
*izaberimo mir
zajedno*

Impresum:

Pregled teorijskog materijala psihosocijalnih radionica u okviru projekta "Izaberimo mir zajedno"

Materijal priredile:

Ranka Katalinski i Edita Čolo

Autori plana i programa radionica:

Naira Hodžić, Amela Puljek-Shank, Mirjana Ostojić, Alisa Ibraković, Predrag Tuće, Mirjana Brajković, Blanka Režek

Izdavač: CRS**Za izdavača:** CRS**Lektura:** Rade Marković**Dizajn i tiskanje:** Amos Graf d.o.o.**Tiraž:** 500 komada

Materijal je autoriziran i nije dozvoljena distribucija, štampanje, prodaja i upotreba bez odobrenja autora.

Ovaj dokument je pripremljen i štampan uz pomoć Agencije za međunarodni razvoj Sjedinjenih Američkih Država (USAID).
ODREDBA O ODRICANJU ODGOVORNOSTI USAID-a

Stavovi autora izraženi u ovoj publikaciji ne moraju odražavati stavove USAID-a ili Vlade SAD-a.

SADRŽAJ

DIO I – KOMUNIKACIJA KAO OSNOV ODNOSA

1.	KOMUNIKACIJA	11
1.1.	Međuljudska komunikacija	11
1.2.	Vrste komunikacije	12
1.3.	Vještine komunikacije	14
1.1.3.	Aktivno slušanje	15
1.4.	Šta otežava komunikaciju?	15
1.5.	Komunikacija na radionicama	18
2.	FILOZOFIJA NENASILJA	19
2.1.	Teorija dominacije	20
2.2.	Nenasilna komunikacija (NK) po Marshallu Rosenbergu	21
2.2.1.	Preuzimanje odgovornosti za svoja osjećanja (teorija)	26
3.	KONFLIKT	29
3.1.	Vrste i uzroci konflikta	29
3.2.	Ciklus konfliktne situacije	31
3.3.	Ishod konflikta	33
3.4.	Funkcija konflikta	34

DIO II – STRES I TRAUMA I NJIHOV UTICAJ NA POJEDINCA, PORODICU I DRUŠTVO

1.	STRES	37
1.1.	Šta je stres?	37
1.2.	Stresni događaji/stresori	37
1.3.	Kako se stres doživljava?	39
1.3.1.	Suočavanje sa stresom	39
1.3.2.	BASIC Ph koncept - Načini nošenja sa stresom	40

2.	TRAUMA	43
2.1.	Tipovi i vrste trauma	43
2.2.	Reakcije na traumu	45
3.	POSTTRAUMATSKI STRESNI POREMEĆAJ (PTSP)	48
3.1.	Simptomi PTSP-a	48
4.	OSTALE PATOLOŠKE REAKCIJE NA TRAUMU	51
5.	IZLJEČENJE TRAUME	55
6.	RAZUMIJEVANJE TRAUME U KONTEKSTU DRUŠTVA BIH	57
DIO III – IDENTITET I ŽALOVANJE – BITNI FAKTORI U PROCESU IZGRADNJE MIRA		
1.	IDENTITET	61
1.1.	Osobnost/identitet	61
1.2.	Narativi	63
1.3.	Identitet, narativ i rat	64
2.	GUBITAK	67
3.	TUGOVANJE/ŽALOVANJE	69
4.	OPRAŠTANJE	71
	LITERATURA	75

O projektu

Projekat „*Izaberimo mir zajedno*“ (Choosing Peace Together - CPT) finansijski podržan od United States Agency for International Development (USAID) zajednički implementiraju Catholic Relief Services (CRS) i Caritas Biskupske konferencije Bosne i Hercegovine (Caritas Bk BiH), u trajanju od dvije godine (januar/siječanj 2010–januar/siječanj 2012).

„*Izaberimo mir zajedno*“ je projekat u okviru koga radimo na izgradnji stabilnog i održivog mira na nivou lokalnih zajednica i BiH kao države. Cilj projekta je da zajedno sa članovima aktivnih organizacija u lokalnim sredinama radimo na izgradnji mira i tako damo doprinos pozitivnim promjenama u bh. društvu.

Kroz projekat „*Izaberimo mir zajedno*“ podržavamo udruženja žrtava širom BiH, radeći na stvaranju pozitivnijih stavova ka pomirenju na nivou lokalne zajednice. Projekat za cilj ima saradnju sa dvije grupe aktera: osobe koje mogu koristiti svoj uticaj kako bi aktivno promovirali ozdravljenje i pomirenje, kao i institucije koje mogu iskoristiti svoje strukture koje omogućavaju liderstvo i mjesto gdje može doći do pomirenja. Pristup se temelji na ideji da kada se pojedinci pomire sa posljedicama sukoba u svojim životima, oni mogu postati puno učinkovitiji nosioci mira u svojim zajednicama.

Naš rad podijeljen je u odvojene, ali međusobno povezane cjeline. Prva cjelina jeste implementacija edukativnog psihosocijalnog programa koji se provodio tokom 2010. godine. Program se sastojao od tri ciklusa radionica na teme: Komunikacija kao osnov odnosa, Stres i trauma i njihov uticaj na pojedinca, porodicu i društvo, i Identitet i žalovanje – bitni faktori u procesu izgradnje mira. Cilj je bio na osobnom nivou osnažiti pojedince, članove udruženja žrtava u razumijevanju svojih životnih iskustava, poticanju razvoja drugih socijalnih vještina. Na radionicama je učestvovalo 136 osoba direktnih ratnih stradalnika, sa kojima je na 9 radionica radilo 13 predavača.

Paralelno sa radom na ovoj cjelini našeg programa radimo i na izgradnji kapaciteta organizacija/udruženja žrtava, ali i na njihovom umrežavanju sa drugim organizacijama civilnog društva i donatorima. Namjera ovog procesa je da se sinhroniziraju aktivnosti aktera civilnog društva u cilju što boljeg implementiranja projektnih aktivnosti, rezultata i podizanja kvalitete usluga za krajnje korisnike.

U drugoj godini projekta je plan da kroz javna svjedočenja pošaljemo poruku da osobe koje su najviše stradale tokom ratnih dešavanja mogu biti i jesu nosioci poruke pomirenja.

Uvodni dio – Namjena i sadržaj

Publikacija je kompilacija teorijskih materijala korištenih na edukativnim psihosocijalnim radionicama u okviru projekta „Izaberimo mir zajedno“. U njoj se obrađuju još uvijek ključna pitanja za udruženja žrtava i njihovih članova. Publikacija se sastoji od tri dijela.

Prvi dio sadrži teorijske činjenice o važnosti, razumijevanja procesa komunikacije u svakodnevnom životu, kratki osvrt na vrste komunikacije, smetnje u komunikaciji, kao i teorijske postavke nenasilne komunikacije po Marshallu Rosenbergu. U drugom dijelu se obrađuje pojam traume i njenog uticaja na pojedinca, porodicu i društvo, kao i njena uloga u procesu pomirenja.

Treći dio se osvrće na iscjeliteljski proces ratnih trauma sa psihoterapijskog gledišta.

Važnost ove publikacije jeste u tome što, pored mnogobrojnih sličnih izdanja, pokazuje da još uvijek postoji potreba da se stanovništvo u BiH informira o značaju razumijevanja proživljenih traumatskih iskustava tokom prethodnog rata i napora koje je neophodno uložiti u proces izgradnje mira. Dalje, ona je važna kako bi nas osvijestila da traume nisu „nestale“; one su, sasvim suprotno takvim razmišljanjima, pojačane i obnovljene u procesima javnih suđenja za ratne zločine, procesima u kojima porodice nestalih još tragaju za svojim najmilijima, i dok ratni zarobljenici i logoraši iščekuju priznavanje njihovih prava.

Iskustvo tokom edukacijskog i psihosocijalnog programa provedenog u prvoj godini implementacije projekta „Izaberimo mir zajedno“, govori da su građani Bosne i Hercegovine – iako izloženi pritiscima savremenog tranzicijskog društva, ali i bremenom ličnih trauma (neovisno iz koga entiteta, religijske i nacionalne pripadnosti) – spremni raditi na sebi i u široj društvenoj zajednici, kako bi zatvorili krug patnje koji su doživjeli tokom rata, te dati istinski primjer kako se od žrtve

postaje pobjednik i mirotvorac. Ali, i da im nedostaje znanja i vještina koje su potrebne za razumijevanje i djelovanje u takvim procesima. Upravo zbog ovog entuzijazma kojeg su nam pokazali i iskazane potrebe za usvajanjem širih teoretskih znanja o ovim temama, možemo reći da najveću zahvalu za izdavanje publikacije dugujemo upravo njima.

Dalje, želimo se zahvaliti i Kruhu sv. Ante pod čijim stručnim nadzorom je napravljen plan i program za radionice. Dijelovi tog plana i programa korišteni su i u ovoj publikaciji. Ostatak materijala preuzet je iz stručnih članaka i literature, te je dijelom čisto iskustveno zapažanje naših predavačica na seminarima.

Nadamo se da će ova publikacija koristiti svim onima koji budu željeli bolje razumjeti proces prevazilaženja i izlječenja traume, učenja bolje komunikacije, kao i nade u bolji život obojen mirom i spokojstvom.

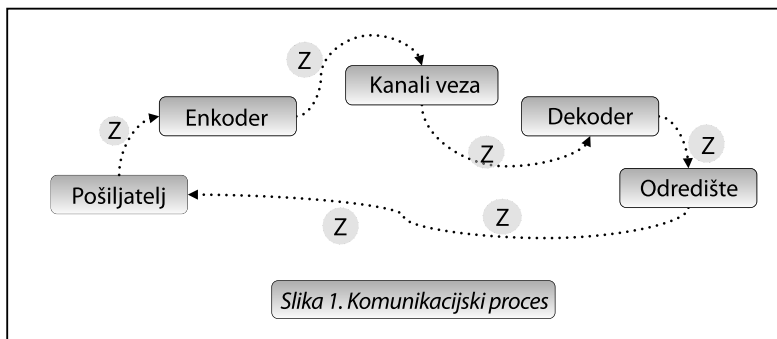
DIO I

KOMUNIKACIJA KAO OSNOV ODNOSA

1. KOMUNIKACIJA

1.1. Međuljudska komunikacija

Komunikacija je neprekidan proces razmjene poruka (informacija) između pojedinaca, parova i/ili grupa ljudi pomoću određenih simbola. Riječ „komunikacija“ porijeklom je iz latinskog jezika (lat. *communicare*) i znači učiniti nešto općim, zajedničkim. Prisutna je na svim poljima ljudskog djelovanja i proces je koji čini osnov međuljudskih odnosa. Sastoji se od niza elemenata koji čine komunikacijski proces (slika 1.).



Komunikaciju započinje osoba koja šalje informaciju (pošiljalac), tj. želi nešto priopćiti. Svoju namjeru (informaciju/poruku) kodira u prepoznatljive *znakove/simbole* (riječi i/ili slova i drugo). Kodirane znakove (simbole/informaciju) pošiljalac šalje preko *kanala veza* (govorom, pismom i dr.). Kada obavijest dođe do primatelja, on *dekodira* poruku koju pošiljalac šalje. Kada se desi dekodiranje poruke, to znači da je ona došla do svog *odredišta* (pojedince). Često se pošiljalac i primatelj koriste mogućnošću da provjere valjanost sporazumijevanja time što osoba koja je primila informaciju izvještava osobu koja je poslala informaciju kako je razumjela obavijest i šta je kod nje izazvala.

Prema tome, komunikacija se može definirati kao davanje i primanje informacija. No, suština komunikacije se najbolje može opisati kao uzajamno razumijevanje.

Uspješnost razmjene informacija ne zavisi samo od elemenata i procesa komunikacije; ona također zavisi od spoljašnjih uslova (buke, šumova i sl.), ali i doprinosa svake osobe uključene u proces komunikacije. Doprinos se ovdje odnosi na različita individualna iskustva, drugačije percepcije, stavove, ideje i dr., na osnovu kojih oni mogu istu informaciju interpretirati na sebi svojstven i poseban način. Tako se može reći da preduslovi za kvalitetnu komunikaciju s drugima uključuju volju, emocije, razumijevanje, a da je uspješna komunikacija ona u kojoj se informacija pravilno interpretirala.

1.2. Vrste komunikacije

Postoje različite podjele i pogledi na komunikaciju. Najčešće se komunikacija posmatra sa dva nivoa:

- a. prema tome ko su učesnici komunikacije i
- b. prema tome na koji način se prenosi poruka koja se želi poslati.

Intrapersonalna komunikacija
Interpersonalna komunikacija
Grupna komunikacija
Masovna komunikacija

Prema tome **ko su učesnici**, komunikacija može biti:

- **Intrapersonalna komunikacija** je komunikacija individue sa samim sobom. Ona se neprekidno odvija kad razmišljamo, sanjamo i sl.
- **Interpersonalna komunikacija** se vrši između dvije ili nekoliko osoba. U ovu vrstu komunikacije spadaju razgovori licem u lice, telefonski razgovori itd.
- **Grupna komunikacija** se odvija u okviru jedne ili između dvije ili više grupa.
- **Masovna komunikacija** se odvija putem medija i u njoj učestvuje veliki broj ljudi.

Ako gledamo **način na koji se prenosi poruka**, najčešća podjela komunikacije jeste na **verbalnu** (ona koju izražavamo riječima /govorom) i **neverbalnu** (ona koju izražavamo ponašanjem) komunikaciju.

Verbalna komunikacija
Neverbalna komunikacija

Verbalna komunikacija je najčešći način razmjene informacija i ima značajan uticaj na međuljudske odnose. Ona podrazumijeva da osobe govorom, tj. riječima šalju poruku.

Neverbalna komunikacija je ona kojom se poruka prenosi putem pokreta tijela. Ona upotpunjuje izgovorene riječi, ali i određuje značenje verbalnih poruka. Skoro svaku verbalnu poruku prati neverbalna – izraz lica, tjelesni pokret, kontakt očima, klimanje glavom, udaljenost na kojoj se govori i slično.

Verbalni sadržaji nisu dovoljni da bismo procijenili uspješnost komunikacije, pa je to razlog da pratimo i neverbalne sadržaje. Dobro vođena komunikacija podrazumijeva, osim aktivnog slušanja, i uočavanje neverbalnih poruka, koje su često bogatije od samog govora. Proces komunikacije je potpun sa svim svojim karakteristikama ako verbalnu i neverbalnu komunikaciju posmatramo kao cjelinu.

1.3. Vještine komunikacije

Uspješna komunikacija nije nešto sa čime se rađamo. Ona se uči, vježba i razvija tokom cijelog života. Često se za osobu koja je u stanju dobro komunicirati sa drugima kaže da ima dobro razvijene vještine komuniciranja. Takva vještina podrazumijeva imati sposobnost da se koriste sredstva komunikacije uz istodobno razumijevanje potreba ostalih sudionika u komunikacijskom procesu. Najčešće razlikujemo dvije vještine komuniciranja: jezičke vještine koje

podrazumijevaju mogućnost razvijanja ili nametanja određenog stila govora, i društvene vještine, tj. senzibilnost u odnosu na potrebe i zahtjeve različitih sudionika u interakciji.

