

**NENASILNA KOMUNIKACIJA™**

**Jezik života**

Marshall B. Rosenberg

**Naslov izvornika:** Nonviolent Communication: A Language of Life

**Autor:** Marshall B. Rosenberg

**Prijevod:** Sonja Stanić

**Lektura:** Milena Lončar

**Oblikovanje naslovnice:** Bestias dizajn d.o.o., Zagreb

**Oblikovanje knjižnog bloka:** Grafika d.o.o., Osijek

**Tisak:** Grafika d.o.o., Osijek, 2006.

**Naklada:** 2000 primjeraka

**Izdavač:** Centar za mir, nenasilje i ljudska prava – Osijek

Županijska 7, HR-31000 Osijek

[www.centar-za-mir.hr](http://www.centar-za-mir.hr)

**Za izdavača:** Jelena - Gordana Zloić

ISBN: 953-7338-01-0

Sva prava pridržana. Ni jedan dio knjige ne smije se upotrebljavati ili reproducirati u bilo kojem obliku ili na bilo koji način, niti pohranjivati u bazu podataka bilo kojeg oblika ili namjene, bez prethodne pisane suglasnosti izdavača, osim u slučaju kratkog citata, kritičkog citata i predstavljanja.

Nonviolent Communication: A Language of Life

Copyright © 2005 by Marshall B. Rosenberg, Ph.D.

A PuddleDancer Press Book

All rights reserved. No part of this book may be reproduced by any mechanical, photographic, or electronic process, or in the form of a photographic recording, nor may it be stored in a retrieval system, transmitted or otherwise copied for public or private use without the written permission of the publisher. Requests for permission should be addressed to:

PuddleDancer Press, Permissions Dept.

P.O. Box 231129, Encinitas, CA 92023-1129

Fax: 1-858-759-6967, email@PuddleDancer.com

Translated from the book Nonviolent Communication: A Language of Life (2nd edition) by Marshall B. Rosenberg. Copyright © Fall 2003 PuddleDancer Press. All rights reserved. Used with permission. For further information about Nonviolent Communication™ please visit the Center for Nonviolent Communication on the Web at: [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org).

Prevedeno iz knjige Nenasilna komunikacija: Jezik života (2. izdanje) Marshalla B. Rosenberga, copyright © jesen 2003 Puddle Dancer Press. Sva prava pridržana. Korišteno s dopuštenjem. Za dodatne informacije o nenasilnoj komunikaciji™ posjetite Centar za nenasilnu komunikaciju na web stranici: [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)

Marshall B. Rosenberg

# **NENASILNA KOMUNIKACIJA™**

**Jezik života**

**S engleskog prevela  
Sonja Stanić**

Centar za mir, nenasilje i ljudska prava – Osijek

Osijek 2006.

# SADRŽAJ

Što je rečeno o NK .....	9
Zahvale .....	17
Predgovor .....	19
Riječi su prozori (ili zidovi) .....	21

## PRVO POGLAVLJE

### **DAVANJE OD SRCA .....** 23

Uvod .....	23
Usmjeravanje pozornosti .....	24
Proces NK .....	26
Primjena NK u vlastitom životu i svijetu .....	28
<b>NK na djelu:</b> "Ubojico, plaćeniče, ubojico djece!" .....	31

## DRUGO POGLAVLJE

### **KOMUNIKACIJA KOJA BLOKIRA SUOSJEĆANJE .....** 33

Moralističke prosudbe .....	33
Uspoređivanje .....	35
Poricanje odgovornosti .....	36
Ostali oblici komunikacije koja otuđuje od života .....	38

## TREĆE POGLAVLJE

### **OPAŽANJE BEZ (PR)OCJENJIVANJA .....** 41

Najviši oblik ljudske inteligencije .....	43
Razlikovanje opažanja od (pr)ocjenjivanja .....	45
<b>NK na djelu:</b> Najarogantniji govornik kojeg smo ikada imali! .....	46
PRVA VJEŽBA: Opažanje ili (pr)ocjena? .....	48

Maska .....	51
-------------	----

## ČETVRTO POGLAVLJE

### **PREPOZNAVANJE I IZRAŽAVANJE OSJEĆAJA ..... 53**

Visoka cijena neizraženih osjećaja .....	53
Osjećaji nasuprot ne-osjećaja .....	56
Sastavljanje rječnika osjećaja .....	58
DRUGA VJEŽBA: Iskazivanje osjećaja .....	62

## PETO POGLAVLJE

### **PREUZIMANJE ODGOVORNOSTI ZA VLASTITE OSJEĆAJE..... 65**

Primanje negativne poruke: Četiri mogućnosti .....	65
Potrebe u korijenu osjećaja .....	68
Bol iskazivanja vlastitih potreba nasuprot boli neizražavanja vlastitih potreba .....	70
Od emotivnog ropstva do emotivnog oslobođenja .....	71
<b>NK na djelu:</b> Vanbračnost treba vratiti na stup srama! .....	74
TREĆA VJEŽBA: Uvažavanje potreba .....	77

## ŠESTO POGLAVLJE

### **ZATRAŽITI ONO ŠTO BI OBOGATILO ŽIVOT ..... 79**

Korištenje pozitivnih formulacija .....	79
Svjesno upućivanje molbe .....	83
Zatražiti ponavljanje naše poruke .....	85
Zatražiti iskrenost .....	86
Zatražiti nešto od skupine .....	86
Molba nasuprot zahtjeva .....	88
Definiranje svrhe naše molbe .....	89
<b>NK na djelu:</b> Iskazivanje strahova u vezi s prijateljevim pušenjem .....	93
ČETVRTA VJEŽBA: Iskazivanje molbi .....	95

## SEDMO POGLAVLJE

### **PRIMANJE S EMPATIJOM ..... 97**

Prisutnost: Nemoj samo činiti nešto! Stoj tu! .....	97
Slušanje osjećaja i potreba .....	99
Parafraziranje .....	100
Održavanje empatije .....	105
Kada bol blokira našu sposobnost empatije .....	106

<b>NK na djelu:</b> Žena se povezuje s umirućim suprugom.....	107
PETA VJEŽBA: Razlikovanje primanja sa i bez empatije.....	110

## OSMO POGLAVLJE

### **MOĆ EMPATIJE..... 113**

Empatija koja iscjeljuje.....	113
Empatija i sposobnost da budete ranjivi.....	115
Korištenje empatije za umanjivanje opasnosti.....	116
Empatija kada čujemo nečije "NE!".....	119
Empatija koja unosi život u beživotan razgovor.....	120
Empatija kada je poruka iskazana šutnjom.....	121

## DEVETO POGLAVLJE

### **SUOSJEĆAJNO POVEZIVANJE SA SAMIM SOBOM..... 125**

Prisjećanje na posebnost našeg bića.....	125
Procjenjivanje sebe u trenucima kada se nismo ponašali savršeno.....	126
Prevođenje osuda samih sebe i unutarnjih zahtjeva.....	127
Tugovanje u NK.....	128
Opraštanje sebi.....	128
Pouka flekavog odijela.....	129
Ne čini ništa što nije igra!.....	130
Promijeniti "moram" u "odabirem".....	131
Prvi korak.....	131
Drugi korak.....	131
Treći korak.....	131
Njegovanje svijesti o energiji koja pokreće naše djelovanje.....	132
1) Novac.....	132
2) Odobravanje.....	132
3) Izbjegavanje kazne.....	133
4) Izbjegavanje srama.....	133
5) Izbjegavanje krivnje.....	133
6) Dužnost.....	133

## DESETO POGLAVLJE

### **POTPUNO IZRAŽAVANJE LJUTNJE..... 135**

Razlikovanje poticaja od uzroka.....	135
Sva ljutnja ima jezgru koja služi životu.....	137

Poticaj nasuprot uzroku: Praktične implikacije .....	138
Četiri koraka u iskazivanju ljutnje .....	141
Prvo ponudimo empatiju.....	141
Dajmo si vremena koliko nam treba .....	144
<b>NK na djelu:</b> Dijalog roditelja i tinejdžera .....	145

## **JEDANAESTO POGLAVLJE**

### **PRIMJENA SILE RADI ZAŠTITE .....** 149

Kada je primjena sile neizbježna .....	149
Razmišljanje iza primjene sile .....	149
Vrste kažnjavajuće sile .....	150
Cijena kažnjavanja .....	151
Dva pitanja koja otkrivaju ograničenja kazne .....	152
Primjena sile u školama u službi zaštite .....	153

## **DVANAESTO POGLAVLJE**

### **OSLOBAĐANJE SEBE I SAVJETOVANJE DRUGIH .....** 159

Oslobađanje od starog programiranja .....	159
Rješavanje unutarnjih sukoba.....	160
Briga za vlastito unutarnje okruženje .....	161
Nenasilna komunikacija umjesto dijagnoze .....	162
<b>NK na djelu:</b> Kako se nositi s ogorčenošću i samo(pr)osuđivanjem.....	166

## **TRINAESTO POGLAVLJE**

### **ISKAZIVANJE ZAHVALNOSTI U NENASILNOJ KOMUNIKACIJI .....** 171

Namjera koja stoji iza iskaza zahvalnosti.....	171
Tri komponente zahvalnosti .....	172
Primanje zahvalnosti.....	173
Glad za zahvalnošću .....	175
Nadilaženje otpora prema izražavanju zahvalnosti .....	176

Pogovor .....	179
---------------	-----

Bibliografija .....	181
---------------------	-----

Kazalo .....	185
--------------	-----

O CNK i NK .....	185
------------------	-----

O autoru .....	187
----------------	-----

## ŠTO JE REČENO O NK

“Nenasilna komunikacija je jednostavna, ali vrlo djelotvorna metodologija komuniciranja na način koji zadovoljava potrebe obje strane. Ovo je jedna od najkorisnijih knjiga koju ćete ikada pročitati.”

*WILLIAM URY, koautor knjige „Getting to Yes“ i autor „The Third Side“*

“Marshall Rosenbergova knjiga *Nenasilna komunikacija - Jezik života*, je osnovna literatura za svakoga tko želi unaprijediti svoje komunikacijske vještine. Primjena koncepata iz knjige vodi čitatelja prema razumijevanju i funkcioniranju s drugima na način koji uključuje više ljubavi, suosjećanja i nenasilja, te potiče suosjećanje u cijelom svijetu. Toplo vam preporučujem ovu knjigu.”

*MARIANNE WILLIAMSON, autorica knjige „Everyday Grace“, predsjednica „Global Renaissance Alliance“*

“Izuzetan jezik Nenasilne komunikacije mijenja odnose između roditelja i djece, učitelja i učenika, i svih nas, pa čak i način kako se odnosimo prema samima sebi. On je precizan, discipliniran i nevjerojatno suosjećajan. Najvažnije od svega, jednom kada upoznamo NK ne možemo ignorirati potencijal za transformacijom koji postoji u svakom odnosu – samo ako se potrudimo komunicirati koristeći vještine i empatiju.”

*BERNIE GLASSMAN, predsjednik i suosnivač „Peacemaker Community“*



“Nenasilna komunikacija je moćan alat za mir i partnerstvo. Pokazuje nam kako slušati s empatijom i kako komunicirati naše autentične osjećaje i potrebe. Marshall Rosenberg ima dar za poučavanje i razvoj praktičnih vještina prijeko potrebnih za svijet s manje nasilja i više uzajamne pažnje.”

*RIANE EISLER, autorica „The Chalice and The Blade“,  
„Tomorrow’s Children“ i „The Power of Partnership“*

“Naučili smo govoriti, ali ne i komunicirati. To nas je dovelo do toliko nepotrebne osobne i društvene patnje. U ovoj ćete knjizi naći nevjerojatno djelotvoran jezik kojim možete reći što vam leži na srcu i u mislima. Poput tolikih mnogih suštinskih elegantnih sustava, jednostavan je na površini, izazovan za primjenu u trenutku potrebe i moćan kroz svoje učinke.”

*VICKI ROBIN, koautor „Your Money or Your Life“*

“Marshall Rosenberg nam daje najdjelotvornije alate kojima njegujemo zdravlje i odnose. Nenasilna komunikacija povezuje dušu s dušom, donoseći sa sobom iscjeljenje. To je karika koja nedostaje u onome što radimo.”

*DEEPAK CHOPRA, autor „Ageless Body, Timeless Mind“*

“Vjerujem da načela i tehnike ove knjige mogu doslovno promijeniti svijet, ali još važnije od toga, mogu promijeniti kvalitetu života koji dijelimo s partnerom, svojom djecom, susjedima, suradnicima i svima ostalima s kojima kontaktiramo. Ne postoje riječi kojima bi ovu knjigu dostojno preporučio.”

*JACK CANFIELD, „Chicken Soup for the Soul“*

“Marshall Rosenbergove dinamične komunikacijske tehnike transformiraju potencijalne sukobe u miroljubive dijaloge. Naučit ćete jednostavne alate za smirivanje svađe i stvaranje suosjećajnih veza s vlastitom obitelji, prijateljima i poznanicima. Toplo preporučujem ovu knjigu.”

*JOHN GRAY, PH.D., autor „Men are From Mars,  
Women are from Venus“*

“Rosenberg počinje s pitanjem: Što nas otuđuje od suosjećanja i navodi na nasilna i izrabljivačka ponašanja? Rosenberg donosi izazovne zaključke: da su pohvale i isprike dio sustava ugnjetavanja; da su nagrade isto toliko štetne kao kazne, da je ubojstvo linija manjeg otpora. Njegovo bi razlikovanje primjene sile u svrhu kažnjavanja i zaštite – i kako prepoznati kada je primjena sile neophodna – trebalo biti obvezna literatura za sve koji se bave vanjskom politikom ili policijskim nadzorom naših ulica. Zahtijevati krajnji stupanj odgovornosti – i ranjivosti – nije ni čudo da se Rosenbergu poklanja malo medijske i masovne pozornosti. Dobro napisana i izvedena ova je knjiga lako dostupna i pitka.”

