ubrajamo:

- a) **Udaljenost tijela, odnosno fizička udaljenost** koju držimo prema drugim ljudima utiče na dojam koji drugi ljudi imaju o nama, ali utiče i na način na koji mi komuniciramo s drugima. (Prostor oko sebe čovjek dijeli na: a) intimni prostor - udaljenost 45 cm i tu imaju pristup samo bliske osobe; b) lični (osobni) prostor - 120 cm, na toj udaljenosti komuniciramo s ljudima prilikom društvenih susreta i zabava); i c) socijalni prostor – do 370 cm, koristimo za službenu komunikaciju i poslovne odnose).
- b) **Međusobni položaj** - Istraživanja pokazuju da ljudi u razgovoru zauzimaju sličan položaj tijela kao i sagovornik ako se s njim slažu ili imaju pozitivan stav prema njemu. Svako naginjanje prema osobi pokazuje zainteresovanost ili zabrinutost, a odmicanje distanciranost ili sigurnost u sebe. Stol smješten između osobe i posjetitelja pojačava osjećaj kontrole i omogućava spremnost za interakciju.
- c) **Stav tijela** - Položaj tijela ostavlja dojam našeg stava prema osobama ili o onome o čemu govore. Slaganje ili neslaganje povezano je sa otvorenošću našeg tjelesnog sistema.
- d) **Tjelesni kontakt** - Dodir služi za pojačavanje verbalne poruke ili umjesto nje. Najčešći je način rukovanje. Ono služi kao pozdrav ili kao potvrda dogovora ili prijateljstva. Mekano rukovanje ostavlja negativan dojam, za razliku od toplog stiska ruke.



## U dinamične znakove ubrajamo:

### Izraz lica:

- a) **Kretnje (geste)** - Kretnje činimo da bi smo naglasili ono o čemu govorimo. Najčešće pokazujemo rukama ili klimamo glavom, podižemo obrve i slično. Kretnje koje su smetnja uspješnoj komunikaciji su: trljanje dlanova, uvijanje kose, trljanje čela ili glađenje brade.
- b) **Kontakt očima** - Kontakt očima je vrlo važan u svakodnevnoj komunikaciji. Gledanje u oči drugog je vrlo snažan akt komunikacije koji treba pažljivo kontrolisati. Želimo li da osoba ima dojama da je pažljivo slušamo, trebamo je gledati oko tri četvrtine vremena u pogledima dugim 1-7 sekundi.
- c) **Vanjski izgled** - Odjeća koju nosimo ima snažan uticaj koji ostavljamo na druge. Ironično je, no odjeća u kojoj se osjećamo kompetentni, kod ljudi izaziva nesvidanje, i obratno. Visoke osobe dobivaju na autoritetu već svojom visinom, ali zbog toga izgledaju i nepristupačno. Jedan od načina da savladaju taj problem (ako doživljavaju činjenicu da se manje ljudima sviđaju) jeste da manje konzervativnom odjećom žrtvuju dio autoriteta.

Ljudi će vas opažati kao prijateljsku osobu spremnu na saradnju ako: smiješite se i klimate glavom dok druga osoba govori, pokazujete otvorene dlanove, ne držite prekrižene ruke, ne držite prekrižene noge, gledate osobu u oči, ne trepćete, isturite bradu, držite ruke što dalje od lica, dok slušate osobu gledate osobu oko  $\frac{3}{4}$  vremena, nagnete se naprijed kada govorite, ne lupkate nogama i slično. Ljudi će vas opažati kao osobu u odbrambenom stavu ako: ne gledate drugu osobu, izbjegavate kontakt očima ili odmah skrenete pogled, stiskate pesnice, prekrižite ruke, odmičete se od druge osobe, prekrižite noge, često trepćete, vrpaljite se u stolici, tapkate nogama, gledate preko ruba naočara, i slično.

Tokom komuniciranja sa žrtvama-svjedocima važno je: primijeniti osnovna pravila komunikacije tokom prvog kontakta, naučiti kako se može „izdržati“ u komunikaciji i naučiti kako se uspostavlja povjerenje

u prvom kontaktu. Veoma je važno da se rukovodima pitanjima, kao npr: kakvo je emocionalno stanje svjedoka, šta je potrebno svjedoku i koju vrstu podrške je dobio/la.

### **Radionica: Komuniciranje sa žrtvama - prvi kontakt**

#### **Ciljevi:**

- Primijeniti osnovna načela komunikacije sa žrtvama tokom prvog kontakta.
- Naučiti kako se može „izdržati“ u komunikaciji sa svjedokom.
- Naučiti kako se uspostavlja povjerenje u prvom kontaktu.

#### **Način rada:**

Ukoliko grupa (tužitelji i istražitelji) imaju neposredno iskustvo može se odigrati neka od stvarnih situacija iz njihove prakse. Bitno je da izaberu primjer u kome svjedok/žrtva ima dileme oko svjedočenja, ali je prisutan cijeli niz znakova koji upućuju na traumatizaciju.

Podijeli se grupa u 3-4 podgrupe i svaka podgrupa treba navesti kako bi postupali u ovoj situaciji i šta bi napravili.

- Koji bi im bili koraci postupanja?
- Kakvo je bilo emocionalno stanje svjedoka /žrtve?
- Šta je bilo potrebno svjedoku u toku postupka?
- Koje su glavne teme na koje se žalio? (npr. da se boji svjedočiti, da krije od porodice).

Nakon diskusije o primjeru koji su izabrali na velikoj grupi se prezentiraju zaključci.

#### ***Predložak o samoprocjeni komunikacijskih vještina***

- 1. Kako govorite (brzina, glasnoća, energičnost)?*
- 2. Počinjem li govoriti prije nego što je sagovornik završio misao?*
- 3. U kojim situacijama i s kojim ljudima ostajem bez riječi?*

4. Šta radim, mislim i osjećam kad je sagovornik verbalno agresivna?
5. Šta radim, mislim i osjećam kad sagovornik ne želi razgovarati i kad šuti?
6. Šta radim, mislim i osjećam kad se osoba sa kojom razgovaram rasplače?
7. Koje ljude i kakve priče teško slušam?
8. Koja je moja uobičajena „poštapalica“ i gesta?
9. Šta mi je teže slušati ili voditi razgovor?
10. Na kojoj udaljenosti od sagovornika se najbolje osjećam?
11. Koji je moj uobičajeni položaj tijela dok razgovaram?
12. Šta bih od navedenih aspekata moje komunikacije najviše želio promijeniti?

**Napomena:** Predložak se može dati prije ili poslije radionice. Prvo svaki učesnik razmisli o svojim vještinama i napravi samoprocjenu, a nakon toga svoju samoprocjenu podijeli sa drugom osobom (rad u paru).

### **Radionica: Teškoće u komunikaciji tužiocima/istražiteljima i žrtvama/svjedocima**

#### **Cilj:**

- Pretpostavke profesionalnog pristupa u procesuiranju ratnih zločina.

#### **Pribor:**

- Po jedan komad flip charta za svaku grupu, flomaster.

#### **Način rada:**

Učesnici se podijele u manje grupe (3-4). Ukoliko na seminaru učestvuju svjedoci/žrtve, tužiocima i istražiteljima podijeliti u grupe prema navedenoj podjeli. Svaka grupa diskutuje o svjedočenju i pri tome se u svojoj diskusiji vode sljedećim pitanjima:

1. Šta vam predstavlja posebnu poteškoću u komunikaciji sa tužiteljima i istražiteljima?
2. Šta vam olakšava komunikaciju?

Svoje odgovore priređuju na posteru kojeg svaka grupa plenarno prezentira.

## **PRILOG**

Iskustva sa održanog seminara, a vezana su za posebne poteškoće u komunikaciji.

Učesnici su imali zadatak da u malim grupama prodiskutuju o tome šta im predstavlja posebnu poteškoću u komunikaciji, ili šta je to što im pospješuje i olakšava komunikaciju.

Zaključke su prezentirali u velikoj grupi.

### **1. grupa**

*(tužitelji i istražitelji)*

- *Teško je privoliti žrtvu ili svjedoka da svjedoči i moramo se snalaziti na razne načine da ih pridobijemo za saradnju.*
- *Svjedoci su nepovjerljivi i ne žele da razgovaraju, te dosta vremena i energije trošimo u sticanju povjerenja.*
- *Identifikacija sa svjedokom i njegovom trenutnom situacijom ponekad bude kočnica u daljem slušanju iskaza (kako sebe zaštititi).*
- *Nesporazumi u upoznavanju svjedoka sa tokom istrage i njegovim pravima i obavezama.*
- *Traženje usluga u cilju ostvarivanja ličnih interesa (materijalna usluga, zaposlenje...)*

### **2. grupa**

*(svjedoci)*

- *Međusobno nepoznavanje u smislu da nas stalno neko poziva da svjedočimo, tako da ne znamo kome dajemo izjavu i u koje svrhe će je koristiti.*
- *Kad dajem izjavu stičem dojam da je nezainteresovan za moj problem.*
- *Prekida me u izlaganju (telefonira i slično)*
- *Izlazi i ulazi u prostoriju.*
- *Način na koji uzima izjavu („ Pričaj!“...)*
- *Problem ustručavanja i stida pred osobom drugog pola.*
- *Čekanje, bez obzira što je zakazan termin.*
- *Ispitivanje u smjeru da se žrtva osjeća kao okrivljeni (Šta si ti radio tu u to vrijeme? Odkud ti tu?...)*

## Radionica: Ograničenja

### Cilj:

- Prepoznavanje ličnih ograničenja u radu sa žrtvama–svjedocima

### Metod rada:

- Podijeli se predložak o ograničenjima u radu sa žrtvama–svjedocima. Svaki učesnik napravi vlastitu samoprocjenu, a onda podijeli sa drugom osobom do sebe, a nakon toga se diskutuje u velikoj grupi.

Svako ima nekih ograničenja koje mu otežavaju komunikaciju sa žrtvama–svjedocima.

Koje je vaše ograničenje?

Zaokružite samo jedan od navedenih ili dopišite nešto što je karakteristično i specifično za vas.

- Prebrzo reagiram i nastojim odmah pronaći bilo kakvo rješenje.
- Budem tako emocionalno preplavljen, da me to blokira za daljnji razgovor.
- Jako me naljuti kada svjedok ne prihvata moje sugestije i rješenja.
- Ne poduzimam ništa jer se ništa ne može promijeniti zbog siromaštva, loših stambenih uslova, općenito loših životnih okolnosti u našem društvu.
- Pitam se je li to baš sve tako kako je svjedok ispričao. U neke priče je teško povjerovati.
- Naljutim se na svjedoke koje odustanu od svjedočenja.
- Spreman sam uraditi sve za svjedoka–žrtvu.
- Povučem se da neko od članova moje porodice ili ja lično ne bi doživjeli nešto neugodno.
- Nešto drugo: \_\_\_\_\_

## **Radionica: Upoznati mogućnosti i vlastito viđenje za pravljenje mreže za podršku svjedocima**

### **Cilj:**

- Da se rad na procesuiranju ratnih zločina tematizira u odnosu na širu javnost i da prisutne podstaknemo na razmišljanje i diskusiju kako bi zajedničkim idejama napravili mrežu od pojedinaca, institucija i organizacija za podršku.
- Da se spriječi retraumatizacija svjedoka.

### **Pribor:**

- Po jedan komad flip charta za svaku grupu, flomasteri.

### **Način rada:**

Učesnici se podijele u manje grupe (3-4). Ukoliko na seminaru učestvuju svjedoci/žrtve, tužioci i istražitelji podijeliti u grupe prema navedenoj podjeli. Svaka grupa diskutuje o svjedočenju i pri tome se u svojoj diskusiji vode sljedećim pitanjima:

1. Šta bi svako od nas kao pojedinac trebao znati o svjedočenju i drugim pitanjima vezanim za procesuiranje ratnih zločina?
2. Kakvo treba biti neposredno okruženje da bi se moglo djelotvorno raditi na procesuiranju?
3. Kakvo treba biti šire okruženje i ostali sistemi da bi se moglo djelotvorno raditi na procesuiranju?
4. Šta nam nedostaje ili šta trebamo da bismo bolje saradivali u lokalnoj zajednici? Od koga dobijate najviše podrške?

Svoje odgovore priređuju na posteru kojeg svaka grupa plenarno prezentira.

## Prilog: Iskustva sa prethodnih seminara

### *1. grupa*

- *Pojedinac treba da zna šta je uloga svjedoka i koje su njegove obaveze u procesu (da je iskren, da se što vjerodostojnije sjeti činjenica jer je prošlo dosta vremena, a i slušao je tuđe iskaze tako da se i njegova prvobitna slika mijenja...).*
- *Neadekvatan obrazac za poziv, jer je isti za okrivljenog i za svjedoka (za svjedoka je dodatna trauma kad u pozivu pročita: "Ukoliko se ne odazoveš bićeš priveden ili platićeš kaznu...").*
- *Iskustva govore da se svjedoci prije odazovu kad ih istražitelji usmeno pozovu, nego kad dobiju poziv putem pošte.*
- *U radnim sredinama nam treba adekvatan prostor za rad, materijalno tehnička sredstva i dovoljan broj ljudi za rad na istragama kako pojedinac ne bi bio preopterećen i samim tim manje učinkovit.*
- *Trošimo puno vremena radeći da bi sustigli ono što je u normalnim okolnostima normalno (loši i dotrajali kompjuteri, nema dovoljno vozila pa čekamo dok se vrate sa terena, na teren se ide bez naloga kako bi se izbjeglo plaćanje nakanade...).*
- *Ćutanje o ovim problemima (izvršitelji se boje sankcija od strane šefova, a šefovi čuvaju svoje fotelje i oglušuju se za problematiku).*
- *U širem okruženju potrebna nam je pomoć vladinog i nevladinog sektora kroz izmjene propisa, dopune zakona od vladinih institucija; a iz nevladinih institucija pomoć kroz stručne edukacije, psiho-treninge i slično).*
- *Potrebno je razumijevanje saradnika, jer ponekad istražitelji nailaze na opstrukciju kolega zbog toga što misle da oni imaju lični interes i da koriste NVO.*
- *Obzirom da radimo u državnoj instituciji prilikom problema pomoć tražimo od države čiji sistem nažalost*

*često nije adekvatno reguliran, tako da ta pomoć najčešće nije potpuna pa se moramo obraćati NVO-a kod kojih smo do sada nailazili na razumijevanje. (Ovu mogućnost rijetko koristimo jer se plašimo da će NVO-e tražiti protuuslugu koju im ne možemo pružiti).*

- *Problem je i pitanje da li žrtva treba biti prisutna tokom davanja stručnog mišljenja vještaka o njenom zdravstvom stanju, jer to može destruktivno djelovati na žrtvu u smislu da se uplaši onog što je čula i da je retraumatizira).*

## **2. grupa**

- *Svjedok bi trebao znati da se radi o specifičnoj materiji, a ne o nečemu što se svakodnevno dešava.*
- *Svjedoci su osobe koje su u najvećem broju doživjele traumu.*
- *Svjedok treba da bude svjestan da mu je pružena šansa, da se uvažava i traži njegovo mišljenje, da nije zaboravljen, da je važan u procesu i da je dio ovog društva.*
- *Događaji o kojima svjedoči dogodili su se prije mnogo godina.*
- *Treba biti svjestan činjenice da je najveći i jedini dokaz izjava, jer u dosta slučajeva nema očevidaca (svjedoci umrli, napustili zemlju, a da su počinitelji mrtvi ili nedostupni).*
- *Da bi se moglo djelotvorno raditi na procesuiranju potreban je adekvatniji prostor i tehnička sredstva (u jednoj kancelariji radi 5-6 istražitelja i kad se svjedok ispituje ostali istražitelji izađu u hodnik).*
- *Potrebno je razumijevanje od strane šefova i društvene zajednice i psihološka podrška kako bi se zaštitili od sagorijevanja na poslu.*
- *Potrebna je psiho-socijalna podrška svjedoku (dešava se da često traže od istražitelja novac za autobus, lijekove i slično te se oni zbog toga opterete i loše osjećaju).*



## Programi reparacije

U BiH još uvijek nije izrađena strategija koja bi na sveobuhvatan i sistematski način pristupila reguliranju pitanja pojedinačnih i kolektivnih materijalnih i nematerijalnih reparacija.