Osnovna vještina uspješnog komuniciranja je prihvatanje činjenice da je svaka komunikacija dvosmjerna i izaziva određenu reakciju – odgovor. Za dobru komunikaciju treba znati **pravila komuniciranja, slušati, razumijevati i prenositi vlastite misli i osjećanja**.

Kad su nam jasna pravila komunikacije, uvažavamo sagovornika i obezbjeđujemo preduslove za dobru komunikaciju.

Početna komunikacija ne smije biti opterećena predrasudama. Potrebno je dati mogućnost sagovorniku da nam pokaže vrijednosti i ohrabrivati ga u tome.

Pravila komuniciranja

- *Sagovorniku treba slati jasnu i potpunu informaciju*
- *Uvažavati različitost sagovornika*
- *Zadržati unutrašnju kontrolu*
- *Zadržati lični integritet u komunikaciji*
- *Sagledati informaciju iz različitih uglova*
- *Poslati jasnu povratnu informaciju*

Umjetnost slušanja uključuje

- *Praćenje izraza lica*
- *Kontakt očima*
- *Klimanje glavom*
- *Neprekidanje govornika*
- *Ponavljanje poruke da se bude siguran da je obostrano (feedback) shvaćena*

1.3.1. Aktivno slušanje

Ljudi su vrlo selektivni u onome što čuju i često filtriraju osnovne informacije zbog faktora kao što su buka, percepcija drugih, sklonost stvaranju preranih zaključaka, previše fokusiranja na ono što će se reći ili ličnih problema.

Aktivno slušanje znači

- *Slušanje poruka*
- *Fokusiranje na riječi*
- *Interpretaciju značenja*
- *Procesiranje poruke*
- *Razmišljanje o odgovoru*

U tom kontekstu aktivno slušanje znači da u potpunosti pratimo cijeli tok komunikacije. Pažljivo slušamo šta nam se govori, na koji način je nešto rečeno, šta to znači i kojim govorom tijela je praćeno. Na ovaj način dobijamo kompletnu sliku koja nam daje mogućnost da odgovorimo na najbolji mogući način.

I kada pratimo sve ove komponente komunikacije, ne postoji način da se sa sigurnošću zna šta neko drugi misli kad govori i lako je stvoriti krive pretpostavke. Stoga je važno da u toku komunikacije sebi postavljamo pitanja kao što su: *Da li razumijem šta druga osoba govori? Da li me druga osoba razumije? Koja su osjećanja koja prate poruku? Koji je kontekst izjave?*, ali i provjeravati pitanjima da li smo informaciju dobro čuli i razumjeli (feedback).

Zapravo ono što nazivamo *umjetnost slušanja* fokusirano je na aktivno slušanje, uključujući pokazivanje interesa i empatije kroz pozitivni ili negativni *feedback* prema osobi koja šalje poruku.

1.4. Šta otežava komunikaciju?

Za uspješno vođenje komunikacije potrebno je imati na umu šta sve može otežati komunikaciju i učiniti je nezadovoljavajućom. Najčešća greška u komunikaciji je nesporazum. Nesporazum može nastati kod bilo kojeg elementa u komunikaciji. Ili se izvor informacije može krivo izraziti, drugačijom terminologijom ili drugačijim rječnikom, ili drugačijom intonacijom nego slušatelj očekuje. No, isto tako slušatelj može biti orijentiran negativno ili sa negativnim stavom prema govorniku, pa ni ne čuje ono što se

govori ili ne obraća pažnju ili je samo čuo dio rečenice, a ostalo protumačio, ili je zanemario intonaciju glasa pa nije shvatio šta je zapravo govornik želio reći. A greška može biti i u prijenosnom kanalu – može biti buka u okolini govornika, od koje se dobro ne čuje i dr.

Najčešće prepreke koje se javljaju u komunikaciji su:

Prepreka	Manifestacija	Šta učiniti
Neslušanje	Može ukazivati na teškoću da se pronađe interes za ono što drugi govore.	Treba koristiti tehnike slušanja, preformulisati riječi da biste omogućili pravilno razumijevanje.
Defanzivni stav	Uključuje teškoću priznavanja drugačijeg mišljenja, izvinjenja, prihvatanja kritike.	Prepoznajte vrstu ponašanja. Zapamtite da i drugi imaju pravo da iskažu svoje mišljenje. Posmatrajte razlike kao mogućnost učenja.
Potiskivanje i negiranje osjećanja	Odbijanje da se iskažu vlastita osjećanja u toku nekog razgovora. Može se javiti i kao rezultat nepriznavanja osjećanja ili reakcija u toku interakcija.	Obratite pažnju na glas, geste i osjećanja. Obratite pažnju na ponašanje u toku komunikacije.
Nedavanje povratnih informacija-osjećanja	Nedavanje povratnih informacija povećava mogućnost nesporazuma.	Dajte povratnu informaciju što je prije moguće nakon poruke, da obje osobe mogu zapamtiti detalje.
Davanje savjeta	Davanje savjeta onom ko ne traži savjet čini ga defanzivnim i umanjuje mu samopoštovanje.	Dajte osobi vrijeme, a ne savjete i mišljenje. Aktivno slušajte.
Prekidanje	Ovo može uključivati prekidanje ljudi dok govore, završavanje rečenica u njihovo ime ili „ulijetanje“ sa vlastitim stavom.	Osvijestite svoje navike i pokušajte ih izbjegavati. Ne interpretirajte ono što drugi govore.

Nepotpuno slušanje govornika	Ovo uključuje tendenciju da odgovorite prije nego što govornik završi i da se stvore zaključci prije nego se sazna cijela priča.	Potrudite se da saslušate cijelu priču prije nego donesete bilo kakav zaključak.
Ponavljanje sadržaja	Ponavljanje uzrokuje neslušanje jer je to već bilo rečeno.	Smislite dobro šta ćete reći, što je moguće jasnije, a onda zatražite odgovor.
Rastresenost	Bavljenje drugim stvarima ometa efikasno slušanje i uzrokuje nesporazum u primanju poruke.	Koncentrišite se na korištenje tehnika aktivnog slušanja. Savladajte ono što vas ometa.
Upotreba neodgovarajućeg jezika	Korištenje nepoznatih i uvredljivih riječi sprječava osobu da razumije i prihvati poruku.	Birajte riječi pažljivo, budite svjesni situacije i osobe.
Upotreba TI poruka	TI poruke kao: „Ti uvijek griješiš...“ „Ti tako nespretn“, „Ti si tako glup“ ...Iznose težnju prema zadovoljavanju sopstvenih potreba, pa najčešće zatvaraju komunikaciju ili je čine jednosmjernom.	Budite svjesni osjećaja drugih, upotrebljavajte JA poruke.
Etiketiranje	Korištenje riječi kao „uvijek, nikada“ i poređenjem ponašanja jedne osobe sa ponašanjem druge osobe ili grupe ljudi.	Obraćajte se osobi sa poštovanjem i kao prema jedinstvenoj individui. Etiketiranje degradira osobu i zatvara svaku komunikaciju.
Pretjerana ljubaznost	Pretjerano odobravanje, povlađivanje, stajanje na njegovu/njenu stranu bez obzira na sve.	Budite realni i odmjereni, u suprotnom drugi mogu shvatiti da ih ne uvažavamo niti ozbiljno prihvatamo.
Pretjerana upotreba pitanja	Pretjerana upotreba pitanja <i>Zašto si ovo. . . Zašto ono. . .</i> u procesu komunikacije smanjuje verbalno izražavanje sagovornika.	Treba imati na umu da je važnije omogućiti kontinuitet verbalnog izražavanja, nego pretjerano zapitkivati.

1.5. Komunikacija na radionicama

Radionica je jedan od metoda grupnog rada. To je oblik aktivnog, kooperativnog učenja sa elementima iskustvenog, koji vodi rješavanju nekog problema. Osnovni cilj jeste razmjena ličnih tumačenja svih učesnika i sticanje i primjena saznanja, po pravilima grupnog rada.

Uspješna komunikacija uključuje aktivno angažiranje učesnika koji imaju empatiju za svoja zanimanja i poglede, koji znaju kako izabrati šta treba reći.

Tokom radionica važno je da učesnici nauče kako poslati informacije, ali i kako slušati šta govore drugi učesnici. Često na početku radionica učesnici zajedno sa voditeljima formiraju pravila grupe, koja imaju za cilj poboljšati rad grupe, ali i definirati osnovna pravila komuniciranja između njenih članova.

Ovo je važno jer osoba koja nije slušana može osjetiti bijes, ljutnju, povrijeđenost, ali i obeshrabrenost, nepravdu. Iz tog razloga može poželjeti prekinuti komunikaciju, te krenuti u tumačenje doživljenog jer osjeća da joj je oduzet legitimitet. Može etiketirati sagovornika kao netolerantnog, samoživog i sl. Situacija postaje gora ako se osim neslušanja pojave i predrasude, stereotipi, negativna očekivanja, nepovjerenje ili jake emocije.

Važan oblik komunikacije je svakako komunikacija među pripadnicima različitih kultura. Važno je znati da svaka kultura posjeduje svoje posebne, specifične, načine komuniciranja i da se kulture, ili čak dijelovi jedne iste kulture, značajno razlikuju po načinu komuniciranja. U većini kultura poznavanje lokalnog jezika i poštovanje lokalnih pravila dobar je početak za uspješnu komunikaciju. Osim jezika jednog naroda, važno je upoznati i njegove kulturološke odrednice, običaje, tradicionalne vrijednosti.

Osnovna vještina djelotvornoga komuniciranja je prihvatanje činjenice da je svaka komunikacija dvosmjerna. U interakciji učestvuju najmanje dvije osobe kroz primanje i davanje poruka pomoću simbola. U razumijevanju simbola jednaku ulogu imaju i primatelj i pošiljalatelj. Oni simbolima izražavaju svoj stav, iskustva, emocije, očekivanja, potisnute i osviještene sadržaje i težnje. Iz tog razloga često dolazi do nerazumijevanja. Jedini način da se razjasne nejasnoće jeste postavljanje pitanja, jer pitanja znače interakciju, iniciranje komunikacije.

2. FILOZOFIJA NENASILJA

Teorijske postavke filozofije nenasilne komunikacije nalazimo u humanističkom pristupu koji u prvi plan stavlja čovjeka kao slobodnu i cjelovitu ličnost širokog pozitivnog odnosa prema cjelokupnoj okolini. Jedan od prvih koji je popularizirao ovaj pristup je humanistički psiholog Carl Rogers. On je izmislio pojam „terapija kojoj je u središtu klijent“, jer je smatrao da je učinkovitije usredsrediti se na potrebe klijenta, nego na potrebe sistema. Spoznaje do kojih je došao u terapiji prenio je na područje učenja. Rogers takvo učenje naziva “suštinskim učenjem” (significant learning) i za njega kaže: „*Ono ima kvalitetu lične uključenosti – cijela osoba je i osjećajno i kognitivno u tom učenju. Ono je samoinicijativno. Čak i kad podsticaji dolaze izvana, smisao razumijevanja dolazi iznutra. Suštinsko učenje stvara promjene u ponašanju, stavovima i ličnostima učenika.*“

Filozofija kvalitetne ili nenasilne komunikacije također je humanistička. Njen utemeljitelj je dr. Marshall Rosenberg. On polazi od vjerovanja da je **svako od nas veoma važan i na sebi svojstven način doprinosi bogaćenju svog života i života drugih**. Svako je vrijedan, jedinstven. Svako zaslužuje i naše vrijeme i poštovanje.

Živjeti u skladu sa ovom filozofijom znači **preuzeti odgovornost za svoje misli, osjećanja i svoje djelovanje**. Biti svjestan da niko nema moć da nas učini sretnim ili nesretnim, zadovoljnim ili nezadovoljnim. Naša očekivanja su ta koja nas čine nesretnim, nezadovoljnim, frustriranim, a ne drugi ljudi. Mi smo slobodni ljudi i imamo mogućnost izbora, samo ako hoćemo i ako smo spremni preuzeti odgovornost za svoj izbor.

Ljudi koji žive u skladu sa ovom filozofijom **koriste „moć sa“**, a ne „moć nad“. Oni podstiču, a ne kontroliraju, ne upotrebljavaju ni nagrade, ni kazne, niti manipuliraju ljudima izazivajući kod njih osjećaj krivice. **Greške smatraju najboljim učiteljima**, jer svako iskustvo gradi znanje i povećava šanse da će idući pokušaj biti bliži željenom cilju. **Svjesnost da svako radi najbolje što može u datom trenutku** veoma je bitna, čak i kada se ne slažu sa onim

što je neko učinio. Oni ne daju empatiju za ono što je urađeno, već daju empatiju čovjeku, daju mu podršku da izrazi i isprazni svoje emocije, daju mu podršku da sagleda i sam prepozna drugačiji, konstruktivniji način zadovoljena potreba.

U skladu sa ovom filozofijom je i korištenje adekvatnih komunikacijskih alatki ili vještina koje pomažu da ljudi jasno izraze sebe, i empatički, suosjećajno čuju druge bez optuživanja i kritiziranja, tj. da daju i primaju „podsticajna vrednovanja“. Ova vrednovanja omogućavaju ljudima da se povežu, paze, uzajamno podstiču i razvijaju.

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

2.1. Teorija dominacije

Filozofija nenasilne komunikacije je nova paradigma, skoro uvijek oprečna našoj svakodnevnicu i načinu života savremenih ljudi. Proizlazi iz vjerovanja Rosenberga da je čovjek u biti dobar, ima potrebu da radi za razvoj i dobrobit drugog ljudskog bića, ali se ponekada ponaša u suprotnosti od svoje prirode.

Razlog tomu Rosenberg pronalazi u **teoriji dominacije**, tj. sistemu dominacije koji je star koliko i naša civilizacija, više od 5000 godina. Ta ustaljena struktura dominacije vidna je u svjetskom i državnom poretku, ustrojstvu institucija, pa i u samoj porodici. Glavna značajka takve strukture jeste da je u velikoj mjeri utemeljena i održiva na elementima nasilja.

Kako ljudi žive u svakom od ovih sistema, oni se sistematizirano educiraju da nauče uspostavljati dominaciju nad drugima. Sastavni dio tog procesa jeste učenje i korištenje jezika dominacije.

Jezik dominacije

- *Moralni sudovi*
- *Birokratski jezik*
- *Zasluga, nagrada ili kazna*

Takav jezik podrazumijeva korištenje:

Moralnih sudova, odnosno procjenjivanje ljudi i događaja u kategorijama *dobro, loše, ispravno, pogrešno, moralno, amoralno*. Upotrebljavajući ove pojmove, ljudi vjeruju da oni zaista postoje. Problem je što ovi pojmovi daju mogućnost interpretiranja, koja je nerijetko obojena filozofijom sistema dominacije.