*D. KILLIAN, On The Front Line, Cleveland Free Times*

“Promijeniti način na koji svijet funkcionira zvuči zastrašujuće, ali Nenasilna komunikacija nam pomaže osloboditi se drevnih obrazaca nasilja.”

*FRANCIS LEFKOWITZ, Body & Soul*

“Marshallova jedinstvena poruka daje učiteljima jednostavne korake za miroljubivu komunikaciju i nov način rada s djecom i roditeljima.”

*BARBARA MOFFITT, izvršna direktorica,  
„National Center for Montessori Educators“*

“Zadivljuje me jednostavnost kojom se Nenasilna komunikacija bavi vrlo složenim i zahtjevnim temama.”

*HAL DOIRON, Direktor, Columbine Community Citizen's Task Force*

“Nenasilna komunikacija je djelo majstora. Na nacionalnoj razini, govorimo o miru. Ova knjiga prodire puno dalje od samog govora o miru .... ona nam pokazuje kako POUČAVATI mir.”

*JAMES E. SHAW, PH.D., Jack and Jill, Why They Kill*

“Danas, u vremenu neuljudnih diskursa i podlih demagogija, međura-  
snih mržnji i etničke nesnošljivosti, načela i prakse opisane u Nenasil-  
noj komunikaciji su pravovremene koliko i neophodne za miroljubi-  
vo rješavanje sukoba, osobnih ili javnih, domaćih ili međunarodnih.”

*MIDWEST BOOK REVIEW, Taylor's Shelf*

“Nenasilna komunikacija je prepuna priča o posredovanju u mnogo  
različitih situacija: između obitelji, korporacija, policije i uličnih bandi,  
plemenskih vođa u Ruandi, Izraelaca i Palestinaca. Autor opisuje  
kako se „neprijateljske strane“, u brojnim sukobima, jednom kada  
uspiju čuti potrebe druge strane, mogu uzajamno povezati suo-  
sjećanjem i naći novo rješenje prethodno „bezizlaznih“ problema.  
Kompilirao je svoje zamisli u pitku knjigu koja jasno objašnjava ovaj  
model komunikacije. Ako želite naučiti kako se vještije izražavati,  
toplo vam preporučam ovu knjigu.”

*DIANA LION, Buddhist Peace Fellowship, Turning Wheel Magazine*

“Toplo preporučam Nenasilnu komunikaciju svima koji žele unijeti  
više bliskosti u svoje odnose ili istraživati povezanost jezika i nasilja.”

*KATE LIN, The New Times*

“Uvijek ponovo proživljavamo traumatične trenutke, trenutke straha  
i panike, neshvaćanja, frustracija, razočaranja i nepravde svih vrsta bez  
nade za izlazom. Polaznici i polaznice Marshall Rosenbergovog trenin-  
ga imaju duboku želju koristiti Nenasilnu komunikaciju kao miroljubi-  
vu alternativu za okončanje ovog nedoglednog ruandskog sukoba.”

*THEODORE NYILIDANDI, Rwandan Dept. of Foreign Affairs  
– Kigali, Ruanda*

“Ova je knjiga osnovna literatura za sve koji u svojim odnosima po-  
kušavaju prekinuti neproduktivne cikluse svađe. Marshall Rosenberg  
nudi radikalan izazov razmišljanjima i upotrebi jezika koji stoljećima  
stvaraju nasilje. Ako bi dovoljno ljudi naučilo Nenasilnu komunikaciju  
mogli bismo uskoro živjeti u miroljubivijem i suosjećajnijem svijetu.”

*WES TAYLOR, Progressive Health*

“S današnjim porastom disfunkcionalnosti u obitelji i nasilja u školama, Nenasilna komunikacija je dar s neba.”

*LINDA C. STOEHR, Los Colinas Business News*

“Shvatio sam da je moj stari stil komunikacije bio vrlo kritizirajući i pun okrivljavanja. Oba moja poslovna suradnika i ja smo bili vrlo nesretni. Moj se život značajno promijenio otkako primjenjujem Nenasilnu komunikaciju. Smireniji sam i opušten čak i kada imam puno posla. Ne osjećam više potrebu za okrivljavanjem ili optuživanjem. Prvi puta u 33 godine, koliko posjedujem i upravljam svojom tvrtkom, svi su zadovoljni radeći sa mnom.”

*Poslovan čovjek, Kalifornija*

“Ako vam je stalo do iscjeljivanja počinitelja i žrtava u zajednici, tada je od najveće važnosti učiniti prvi korak. Nenasilna komunikacija je ogroman korak prema tom cilju.”

*Zatvorenik*

“Osim što nam je spasio brak, Marshallov rad nam pomaže popraviti odnose s našom već odraslom djecom i ostvariti dublji odnos s roditeljima, braćom i sestrama. Marshall nam je pokazao način kako ne samo živjeti, govoriti i djelovati nenasilno, već i kako to sve činiti bez vlastitih i tuđih žrtvovanja ili kompromisa. Ako postoje anđeli na zemlji, tada je sigurno Marshall Rosenberg jedan od njih.”

*Čitatelj, Arizona*

“Nenasilna komunikacija je katalizirala u meni proces pojašnjavanja/iscjeljenja/osnaživanja koji ne bi mogao niti zamisliti. Ovaj je proces utjecao na sva područja mog života i još uvijek se nastavlja. Za mene, on ujedinjuje duhovne istine koje sam pronašao u svim religijama svijeta. Vodi i osnažuje veze s drugima, a njegove su istine iskustveno provjerljive. Tijekom radionice Marshall Rosenberg je rekao da sve velike religije imaju ljubav u temelju, i da on samo pokušava shvatiti kako to ostvariti. Preplavljen sam strahopoštovanjem prema modelu koji ova knjiga poučava kao sredstvu učenja kako voljeti i njegovoj elegantnoj jednostavnosti.”

*Čitatelj, Florida*

“Primjenjujući ova načela u vlastitom životu i koristeći se ovim jednostavnim procesom u četiri koraka pomoglo mi je promijeniti stara uvjetovana vjerovanja i načine djelovanja. Nenasilna komunikacija mi je dozvolila da nadiđem vlastita toksična uvjetovanja i nađem osobu i roditelja punog ljubavi koji su bili zaključani unutra. Dr. Rosenberg je stvorio način transformacije nasilja u svijetu.”

*Medicinska sestra, California*

“Kao profesionalac u ovom području, pročitao sam mnogo knjiga koje propagiraju većinu tema pokrivenih ovom knjigom. Ali danas naručujem NEKOLIKO ovih knjiga, posebno za tinejdžere koje poznam. Ova knjiga prakticira ono što propovijeda, a korak-po-korak pristup, vježbe i primjeri su jasni i lagani za prakticirati.”

*Čitatelj, Maryland*

“Nikada nisam čitao jasniju, neposredniju knjigu s više uvida o komunikaciji. Nakon studiranja i poučavanja asertivnosti od 70-ih, ova je knjiga dašak svježine. Rosenberg dodaje briljantan uvid u povezanost osjećaja i potreba, preuzimanje odgovornosti i dizajnira pravi alat. Nevjerojatno laka za čitati, s odličnim primjerima i izazovna za prakticirati – ova je knjiga pravi dar svima nama.”

*Čitatelj, Washington*

“Najtvrdokorniji i najopasniji protivnik s kojim sam se ikad suočio – protivnik koji me je istinski najjače povrijedio, koji je bio uzrok što sam 30 godina svog života proveo iza rešetaka – je bio moj vlastiti bijes i strah. Pišem ove riječi sada, kao sijedi starac, nadajući se – prije nego propatiš što sam ja propatio – da će te potaknuti da slušaš i učiš Nenasilnu komunikaciju. Naučit će te kako prepoznati ljutnju prije nego postane nasilje, i kako razumjeti, kontrolirati i nositi se s gnjevom koji bi mogao osjećati.”

*Zatvorenik drugim zatvorenicama*

“Kao učitelju, Nenasilna komunikacija mi omogućava dublje povezivanje s djecom; djeca vole i reagiraju na to duboko prepoznavanje

nje. Roditelji napominju da osjećaju da ih se čulo. Rješenja se pojavljuju lako i prirodno. Sukobi i nesporazumi s kolegama sada postaju prilike za stvaranje bliskosti. Ljutnja, depresija, stid i krivnja postaju prijatelji koji mi pomažu prepoznati neku vitalnu nezadovoljenu potrebu. Pročitajte knjigu!”

*Učitelj, Oregon*

“Moj odnos sa suprugom, koji je već bio dobar, postao je još bolji. Mnoge sam roditelje naučio ovoj metodi koji su, po vlastitim riječima, produbili razumijevanje svoje djece i time unaprijedili odnose i umanjili napetosti i sukobe.”

*Čitatelj, Illinois*

## ZAHVALE

Zahvalan sam što sam mogao studirati i raditi s profesorom Carl Rogersom u vrijeme kada je istraživao komponente terapijskih (helping) odnosa. Rezultati tog istraživanja igrali su ključnu ulogu u razvoju procesa komunikacije kojeg ću opisati u ovoj knjizi.

Zauvijek ću osjećati zahvalnost što mi je profesor Michael Hakeem pomogao uvidjeti znanstvena ograničenja i društvene i političke opasnosti prakticiranja psihologije na način kako sam bio obučen: razumijevanjem ljudskih bića utemeljenim na patologiji. Sagledavanje ograničenja ovog modela potaknulo me na potragu za načinima prakticiranja drugačije psihologije, psihologije utemeljene na rastućoj jasnoći o tome kako smo mi, ljudska bića, predodređeni živjeti.

Zahvalan sam, također, za napore koje su George Miller i George Albee uložili upozoravajući psihologa na potrebu pronalaska boljih načina poučavanja vještina psihologije. Pomogli su mi uvidjeti da ogromna količina patnje koja postoji na ovom svijetu zahtijeva djelotvornije načine prenošenja toliko potrebnih vještina nego što to može ponuditi klinički pristup.

Želio bih se zahvaliti Lucy Leu za uređivanje ove knjige i oblikovanje završnog rukopisa; Ritai Herzog i Kathy Smith za pomoć kod uređivanja; i svu dodatnu pomoć Daroldu Milligan, Soniai Nordenson, Melanie Sears, Bridget Belgrave, Marian Moore, Kittrell McCord, Virginiai Hoyte, and Peteru Weismilleru.

Na kraju, želio bih iskazati zahvalnost mojoj prijateljici Annie Muller. Njezino ohrabivanje da budem jasniji glede duhovnog temelja mog rada osnažilo je cijelo djelo i obogatilo moj život.

# PREGOVOR

ARUN GANDHI

*Osnivač/predsjednik, Institut za nenasilje M. K. Gandhi*

Kao obojenoj osobi odrastanje za vrijeme Apartheida u južnoj Africi, 1940–ih nije bilo nešto u čemu bi itko uživao. Posebno ako su vas brutalno podsjećali na boju kože u svakom trenutku i svakoga dana. I onda kada ste 10 godina stari i pretuku vas mladi bijelci jer vas smatraju pretamnim, i nakon toga mladi crnci jer vas smatraju nedovoljno tamnim, iskusili ste poniženje koje bi svakoga navelo na osvetničko nasilje.

Bio sam toliko ogorčen da su moji roditelji odlučili odvesti me u Indiju i ostaviti me tamo neko vrijeme s djedom, legendarnim M. K. Gandhijem, kako bi mogao od njega naučiti kako se nositi s bijesom, frustracijom, diskriminacijom i poniženjem koje nasilne rasne predrasude mogu izazvati. U 18 mjeseci sam naučio više nego što sam očekivao. Žao mi je jedino što sam tada bio samo 13 godina i osrednji učenik. Da sam barem bio stariji, nešto malo mudriji i malo pažljiviji, mogao sam naučiti puno više. Ali, moramo biti zadovoljni s onim što smo dobili i ne biti pohlepni. To je temeljna lekcija življenja nenasilja. Kako bi to mogao zaboraviti?

Jedna od mnogih stvari koje sam naučio od djeda je razumjeti dubinu i dah nenasilja i priznati da smo nasilni i da trebamo kvalitativnu promjenu vlastitog stava. Često ne priznajemo svoje nasilje jer ga nismo svjesni; mislimo da nismo nasilni jer je naša slika nasilja slika borbe, ubojstva, udaranja i rata, slika stvari koje prosječne osobe ne čine.

Kako bi me tome naučio, djed mi je dao zadatak da nacrtam obiteljsko stablo nasilja koristeći ista načela kao za rodoslovno stablo. Njegov je argument bio da ću više cijeniti nenasilje ako razumijem i priznam nasilje koje postoji u svijetu. Svaku mi je večer pomagao analizirati dnevna događanja – sve što sam iskusio, pročitao, vidio ili učinio drugima – i zapisati ih na stablo ili pod „fizičko“, ako se radilo o nasilju gdje je korištena sila, ili pod „pasivno“ ako se radilo o vrsti nasilja gdje je povreda bila više emotivne prirode.



Unutar nekoliko mjeseci prekrrio sam cijeli zid moje sobe djelima „pasivnog“ nasilja koje je djed opisao kao podmuklije od „fizičkog“ nasilja. Tada mi je objasnio da pasivno nasilje na kraju generira ljutnju u žrtvi koja, kao pojedinac ili član kolektiva, reagira nasilno. Drugim riječima, pasivno nasilje je ono koje potpiruje fizičko nasilje. Naše nerazumijevanje ili neprihvatanje te činjenice je razlog tome da svi naši napori za mir nisu urodili plodom ili su imali samo privremeni utjecaj. Kako ugašiti vatru ako joj ne presiječete dotok goriva koji je održava na životu?

Djed je uvijek snažno naglašavao potrebu za nenasiljem u komunikaciji – nešto što Marshall Rosenberg izvrsno čini već nekoliko godina kroz svoje tekstove i seminare. S posebnim sam zanimanjem pročitao knjigu *Nenasilna komunikacija – Jezik života* i impresioniran sam dubinom rada i jednostavnošću rješenja.

Kao što bi djed rekao, ako sami ne „postanemo promjena koju želimo vidjeti u svijetu“ promjena se neće nikada dogoditi. Nažalost, svi mi čekamo da se drugi promijene prvi.