Osnovni model reparacija u BiH su naknade (kompenzacije) putem administrativnih odredbi sadržanih u zakonima o civilnim žrtvama rata i ratnim vojnim invalidima koji su usvojeni na entitetskim nivoima. Oni ne daju sistemski rješenja u pogledu kompenzacija, već im prilaze na uzak način, svodeći ih na isplaćivanje individualnih mjesečnih naknada zbog tjelesnog oštećenja, odnosno na isplaćivanje po osnovu ubijene, umrle ili nestale osobe, te po osnovu seksualnog zlostavljanja i silovanja. Jedini državni instrument koji regulira isplatu kompenzacija je Zakon o nestalim osobama.

Termin reparacija podrazumijeva sljedeće:

*Restitucija* se odnosi na mjere kojima se teži ka ponovnom uspostavljanju statusa koji je žrtva prethodno imala. Ove mjere se kreću u rasponu od ponovne uspostave prava poput prava na državljanstvo i slobode ponašanja, preko ponovnog zasnivanja radnog odnosa i beneficija, do povrata imovine.

*Kompenzacija* se odnosi na mjere kojima se nastoji nadoknaditi šteta, a pod štetom se podrazumijeva situacija koja prevazilazi obični ekonomski gubitak, te obuhvata fizičke i mentalne povrede, a u nekim slučajevima i povrede/oštećenja moralnog karaktera, izgubljene mogućnosti, uključujući zaposlenje, obrazovanje i socijalne beneficije, materijalna šteta i izgubljeni prihodi, kao i mogućnost potencijalnog zarađivanja, troškovi potrebni za pravnu i drugu ekspertnu pomoć, lijekove i medicinske usluge, psihološke i socijalne usluge.

*Rehabilitacija* se odnosi na mjere koje obazbjeđuju socijalnu, zdravstvenu i psihološku zaštitu, kao i pravne usluge.

*Satisfakcija* se odnosi na široki opseg mjera koje mogu doprinijeti dugoročnim potkrepljujućim ciljevima reparacije, kao što su: efektivne mjere na prestanak povreda, verifikacija činjenica kao i potpuno novo i javno otkrivanje istine na način da takvo otkrivanje istine neće biti na štetu ili prijetnja sigurnosti i interesu žrtve, žrtvinih srodnika ili svjedocima; traženje sudbine i mjesta gdje se nalazi nestala osoba, identitet odvedene djece, posmrtnih ostataka ubijenih, te pomoć u pronalaženju i identifikaciji

i sahrani u skladu sa željama žrtava, ili kulturnim običajima porodica i zajednica; obnova dostojanstva žrtava, javno izvinjenje, uključujući i priznanje činjenica i prihvaćanje odgovornosti, komemoracije i odavanje počasti žrtvama.

*Garancije ne-ponavljanja* uključuje širi set mjera koje treba poduzeti u smislu prevencije budućih kršenja ljudskih prava. Neke od ovih mjera su: osigurati civilnu kontrolu vojske i sigurnosnih snaga, poštovanje međunarodnih standarda procesnih prava, osnažiti nezavisnost sudstva, zaštititi branitelje ljudskih prava, osigurati edukaciju o međunarodnom humanitarnom pravu za sve sektore društva, promovirati pridržavanje po međunarodnim standardima, promovirati mehanizme za sprečavanje socijalnih konflikata i njihovog rješavanja, revizija i reforma zakona koji se odnose na međunarodne zakone o ljudskim pravima i ozbiljnim kršenjima humanitarnog prava.

### **Radionica: Vlastita iskustva**

#### **Cilj:**

- Spoznavanje vlastitih iskustava

#### **Pribor:**

- Po jedan komad flip charta za svaku grupu.

#### **Način rada:**

Učesnici se podijele u grupe. Svaki član grupe treba podijeliti svoja iskustva sa drugim članovima grupe. Pri tome se trebaju voditi sljedećim pitanjima:

1. Šta bi svako od nas kao pojedinac bi trebao znati o reparacijama i drugim pitanjima vezanim za programe reparacije?
2. Kakvo treba biti neposredno okruženje da bi se moglo djelotvorno raditi na sprovođenju programa reparacije?
3. Kakvo treba biti šire okruženje i ostali sistemi da bi se moglo djelotvorno raditi na provođenju programa reparacije?

**Napomena: Voditelji moraju biti informirani o tranzicijskoj pravdi koja uključuje niz različitih mehanizama**

# **KOMUNIKACIJA**



## Predgovor

Naš život, naše postojanje je utemeljeno na komunikaciji, to jest na stvaranju kontakata i odnosa sa nekim ili sa samim sobom. Kako ćemo ostvariti kontakte i graditi odnose zavisi od nas i naših komunikacijskih sposobnosti, što znači:

- koliko smo sposobni da jasno izražavamo vlastite misli i osjećanja tako da ih drugi prima sa razumijevanjem,
- kako se ophodimo prema različitim mišljenjima i potrebama drugih,
- koliko smo otvoreni za saradnju uprkos različitostima mišljenja,
- u kojoj mjeri uspostavljamo i održavamo kontakte aktivnim slušanjem i nenametljivim pristupom u verbalnom komuniciranju,
- kakve su nam sposobnosti ovladavanja konfliktom (suprostavljanje na prihvatljiv način), to jest kako branimo sebe ne ugrožavajući druge.

Ovaj modul sadrži dio pojašnjenja o navedenim segmentima u obliku vježbi i teorijskog dijela. Vježbe se mogu koristiti za specifične treninge o komunikacijskim vještinama, ali se mogu koristiti i kao sastavni dio bilo kojeg drugog treninga.

Teorija o nenasilnoj komunikaciji zasnovana je na filozofiji koju je utemeljio dr. Marshall Rosenberg. Ona je zasnovana na njegovom uvjerenju da je čovjek u biti dobar i ima potrebu da radi za razvoj i dobrobit drugog ljudskog bića, ali se ipak ponaša u suprotnosti od svoje prirode koju on pojašnjava teorijom dominacije, a sistem dominacije je star koliko i naša civilizacija.

Pod jezikom dominacije on podrazumijeva:

1. **Moralne sudove** – dobro, loše, ispravno, neispravno, moralno, amoralno. Problem je što ovi pojmovi daju mogućnost interpretiranja, a njihovo definiranje zavisi od filozofije onih koji su na vrhu sistema dominacije.
2. **Birokratski jezik** je jezik dominacije jer u sebi sadrži glagol «morati», koji je sve više u upotrebi i služi da odgovornost prebacimo na druge. Danas se sve više čuje: «morao sam jer je takva politika naše institucije... morao sam jer mi je to bilo naredeno...»
3. **Zasluga, nagrada i kazna** za ono što je urađeno je takođe odmjerena u skladu sa onim što su propisali oni na vrhu sistema dominacije.

Marshall tvrdi da sistem dominacije uzrokuje stvaranje širokog spektra nasilja, a nasilje nije u ljudskoj prirodi. Vjeruje da postoje ljudi koji nisu

u tom krugu i koji zaista uživaju da doprinose dobrobiti drugih ljudi i mogu neke druge izvući iz tog kruga. Jedan od tih puteva je nenasilna komunikacija.

Kvalitetna ili nenasilna komunikacija je više od komunikacije - ona je filozofija življenja, a komunikacijske vještine su samo njen sastavni dio.

Živjeti u skladu sa ovom filozofijom znači preuzeti odgovornost za svoje misli, osjećanja i djelovanja. Biti svjestan da niko nema moć da nas učini zadovoljnim ili nezadovoljnim, nego da je ključ kod nas i izbor je naš. Svako od nas je važan i jedinstven, i na sebi svojstven način doprinosi bogaćenju svog života i života drugih.

Mi smo slobodni ljudi i imamo mogućnost izbora, samo ako hoćemo i ako smo spremni preuzeti odgovornost za svoj izbor. Drugi ljudi nam mogu pomoći, ali samo vlastitim djelovanjem možemo zadovoljiti svoje potrebe i raditi na razvoju ličnog prosperiteta. Nenasilna komunikacija navodi da dajemo od srca i na taj način se povežemo sa nama samima, našom vlastitom saosjećajnosti, kao i sa drugima, pa se stoga za ovakvu komunikaciju koristi i termin «saosjećajna komunikacija». Ova komunikacija nam pomaže da preoblikujemo način na koji se izražavamo i čujemo druge. Tada naše riječi prestaju biti automatske reakcije i postaju svjesni odgovori koji su čvrsto utemeljeni u svijesti i vođeni sa onim što opažamo, osjećamo ili želimo. Ona nas usmjerava na jasno i iskreno izražavanje i obraćanje pažnje na drugog sa poštovanjem i empatijom, istovremeno obraćajući pažnju na naše ponašanje i uslove koji na nas utiču. Pomoću nenasilne komunikacije mi počinjemo gledati na sebe i druge, svoje namjere i odnose sa sasvim drugog aspekta. Otpor, defanzivnost i nasilne reakcije se svode na minimum. Mi uvježbavamo da svoju pažnju usmjeravamo na mjesto gdje postoji potencijal da dobijemo ono što tražimo. A ono što tražimo i želimo je saosjećanje, razumijevanje i poštovanje za sebe i druge.

Primjena nenasilne komunikacije ne zahtijeva da druga osoba bude vješta u nenasilnom komuniciranju, niti da bude motivirana za to. Ako se mi držimo načela nenasilnog komuniciranja motivirani isključivo željom za saosjećajno davanje i primanje, čineći sve što je u našoj moći da i drugi shvate da je to naš jedini motiv, tada će nam se oni priključiti u tom procesu i na kraju ćemo biti sposobni da se jedni prema drugima odnosimo saosjećajno. Taj proces nije uvijek tako brz, međutim uz trud doći će do razvoja saosjećanja.

*Milena Timanović*

## **Vježba: Uvod u komunikaciju:**

**“Vi niste ono što mislite da ste, ili biste htjeli biti. Vi ste ono kakvim vas vide drugi – oni sa kojima komunicirate.” (Dayan)**

### **Ciljevi:**

- Upoznati učesnike sa najvažnijim teorijskim stavovima u vezi sa kvalitetnom komunikacijom.
- Istražiti sopstvena iskustva u komunikaciji sa drugima, da otkriju i prevaziđu nesporazume u komunikaciji.
- Upoznati 4 koraka primanja poruka po modelu M. Rosenberga.

### **Metod:**

- Individualna razmišljanja i plenarna diskusija.

### **Materijal:**

- Listovi papira, olovke, lista kategorija primanja i davanja poruka, grafička šema NNK.

## **Vježba: “Neprijatne poruke”**

**Vrijeme trajanja: 20 min.**

1. Tražiti od učesnika da uzmu vremena i koncentrišu se na sebe (“povežu sa sobom”), te da se sjete komunikacije koja im nije prijala.
2. Odabрати jednu situaciju kad su razgovarali sa nekom osobom – to može biti neko od članova njihove porodice, prijatelj, partner, kolega, komšija, slučajni prolaznik,..bilo ko...
3. Sjetiti se jednog karakterističnog iskaza te osobe koji ih je povrijedio. Doslovce zapisati taj iskaz.
4. Zatim napisati kako su oni na to odgovorili.
5. Objasniti da budu što iskreniji u pisanju iskaza i odgovora, jer to mogu zadržati samo za sebe, tj. samo ukoliko to oni žele mogu svoja razmišljanja podijeliti sa grupom.
6. Kategoriranje neprijatnih poruka:

- Prezentirati listu kategorija neprijatnih poruka: (naredbe, dijagnoze, osude, kritike, etiketiranje, interpretacije, prijatnje).
  - Učesnici čitaju neprijatne poruke koje su primili i svrstavaju ih u kategorije.
  - Razmjena u krugu: – U koju kategoriju su svrstali svoju poruku?
  - Ko želi može pročitati svoj iskaz i detaljnije pojasniti. Važno je da svi pronađu u kojoj su kategoriji, a ukoliko su u dilemi mogu pomoć tražiti od grupe.
7. Kategoriranje reakcija:
- Učesnici, svako za sebe, pročitaju svoj odgovor na negativnu poruku i pronalaze se na listi reakcija.
  - Šta najčešće radimo kad nam neko uputi negativnu poruku?
  - PREVEDEMO PORUKU i vidimo je kao izraz nezadovoljenih potreba nešeg sagovornika.
  - UZVRAĆAMO ISTOM MJEROM jer smo je primili kao napad.
  - POVLAČIMO SE jer smo nezadovoljni.
  - PRIHVATAMO negativnu poruku i OSUĐUJEMO SAMI SEBE.
  - Razmjena u krugu – u koju kategoriju su svrstali svoju reakciju na negativnu poruku. Ko želi može pročitati svoj iskaz, pojasniti svoj osjećaj i kako je to za njega sada.

**Komentar voditelja:  
Vrijeme trajanja: 15 min.**

**Komunikacija je dvosmjerni tok informacija u kojem primalac razumije poruku na isti način kako je pošiljalac namjeravao.**

Informacije se na putu od jedne osobe do druge transformiraju u skladu sa primateljevim potrebama i željama, dobijajući značenja vezana za prethodna iskustva, potrebe i očekivanja primatelja. “Jedna od glavnih zapreka u razmjeni informacija sastoji se u razlikama značenja što ih ljudi pridaju istim riječima ili djelima. Značenja su u ljudima, a ne u riječima. Značenje se, slično ljepoti, nalazi u posmatračevom oku.” (Kathleem K. Reardon, 1998)

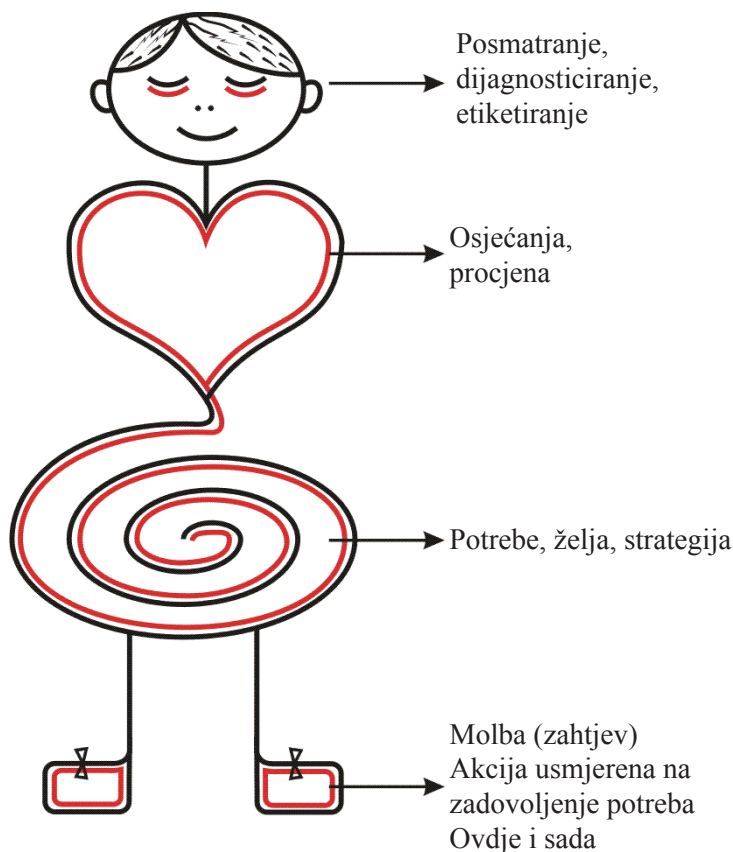
Svako podrazumijevanje vodi nerazumijevanju. Stoga je još Sokrat insistirao na jasnom definiranju riječi u raspravama jer je vjerovao da će



samo tako ukloniti moguće nesporazume.

Dakle, zbog svega navedenog, u svakodnevnoj komunikaciji sa drugima često nam se dešava da poruke primamo kao prijetnje, naredbe, etiketiranja, osude, kritike i interpretacije i tako sebe dovodimo u situaciju da uzvratimo istom mjerom, povučemo se ili osudimo. To nas dovodi do frustracija, nerazumijevanja i sukoba sa drugima. Zbog toga je važno biti svjestan da niko nema moć da nas učini sretnim ili nesretnim, zadovoljnim ili nezadovoljnim, već da je ključ u našim rukama. Naša očekivanja su ta koja nas čine nesretnim, nezadovoljnim i frustriranim, a ne drugi ljudi, pa je stoga važno da sagledamo kako vidimo stvari i kako se nosimo s tim.

- Prikazati i pojasniti grafički prikaz šeme NNK.



Proces komunikacije počinje našim opažanjem. Potrebno je jasno razlučiti šta vidimo i čujemo, i vodimo li računa da to naše posmatranje ne miješamo sa procjenjivanjem.

Iskazivanje procjene blokira komunikaciju jer navodi našeg sugovornika da se povuče ili zauzme odbrambeni stav.