Birokratskog jezika koji negira svoju odgovornost koristeći glagol *morati* koji služi da odgovornost prebacimo na druge. Prvi put se upotrijebio na suđenju nacistima iz II svjetskog rata. Danas se sve više čuje - morao sam, jer je takva politika naše institucije... morao sam jer mi je šef to naredio i sl.

Riječi koje izražavaju **zaslugu, nagradu ili kaznu** za ono što su uradili, a u skladu sa onim što su propisali oni na vrhu. Osjećanja krivice i sramote su omiljena osjećanja sistema dominacije i moćno su sredstvo za manipuliranje ljudima.

Sve ovo održava krug dominacije i potvrđuje da su ljudi „grozni“ i da ih se treba kontrolirati. Iako sistem dominacije opstaje više 5000 godina i naša je povijest ispunjena širokim spektrom nasilja, Rosenberg vjeruje da to nije ljudska priroda. 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. Vjeruje da je jedan od putova nenasilna komunikacija.

2.2. Nenasilna komunikacija (NK) po Marshallu Rosenbergu

Nenasilna komunikacija je utemeljena na jeziku i komunikacijskim vještinama koje jačaju našu sposobnost da ostanemo ljudska bića, čak i pod teškim uslovima. Ona ne sadrži

Četiri komponente NK

- Opažanje
- Osjećanje
- Potreba
- Zahtjev/molba

ništa novo što je integrirano u NK; poznato je već stoljećima. Ona je tu da nas podsjeti na nešto što već znamo – kako bi se trebali odnositi jedni prema drugima – i da nam pomogne živjeti ta znanja. NK nas vodi u preoblikovanju načina na koji se izražavamo i čujemo druge.

Rosenberg tumači da je za dobru komunikaciju, a time i dobar odnos, potrebno našu svijest usmjeriti na četiri područja koja nazivamo četiri komponente NK.

Opazanje. Proces NK počinje našim opažanjem. Potrebno je jasno razlučiti šta vidimo, čujemo, dodirujemo bez uplitanja bilo kakvog procjenjivanja. Iskazano posmatranje daje našem sagovorniku mogućnost da zamisli, tj. stekne uvid u ono o čemu govorimo. U svakodnevnom životu, nesvjesno, posmatranje miješamo sa procjenom. Iskazivanje procjene blokira komunikaciju, jer navodi našeg sagovornika da se ili povuče ili zauzme odbrambeni stav.

Razlika između iskaza/opažanja i procjena (preuzeto iz „Jezik saosećanja“, Marshall Rosenberg):

<i>Komunikacija</i>	<i>Primjeri kada su pomiješana opažanja i procjena</i>	<i>Opazanja razdvojena od procjene</i>
Korištenje glagola biti	Ti si suviše darežljiv.	Kada daješ svoj džeparac drugima, mislim da si darežljiv.
Glagol sa procjenjivačkom konotacijom	Mario odugovlači.	Mario ne piše izvještaj sve do zadnjeg dana roka.
Podrazumijevanje da su nečiji zaključci o mislima, osjećanjima, namjerama i željama druge osobe jedini mogući	Ona neće predati svoj rad.	Mislim da ona neće predati svoj rad. ili Rekla je: „Neću predati svoj rad.“

Brkanje predviđanja sa izvjesnošću	Ako ne počneš odmah raditi ovaj izvještaj, nećeš ga predati na vrijeme.	Ako ne počneš raditi ovaj izvještaj odmah, bojim se da ćeš zakasniti sa predajom.
Glagol sa procjenjivačkom konotacijom	Mario odugovlači.	Mario ne piše izvještaj sve do zadnjeg dana roka.
Nesposobnost da se bude određen u vezi sa stvarima o kojima je riječ	Manjine ne vode računa o svom okruženju.	Nisam primijetio da manjinska WY porodica čisti snijeg sa trotoara.
Upotreba riječi koje označavaju sposobnost bez naznake da je izvršena procjena	NK je loš nogometaš.	NK nije postigao gol na 20 utakmica.
Upotreba priloga i pridjeva na način koji ne ukazuju da je učinjena procjena	Sale je ružan.	Saletov izgled nije privlačan.

Riječi „često“ i „rijetko“ doprinose nejasnom shvaćanju šta je procjena, a šta opažanje (preuzeto iz „Jezik saosećanja“, Marshall Rosenberg).

Ti rijetko radiš ono što ja želim.	Posljednja tri puta kada sam nešto predlagao, ti si rekao da nećeš to da radiš.
On često dolazi kod nas.	On dolazi kod nas najmanje tri puta nedjeljno.

Osjećanja su indikatori naših zadovoljenih ili nezadovoljenih potreba. Razvijanjem rječnika koji nam omogućava jasno i specifično iskazivanje i prepoznavanje osjećaja i izražavanjem svojih emocija, možemo se lakše povezati jedni sa drugima. Ako

dopustimo sebi da budemo „ranjivi“ izražavajući svoja osjećanja, možemo doprinijeti razrješenju sukoba. NK pravi razliku između izražavanja stvarnih osjećanja i riječi iskaza koji opisuju misli, procjene i interpretacije.

Svjesnost o **potrebama** izoštrava našu svijest o tome da ono što drugi kažu ili čine može biti samo podsticaj, ali nikako uzrok naših osjećanja. Naša osjećanja proističu iz toga kako odabiremo da primimo ono što drugi kažu ili čine, kao i iz naših određenih potreba i očekivanja u tom trenutku. Potrebe su najvažnije u ovom procesu. Svaka nezadovoljena potreba prouzrokuje stres u organizmu, a svaka zadovoljena olakšanje. Osude, kritike, dijagnoze i interpretacije drugih su otuđeni izrazi naših sopstvenih potreba i vrijednosti. Ako izrazimo svoje sopstvene potrebe, imamo veći izgled da ih zadovoljimo. Nažalost, većina nas nikada nije učila da razmišlja u okviru potreba. Stoga neće nam uvijek biti jasno šta nam je potrebno. Navikli smo da mislimo o tome šta je pogrešno kod drugih ljudi kada naše potrebe nisu zadovoljene.

Kada ljudi počnu da pričaju o onome što im je potrebno umjesto o onome što je pogrešno kod drugog, znatno se povećava mogućnost nalaženja načina da se izađe u susret svačijim potrebama.

Zahtjev naspram naredbe kao četvrta komponenta NK obrađuje pitanje šta bismo željeli da zahtijevamo jedni od drugih da bismo međusobno obogatili živote. Trebamo koristiti jezik pozitivne akcije iskazivanjem onoga što zahtijevamo, umjesto onoga što ne zahtijevamo.

Kada govorimo, što smo jasniji u vezi s onim što želimo od drugoga, vjerovatnije je da ćemo to i dobiti. Pošto poruka koju upućujemo nije uvijek i poruka koja je primljena, treba da naučimo kako da utvrdimo jesu li naše poruke drugi čuli tačno.

Zahtjevi se primaju kao naredba kada sagovornici vjeruju

da će biti okrivljeni ili kažnjeni ako se ne povinuju. Možemo pomoći drugima da vjeruju da zahtijevamo, a ne naređujemo, naglašavajući našu želju da pristanu na ono što zahtijevamo samo ako to žele svojevrijedno da učine.

Univerzalne ljudske potrebe (Marshall Rosenberg)

- *Autonomija - odabir sopstvenih snova, ciljeva, vrijednosti; odabir sopstvenog plana za ostvarivanje sopstvenih ciljeva, snova i vrijednosti*
- *Slavljenje - stvaranja života i ostvarenih vrijednosti*
- *Žaljenje - gubitaka voljenih osoba, snova itd.*
- *Integritet - autentičnost, kreativnost, smisao, lična vrijednost*
- *Uzajamnost - prihvatanje, cijenjenje, bliskost, zajedništvo, obzirnost, uviđajnost, doprinos bogaćenju života (upotreba sopstvene moći da bi se doprinijelo poboljšanju života), emocionalna sigurnost, empatija, poštenje (osnaživanje čestitosti koja nam omogućava da učimo iz svojih ograničenja), ljubav, uvjeravanje, poštovanje, podrška, povjerenje, razumijevanje, toplina*
- *Fizička njega - vazduh, hrana, kretanje, vježbanje, zaštita od životnih formi koje ugrožavaju život (virusa, bakterija, insekata, životinja grabljivica), odmor, seksualno izražavanje, sklonište, dodir, voda*
- *Igra*
- *Duhovno zajedništvo - ljepota, harmonija, inspiracija, red, mir*

Cilj NK nije da se mijenjaju ljudi i njihovo ponašanje da bismo istjerali svoje; cilj je da se uspostave odnosi utemeljeni na iskrenosti i empatiji, koji će naposljetku dovesti do zadovoljavanja potreba svih. Ako kažemo zahtjev i dobijemo odbijanje, ne kritiziramo niti igramo na osjećaj krivice, već pokazujemo empatiju za potrebe sagovornika.

2.2.1. *Preuzimanje odgovornosti za svoja osjećanja (teorija)*

Prema Rosenbergu, da bi osoba mogla usvojiti principe i koristiti nenasilnu komunikaciju i živjeti njenu filozofiju, treba preuzeti odgovornost za svoja osjećanja. Nerijetko odgovornost za to kako se osjećamo prebacimo na druge. Prema NK, ne možemo kriviti druge za to kako se osjećamo. Drugi mogu prouzročiti neke situacije, ali u osnovi mi smo ljuti zbog naših ugroženih potreba.

Rosenberg razlikuje četiri načina na koja možemo reagirati. U ovisnosti koji način reagiranja izaberemo, pojavljuju se različiti osjećaji. Tako ako za neki događaj ili ponašanje **krivimo sebe**, idemo na štetu svog samopoštovanja, jer nas ona vodi ka osjećanju krivice, stida i deprimiranosti. Ako **krivimo druge**, vjerojatno ćemo osjetiti bijes.

Četiri načina na koja možemo reagirati

- *Krivimo sebe*
- *Krivimo druge*
- *Oslušnemo sopstvena osjećanja i potrebe*
- *Oslušnemo osjećanja i potrebe skrivene iza poruke druge osobe*

Kada usmjerimo **pažnju na svoja lična osjećanja i potrebe**, postajemo svjesni da je naše trenutno stanje povrijeđenosti proisteklo iz potrebe da se naši napori uvažavaju. Kada odaberemo da **čujemo osjećanja i potrebe drugih**, mi zapravo usmjeravamo pažnju na osjećanja i potrebe drugoga, jer su upravo iskazane.

Izražavanje bijesa jasno pokazuje razliku između nenasilne komunikacije i drugih oblika komunikacije. Okrivljavanje i kažnjavanje drugih površni su izrazi bijesa. Ako želimo izraziti bijes u potpunosti, prvi korak je da oslobodimo drugu osobu

Četiri koraka u izražavanju bijesa

- *Zastanemo i dišemo*
- *Identificiramo osuđivačke misli*
- *Povežemo se sa sopstvenim potrebama*
- *Izrazimo svoja osjećanja i potrebu*

bilo kakve odgovornosti za naš bijes. Umjesto toga, svjesno usmjeravamo pažnju na sopstvena osjećanja i potrebe. Ako izrazimo svoje potrebe, mnogo je vjerojatnije da će one biti zadovoljene, nego ako se bavimo osuđivanjem, okrivljavanjem ili kažnjavanjem drugih.

Sposobnost da preuzmemo odgovornost za svoja i razumijemo ali ne prihvatamo tuđa osjećanja se razvija vremenom i u tom procesu dešavaju se tri faze.

Emocionalno robovanje je faza gdje smatramo sebe odgovornim za osjećanja drugih. Nakon toga dolazi faza u kojoj odbijamo prihvatiti brigu o tome šta bilo ko drugi osjeća ili želi, tj. **faza drskosti**. Zadnja faza je **emocionalno oslobađanje** u kojoj prihvaćamo punu odgovornost za sopstvena osjećanja, ali ne i za osjećanja drugih, pri čemu smo svjesni da nikada ne možemo zadovoljiti sopstvene potrebe na račun drugih.

Razvijanjem svijesti o vlastitim potrebama, učenjem novih vještina i tehnika komuniciranja, aktivnim slušanjem i pružanjem empatije sagovorniku, komunikacija poprima nenasilnu dimenziju. Učesnici u ovakvoj komunikaciji imaju priliku da se izraze, veću mogućnost da budu shvaćeni na pravi način bez straha da će ih sagovornik osuditi ili uvrijediti iako iznosi suprotno mišljenje. Uvažavanje sebe i drugoga, priznavanje odgovornosti za svoje ponašanja i posmatranje ponašanja i komunikaciju drugih kao njihovu odgovornost smanjuje mogućnost da dođe do nesporazuma, a povećava uzajamno razumijevanje.

3. KONFLIKT

Konflikt je oblik sučeljavanja dvije ili više strana koje doživljavaju prijetnje ličnim potrebama, interesima, vrijednostima ili ciljevima. Konflikt je percipirana neusklađenost ciljeva, težnji, interesa. Najčešće se javlja samo zato što se stvari čine totalno drugačijim od onoga što stvarno jesu.

3.1. Vrste i uzroci konflikta

Uzroci konflikta i tipovi konflikta su mnogobrojni, te je veoma teško sačiniti jednu dosljednu tipologiju. Međutim, najčešće se konflikt posmatra prema tome **ko je uključen u konflikt i koje posljedice konflikt prouzrokuje.**

Vrste konflikta

- *Unutrašnji konflikt*
- *Spoljašnji konflikt*
- *Konstruktivni konflikt*
- *Nekonstruktivni konflikt*

Prema tome ko učestvuje u konfliktu razlikujemo **unutrašnji** i **spoljašnji konflikt**. Unutrašnji konflikt je stremljenja i razmišljanja koja osoba ima sama sa sobom npr. kada treba da izabere između dvije opcije koje neće u potpunosti zadovoljiti njene potrebe (bira manje od dva zla). Spoljašnji konflikt je onaj koji se javlja između dvije ili više osoba.

Po efektima do kojih dovode, konflikti se mogu podijeliti na **funkcionalne** i **nefunkcionalne**. Funkcionalni konflikt dovodi do konstruktivnih promjena u odnosima među pojedincima/grupama. Nefunkcionalni konflikti su takvi da dovode do stagnacije, pogoršanja odnosa, nasilja i sl. Svaki konflikt ima potencijal da bude funkcionalan ili ne, a šta će biti prije svega zavisi od stavova i reakcija učesnika u konfliktu. Važno je imati na umu da u svakoj konfliktnoj situaciji imamo mogućnost da biramo kojim ćemo putem krenuti.