Nenasilje nije strategija koju možemo koristiti danas i sutra odbaciti; nenasilje nije nešto što te čini krotkim ili povodljivim; nenasilje je usadivanje pozitivnih stavova umjesto negativnih koji dominiraju nama. Sve što činimo je uvjetovano sebičnim motivima – što ja time dobivam? Još i više u prevladavajuće materijalističkom društvu koje buja na grubom individualizmu. Niti jedan od tih negativnih koncepata ne pridonosi razvoju homogenih obitelji, zajednica, društava ili nacija.

Nije važno okupiti se u trenutku krize i pokazati svoj patriotizam mašući zastavom; nije dovoljno postati vodeća svjetska sila izgrađujući arsenal višestruko dovoljan za uništenje planete; nije dovoljno podjarmiti ostatak svijeta vojnom nadmoći jer se mir ne može graditi na temeljima straha.

Nenasilje znači dozvoliti pozitivnom u sebi izlazak na površinu. Dozvoliti da u nama dominira ljubav, poštovanje, razumijevanje, zahvalnost, suosjećanje i briga za druge, a ne egocentrični, sebični, pohlepni stavovi puni mržnje, predrasuda, sumnjičavosti i agresivnosti. Često možemo čuti ljude da kažu: Ovaj je svijet nemilosrdan i ako želiš preživjeti moraš i ti biti nemilosrdan. Moje skromno mišljenje je da to nije točno.

Ovaj svijet je takav kakvim smo ga stvorili. Ako je nemilosrdan danas, to je zato što smo ga svojim stavovima učinili nemilosrdnim. Ako se mi promijenimo, možemo promijeniti svijet. Mijenjanje samih sebe počinje mijenjanjem jezika i načina komunikacije. Toplo preporučam ovu knjigu i primjenu procesa Nenasilne komunikacije koju poučava. To je značajan prvi korak prema mijenjanju vlastite komunikacije i stvaranju suosjećajnog svijeta.

Arun Gandhi

## RIJEČI SU PROZORI (ILI ZIDOVI)

*Osjećam se tako osuđeno tvojim riječima,  
osjećam se tako presuđeno i odgurnuto.  
Prije nego što odem moram znati  
je li to ono što si htjela reći?  
Prije nego se počnem braniti,  
prije nego progovorim iz boli ili straha,  
prije nego podignem taj zid od riječi,  
reci mi, jesam li zaista to čula?  
Riječi su prozori, ili zidovi,  
one nas osuđuju ili oslobađaju.  
Kada govorim i kada slušam,  
neka svjetlost ljubavi sja kroz mene.  
Postoje stvari koje trebam reći,  
stvari koje mi toliko mnogo znače.  
Ako me moje riječi ne pojasne,  
hoćeš li mi pomoći biti slobodnom?  
Ako ti se čini da te podcjenjujem,  
ako ti izgleda kao da mi nije stalo,  
pokušaj čuti kroz moje riječi,  
osjećaje koje dijelimo.*

Ruth Bebermeyer

# PRVO POGLAVLJE

## DAVANJE OD SRCA

### SUŠTINA NENASILNE KOMUNIKACIJE

*"Ono što želim u životu je suosjećanje, strujanje između mene i drugih utemeljeno na uzajamnom davanju od srca."*

Marshall Rosenberg

#### Uvod

Većinu sam svog života bio preokupiran dvama pitanjima, vjerujući da je u našoj prirodi uživati u davanju i primanju na suosjećajan način. Što nas otuđuje od naše suosjećajne prirode i navodi na nasilna i izrabljivačka ponašanja? I obrnuto, što omogućava nekim ljudima da ostanu povezani sa svojom suosjećajnom prirodom čak i pod najtežim okolnostima.

Ovim sam se pitanjima počeo baviti još u djetinjstvu, negdje u ljeto 1943. kada se moja obitelj preselila u Detroit, Michigan. Drugi tjedan po dolasku izbio je međurasni rat potaknut incidentom u parku. U sljedećih nekoliko dana smrtno je stradalo više od četrdeset ljudi. Naš je dio grada bio u centru nasilja tako da smo proveli tri dana zaključani u kući.

Nakon što su nemiri završeni i počela škola, otkrio sam da ime može biti jednako tako opasno kao i boja kože. Kada je učitelj prozvao moje ime, dva dječaka su me pogledala s mržnjom u očima i prosiktala: „Jesi li ti čifut?“ Nikada do tada nisam čuo tu riječ i nisam znao da ju neki ljudi koriste kao pogrdan izraz za Židove. Sačekali su me nakon škole, bacili na zemlju, šutali i tukli.

Od tog ljeta 1943. tražio sam odgovore na dva pitanja koje sam gore spomenuo. Što nas osnažuje, na primjer, da ostanemo povezani sa svojom suosjećajnom prirodom čak i pod najgorim okolnostima? Mislim na osobe kao što su Etty Hillesum, koja je ostala suosjećajna čak i dok je bila podvrgnuta grotesknim uvjetima njemačkog koncentracijskog logora. Kao što je napisala tada u svom dnevniku:

*Mene nije lako uplašiti. Ne zato što sam hrabra već stoga što znam da imam posla s ljudskim bićima i da moram pokušati najjače što mogu „razumjeti sve što bilo tko ikada čini“. To je bila prava važnost toga jutra: ne to što je nezadovoljan mladi Gestapovac vikao na mene, nego što nisam osjetila ogorčenje, već istinsko suosjećanje i rado bi ga bila pitala: 'Jesi li imao jako nesretno djetinjstvo, je li te djevojka iznevjerila?' Da, izgledao je maltretiran i primoran, zlovoljan i slab. Voljela bih da sam se počela baviti njime tamo i tada, jer znam da su jadni mladi ljudi poput njega opasni čim ih se pusti na čovječanstvo.*

*Etty Hillesum: Dnevnik*

Proučavajući čimbenike koji utječu na našu sposobnost da ostanemo suosjećajni, zapanjila me ključna uloga jezika i načina na koji koristimo riječi. Od tada sam identificirao specifičan pristup komunikaciji – govoru i slušanju – koji nas vodi da dajemo od srca, povezujući nas sa samima sobom i jedne s drugima na način koji dopušta procvat naše prirodene suosjećajnosti. Nazvao sam ga Nenasilna komunikacija, koristeći termin nenasilje kao što ga je koristio i Gandhi – misleći pri tome na prirodno stanje suosjećanja kada nasilje nestane iz srca. lako možda ne smatramo da je način na koji govorimo „nasilan“, naše riječi često vode do povrede i bola, bilo u drugima ili nama samima. U nekim je zajednicama proces koji opisujem poznat pod imenom Suosjećajna komunikacija. Kratica NK se koristi u ovoj knjizi bilo da se govori o Nenasilnoj ili Suosjećajnoj komunikaciji.

**NK: način  
komuniciranja  
koji nas potiče  
da dajemo od  
srca.**

## Usmjeravanje pozornosti

NK je utemeljena na jeziku i komunikacijskim vještinama koje jačaju našu sposobnost da ostanemo ljudska bića, čak i pod teškim uvjetima. Ona ne sadrži ništa novo; sve 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. Naše riječi umjesto uobičajenih automatskih reakcija postaju svjesni odgovori čvrsto utemeljeni u svijesti o tome što opažamo, osjećamo i želimo. Usmjerava nas na iskreno i jasno izražavanje, te istovremeno obraćanje pozornosti na drugoga s poštovanjem i empatijom. U svakoj razmjeni čujemo svoje vlastite duboke potrebe, kao i potrebe drugoga. NK nas poučava pažljivom promatranju i prepoznavanju ponašanja i uvjeta koji na nas utječu. Učimo se prepoznavati i jasno iskazati što konkretno želimo u danoj situaciji. Struktura je jednostavna, a ima veliku moć preobrazbe.

**Vidimo  
odnose u  
novom svjetlu  
kada čujemo  
svoje duboke  
potrebe  
i duboke  
potrebe  
drugih.**

Kako NK zamjenjuje stare obrasce obrane, povlačenja ili napada kada se nađemo licem u lice s presudom ili kritikom, počinjemo vidjeti sebe i druge, kao i svoje namjere i odnose, u sasvim novom svjetlu. Otpor, defanzivnost i nasilne reakcije su svedene na najmanju mjeru. Kada se usredotočimo na pojašnjavanje onoga što opažamo, osjećamo i trebamo, a ne na dijagnosticiranje i presuđivanje, otkrivamo dubinu vlastitog suosjećanja. Naglašavajući duboko slušanje – i sebe i drugih – NK potiče poštovanje, pažnju i empatiju te razvija obostranu želju za davanjem od srca.

Iako je nazivam “procesom komunikacije” ili “jezikom suosjećanja,” NK je više od procesa ili jezika. Na dubljoj razini, ona nas neprekidno podsjeća da svoju pozornost držimo usredotočenu na ono mjesto gdje postoje najveći izgledi da ćemo dobiti ono što tražimo.

Postoji priča o čovjeku koji na sve četiri traži nešto ispod ulične svjetiljke. Policajac u prolazu ga upita što radiš? „Tražim ključeve od auta“, odgovori naizgled pomalo pripit čovjek. “Jeste li ih ovdje ispustili?” raspitivao se policajac. “Ne,” odgovori čovjek, “ispali su mi u pokrajnjoj uličici.” Vidjevši zbunjen izraz na licu policajca, čovjek požuri objasniti, „Svjetlo je ovdje puno bolje.“

**Usmjerimo  
svjetlo svijesti  
na mjesta gdje  
se nadamo da  
ćemo naći ono  
što tražimo.**

Primjećujem da me moje kulturološko uvjetovanje navodi da pozornost usmjeravam na mjesta na kojima vjerojatno neću naći ono što tražim. Razvio sam NK kao način uvježbavanja moje pozornosti – da svjetlo svijesti usmjerava – na mjesta koja imaju potencijal pružiti mi ono što tražim. Ono što želim u svom životu je suosjećanje, strujanje između mene i drugih utemeljeno na uzajamnom davanju od srca.

Kvaliteta suosjećanja, koju nazivam „davanje od srca“, je opisana stihovima moje prijateljice Ruth Bebermeyer:

*Nikada se ne osjećam više darivana  
nego kada primiš od mene –  
kada razumiješ radost koju osjećam*

*dajući tebi.  
I znaš da ti ne dajem  
kako bi te zadužila,  
već zato što želim živjeti ljubav  
koju za tebe osjećam.  
Primiti s milošću  
može biti najveće davanje.  
Nema načina da razdvojim  
to dvoje.  
Kada ti meni daješ,  
ja tebi dajem svoje primanje.  
Kada primaš od mene, i ja se osjećam  
darivanom.*

Pjesma "Given To" (1978), Ruth Bebermeyer  
s albuma, Given To.

Kada dajemo od srca, činimo to zbog radosti koja nas preplavi kad god obogatimo život drugoga. Ova vrsta davanja obogaćuje i davatelja i primatelja. Osoba koja prima uživa u daru ne brinući se o posljedicama koje idu uz poklanjanje iz straha, krivnje, srama ili želje za dobitkom. Onaj koji daruje je obogaćen ojačanim samopoštovanjem do čega dolazi kada vidimo kako naša nastojanja pridonose nečijem blagostanju.

Primjena NK ne zahtijeva da osobe s kojima komuniciramo budu vješte u NK niti motivirane da se odnose prema nama sa suosjećanjem. Ako se držimo načela NK, motivirani isključivo za suosjećajno davanje i primanje, te činimo sve što je u našoj moći da i drugi uvide da je to naš jedini motiv, priključit će nam se u procesu i na kraju ćemo biti sposobni odnositi se jedni prema drugima suosjećajno. Ne kažem da se to uvijek događa brzo. Međutim, i dalje tvrdim da suosjećanje neizbježno procvjeta kada ostanemo dosljedni načelima i procesu NK.

## Proces NK

Kako bismo dostigli obostranu želju za davanjem od srca, usmjeravamo svjetlost naše svijesti na četiri područja – koja nazivamo četiri komponente modela NK.

Prvo promatramo što se stvarno događa u konkretnoj situaciji: Što opažamo da drugi govore ili čine, a što obogaćuje ili ne obogaćuje naš život? Trik je u tome da smo u stanju artikulirati to opažanje

**Četiri  
komponente**

**NK:**

- 1. opažanje**
- 2. osjećaji**
- 3. potrebe**
- 4. molba.**

bez uvođenja osude ili procjene – jednostavno reći što to oni rade, a nama se sviđa ili ne sviđa.

Zatim kažemo kako se osjećamo kada promatramo to događanje: jesmo li povrijeđeni, uplašeni, radosni, zabavljeni, iritirani itd? I kao treće, kažemo koje su potrebe povezane s osjećajima koje smo prepoznali. Svijest o ove tri komponente je uvijek prisutna kada koristimo NK kako bismo jasno i iskreno rekli kako smo.

Na primjer, majka bi mogla iskazati te tri komponente svom sinu tinejdžeru na sljedeći način: „Felix, kada vidim dvije lopte prljavih čarapa ispod stola u dnevnoj sobi i još tri pored televizora, osjećam nervozu jer mi je potrebno više reda u sobama koje svi koristimo.“ Mogla bi odmah nastaviti s četvrtom komponentom – vrlo konkretnom molbom: “Bi li htio odnijeti svoje čarape u svoju sobu ili perilicu rublja?” Ova se četvrta komponenta bavi onim što želimo od druge osobe, a što bi obogatilo naš život ili nam učinilo život ljepšim.

Dakle, jedan dio NK je iskazivanje te četiri informacije na vrlo jasan način, verbalno ili drugim sredstvima. Drugi dio komunikacije se sastoji od primanja iste četiri informacije od drugih. Povezujemo se s drugima tako što prvo pokušavamo saznati što opažaju, osjećaju i što trebaju, i tada otkrivamo što bi obogatilo njihov život primajući četvrtu informaciju, njihovu molbu nama.

