**Komunikacija**

*Ponekad osoba, koju želimo slušati ili joj aktivnim slušanjem pomo*ć*i da si riješi neki*

*problem, ne može na*ć*i prove rije*č*i ili još nema povjerenja u osobu koja je sluša*č*, pa* ć*e*

*biti potrebno pitanjima potaknuti razgovor. Ponekad* ć*e razgovor zastati i da bi se uop*ć*e*

*mogao nastaviti sluša*čć*e postaviti pitanje koje* ć*e potaknuti nastavak razgovora.*

*Ukoliko to bude pitanje zatvorenog tipa sa "Da li..." i "Je li.." dobit* ć*e odgovore s "Da"*

*ili "Ne" i razgovor* ć*e i dalje biti u prekidu. Ako znamo postavljati otvorena pitanja tipa*

*"Kako je to na tebe djelovalo?", "Kako se to sve dogodilo?" "Što si ti pri tome*

*želio/željela?" ili poti*č*emo razgovor sugestijama "Ispri*č*aj mi nešto više o...",*

*"Želio/željela bih* č*uti tvoje iskustvo", Kaži mi kako ti na to gledaš", osobi dajemo*

*mogu*ć*nost da se otvori i po*č*ne pri*č*ati. Ujedno osobi dajemo do znanja da poštujemo*

*njenu osobnost, da nam je to što govori važno i da je vrijedno poslušati, da nam je stalo*

*do te osobe.*

**Otvorena pitanja**

 **Kako ti gledaš na ravnopravnost žena i muškaraca?**

**Kako je na tebe djelovalo kad si saznao/saznala da te ostavila/ostavio?**

**Ispričaj mi nešto više o nekoj situaciji koja je bila neugodna za tebe.**

**Rado bih čuo/čula tvoje mišljenje o odnosu mladih i njihovih roditelja.**

**Kako ti vidiš aktualne političke probleme?**

**Želim čuti tvoje iskustvo s pripadnicima drugih nacionalnosti**

**Zatvorena pitanja**

**Je li si me ti zvao/zvala danas telefonom?**

**Imaš li za posuditi novaca?**

**Koliko je sati?**

**Jesi li gledao/gledala taj film?**

**Baviš li se politikom?**

**Je li i ti ne voliš školu?**

**KOMUNIKACIJA**

**VJEŽBA**

OTVORENA – ZATVORENA PITANJA

**Pretvori svako od navedenih zatvorenih pitanja u otvoreno pitanje.**

(Razgovor s osobom koja izgleda razočarano…)

Nije ti se baš svidjelo?

­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Pilot novom kopilotu…)

Znaš li ti kako se upravlja ovim avionom?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Medicinska sestra pacijentu…)

Jeste li uzimali lijekove?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Roditelj tinejdžeru…)

Ne misliš li da bi bilo bolje da prvo napišeš zadaću?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Pretvori svako od navedenih otvorenih pitanja u zatvoreno pitanje.**

Što ti se sviđa kod ovog plana?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kako mogu prilagoditi ovaj prijedlog da više odgovara vašim potrebama?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Koje su vam informacije potrebne da biste mogli nastaviti?

­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Što ti se svidjelo u ovom filmu?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Što mislite o tome da preselimo ured bliže centru grada?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kako se osjećate zbog promaknuća?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Koliko se spremnima osjećate za promjene u načinu rada?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Zašto je izražavanja opažanja teško?**

***Iako izgleda lako, zapravo je izražavanje zapažanja dosta teško, jer je naša percepcija obojena našim vrijednostima,*** *Mi zato obi*c*no vrednujemo (dijagnosticiramo), a ne**govorimo ono što vidimo,* c*ujemo, kušamo, mirišemo, dodirujemo. Zato je tako teško**vidjeti,* c*uti, osjetiti stvari onakve kakve stvarno jesu. Radi otvaranja dijaloga važno je**da pojave i odnose, koji* c*e biti predmet našeg razgovora, imenujemo bez vrednovanja.*

*Na taj na*c*in ulazimo u razgovor otvoreni za dijalog i mogu*c*nost da* c*ujemo sugovornika*

*neoptere*c*eni našim predrasudama, stereotipima i interpretacijama koje su izvedene bez*

*dubljeg uvida u problem.*

1.Kako biste provjerili jeste li razumjeli razliku između opisa i procjene , zaokružite one rečenice u kojima je izrečena procjena.

1. STIPE SVAKOG DANA SVIRA GITARU DVA SAT.
2. Sanda popije tri kave dnevno a to je previše za njeno zdravlje.
3. Marko šalje cvijeće za rođendan svojoj majci.
4. Mene Ana često pita da je objasnim gramatiku.
5. Mi se nismo ponijeli prema Marini kao prijatelji.