Dalje, uzroke zbog kojih nastaju sukobi možemo podijeliti na: **Konfliktne situacije koje nastaju zbog težnje za vlasništvo nad imovinom** lakše se rješavaju od onih koje nastaju zbog psiholoških potreba, a ove opet od sukobnih situacija koje uključuju sistem vrijednosti. Nesuglasice oko sistema vrijednosti najteže se rješavaju jer u svoj sistem vrijednosti svako od nas uvrštava sve ono što mu je najvrjednije i do čega najviše drži – vjerovanja koja daju oblik našoj ličnosti i koja daju značenje našim životima. Konfliktne situacije koje nastaju zbog težnje za vlasništvom nad imovinom jeste najlakše otkriti i riješiti. One nastaju kada dvoje ljudi žele istu stvar, a nema dovoljno za oboje. Materijalna pripadnost je najčešće prvi element nesporazuma koji se identifikira, i u većini slučajeva glavnicu problema se fokusira upravo na nju. „Sjeo je na moje mjesto. Samo sam ustao da donesem papir.“ Iako se stolica može učiniti kao suština problema, ona u osnovi to nije.

Konfliktne situacije koje nastaju zbog psiholoških potreba obično su prikrivane sukobima kojima je u osnovi materijalna pripadnost. U prethodnom primjeru čini se da je osoba uzrujana jer joj je neko zauzeo mjesto. Suština je u motivu, tj. potrebi da sjedi baš na tom mjestu. Ove motive je teže uočiti, pa je nesuglasice ove vrste teže riješiti. Ako osoba nije u stanju da izrazi svoje potrebe, male su šanse za rješenje sukobne situacije.

Čak iako se dođe do prividnog rješenja vezano za stolicu, suština sukobne situacije će se ponavljati, samo će se ispoljiti na drugi način.

Konfliktne situacije koje uključuju sistem vrijednosti – sistem vrijednosti jeste osnova onog u što mi vjerujemo i, zbog toga, ovu vrstu nesuglasica je najteže riješiti. Dovođenje u pitanje

Tri kategorije sukobnih situacija

- *Konfliktne situacije koje nastaju zbog težnje za vlasništvom nad imovinom*
- *Konfliktne situacije koje nastaju zbog psiholoških potreba*
- *Konfliktne situacije koje uključuju sistem vrijednosti*

našeg sistema vrijednosti jeste dovođenje u pitanje naše ličnosti. Naše reakcije na ovo se izražavaju u obliku krajnje samoodbrane i tvrdoglavosti. Kad smo u sredini konflikta zbog sistema vrijednosti, najteže je odreći se starih načina reagiranja na ovu vrstu konfliktne situacije i pokušati reagirati na neki drugi način. Rješavanje konfliktne situacije na način gdje podvlačimo razlike između sistema vrijednosti ne mora da znači da se prilagođavamo sistemu vrijednosti jedne ili obje strane. Vrlo često zajedničko priznanje da svaka osoba doživljava svijet i situaciju o kojoj je riječ na različit način će pomoći da se lakše dođe do rješenja. I ponovo je potrebno naglasiti da u slučaju konfliktne situacije kojoj je uzrok sistem vrijednosti, ako se dođe do rješenja samo na nivou prve dvije kategorije, u tom slučaju suština problema se ponovo može pojaviti u nekom drugom okruženju. Mnoge nesuglasice su zapravo kombinacija dvije navedene kategorije, a ponekad uključuju sve tri. Treba dodati da kako se krećemo po ovoj listi od jedan do tri, konfliktne situacije postaju sve kompliciranije za rješavanje.

3.2. Ciklus konfliktne situacije

Konflikt je proces koji prolazi kroz nekoliko faza. Prva faza konflikta jeste stvaranje naboja, netrpeljivosti prema određenom objektu i/ili osobi. Često se naziva **latentni konflikt** jer se odnosi na tenzije koje su prikrivene ili se tek formiraju. Tada se grupišu i pojačava važnost ciljeva i interesa oko koje su dvije strane suprotstavljene. U ovoj fazi se još definiraju pozicije, uvode pojmovi „ja“ i „ti“, odnosno „mi“ i „oni“, nagomilava se agresija. Ako se konflikt ne riješi u ovoj fazi, on prelazi u **fazu eskalacije**, tj. do izbijanja konflikta. Ovo je faza kada konflikt iz latentnog stanja prelazi u javnu ili

Faze konfliktne situacije

- *Latentna faza*
- *Faza eskalacije konflikta*
- *Trajanje*
- *Smirivanje*
- *Faza dogovora/rješenja*
- *Rekonstrukcija odnosa i uspostavljanje povjerenja*

direktnu konotaciju. Tada se dešava „diskurs nasilja“ jer strukture moći i autoriteti počinju da diskvalificiraju jednu stranu u sukobu ili jedni druge, a u jeziku se koristi sve više prijetnji, zahtjeva i ultimatumata koji dovode do daljnjih podjela i produbljenja konflikta. Ova faza traje i započinje otvoren sukob.

Trajanje stvara sliku da se konflikt može riješiti samo upotrebom sile. Ako se ovakav konflikt javlja na planu društvenih grupa, nasilje postaje „patološko“, bezgranično usmjereno na sve i svakoga. Kontakti sa drugom stranom svode se isključivo na nasilje i upotrebu sile. Pogrešna percepcija, nepovjerenje, nedostatak volje za kompromis pojačavaju nasilje. Bilo da je zbog iscrpljenosti, pomanjkanja ideja, želje da se prekine sa destrukcijom, javlja se faza smirivanja. Uspostavlja se i tzv. „paritet snaga“, jer obje strane počinju jezik uzajamnog optuživanja da zamjenjuju jezikom koji uvažava i djelimično prihvata zahtjeve i stavove druge strane. U ovom momentu može se pojaviti i treća strana, tj. pregovarač koji ima za cilj da dodatno smiri konflikt i održi pad tenzija. Ovakvi pregovori mogu da dovedu do promjena stavova, percepcija i ideja kako se konflikt može riješiti konstruktivno.

Već tada zatvara se konfliktni ciklus, tj. ulazi se u **fazu dogovora ili rješenja**. Ova faza usko je povezana sa četvrtom fazom **rekonstrukcije odnosa i uspostavljanja povjerenja**. Rekonstrukcija odnosa se vrši na novim osnovama, ponovnom pozicioniranju i zauzimanju novih uloga, što zahtijeva vrijeme, snagu i osjetljivost svih. Ponovna izgradnja povjerenja je fokusirana na tri vremenske dimenzije – prošlosti, sadašnjosti i budućnosti. Često počiva na paradoksu da ono što nas najviše udaljava istovremeno nas i ujedinjuje. Sugeriše da bazične vrijednosti koje postaju jedno univerzalno dobro treba da se koriste za prevazilaženje razlika.

Od nastanka do razrješenja različiti konflikti prolaze kroz slične faze, iako ne uvijek linearno. U nekim konfliktima faze budu preskočene, a nekada se dešavaju istovremeno. Ponekad učesnici u jednoj fazi ostaju duži vremenski period, ponekad se pomjeraju naprijed-nazad iz faze u fazu.

3.3. Ishod konflikta

U literaturi se najčešće govori o nekoliko ishoda konfliktne situacije (slika 2.).

Ako želimo rezultat **pobjednik - pobjednik** ili kompromis, onda promišljamo o problemu i želimo problem riješiti.

Ono što sprječava da se dobije rezultat **pobjednik - pobjednik**, što strane u konfliktu imaju oprečne stavove i različite strategije zadovoljenja potreba. Stoga se treba razgovarati na nivou potreba, a ne strategija.



Slika 2. *Mogući završetak sukoba*

Kompromis je samo prijelazno rješenje. On samo djelimice zadovoljava potrebe obje strane.

Dobar je samo ako se promatra kao stanka da se sagledaju stvari i da se nastavi dalje razmatrati problem i rješavati ga. U protivnom, vodi nezadovoljstvu obje strane i eskalaciji sukoba.

3.4. Funkcija konflikta

U tradiciji mnogo naroda konflikt se tretira kao nešto neprijatno, negativno, nešto što treba izbjegavati. Smatra se da je to nešto što donosi nesreću i veliku patnju. Međutim, svaki konflikt ima potencijal da bude funkcionalan. Konflikt nužno ne mora da znači otvoreni sukob. U ovisnosti o tome kako mu pristupimo, konflikt može rezultirati dobrom za obje sukobljene strane.

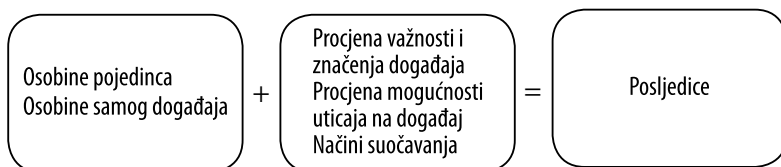
Ako konflikt posmatramo kao priliku za razgovor, razmjenu o sukobljenim potrebama, interesima, očekivanjima zahtjevima, on može biti prilika za rast i razvoj strana koje u njemu učestvuju. Kada je konflikt funkcionalan, dovodi do pozitivnih ishoda jer pokreće grupu i pojedinca naprijed, dovodi do razmjene emocija u sigurnom kontekstu (aktivno slušanje), može pomaknuti viziju, otvoriti diskusiju o neslaganjima, potrebama te njihovim razrješenjem.

DIO II
STRES I TRAUMA
I NJIHOV UTICAJ NA
POJEDINCA,
PORODICU I DRUŠTVO

1. STRES

1.1. Šta je stres?

Stres je sastavni dio svakodnevnog života. To je sve što od nas zahtijeva prilagodbu, svaka promjena u našim životima povoljne ili nepovoljne naravi. Stres se često definira na tri načina. Prvo, kao podražaj koji izaziva stresni odgovor; drugo kao odgovor organizma na neki podražaj i treće, kao odnos osobe i njene okoline, tj. stresora.



Najprihvatljiviji savremeni model razumijevanja stresa jeste onaj koji su razvili Richard S. Lazarus i njegovi saradnici – Lazarusov model stresa. Prema ovom tumačenju, stres se definira kao sklop emocionalnih, tjelesnih i/ili ponašajnih reakcija koje su posljedica interakcije osobe i njene okoline (spoljašnjih podražaja). Do stresa dolazi kada osoba na osnovu svojih ranijih iskustava i osobina ličnosti neki događaj procjenjuje kao uznemiravajući i/ili opasan. Ovakva procjena povezana je sa kognitivnim (misaonim) procesom gdje osoba procjenjuje da li i na koji način može uticati na događaj. Kognitivna procjena indirektno je u vezi sa ishodom događaja, odnosno posljedicom koju će događaj imati na pojedinca.

1.2. Stresni događaji/stresori

Stresor je događaj koji procjenjujemo ugrožavajućim ili opasnim za vlastiti život, život nama važnih ljudi, materijalna dobra, položaj u porodici, društvu, zajednici, samopoštovanje itd. S obzirom na trajanje, veličinu reakcije koje izazivaju i broj ljudi na koje djeluju, stresni događaji (stresori) se mogu podijeliti u tri kategorije.

Katastrofični događaji su iznenadni, snažni, nepovratni i neizmjenjivi neprijatni događaji, i zahtijevaju veliku prilagodbu. Obično dovode do trajnijih poremećaja psihičkog i tjelesnog zdravlja. Većini ljudi se nikada ne dogode, no kada se dogode, izazivaju trajne psihičke i fizičke posljedice. To su prirodne, tehnološki ili ljudski izazvane nepogode.

Vrste stresora

- *Katastrofični događaji*
- *Važni životni događaji*
- *Svakodnevni stresori*

Važni životni događaji su događaji koji nameću znatne adaptivne zahtjeve jednoj ili više osoba, ali se ne događaju svakodnevno. Mnogi od njih događaju se čovjeku tokom života, ali njihova učestalost je mala. Među velike životne događaje spadaju teške bolesti, smrt bliske osobe, gubitak zaposlenja, socijalni gubici zbog razvoda, preseljenja i sl.

Svakodnevni stresori su dnevne trzavice manje ili više stalno prisutne u svakodnevnom životu, brzo se riješe i zamijene drugima. Te dnevne trzavice mogu se događati u porodici, na radnom mjestu, trgovini, na ulici. Radi svoje dugotrajnosti mogu izazvati stresne reakcije i onesposobiti pojedinca za uspješno savladavanje drugih stresora. Sa druge strane, mogu pozitivno djelovati jer se na njima učimo prevladavati stresne situacije, što nam pomaže u prevladavanju životnih stresora.

Prisustvo bilo koje od tri gore navedene vrste događaja ne mora značiti da će osoba doživjeti stres. Upravo u ovom kontekstu je važna kognitivna/misaona procjena. Isti događaj dvije osobe mogu percipirati (vidjeti) različito. Tako polazak u školu jedno dijete može vidjeti kao događaj koji ga odvaja od porodice i doma i za njega će takav događaj biti stresan, te će se vjerovatno javiti reakcije kao što su: osjećaj anksioznosti, otpor prema odlasku u školu i sl. Sa druge strane, neko drugo dijete može isti događaj vidjeti kao priliku da upozna nove prijatelje i zabavi se, pa polazak u školu neće značajnije uticati na njegovo svakodnevno funkcioniranje, niti će se javiti reakcija na stres jer ga „nije bilo“.

1.3. Kako se stres doživljava?

Stres se doživljava kao sklop emocionalnih, misaonih, tjelesnih i ponašajnih reakcija do kojih dolazi zbog procjene događaja kao opasnog ili uznemiravajućeg.

Eustres - pozitivni stres

Distres - negativni stres

Važno je znati da reakcija na stresore ne mora nužno biti loša; naprotiv, stres može biti izuzetno podsticajan. U ovisnosti od toga kakvu reakciju stresori izazovu, razlikujemo **eustres i distres**.

Eustres ili poželjni stres predstavlja „izazov“, te podstiče rast i razvoj osobe, dok je distres takav da kod pojedinca izaziva tjelesne i psihološke poteškoće.

1.3.1. Suočavanje sa stresom

Suočavanje sa stresom kod ljudi podrazumijeva korištenje svih osobnih i društvenih mehanizama (misli, ponašanja i sl.) kako bi novonastalu stresnu situaciju izbjegli ili učinili manje stresnom. Lazarus (1981) definira način nošenja sa stresom (engl. coping) kao napor da se upravlja spoljašnjim i unutrašnjim zahtjevima i konfliktima među njima. *Coping* mehanizmi sami po sebi nisu niti dobri niti loši, oni su samo pokušaji da se smanji napetost koja je nastala zbog određenog sklopa ličnih i spoljašnjih okolnosti.

Zavisno od toga koji smo klasifikacijski sistem prihvatili, razlikujemo više tipova *coping* mehanizama.