Dok držimo pozornost usmjerenu na ta četiri područja, i pomažemo drugima da čine isto, uspostavljamo tok komunikacije, tamo i nazad, i suosjećanje se prirodno pojavljuje: što opažam, osjećam, trebam; što od tebe tražim, a što bi obogatilo moj život; što opažaš, osjećaš, trebaš; što od mene tražiš, a što bi obogatilo tvoj život.

**Proces NK**

- Konkretni postupci koje opažamo koji utječu na naše blagostanje.
  - Kako se osjećamo u vezi s našim opažanjima.
  - Potrebe, vrijednosti, želje, itd. koje pobuđuju naše osjećaje.
- Konkretni postupci koje tražimo kako bismo obogatili svoje živote.

**Dva dijela NK:  
1. iskreno  
izražavanje**

Proces možemo početi ili izražavanjem sebe ili empatijski primajući od drugih informacije iz ta četiri područja. Iako ćemo u poglavljima 3–6 učiti kako slušati i verbalno se izraziti za svako od tih područja,

**sebe kroz  
četiri područja**  
**2. empatijsko  
primanje  
kroz četiri  
područja.**

važno je imati na umu da NK nije set gotovih recepata, nego se prilagođava različitim situacijama kao i osobnim i kulturalnim stilovima. Iako o NK, za trenutne potrebe, govorim kao o "procesu" ili "jeziku", moguće je iskusiti sva četiri područja procesa bez ijedne izgovorene riječi. Suština NK je u svijesti o ta četiri područja, a ne u riječima koje se doslovno razmjenjuju.

## Primjena NK u vlastitom životu i svijetu

Kada koristimo NK u svojim interakcijama – s nama samima, s drugom osobom ili skupinom ljudi – postajemo utemeljeni u prirodnom stanju suosjećanja. To je, stoga, pristup koji se djelotvorno može primijeniti na svim razinama komunikacije i u različitim situacijama:

- intimni odnosi
- obitelj
- škola
- organizacije i institucije
- terapija i savjetovanje
- diplomatski i poslovni pregovori
- sporovi i sukobi bilo koje prirode.

Neki ljudi koriste NK kako bi produbili svoje intimne odnose:

*"Kada sam naučila kako mogu primiti (čuti) i dati (iskazati) koristeći se NK, nadišla sam situacije u kojima sam se osjećala napadnuta ili kao da sam „otirač za cipele“, i postala sposobna stvarno slušati riječi i osjećaje na koje su se odnosile. Otkrila sam čovjeka koji je patio, s kojim sam bila u braku 28 godina. Vikend prije radionice NK zatražio je od mene razvod. Da skratim priču, danas smo ovdje – zajedno. Zahvalna sam za doprinos (NK) našem sretnom završetku. Naučila sam slušati osjećaje, iskazivati svoje potrebe, prihvaćati odgovore koje nisam uvijek željela čuti. On nije ovdje da bi mene učinio sretnom, niti ja postojim zato da bi njega učinila sretnim. Oboje smo naučili rasti, prihvaćati i voljeti, kako bi oboje mogli biti ispunjeni."*

*Sudionica radionice iz San Diega*

Drugi opet koriste NK kako bi izgradili djelotvornije odnose na poslu. Jedan nastavnik piše:

*"Koristio sam NK oko godinu dana u razredu s posebnim programom. Proces je djelotvoran i s djecom s poteškoćama u*



govoru, učenju i ponašanju. Jedan učenik našeg razreda pljuje, psuje, vrišti i bode olovkama druge učenike kada se približe njegovom stolu. Rekao bih mu: 'Molim te reci to drugačije. Govori kao žirafa.' (Lutke žirafe se koriste u nekim radionicama kao pomagalo za demonstraciju NK.) Odmah bi ustao, pogledao u osobu prema kojoj je bio usmjerio svoju ljutnju, i smireno rekao: 'Bi li se, molim te, odmaknuo od mog stola? Ljut sam kada stojiš tako blizu mene.' Drugi učenik bi odgovorio na primjer: 'Oprosti! Zaboravio sam da ti to smeta.'

Počeo sam razmišljati o mojoj frustraciji ponašanjem tog djeteta i pokušao sam otkriti što ja od njega trebam (osim sklada i reda u razredu). Shvatio sam koliko sam vremena uložio u planiranje sata i kako je moja potreba za kreativnošću i doprinosom bila uskraćena njegovim ponašanjem. Također sam osjećao da ne odgovaram na edukativne potrebe ostalih učenika. Kada bi opet počeo s takvim ponašanjem obratio bih mu se: 'Želio bih da slušaš ovo što govorim.' Nekim je danima bilo potrebno puno puta ponoviti slično, ali poruka bi došla do njega i obično bi se uključio u nastavu."

Nastavnik, Chicago, Illinois

Jedan liječnik je napisao:

"Sve više koristim NK u svojoj privatnoj praksi. Neki me pacijenti pitaju jesam li psiholog, jer, kažu, njihove liječnike obično ne zanima kako žive ili kako se nose sa svojom bolešću. NK mi pomaže razumjeti potrebe pacijenata i prepoznati što trebaju od mene čuti u danom trenutku. Naročito mi je to korisno kada se radi o pacijentima oboljelim od hemofilije ili AIDS-a jer u tim slučajevima postoji toliko puno ljutnje i boli da je često odnos pacijent-zdravstveni radnik teško narušen. Nedavno mi je žena oboljela od AIDS-a čiji sam liječnik već pet godina, rekla da su joj najviše pomogli moji pokušaji da nađemo načine da uživa u svakodnevnom životu. Moje korištenje NK mi u tome puno pomaže. U prošlosti mi se često događalo, kada saznam da pacijent boluje od neizlječive bolesti, da se ne mogu oduprijeti mislima o lošoj prognozi i da mi tada bude vrlo teško iskreno ih ohrabrivati da žive svoj život i dalje. S NK razvio sam novu svijest i novi jezik. Zapanjen sam kada vidim kako se dobro uklapa u moju liječničku praksu. Kako se sve više uključujem u ples NK, osjećam i sve više radosti i energije u obavljanju svog posla."

Liječnik u Parizu

Neki drugi ljudi, opet, koriste proces u političkoj areni. Članica kabineta francuske vlade je prilikom posjete svojoj sestri primijetila kako sestra i njezin muž drugačije komuniciraju i odnose se jedno prema drugome. Ohrabrena njihovim opisom NK, spomenula je da sljedeći tjedan ima zakazane pregovore između Francuske i Alžira o nekim osjetljivim pitanjima vezanim za procedure posvojenja djece. Iako nismo imali puno vremena, poslali smo trenera sa znanjem francuskog u Pariz da radi s ministricom. Kasnije je pripisala velik dio uspjeha pregovora u Alžiru svojim novostečenim komunikacijskim tehnikama.

U Jeruzalemu, tijekom radionice organizirane za Izraelce različitih političkih uvjerenja, polaznici su koristili NK da iskažu svoje stavove o visoko kontroverznom pitanju Zapadne obale. Mnogi izraelski doseljenici koji su se nastanili na Zapadnoj obali vjeruju da time ispunjavaju vjerski mandat, i zarobljeni su u sukobu ne samo s Palestincima nego i Izraelcima koji priznaju palestinsku nadu za nacionalnu neovisnost u tom području. Tijekom radionice, jedan od mojih trenera i ja smo demonstrirali slušanje s empatijom koristeći NK nakon čega smo pozvali polaznike da naizmjenično odigraju uloge, ali iz stvarne pozicije u kojoj se nalazi druga osoba. Nakon dvadeset minuta jedna je doseljenica objavila svoju spremnost da odustane od zahtjeva za zemljom i odseli se sa Zapadne obale na međunarodno priznat izraelski teritorij ako njezini politički protivnici budu sposobni saslušati njezinu priču na način kako je upravo bila slušana.

Diljem svijeta NK sada služi kao dragocjen resurs za zajednice koje se nalaze licem u lice s nasilnim sukobima i teškim etničkim, vjerskim ili političkim napetostima. Raširenost treninga NK i njezino korištenje u posredovanju (medijaciji) sukoba u Izraelu, Palestini, Nigeriji, Ruandi, Sierra Leoneu i drugdje predstavljaju za mene izvor posebnog zadovoljstva. Moji suradnici i ja smo proveli jednom tri snažno nabijena dana u Beogradu trenirajući građane mirovne aktiviste. Kada smo tek bili doputovali, izrazi očaja su bili očigledni na licima polaznika, jer njihova je zemlja tada bila upletena u brutalni rat u Bosni i Hrvatskoj. Kako je trening napredovao, čuli smo odjek smijeha u njihovim glasovima dok su međusobno dijelili duboku zahvalnost i radost jer su našli osnaženje koje su tražili. Tijekom sljedeća dva tjedna, za vrijeme treninga u Hrvatskoj, Izraelu i Palestini, ponovo smo vidjeli očajne građane u ratom zahvaćenim zemljama kako obnavljaju duh i povjerenje.

Osjećam se blagoslovljenim jer mogu putovati cijelim svijetom i poučavati ljude procesu komunikacije koji im daje snagu i radost. Sada sam zadovoljan i uzbuđen što, uz pomoć ove knjige, mogu s vama podijeliti bogatstvo Nenasilne komunikacije.

## Sažetak

NK nam pomaže povezati se s drugima i samima sobom na način koji dozvoljava našem prirodnom suosjećanju da procvjeta. Pomaže nam preoblikovati način na koji se izražavamo i slušamo druge time što usmjerava našu svijest na četiri područja: što opažamo, osjećamo i trebamo, te što tražimo kako bismo obogatili vlastite živote. NK njeguje duboko slušanje, poštovanje i empatiju te potiče uzajamnu želju za davanjem od srca. Neki ljudi koriste NK za uspostavljanje suosjećajnog odnosa sa samima sobom, neki za produbljanje intimnih odnosa, a neki za izgradnju djelotvornih odnosa na poslu ili u političkoj areni. Diljem svijeta NK se koristi za posredovanje u sporovima i sukobima na svim razinama.

### NK na djelu

#### “Ubojico, plaćeniče, ubojico djece!”

*Kroz cijelu se knjigu pojavljuju dijalози pod nazivom NK na djelu. Ovim vam dijalozima želim dočarati stvarnu razmjenu u kojoj govornik primjenjuje načela Nenasilne komunikacije. Međutim, NK nije samo jezik ili set tehnika za upotrebu riječi. Svijest i namjera koju podrazumijeva mogu se izraziti i kroz šutnju, kvalitetu prisutnosti, kao i kroz izraz lica i govor tijela. NK na djelu, dijalozi koje ćete imati prilike čitati su sažete i skraćene inačice dijaloga koji su se zaista odigrali, te im neizbježno nedostaju trenutci empatije u tišini, priče, humor, geste itd. što sve skupa pridonosi prirodnijem tijeku povezanosti između dvije strane, nego što je vidljivo iz dijaloga prilagođenih tiskanoj formi.*

Predstavljao sam Nenasilnu komunikaciju u džamiji u izbjegličkom kampu Deheisha u Betlehemu pred oko 170 palestinskih muslimana. Stavovi u to vrijeme nisu bili naklonjeni Amerikancima. Dok sam govorio iznenada sam primijetio val prigušenog žamora koji se proširio publikom. “Šapću da ste Amerikanac!” upozorio me prevoditelj, upravo kada je jedan gospodin u publici skočio na noge. Gledajući direktno u mene povikao je iz sveg glasa, “Ubojico!” Istog trenutka tuce drugih glasova mu se pridružilo: “Plaćeniče!” “Ubojico djece!” “Ubojico!”

Na svu sreću bio sam sposoban usmjeriti pozornost na to što je taj čovjek osjećao i trebao. U ovom sam slučaju imao neke naznake o čemu bi se moglo raditi. Na putu prema izbjegličkom kampu vidio sam nekoliko praznih spremnika suzavca koji su bili ubačeni u kamp prethodnu noć. Na svakom spremniku je jasnim slovima bilo napisano “Made in U.S.A.” (Proizvedeno u SAD). Znao sam da su izbjeglice pune bijesa prema SAD—u radi snabdijevanja Izraela suzavcem i drugim oružjem.

Obratio sam se čovjeku koji me nazvao ubojicom:

- Ja: „Jeste li ljuti jer biste željeli da moja vlada koristi svoje resurse na drugačiji način? (Nisam znao je li moja pretpostavka bila točna, ali ono što je bilo od presudne važnosti je bio moj iskren napor da se povežem s njegovim osjećajem i potrebom.)
- On: Nego šta, nego da sam bijesan! Ne mislite valjda da nam treba suzavac? Treba nam kanalizacija, kakav suzavac! Trebaju nam kuće! Treba nam vlastita država!
- Ja: Znači, bijesni ste i treba Vam potpora u poboljšanju uvjeta života i ostvarenju političke neovisnosti?
- On: Znete li kako je to živjeti ovdje s obitelji punih dvadeset sedam godina – s djecom i sve ostalo? Možete li si uopće zamisliti kako nam je bilo?
- Ja: Zvuči kao da se osjećate puni očaja i pitate se mogu li ja ili bilo tko drugi zaista razumjeti kako izgleda život u tim uvjetima. Jesam li Vas dobro čuo?
- On: Želite razumjeti? Recite mi, imate li Vi djece? Idu li u školu? Imaju li igralište? Moj je sin bolestan! On se igra u otvorenoj kanalizaciji! Njegov razred nema knjige! Jeste li ikada vidjeli školu bez knjiga?
- Ja: Čujem kako je teško podizati djecu ovdje; želite da znam da Vi za svoju djecu želite samo ono što svi roditelji žele svojoj djeci – dobro obrazovanje, igru i odrastanje u zdravoj okolini ...
- On: Tako je, samo najosnovnije! Ljudska prava – ne zovete li vi Amerikanci to tako? Zašto vas više ne dođe vidjeti kakva ljudska prava nam donosite!
- Ja: Željeli biste da više Amerikanaca bude svjesno koliko je patnje ovdje prisutno i koji su ogromni razmjeri posljedica naših političkih aktivnosti?