Kad primamo poruku ona u nama pobuđuje izvjesne emocije kojih najčešće u tom trenutku nismo svjesni i brzopleto reagiramo. Nismo svjesni da su naša osjećanja vezana za naše potrebe i da se jedino mi možemo pobrinuti za njih. Osjećanja su indikatori naših zadovoljenih ili nezadovoljenih potreba. Ako ih sebi rasvijetlimo, prihvatimo odgovornost za njih, te budemo svjesni potreba za koje se trebamo pobrinuti tako što ćemo ih jasno iskazati, nećemo sebe dovesti do nesporazuma i sukoba sa drugima. Naprotiv, povezaćemo se sa svojim osjećanjima i funkcionirati u skladu pozitivne komunikacije, to jest: primanja i davanja od srca. Ako izrazimo sopstvene potrebe imamo veći izgled da ih zadovoljimo.

Kada ljudi počnu govoriti o onome što im treba, umjesto o onome što je pogrešno kod drugih, otvaraju mogućnost iznalaženja načina da se izade u susret svačijim potrebama. Ono što drugi kažu ili čine može biti podsticaj ali nikad uzrok naših osjećanja. Način na koji vidimo problem je problem. Negativne poruke ne primamo lično – one su samo uzrok nezadovoljenih potreba pošiljaoca. Kad drugi čuju kritiku trude se da ulože svoju energiju u samoodbranu i protunapad.

Dakle, da bismo živjeli u skladu sa ovom filozofijom potrebno je poznavati vještine uspješnog komuniciranja, koje nam pomažu da jasno izrazimo sebe i empatski, saosjećajno, čujemo druge bez optuživanja i kritikovanja, to jest da dajemo i primamo “podsticajna vrednovanja”.

Doktor Marshall Rosenberg je svojom teorijom o NNK iskazao suštinu nenasilne razmjene i usklađivanja različitosti, a to je:

1. jasno izražavanje sebe i svojih vrijednosti, i
2. empatičko slušanje drugih i njihovih vrijednosti.

To se postiže kroz 4 koraka (komponente) u komunikaciji i on ih je definirao kao: **opažanje, osjećanja, potrebe i zahtjev/molba.**

U svakodnevnom životu najčešće koristimo glavu – prosuđujemo, vrednujemo, etiketiramo, kritikujemo... NNK nas uči da uključimo i

ostale nivoe, to jest da koristimo naša osjećanja kao indikatore naših nezadovoljenih ili zadovoljenih potreba, te da jasno izrazimo šta nam treba. U ovom procesu potrebe su najvažnije, jer svaka nezadovoljena potreba izaziva stres u našem organizmu, a svaka zadovoljena olakšanje.

### Kako koristiti komponente NNK po M. Rosenbergu

JA		TI
Iskreno izražavam kako se osjećam bez optuživanja ili kritikovanja.		Empatski primam kako si ti, a pri tome ne čujem optužbe ili kritiku.
<b>OPAŽANJA</b>		
JA		TI
1. Konkretno šta vidim, čujem, opažam što doprinosi ( ili ne doprinosi ) mom blagostanju: “Kada vidim, čujem...”		1. Konkretno šta vidiš, čuješ, opažaš što doprinosi ( ili ne doprinosi ) tvom blagostanju: “Kada vidiš, čuješ...”
<b>OSJEĆANJA</b>		
JA		TI
2. Kako se osjećam u vezi sa ovim što čujem ili vidim? “Osjećam se ...”		2. Kako se ti osjećaš u vezi sa onim što čuješ ili vidiš? “Osjećaš li se ti...?”
<b>POTREBE</b>		
JA		TI
3. Životna energija u obliku potreba, želja, očekivanja ili misli koje izazivaju moja osjećanja: “Zato što trebam...”		3. Životna energija u obliku potreba, želja, očekivanja ili misli koje izazivaju tvoja osjećanja: “Zato što ti trebaš...”

ZAHTJEVI / MOLBE		
JA		TI
4. Jasno zahtijevam što mi je potrebno bez naređivanja. Konkretno akcije koje želim da se poduzmu: "I volio bih da ti.."		4. Empatski primam tvoje izražene potrebe, a pri tom ne čujem nikakvo naređivanje. Konkretno akcije koje bi volio da se poduzmu: "I volio bi da ja..."

Ove komponente nam pomažu da prevedemo negativnu poruku kako bismo čuli sjećanja koja stoje iza nje i sagledali koje su to nezadovoljene potrebe i zahtjevi osobe koja ju je izrazila na takav način.

## SLUŠANJE

**Slušanje, kao sastavni dio opservacije, je početni korak u komunikaciji i od njega zavisi u kom pravcu će ići komunikacija i kakav će biti njen krajnji ishod.**

### Ciljevi:

- Prepoznavanje šumova u komunikaciji.
- Osvješčivanje važnosti aktivnog slušanja kroz analizu slučaja iz ličnog života.
- Osvješčivanje procesa slušanja i ličnih prepreka koje se u tom procesu javljaju.

### Metod:

- dijalog u parovima,
- individualna i grupna diskusija,
- interaktivna igra.

### Materijal:

- Papir i olovke za svakog člana, tekst za vježbu "Pričam ti priču", prezentacija o aktivnom slušanju.

### Vježba: "Pričam ti priču"

## Vrijeme trajanja: 20 min.

### Koraci:

1. Odrediti pet dobrovoljaca. Četvero izlazi napolje, a peti pročita tekst priče sam i prepriča je prvom koji ulazi.
2. Nakon toga ostali ulaze jedan po jedan i prethodnik mu ispriča priču. Oni koji ne učestvuju ne smiju komentirati.
3. Priča: “Zamislite šta sam danas čula. Neki ljudi, muž i žena, poznanici kumova mojih roditelja, poslije ručka su jeli kompot od jabuka. Mužu je zapeo u grlu komadić jabuke. Žena ga je udarila po leđima. Muž je pomislio kako ona hoće da se bije. Ušla je komšinica bez kucanja. Ostavila je otvorena vrata. Za njom je naišla i ciganka. Komšinica, niska rastom, imala je u plavo ofarban čuperak koji joj je štrčao na glavi. Ličila je na malog žutoćubog kakadua. Ciganka je krenula da zauzda ženu, a komšinica muža. Mužu je ispao novčanik. Komšinica je pošla u svoj stan, a za njom i ciganka. Pojavio se poštari. Muž se mašio za novčanik da plati račun za infostan. Novčanika nije bilo. Svi su pošli u stanicu policije. Tamo su se dugo zadržali jer im je ciganka gatala u dlan.”
  - Nakon interpretacije posljednjeg učesnika u igri pročitati još jednom priču i prodiskutovati u grupi na osnovu komparativne analize iskaza govornika i originalne priče.

### Komentar voditelja:

Zbog čega ove priče nisu iste?

Šta se dešavalo?

Da je neko drugi bio na početku da li bi u startu imali drugačije informacije?

Važno je slušati, ali treba znati dobro slušati. Šta se desilo sa našom pričom?

Pamtili ste ono što je za vas bilo važno – vlastiti sistem vrijednosti.

Obraćali ste suviše pažnju na detalje – selekcija informacija po sistemu vrijednosti, prethodnim iskustvima, znanjima,...

Percipirali, to jest propuštali informacije kroz sopstvene filtere. Interpretirali

priču sa svog stanovišta – uključujući opet svoj sistem vrijednosti, stavove i tako dalje.

Sve su to šumovi u komunikaciji.

### **Slušanje – prezentacija teorije**

U komunikaciji obje strane mogu imati jasnu i poštenu namjeru da komuniciraju, ali to često čine na različitim kolosjecima što ometa razmjenu informacija. Većina ljudi radije govori nego sluša. Npr. – dok drugi govori oni smišljaju šta će reći ili prekidaju sagovornika.

Primanje usmenih poruka najčešće se čini jednostavnim, pa ipak postoji bar 7 vrsta „slušanja“ koje ne ispunjava svrhu i ometa dobru komunikaciju. Važno je istaći da slušanje čini približno polovinu komunikacijskih aktivnosti pa zbog toga i zavređuje posebnu pažnju. Dok valjano možemo slušati samo na jedan način, a to je aktivno slušanje.

Postoji 7 vrsta neslušanja. To su:

**PSEUDOSLUŠANJE** – pri kojem slušatelj pokazuje usredotočenost na govor, ali su mu misli negdje drugo.

**JEDNOSLOJNO SLUŠANJE** – pri kojem slušatelj prima samo dio poruke, na primjer verbalni, a posve zanemaruje druge, neverbalne (položaj tijela, razni pokreti ili boja glasa...), što može dovesti do pogrešne interpretacije poruke.

**SELEKTIVNO SLUŠANJE** – kada slušalac sluša samo ono što ga posebno zanima.

**SELEKTIVNO ODBACIVANJE** – kad se slušalac usredsredi na teme koje ne želi čuti, pa ih kad se pojave, ne sluša.

**OTIMANJE RIJEČI** – pri kojem slušalac samo nastoji ugrabiti priliku za vlastito govorenje.

**ODBRAMBENO SLUŠANJE** – kad slušalac sve poruke tumači kao napad na njega i reagira odbranom.

**SLUŠANJE U ZASJEDI** – pri kojem slušalac sluša sagovornika kako bi ga napao kad god mu se učini da se njegove izjave mogu dovesti u pitanje. Sve navedeno može se doživjeti kao neuvažavanje ili kao lični napad. To nas dovodi do nesporazuma u komunikaciji i međusobnog udaljavanja.

*Samo je jedno dobro slušanje – aktivno slušanje i ono je temelj uspješnog komunikacijskog procesa.*

### **Aktivno slušanje karakteriše:**

1. **Otvorenost svih čula:**
  - a) aktivno slušanje
  - b) prijem i odašiljanje određenih signala
2. **Kognitivna uključenost**
3. **Emocionalna usklađenost**
4. **Aktivna participacija** to jest posvetiti pažnju kontekstu u kome je nešto rečeno, osjećanjima govornika, postavljanju pitanja kod eventualnih nejasnoća i pravilno interpretiranje tišine i pauza u dijalogu (smetnja ili motivacija).

### **Indikatori kvaliteta pasivnog i aktivnog slušanja**

#### **Indikatori pasivnog (neproduktivnog) slušanja**

- a.) Pokreti, postupci i gestovi ukazuju na nervozu, dosadu, pospanost, zamišljenost, odsutnost: lupkanje prstima, gledanje na sat, uvrtnje kose, vrpoljenje, zijevanje, gledanje kroz prozor, bavljenje drugim aktivnostima – listanje knjige, i sl.
- b.) Apsolutno ćutanje
- c.) Verbalna dominacija: često prekidanje sagovornika, stalno zapitkivanje, otimanje riječi iz usta, često mijenjanje sadržaja – teme, pretjerano pričanje.

#### **Indikatori aktivnog (produktivnog) slušanja**

- a.) Održavanje kontakta očima: pažljivo posmatranje i gledanje u oči, ali ne fiksiranje.
- b.) Sjedenje blago nagnuto naprijed, sa rukama na stolu ili u visini položaja sagovornika.
- c.) Odmjereno verbalno podsticanje i hrabrenje da se produži komunikacija: (postavljanje pitanja otvorenog tipa ŠTA? KAKO? koja podstiču nastavak komunikacije, npr. Šta te je posebno naljutilo? Kako se to desilo, objasni malo detaljnije?)

- d.) Pričanje samo koliko je neophodno.
- e.) Pozitivan opći subjektivni utisak o sagovorniku: (da ga poštujemo, da smo srdačni, dobronamjerni, istinski zainteresirani za predmet razgovora.)

**Vježba : „Aktivno – reaktivno slušanje“**  
**Vrijeme trajanja: 30 min.**

**Cilj:**

- Osvješčivanje procesa slušanja.
- Osvješčivanje ličnih zapreka koje se u tom procesu javljaju.

**Metod:**

- Rad u parovima.

**Koraci:**

1. Svaki član para treba smisliti temu koju želi prodiskutovati sa svojim partnerom (dobro je da to budu teme o kojima se ljudi lako slože tipa: «Ja sam protiv pušenja...», i slično). Mogu odabrati temu trenutnih trendova u javnom životu ili ono što ih u zadnje vrijeme okupira.
2. Razgovor se vodi u paru pri čemu su partneri dužni poštovati pravilo da mogu izreći svoje mišljenje tek kad ponove (parafraziraju) ono što je sagovornik rekao.
3. Svoju temu mogu diskutirati 10 minuta.
4. Nakon vježbe svi članovi iznose svoja lična iskustva o nekim elementima procesa slušanja:
  - a) o lakoći slijeđenja zadanog pravila,
  - b) o tome šta su mislili tokom procesa slušanja,
  - c) o poteškoćama kontrole svog misaonog toka i uživljanja u tuđa stajališta,
  - d) o tome šta se dešava sa našim argumentima dok uistinu slušamo drugu osobu.

**Završna aktivnost:**

Istaći cilj aktivnosti: Ispitati sopstvene mogućnosti aktivnog slušanja. Koliko se možemo usmjeriti na sadržaj vodeći se Frojdomov izjavom:



*Slušam podjednako „plovećom pažnjom“ i tako izbjegavam iskopčavanje. Zadatak učesnika je da samo slušaju i koncentrišu se na sadržaj koji im se čita. Nakon toga će izdvojiti 5 najvažnijih savjeta majke.*

### **Tekst: „Pismo maturantu“**

#### Dragi maturante,

Mnogo vremena sam provela smišljajući kakav mudar savjet da ti prenesem. To je jedna od težih stvari kad si roditelj – da odlučim šta da ti kažem, a šta da te pustim da sam otkriješ. Na kraju sam odlučila da ti ponudim mali uvid u osnovna životna pitanja.

**Ko ?** Potrajalo je dok nisam shvatila da je ovo vjerovatno najvažnije od svih pitanja.

Odvoji vremena da otkriješ ko si i da budeš upravo to. Trudi se da budeš iskren, pun poštovanja i sreće. Kad si u miru sa samim sobom, sve drugo će samo doći na svoje mjesto. Dozvoli sebi da rasteš i mijenjaš se. Uvijek pamti da nisi sam – imaš svoju porodicu, drugove, anđela čuvara i Boga (ne uvijek tim redom!)

**Šta ?** Otkrij šta je to što plamti u tebi i tjera te dalje, a onda to njeđuj. Radost koju to donosi pomoći će ti da savladaš dođar dio životnih teškoća.

**Kada ?** Nemoj zanemariti to pitanje. Pomoći će ti da sačuvaš ravnoteđu. Neke stvari je najbolje učiniti sada. Odugovlačenje obično stvara više posla. Ali imaj na umu da za sve postoji pravo doba, i da je neke stvari bolje ostaviti za koji drugi dan. Uz malo vježbe, naučit ćeš koliko je zadovoljstvo kada neke stvari uradiš sada i koliko je divno kada druge stvari iščekuješ i planiraš.

**Gdje ?** Začudo, ovo je najlakše pitanje. Uvijek ćeš imati odgovor na njega. Ako budeš čuvao dom u srcu i ulagao srce u ono mjesto koje zoveš domom.

**Zašto ?** Nikada nemoj prestati da se to pitaš. To pitanje će ti pomagati da rasteš dalje. Neka te malo prodrma kada postaneš suviše zadovoljan. Neka te trgne kada donosiš odluku. Neka ti šapuće kada izgubiš uvid u to što jesi i šta želiš da budeš. Ali sa ovim pitanjem moraš da budeš oprezan. Ponekad odgovor ne stiže godinama, a ponekad ne stiže uopšte. Sve o toj činjenici pomoći će ti da sačuvaš prisebnost i da možeš da nastaviš dalje.

**Kako ?** E, o ovom pitanju ne mogu da te posavjetujem! Na njega ćeš morati da odgovoriš sam, uvijek na svoj način. Samo se sjeti da vjeruješ u sebe. Sjeti se da najveća otkrića potiču od spoticanja o pitanja.

I molim te, pamti - uvijek - da te volim.

Čestitam ti na novom početku!.

S ljubavlju, mama.

*(Izvod iz pisma majke sinu maturantu, juna, 1996.)*

\*Nakon odslušanog teksta svako za sebe napiše 5 ključnih savjeta majke sinu.

\*Kad urade pokazati sažetak po kome svako za sebe može procijeniti kakav je slušatelj bio.

**Pojašnjenje:** Najvažniji savjeti majke su :

1. Otkrij KO si i budi to.
2. Otkrij ŠTA te motiviše i njeguj to.
3. Zadovoljstvo je KADA neke stvari uradiš sada, a divno kad nešto iščekuješ i planiraš.
4. GDJE? Čuvaj dom u srcu i ulož i srce u ono mjesto koje zoveš domom.
5. ŠTA god radiš uvijek se pitaj ZAŠTO?