S obzirom na **opći cilj** koji želimo postići, načini suočavanja sa stresom mogu se podijeliti u tri skupine:

1. Strategije pomoću kojih želimo **promijeniti stresor** (djelujemo na tok odvijanja nekog događaja ili na to kako će se završiti neka situacija)

2. Strategije pomoću kojih **nastojimo prihvatiti situaciju kakva jeste** (jer je ne možemo izmijeniti), trudeći se da je vidimo u boljem svjetlu nego u početku
3. Strategije pomoću kojih želimo **izbjeći stresne situacije** i događaje što više možemo

1.3.2. **BASIC Ph koncept - Načini nošenja sa stresom**

BASIC Ph je koncept koji je razvio i sa svojim saradnicima empirijski provjeravao i usavršio izraelski psiholog Mooli Lahad.

Prema ovom konceptu, za nošenje sa stresom važne su sljedeće komponente: **vjerovanja** (B-Belief), **afekti** (A-Affect), **socijalno okruženje** (S-Social), **imaginacija** (I-Imagination), **kognicija** (C-Cognitive) i **fiziološke reakcije i fizička aktivnost** (Ph-Physiological).

BASIC Ph

- *Vjerovanja*
- *Afekti*
- *Socijalno okruženje*
- *Imaginacija*
- *Kognicija*
- *Fiziološke reakcije i fizička aktivnost*

Svaka od ovih komponenata predstavlja mogući način suočavanja s realnošću, odnosno događajima, ima svoje pozitivne i negativne aspekte, te prednosti i rizike.

U odnosu na ove komponente Lahad govori da osoba tokom svog života razvija i koristi različite **coping stilove**. Svaki od ovih stilova nije nužno ni pozitivan ni negativan, pa kao takav ima svoje prednosti i nedostatke. O tome koliko je neki od stilova učinkovit ovisi o situaciji u kojoj se primjenjuje i drugim osobinama ličnosti. Prema tome Lahad razlikuje:

Kognitivno-ponašajni coping stil gdje osoba pomoću svojih kognitivnih sposobnosti organizira misli, određuje prioritete, prikuplja informacije o problemu, rješava isti, formira listu

aktivnosti i sl. Opasnost je što ovakva mišljenja i ponašanja mogu postati socijalno rigidna, usmjerena na činjenice bez osvrta na osjećanja.

Emocionalni ili „afektivni“ coping stil – korištenje ponašanja kao što su pružanje emocionalne podrške, iskazivanje emocija i emocionalno pražnjenje. Plač, smijeh, razgovor sa drugom osobom o osobnim iskustvima izraženi verbalno ili neverbalno (crtanjem, pisanjem i sl.) filter su za emocionalno pražnjenje. Opasnost je u tome da ova ponašanja mogu prerasti u dublja emocionalna stanja kao što su depresija, anksioznost, pretjerana osjetljivost, agresija i sl.

Socijalni coping stil podrazumijeva da osoba koristi vanjske, društvene resurse koji proizlaze iz društvenih grupa. To su porodica, kolege, udruženja i druge grupe. Pozitivan je u smislu što u takvim društvenim grupama osoba prima podršku, preuzima ulogu u organizaciji, realizira preuzete zadatke i to pomaže da osoba ima osjećaj povjerenja u teškim trenucima, ali može dovesti do potpune ovisnosti o takvim grupama, autoritetu, socijalnom nasilju i sl.

Imaginativni coping stil omogućava maskiranje bolnih činjenica koristeći sanjarenje, odvratanje pažnje upotrebom vođene fantazije, zamišljanjem dodatnih rješenja koja nadilaze stvarnu situaciju, pokušaj improvizacije.

Stil sistema vrijednosti se u situaciji krize oslanja na vjerovanja i vrijednosti, tj. religijska vjerovanja, političke stavove, osjećanje misije (značenja), potrebe za samorealizacijom i snažna ekspresija vlastitog „selfa“. Izražen je kroz vjerska uvjerenja ili ideologiju, ili više izvana kroz otvorene izjave o položaju ili vrijednosti, u grupnim ritualima ili kroz objavljivanje dobrih djela. Duhovnost i vjera uključuje vjerovanje da postoji razlog za živjeti i daje smisao nevolji i patnji. Pozitivan je u kontekstu što pruža mogućnost vjerovanja u „izabrani put“, svjesnosti o idejama i sl., ali može prerasti i u fatalizam, fanatizam pesimizam i nefleksibilnost. Izvor

je unutrašnje podrške, osjećaja nade i njegovanja vrijednosti.

“Ph” coping stil uključuje fizičku ekspresiju, tjelesne kretnje, relaksaciju, desenzitizaciju, fizičke aktivnosti. Naime, za svaki osjećaj stresa postoji odgovarajući fizički element i učenjem kako se osloboditi napetosti i opuštanjem značajno se može smanjiti nivo stresa. Negativna ponašanja koja su karakteristična za ovaj stil su pretjerano jedenje, povećano konzumiranje alkohola i droga.

Sasvim je uobičajeno da jedna osoba u istoj situaciji koristi različite vrste načina suočavanja, a koja će od njih prevladati ovisi o osobi, te o procjeni situacije, pri čemu svaka vrsta suočavanja ima svoju funkciju.

BASIC Ph model može poslužiti kao model za razumijevanje suočavanja, nošenja sa stresom i sticanjem otpornosti.

2. TRAUMA

Kada osoba pretrpi prijeteću situaciju povodom koje reagira snažnim osjećajem straha, bespomoćnosti ili užasa, kažemo da je doživjela traumu. Može se desiti bilo kome, bilo kad i bilo gdje. Traumatski događaj je događaj izvan uobičajenog životnog iskustva, koji direktno ili indirektno ugrožava život osobe ili je pak ona svjedok istog. Takav događaj ne ugrožava osobu samo fizički, nego ugrožava i njezino mentalno zdravlje. Razlikuje se od stresnog događaja po intenzitetu koji kod većine ljudi izaziva patnju, neovisno o tome u kakvom su psihofizičkom stanju bili prije takvog događaja i neovisno o raspoloživim načinima suočavanja.

Ne postoji mjesto na svijetu bez traumatskih događaja, niti postoje ljudi imuni na reakcije izazvane traumatskim događajem. Trauma se ne dešava neovisno od nas niti od naše okoline, što znači da osoba sa traumatskim iskustvom također djeluje i na svoju okolinu, prije svega svoju porodicu.

2.1. Tipovi i vrste trauma

U literaturi se govori o dva tipa trauma, ali ne postoji jasna granica između njih.

Prvi tip traume se vezuje za prirodne katastrofe, gubitke, silovanje, tj. za događaje koji se dogode iznenada i jednom u životu.

Drugi tip traume se vezuje za duži vremenski period, kao što je život u ratu ili život u poslijeratnoj prolongiranoj neizvjesnosti, nasilju u porodici i sl. To znači da se traumatski događaji dešavaju u kontinuitetu, samo s različitim intenzitetom.

Vrste traume

Primarna trauma

Sekundarna trauma

Dalje, traumu možemo podijeliti i na **primarnu** i **sekundarnu**. Primarna je ona koja se nama dogodila. Sekundarna trauma je rezultat promatranja traumatskih događaja ili slušanja o tim događajima.

Ključna faza nastanka traume jeste interpretacija traumatskog doživljaja. Sljedećom shemom ćemo pokazati traumatogenezu, tj. proces nastanka traumatskih iskustava (slika 3.).



Slika3. Traumatogeneza – proces nastanka traumatskog iskustava

Sliku počinje prikaz nastanka traume izloženosti traumatskom događaju. Nakon izloženosti takvom događaju slijedi reakcija početnog šoka. Sljedeća faza – interpretacija događaja (racionalno tumačenje i emocionalni doživljaj traume) pokazala se kao ključnom u pojačavanju ili ublažavanju posttraumatskih reakcija. Na ovom mjestu određuje se koliko će jako traumatski događaj „pobuditi organizam“ i koliko duboko će se slike i iskustva urezati u sjećanje i kasnije se nametljivo javljati. Pojednostavljeno govoreći, trauma će djelovati u dva smjera –

organskom, izazivajući neurološku pobuđenost i preosjetljivost, te psihičkom izazivajući psihičku preosjetljivost. Pobuđenost, sjećanja i doživljaji, dovest će do različitog tipa psiholoških reakcija i poremećaja, uključujući i posttraumatski stresni poremećaj (PTSP).

2.2. Reakcije na traumu

Reakcije na traumu se mogu posmatrati na dva različita načina. S obzirom kada se javljaju, može se govoriti o **neposrednim traumatskim stresnim reakcijama i posttraumatskim stresnim reakcijama**.

Reakcije na traumu

- *Traumatska stresna reakcija*
- *Posttraumatska stresna reakcija*

Traumatskim stresnim reakcijama koje su neposredne, a mogu se definirati kao sklop osjećaja, misli i postupaka koji se pojavljuju još za vrijeme trajanja strahote ili neposredno nakon nje, a usmjereni su na otklanjanje ili ublažavanje uticaja traumatskog događaja (npr. tupost, stanje „bez osjećaja“, gledanje „u prazno“, „zaboravljanje pojedinosti“, osjećaj bespomoćnosti). Navedeni simptomi javljaju se neposredno nakon traumatskog događaja i nestaju nakon nekoliko dana.

Posttraumatskim stresnim reakcijama koje se određuju kao sklop ponašanja i osjećanja vezanih za sjećanje na traumu i njene neposredne posljedice (npr. slika poginulog prijatelja, trnci po tijelu, tuga, bol, bespomoćnost).

U drugom slučaju, kad je u pitanju **područje** u kojem se javljaju, može se govoriti o reakcijama na **emocionalnom, misaonom, tjelesnom i ponašajnom planu**. Sve ove reakcije su međusobno povezane, što znači da jedna izaziva drugu i da se vrlo često pojavljuju zajedno.

Područja u kojima se javljaju reakcije na traumu

- *Emocionalno*
- *Misaono*
- *Tjelesno*
- *Ponašajno*

Na **emocionalnom planu** dolazi do pojava različitih neprijatnih osjećanja. Često se javlja osjećaj *zaleđenosti* u kojem događaji izgledaju nestvarno kao san, kao nešto što se zapravo nije dogodilo. Dalje, nerijetko kod osobe se javlja *strah* da će se stradanje ponovo desiti, da će stradati oni koje voli ili za koje je odgovorna, a da nema moć ili snagu da bilo šta promijeni. Zbog *bespomoćnosti i ranjivosti* javlja se i *stid* jer se osoba nije ponašala onako kako je trebalo ili kako su drugi očekivali od nje. Pored stida nerijetko se javlja i *krivnja*. Osobe koje su preživjele traumu osjećaju se krivima zbog toga što nisu prepoznali ili reagirali na znakove traumatskog događaja. Pored toga, javlja se i *ljutnja/agresivnost* zbog besmislenosti i nepravednosti takvih događaja, zbog ranjivosti, pobuđenosti i gubitka ponosa i samopoštovanja. Često se kod osoba koje su pretrpjele traumu javlja i osjećaj čežnje za onim što je bilo, kao i obeshrabrenost zbog gubitka. Uz navedene osjećaje moguće su česte i nagle promjene raspoloženja, osjećaj ranjivosti, ovisnosti, te osjećaji prljavosti, izoliranosti i osjećaj gubitka kontrole nad vlastitim životom. Isto tako moguć je i osjećaj hrabrosti i snage, te nade u budućnost u nešto bolje i smislenije.

Najčešće reakcije koje se nakon traumatskog događaja javljaju na **planu mišljenja i mentalnog funkcioniranja** su: teškoće u koncentraciji, prisjećanju i pamćenju, teškoće pri donošenju odluka, zbunjenost, previše misli odjednom. Dalje, kod traumatiziranih osoba često je sjećanje na traumatski događaj ili čak nametanje, vraćanje slika i zvukova vezanih uz događaj mimo volje. Nerijetko kod osoba koje su doživjele traumu javljaju se i tjelesne reakcije koje se nazivaju i **psihosomatske** reakcije. To su najčešće: umor, nemir, razdražljivost,

Česte reakcije nakon traumatskih događaja

- Česta bolna sjećanja (*slike i misli*)
- Česti uznemiravajući snovi o događaju (*noćne more*)
- Izbjegavanje osjećaja i razgovora vezanih za traumu
- Smanjenje zanimanja za uobičajene aktivnosti
- Osjećaj udaljenosti/otuđenosti od drugih
- Iritiranost ili izljevi srdžbe
- Smetnje koncentracije
- Izrazit/pretjeran oprez
- Izrazit/pretjeran strah
- Izrazita/pretjerana osjetljivost (*npr. trzanje na svaki šum*)

vrtočlavice, drhtavica, teškoće u disanju, česte prehlade i gripe, poremećaji apetita, mučnina, proljev, bolovi u želucu, anemija, glavobolje i česte migrene, i druge zdravstvene poteškoće koje su često hronične.

Usljed trauma dolazi i do promjena na **ponašajnom nivou**, kao što su snažne reakcije na male promjene u okolini, povećana upotreba alkohola, cigareta, tableta i sl. Zatim, narušavanje dnevne rutine i nemogućnost obavljanja zadataka koje su ranije obavljali bez poteškoća, povlačenje od ljudi ili pretjerana ovisnost o drugima.

Sve do sada spomenute reakcije na traumatske događaje mogu se smatrati razumljivim, očekivanim, odnosno normalnim reakcijama na nenormalne okolnosti. Ovo ne znači ništa drugo nego da se u vanrednim situacijama od većine ljudi očekuju takve reakcije i zbog toga se one smatraju „normalnima“. To naravno ne znači da su one ugodne i da će proći same od sebe, a kada prijeđu određenu mjeru (po intenzitetu, odnosno subjektivnoj nepodnošljivosti, po opsegu i trajanju), govori se o patološkom obliku reakcije na traumatski događaj ili o tzv. posttraumatskom stresnom poremećaju (PTSP).

3. POSTTRAUMATSKI STRESNI POREMEĆAJ (PTSP)

Posttraumatski stresni poremećaj jeste psihološka reakcija na iskustvo traumatskoga doživljaja, naročito onog u kome je osobi ugrožen život. Fenomen PTSP je poznat i od ranije i nazivan je različitim imenima. U Američkom građanskom ratu bio je poznat kao „vojničko srce“, u Prvom svjetskom ratu kao „granatni šok“, a u Drugom svjetskom ratu kao „ratna neuroza“. U Vijetnamskom ratu bio je poznat pod nazivom „reakcija na stres u borbi“, da bi 1980. g. dobio naziv posttraumatski stresni poremećaj. Neka istraživanja pokazuju da svaki četvrti traumatski događaj rezultira PTSP-om neposredno po traumatskom događaju ili pak nekoliko godina ili decenija kasnije.

Traumatski događaj utiče na psihičku ravnotežu osobe izazivajući veliku emocionalnu reakciju koju karakterizira intenzivan osjećaj straha, užasa, bespomoćnosti i potpunog gubitka kontrole. Poslije traumatskog događaja djelići negativnih emocija i misli pritišću osobu stvarajući oko nje razlomljeni oblak. Ukoliko se na vrijeme ne intervenira u smislu oslobađanja tih misli i emocija, oko osobe se formira obruč, tj. PTSP, tako da negativne misli i emocije potpuno preplave osobu onemogućavajući joj da normalno funkcionira u porodici, na poslu i u društvu.