Naš se dijalog nastavio sljedećih dvadesetak minuta tijekom kojih je izražavao svoju bol, a ja slušao osjećaje i potrebe iza svake njegove izjave. Nisam se slagao, niti suprotstavljao. Primaio sam njegove riječi, ne kao napade, već kao poklon od drugog ljudskog bića koje je bilo spremno sa mnom podijeliti svoju dušu i duboku ranjivost.

Kada je osjetio da ga razumijem, mogao je čuti objašnjenje razloga mog dolaska u kamp. Sat vremena kasnije, isti me taj čovjek, koji me nazvao ubojicom, pozvao u svoj dom na večeru za ramazan.

# DRUGO POGLAVLJE

## KOMUNIKACIJA KOJA BLOKIRA SUOSJEĆANJE

*Nemojte suditi, da ne budete suđeni!  
Jer kako budete sudili, onako će se i vama suditi ...*

*Biblija, Evanđelje po Mateju 7:1*

**Određeni  
nas načini  
komunikacije  
otuđuju  
od našeg  
prirodnog  
stanja  
suosjećanja.**

Baveći se pitanjem što nas otuđuje od prirodnog stanja suosjećanja, identificirao sam specifične oblike jezika i komunikacije za koje vjerujem da pridonose nasilnom ponašanju prema drugima i sebi. Za te oblike komunikacije koristim termin "komunikacija koja otuđuje od života".

### Moralističke prosudbe

**U svijetu  
osuda, bavimo  
se time  
KAKAV „JE“  
TKO.**

Jedna vrsta komunikacije koja nas otuđuje od života su moralističke prosudbe koje sugeriraju da su ljudi koji ne djeluju u skladu s našim vrednotama u krivu ili loši. Takve se osude mogu naći u formulacijama kao što su: "Problem s tobom je da si previše sebičan." "Ona je lijena." "Puni su predrasuda." "To nije prikladno." Okrivljavanje, uvrede, ismijavanje, etiketiranje, kritiziranje, uspoređivanje i dijagnostičiranje su sve oblici (pr)osuđivanja.

Rumi, pjesnik sufi, jednom je napisao: "Daleko iza ideja o ispravnom i pogrešnom postoji polje. Tamo ćemo se sresti."

Komunikacija koja nas otuđuje od života, hvata nas u zamku svijeta ideja o tome što je pogrešno, a što ispravno – svijet (pr)osuđivanja; to je jezik bogat riječima koje klasificiraju i dijele ljude i njihove postupke. Kada govorimo tim jezikom, (pr)osuđujemo druge i njihovo ponašanje dok smo preokupirani time tko je dobar, loš, normalan, nenormalan, odgovoran, neodgovoran, pametan, glup itd.

Davno prije nego što sam odrastao naučio sam komunicirati na neosoban način koji nije zahtijevao da otkrivam što se u meni događalo. Kada bi susreo ljude ili ponašanja koja mi se ili nisu sviđala ili koja nisam razumio, smatrao bih da su u krivu. Ako su mi učitelji dodijelili zadatak koji nisam želio raditi, za mene su bili „podli“ ili „nerazumni“. Ako bi netko izletio autom ispred mene, moja bi reakcija bila „Idiote!“ Kada govorimo ovim jezikom mislimo i komuniciramo na način da tražimo što je pogrešno kod drugih kada se tako ponašaju, ili povremeno, što je pogrešno kod nas samih kada ne razumijemo ili ne reagiramo na način na koji bismo željeli. Naša je pozornost usredotočena na klasificiranje, analiziranje i određivanje stupnja pogrešnosti, umjesto na to što je nama i drugima potrebno, a ne dobivamo. Stoga, ako moja partnerica želi više pažnje nego što joj pružam, ona je „zahtjevna i ovisna.“ Ali ako ja želim više pažnje nego što mi ona pruža, ona je „rezervirana i bezosjećajna.“ Ako moj kolega više pozornosti pridaje detaljima od mene, on je tada „izbirljiv i kompulzivan.“ S druge strane, ako ja više pozornosti pridajem detaljima od njega, onda je on „šlampav i neorganiziran.“

**Analize drugih su zapravo izrazi vlastitih potreba i vrijednosti.**

Uvjeran sam da su takve analize drugih ljudskih bića tragični iskazi vlastitih potreba i vrijednosti. Tragični su zato što, kada izražavamo naše vrijednosti i potrebe takvim jezikom, pojačavamo obrambeni stav i otpor prema njima kod istih tih ljudi čija su nam ponašanja važna. Ili, ako pristanu djelovati u skladu s našim vrijednostima zato što se slažu s našom procjenom njihovog ponašanja kao pogrešnog, vjerojatno je da to čine iz straha, krivnje ili srama.

Svi mi skupo plaćamo kada ljudi odgovaraju na naše vrijednosti i potrebe, ali ne iz želje da nam daju od srca, nego iz straha, krivnje ili srama. Prije ili kasnije osjetit ćemo posljedice nestajanja dobre volje kod onih koji su pristali ponašati se u skladu s našim vrijednostima zbog vanjske ili unutarnje prisile. Oni također emotivno plaćaju, jer je vrlo vjerojatno da osjećaju ogorčenost i smanjenje samopoštovanja kada se ponašaju u skladu s našim očekivanjima radi straha, krivnje ili srama. Nadalje, svaki put kada nas netko od njih poveže s bilo kojim od tih osjećaja, umanjujemo vjerojatnost da će suosjećajno odgovoriti na naše potrebe i vrijednosti u budućnosti.

Važno je ne brkati vrijednosne i moralističke prosudbe. Svi mi radimo vrijednosne prosudbe kada se radi o kvalitetama koje vrednujemo u životu; na primjer, iskrenost, sloboda i mir nam mogu biti od velike važnosti. Vrijednosne prosudbe govore o našim uvjerenjima o tome kako najbolje služiti životu. Moralističke prosudbe donosimo o ljudima ili ponašanjima koja nisu u skladu s našim vrijednosnim prosudbama. Npr. "Nasilje je loše. Ljudi koji ubijaju druge su zli." Da smo odrasli govoreći jezik koji podržava izražavanje suosjećanja, bili bismo naučili artikulirati svoje potrebe i vrijednosti direktno, a ne insinuirajući pogrešnost kada nisu zadovoljene. Na primjer, umjesto „Nasilje je loše“, mogli bismo reći „Bojim se upotrebe nasilja za rješavanje sukoba; Cijenim rješavanje sukoba drugim sredstvima.“

Odnos između jezika i nasilja je predmet istraživanja profesora psihologije O. J. Harveya na Sveučilištu Colorado. Uzeo je slučajne uzorke iz književnih djela različitih zemalja diljem svijeta i tabelarno prikazao učestalost riječi koje klasificiraju ili (pr)osuđuju ljude. Njegovo istraživanje pokazuje visoku korelaciju između učestalosti korištenja takvih riječi i nasilnih incidenata. Ne iznenađuje me da je znatno manje nasilja prisutno u kulturama u kojima ljudi razmišljaju o ljudskim potrebama nego u kulturama gdje ljudi jedni druge etiketiraju kao „dobre“ ili „loše“ i vjeruju da „loši“ zaslužuju kaznu. U 75% televizijskih emisija koje se prikazuju u vremenu kada je vjerojatno da ih američka djeca gledaju, junak ili ubija ljude ili ih tuče. To nasilje tipično predstavlja „vrhunac“ emisije. Gledatelji, naučeni da „loši momci“ zaslužuju kaznu, uživaju gledajući takvo nasilje.

U korijenu većine, ako ne i svakog nasilja – bilo da se radi o verbalnom, psihološkom ili fizičkom, između članova obitelji, plemena ili naroda – je način razmišljanja koji uzrok sukoba pripisuje tome da naši protivnici nisu u pravu, te odgovarajuća nesposobnost da se o sebi samom ili o drugima razmišlja u smislu ranjivosti – što osjećamo, čega se bojimo, za čim žudimo, što nam nedostaje itd. Za vrijeme hladnog rata smo mogli vidjeti taj opasan način razmišljanja. Naši vođe su Ruse vidjeli kao „zlo carstvo“ koje pred očima ima samo uništenje američkog načina života. Ruski vođe su građane SAD-a nazivali „imperijalističkim tlačiteljima“ koji ih nastoje podjarmiti. Niti jedna od strana nije priznavala strah koji se krio iza takvih etiketa.

### Klasificiranje i (pr)osuđivanje ljudi potiču nasilje.

### Uspoređivanje

Drugi oblik (pr)osuđivanja je uspoređivanje. U svojoj knjizi „How to Make Yourself Miserable“, Dan Greenberg kroz humor demonstrira

### Uspoređivanje je oblik prosudbe.

podmuklu moć koju nad nama može imati način razmišljanja koji se koristi uspoređivanjem. Predlaže svojim čitateljima da, ukoliko imaju iskrenu želju učiniti svoj život bijednim, nauče uspoređivati sebe s drugim ljudima. Za one kojima ta tehnika nije poznata, pri- laže nekoliko vježbi. Prva vježba se sastoji od fotografija muškarca i žene koji utjelovljuju idealnu fizičku ljepotu po standardima koji se koriste u današnjim medijima. Čitateljima se nadalje daje uputa da uzmu svoje mjere, usporede ih s mjerama idealnih primjeraka s početka vježbe i da dobro razmisle o razlikama.

Ova vježba izaziva ono što i obećava: kako napredujemo s uspored- bama počinjemo se osjećati jadno. Kada pomislimo da potišteniji ne možemo biti, okrenemo stranicu da bi otkrili da je prva vjež- ba bila samo zagrijavanje. Pošto je fizička ljepota relativno površna stvar, Greenberg nam sada daje priliku da se usporedimo s drugima u nečem što je važno: u postignućima. Koristi se imenikom kako bi čitateljima dao priliku da se usporede s nekoliko slučajno odabra- nih pojedinaca. Prvo ime za koje tvrdi da je slučajno otvorio u ime- niku je Wolfgang Amadeus Mozart. Greenberg za nas nabraja jezike koje je Mozart govorio i glavne skladbe koje je skladao još dok je bio tinejdžer. Vježba, nadalje, vodi čitatelje da se prisjete svega što su postigli do danas i da svoja postignuća usporede s Mozartovim postignućima koja je ostvario do svoje dvanaeste godine, i da do- bro razmisle o razlikama.

Čak bi i čitatelji, koji nikada ne isplivaju iz jada u koji su se sami uva- lili tijekom vježbe, mogli vidjeti kako snažno ovakav način razmišlja- nja blokira suosjećanje, kako prema sebi tako i prema drugima.

### Poricanje odgovornosti

#### Naš jezik zamagljuje svijest o osobnoj odgovornosti.

Još jedna vrsta komunikacije koja otuđuje od života je poricanje odgovornosti. Komunikacija koja otuđuje od života zamagljuje našu svijest da smo, svaki za sebe, odgovorni za vlastite misli, osje- ćaje i djela. Upotreba uobičajenog izraza „moram“, kao na primjer u rečenici “Neke se stvari moraju napraviti, sviđalo se to nama ili ne“, ilustrira kako se takvim jezikom prikriva osobna odgovornost. Izraz „zbog tebe se osjećam“ kao u rečenici „Zbog tebe se osjećam kriva“ je još jedan primjer toga kako jezik podržava poricanje osobne od- govornosti za vlastite osjećaje i misli.

Hannah Arendt citira Eichmanna u svojoj knjizi „Eichmann in Jeru- salem“, u kojoj je dokumentirano suđenje za ratni zločin nacističkog oficira Adolpha Eichmanna, koji kaže da su on i njegovi oficiri imali svoje ime za jezik koji su upotrebljavali za poricanje odgovornosti.



Zvali su ga „Amtssprache“, ili u slobodnom prijevodu na engleski „office talk“ (službeni jezik) ili „jezik birokracije“.

Na primjer, ako su bili pitani zašto su poduzeli neku akciju, odgovor bi mogao biti „Morao sam“. Ako bi ih pitali zašto su „moralni“, odgovor bi bio „Naredba pretpostavljenih“, „Politika firme“, „Takav je zakon“.

Poričemo odgovornost za vlastite postupke kada njihov uzrok pripisujemo:

- neodređenim, bezličnim silama  
“Očistio sam sobu jer sam morao.”
- našem stanju, dijagnozi, osobnoj ili psihološkoj povijesti  
“Pijem jer sam alkoholičar.”
- tuđim postupcima  
“Udarilo sam svoje dijete jer je istrčalo na ulicu.”
- naredbama autoriteta  
“Lagao sam klijentu jer mi je šef tako rekao.”
- pritisku skupine  
“Počeo sam pušiti jer su svi moji prijatelji pušili.”
- institucionalnoj politici, pravilima i propisima  
“Moram te suspendirati za ovaj prekršaj jer je takva politika škole.”
- rodnim, društvenim i starosnim ulogama  
“Mrzim ići na posao, ali moram jer sam suprug i otac.”
- nekontroliranim porivima  
“Svladao me poriv da pojedem čokoladicu.”

Jednom prilikom, za vrijeme rasprave roditelja i nastavnika o opasnostima upotrebe jezika koji implicira nepostojanje izbora, jedna žena ljutito se usprotivila: „Ali postoje stvari koje se moraju napraviti, željeli mi to ili ne! I ne vidim ništa loše u tome da kažem svojoj djeci da postoje stvari koje će i oni morati raditi.“ Kada smo ju pitali da nam da primjer nečega što „mora raditi“ odgovorila je: „To je bar lako. Večeras kada odem odavde moram otići kući i skuhati ručak. Mrzim kuhati. Mrzim kuhanje iz dna duše, ali kuham svaki dan zadnjih dvadeset godina, čak i kada sam bolesna kao pas, jer to je jedna od onih stvari koje se jednostavno moraju.“ Rekao sam joj da sam tužan kada čujem da je provela toliko puno vremena u svom životu radeći nešto što mrzi zato što se osjećala primoranom i da se nadam da će pronaći sretnije rješenje učeći jezik NK.