## SIGNALI

**Osjećanja se javljaju nakon opservacije. To su indikatori, signali koji nas upućuju na naše potrebe. Pomoću njih se povezujemo sa potrebama.**

### **Ciljevi:**

- Naučiti šta su signali i njihovo značenje.
- Osvijestiti postojanje signala u svakodnevnom životu.
- Prepoznavanje vlastitih pozitivnih i negativnih signala.

### **Metoda:**

- Dijalog u paru i plenarna diskusija.

### **Materijal:**

- List papira, olovke, pripremljena prezentacija teorije o signalima.

### **Koraci:**

Vježbu radimo u parovima koji će međusobno podijeliti neko svoje neželjeno iskustvo. Prije razmjene svako će za sebe uzeti 3 minuta, ući u sebe, oživjeti taj doživljaj i pokušati osjećanja koja je imao (ili ih još uvijek ima) povezati sa potrebama koje stoje iza njih. Npr: zbunjen – potreba za jasnoćom. Važno je da osvijestimo šta se to u nama dešava, iskažemo i podijelimo sa drugima.

Razmišljanja prodiskutovati sa sagovornikom tako što ćemo:

1. ukratko opisati situaciju koja je u nama izazvala određeno osjećanje
  2. imenovati to osjećanje
  3. utvrditi koji je to bio podsticaj
  4. utvrditi šta je izazvalo to osjećanje
  5. sagledati šta nam je trebalo.
- Nakon toga parovi u plenarnoj diskusiji izvještavaju kako im je bilo raditi ovu vježbu. Da li im je bilo teško definirati osjećanja i sagledati njihovu povezanost sa potrebama? Kako su postupili u opisanoj situaciji? Jesu li njihovi postupci izražavali usklađenost osjećanja i potreba? Da li su djelovali u skladu sa potrebama?

## Komentar voditelja – (prezentacija teorije)

Svi imamo vlastiti sistem opstanka koji čine brojni, različiti tipovi unutarnjih alarma – signala. Važno je da ih razumijemo jer su oni direktno povezani sa našim osnovnim potrebama i govore nam dobivamo li ono što želimo ili ne. Neki ih nazivaju «signali iz želuca», intuicijom ili sedmim čulom. Možemo ih doživjeti kao: prazninu u želucu, stezanje grudi, osjećaj čiste radosti ili napad bijesa.

Dakle, SIGNALI su unutarnji znakovi blisko povezani sa našim osnovnim potrebama i predodžbama u našoj glavi o tome kako bismo željeli da naše potrebe budu zadovoljene. Mi ih dobijamo tokom cijelog dana i oni nam govore kad se stvari odvijaju pozitivno ili negativno za nas. Cijelo vrijeme uspoređujemo svoje predodžbe o onome što želimo i prizorima koji nam stižu iz vanjskog svijeta, tj. primamo neki unutarnji signal (pozitivan ili negativan), i pomislimo: to jest ili nije ono što želim. Oni mogu biti jačeg ili slabijeg inteziteta. Obično primjećujemo «jake signale» i na njih reagiramo, dok na «slabe signale», koji su tihi, ne obraćamo pažnju (zanemarujemo ih, jer nas ne “prodrmaju”), a jednako su važni zbog toga što nas mogu «gnjaviti» a da toga nismo ni svjesni. Pozitivni i negativni signali su jednako važni jer su dio našeg ličnog alarmnog sistema opstanka. Važno je napomenuti da se negativni signali ne posmatraju u negativnom kontekstu zbog toga što nema negativnih emocija. Mi ih samo tako nazivamo jer nas ponekad dovode do neželjene, negativne reakcije, a u biti i one su pozitivne jer su pokazatelj naših nazadovoljenih potreba. Ako na ovakav način razmišljamo, rekla bih da su nam negativni signali korisniji, jer nas upozoravaju da situaciju moramo promijeniti kako bismo se bolje osjećali i pobrinuti se da to stanje zadržimo; dok nam pozitivni signali samo govore da smo na dobrom kursu i da se toga držimo - tj. da zadržimo trenutno stanje.

Mnogo je lakše prepoznati hitne signale opstanka koji se odnose na fiziološke potrebe, nego bolne unutarnje signale vezane za psihološke potrebe.

Spoznaja da imamo unutarnje signale (jake ili slabe), može nam pomoći da dobijemo što više onog što želimo. To znači – kad osjetimo signal trebamo preuzeti odgovornost za poduzimanje nečega što će pomoći da dobijemo ono što trebamo. Neki vjeruju da ne mogu kontrolirati vlastite osjećaje i ne pokušavaju ispraviti ono što ne valja, nego okrivljuju druge za svoja osjećanja pa kažu: “Zbog nje imam glavobolju...”, i slično.

Jedan od razloga zašto se psihosomatska oboljenja teško liječe jest upravo taj što ljudi okrivljuju druge, ili pak vjeruju da ma šta činili neće dobiti ono što im treba, pa okrivljuju i sebe. To se dešava kada su negativni signali toliko brojni i uobičajeni pa ih ljudi prihvataju kao dio svog života i prestanu ih uočavati – ignorišu poruku da nešto nije u redu. Treba znati da mozak nije prestao registrirati da nešto ne valja (to se dešava mimo naše volje) i nije dobro ako kažemo da ne znamo šta nije u redu pa se na taj način svjesno dovodimo u neželjeno stanje (depresija...), jer su nas preplavile negativne emocije, a mi nismo ništa preduzeli.

Većina nas misli da ne možemo uticati na to kako se osjećamo. Samo je djelimično tako. Mi ne možemo izabrati signal, ali možemo odabrati šta činiti nakon njega i tu je ključna uloga kako upravljati svojim emocijama. Bitno je “povezati se sa sobom”, to jest preuzeti odgovornost za svoje emocije i ne kriviti druge. Npr. ako kažemo: “On me čini tako sretnom”... ili “Zbog nje se osjećam tako dobro”..., onda ne razumijemo da ugodni osjećaji dolaze iz nas samih. Oni proizilaze iz našeg izbora učinjenih aktivnosti da razvijemo čvrste odnose sa tom osobom. To je nešto što smo mi učinili – naše ponašanje i djelovanje. Osjećanja su dio našeg sistema ponašanja jer su naše misli i postupci reakcija na naše emocije. Kako se osjećamo ovisi o tome šta činimo i mislimo – dakle, o nama. Pa ako kažemo: “Osjećam se depresivno”, vjerovatno ne mislimo o tome šta činimo, o čemu razmišljamo i kako na to reagira naše tijelo. Ne kažemo sebi da to nije ono što želimo.

Dakle, signali postoje – obraćali mi pažnju na njih ili ne. Zato ih ne treba ignorirati nego nešto poduzeti. Mi ih doživljavamo kao nagon na ponašanje, a ponašanje je cjelovito i ono se očituje kroz 4 komponente: **činim, mislim, osjećam i reagiram.**

Ovaj sistem pokreću signali i zato ih je važno prepoznati.

Ponašanja koja najlakše možemo mijenjati su djelovanje i mišljenje. Nad njima imamo potpunu kontrolu, dok nad osjećanjima i tjelesnim reakcijama nemamo direktnu kontrolu. Ipak, promijenimo li svoje djelovanje, promijenićemo i to kako se osjećamo jer sve ide zajedno. Nije baš jednostavno mijenjati ponašanja, ali bitno je da smo svjesni njihove važnosti, te da svoju energiju usmjerimo u tom pravcu, jer je to za našu dobrobit.

Mark Twen je rekao: “Želite li se riješiti loše navike, ne možete je baciti kroz prozor, nego je trebate lagano spuštati stepenicama, korak po korak.” Isto vrijedi i za ponašanje.

## POTREBE

**Potrebe su životna energija koja nas pokreće i jako je važno kako usmjeravamo tu energiju. Cjelokupno naše funkcioniranje je zasnovano na zadovoljavanju potreba.**

### **Ciljevi:**

- Upoznati učesnike sa teorijom potreba.
- Utvrditi stanje potreba u životima svakog učesnika grupe.
- Prihvatiti i naučiti prepoznati vlastite potrebe.
- Proanalizirati ljude i situacije u kojima imamo zadovoljene naše osnovne potrebe.
- Osvijestiti spoznaju da svi ljudi imaju iste osnovne potrebe.
- Sačiniti krug svojih ličnih potreba i sagledati njihovu uravnoteženost.

### **Metod:**

- Individualan rad, kružna diskusija, prezentacija.

### **Materijal:**

- Ploča ili papiri formata A4, flomasteri, slika – krug potreba za svakog učesnika, prezentacija teorije.

### **Koraci:**

1. Podijeliti učesnicima sliku kruga potreba i istaći da će uzeti dovoljno vremena kako bi ga ispunili i tako sagledali kako su njihove potrebe zadovoljene. Krug ispunjavati tako što će za svaku potrebu navoditi osobe i aktivnosti kroz koje ih ispunjavaju.
2. Nakon toga razmjena u grupi. Da li su zadovoljni sa rezultatima? Jesu li njihove potrebe uravnotežene? Koji dio kruga je najviše ispunjen? Postoje li osobe ili aktivnosti koje se javljaju u svim četvrtinama kruga? Koje potrebe su najmanje zadovoljene (ugrožene) i hoće li nešto poduzeti kako bi stvorili balans?

## **Komentar:**

Najbolji način da uravnotežite potrebe je:

1. - družiti se sa dovoljno različitih ljudi tako da možete zadovoljiti sve svoje potrebe;
2. - baviti se dovoljno različitim aktivnostima kako biste zadovoljili sve svoje potrebe.

*Razmišljanje* o tome jesu li vaše potrebe izbalansirane prvi je korak ka ravnoteži.

Drugi je da nešto *poduzmete*.

### **Vježba: “Slika dviju situacija”**

**Vrijeme trajanja: 45 min.**

Svaki učesnik ukratko napiše 2 situacije u kojima je bio sretan (bez obzira kada) i 2 situacije kada je bio nesretan.

Nakon toga to interpretira grupi i određuje koja je potreba u toj situaciji bila zadovoljena (sreća), odnosno nezadovoljena (nesreća). Voditelj ispisuje na velikom papiru označujući zadovoljene/nezadovoljene potrebe u cjelini, djelimično ili sasvim malo.

Na osnovu vizuelnog prikaza (na papiru ili ploči), kao i usmenog interpretiranja situacija i prepoznavanja psihičkih potreba čovjeka, pokušavaju se pronaći neke druge potrebe, osim navedenih psihičkih potreba i potrebe za preživljavanjem. Također se pokušava analizirati koje su potrebe kroz izabrane situacije najčešće bile zadovoljene, a koje najmanje i slično.

### **Komentar voditelja – (prezentacija teorije)**

W. Glasser kaže: “Biti živ znači biti gonjen.” Time želi reći da je u srž našeg bića ugrađena grupa temeljnih potreba koje neprekidno moramo zadovoljavati. Sve su naše potrebe bitne, jer, kada postanemo svjesni njihova postojanja, nastojimo ih zadovoljiti. Prema ovoj koncepciji postoji 5 potreba koje zajednički čine sile koje nas gone. Obično se polazi od potrebe za preživljavanjem.

Ta potreba je ugrađena u naše gene s ciljem samoodržanja – tj. života. Ona se zadovoljava disanjem, hranjenjem kad smo gladni, pijenjem kad smo žedni.

Kad zadovoljavamo ove potrebe uglavnom nismo svjesni aktivnosti kojima ih realiziramo (disanja, hodanja...).

Očigledno je da svi ljudi imaju osnovne – fiziološke potrebe: za hranom, utočištem, odjećom, zrakom i vodom. O njima vodimo računa i za njih se brzo izborimo.

No, najčešće nismo svjesni da imamo i psihološke potrebe koje su jednako važne, a mnogi od nas im ne pridaju neku pažnju. Ima ih mnoštvo pa ih je Glasser grupisao u 4 dijela i predstavio kao *krug psiholoških potreba*.

### Osnovne psihološke potrebe prema Glasseru:

**LJUBAV** – pod kojom podrazumijeva: pripadanje, prijateljstvo, brižnost, uključenost.

**MOĆ** – u koju spada: važnost, priznanje, vještina, kompetencija.

**ZABAVA** – koja uključuje: radost, uživanje, učenje, smijeh/humor.

**SLOBODA** – koja podrazumijeva: izbor, nezavisnost, slobodu, autonomiju.

Sve su one jednako važne kao i potreba za preživljavanjem tj. fiziološke potrebe. Želimo li biti zadovoljni našim životom treba težiti uravnoteženom svakodnevnom zadovoljavanju svih naših potreba. Jednostavnije rečeno – da bismo se osjećali dobro i zadovoljno moramo imati minimum ljubavi, moći, zabave i slobode ugrađene u svaki dan. Maslow tvrdi da je zadovoljavanje potreba zapravo prevencija bolesti, pri čemu čovjek mora razvijati pozitivne aspekte ličnosti, uz maksimalno korištenje sposobnosti i talenta. On kaže da živjeti na nivou viših potreba znači više zdravlja, manje «bolesti». Pri tome navodi da hijerarhija potreba ima fiksirani redoslijed, koji ipak nije krut. Po jednoj njegovoj procjeni prosječan građanin zadovolji otprilike 85% svih fizioloških potreba, 75% potreba za sigurnošću, 50% za ljubavlju, 40% potreba za poštovanjem i 10% potreba za samoaktualizacijom.

**Ljubav** znači pripadanje. Potrebu za ljubavlju zadovoljavamo u svojim intimnim i prijateljskim odnosima. Članovi naše porodice, prijatelji, naš partner, istodobno su izvori i primaoci ljubavi koju želimo pružiti. I ostali naši odnosi sa ljudima koje susrećemo na



poslu, u grupama kojim pripadamo ili s ljudima koji nam pomažu otvaraju nam puteve zadovoljavanja potrebe za pripadanjem. Potreba za ljubavlju i pripadanjem je toliko jaka da ponekad možemo izdržati i jeziv teret samo da bi od druge osobe dobili ono što smatramo ljubavlju. Nama je potrebna ljubav koja u nama budi dubok i istinski osjećaj da postoji neko kome je stalo do nas, a isto tako neko do koga je nama stalo.

**Moć** kao pojam i nije baš popularna jer nas više asocira na njen negativan oblik «moć nad», umjesto da je gledamo u drugom obliku «moć sa».

Jedan od načina zadovoljavanja potrebe za moći je zadobijanje priznanja (unapređenja, nagrade, dobre ocjene ili pohvale). Ovu potrebu ćemo zadovoljiti i tako što ćemo odgovarati za određene ljude, poslove, samoga sebe, kada smo poštovani i kad i sami cijenimo ono što želimo.

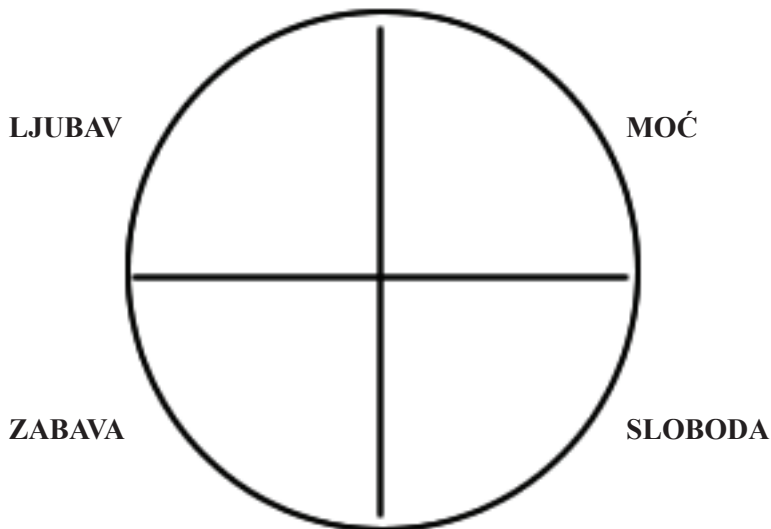
**Zabava** je kad činite nešto što ne morate.- (M. Tven)

I ova potreba je često pogrešno shvaćena jer mnogi drže da je zabava samo za djecu i da je svako ko se previše zabavlja zapravo neozbiljan ili pak nemoralan.

Razne igre, hrana, svetkovine, muzika, priče, šale... oduvijek su služile ljudima da žive skladnije. Većina ljudi misli kako je potrebno učiniti nešto ludo da bi se zabavili. To naravno nije istina. Zabava dolazi u raznim oblicima i o njoj treba razmišljati kao o užitku. Sve što nam pruža užitek može biti zabava. Potrebno je samo svoj um koristiti na spontan način (ispričati vic, smijati se, reći nešto luckasto... pustiti mislima na volju), i na taj način otkrivati vlastitu kreativnost.