3.1. Simptomi PTSP-a

Simptome, odnosno pokazatelje da neko ima posttraumatski stresni poremećaj (PTSP) dijelimo na:

a. simptome ponovnog proživljavanja (intruzivni nametljivi simptomi)

To su iznenadne povratne slike (*flashback*), sjećanja, mirisi, zvukovi i neprijatni snovi, preciznije noćne

Simptomi PTSP-a

- *Simptomi ponovnog proživljavanja*
- *Simptomi izbjegavanja*
- *Simptomi pojačane budnosti*

more vezane za taj događaj. Osoba može postati preplavljena sjećanjem na proživljeni događaj, što će joj vjerovatno stvoriti teškoće da se koncentriše na trenutne događaje. Ljudi sa ovim poremećajem navode česta uznemirujuća sjećanja na događaje, za koje bi najradije željeli da ih nisu doživjeli. Kada ih nešto podsjeti na taj doživljaj, mogu osjećati uznemirenost ili senzacije kao što su znojenje, ubrzan rad srca i mišićna napetost. Za djecu su karakteristične repetitivne (ponavljajuće) igre, one igre koje djeca stalno ponavljaju i putem kojih pokušavaju shvatiti što se zapravo desilo. Za razliku od omiljenih igara u kojima uživaju, repetitivnu igru prekidaju u momentu kada je strah najintenzivniji.

b. simptome izbjegavanja

Osobe sa PTSP-om često izbjegavaju situacije, ljude ili događaje koji ih mogu podsjetiti na traumu. Naponi da se izbjegnju misli ili aktivnosti vezane za traumatski događaj smanjuju interes za bitne aktivnosti, javlja se osjećaj udaljavanja od drugih, sužava se spektar emocija, te se javlja osjećaj uskraćenosti za budućnost. Oni se često trude da ne misle i ne pričaju o tome šta se dogodilo, pokušavajući da izbjegnju neprijatna osjećanja povezana sa tim uspomnama. U tim svojim pokušajima često se povlače iz porodičnog i društvenog života i preuzimaju sve manje i manje aktivnosti. Ovo može pomoći da se osoba izolira od bolnih emocija, ali također može da dovede do osjećanja usamljenosti i doživljava da niko nije koristan porodici i zajednici.

Dešava se i da osoba manje uživa u stvarima koje su joj ranije činile zadovoljstvo. Na taj način počinje da se osjeća obamrlo, teško doživljava zadovoljstvo i ljubav čak i prema najmilijima. Ovakve reakcije mogu da dovedu do depresivnosti. Također to može da dođe i do problema sa motivacijom. Naime, kod ljudi koji imaju PTSP, odluka da se aktiviraju i pomognu sebi često predstavlja problem. Čak im mogu teško padati i neke obaveze koje su ranije sa lakoćom obavljali. Porodica i prijatelji često ne uspijevaju da ovo razumiju i zbog toga misle da je jednostavno u pitanju lijenost ili „kompliciranost“ osobe koja pati od PTSP-a.

c. simptome pojačane budnosti

Ljudi koji dožive traumu najčešće su suočeni sa sopstvenom smrtnošću. Pretpostavke da je svijet sigurno i pravedno mjesto, da su drugi ljudi u suštini dobri, kao i stav „to se neće meni dogoditi“, često bivaju narušeni surovim životnim iskustvom. Nakon traume, ljudi prijetnju i opasnost vide uglavnom svuda, te djeluju kao da su stalno spremni na naglu reakciju. Ovo može da dovede do prekomjerne pobuđenosti i opreza, kao i do problema sa koncentracijom (npr. ne mogu dugo da čitaju, lako se dekoncentrišu itd.). Osjećanje bijesa zauzima centralno mjesto kod PTSP-a. Osoba se osjeća razdražljivom i sklona je agresivnom ponašanju prema sebi, drugima i svijetu generalno. Mnoge osobe se osjećaju iznevjerenim, napuštenim ili kao da ih drugi osuđuju. Također, imaju doživljaj da oni sami nemaju kontrolu nad svojim bijesom. Ovakvi učestali simptomi ljudima prave velike probleme na poslu, u porodici i sa prijateljima. Ogledaju se u teškoćama pri spavanju, koncentraciji, razdražljivosti, provali bijesa, naglašenom reagiranju strahom, pojačanom oprezu i sl.

4. OSTALE PATOLOŠKE REAKCIJE NA TRAUMU

PTSP nije jedina psihološka posljedica na traumatske događaje. U susretu sa njima, kod ljudi se može razviti širok spektar drugih problema koji im utiču na kvalitet života, na sposobnost stupanja u bliske odnose sa drugima, kao i njihovu radnu sposobnost. Ovi simptomi mogu da se pojave samostalno, ali i kao dio PTSP-a.

Za mnoge od njih se vjeruje da su posljedica pokušaja da se kontrolišu sopstvena ponašanja ili simptomi ili da se kontroliše okolina. Iznad svega, najčešći simptomi povezani sa PTSP-om su: **anksioznost, depresivnost, zloupotreba droge i alkohola**. Oni mogu značajno onesposobljavati osobu koja pati od ovog poremećaja. Treba dodati da ovi problemi utiču i na članove porodice, prijatelje i saradnike te osobe.

Anksioznost se može opisati kao osjećaj iščekivanja i brige da će se dogoditi nešto loše. Često je praćena nizom fizičkih simptoma, koji dodatno plaše. Ukoliko ih doživljava, osoba može pomisliti da će umrijeti od infarkta ili da će poludjeti. Anksioznost može biti povezana sa specifičnom situacijom (kao što su socijalne situacije, mjesta na kojima je gužva ili u javnom prijevozu) ili se manifestira kao generalno osjećaj brige. Trudeći se da izbjegnju suočavanje sa situacijama u kojima se osjećaju anksiozno, ljudi se nekad potpuno povuku iz

Druge patološke reakcije na traumu

- *Anksioznost*
- *Depresivnost*
- *Zloupotreba droga i alkohola*
- *Ponašajne reakcije*

Simptomi anksioznosti

- *Iščekivanje*
- *Strepljenje, uznemirenost*
- *Osjećaj pritiska u grudima, lupanje i ubrzan rad srca*
- *Strah od gubitka kontrole*
- *Osjećaj nemira i tenzije*
- *Prevelika briga*

svakodnevnih aktivnosti. Simptomi anksioznosti su veoma neprijatni i mogu izazvati visok nivo nezadovoljstva i patnje.

Depresija je stanje neraspoloženja ili gubitka interesa ili zadovoljstva za aktivnosti u kojima je osoba ranije uživala. Život postaje bezličan i siv i ništa više ne djeluje zabavno, uzbudljivo niti prijatno. Kada je stanje depresije veoma intenzivno, može da vodi u potpuno povlačenje od drugih kao i stanje obamrlosti, ali ako je slabijeg intenziteta, ovo stanje je praćeno samo osjećajem blage potištenosti. Takve depresivne epizode mogu da traju od nekoliko sati do nekoliko mjeseci, pa čak i nekoliko godina.

Simptomi depresivnosti

- *Osjećanje bezvoljnosti i očajja*
- *Osjećaj bezvrijednosti i bespomoćnosti*
- *Nedostatak energije, lako zamaranje*
- *Gubitak interesa i zadovoljstva za svakodnevne aktivnosti*
- *Teškoće u spavanju*
- *Slaba koncentracija*
- *Misli o samoubistvu i smrti*

U pokušaju da se izbore sa neprijatnim simptomima, ljudi često posežu za **alkoholom ili drogama**. Najčešće su to problemi zloupotrebe alkohola, marihuane kao i neadekvatnog korištenja propisanih lijekova. Zloupotreba droge i alkohola smanjuje sposobnost osobe da efikasno funkcioniše i da komunicira sa drugima. Može da izazove velike poteškoće u oblastima ličnog i profesionalnog života. Također, može dovesti osobu i do finansijskih poteškoća i nasilnog, pa i kriminalnog ponašanja.

Posttraumatski stresni poremećaj direktno utiče na mnoge aspekte porodičnog i društvenog života. Jedan od znakova PTSP-a je nemogućnost ili poteškoća u izražavanju osjećaja (kao što su ljubav i radost). Zbog toga partneri, članovi porodice i prijatelji mogu da se osjete zanemarenim ili odbačenim. Dalje, ljudi koji su traumatizirani mogu postati seksualno zahtjevni, te imati teškoće u emocionalnom vezivanju. Sa druge strane, osjećaj depresivnosti, anksioznosti i doživljaj beskorisnosti mogu dovesti do teškoća u postizanju uzbuđenja i potpunog gubitka

interesa za seks. Kako se osjećaju otuđenima, traumatizirane osobe se manje uključuju u socijalne aktivnosti koje su im ranije pricinjavale zadovoljstvo. Njihovo odsustvo iz porodičnih dešavanja čini im život težim. Na partneru često ostaje da sam nosi teret porodičnih obaveza. Ponekad se provodi dosta vremena u fokusiranju na potrebe ratnih veterana, na račun potreba partnera ili članova porodice. Hronični nedostatak sna, umor i apatija koju osjećaju smanjuju količinu energije koju bi oni trebali pružiti svojoj porodici. Nerijetko javljaju se i agresivna ponašanja koja zajedno sa svim gore navedenim vremenom ozbiljno narušavaju povjerenje i bliskost među članovima porodice i prijateljima.

Također, traumatizirane osobe nerijetko se susreću sa poteškoćama na poslu. Razdražljivost, nagle promjene, loša koncentracija, teško podnošenje kritike i problemi sa pamćenjem mogu dovesti do konflikta sa kolegama, te i do česte promjene radnog mjesta. Ovakve osobe veoma teško efikasno rade. Sa druge strane, neke traumatizirane osobe se mogu ponašati radoholičarski, zatrpavajući se poslom jer na taj način izbjegavaju nametajuće misli i sjećanja na traumatska iskustva.

5. IZLJEČENJE TRAUME

Da bi se trauma jedne osobe izliječila, potrebno je mnogo rada na traumatskom iskustvu. To zahtijeva ozbiljan rad i posvećenost individue ili grupe i postaje lični izbor na individualnom ili grupnom nivou da se trauma izliječi. Ova lična odluka najčešće dolazi kroz proces u kome se osoba osvijestila da je „dosta“ nasilja i destrukcije, i javlja se želja da ponovo bude živo biće koje može da živi u harmoniji sa samim sobom i drugima. To je proces koji može trajati godinama, traži posvećenost, predanost, povjerenje i iskrenost. Teška traumatska iskustva prevazilaze kapacitete skoro svake osobe da se sama iznese sa njihovim posljedicama i nerijetko je osobi potrebna stručna pomoć u svojoj ličnoj borbi da prevaziđe svoju traumatizaciju. U tom procesu stručnjaci su najčešće usmjereni ka tome da traumatiziranoj osobi povrate osjećaj sigurnosti i nadu u bolje, kako bi mogla zadovoljiti svoje potrebe. To postižu na način da kroz terapijske seanse podržavaju osobu da traumatsko iskustvo integriira u svoj svjetonazor.

Postoje tri globalne strategije koje se mogu koristiti pri integriranju ili razrješenju traume.

Prva je **integrirati traumu** znači racionalno je objasniti tako da nije više besmislen već smislen događaj (npr. da nisam doživjela rat, ne bih znala šta sve mogu izdržati i koliko sam snažna). Interpretacija traume na taj način rezultira konstruktivnim mehanizmima suočavanja, djeluje umirujuće i daje osjećaj kontrole.

Tri globalne strategije pri razrješenju traume

- *Integrirati traumu u postojeći svjetonazor*
- *Formirati paralelan svjetonazor*
- *Kreirati novi svjetonazor*

Drugi način na koji se može liječiti trauma jeste da osoba pored postojećeg kreira jedan drugačiji **paralelan svjetonazor**, tj. da iskustva koja je prošla počinje smatrati iznimkama koje ne potvrđuju pravilo (npr. Svijet je u osnovi dobar, ali se ponekada

u njemu javljaju ratovi; ljudi su dobri, ali ponekada bespomoćni, nemaju izbora i prisiljeni su raditi ono što inače u normalnim situacijama ne bi činili.)

Upotrijebiti traumu kao dokaz da postojeći svjetonazor nije adekvatan i da postoji potreba za novim u koji se traumatsko iskustvo može smisleno uklopiti, te kreirati potpuno **novi svjetonazor** (npr. svijet je takav da je u njemu sve relativno i sve je u njemu moguće, jedino što je stalno u njemu je promjena i to moram prihvatiti.)

Koja će od ovih strategija biti korištena ovisi o tome koliko je traumatski događaj osobu traumatizirao. Blaža traumatska iskustva lakše je uklopiti u postojeći svjetonazor, dok vrlo teške traume često zahtijevaju stvaranje sasvim novog svjetonazora.

Ovaj proces ne znači da osoba zaboravlja traumatsko iskustvo. Istovremeno sa dopunjavanjem postojećeg ili stvaranjem novog svjetonazora osoba prihvaća traumu, ali bira način na koji će je se sjećati i šta će uraditi sa takvim životnim iskustvom. Osjećaj koji se vraća u ovom procesu jeste osjećaj kontrole nad onim što nam se desilo u životu. Osoba prihvaća traumu kao dio svog života i odlučuje kako će da upravlja takvim iskustvom. Stoga, osobe koje su preživjele teška traumatska iskustva, radile na njihovom integriranju i koje su povratile kontrolu nad svojim životom često imaju potrebu da svoja iskustva u liječenju traume podijele sa drugima koji su imali ista ili slična iskustva. Takve osobe postaju ranjeni iscjelitelji drugih. To su ljudi koji su pronašli novo značenje u svom životu, svrhu, vjeru i kroz traumatska iskustva. Staraju se o sebi i dozvoljavaju da se drugi staraju o njima. Svoje rane nose u sebi i koriste ih kako bi pomogli drugima da nose svoje breme i da se izliječe. Takve osobe svaki put kada pomognu nekome drugome istovremeno pomažu i sami sebi i još dublje liječe svoju traumu.

Ovakav put iscjeljenja je veoma mukotrpan i dug, i tokom njega podrška porodice i prijatelja je od velike važnosti, kao i vjera u Boga ili vjera u ljubav, bolje sutra. Traumatsko iskustvo u početku je kletva, ali poslije iscjeljenja može postati dar koji nas uči kako da živimo svoj život, kako da volimo i brinemo o drugima, čak i o neprijatelju.