Sa zadovoljstvom vam mogu reći da je bila brz učenik. Na kraju radionice otišla je kući i objavila obitelji da više ne želi kuhati. Imao sam priliku dobiti povratnu informaciju od njezine obitelji dva

**Možemo zamijeniti jezik koji implicira nedostatak izbora jezikom koji priznaje mogućnost izbora.**

**Opasni smo kada nismo svjesni vlastite odgovornosti za to kako se ponašamo, mislimo i osjećamo.**

tjedna kasnije kada su njezina dva sina došla na radionicu. Zanimalo me kako su reagirali na majčinu objavu. Stariji sin je uzdahnuo: „Marshall, samo sam pomislio: ‘Hvala Bogu!’” Vidjevši moj zbunjeni pogled, objasnio je: „Pomislio sam, možda će konačno prestati prigovarati za svakim objedom!”

Drugom prilikom, kada sam bio savjetnik za jedan školski okrug, jedna učiteljica je primijetila: „Mrzim davati ocjene. Mislim da ne pomažu i da kreiraju puno anksioznosti kod učenika. Ali moram ocjenjivati: to je politika našeg okruga.” Baš smo bili vježbali kako uvesti u razred jezik koji osnažuje svijest o odgovornosti za vlastito ponašanje. Predložio sam joj da pokuša rečenicu „Moram davati ocjene jer je to politika našeg okruga“ preoblikovati u: „Odabirem ocjenjivanje jer želim ...”. Odgovorila je bez oklijevanja: „Odabirem ocjenjivanje jer želim zadržati svoj posao,” i brzo dodala, „ali ne volim to tako reći, jer se onda osjećam tako odgovornom za ono što radim.” “Upravo zato i želim da to tako kažeš,” odvratio sam.

Dijelim mišljenje francuskog romanopisca i novinara Georgea Bernanosa kada kaže:

*“Već duže vrijeme mislim da, ako jednog dana, rastuća djelotvornost tehnika uništenja konačno uzrokuje nestanak naše vrste, neće okrutnost biti odgovorna za naše istrebljenje i još manje, naravno, gnjev koji ona budi, niti odmazde i osvete koje povlači za sobom ... nego povodljivost, manjak odgovornosti modernog čovjeka, njegovo pokorno slaganje sa svakom općeprihvaćenom normom ... Užasi koje smo vidjeli, i još veći užasi koji nas čekaju, nisu znaci da raste broj buntovnih, nepokornih, neukrotivih ljudi na svijetu, nego naprotiv, da je u stalnom porastu broj poslušnih i povodljivih ljudi.”*

## Ostali oblici komunikacije koja otuđuje od života

Iskazivanje naših želja u obliku zahtjeva je još jedan od oblika jezika koji blokira suosjećanje. Zahtjev direktno ili indirektno prijeti slušatelju krivnjom ili kaznom ako nam ne udovolje. To je uobičajeni način komunikacije u našoj kulturi, posebno među onima koji su na pozicijama autoriteta.

Moja su mi djeca dala nekoliko neprocjenjivih lekcija o zahtjevima. Nekako sam si uvratio u glavu da je moj posao, kao roditelju, upućivati zahtjeve. Međutim, naučio sam da mogu zahtijevati od moje djece što god mi je volja, ali da ih to svejedno neće navesti da bilo

**Nikada ne možemo druge ni na što natjerati.**

što učine. Bila je to lekcija o moći za sve nas ohole koji vjerujemo da je naš posao, kao roditelja, učitelja ili menadžera, mijenjati druge i natjerati ih da se ponašaju kako se pristoji. Ta su mi djeca stavila do znanja da ih nisam mogao ni na što natjerati. Sve što sam mogao je – kažnjavanjem – učiniti da požale što me nisu poslušali. Na kraju su me poučili da bi svaki puta, kada bi bio dovoljno budalast da ih kažnjavanjem natjeram da požele da su me ipak poslušali, našli način da poželim da nisam.

Ponovo ćemo se time baviti kada budemo učili razlikovati iskazivanje molbe od iskazivanja zahtjeva – jako važan dio NK.

**Razmišljanje temeljeno na „što tko zaslužuje“ blokira suosjećajnu komunikaciju.**

Komunikacija koja otuđuje od života se također povezuje s konceptom da neka djela zaslužuju nagradu, dok druga zaslužuju kaznu. Ovo se razmišljanje iskazuje riječju „zaslužiti“ kao u rečenici „Zaslužuje da bude kažnjen za ono što je učinio.“ Pretpostavlja „zloću“ kod ljudi koji se ponašaju na određen način i iziskuje kaznu kako bi ih se natjeralo da se pokaju i promijene svoje ponašanje. Vjerujem da je svima u interesu da se ljudi mijenjaju, ne radi izbjegavanja kazne, nego zato što prepoznaju da će promjena biti za njihovu dobrobit.

Većina nas je odrasla govoreći jezik koji nas ohrabruje da etiketiramo, uspoređujemo, zahtijevamo i (pr)osudujemo, umjesto da budemo svjesni svojih osjećaja i potreba. Vjerujem da je komunikacija, koja otuđuje od života, ukorijenjena u stavovima o ljudskoj prirodi koji su stoljećima na nas utjecali. Ti stavovi naglašavaju našu urođenu zloću i nedostatke, te potrebu da kroz odgoj i obrazovanje učimo kako kontrolirati našu urođeno nepoželjnu prirodu. Takvo nas obrazovanje često ostavlja u dilemi ima li nečeg lošeg u našim osjećajima i potrebama. Rano se naučimo udaljiti od svega što se u nama događa.

**Komunikacija koja otuđuje od života ima duboke filozofske i političke korijene.**

Komunikacija koja otuđuje od života potječe od hijerarhijskih društava, ali ih i podržava. U društvima gdje mali broj pojedinaca vođen vlastitim interesima kontrolira velik broj ljudi, u interesu kraljeva, careva, plemstva i sličnih je da se mase obrazuju na način koji će kod njih stvoriti robovski mentalitet. Jezik pogrešnosti, „trebaš“ i „morаш“ je savršeno za to prikladan: što su više ljudi naučeni da razmišljaju u terminima moralističkih prosudbi koje impliciraju ispravnost i pogrešnost, to će jače biti naučeni da pojašnjenja što je dobro, loše, ispravno i pogrešno traže izvan sebe – od vanjskih autoriteta. Kada smo povezani sa svojim osjećajima i potrebama, mi ljudi nismo više dobri robovi i podređeni.

## Sažetak

U našoj je prirodi da uživamo dajući i primajući suosjećajno. Naučili smo, međutim, mnoge oblike „komunikacije koja nas otuđuje od života“ koja nas navodi da se ponašamo i govorimo na načine koji povređuju i nas i druge. Jedan od oblika komunikacije koja otuđuje od života je upotreba moralističkih prosudbi koje impliciraju da su oni koji se ne ponašaju u skladu s našim vrijednostima loši ili u krivu. Drugi oblik takve komunikacije je upotreba usporedbi, što može blokirati suosjećanje i prema sebi i drugima. Komunikacija koja otuđuje od života također ometa našu svijest o tome da smo sami odgovorni za vlastite misli, osjećaje i djela. Iskazivanje vlastitih želja u obliku zahtjeva je još jedna karakteristika jezika koji blokira suosjećanje.

# TREĆE POGLAVLJE

## OPAŽANJE BEZ (PR)OCJENJIVANJA

*“PROMATRAJ! Malo je stvari  
toliko važnih i toliko religioznih.”*

*Frederick Buechner, svećenik*

*Mogu se nositi s tim kada mi kažeš  
što sam učinio ili što nisam učinio.  
I mogu se nositi s tvojim tumačenjima  
ali, molim te, ne miješaj to dvoje.*

*Ako želiš zakomplicirati neko sporno pitanje,  
mogu ti reći kako:  
pomiješaj što radim  
s onim kako ti na to reagiraš.*

*Reci da si razočarana  
nezavršenim poslovima koje vidiš,  
ali nazivajući me “neodgovornim”  
nećeš me motivirati.*

*I reci mi da se osjećaš povrijeđeno  
kada kažem “ne” na tvoje udvaranje,  
ali nazivajući me frigidnim  
nećeš povećati svoje šanse u budućnosti.*

*Da, mogu se nositi s tim kada mi kažeš  
što sam učinio ili što nisam učinio.  
I mogu se nositi s tvojim tumačenjima  
ali, molim te, ne miješaj to dvoje.*

Marshall Rosenberg

**Kada kombiniramo opažanje s (pr)ocjenom, ljudi su skloni čuti kritiku.**

Prva komponenta NK je odvajanje opažanja od (pr)ocjene. Potrebno je jasno opažati što vidimo, čujemo ili dotičemo što utječe na naš osjećaj blagostanja, bez uključivanja bilo kakve (pr)ocjene.

Opažanja su važan element NK kada želimo drugoj osobi jasno i iskreno izraziti kako smo. Kada kombiniramo opažanje s (pr)ocjenom, umanjujemo vjerojatnost da će čuti našu poruku. Umjesto toga, ljudi su skloni čuti kritiku i zato se opirati onome što govorimo.

NK ne nalaže da ostanemo potpuno objektivni i da se uzdržimo od (pr)ocjenjivanja. Ona samo zahtijeva odvajanje opažanja od (pr)ocjena. NK je procesni jezik koji obeshrabruje statična poopćavanja; umjesto toga, (pr)ocjene trebaju biti temeljene na opažanjima specifičnim za vrijeme i kontekst. Semantičar Wendell Johnson ističe da sami sebi proizvodimo mnoge probleme koristeći statičan jezik za iskazivanje ili prikaz stvarnosti koja se stalno mijenja: "Naš je jezik nesavršen instrument kojeg su stvorili pradavni neuki ljudi. To je animističan jezik koji nas poziva da govorimo o stabilnosti i konstantama, o sličnostima, o normalnom i kategorijama, o magičnim transformacijama, brzim lijekovima, jednostavnim problemima i konačnim rješenjima. Pa ipak, svijet koji pokušavamo simbolizirati tim jezikom je svijet procesa, promjene, razlika, dimenzija, funkcija, odnosa, rasta, interakcija, razvoja, učenja, oponašanja, kompleksnosti. Neslaganje između našeg svijeta koji se stalno mijenja i naših relativno statičnih jezičnih oblika je dio našeg problema."

Moja kolegica, Ruth Bebermeyer, suprotstavlja statični i procesni jezik u pjesmi koja ilustrira razliku između (pr)ocjene i opažanja.

*Nikada nisam vidjela lijenog čovjeka.  
Vidjela sam čovjeka koji nikada nije trčao  
dok sam ga promatrala, i vidjela sam čovjeka  
koji je ponekad spavao između  
ručka i večere, i koji bi ostao  
kod kuće za kišnog dana,  
ali on nije bio lijen čovjek.  
Prije nego me proglasiš ludom,  
razmisli, je li on bio lijen čovjek ili  
je samo činio stvari koje smo etiketirali kao "lijenost"?*

*Nikada nisam vidjela glupo dijete.  
Vidjela sam dijete koje je ponekad činilo  
stvari koje nisam razumjela  
ili na način koji ja nisam isplanirala.  
Vidjela sam dijete koje nije vidjelo  
ista mjesta na kojima sam ja bila,  
ali to nije bilo glupo dijete.*

*Prije nego ga proglašiš glupim,  
razmisli, je li to dijete glupo ili je samo  
znalo drugačije stvari nego ti?*

*Gledala sam koliko god sam mogla  
ali nikada nisam vidjela kuhara.  
Vidjela sam osobu koja je kombinirala  
sastojke koje smo objedovali,  
osobu koja je uključila kuhalo  
i promatrala ga dok se meso kuhalo –  
vidjela sam te stvari, ali ne i kuhara.  
Reci mi, kada ti promatraš,  
vidiš li kuhara ili nekoga  
tko radi stvari koje nazivamo kuhanje?*

*Ono što neki od nas nazivaju lijenost  
neki zovu umor ili ležernost,  
ono što neki od nas nazivaju glupost  
neki nazivaju drugačije znanje.  
Tako sam došla do zaključka,  
sve će nas spasiti zbrke  
ako ne miješamo ono što možemo vidjeti  
s onim što je naše mišljenje.  
Zato što ti smiješ, želim i ja reći;  
znam to je samo moje mišljenje.*

Dok je utjecaj negativnih etiketa kao što su "lijen" ili "glup" očigledniji, čak i pozitivne ili na prvi pogled neutralne etikete kao što su "kuhar" ograničavaju našu percepciju bića druge osobe u svojoj cjelovitosti.

### **Najviši oblik ljudske inteligencije**

Indijski filozof J. Krishnamurti jednom je rekao da je opažanje bez (pr)ocjenjivanja najviši oblik ljudske inteligencije. Kada sam prvi puta pročitao ovu tvrdnju, kroz glavu mi je, prije nego što sam shvatio da sam upravo donio (pr)ocjenu, proletjela misao: "Kakva glupost!". Većini nas je teško opažati ljude i njihova ponašanja bez (pr)osude, kritike i drugih oblika analize.

Postao sam svjestan ove poteškoće dok sam radio s uposlenicima i ravnateljem osnovne škole koji su se često žalili na poteškoće u komunikaciji. Područni upravitelj me je zamolio da im pomognem riješiti sukob. Prvo sam trebao razgovarati s uposlenicima i nakon toga s uposlenicima i ravnateljem zajedno.

Otvorio sam sastanak postavljajući pitanje uposlenicima: "Što ravnatelj čini a da je u suprotnosti s vašim potrebama?" "Pravi je davež" došao je brz odgovor. Moje pitanje je tražilo opažanje, a dobio sam izraz "davež" koji, premda mi je dao informaciju o tome kako ovaj učitelj procjenjuje ravnatelja, nije mi opisao što je ravnatelj govorio ili činio, a što je dovelo do učiteljeva tumačenja da je ravnatelj "davež".