**Sloboda** je pravo da živimo onako kako želimo. Svoju potrebu za slobodom zadovoljavamo kroz izbor. Ako nemamo slobodu izbora i zadobijanja nadzora nad vlastitim životom, tada ne možemo zadovoljiti ni ostale naše potrebe. Sposobnost da činimo male i velike izbore, sloboda je koju možemo smatrati normalnom. Kada se ograničavamo ne ispunjavamo svoju potrebu za slobodom.

Zadovoljavanje neke od potreba može dovesti u pitanje ostale potrebe. Zbog toga treba naučiti uravnotežiti zadovoljavanje potreba, a pri tome je neophodno voditi računa da time ne onemogućimo druge osobe u zadovoljavanju njihovih potreba, jer, svako ima svoje potrebe i način kako ih zadovoljava.



**Završna vježba: „Amajlija”**  
**Vrijeme trajanja: 30 min.**

**Koraci:**

- Svako iz svoje torbe ili novčanika izvadi neki predmet koji duže vremena nosi sa sobom, pokaže grupi i ispriča kako i zašto je vezan za taj predmet, te koju potrebu preko njega zadovoljava.

*Usmjeriti pažnju članova grupe na tjelesne i duševne osjećaje koji se javljaju (pretpostavlja se da se javlja osjećaj ugone i tjelesnog opuštanja o čemu je potrebno porazgovarati).*

## EMPATIJA

**Empatija je razumijevanje i puno poštovanje za ono što drugi osjećaju. Kvalitetna komunikacija je zasnovana na empatskom povezivanju sa sobom i sa drugim.**

### **Ciljevi:**

- Razvijanje svijesti o značaju zasnivanja komunikacije na empatskom slušanju koje otvara uspješnu komunikaciju i doprinosi boljem međusobnom razumijevanju.
- Podsticaj učesnika za preispitivanje vlastitog reagiranja u slučaju kad pružaju ili primaju empatiju, te osposobljavaje da prepoznaju poruke koje blokiraju ili pospješuju komunikaciju.

### **Metod:**

- Razgovor u paru, kružna diskusija.

### **Materijal:**

- Papir i olovke.

### **Vježba: Empatičko razumijevanje samog sebe (20 min.)**

#### **Koraci:**

1. Učesnici se pozovu da se prisjete situacije kad nisu mogli slušati nekog kako im priča o svom problemu. I pored istinske želje da saslušaju tu osobu nisu bili u stanju pa su se «isključili», glumeći da slušaju, ili su prekinuli, a kasnije im je bilo žao zbog toga.
2. Oživjeti tu situaciju a zatim na listu papira napisati:  
Šta ja zapravo osjećam?  
Zašto to osjećam?  
Šta zapravo hoću?  
Koja moja potreba nije zadovoljena?  
Koji su načini da tu potrebu zadovoljim?
3. Razmjena u krugu: (Da li su mogli definirati svoja osjećanja i doći do svojih potreba? Koju strategiju su koristili (kako su zadovoljili svoje potrebe?)

## Prezentacija: Empatija

Iskustvo iz prethodne vježbe govori o tome da ste htjeli dati empatiju, ali niste uspjeli.

Empatija je razumijevanje i puno poštovanje za ono što drugi doživljavaju. Kineski filozof Čuang Cu naglašava da istinska empatija zahtijeva slušanje cijelim bićem. On kaže: «Slušanje samo ušima je jedna stvar. Slušanje sa razumijevanjem je druga. Ali slušanje duše nije ograničeno samo na jednu mentalnu moć, na uho ili na um. Stoga ono zahtijeva prazninu svih mentalnih moći. Kada su sve mentalne moći prazne, cijelo biće sluša. Tada smo u stanju direktno uhvatiti ono što je baš tu pred nama, a što se nikada ne može čuti uhom ili shvatiti umom.» Zato neki kažu da je empatija «vibracija duše».

Empatija je razumijevanje i puno poštovanje za ono što drugi doživljavaju. U odosima sa drugima, empatija se pojavljuje samo onda kada smo uspješno uklonili sve unaprijed zamišljene ideje i sudove o njima. Izraelski filozof Martin Buber opisuje empatiju kao poseban vid naše prisutnosti pa kaže: „Uprkos svim sličnostima, svaka životna situacija ima, kao novorođeno dijete, novo lice, koje nikad prije nije bilo i nikada ponovo neće biti. Ona zahtijeva od tebe reakciju koja ne može biti unaprijed pripremljena. Ona ne zahtijeva ništa od onog što je prošlo. Ona zahtijeva prisutnost, odgovornost; ona zahtijeva tebe.“

Prisutnost koju empatija zahtijeva nije lako održati. «Sposobnost da se podari pažnja onome ko pati je vrlo rijetka i teška stvar; to je skoro čudo; to jeste čudo», tvrdi francuska spisateljica Simon Vejl. «Skoro svi oni koji misle da imaju ovu sposobnost, ne posjeduju je.»

Umjesto pružanja empatije, mi često imamo snažan poriv da dajemo savjete ili ubjeđujemo i da objašnjavamo sopstvena uvjerenja, poziciju ili osjećanja.

Empatija, međutim, traži od nas da ispraznimo naš um i slušamo druge čitavim bićem. Tada drugima dajemo vrijeme i prostor koji su im potrebni da bi se oni potpuno izrazili i osjetili shvaćenim. Jedan budista je opisao ovu sposobnost riječima: «Nemoj da radiš ništa, samo budi tu.»

Dakle, bez obzira na to koje riječi drugi mogu koristiti da se izraze, mi jednostavno slušamo njihova opažanja, osjećanja, potrebe i zahtjeve, (ne osuđujemo, ne kritikujemo, ne savjetujemo).

Ponašanja koja sprečavaju da budemo dovoljno prisutni da bismo se

empatski povezali sa drugima:

- *savjetovanje*: - Mislim da bi trebalo.....Pa kako nisi?..
- *upadanje u riječ*: - Nije to ništa, čekaj da čuješ šta se meni desilo....
- *utjeha*: - Nije tvoja greška, uradio si najbolje što si mogao...
- *pričanje priča*: - To me podsjeti na vrijeme.....
- *zataškavanje*: - Razvedri se malo. Nemoj se osjećati tako loše..
- *ispitivanje*: - Kada je to počelo?
- *pravdanje*: - Javio bih se ja, ali....
- *ispravljanje*: - Nije to bilo....

Karl Rodžers naglašava veliki uticaj empatije na nas jer nas ona osposobljava da sagledamo svijet na novi način i da idemo naprijed. On kaže: «Kada te neko stvarno čuje a pri tom te ne osuđuje, ne pokušava da preuzme odgovornost za tebe, ne pokušava da te oblikuje, osjećaj je nevjerovatno dobar...Kada me slušaju i kada me čuju, sposoban sam da ponovo doživim svoj svijet na novi način i nastavim dalje. Zapanjujuće je kako elementi koji izgledaju nerješivi postaju rješivi kada neko sluša. Kako se zbrke koje izgledaju nepopravljive preobrate u relativno jasne tokove kada te neko čuje.»

Često smo svjedoci toga kako ljudi prevazilaze parališuće efekte psihološkog bola onda kad imaju dovoljno kontakta s nekim ko ih može slušati cijelim svojim bićem – empatski.

Kao slušaocima, nisu nam potrebni uvidi u psihološku dinamiku ili obuku iz psihoterapije. Bitna je samo naša sposobnost da budemo prisutni za ono što se stvarno događa unutra – za jedinstvena osjećanja i potrebe koje osoba doživljava baš u tom trenutku. Cilj je uspostaviti povezanost sa tom osobom i pomoći joj da dođe do svojih osjećanja i potreba.

Ponekad je i nama samim potrebna empatija da bismo je pružili drugima. Kad osjetimo da smo u odbrambenom stavu ili da nismo sposobni da pružimo empatiju drugom jer su nas preplavile naše emocije, potrebno je stati, dati sebi tajmout i pružiti sebi empatiju.

Empatija je razumijevanje i puno poštovanje za ono što drugi osjećaju. Kvalitetna komunikacija je zasnovana na empatskom povezivanju sa sobom i sa drugim.

**Vježba: “Slušanje osjećanja”**  
**Vrijeme trajanja: 30 min.**

**Koraci:** Parovi razgovaraju o nečem neugodnom što su doživjeli (posao, porodica, prijatelji...), i jedan drugom daju empatiju prema načelima empatičkog slušanja:

- Omogućiti sagovorniku da izrazi svoja osjećanja.
- Saslušati šta je uzrokovalo te osjećaje (dogadjaj, situacija).
- Pomoći otvorenim pitanjima da sagovornik sam, spontano pronalazi svoje ideje za rješenje vlastite situacije (mi pri tome ideje ne kritiziramo i ne rangiramo).
- Ohrabujemo ga da ideju koju je sam odabrao pokuša realizirati. (Pokušaj to! Izvedi to ako si odlučio da je za tebe to najbolje!)
- Razmjena iskustva iz vježbe u velikoj grupi. Kako nam je bilo kad smo primali, a kako kad smo davali empatiju?
- Da li smo se mogli istinski povezati, a ujedno i sebe zaštititi slušajući našeg sagovornika?
- Jeste li zadovoljni primanjem/davanjem empatije?

## OPSERVACIJA PROBLEMA

**“Čovjeka ne ugrožavaju događaji, već načini na koji ih on doživljava.”**  
*(Epiktet)*

### **Ciljevi:**

- Omogućiti učesnicima da spoznaju da je način na koji vide problem problem, te da postanu svjesni navika koje sputavaju razvoj.
- Podsticanje proaktivnog stava, imaginacija i kreativnosti.

### **Metod:**

- Individualan rad, kružna diskusija, izvještavanje.

### **Materijal:**

- Papiri A4 formata sa jednim i dva koncentrična kruga, cjeduljice, olovke, kutija.

### **Vježba: «Pozitivne poruke»**

**Koraci:** Svaki od učesnika dobije više papirića/cjeduljica. Tražiti da se sjete poruka (jedne ili više, ali svaku da zapišu na posebnom papiriću.) To može biti neka pozitivna poruka iz filma, knjige, stripa, iz razgovora sa nekim itd., koja na lijep, možda duhovit način izražava optimističan, aktivan pristup životu. Ako mogu, neka formuliraju kao kratak savjet, slogan, npr: “Svakoga dana, u svakom pogledu, sve više napredujem.”, ili “Namigni sebi”, itd.

Kad zapišu poruke ubace ih u kutiju, ne komentirajući ih.

Zatim preći na pozitivne strategije: - Tražiti da navedu lični recept, formuliran kao poruku nekom drugom: Kako sam sebi možeš da uljepšaš dan? Poruke zapisati na papiriće i njih također ubaciti u kutiju (i ovo nije potrebno komentirati).

### **Komentar voditelja:**

Ovo ćemo izmiješati i ostaviti u ovoj kutiji pozitivnih strategija. Kasnije ćemo se vratiti na to, a sada prelazimo na drugu aktivnost. Možda će nam nešto iz ove kutije zatrebati u narednoj vježbi pa ćemo je koristiti kao pomoć.

### **Vježba: “Krugovi kontrole”**

#### **1. korak:** Moj krug briga

- Svi dobiju papir A4 formata sa velikim krugom. Uzmite za sebe dovoljno vremena i u krug upišite sve što ih brine, što ih opsjeda, uznemirava, što im je problem u ovoj situaciji (i to od najkonkretnijeg do najopštijeg).
  - Van kruga upisuju ono što ih ne brine, čime se bave ali ih to ne opterećuje niti uznemirava.
  - *Cilj je da se vidi vrsta pojava koja je “u” i “van” kruga; dakle, odnos “u” i “van”, diferenciranost “u” i “van”. Pogledati!*
  - Zatim će od svega što je u krugu briga zaokružiti ono na šta najviše troše vremena i energije.
  - Razmjena u grupi:
  - Kakvi su vam utisci u vezi sa ovim, da li je bilo naporno? Šta je bilo naporno? Šta vam je najveća briga?

#### **2. korak:** Strukturiranje kruga briga:

A sad: da rasporedimo te brige i probleme.

Podijeliti drugi papir na kom su dva koncentrična kruga i zadatak je da:

- U unutrašnji krug unesu ono na šta sami mogu da utiču. To će biti krug direktnog uticaja, sve što je pod njihovom kontrolom, tj. ono što se može riješiti ako oni sami učine nešto.
- U spoljašnji krug unesu ono na šta mogu da utiču, ali što zavisi i od ponašanja nekog drugog. To će biti krug indirektnog uticaja.
- Van kruga da upišu ono što je van njihove kontrole (prošla zbiljanja, situacija u svijetu...)



Razmjena u krugu:

- Kako su im se rasporedile brige; gdje ih imaju najviše? Gdje su im oni zaokruženi problemi (oni na koje troše najviše energije).

### **Komentar voditelja:**

Vidjeli ste da su neki problemi u krugu moći, neki u srednjem krugu, a neki van naše moći.

Važno je da se bavimo onim problemima koji su u krugu našeg direktnog uticaja.

A da se što manje bavimo onim što smo stavili izvan tog kruga. Kad trošimo energiju na ono što je van unutrašnjeg kruga moći to nas blokira da rješavamo i stvari koje su pod našom kontrolom jer nam odvlači energiju.

- Ako želite da riješite problem iz spoljnog kruga, onda prvo pokušajte da ga prevedete u krug ličnog uticaja i da ga formulirate ovako: - Šta ja mogu da učinim u vezi s tim? Kad tako prevedemo brigu, problem, onda radimo na onome što mi možemo da promijenimo; to dovodi do porasta pozitivne energije; to nam daje snagu da se suočimo sa novim problemima i da ih rješavamo.

- Ako trenutno ne uspijevate ga ga promijenite u krug direktnog uticaja, odnosno vaš problem još nije zreo za rješavanje, treba da nađete način da vas on ne sputava, da vam ne oduzima energiju. Jedan od načina je recimo da stvorite svog ličnog pomagača ili pomagalo, tako što zatvorite oči, opustite se i zamislite biće ili predmet koji će vam pomoći da poništite, počistite, obrišete ono što je van vaše kontrole, a što vam oduzima energiju.

*Podsticati ih da traže što duhovitija i kreativnija rješenja.*

Svaki put kad vam se javi ta briga treba samo da uključite pomagača. Sami smislite kako. Dajte mašti na volju.

- Razmjena u krugu: - Šta su smislili? Kako se to uključuje?
- Komentar:

Kako dolazi do promjene: naporom volje i vjerovanjem u mogućnost promjene. I trikovima koji nam pomažu da se oslobodimo šablona koji nas sputavaju. Jedan od tih trikova je i tehnika - lateralni pristup ili iznenadi svoj

problem. Kad ne možemo da sagledamo rješenje direktno, prilazimo problemu sa druge, neobične strane. Odaberite lični problem koji vas muči (učesnici zamisle problem i ne saopštavaju ga). Ovdje se možemo poslužiti ranijom vježbom i pomoć potražiti iz naše «kutije pozitivnih strategija». Izvucite cedulju iz kutije za pozitivne strategije. Pročitajte da li vam to nešto govori u kom pravcu treba da tražite rješenje. Uz pomoć mašte pronađite kako bi se to moglo povezati.

- Razmjena u krugu u smislu da li im poruka pomaže da nađu izlaz. Ukoliko bude odgovora “Nema tu veze”, voditelj pomaže.

## ODLUKE

**“Ne možemo otkriti nove okeane ako nemamo hrabrosti da izgubimo obale vidika.”**

**Da bismo djelovali potrebno je odlučiti, što znači da je odlučivanje kontinuirano. I neodlučivanje je odlučivanje.**

**Prezentacija teorije:  
Vrijeme trajanja: 15 min.**

*Odlučivanje je složen misaoni proces koji daje rezultate nakon provedene aktivnosti.*

Donošenje odluka je sposobnost, koja se kao i svaka druga sposobnost može uvježbati. Većina ljudi ipak nastoji izbjeći donošenje odluka. Oni koji hronično izbjegavaju donošenje odluka su ljudi sa problemima.

Sve što činimo mi ili zadovoljavamo ili ne zadovoljavamo svoje potrebe, to jest: u svakom trenutku odlučujemo o svom životu. Važno je istaći da je *i neodlučivanje odlučivanje, što znači i kad nismo odlučili-odlučili smo.*

Svaka naša odluka je opterećena našim mišljenjem, ponašanjem i osjećajima. U bilo kom segmentu moguće su kočnice koje nas sprečavaju da donesemo odluku i da djelujemo u skladu sa odlučanim.