***Kako se treba nositi s negativnim emocijama ?***

*Na emocionalnom planu smo najiskreniji i zato govor nenasilja i predstavlja komuniciranje na emocionalnoj razini. U našoj kulturi se još uvijek smatra da pokazivati emocije zna*c*i slabost i da je važno mo*c*i prikriti osje*c*anja i ne pokazati ih. Posebno se to odnosi na muškarce (muškarci ne pla*c*u). To je i rezultat vjerovanja da su naše*

*emocije loše i da ih treba držati pod kontrolom. To dovodi u komunikaciji do neiskrenosti, zatvorenosti, a time i do nesporazuma, sukoba i nasilja, jer prikrivaju*c*i svoje emocije mi teško dolazimo do suštine problema.* ***Emocije mogu biti pozitivne, ali i******negativne (ako smo povrije*d*eni, frustrirani, ljuti) i one optere*c*uju kako nas tako i naše***

***odnose s drugima. Negativnih emocija se treba osloboditi jer je to pretpostavka za konstruktivnu akciju. To je mogu*c*e prvo, da ih prepoznamo i imenujemo (osje*c*am se ljut/ljuta), i drugo, govorno izrazimo (to može biti popra*c*eno i pokretom, pisanjem pisma, slikanjem, fizi*c*kom aktivnoš*c*u****). To nije mogu*c*e prikrivanjem i potiskivanjem*

*emocija. Tek jasnim suo*c*avanjem s vlastitim emocijama i njihovim izražavanjem mi*

*postajemo otvoreni za iskreni dijalog i govor nenasilja.*

***Zašto je važno prepoznati u osjećajima vlastie potrebe i vrednote ?***

***Naše emocije vezane su uz naše potrebe i vrijednosti. Ako uzroke svojih osje*c*anja***

***tražimo u svojim vrijednostima i potrebama onda nemamo potrebe za njih optuživati***

***druge.*** *Npr. isti doga*d*aj u nama može izazvati ugodne, ali i neugodne emocije, što zavisi*

*od našeg sustava vrijednosti ili neke potrebe koja je tim doga*d*ajem pogo*d*ena. Supruga*

*može biti ljuta što je suprug došao kasno ku*c*i jer pretpostavlja da joj je nevjeran i time*

*se osje*c*a neprihva*c*enom i nedovoljno voljenom, a može biti radosna što je došao jer se*

*bojala da mu se nešto dogodilo u prometu i da bi mogla izgubiti dragu osobu. Može se*

*re*c*i da mi sami biramo svoja osje*c*anja. U ovom slu*c*aju, da li nam je stalo do same*

*osobe ili do vjernosti.* ***Ako smo u stanju pored svojih osje*c*anja prepoznati i vrijednosti i***

***potrebe koje do njih dovode i sve to izre*c*i, mi smo otvoreni za dijalog i govor nenasilja.***

**1. Prepoznajte re**c**enicu koja izražava *ZAPAŽANJE.***

• Danas je lijep dan.

• Vidim da pada kiša.

• Mrzim kad je kiša.

• Vrijeme je zaista ružno.

**2. Prepoznajte re**c**enice koje izražavaju *OSJE***C***ANJA.***

• Mene se to ne tice.

• Ovo me strašno ljuti.

• Danas sam posebno radosna.

• Ostavite me na miru.

**3. Prepoznajte re**c**enicu koja izražava *POTREBE.***

• Ljutim se jer stalno pricaš.

• Ja ti nisam kriv - sam si to tražio.

• Javi mi se cim stigneš da se ne brinem.

• Volim te jer u tebi nalazim sigurnost i podršku.

**4. Prepoznajte re**c**enicu koja izražava *ŽELJU.***

• Molim te donesi mi vode.

• Da me voliš ucinio bi to za mene.

• Uvijek te moram cekati.

• Obradovao bi me da pospremiš stvari za sobom.