Kada sam ukazao na to, drugi nastavnik je ponudio sljedeće: "Znam što je mislio: ravnatelj previše priča!" Umjesto jasnog opažanja ravnateljevog ponašanja, i ovo je bila procjena – o tome koliko ravnatelj priča. Treći je učitelj izjavio: "On misli da je jedini koji ima nešto vrijedno za reći." Objasnio sam da izvoditi zaključak o tome što druga osoba misli nije isto što i opažanje njegovog ponašanja. Konačno, četvrti se učitelj usudio: "Cijelo vrijeme želi biti u centru pozornosti". Nakon što sam primijetio da je i to bila pretpostavka – o tome što druga osoba želi – dvoje učitelja je uglas progovorilo: "Pa, jako je teško odgovoriti na Vaše pitanje!"

Nastavili smo raditi tako što smo napravili listu specifičnih ponašanja ravnatelja koja su im smetala pazeći pri tome da na listu ne uđu (pr)ocjene. Na primjer, ravnatelj je za vrijeme sastanaka Nastavnog vijeća pričao priče o svom djetinjstvu i ratnim iskustvima, što je ponekad rezultiralo dvadesetminutnim produljenjem sastanka. Kada sam ih pitao jesu li ikad ravnatelju iskazali svoje nezadovoljstvo, odgovorili su da su pokušali, ali samo putem (pr)ocjenjivačkih primjedbi. Nikada se nisu pozvali na specifično ponašanje – kao što je njegovo pričanje priča – i složili su se da će to učiniti na našem zajedničkom sastanku.

Gotovo čim je zajednički sastanak počeo, shvatio sam što mi je osoblje govorilo. Bez obzira na temu razgovora, ravnatelj bi upao s "Ovo me podsjeća na vrijeme kada sam ... " i nastavio pričom iz djetinjstva ili rata. Čekao sam da učitelji iskažu svoju nelagodu vezanu za ravnateljevo ponašanje. Međutim, umjesto Nenasilne komunikacije, primijenili su neverbalno osuđivanje. Neki su okretali očima; drugi su naočigled zijevali; jedan je zurio u svoj ručni sat.

Izdržao sam ovaj bolni scenarij dok konačno nisam upitao: "Zar nitko neće ništa reći?" Nastupila je neugodna tišina. Učitelj koji je prvi progovorio na prethodnom sastanku, skupio je hrabrost, pogledao direktno u ravnatelja i rekao: "Ed, daviš nas pričom!"

Kao što ova priča ilustrira, nije se uvijek lako osloboditi starih navika i ovladati sposobnošću razdvajanja opažanja od (pr)ocjene. Na kraju, učitelji su uspjeli pojasniti ravnatelju specifična ponašanja koja su ih brinula. Ravnatelj ih je ozbiljno saslušao i onda nasrnuo: "Zašto mi netko to nije ranije rekao?" Priznao je da je bio svjestan svoje navike pričanja priča i nastavio pričom o toj navici! Prekinuo sam



ga, primijetivši (dobronamjerno) da opet radi istu stvar. Završili smo sastanak iznalazeći načine na koje osoblje može na ljubazan način ravnatelju dati do znanja kada njegove priče nisu dobrodošle.

### **Razlikovanje opažanja od (pr)ocjenjivanja**

Sljedeća tablica sadrži primjere opažanja koja su razdvojena od (pr)ocjena i primjere opažanja pomiješanih s (pr)ocjenom.

<b>Komunikacija</b>	<b>Primjeri opažanja pomiješanih s (pr)ocjenom</b>	<b>Primjeri kada su opažanja i (pr)ocjene razdvojeni</b>
1. Upotreba glagola biti bez naznake da procjenitelj preuzima odgovornost za procjenu.	Previše si darežljiv.	Kada vidim da drugima daješ sav svoj novac za užinu, mislim da si previše darežljiv.
2. Upotreba glagola s procjenivačkim konotacijama.	Doug odugovlači.	Doug uči samo noć prije ispita.
3. Podrazumijevanje da su nečiji zaključci o mislima, osjećajima, namjerama ili željama druge osobe jedini mogućí.	Ona neće predati svoj rad.	Mislim da neće predati svoj rad. ili Rekla je: "Neću predati svoj rad."
4. Brkanje predviđanja i izvjesnosti.	Ako ne budeš jeo uravnotežene obroke, narušit ćeš si zdravlje.	Ako ne budeš jeo uravnotežene obroke, bojim se da bi ti se zdravlje moglo narušiti.
5. Poopćavanje	Manjine ne vode računa o vlastitoj imovini.	Nisam još vidio manjinsku obitelj s broja 1679 u Ulici Ross da čisti snijeg ispred svoje kuće.
6. Upotreba riječi koje opisuju sposobnost bez naznake da se radi o procjeni.	Hank Smith je loš nogometaš.	Hank Smith nije postigao zgoditak u zadnjih 20 utakmica.
7. Upotreba pridjeva i priloga na način koji ne ukazuje na to da se radi o procjeni.	Jim je ružan.	Jimov izgled mi se ne sviđa.

Napomena: Riječi: uvijek, nikada, ikada, kada god itd. izražavaju opažanja kada se koriste na sljedeće načine:

- Kada god sam vidjela Jacka kako razgovara telefonom, pričao je barem 30 minuta.
- Ne mogu se sjetiti da si mi ikad pisala.

Kada se takve riječi koriste kao uveličavanja, opažanja i (pr)ocjene su pomiješani:

- Uvijek si zauzet.
- Nikad je nema kada ju trebam.

Kada se koriste kao uveličavanja, češće izazivaju obrambenu reakciju nego suosjećanje.

Riječi kao što su često i rijetko također mogu pridonositi brkanju opažanja i (pr)ocjene.

(Pr)ocjene	Opažanja
Rijetko radiš ono što ja želim.	Zadnja tri puta kada sam nešto predložio si rekao da ne želiš to raditi.
Često svrati do nas.	Svrati do nas najmanje tri puta tjedno.

## Sažetak

Prva komponenta NK je odvajanje opažanja od (pr)ocjene. Kada pomiješamo opažanje s (pr)ocjenom, drugi su skloni čuti kritiku i opirati se onome što govorimo. NK je procesni jezik koji obeshrabruje upotrebu statičnih poopćavanja. Umjesto toga, opažanja trebaju biti specifična u odnosu na vrijeme i kontekst kao u primjeru: "Hank Smith nije postigao zgoditak u zadnjih 20 utakmica", umjesto: "Hank Smith je loš nogometaš."

### NK na djelu

#### **"Najarogantniji govornik kojeg smo ikada imali!"**

Ovaj se dijalog dogodio tijekom radionice koju sam vodio. Nakon oko pola sata moje prezentacije napravio sam stanku kako bih dobio reakcije polaznika. Jedan od njih je podigao ruku i izjavio: "Ti si najarogantniji govornik kojeg smo ikada imali!"

Imam nekoliko mogućnosti na raspolaganju kada mi se ljudi tako obrate. Jedna mogućnost je da poruku primim osobno; znam da to radim kada imam snažan poriv da puzim,

da se branim ili opravdavam. Druga mogućnost (za koju sam dobro istreniran) je napasti drugu osobu radi svog doživljaja napada na sebe. Ovom prilikom sam odabrao treću opciju usredotočivši se na ono što bi se moglo događati iza njegove izjave.

M. R: (*pokušavajući pogoditi njegova opažanja*) Jeste li reagirali na to što sam 30 minuta bez prestanka prezentirao svoje poglede prije nego sam vama dao priliku da govorite?

Phil: Ne, po tvojim riječima sve izgleda tako jednostavno.

M. R: (*pokušavajući dobiti još više pojašnjenja*) Jeste li reagirali na to što nisam ništa rekao o tome kako proces nekima može biti teško primijeniti?

Phil: Ne, ne nekima – Vama!

M. R: Dakle, reagirali ste na to što nisam rekao da proces može ponekad meni biti težak?

Phil: Tako je.

M. R: Osjećate li se iznervirani jer ste očekivali neki znak od mene koji bi pokazivao da i ja sâm ponekad imam poteškoća s primjenom procesa?

Phil: (*nakon kraćeg razmišljanja*) Tako je.

M. R: (*opušteniji jer sam sada povezan s osjećajima i potrebama osobe, usmjerio sam pozornost na to što je to što od mene traži*) Biste li voljeli da priznam sada da primjena ovog procesa može biti za mene prava borba?

Phil: Da.

M. R: (*Nakon što sam si razjasnio njegova opažanja, osjećaje, potrebu i molbu, provjeravam unutar sebe jesam li voljan učiniti to što me je pitao.*) Da, ovaj proces mi je često težak. Kada nastavimo s radom, vjerojatno ćeš me imati prilike čuti kako opisujem nekoliko situacija u kojima sam se dobro namučio ... ili potpuno izgubio doticaj ... s procesom, sa sviješću koju vam sada ovdje predstavljam. Ali ono što me tjera naprijed su bliske veze s drugim ljudima koje se dogode kada uspijem ostati u procesu.

### **PRVA VJEŽBA: Opažanje ili (pr)ocjena?**

Prođite kroz sljedeću vježbu kako biste odredili koliko ste vješti u razlikovanju opažanja i (pr)ocjena. Zaokružite broj ispred svakog primjera za koji mislite da je opažanje bez naznaka (pr)ocjene.

1. John je jučer bez ikakvog razloga bio ljut na mene.
2. Sinoć je Nancy grizla nokte dok je gledala televiziju.
3. Sam nije tražio moje mišljenje tijekom sastanka.
4. Moj otac je dobar čovjek.
5. Janice previše radi.
6. Henry je agresivan.
7. Pam je bila prva u redu svakog dana ovog tjedna.
8. Moj sin često ne opere zube.
9. Luke mi je rekao da ne izgledam dobro u žutom.
10. Moja teta prigovara kada pričam s njom.

Slijede moji odgovori na vježbu:

1. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Smatram da je "bez ikakvog razloga" procjena. Nadalje, smatram da je procjena i zaključak da je John bio ljut. Mogao se osjećati i povrijeđeno, uplašeno, tužno ili nekako drugačije. Primjeri opažanja bez procjene bi npr. bili: "John mi je rekao da je ljut," ili "John je šakom lupio po stolu."
2. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da je iskazano opažanje bez miješanja s procjenom.
3. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da je iskazano opažanje bez miješanja s procjenom.
4. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Smatram da je "dobar čovjek" procjena. Opažanje bez procjene bi npr. bilo: "Zadnjih 25 godina svog života moj je otac davao desetinu plaće u humanitarne svrhe."
5. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Smatram da je "previše" procjena. Opažanje bez procjene bi npr. bilo: "Janice je ovaj tjedan provela preko 60 sati u uredu."
6. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Smatram da je "agresivan" procjena. Opažanje bez procjene bi npr. bilo: "Henry je udario svoju sestru kada je prebacila program na televiziji."

7. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da je iskazano opažanje bez miješanja s procjenom.
8. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Smatram da je "često" procjena. Opažanje bez procjene bi npr. bilo: "Moj sin dva puta ovaj tjedan nije oprao zube prije spavanja."
9. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da je iskazano opažanje bez miješanja s procjenom.
10. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Smatram da je "prigovara" procjena. Opažanje bez procjene bi npr. bilo: "Moja me teta nazvala tri puta ovaj tjedan i u sva tri navrata mi je pričala o ljudima koji su se prema njoj ponašali na način koji ne voli."

# MASKA

*Uvijek maska  
u tankoj bijeloj ruci.  
Uvijek imala je masku ispred lica –  
Doista je zglob  
držeći je lagano  
odgovarao zadatku:  
Ponekad ipak  
zamijetio se treptaj,  
prstiju drhtaj,  
uvijek skoro neprimjetan –  
držeći masku?  
Godinama i godinama i godinama želio sam saznati,  
ali nisam se usudio pitati.  
A onda –  
nesmotrena greška,  
pogledah iza maske,  
da bih otkrio  
prazninu.  
Ona lica nije imala.  
Postala je  
samo ruka  
što masku je držala  
graciozno.*

Nepoznati autor

# ČETVRTO POGLAVLJE

## PREPOZNAVANJE I IZRAŽAVANJE OSJEĆAJA

Prva komponenta NK je opažati bez (pr)ocjenjivanja; druga komponenta je izražavanje onoga što osjećamo. Psihoanalitičar Rollo May tvrdi da “zrela osoba postaje sposobna razlikovati osjećaje u toliko nijansi, snažnih i strastvenih, ili nježnih i krhkih doživljaja, koliko ih ima u različitim glazbenim odlomcima jedne simfonije.” Za mnoge od nas, međutim, naši osjećaji su, kako bi ih May opisao, “ograničeni poput nota zova lovačkog roga.”

### Visoka cijena neizraženih osjećaja

Naš repertoar riječi kojima vrijeđamo druge često je puno veći od rječnika koji nam omogućava jasno opisivanje vlastitih emocionalnih stanja. Prošao sam dvadeset i jednu godinu školovanja u američkim školama i ne mogu se sjetiti da me itko tijekom cijelog tog vremena pitao kako se osjećam. Osjećaji jednostavno nisu smatrani važnima. Tada se cijenio “ispravan način razmišljanja” – kako su ga definirale osobe na položajima ili od autoriteta. Trenirani smo da budemo “upravljani izvana”, a ne povezani sa samima sobom. Učili smo biti “u glavi” pitajući se “Što drugi misle da bi ja trebao reći ili činiti?”

Interakcija, koju sam imao s nastavnicom kada sam bio oko devet godina, zorno prikazuje kako može početi otuđivanje od vlastitih osjećaja. Jednom sam se poslije škole sakrio u razredu jer su me neki dečki čekali pred školom želeći me istući. Učiteljica me je primijetila i zatražila da napustim školu. Kada sam joj objasnio da me je strah

izaći, rekla mi je: "Velike dečke nije strah." Nekoliko godina kasnije dobio sam daljnje potkrepljenje kroz sudjelovanje u sportskim aktivnostima. Bilo je uobičajeno da treneri cijene sportaše koji su spremni "dati sve od sebe" i nastaviti igrati bez obzira na fizičku bol koju trpe. Tu sam lekciju tako dobro naučio da sam jednom igrao bejzbol mjesec dana s neliječenim prijelomom ručnog zgloba.