Kod donošenja svake odluke postoji nekoliko mogućnosti. Važno je razmotriti ih kroz njihove pozitivne i negativne posljedice prije donošenja odgovorne odluke. Samo vježbom možemo postići stav i naviku detaljne analize odlučivanja.

Danas ćemo pokušati iznaći sistem kako odlučivati, uvažavajući sve pozitivne i negativne posljedice pojedinih izbora. Jer, svaki izbor, svaki potez, jedna je vrsta kaveza, jer kad nešto odabereš i počneš raditi – ne možeš raditi nešto drugo. Dakle, sve čega se latiš isključuje niz ostalih mogućnosti. Cilj nam je naučiti odlučivati tako da naš izbor uspješno zadovoljava naše potrebe.

Kočnice odlučivanja su:

**alijenacija** – gubitak kontakta sa osjećajima,  
**rezignacija** – prihvatanje stanja na pasivan način (ravnodušnost),  
**nepoznavanje prioriteta** – poremećen sistem vrijednosti,  
**nedostatak samopouzdanja i samopoštovanja,**  
**beznađe, depresija i teška anksioznost,**  
**nerealna slika o sebi** – osjećaj manje vrijednosti,  
**samopotiskivanje** – traženje emocionalne sigurnosti kroz bijeg,  
**opsesivna potreba za moći i aplauzima** – narcisoidna slika o sebi,  
**perfekcionizam** – potreba za savršenstvom,  
**vjerovanje u budućnost** – čekanje i odlaganje donošenja odluka,  
**nostalgija** – veličanje mašte kao jedine vrijednosti,  
**strah od samooptuživanja i mržnje** – potreba da u svemu budemo u pravu pa se kažnjavamo,  
**pretjerani zahtjevi** – “mogao sam”, “trebao sam”,... i često samooptuživanje,  
**nesposobnost sagledavanja izbora i opcija,**  
**iluzija pomanjkanja vremena,**  
**loše prosuđivanje** – nesposobnost vrednovanja situacije,  
**izražena neorganiziranost.**

Prvi korak ka uspješnom odlučivanju je prepoznavanje, prihvatanje i neutralizacija blokada odlučivanja. Ako želimo donositi odluke važno je znati:

gotovo da nema “loše odluke”,  
potrebno je posvetiti se odlučivanju,  
uspjeh ovisi o uloženom naporu,

realizacija ovisi o samopouzdanju, da bi bila uspješna, odluka treba biti donešena, i “naša”.

Najvažniji aspekt odlučivanja je samo odlučivanje, a ne odluka.

**Prioriteti u odlučivanju** su pozicije određenih životnih vrijednosti na našoj ličnoj skali vrijednosti. Zanemarivanje prioriteta rezultira katastrofalnim odlukama. Čovjek je zbir prioriteta i zbog toga se oni ne mogu lako mijenjati. Njih se držimo, iako često nismo svjesni njihovih uticaja. Redoslijed nije bitan, svako ih reda onako kako to njemu odgovara. Ređanje prioriteta izvrsna je vježba za učenje donošenja odluka. Da bi došli do prioriteta moramo dijagnosticirati zapreku i problem i tako razbiti inerciju koja je njima izazvana.

U temelju svake odluke koju donosimo nalazi se proces koji se ostvaruje kroz 8 faza odlučivanja. Ponekad smo ih svjesni, ali se najčešće tokom odlučivanja i ne osvrćemo na proces, koji može trajati trenutak ili mjesec. Trenutne odluke se temelje na intuiciji, koja se može definirati kao sposobnost trenutne integracije svih 8 faza u procesu odlučivanja. Kada imamo poteškoće u odlučivanju, važno je proces učiniti svjesnim, to jest prepoznati faze odlučivanja:

1. – nabranje i razmatranje mogućnosti;
2. – sloboda misli i osjećaja prilikom razmatranja svih mogućnosti izbora;
3. – opažanje i obrada tih osjećaja;
4. – utvrđivanje odnosa između mogućnosti i prioriteta;
5. – opažanje jednog izbora;
6. – registracija odluke;
7. – eliminacija ostalih mogućnosti i
8. – odluka za akciju.

Kao i u slučajevima klasičnog rješavanja sukoba uz pomoć «oluje mozga», tako je i u primjeni ovih 8 faza potrebna odluka da ćemo se svjesno ponašati, bez obzira na nelagode. Kad nastane zastoj u procesu odlučivanja, treba se odmoriti, prihvatiti činjenicu da je čovjek nesavršen, sjetiti se da nema loše odluke, aktivirati slobodne asocijacije. Nakon toga se ponovo odmarati i podizati vlastiti moral, proći 8 faza pokušati s prioritetima, razmatrati zapreke, razriješiti pitanja sujeta koja sputava i izaziva. Jedan od mogućih načina je i metoda poentiranja, koja se sastoji u uspoređivanju 2 izbora uz pomoć navođenja razloga za tu odluku. Onaj izbor koji ima više razloga ZA, bolji je izbor, a ako nema loših izbora, rješenje je blizu.

## **Tajne uspješnog odlučivanja:**

poznavanje prioriteta,  
realistični ciljevi i očekivanja,  
svijest o tome da se uvijek mora platiti visoka cijena,  
samopouzdanje – osobni inventar,  
poznavanje i istraživanje svojih sklonosti,  
samopouzdanje – prevladavanje straha od odbacivanja i neuspjeha,  
lakše je napustiti staro nego pronaći novo,  
uslovi su uvijek nesavršeni,  
uviđanje važnosti raspoloženja,  
prihvatanje ambivalentnosti,  
samopouzdanje – izlaženje na kraj s nesigurnošću i anksioznošću,  
posvetiti se, investirati i sudjelovati,  
važnost integrirane koncentracije,  
korištenje tuđih iskustava, stručna i druga pomoć,  
podjela odgovornosti,  
djelotvorno korištenje vremena,  
uvid, motivacija, disciplina,  
odlaganje zadovoljstva,  
vrijednost borbe.

### **Vježba: “Donošenje odluka”**

**Vrijeme trajanja: 50 min.**

#### **Ciljevi:**

- Učenje dijelova procesa donošenja odluka.
- Spoznavanje važnosti donešenih odluka.
- Osvješćivanje kočnica odlučivanja i definiranje prioriteta.

#### **Metod:**

- Individualan rad, kružna diskusija, izvještavanje.

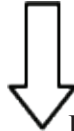
#### **Materijal:**

- Pripremljena prezentacija teorije i šema procesa donošenja odluka za svakog učesnika.

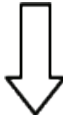
## Koraci:

1. Pojasniti cilj vježbe – pokušati iznaći sistem kako odlučivati, uvažavajući sve pozitivne i negativne posljedice pojedinih izbora, tako da naš izbor uspješno zadovoljava naše potrebe, to jest kako djelovati da bismo postigli to što želimo:
  - tako što ćemo prepoznati signale,
  - obratiti pažnju na svoje slike u glavi,
  - odabrati svoje postupke,
  - uravnotežiti potrebe,
  - proširiti svoje mogućnosti i
  - na kraju donijeti odluku.
2. Učesnicima podijeliti listove šema za donošenje odluka i dati upute:
  - U prazan prostor tačno definirati problem.
3. Zatim upisati sve potrebne informacije koje su dostupne.
4. Kod svakog izbora upisati kakav je izbor i koje su pozitivne i negativne posljedice svakog. Sve izbore popuniti.
5. U prostor gdje je ljudski faktor upisati osobe koje mogu uticati na izbor.
6. Na kraju se opredijeliti za jedan izbor.
7. Nakon toga slijedi kružna diskusija. Kako su definirali problem, na koji način su to obavili, da li je bilo teško odabrati jedan izbor, kakve su dileme imali i objasniti zašto je odluka koju su donijeli odgovorna.

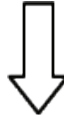
**DONOŠENJE ODLUKE  
PROBLEM**



**POTREBNE INFORMACIJE**



**1. IZBOR**



**2. IZBOR**



**3. IZBOR**

**LJUDSKI FAKTOR KOJI UTIČE NA MENE**

**MOJ IZBOR**

**GRANICE - KAKO REĆI “NE”**

**“NE” je ključno u uspostavljanju granica i najčešći uzrok konflikta jer ga primimo protiv sebe. Stoga je važno kako ga plasirati.**

**“Gospodari smo riječi dok je javno ne izgovorimo ili napišemo. Kada je javno izgovorimo ili napišemo onda ona gospodari nama.” (stara persijska izreka)**

**Ciljevi:**

- Vježbati prevođenje NE u DA, to jest kako koristiti “pozitivan jezik” za iskazivanje naših želja i potreba.

**Metod:**

- Individualan rad, kružna diskusija, izvještavanje, interaktivna igra.

**Materijal:**

- Olovka i list papira za svakog učesnika.

**Koraci:****Igra pozdravljanja i zadržavanja (10 min.)**

Učesnici formiraju krug i svaki od njih, jedan po jedan, obilazi krug sa zadatkom da se pozdravi sa svakim i da produži što brže može. Oni sa kojima se pozdravlja imaju zadatak da ga zadrže zapitkivanjem, primjedbama, itd.

Nakon igre dati mogućnost, ukoliko neko želi, da prokomentariše svoj osjećaj. Kako je za njega bilo kad se nije osvrtao na pitanja i primjedbe, ili pak, kako mu je bilo kad nije dobio odgovor, to jest, kada se nalazio u drugoj ulozi.

**Komentar voditelja**

Nekad nam je teško odbiti učiniti ono što drugi od nas traže jer se plašimo kako će oni reagirati, to jest, da li će nas razumjeti ili će se naljutiti. Poruke: *Ne, Ne mogu i Neću*, čujemo kao odbacivanje, potcjenjivanje ili tjeranje inata. Ponekad kažemo DA, odnosno prihvatimo nešto da radimo mada želimo nešto drugo, upravo zato što se bojimo da kažemo NE. Dakle, kažemo DA, a sve u nama govori NE. Plašimo se reakcije druge osobe kad iskazujemo svoje potrebe. Ako mislimo da naša sigurnost zavisi od reakcije druge osobe, onda smo svu svoju moć dali toj osobi, jer je sva naša sigurnost u njenim rukama. Naša moć treba da je u našim rukama. Djeca su iskrena i odmah kažu NE. Odrasli izmiču – obično kažu: «Nemam vremena.» Važno je uvijek krenuti od sebe. Ako uradiš nešto drugo nego što se od tebe očekuje, dobićeš «drugu muziku» koja ti se neće dopasti. Zbog toga često govorimo ono što je neiskreno jer se bojimo da ćemo čuti NE. NE uzimamo lično i nismo odgovjeni tako da kad od nekog



nešto tražimo trebamo biti svjesni da on ima slobodu izbora, te da može reći i DA ili NE, a da oboje bude iskreno. NE je često iskrenije od DA. Odgovor DA je obično 50% istinit jer često nismo sigurni u njega. Osoba koja na naš zahtjev odgovara sa NE kaže DA nekim svojim potrebama koje je sprečavaju da udovolji našem zahtjevu, pa ako tako sagledamo, onda možemo reći da se iza svakog NE krije neko DA. Dakle, dobro je uvijek dati prostora drugima da kažu NE i primiti to kao dar, te biti zahvalan što su bili iskreni. Zbog naše sklonosti da tumačimo nečije «ne» i «ne želim» kao odbijanje, ovo su za nas važne poruke kojima bi trebalo da budemo u stanju da pružimo empatiju. Ako ih primimo lično, možemo biti povrijeđeni, a da pri tom ne razumijemo šta se u stvari događa unutar one druge osobe. Kada usmjerimo pažnju na osjećanja i potrebe koje stoje iza nečijeg NE, mi, međutim postajemo svjesni onoga što oni žele, a što ih sprečava da reagiraju onako kako bismo mi voljeli. *Empatija na nečije NE štiti nas od toga da odbijanje primimo lično.*

**Vježba: “Kako reći NE”**  
**Vrijeme trajanja: 45 min.**

Učesnici će uzeti vremena za sebe i sjetiti se situacije kad su rekli DA, a sve u njima je govorilo NE. Razmisliti o situaciji i navesti zbog čega je bilo teško za njih da budu iskreni i kažu NE. Koju im je to svoju potrebu bilo teško izraziti?

Napisati taj iskaz (lažno DA) i kako su se tada osjećali.

- Nakon individualnog rada dati mogućnost svima koji žele da podijele svoja iskustva sa grupom.
- U drugom dijelu istaći cilj vježbe, upoznavanje koraka kako reći NE jezikom pozitivne komunikacije, to jest sada ćemo pokušati iskreno reći NE i da se nakon toga dobro osjećamo.

**Komentar voditelja:**

Kad želimo da kažemo NE na nečiji zahtjev ili molbu, važno je da iskreno i sa cijenjenjem pokažemo drugoj osobi da smo primili njen zahtjev ili molbu kao poklon, jer kad čuju cijenjenje i osjećanja, tad im je lakše primiti NE. To se radi putem povezanosti koja je puna empatije. Dakle, započinjemo sa empatijom, to jest, povežemo se sa tom osobom verbalno i neverbalno,

ne koristeći riječi: *ne želim, nemam vremena, nije moguće...* Mi nećemo reći NE, reći ćemo svoju potrebu koja nas sprečava da kažemo DA i molbu koja u sebi sadrži mogućnost da se potrebe obje strane zadovolje. Ako druga osoba čuje sa punom empatijom naše potrebe imamo veću šansu da prihvati ono što joj nudimo.

Naš odgovor bi sačinjavao 3 komponente:

- a.) parafraziranjem ćemo pokazati da smo čuli zahtjev i da uvažavamo potrebe drugog,
- b.) kazaćemo šta mi želimo, koje su naše potrebe koje nas sprečavaju da kažemo DA,
- c.) pokazaćemo da nam je stalo do toga kako će naš sagovornik primiti naš odgovor, provjerićemo kako se on osjeća i pokazaćemo da smo spremni tražiti rješenje koje će zadovoljiti obje strane.

U praktičnom primjeru bi to izgledalo ovako: - Prijateljica me zove u bioskop. Reći ću joj: «Ti bi večeras da izadeš i voljela bi da imaš društvo za izlazak. A vidiš, ja sam u nekom opuštenom raspoloženju i želim da ostanem kod kuće uz TV. Da li želiš da dođeš meni ili da pozoveš nekog drugog kome se ide u bioskop?» Dakle, kad jasno izražavamo ono što osjećamo i želimo i obostrano slušamo sa empatijom možemo doći do potpuno novog kreativnog rješenja koje zadovoljava obje strane.

- Nakon ovog pojašnjenja svako će se vratiti na svoj iskaz (DA koje nije bilo iskreno) i pokušati sačiniti odgovor NE uz pomoć navedenih komponenti.
- Kružna diskusija: kako su rekli NE, da li su zadovoljni, da li su opet imali poteškoća sa definiranjem svojih potreba?

### **Završna igra: “Čvortel”**

Po 10 učesnika stanu u krug, zažmire, ispruže ruke i pokušavaju da uhvate nečije dvije ruke. Kad svako od njih u svojim rukama drži nečije ruke, otvaraju oči i pokušavaju da se raspletu (otpetljani oblik je kolo). Pravilo igre je da se sve radi bez dogovaranja, ćutke.

## ZAHVALNOST

**Uspješna komunikacija je zasnovana na primanju i davanju koje je popraćeno izražavanjem zahvalnosti i dobrim dijelom utiče na naše samopouzdanje.**

### **Ciljevi:**

- Ovladavanje vještinama primanja i iskazivanja pohvala i zahvalnosti.
- Iskusiti razmjenu pozitivnih poruka i upućivanje pozitivnih poruka sebi javnim pokazivanjem svojih vrijednosti.

### **Metod:**

- Interaktivna igra, individualan rad i kružna diskusija

### **Materijal:**

- Olovka, papir i boje za svakog učenika.

### **Koraci:**

#### **Vježba: “Pozitivno o sebi”**

**Vrijeme trajanja: 30 min.**

- Učesnici treba da razmisle i napišu šta je to što vole kod sebe, tri vrijednosti;
    - napišu ih na ceduljice i ukrase crtežom kao reklamni plakat.
  - Šetnja uz razgledanje: da prikače plakat na svoje tijelo tako da bude upadljiv
    - i da ponosno pokazuju svima s kojima se sretnu. Nastojati da svi imaju priliku da vide sve plakate.
- Razmjena u grupi: Kako su se osjećali, da li im se dopala ova aktivnost, da li im je:
- bilo teško i šta? Da li je lakše slušati kad nas drugi hvale ili kad sami sebe hvalimo?
  - Koje nam pohvale prijaju, a koje ne prijaju i zbog čega?