6. RAZUMIJEVANJE TRAUME U KONTEKSTU DRUŠTVA BIH

U kontekstu bosanskohercegovačkog društva petnaest godina nakon rata i mnogih proživljenih trauma, nažalost možemo reći da je ono ostalo u začaranom krugu traume i tihe patnje. Iskustva u radu sa učesnicima seminara na projektu „*Izgradimo mir zajedno*“ pokazuju da ratom pogođene osobe (direktne ili indirektne žrtve) još uvijek zadržavaju simptomatologiju poststresne traumatske reakcije i/ili u nekoliko težih slučajeva PTSP-a. Dalje, ako zauzmemo gledište da su žrtve i pojedinci pred kojima savremeno tranzicijsko društvo nameće određene načine življenja, kao i da se taj krug dalje širi na njihovu porodicu, užu i širu zajednicu, možemo vidjeti da je traumatizacija i njeno liječenje još uvijek jedan od važnijih problema na kojem treba raditi.

Ohrabrujuće je što su osobe, koje su pretrpjele ratnu traumu, danas spremnije da rade na sebi. Prepoznali su potrebu za promjenom i iskazali želju da se krug traume i nasilja prema njima i drugima zatvori. Ipak, iscjeljenje traume je višestruko iskustvo za cijeli život. To je posvećenost i stvar ličnog izbora kako za pojedince, tako i za grupe. Odluka o iscjeljenju ne dolazi spontano i potreban je svrsishodan rad tokom mnogo godina i sa mnogim generacijama. Teško je nakon što nas traumatska situacija nauči da ne možemo da vjerujemo vratiti povjerenje onima koji su nanijeli bol. Prirodan slijed događaja je da traumatizirana osoba bude na oprezu i spremna da uzvratí udarac. Stoga, moramo imati na umu da su izliječenje traume i pomirenje dva odvojena procesa, ali također i povezana. Ona su stvar ličnog izbora i ona su dugotrajni psihološki i društveni procesi.

DIO III
IDENTITET I ŽALOVANJE -
BITNI FAKTORI U
PROCESU IZGRADNJE MIRA

1. IDENTITET

1.1. Osobnost/identitet

Svaka osoba je jedinstvena individua sa svojim specifičnim osobinama ličnosti, karakterom i vlastitim iskustvom. Pored toga, svaka osoba je isto tako i posebno biće i pripada određenoj skupini, prije svega svojoj nuklearnoj porodici, a kasnije užoj i široj socijalnoj sredini. Sve ove specifične karakteristike za jednu osobu grade njen identitet u čijem su osnovu stavovi, uvjerenja, predrasude, sistem vrijednosti, stereotipi koje je osoba usvojila, kao i vjerovanja. Tako jedna osoba svoj identitet može graditi na individualističkim pogledima na svijet, vjerovati da religija i vjera nisu važni, ne osjećati se jako vezanom za originalno mjesto iz kog potiče, smatrati svaki dio Zemljine planete svojim domom.

Za takvu osobu ćemo reći da je metropolitanc i da ima široke poglede na svijet. Sa druge strane, neka druga osoba može veoma mnogo njegovati porodične vrijednosti, jako se vezati za grupu kojoj originalno pripada (npr. Amiši), patriotizam vrednovati jako visoko u svom sistemu vrijednosti i sl. Za takvu osobu bi rekli da je izgradila identitet patriote.

U prvom primjeru možemo zamijetiti da je osoba gradila individualistički identitet, dok je u drugom osoba sa izraženim kolektivističkim identitetom.

Identiteti koje jedna osoba gradi mogu biti uslovljeni vremenom u kojem živi, mogu biti rigidni, ali i promjenjivi u ovisnosti od dobi osobe, procesa osobnog rasta i razvoja, a isto tako i sredine u kojoj osoba boravi. Svjesnost o identitetu jedne osobe veoma je važan faktor za svakog pojedinca. Osjećaj o znanju ko sam i šta sam, te kome i gdje pripadam ulijevaju sigurnost i osjećaj pripadnosti koji je važan svakoj osobi kao socijalnom biću.

Sigurno je da je identitet jedne osobe sastavljen od njenih stavova, vjerovanja, stereotipa, predrasuda i sistema vrijednosti. Ali na formiranje identiteta utiču i prenosi priča tzv. narativa.

Komponente identiteta osobe

Stav

definira se kao ponašanje, držanje, vladanje i sl. prema osobi ili stvari. To je zapravo kombinacija emotivnih, ponašajnih i spoznajnih reakcija prema nekome ili nečemu. U skladu sa određenim stavom osjećamo pozitivne ili negativne emocije, imamo određeno mišljenje i ponašamo se u skladu sa emocijama. Npr. stav prema ravnopravnosti spolova: emotivna komponenta bi uključivala naša pozitivna ili negativna osjećanja prema tome. Spoznajna komponenta bi uključivala naša znanja, mišljenja i razmišljanja na tu temu, a ponašanje hoćemo li to to primjenjivati u vlastitom životu, hoćemo li se javno zalagati za ravnopravnost spolova i djelovati u tom pravcu.

Vjerovanje

je ono što mislimo da ustvari postoji, naše vjerovanje da je nešto istina ili da nešto postoji i da nije podložno rigoroznom dokazivanju ili znanju.

Stereotipi

su pristrasni stavovi o nekim situacijama, osobama ili grupama. Npr. svi nastavnici su rasijani; svi Crnogorci su lijeni; sve žene su tračare itd. Stereotipi su vjerovanja povezana sa određenom grupom ljudi za koje smatramo da imaju određeni niz karakteristika i osobina, koje su najčešće neosnovane i široko generalizirane. Način na koji se obraćamo ljudima i na koji ih tretiramo je određen našim stavovima prema njima i on odražava naš odnos prema njima.

Predrasude

su veoma usko povezane sa stereotipima i predstavljaju ekstremno negativna osjećanja prema nekoj osobi ili grupi bazirana na pogrešnim i neutemeljenim stavovima prema cijeloj grupi. Npr. rasizam, ekstremni nacionalizam, antisemitizam itd. Glavne karakteristike predrasuda su da nastaju prije posjedovanja objektivnih podataka i da uključuju ekstremno izraženu emotivnu komponentu. Izuzetno su tvrdokorne i otporne na promjene. Ljudi su u stanju prepoznati nečiji stav kao stereotip ili predrasudu naspram njih, i ako je taj stav potkrijepljen i ponašajnom komponentom, oni će reagirati na to, vjerojatno na način koji potkrepljuje taj stav prema njoj. Tako svojim ponašanjem pojačava negativan stav prema njoj i tako se stvara zatvoreni krug. Na taj način se održavaju i pojačavaju predrasude i stereotipi prema određenim osobama i grupama.

Sistem vrijednosti

jeste naše mišljenje o onom što postoji (kako nešto treba da bude), njegova relativna vrijednost i važnost. Naš sistem vrijednosti zasniva se na našim vjerovanjima, na onome što smatramo da je bitno, što smatramo da je istinito. U sistem vrijednosti uvrštavamo ona vjerovanja koja su nam od najveće važnosti, bilo da su ona religijske, društvene ili kulturne prirode. Svaki čovjek ima svoj vlastiti sistem vrijednosti. Ukoliko to zaboravimo ili ne poštujemo, dolazi do sukoba.

1.2. Narativi

Priča ili narativ spajaju ili stvarne ili zamišljene događaje koji se povezuju na takav način da tvore lanac događaja koje onda prepričavaju drugi.

Vrste narativa

- *Narativi o porodicama*
- *Narativi o drugima*
- *Narativi o traumama*
- *Narativi o budućnosti*

Postoje različite vrste narativa, kao što su: **narativi o porodicama, grupi** (ko smo mi), **narativi o drugima**, **narativi o traumama** (traumatizirana osoba traumatizira druge), **narativi o budućnosti**. Zajednička karakteristika svih narativa je da kreiraju distancu između „nas“ i „njih“, osjećaj pripadnosti jednoj grupi i mogu da postanu „izabrana trauma“ i/ili „izabrana slava“.

Narativi o traumama jesu uvjerenja koja pojedinac/grupa ima o traumatskom događaju koji se desio i kao takva utiču na mišljenja i ponašanja istih. O traumatskom događaju se formira određeno mišljenje, stvaraju se priče o „mučiteljima“ i „žrtvama“. Ovakvi narativi utiču na način na koji će grupa tražiti pomoć, ali i na to da li će se i kako će se pojedinac/grupa oporaviti od traumatskog iskustva. Dešavaju se u svakoj kulturi i jedan su od načina da se stvori određeno značenje događaja koje daje određenu svrhu patnji.

Narativi imaju i različitu narav. Oni mogu biti progresivni, iskupiteljski, toksični i transformativni.

1. Progresivni narativ. U tragediji nije prisutna samo smrt, bol ili duboka patnja, već su prisutne i priče o herojskim podvizima i moralne lekcije gdje se tragedija narativa smanjuje.

Narav narativa

- *Progresivni narativ*
- *Iskupiteljski narativ*
- *Toksični narativ*
- *Transformativni narativ*

2. Iskupiteljski narativ. Sve što se desilo, desilo se u vjerskom kontekstu, i ne može se kriviti Bog, jer Bog duboko brine o ljudima i daje dokaz da smrt nema krajnju riječ.

- 3. Toksični narativ.** Fokusiranje na patnje i borbe grupe u sklopu tragedije. Bol i gubitak su uvijek prisutni i kreiraju buduće tragedije za one koji su preživjeli.
- 4. Transformativni narativ.** Jasno imenovanje tragedije, borba sa istom kao i suočavanje sa boli i nepravdom. Prepoznavanje uzroka i odluka da se krene ka izlječenju.

Narativi, kao ni načini suočavanja sa stresom ili traumom, nisu sami po sebi ni dobri ni loši. Stoga u ovisnosti na koji način ih pojedinac/grupa koristi i priča mogu biti od pomoći u procesu prevazilaženja traumatskog iskustva. Dok sa druge strane, narativi mogu povećati tenzije, pomoći da se još više dehumanizira neprijatelj i motivirati da traumatizirana osoba dalje nanosi bol drugima, što dovodi do više nasilja.

Ipak narativ može biti i povezujući za „nasilnika“ i „žrtvu“. U kontekstu bh. društva mogu se stvarati narativi koji povezuju narode. Takvi narativi u svojoj osnovi imaju prepoznavanje osobnog gubitka, upoznavanje kulture drugih, prihvaćanja individualne i kolektivne odgovornosti za zlodjela, praštanje, kritičko savladavanje prošlosti i svjesnost o postojanju različitih tumačenja prošlosti. Ovakav narativ jedan je korak bliže u procesu prevladavanja traume, ponovne izgradnje povjerenja i procesa opraštanja.

1.3. Identitet, narativ i rat

U svakoj sociokulturi postoji marginalna, ali važna kultura pamćenja pripovijedanjem. Stari su ljudi njezini prenosioci, oni su ti koji čuvaju sjećanje na ljude i krajeve, jamstvo postojanja osobne povijesti. Stari su ljudi dio identiteta svakoga od nas, njihove su priče dio naše istovjetnosti bez koje se ne možemo prepoznati i čijim gubljenjem gubimo identitete.

Dio identiteta je i dom, ta treća koža, koju nazivamo arhitektura. Rat prekida kontinuitete života, predanje, pamćenje, a u prazne prostore duha uvlači se mržnja, ružno i samoosakaćujuće

osjećanje. Iracionalna, jednom pokrenuta, mržnja se širi, preplavljuje prostore, pojedince, narode, množi se i hrani nesrećom i tuđom mržnjom. Strašne su pukotine nastale u individualnim i kolektivnim iskustvima. Rat ugrožava sve bitno za oblikovanje skupnog identiteta. Nevolje i užasi podstiču regresivne procese i u pojedincima i u narodima: ponire se u masu, stapa s njom, ali za razliku od svjesno odabranog zajedništva, ovo ne nudi obogaćenje jer se svaka individualnost ugrožava. Rascijepljenost na dobre i loše samo je jedan oblik isključenosti.

Sadašnjost je takva kakva jeste, budućnost tek moramo stvoriti, a o prošlosti moramo naučiti govoriti smireno, bez usijanih osjećaja. Prošlost, sadašnjost i budućnost tri su uporišne tačke u životima naroda i pojedinaca – konfuzija u njima, konfuzija je u našim životima.

2. GUBITAK

Gubitak je promjena koja narušava smislene dijelove subjektivnog životnog prostora i mijenja načine na koji doživljavamo i izražavamo sebe. On je univerzalna pojava. To znači da na svijetu ne postoji osoba koja nije nekoga ili nešto izgubila (ili joj se to neće dogoditi). Ovo je jedna od rijetkih činjenica po kojima su svi ljudi na svijetu jednaki, neovisno o spolu, rasi, nacionalnoj ili vjerskoj pripadnosti, mjestu gdje žive i sl.

Sa druge strane, ljudi se međusobno razlikuju po tome koliko su gubitaka doživjeli, prate li ih gubici od djetinjstva ili su im se počeli događati tek kasnije u životu, te po trajanju oporavka od gubitka.

U životu proživljavamo gubitke koji predstavljaju prirodni proces osobnog rasta i razvoja, ali i one koji traumatiziraju jer su nasilni, neočekivani, ometajući.

Zbog svoje složenosti, pojam gubitka je teško klasificirati.

S jedne strane, kriterij svrstavanja gubitka s obzirom na to „**koga smo izgubili ili šta smo izgubili**“, nije tako jednostavan kao na prvi pogled. To je iz razloga jer jedan te isti događaj znači gubitak različitih osoba, ovisno od toga iz čijeg ugla gledamo.

Gubici se mogu posmatrati prema tome:

- *Koga smo ili šta smo izgubili*
- *Prirodni ili gubici izazvani ljudskim faktorom*
- *Iznenadni ili očekivani gubici*

Tako npr. ako kažemo da je neko izgubio oca, to istodobno znači da je to drugoj osobi gubitak supruga, trećoj gubitak sina i drugo. Sa druge strane, može biti riječ o tzv. **prirodnim gubicima i onima koji su izazvani ljudskim faktorom**. U prvu skupinu ubrajaju se npr. gubici zbog bolesti, a u drugu npr. zbog ubistva. Međutim, ovdje je poteškoća u definiranju prirodnog. Šta prirodno znači? Da li je prirodno ako od bolesti umre starija osoba od 80 godina ili kada umre dijete, premda je smrt nastupila prirodnim putem (zbog bolesti)?

Dalje, gubitke možemo svrstati u skupinu s obzirom da li su se **dogodili iznenada, neočekivano ili su bili očekivani**. Prema tom kriteriju, iznenadni neočekivani gubici bili bi npr. oni nastali zbog nesreće ili su bili očekivani (neko je bio dugo vremena jako bolestan).

Prema ovome, možemo vidjeti da su ovi kriteriji međusobno povezani. Nasilni gubici poput ubistva su istodobno i neočekivani, i kada je riječ o takvim događajima, jednostavno nije moguće zasebno posmatrati učinke nasilja, kao uzroka gubitka, od učinka njihove vremenske dimenzije, tj. (ne)očekivanosti.