*Slijedeće situacije izrazi ja govorom odnosno JA porukom.*

Navodi nas da izrazimo i primimo 4 vrste informacija = JA govor:

OPIS događaja/ponašanja/postupaka/riječi – sada i ovdje

OSJEĆAJ koji je taj događaj/postupak izazvao

POTREBA koja je u vezi s tim osjećajima

ZAHTJEV – što zapravo želimo od osobe kojoj šaljemo informaciju

1. Netko ti je rekao da si budala.
2. Netko ti ne dozvoljava sudjeluješ u igri.
3. Netko te stalno gura nogom ispod stola.
4. Netko ti je bez pitanja uzeo olovku i uzalud si je tražio/tražila.
5. Netko pravi prema tebi grimase.
6. Pišeš a netko stalno drma stol.
7. Želiš slušati glazbu, a netko stalno prica.
8. Netko ismijava tvoj nacin oblacenja.
9. Netko ti je ugasio TV a upravo gledaš svoju omiljenu emisiju.
10. Netko ti kaže : "Zaveži!"
11. Netko zbija šale s tvojom novom frizurom.
12. Netko na glas prica ono što si mu/njoj rekao/rekla u povjerenju.
13. Netko se stalno šali na tvoj racun.
14. Netko je sjeo ispred tebe i ništa ne vidiš.
15. Netko kaže da ne želi s tobom plesati.
16. Spremaš se na izlazak, a netko je cešalj ostavio na krivom mjestu i ne možeš ga naci.
17. Netko je opet obukao tvoj kaput.
18. Stojiš u redu i netko je stao ispred tebe.
19. Netko ti ne da proci kroz vrata.
20. Netko ti je obecao knjigu i uvijek kaže da je zaboravio/zaboravila.
21. Netko ružno govori o tvojoj prijateljici.
22. Netko šara flomasterom po tvojoj klupi.
23. Spava ti se a netko stalno glasno sluša radio.

Vježba: Pretvorite TI-poruke u JA-poruke

1. Opet kasniš!

2. Koliko puta sam ti rekao da to ne činiš!

3. Budalo, otvori oči i koncentriraj se!

4. Prestani me gnjaviti!

5. Moraš biti bolji!

Za vježbu dekodiranja poruka – slušate ne same riječi nego osjećaje i potrebe osobe koja govori – napišite koji osjećaji i koje potrebe stoje iza ovih TI-poruka (ovisno o tome kako zamislite kontekst)

1. Ne ulazi mi u sobu

Koji osjećaj i koja potreba stoje iza ovih riječi:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Ako još jednom budete zavirivali preko mog ramena u ono što pišem, razbit ću vam nos

Koji osjećaj i koja potreba stoje iza ovih riječi:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Mama, kad će ta večera!?

Opišite potrebu i osjećaj:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

U maloj grupi međusobno vrednujte što ste napisali i izaberite JEDNU najprikladniju **nenasilnu JA-poruku**

**Definiranje pozicija, interesa i potreba**

Kada su ljudi u sukobu oni najčešće kažu što će učiniti ili to naprosto učine. To nazivamo *pozicijom.* S druge strane, *interes* je ono što ljudi stvarno trebaju i što najčešće u sukobu uopće jasno ne kažu. Pozicija je samo JEDAN od mnogih načina kojima ljudi mogu zadovoljiti svoje interese.

**Scenarij br. 1**

Dvije sestre, Nena i Vlatka, leže u sobi, svaka u svom krevetu. Neprestano se svađaju oko grilja na prozoru. Tek što jedna ustane i otvara grilje, druga se bijesno diže, primiče grilje i zamračuje sobu. I tako se stalno tvrdoglave. Uto u sobu ulazi njihov mali brat Tvrtko i pita što se zbiva. Nena mu kaže kako joj sunce smeta jer želi malo drijemati. Vlatka mu, pak, odgovara kako ona pokušava čitati lektiru i kako joj treba svjetlo. Kad je to čuo, Tvrtko je donio lampu, stavio ju uz Vlatkino uzglavlje i zamračio sobu. Obje sestre su bile zadovoljne.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Pozicija | Interes |
| Nena | zatvorena grilje | treba mrak da bi mogla zadrijemati |
| Vlatka | otvorene grilje | treba svjetlo da bi čitala |

Iza interesa koji su manje ili više vidljivi nalaze se i *potrebe* koje ostaju skrivene. Takve potrebe povezane su s osnovnim emocijama, kao što su osjećaj sigurnosti, osjećaj da smo voljeni, osjećaj pripadnosti, poštovanja… Prepoznavanje potreba može nam olakšati rad na sukobu.

Pročitajte scenarij br. 2 i odredite pozicije, interese i potrebe svakog od sudionika u sukobu.

**Scenarij br. 2**

Gradonačelnik maloga grada odlučio je zatvoriti gradsku knjižnicu preko ljeta. Grad nema novaca za zapošljavanje knjižničara koji će zamjenjivati zaposlene koji su na godišnjem odmoru. Roditelji su protiv toga jer misle da djeca tek sad preko ljeta imaju vremena čitati knjige.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Pozicija | Interes | Potreba |
| Gradonačelnik |  |  |  |
| Roditelji |  |  |  |

Napišite ovdje sva moguća rješenja kojima obje strane dobivaju što su htjele.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_