### **Komentar voditelja:**

Mi se najčešće ustežemo da javno pokažemo svoje vrijednosti. Lakše nam je da govorimo o tome šta nam se ne sviđa kod sebe. Nekako pohvale i pozitivne stvari kao da se podrazumijevaju pa stoga mislimo da ih i ne treba isticati. Uglavnom govorimo o negativnostima i kod sebe i kod drugih. Razmjena pozitivnih poruka i upućivanje pozitivnih poruka sebi je važan segment kruga naših psiholoških potreba. Stoga je dobro primati i davati pohvale i hvale. Važno je da su one od srca i izrečene na način koji prija, jer postoje i pohvale koje nam baš i nisu prijatne. Čak i pohvala može da smeta, ako je uopštena (“ti si sjajna”), ili pretjerana (“ovo što si uradila je vrhunska kreacija”); jer:

- izaziva sumnju u onog ko izriče pohvalu: “zna li uopšte šta je vrhunska kreacija”,
- izaziva negativnu reakciju: “ma nisam ja...”
- plaši: “neću uspjeti da ponovim...”
- može da se doživi kao manipulacija: “šta li smjera time?”

### **Vježba: “Zahvaljivanje” Vrijeme trajanja: 40 min.**

Voditelj podsjeća učesnike na nivoe komunikacije: opservaciju, osjećanja, potrebe i molbu ili zahtjev. Tražiti da se svi sjete situacije kada je neko nešto rekao ili učinio za njih, što im je posebno značilo i što im je obogatilo život. Zahvalnost iskazati u obliku informacije, to jest navesti konkretno koji su to postupci i iskazati zadovoljene potrebe i njihov osjećaj. Zapisati zahvalnost na papiru. Pročitati u sebi zahvalnost, razmisliti i oslušnuti kako se sada osjećaju.

### **Razmjena u grupi:**

Kako je bilo izraziti zahvalnost na ovakav način? Kako oni inače iskazuju i primaju zahvalnost? Naglas čitaju svoje primjere izražavanja zahvalnosti.

### **Komentar voditelja:**

Mnogi od nas teško primaju zahvalnost jer se brinemo da li je zaslužujemo i šta se očekuje od nas. Naviknuti smo na kulturu u kojoj su kupovanje, zarađivanje i zasluživanje standardni načini razmjene. Zbog toga nam je

neugodno jednostavno davanje i primanje. Zato je važno kad nam drugi zahvaljuju da čujemo:

- šta smo učinili a što je doprinijelo njihovom blagostanju,
- saznamo njihova osjećanja i potrebe,
- te prihvatimo radosnu činjenicu u svojim srcima da možemo jedni drugima poboljšati kvalitet života.

Dakle, zahvalnost primamo sa empatijom, što znači da se povežemo sa onim što je “živo” u toj osobi.

Mi se obično zahvaljujemo: kratko, škrto “hvala”, ili raspjevanije “mnogo hvala”. Najčešći odgovori na to su: “molim”, “nema na čemu”, “ma nije to ništa”... Time i sebi i drugima uskraćujemo mnogo zadovoljstva. Prema konceptu NNK mi uživamo u davanju i primanju i pustimo da taj proces traje. “Kada si mi došla pričuvati djecu, osjetila sam veliko olakšanje i zahvalnost, jer mi je bila potrebna pomoć i podrška i cijenim što si to uradila baš kad mi je bilo najpotrebnije. Voljela bih da čujem kako se ti sad osjećaš kad ovo čuješ?” Na ovako upućenu zahvalnost neprikladan je odgovor “nema na čemu”, jer se time sasijsa radost, nego opet nastavljamo prema istom konceptu: “Kad čujem koliko ti je to značilo, mnogo se radujem jer sam i željela da pomognem i vidim da sam u tome uspjela. Želiš li da negdje odemo i proslavimo naš uspjeh.” Zahvalnost izražavamo da bismo proslavili što su nam ljudi obogatili život a ne da bismo nešto dobili zauzvrat. Jednostavno želimo da dijelimo zadovoljstvo. Prihvatamo činjenicu da možemo jedni drugima poboljšati kvalitet života. *Zahvalnost primamo sa radošću i sviješću da svako ima moć da drugom obogati život. Tako ćemo izbjeći zamku **ega** (samoljublje i uobraženost – vjerovanje da smo superiorni jer nam zahvaljuju), i **lažnu skromnost** (poricanje značaja zahvalnosti – “nije to ništa”..., “podrazumijeva se”...)*

## KOMPONENTE ZAHVALNOSTI

### DAVANJE

1. Postupci koji su doprinijeli mom blagostanju – *ovo je što si uradio;*
2. *Zadovoljenje potrebe – ovo je moje zadovoljstvo;*
3. Prijatno osjećanje koje je uslijedilo zadovoljenim potrebama – *evo šta ja osjećam.*

### PRIMANJE

1. Da čujemo šta smo učinili, a što je doprinijelo blagostanju drugih;
2. Čujemo njihova osjećanja i zadovoljene potrebe;
3. Prihvatimo radosnu činjenicu u svojim srcima da možemo jedni drugima poboljšati kvalitet života.

### **Završna vježba: “Kruženje energije” Vrijeme trajanja: 15 min.**

Prvo proba svako za sebe da postavi svoje dlanove u visinu grudi tako kao da drži loptu osrednje veličine (tako da se prsti ne dodiruju). Onda odmiče i primiče dlanove jedan drugom (ali opet pazeći da se ne dodirnu) da osjete protok energije (oko 1 minut). Potom probaju u parovima, namjeste dlanove tako da desni dlan jednog i lijevi dlan drugog “drže loptu”, pa ih odmiču i primiču zamišljajući da im energija kruži: kroz desnu ruku emituju partneru a kroz lijevu primaju. Pitati ih kako im se dopalo, da li su osjetili energetski tok, da li im je jači utisak primanja ili davanja.

**MENTALNO ZDRAVLJE OSOBA KOJE RADE SA  
ŽRTVAMA-SVJEDOCIMA**





## Mentalno zdravlje

Radni ili profesionalni stres označava nesuglasice između zahtjeva radnog mjesta i okoline spram naših mogućnosti, želja i očekivanja da tim zahtjevima udovoljimo. Nisu sva zanimanja jednako podložna profesionalnom stresu. Među stresnijim zanimanjima su ona koja su usmjerena na rad sa ljudima. No, i tu postoje određene razlike. Izloženost profesionalnom stresu je različita kod službenika na šalteru banke ili kod onih koji rade s traumatiziranim ljudima ili sa ljudima u nevolji, strahu i očekivanjima.

Budući da smo mi sami instrument rada, ovaj instrument mora biti ispravan i fino podešen. Međutim, postoje okolnosti koje otežavaju rad, naročito na polju rada sa traumom, kako bi osobe koje rade sa traumom i dalje ostale pouzdane i pripravne. Opasnosti koje mogu štetiti našoj pouzdanosti su:

- Previše stresa
- Sagorijevanje
- Sekundarna traumatizacija ili indirektna traumatizacija
- Traumatski kontra transfer.

Rad sa osobama koje su preživjele traumu je veliki izazov, kako za zaposlene u zdravstvenom i socijalnom sektoru tako i za druge profesije poput pravnika, novinara, advokata i policije. Suočavanje sa situacijama, slušanje priča o ekstremnoj patnji, te iskustva za koja nismo bili pripremljeni u normalnom životu, izazov je za našu osnovnu filozofiju, naš koncept života, utiče na naše poimanje sigurnih granica, na naš izvor energije. Ovakva iskustva mogu poremetiti naše osnovno povjerenje u druge ljude i u same sebe, a ujedno može i aktivirati skrivene i „zaboravljene“ rane profesionalca. Može imati i štetan uticaj na naše odnose sa drugima i duboko poremetiti naša osnovna uvjerenja i osjećaj sigurnosti.

Ako nismo u dodiru sa našim sopstvenim bolom, našim ranama, ako se ne možemo nositi sa tim dijelom sebe, nećemo biti u mogućnosti da ponudimo osnovnu podršku – empatiju, sposobnost da saslušamo osobu koja je preživjela traumu. Naš prvi nagon da se odbranimo od smetnje je izbjegavanje; ne čuti, ne vidjeti, ne osjećati, ne vjerovati onome što čujemo, negiranje istinitosti priče koju slušamo.

Da bismo bili efikasni i kompetentni jasno je da moramo voditi računa

o sebi i biti svjesni sopstvenih potreba. Moramo biti svjesni sopstvenih povreda i moramo uraditi nešto sa svojim sopstvenim ranama, kako bismo zaštitili sopstvene granice, te moramo naći dovoljno vremena i prostora da se liječimo i oporavimo. Za neke profesionalce briga o samima sebi se čini sebičnom, naročito kada se suočavamo sa osobama koje su pretrpjele ekstremnu patnju. Međutim, to nije sebično, nego je visoko etično. Samo ako se možemo dobro brinuti o sebi, jedino tada smo sposobni svoju ličnost staviti u službu dobrog i nastaviti to raditi dokle god je potrebno.

### **Primarna traumatizacija (T)**

Podrazumijeva reakcije na traumatične događaje koji izazivaju intenzivan osjećaj straha, uključujući značajne gubitke, ugrožavaju život ili zdravlje i narušavaju odnos prema samom sebi, drugima i svijetu. Simptomi uključuju dubok osjećaj bespomoćnosti, besmislenosti života, i prekid veze sa okolicom, a manifestiraju se tjelesno i umno, u sferi osjećaja jednako kao i u promjeni pogleda na svijet. Otupljenost emocija, noćne more, sjećanja na događaj-uzrok i nemogućnost komuniciranja s okolicom tek su neki od indikatora. Post-traumatični poremećaji mogu se javiti i nekoliko godina nakon traumatskog iskustva, osobito ako je osoba trajno izložena traumi. Prvobitnu reakciju moguće je potisnuti, ali se ona uvijek iznova javlja kasnije, iako mi to ne želimo, ukoliko nije savladana kada se pojavi.

**Posredna traumatizacija (PT)** je termin koji se odnosi na uticaj izloženosti traumatskim iskustvima drugih, ili na dubok stres koji proizlazi iz kompleksnih veza s peživjelima koji iznova prolaze lično traumatsko iskustvo. Preživjeli svjedoci obrazac svoje traume često ponavljaju s profesionalcima i nerijetko zamjenjuju uloge žrtve, mučitelja. Slušanje svjedočenja izravnih svjedoka, tješjenje onih koji su bili izloženi ekstremnim traumatskim situacijama može izazvati posrednu traumatizaciju po simptomima ponekad vrlo sličnu primarnoj.

### **Transfer**

Profesionalci su već dugo svjesni da kod klijenata postoji tendencija krivog konstruiranja uloge onoga ko im pomaže, kao i profesionalnih namjera. Do toga dolazi zato što klijentove percepcije nisu rezultat trenutne zbilje, već ranijih iskustava i odnosa s drugima. Ovaj fenomen poznat je pod

nazivom transfer. Oni koji su iskusili traumu u prošlosti, kao i oni koji je preživljavaju često će Vas, terapeuta, istražitelja, zamijeniti s mučiteljem i s toga Vašu ulogu zamijeniti ulogom onoga ko manipulira i(ili) kažnjava.

### **Kontratransfer**

Riječ je o paralelnoj reakciji koja se manifestuje kod onih koji pružaju pomoć. U ovom su slučaju reakcije profesionalca zasnovane na ličnoj i profesionalnoj historiji, a ne na iskustvu s osobom kojoj se pomaže. Lična historija profesionalca utiče na njihov odnos i ponašanje prema preživjelima. Stoga je za profesionalce koji rade sa ljudima veoma važno da budu svjesni dinamike u kojoj njihova lična historija i iskustva određuju percepciju onoga kome se pomaže, kao i njegovih namjera i ponašanja npr. žrtve/svjedoka prema profesionalcu.

**Izgaranje na poslu** je termin koji opisuje proces emocionalne, fizičke i mentalne iscrpljenosti koja može dovesti do gubitka samopouzdanja, depersonalizacije, nedostatka motivacije. U poslovnoj sferi ono se ogleda: nepovjerenje u vlastite radne sposobnosti, gubitku volje za radne zadatke, smanjenoj efikasnosti i razmišljanjima o potpunom prekidu profesionalne djelatnosti. Izgaranje može biti rezultat neosvještenog i(ili) nezbrinutog transfera i(ili) traumatskog stresa, kao i posljedica rada unutar organizacijske strukture koja ne omogućuje dovoljan odmor od radnih obaveza i u kojoj su kolegijalna pomoć i profesionalna razmjena nedostatak.

### **Radionica:**

**Cilj:** Navedite svoje reakcije na stres.

**Materijal:** Papir flip charta i flomaster.

**Način rada:** Učesnici se podijele u manje grupe, svaka grupa po 3-4 člana. Ukoliko na seminaru učestvuju svjedoci /žrtve, tužioci i istražitelji podijeliti u grupe prema navedenoj podjeli. Svaka grupa diskutuje o stresu (na poslu ili u svakodnevnom životu), i pri tome se rukovodi sa dole navedenim zadacima.

### **Individualni nivo**

- A. Svaki učesnik dobije zadatak da prepozna reakcije na traumu: fizičkom, emocionalnom, kognitivnom, ponašajnom, relacijskom i duhovnom aspektu.
- B. Kakav je uticaj ima na profesionalni život: obavljanje radnih zadataka, moral, međuljudski odnosi, ponašanje.
- C. Kakav je uticaj radne sredine: fizičko okruženje, organizacijska struktura, radni odnosi (sa kolegama, nadređenima, ostalim zaposlenima, volonterima), kako su uloge definirane

### **Nivo zajednice**

- A. Svaki učesnik dobije zadatak da definiira pitanja vezana za zajednicu, a koja utiču na njegov život (identitet zajednice, struktura zajednice).
- B. Svaki učesnik dobije zadatak da definiira uticaj koji ima fizičko okruženje, psihološko okruženje i društvene institucije na njegov život.

Svoje odgovore priređuju na posteru i svaka grupa prezentira svoja zapažanja.

## Prezentacija: STRES

Riječ „stres“ toliko se udomaćila u svakodnevnom govoru da se i laicima i stručnjacima čini da znaju šta je to, kako se manifestira i kako se mogu ublažiti, odnosno spriječiti štetna posljedice stresa. Nekim ljudima je stres „događaj“, dakle nešto što se objektivno dogodilo. Drugima, pak, stres označava „psihičko stanje“, dakle nešto što je subjektivno, što se zbiva unutar njih.

Savremene teorije stresa tvrde da postoji interakcija između pojedinca i njegove okoline i prema toj teoriji STRES se definira kao skup emocionalnih, tjelesnih, fizičkih i ponašajnih reakcija do kojih dolazi kad neki događaj procijenimo opasnim ili uznemirujućim. Može se dodati da je stres sklop psihičkih i tjelesnih reakcija na stresor koji pred nas postavlja zahtjeve kojima ne možemo udovoljiti.

S druge strane, STRESOR ili IZVOR STRESA može se definirati kao događaj ili niz događaja za kojeg smatramo da može poremetiti (izmijeniti) uobičajeni, svakodnevni tok našeg života.

Stresor je dakle VANJSKI događaj, dok je stres UNUTRAŠNJE stanje ili doživljaj.

Kakve će posljedice neka stresna situacija ostaviti na pojedinca u velikoj mjeri zavisi o tome kako je situacija procijenjena (npr. koliko je važna, šta je u opasnosti, može li se nešto učiniti), i o tome šta osoba čini u takvoj situaciji (npr. bori li se, povlači, miri sa sudbinom, itd.). Pri tome i veliku ulogu imaju osobine pojedinca poput dobi, spola, osobina ličnosti, i sl., te osobine okoline (zahtjevi, ograničenja, trajanje događaja, socijalna podrška).

Stres kod osoba koje rade sa traumatiziranim osobama je uzrokovan disbalansom između zahtijeva koji nam se postavljaju na poslu s jedne strane, te uslovima koji nas sprečavaju da taj posao obavljamo najbolje što znamo s druge strane. Također, moramo uzeti u obzir naše sopstvene potrebe, očekivanja i našu sposobnost da ispunimo ciljeve koje nam posao postavlja. Stoga možemo reći da su uzroci stresa prisutni kako u našoj ličnosti, tako i u uslovima koje postavlja naše radno okruženje.