Dalje, gubici se mogu posmatrati i na drugačiji način. Naime, u životu postoje gubici kojima je izložena većina osoba, a događaju se pri prijelazu iz jedne razvojne faze u drugu. Prirodan proces odrastanja, sazrijevanja i starenja uključuje stalnu promjenu, a ona pak uključuje „neophodne“ gubitke. Ovi gubici su univerzalni i svaki ih čovjek proživljava, prirodan su dio osobnog rasta i razvoja i stoga se često nazivaju **razvojnim gubicima**.

Nasuprot razvojnim gubicima, postoje i gubici koji mogu biti predvidljivi i nepredvidljivi, koji se ne događaju svim ljudima, a uzrokuju ih **različiti stresni i traumatski događaji**.

Gubici mogu biti:

- *Razvojni gubici*
- *Gubici zbog stresnih/traumatskih događaja*

Niti za jednu spomenutu vrstu gubitaka nije moguće tačno predvidjeti kako će djelovati na pojedinca, tj. nije moguće unaprijed tvrditi da će neki od navedenih gubitaka biti lakše, a drugi teže podnošljiv. Zbog velikih individualnih razlika među ljudima, od presudne je važnosti individualno procjenjivati koliko je nekome gubitak težak.

3. TUGOVANJE/ŽALOVANJE

Žalovanje je proces koji nastaje kod gubitka nekog objekta ili neke osobe iz našeg života. Žalovanje je zapravo emocija tuge – koja u pravilu nastaje kada izgubimo nekoga ili nešto do čega nam je stalo. Što je veći gubitak, intenzivnija je emocija. No, osjećaji kojima smo preplavljeni nakon gubitka neke osobe koja nam je bila draga su posebna kategorija tuge, a nazivamo ih žalovanjem. Svako se sa smrću nosi na različite načine, pokazuje to zavisno od svoje strukture ličnosti, no postoje neke zakonitosti u procesu žalovanja.

Teoretičari kažu da žalovanje prolazi nekoliko faza i da je potrebno proći sve te faze kako bi zaključili proces žalovanja. Važno je napomenuti da faze žalovanja ne moramo prolaziti samo kod smrti neke bliske osobe, nego i kod drugih gubitaka – prekida veze, razvoda, preseljenja.

Faze žalovanja

- *Faza negiranja*
- *Faza ljutnje*
- *Faza tugovanja*
- *Faza restrukturiranja situacije*

Faza negiranja - u ovoj fazi se negira događaj, gubitak ili smrt neke osobe. U svakodnevnom govoru često kažemo da je osoba u ovoj fazi još „u šoku“, dakle da ne prihvaća činjenicu gubitka.

Faza ljutnje – ljutnja je emocija koja se javlja kada nam se na putu do nečeg ili nekoga što jako želimo pojavi prepreka. U slučaju gubitka neke osobe, dolazi do ljutnje jer se ne može ostvariti sličica koju imamo u glavi, a to je zajednički život sa tom nekom osobom koju smo izgubili.

Faza tugovanja – kada shvatimo da je gubitak nepovratan, ulazimo u stanje i emociju tuge, to je emocija koja nas prati dugo, ponekad i zauvijek. Činjenica je da vrijeme može ublažiti neke rane i da može smanjiti tugu, no vrlo često tuga zbog gubitka nekih osoba ostaje zauvijek - posebice u situacijama kada roditelj izgubi svoje dijete.

Faza restrukturiranja situacije – u zadnjoj fazi tugovanja dolazi do prestrukturiranja života pojedinca u skladu sa gubitkom koji ga je zadesio. Navikavamo se na situaciju i nastavljamo sa životom bez neke vrlo drage osobe. U ovoj fazi osoba može iskusiti niz složenih osjećaja – od olakšanja, do krivnje. Teško se naviknuti na život bez nekoga ko nam je bio jako drag, ali isto tako teško je i sam sebi priznati da smo se, kroz neko vrijeme, naviknuli na tu situaciju.

Svaka kultura i sredina ima svoje rituale povezane sa smrću, čija je svrha suočavanje sa stvarnosti – konačnosti gubitka. Rituali svojim značenjem (simbolično) dosežu najdublje arhetipske slojeve duševnog života, što je od velikog značenja u procesu žalovanja. Rituali pružaju podršku ožalošćenima, putem prisustva bližnjih i skupine, omogućavaju i pospješuju katarzu, ublažavaju osamljenost i tjeskobu, a ponajprije jasno suočavaju ožalošćene s tim da se smrt uistinu dogodila (brišu negiranje); potpora su očuvanju sjećanja na umrlog.

4. OPRAŠTANJE

Opraštanje je proces i zato zahtijeva vrijeme, strpljenje, ustrajnost. Opraštanje je spremnost da se otpusti bolna prošlost. To je odluka da se više ne pati. To je izbor da se u mržnji ili ljutnji više ne pronalazi vrijednost. To je spremnost da oči otvorimo svjetlosti u drugim ljudima, umjesto da ih prosuđujemo i osuđujemo.

Oprostiti znači osjetiti saosjećaj, blagost, nježnost i brižnost koji uvijek prebivaju u našem srcu, bez obzira na to kako u tom trenutku svijet izgledao. Opraštanje je staza prema unutrašnjem spokojstvu i sreći, staza prema duši. To nam je spokojno mjesto uvijek dostupno, uvijek spremno da nam poželi dobrodošlicu. Ako ne uočimo znak dobrodošlice, to je stoga što ga skriva naša vlastita vezanost za ljutnju.

U nama, na neki način, postoji jedan dio koji vjeruje da možemo dosegnuti spokojstvo uma za kojim tragamo tako što ćemo se držati mržnje, bijesa ili boli. Postoji jedan dio nas koji tvrdi da se moramo zaštititi i da ćemo sreću i spokojstvo uma postići tako što ćemo njegovati mržnju i tražiti osvetu. Postoji dio nas koji tvrdi da zbog toga što smo u prošlosti bili povrijeđeni, moramo povući i suspregnuti svoju ljubav i svoju radost.

Na opraštanje možemo gledati kao na putovanje preko zamišljenog mosta iz svijeta u kojem neprestano recikliramo svoju ljutnju do mjesta spokojstva. To nas putovanje odvodi u našu vlastitu duhovnu suštinu i u srce Boga. Odvodi nas u novi svijet proširene, bezuslovne ljubavi.

Opraštajući, primamo sve ono što je naše srce ikad poželjelo. Oslobađamo se straha, ljutnje, i boli. Opraštanje je put iz tmine u svjetlost. Ono je naš zadatak ovdje na zemlji, koji nam omogućuje da sebe prepoznamo kao svjetlo svijeta. Omogućuje nam da izmaknemo sjenci prošlosti, bez obzira je li to naša ili nečija tuđa sjenka.

Opraštanje nas može osloboditi iz zatvora straha i bijesa u koji smo mi sami zatvorili svoj um. Oslobađa nas potrebe i nadanja da ćemo promijeniti prošlost. Kad oprostimo, naše su povrede

iz prošlih tegoba očišćene i zacijeljene. Iznenada doživljavamo stvarnost Božje ljubavi. U toj stvarnosti postoji samo ljubav i ništa više. U toj stvarnosti nema više ničega što bi se moglo oprostiti.

Dvanaest etapa autentičnog opraštanja prema Jeanu Montbourquetteu

Prvih šest je posvećeno osobi koja je doživjela traumu.

Prva se sastoji u odluci *ne osvetiti se*, sljedeće tri su posvećene liječenju povrede, priznanju svoje ranjivosti, dijeljenju svoje povrijeđenosti te identifikaciji svog gubitka. Peta etapa se sastoji u prihvatanju svog bijesa. Šesta – oprostiti samom sebi je ključni trenutak u procesu opraštanja. U sedmoj etapi uvrijeđena osoba okreće se onom ko ju je povrijedio s namjerom da ga razumije, dok se osma sastoji u traženju smisla povrijeđenosti u svom životu. Deveta, deseta i jedanaesta etapa poprimaju duhovno obilježje, dok se dvanaesta tiče odluke o nastavku ili prekidu odnosa s onim ko ju je povrijedio.

Čovjek koji je usmjeren na osvetu cijelo vrijeme živi u svojoj povredi jer upravo odlukom da se osveti stalno oživljava svoju traumu. Čovjek koji se osvećuje živi između zlopamćenja, neprijateljstva, ljutnje, a upravo ti osjećaji uzrokuju stres, čije su posljedice pogubne za čovjeka.

Svoju povrijeđenost treba podijeliti s drugom osobom. Ako osoba koja je doživjela traumu nema nikoga s kim bi podijelila povrijeđenost, osjećat će se izoliranom i usamljenom, a upravo ti osjećaji su jedan od najnepodnošljivijih vidova rane.

Čovjeka često više povrijedi vlastito tumačenje nekog događaja, nego sam događaj.

Bez prihvatanja ljutnje nemoguće je oprostiti, jer ako ne priznamo svoju ljutnju i ako se njome ne okoristimo, ona će, nakon što je potisnemo u podsvijest, još više rasti i konačno se pretvoriti u neprijateljstvo i mržnju, negativne i razorne emocije koje će biti jake u mnogim odlukama i djelima, a da toga nismo svjesni. Potisnuta ljutnja ima moć uzrokovati patološka i neurotska stanja koja onemogućavaju istinski oprost.

Glavna zapreka koja sprječava osobu da oprostí vrlo često dolazi od nemilosrdne kritike samih sebe i od nesposobnosti da se oprostí sebi. Osoba ne oprašta sebi što se izložila toj situaciji, a uvreda koju je tad podnijela iznosi na svjetlo dana njen nedostatak i slabost. Da bi se moglo oprostí sebi, potrebno je prihvatanje sebe, uvidjeti pa priznati osobne sposobnosti, suočiti se sa svojim manama, upoznati svoje granice i svoje mogućnosti. Prihvatanje i praštanje koje osoba poklanja sebi samoj može postati otkriće samog sebe, snaga koja otkriva identitet, razvija povjerenje u sebe i u druge.

Oprostí onome koji nas je povrijedio ne znači opravdati ga niti osloboditi krivnje. Shvatiti ga znači:

- Sagledati sve dimenzije njegove osobe i motive postupka,
- Bolje upoznati društvene, kulturne i porodične okolnosti onog koji nas je povrijedio,
- Otkriti njegovu vrijednost i dostojanstvo. Osuđujući drugog, postoji opasnost da izgubimo sami sebe.

Opraštanje nije sinonim za pomirenje. **Pomirenje** je poželjan ishod opraštanja, ali istinsko opraštanje moguće je i bez njega. Vratiti se u stanje prije opraštanja, kao da se ništa nije desilo, nemoguće je jer takav odnos kakav je prije bio više ne postoji; promijenjen je samom činjenicom da se uvreda (trauma) dogodila.

Da bi se izgradio novi odnos potrebno je da sudjeluju obje strane – i povrijeđeni i onaj koji je povrijedio. Onaj koji je povrijedio treba priznati svoju odgovornost u učinjenom djelu, biti spreman da sasluša povrijeđenog do kraja te da se stavi u njegovu kožu, kako bi bolje odmjerio širinu i dubinu njegove rane.

Ako hoćemo da ostvarimo zaista potpuno i iskreno pomirenje sa drugima, treba da se posvetimo radu na traumí i pomirenju, odvojeno ali i zajedno u isto vrijeme. U ovom kontekstu riječi opraštanje i pomirenje djelomično su paradoksalne. Prirodna reakcija osobe koja je preživjela traumu jeste da se brani i da sumnja, a opraštanje i pomirenje zahtijevaju uspostavljanje pomirenja i suživota. Sa druge strane, ako se vratimo na gore

navedeno da je jedan od ciljeva razrješenja traume stvoriti jedan svjetonazor u kojem će se osoba osjećati sigurno i povratiti vjeru u bolje, ovaj konstrukt postaje moguć.

Ali, da bismo postigli savršeno pomirenje, potrebna je vježba, tj. potrebno je da se nauči kako da se ostvari pomirenje. To traži od osobe da vidi stvari i u drugom svjetlu, da sagleda situaciju iz perspektive drugog i tako razvije novi odnos. To je proces koji dovodi do humanizacije sebe i neprijatelja.

Međutim, pomirenje ne znači ni zaborav niti opraštanje. Zaborav je nemoguć, jer se traumatska iskustva ne mogu zaboraviti, dok je opraštanje neuslovljeno i dolazi svojim tempom. Spremnost za oprost dolazi kada je osoba dovoljno izliječena unutar same sebe i kada bol i patnja koja se osjeća zbog traumatskog doživljaja ne blokira mogućnost da osoba vidi sadašnji život u novom svjetlu.

LITERATURA:

5. Arambašić, L. (2005). Gubitak, tugovanje, podrška. Naklada Slap. Zagreb
6. Bogнар, L. (1997). Govor nenasilja. Centar za mir, nenasilje i ljudska prava. Osijek
7. Bastašić Z. (1995). Pubertet i adolescencija. Školska knjiga. Zagreb
8. Glasser, W. (2001). Teorija izbora. Alinea. Zagreb
9. Ignjatović – Savić, N. (1993). Riječi su prozori ili zidovi. Institut za psihologiju Filozofskog fakulteta. Beograd
10. Jampolsky, G. (2002). Opraštanje – najveći iscjelitelj. V.B.Z. Zagreb
11. Lahad M. (1993). Community Stress Prevention.
12. Monbourquette J. (2000). Iznova živjeti. Oko tri u jutro. Zagreb
13. Predavanja sa seminara Trauma i dijete, Helen Cristl (Norveška)
14. Predavanja sa seminara Trauma, Yeal Danieli (SAD)
15. Predavanja sa treninga: Nenasilna komunikacija po dr. Marshallu Rosenbergu, Laurenca Reichler (Švicarska)
16. Predavanja sa treninga: Nenasilna komunikacija po dr. Marshallu Rosenbergu, Nada Ignjatović (Srbija)
17. Predavanja sa treninga: Nenasilna komunikacija po dr. Marshallu Rosenbergu, Marshal Rosenberg
18. Predavanja sa treninga: Nenasilna komunikacija, Dajana i John Lampen (Velika Britanija)

19. Priručnik „Trauma u procesu pomirenja“, HKO „Kruh sv. Ante“ – Trauma centar
20. Rosenberg, M. (1996). Jedan model nenasilne komunikacije. Cicero. Beograd
21. Rosenberg, M. (2002). Jezik saosećanja. Zavod za udžbenike i nastavna sredstva. Beograd.
22. Yoder, C. (2005). The little book of trauma healing. Good Books
23. Pregrad, J. (1996). Stres, trauma, oporavak. Zagreb
24. Salajpal, T. (2008). Ranjeni životi – suočavanje s gubicima. Alinea. Zagreb
25. Tuće, P. (2009). Terapija identiteta. MINEX. Zenica
26. Zbornik radova „Trauma i pomirenje“ (2009). Trauma centar. Sarajevo
27. <http://www.odjek.ba/index.php?broj=04&id=01>
28. <http://www.filg.uj.edu.pl/~wwwip/postjugo/files/93/historijska-istina.pdf>