Stres se kod osoba koje rade sa traumatiziranim može pojaviti na različitim nivoima: psihičkom, emocionalnom i kognitivnom novou.

**Radionica: Vođena fantazija „Vizualizacija stresa“**  
**Vrijeme trajanja: 45 min.**

**Cilj:**

- Osjetiti kako se u tijelu izražava manifestacija stresa.

**Metod:**

- Vođena fantazija.

**Materijal:**

- Opuštajuća muzika (opciono).

**Koraci:**

1. Početi tako da se svi da se udobno smjeste, obratiti pažnju na tijelo i opustiti se; obratiti pažnju na disanje
2. Jasnim i nježnim glasom, lijepo i polako:  
Zamisli kao da se film odvija pred tvojim očima, jednu scenu iz svog života, ili događaj sa posla, kada si osjetio da moraš uraditi više nego što zaista možeš. Zamisli scenu od koje bi pobjegao samo da si mogao. Sada prestani razmišljati o tome i samo razgledaj scenu. Jesi li sam, ili sa tobom ima još ljudi? Kakve zvukove čuješ? Kakve mirise primjećuješ? Da li scenu pred sobom vidiš sa svim njenim detaljima? Sada obrati pažnju na to šta se dešava u tvom tijelu. Ima li unutra ikakvih osjećaja? Obrati pažnju tačno gdje u tijelu osjećaš to što osjećaš. Je li toplo, ili hladno? Ima li boju? Je li teško, ili nije? Miče li se?
3. Sada zamisli da možeš zadržati osjećaj. Izvadi ga iz tijela i spusti na sto pred sobom. Želiš to pogledati, shvatiti šta je to. Dobro to pogledaj; sada je to izvan tebe, a ne više dio tebe. Dobro ga zapamti. Sada ponovo obrati pažnju na svoje tijelo, na svoje disanje; udiši novu energiju, izdiši tenziju. Slušaj muziku i opuštaj se.
4. Sada se polako vrati u ovu prostoriju, otvori oči i pogledaj unaokolo. Ne govori ništa dok ne vidiš da su se svi vratili.
5. Zatim se učesnici grupe pozivaju da pričaju o onome što su osjećali tokom ove vježbe, te kakve promjene su

njihova tijela osjetila tokom zamišljanja nekog od stresnih događaja. Napomena: ne razgovarajte o samom događaju, nego samo o fizičkim reakcijama. Pitajte učesnike da li su uspjeli u „vađenju osjećanja iz tijela“ i da li su se dobro osjećali radeći tu vježbu.

### **Radionica: Znaci i upravljanje stresom**

#### **Cilj:**

- Saznati više od unutarnjim i vanjskim faktorima stresa, te koji od njih se mogu i trebaju promijeniti.

#### **Metod:**

- Individualna i grupna diskusija.

#### **Materijal:**

- Štampani materijal o faktorima stresa.

#### **Koraci:**

1. Učesnici se podijele u grupe kako bi individualno prostudirali materijale; prvo spisak unutrašnjih izvora stresa, zatim spiskove radnih uslova itd.
2. Nakon čitanja prvog spiska neka razmisle o tome koje su stvari karakteristične za njih lično, kako se ovo uklapa u njihovu ličnost i šta bi voljeli da promjene. Podsjetite učesnike da oni sami sebi nameću obavezu da nešto izmjene. Važno je da učesnici shvate da nisu bespomoćni kada se radi o ovim uzročnicima stresa.
3. Za sve ostale spiskove: zamolite učesnike da se fokusiraju samo na one stvari koje se mogu promijeniti. Poruka ja da se ne troši energija na stvari koje se ne mogu promijeniti, nego da se sopstvena energija usmjeri na stvari koje se mogu promijeniti.
4. Učesnici diskutiraju o svojim spiskovima, šta žele promijeniti i kako. Na plenarnoj sesiji odvojiti dovoljno vremena za prezentaciju o koracima koje žele preduzeti.

#### **Unutarnji faktori stresa – individualne karakteristike**

- Nerealna očekivanja u vezi sa poslom; željeti više od

onoga što se realno može učiniti (čak i nakon inicijalnog perioda adaptacije).

- Pretjerana identifikacija sa klijetima/žrtvama i njihovim problemima.
- Potreba za trajnom i kompletnom kontrolom nad situacijom.
- Pretjerana predanost poslu, osjećaj da je sva odgovornost na tebi.
- Potpuna poistovjećenost sa poslom - rad postaje glavni ili jedini sadržaj i značaj u životu profesionalca i jedino područje njegove/njezine afirmacije.
- Zamjena privatnog i društvenog života za posao.
- Nemogućnost da se posao delegira nekome drugom.
- Pretjerana istrajnost, rigidnost, tvrdoglavost u postizanju ciljeva.
- Loše upravljanje vremenom.
- Nema prioriteta u radu, sve je jednako važno.
- Osjećaj profesionalne nekompetentnosti.

#### **Faktori stresa povezani sa uslovima rada**

- Neadekvatan radni prostor i neadekvatna oprema.
- Neadekvatni mikroklimatski uslovi (nedovoljno grijanje zimi, velike vrućine ljeti, tama, buka, pretrpanost, nedovoljno osvijetljeno).
- Prenatranost zbog prevelikog broja klijenata ili suradnika.
- Nedostatak privatnosti i stalna izloženost klijentima.

#### **Faktori stresa povezani sa organizacijom posla**

- Prevelik broj sati proveden u radu sa klijetima svakog dana.
- Pritisak koji pravi dnevni raspored i nedovoljno vremena da se ciljevi dostignu.
- Pretjerana odgovornost profesionalca u vezi sa onim što oni stvarno mogu učiniti za svoje klijente.
- Odgovornost bez mogućnosti da se utiče na moć.
- Pretjerana očekivanja organizacije.



- Nema pauze tokom dana.
- Slabo definirana organizaciona struktura.
- Nejasna pravila, zadaci i očekivanja od profesionalca.
- Nejasno delegirani zadaci, odgovornosti i preklapanje kompetencija.
- Nedefinirana pravila nagrađivanja i odsustva, postojanje privilegija.
- Nepostojanje sistema profesionalnog treninga kako bi se izašlo u susret promjenljivim potrebama profesionalca.
- Nedefinirana strategija zamjene odsutnih profesionalca i preuzimanja nećijih dužnosti i odgovornosti.
- Nedovoljno vremena i nedostatak motivacije za debriefingom nakon kritičnih incidenata.

### **Faktori stresa povezani sa odnosima u organizaciji**

- Loša psihosocijalna klima u okviru organizacije i frustrirajući odnosi (npr. takmičenje i rivalstvo, sumnjičavost, nepostojanje podrške za osobu koja se razvija, nesigurnost, itd).
- Način donošenja odluka i stil upravljanja (npr. strog, autoritativan, centralistički, bez prostora da se izrazi sopstveno mišljenje, ponude sugestije ili potpomogne proces donošenja odluka odozdo).
- Nepostojanje jasne filozofije organizacije i njene misije.
- Nepostojanje feedback-a o postignutim rezultatima.
- Blizina organizacije vanjskim informacijama i iskustvima.
- Nepostojanje profesionalne i lične podrške među profesionalcima.
- Nepostojanje grupnog duha i osjećaja pripadnosti timu.
- Nepostojanje jasnih i fer kriterija za promociju i nagrađivanje.

### **Faktori stresa vezani za vrstu posla i karakteristikama klijenta**

- Veliki broj klijenata traži intenzivnu pomoć jer se nalaze pod jakim stresom ili u krizi.
- Prevelik broj klijenata sa problemima koji ili nisu rješeni na zadovoljavajući način ili imaju malo šanse da budu

uspješno riješeni, ili im je potrebna dugoročna briga, a ishod te brige je nesiguran.

- Emotivna iscrpljenost zbog stalnog postojanja svijesti o ogromnim zahtjevima klijenata, te indirektna traumatizacija.
- Dugoročno suočavanje sa sličnim problemima.
- Rizik od fizičkog napada klijenta.
- Sličnost životnog iskustva profesionalca sa traumatskim iskustvom klijenta (kontra transferne reakcije).

**Prezentacija: Granice**  
**Vrijeme trajanja: 30 min.**

Svi mi imamo nešto što smatramo „ličnim prostorom“. Možemo povući zamišljenu liniju oko sebe, liniju koja bi simbolizirala šta je „privatno“, misleći pri tome na naše „granice“. U zavisnosti od toga ko prelazi ovu liniju i zašto mi ovo prekoračenje granice možemo doživjeti kao napasno, kao „invaziju“.

U fizičkom smislu naše granice simboliziraju distancu između nas i drugih, a koju mi smatramo ugodnom i prihvatljivom. Ova distanca zavisi od odnosa koje imamo sa drugom osobom/osobama, (na primjer, našoj djeci je dozvoljeno da pridu mnogo bliže našem tijelu nego ijedan stranac), te od našeg okvira razmišljanja i raspoloženja (kada smo umorni čak i našoj djeci ne dozvoljavamo da nam budu preblizu). Naš osjećaj za prihvatljive granice također zavisi od ranijih iskustava sa određenim osobama, ili sa ljudima koji nas podsjećaju na određena iskustva. U psihološkom smislu granicu simboliziraju našu spremnost i volju da pokažemo svoja osjećanja, da pustimo nekoga „unutra“.

Granice mogu biti:

- Oštre, neprobojne;
- Oštećene, nefunkcionalne;
- Fleksibilne.

Pitanje granice je važno u odnosu sa drugima, naročito kada radimo sa žrtvama/preživjelim od nasilja. Za naše klijente iskustvo preživljenog nasilja je predstavljalo ekstremno prekoračenje njihovih ličnih granica, kako u fizičkom tako i u psihološkom smislu. Kada se te granice prekorače

potrebe i osjećanja žrtave se više ne poštuju. Ako je žrtva bila predmetom nasilja jedan dugi vremenski period, ili je preživjela ponavljanje činova nasilja, to može narušiti njen prirodni smisao za lične granice. Ovo može poprimiti nekoliko oblika. Žrtva može izgubiti dodir sa njenim osjećajima i potrebama, a postepeno će početi gubiti povjerenje u svoju sposobnost da izrazi i brani svoje potrebe, jer su one toliko često bile kršene. Ponekad je žrtva nesposobna da poštuje granice drugih ljudi. Klijentica koja je bila traumatizirana na ovaj način, može biti ili toliko ranjiva na probijanje granica, jer zna kako je njoj bilo, ili može biti toliko defanzivna da nikome ne vjeruje dovoljno dobro da tu osobu „upusti unutra“.

Pomagači bi trebali shvatiti da oba znaka nepoštovanja sopstvenih granica i granica drugih, kao i ekstremno defanzivno ponašanje (kao rezultat narušenog povjerenja) mogu biti simptomi traume. Ovo pitanje se također pojavljuje u formi „sekundarne ili indirektno traumatizacije“: efekat koji ostavlja rad sa žrtvama traume na pomagače. I sam pomagač može također osjetiti kako gubi sposobnost zahtijevanja poštovanja njenih sopstvenih granica. Pomagač može, npr. osjećati krivnju jer nije bio dostupan svaki put kada je klijentici bila potrebna pažnja i vrijeme. Ako pomagači nisu u stanju poštovati svoje sopstvene granice dovode sebe u opasnost da ne mogu prepoznati ni granice svoje klijentice/žrtve. Ovo možemo vidjeti u formi interakcije koju mi nazivamo transferom i kontra transferom (osjećanja i reakcija klijenta koja utiču na pomagače i obrnuto).

Postati svjestan granica je dio profesionalizma pomagača, na više načina:

- Pomagači koji su svjesni svojih ličnih granica neće namjerno prekoračiti granice klijenta.
- Pomagači koji su svjesni svojih ličnih granica mogu se postaviti kao uzor za klijenta.
- On može biti u mogućnosti da smanji rizik sagorijevanja ili rizik od povratne traumatizacije.

On će biti svjesniji veličine povreda osoba koje su preživjele nasilje i stoga će biti u mogućnosti da pruži bolju podršku i informaciju, te da bude efektivniji u podršci oporavka klijenta.

## Radionica: Granice

### Cilj:

- Spoznati svoje sopstvene fizičke granice i osjetiti razliku u situacijama kada možemo, a kada ne možemo zadržati ove granice.

### Metod:

- Fizička vježba

### Koraci:

1. Učesnici se podijele u dvije grupe, A i B. Rade u parovima, jedan je A drugi je B. Stanu okrenuti jedni prema drugima sa razmakom od nekoliko metara između njih.
  - Učesniku A se kaže da se skoncentriše na svoje tijelo, na to kako se osjeća, a za to vrijeme da zamišlja da je osoba B osoba koja joj se sviđa. B se polako približava. Osoba A koristi ruke (nema priče) da bi dala signale: priđi još bliže, ili stani. Sve vrijeme osoba osluškuje signale svog tijela.
  - B se vraća na početnu poziciju. Sada osoba A zamišlja da je B nepoznata osoba koja joj se može, a i ne mora sviđati. Ponovo B prilazi bliže, ali sada osobi A nije dozvoljeno da je zaustavi. Dozvoljeno joj je jedino da sluša signale svog tijela.
  - B se ponovo vraća na početnu poziciju. Ovoga puta stranac se primiče, a osobi A je dozvoljeno, da putem pokreta ruku, zaustavi osobu B, da joj dopusti da priđe bliže ili da se vrati. Ponovo mora slušati signale koje joj daje njeno tijelo.
  - Osobe A i B izmjenjuju uloge i ponavljaju ova tri koraka.
  - Nakon vježbe učesnici razgovaraju o svom iskustvu: kako su se osjećali kada im se osoba koja im je prilazila sviđala? Kako su se osjećali sa strancem? Kakav je bio osjećaj kada su mogli zaustaviti stranca, a kakav je bio osjećaj kada to nisu mogli?

**Pojašnjenje:** Vodite računa da učesnici imaju dovoljno prostora da se kreću, a da pri tome ne smetaju jedni drugima, te da niko ne priča tokom

ove vježbe. Cilj vježbe je osjetiti fizičku promjenu u tijelu kada neko pređe tvoju nevidljivu granicu i pride preblizu. Za neke od učesnika može biti jako teško i samo iskustvo posjedovanja granica. Moguće je da su ove njihove granice narušavane još u njihovom ranom djetinjstvu, možda su te granice ranije prelažene i nisu bile poštovane toliko često da su one odustale od „odbrane“ granica. Za njih je važno da postanu svjesni privatnosti, ograničenja, prelaženja granica u njihovom životu. Važno je istaći da su granice također i simbolične, da ne postoje samo u prostoru, nego i u poštivanju nečije privatnosti, osjećaja i mišljenja druge osobe.

**Radionica: Vođena fantazija – evaluacija**  
**Vrijeme trajanja: 30 min.**

**Cilj:**

- Napraviti kratak pregled svih tema, vježbi i osjećanja svih učesnika tokom seminara. Neka se sve to slegne.

**Metod:**

- Vođena fantazija.

**Koraci:**

1. Voditelj poziva učesnike da se na isti način kako je ranije objašnjeno pokušaju opustiti.
2. Voditelj lagano navodi svaki dio treninga, od prvog dana pa nadalje:
3. Sjetite se kako ste se osjećali prvog dana, kada ste došli? Šta ste osjećali? Radoznalost, nesigurnost? Sjetite se na koji način vam je prezentirano šta ćemo raditi tokom treninga? O čemu ste razmišljali? Nakon što smo prošli krug u kojem je svako rekao nešto o sebi, sjećate li se da li ste se tada osjećali drugačije?
4. Pričajte na ovakav način program seminara.
5. Završite sa današnjim danom: ovog posljednjeg dana ponovo gledamo grupu, postajemo svjesni promjena u nama i u načinu na koji gledamo jedni na druge. Je li bilo situacija kada vas je neko dotaknuo i ko vas je dotaknuo? Za koga mislite da vas je podržavao? Kako se osjećate kad

pomislite da ćete otići iz ove grupe i nastaviti sa svojim životom? Razmislite malo o grupi, o svakoj osobi u njoj, a razmislite i o tome šta biste htjeli reći bilo kome iz grupe prije nego se oprostite.

6. Tražite od učesnika da se polako vrate, otvore oči, uzmu komad papira i zapišu ono čega bi željeli da se sjećaju.



**Vive Žene**

*Centar za terapiju i rehabilitaciju*

Alekse Šantića bb  
Tuzla  
Bosna i Hercegovina

Tel: 00 387 35 224 310  
Tel/fax: 00387 35 224 311  
Email: [vivezene@bih.net.ba](mailto:vivezene@bih.net.ba)  
[www.vivezene.ba](http://www.vivezene.ba)