Na jednoj od radionica NK, student je dao primjer sustanara koji je tako glasno puštao glazbu da nije mogao spavati. Kada sam ga upitao da kaže kako se tada osjećao, odgovorio je: "Osjećam da nije u redu noću puštati glazbu tako glasno." Istaknuo sam da, kada nakon riječi "osjećam" nastavi rečenicu s "da", iskazuje svoje mišljenje, a ne kako se osjećao. Nakon što sam ga zamolio da pokuša ponovo iskazati svoje osjećaje, rekao je: "Osjećam, kada ljudi rade tako nešto, da je to ugrožavanje ličnosti." Objasnio sam da je to još uvijek prije mišljenje nego osjećaj. Zastao je udubljen u misli i onda izjavio sa žestinom: "O tome nemam ama baš nikakvih osjećaja!"

Taj je student očigledno imao snažne osjećaje. Nažalost, nije znao kako postati svjestan svojih osjećaja, a kamoli kako ih iskazati. Te su poteškoće u prepoznavanju i izražavanju osjećaja česte, i to po mom iskustvu, posebno među pravnicima, inženjerima, policajcima, korporativnim menadžerima i profesionalnom vojnom osoblju – među ljudima čiji profesionalni kodeksi ponašanja obeshrabruju izražavanje osjećaja. Za obitelji, cijena je visoka kada članovi ne mogu komunicirati svoje osjećaje. Pjevačica "kantrija" Reba McEntire napisala je pjesmu nakon smrti oca i nazvala ju "The Greatest Man I Never Knew" (Najveći čovjek kojeg nikada nisam upoznala). Tim je činom nedvojbeno izrazila osjećaje mnogih ljudi koji nikada nisu uspjeli ostvariti emotivnu vezu sa svojim očevima kakvu su željeli.

Redovno čujem izjave poput "Ne bih željela da me krivo shvatiš – udana sam za predivnog muškarca – ali nikada ne znam što osjećam." Jedna je takva nezadovoljna žena dovela muža na radionicu tijekom koje mu je rekla: "Osjećam se kao da sam udana za zid." On je tada odigrao odličnu imitaciju zida: sjedio je nepokretno u tišini. Ogorčena, okrenula se prema meni i uzviknula: "Vidite! To se događa cijelo vrijeme. On samo sjedi i ništa ne govori. Baš kao da živim sa zidom."

"Čini mi se da se osjećate usamljeno i da želite više emotivnog kontakta sa svojim mužem", odgovorio sam. Kada se složila, pokušao sam joj pokazati kako izjavama kao što su "Osjećam se kao da živim sa zidom!" neće privući pozornost svoga muža na svoje osjećaje i želje. Naprotiv, vjerojatnije je da će ih on čuti kao kritiku, nego



kao poziv da se poveže s njezinim osjećajima. Nadalje, takve izjave često završe kao samoispunjavajuća proročanstva. Suprug, na primjer, čuje kritiku da se ponaša kao zid; povrijeđen je i obeshrabren i uopće ne reagira i time potvrđuje sliku zida koju njegova žena o njemu ima.

Prednosti obogaćivanja rječnika osjećaja su očigledne ne samo za privatne odnose, nego i za poslovni svijet. Jednom su me angažirali kao konzultanta tehnološkog odjela velike švicarske korporacije jer su se zabrinuli otkrivši da ih radnici iz drugih odjela izbjegavaju. Upitani zašto je to tako, uposlenici drugih odjela su odgovorili: "Mrzimo ići tamo savjetovati se s tim ljudima. To je kao da govorite hrpi strojeva!" Problem se umanjio nakon što sam proveo dosta vremena s članovima tehnološkog odjela ohrabrujući ih da pokažu svoju ljudskost kada komuniciraju sa svojim suradnicima.

Drugom prilikom, radio sam s upraviteljima bolnice koji su bili tjeskobni radi nadolazećeg sastanka s liječnicima bolnice. Željeli su ih pridobiti za projekt kojeg su nedavno odbili s rezultatom glasovanja 17 prema 1. Upravitelji su jedva čekali da im demonstriram način na koji bi mogli koristiti NK u razgovoru s liječnicima.

Igrajući ulogu jednog od upravitelja počeo sam igru uloga: „Osjećam strah što otvaram ovo pitanje:“ Odabrao sam početi na ovaj način jer sam osjetio kako su svi bili uplašeni dok su se pripremali za ponovni susret s liječnicima. Prije nego što sam mogao nastaviti, jedan od upravitelja me zaustavio kako bi se usprotivio: "Potpuno ste nerealni! Nikada ne bismo mogli reći liječnicima da nas je strah."

Kada sam ih pitao zašto im se čini nemoguće priznati da se boje, odgovorio je bez oklijevanja: "Kada bismo im priznali da se bojimo rastrgali bi nas na komadiće!" Njegov me odgovor nije iznenadio; često čujem ljude kako kažu da ne mogu zamisliti izražavanje vlastitih osjećaja na radnom mjestu. Međutim, bilo mi je drago čuti da je ipak jedan od njih odlučio riskirati i pokazati svoju ranjivost na tom sastanku od kojeg su svi strepili. Umjesto uobičajenog logičnog, racionalnog i neemocionalnog nastupa, odabrao je iskazati svoje osjećaje zajedno s razlozima zbog kojih žele da liječnici promijene svoj stav. Primijetio je da su liječnici ovog puta drugačije reagirali. Na kraju je bio zadivljen i odahnuo je kada su, umjesto da ih rastrgaju na komadiće, liječnici promijenili mišljenje i izglasali projekt sa 17 prema 1. Ovaj dramatični preokret pomogao je upraviteljima da shvate i cijene potencijalni utjecaj pokazivanja ljudske ranjivosti – čak i na radnom mjestu.

Na kraju, dozvolite mi da podijelim s vama osobni događaj koji me je naučio o posljedicama skrivanja vlastitih osjećaja. Držao sam pre-

**Pokazivanje  
vlastite  
ranjivosti  
može pomoći  
rješavanju  
sukoba.**

davanje o NK skupini studenata u starom središtu grada. Kada sam prvi dan ušao u prostoriju, studenti, koji su do tog trenutka uživali u živom razgovoru, odjednom su zašutjeli. „Dobro jutro“, pozdravio sam. Tišina. Osjećao sam se nelagodno, ali bilo me je strah podijeliti to s njima. Umjesto toga, nastavio sam na svoj najprofesionalniji način: “Na ovom tečaju, učiti ćemo proces komunikacije za koji se nadam da će vam biti od pomoći u odnosima kod kuće i s prijateljima.”

Nastavio sam prezentirati informacije o NK, ali činilo se da nitko ne sluša. Jedna je djevojka izvadila turpijicu iz torbe i počela energično turpijati nokte. Studenti blizu prozora su prilijepili svoja lica na prozor kao da su fascinirani nečim što se događa dolje na ulici. Osjećao sam se sve nelagodnije, a i dalje nisam ništa rekao. Konačno je jedan student, koji je očigledno imao više hrabrosti nego što sam ja pokazao, progovorio: “Vi baš ne volite biti s crncima, zar ne?” Bio sam zapanjen, ali sam ipak odmah shvatio da sam pridonio percepciji ovog studenta pokušavajući sakriti vlastitu nelagodu.

“Nervozan sam,” priznao sam, “ali ne zbog vaše boje kože. Moji osjećaji imaju veze s tim što ne poznam nikoga od vas i što sam želio da me prihvatite kada sam ušao u prostoriju.” Ovo pokazivanje vlastite ranjivosti je proizvelo snažan učinak na studente. Počeli su postavljati pitanja o meni, pričati mi razne stvari o sebi i izražavati zanimanje za NK.

## Osjećaji nasuprot ne–osjećaja

Upotreba riječi osjećati bez stvarnog izražavanja osjećaja često izaziva zabunu u engleskom jeziku. Na primjer, u rečenici, „Osjećam da ova ponuda nije bila poštena“, riječ „mislim“ bi bolje opisala stvarnu situaciju od riječi „osjećam“. Općenito govoreći, osjećaji nisu jasno iskazani kada iza riječi osjećam slijede:

### Razlikujte osjećaje od misli.

- a) riječi kao što su: da, kao, kao da:  
“Osjećam da bi ti to trebao bolje znati.”  
“Osjećam se kao promašaj.”  
“Osjećam se kao da živim sa zidom.”
- b) zamjenice ja, ti, on, ona, oni, ono:  
“Osjećam da sam ja stalno na raspolaganju.”  
“Osjećam da je ono bilo beskorisno.”
- c) imena ili imenice koje se odnose na osobe:  
“Osjećam da je Amy prilično odgovorna.”  
“Osjećam da je moj šef manipulator.”

### **Razlikujte ono ŠTO OSJEĆATE od onog KAKVI MISLITE DA JESTE.**

S druge strane, u engleskom jeziku, nije obavezno koristiti riječ osjećati kada iskazujemo osjećaje: možemo reći „Osjećam se iznervirano“ ili jednostavno „Iznervirana sam.“

NK razlikujemo riječi koje iskazuju stvarne osjećaje od riječi koje opisuju kakvi mislimo da jesmo.

A. Opis onoga kakvi mislimo da smo:

“Osjećam se nedoraslo kao gitarista.”

Ovim iskazom procjenjujem koliko sam dobar gitarista, a ne iskazujem jasno kako se osjećam.

B. Iskazi stvarnih osjećaja:

“Razočaran sam u sebe kao gitaristu.”

“Nestrpljiv sam sa sobom kao gitaristom.”

“Frustriran sam sobom kao gitaristom.”

Stvarni osjećaj u pozadini moje procjene sebe kao „nedoraslog“ bi dakle mogao biti razočaranje, nestrpljivost, frustracija ili neki drugi osjećaj.

### **Razlikujte ŠTO OSJEĆATE od ŠTO MISLITE KAKO drugi reagiraju ili se prema vama ponašaju.**

Isto tako je od pomoći razlikovati riječi koje opisuju što drugi ljudi oko nas čine, od riječi koje opisuju stvarne osjećaje. Slijede primjeri iskaza koji se lako mogu krivo protumačiti kao iskazi osjećaja: u stvari, oni nam otkrivaju što mi mislimo kako se drugi ponašaju, a ne što mi sami osjećamo:

A. “Osjećam se nevažnim ljudima s kojima radim.”

Riječ nevažan opisuje kako mislim da me drugi procjenjuju, a ne kako se zaista osjećam, što bi u ovoj situaciji moglo biti „Tužan sam“ ili „Osjećam se obeshrabreno.“

B. “Osjećam se neshvaćeno.”

Ovdje riječ neshvaćeno ukazuje na moju procjenu razine razumijevanja druge osobe, a ne na moj osjećaj. U ovoj bi situaciji mogao osjećati anksioznost, iznerviranost ili nešto drugo.

C. “Osjećam se ignorirano.”

Ponovo, i ovdje se radi više o tumačenju ponašanja drugih, nego o jasnom iskazu vlastitih osjećaja. Nesumnjivo je bilo situacija kada smo mislili da nas ignoriraju i osjećali smo olakšanje jer smo željeli biti sami. Također je nesumnjivo bilo i situacija u kojima smo se osjećali povrijeđeno kada smo mislili da nas ignoriraju, jer smo željeli biti uključeni.

Riječi kao "ignorirano" više iskazuju kako mi tumačimo druge, nego kako se osjećamo. Evo primjera takvih riječi.

iskorišteno	neprijemljeno	poniženo
isprovocirano	nesaslušano	prekinuto
izdato	neshvaćeno	prinudeno
kooptirano	neželjeno	prevareno
uhvaćeno u stupicu	obezvrijeđeno	stjerano u kut
maltretirano	odbačeno	uzet/a zdravo za
manipulirano	odbijeno	gotovo
napadnuto	omalovaženo	zanemareno
napušteno	pod patronatom	zaplášeno
necijenjeno	pod prijetnjom	zloupotreblijeno
nepodržano	pod pritiskom	zlostavljano

## Sastavljanje rječnika osjećaja

Kada iskazujemo osjećaje, korisno je upotrebljavati riječi koje se odnose na specifične osjećaje, umjesto nejasnih ili općih izraza. Na primjer, ako kažemo, "Osjećam se dobro s tim," riječ dobro može značiti sretno, uzbuđeno, rasterećeno ili mnogo drugih osjećaja. Riječi kao što su dobro i loše ometaju slušača da se lagano poveže s onim što zaista osjećamo.

Sljedeće su liste sastavljene kako bismo vam pomogli da povećate moć artikuliranja osjećaja i jasnog opisivanja cijele lepeze emocionalnih stanja.

### ***Kako se možemo osjećati kada su nam potrebe zadovoljene***

bezbrizno	dobročudno	izvanredno
blaženo	ekstatično	izvršno
blisko	energično	krhko
blistavo	entuzijastično	mirno
brizno	fascinirano	miroljubivo
budno	ganuto	napeto
čarobno	gorljivo	nehajno
čeznutljivo	govorljivo	neobuzdano
čudesno	inspirirano	nepomućeno
dirnuto	ispunjeno	nestrpljivo
divno	iznenađeno	nježno

## ČETVRTO POGLAVLJE - PREPOZNAVANJE I IZRAŽAVANJE OSJEĆAJA

obzirno	prštavo	stimulirano
očarano	pun/a iščekivanja	toplo
odano	pun/a ljubavi	udobno
oduševljeno	pun/a nade	ugodno
odvažno	pun/a pouzdanja	ushićeno
ohrabreno	pun/a povjerenja	ustreptalo
okretno	pun/a životne radosti	uzavrelo
okrijepljeno	radosno	uzbuđeno
opčinjeno	radoznalo	vedro
oprezno	raspoloženo	veličanstveno
optimistično	rasterećeno	veselo
opušteno	razdragano	zabavljeno
osjetljivo	razgaljeno	zabezeknuto
osnaženo	razveseljeno	začarano
osvježeno	samodopadno	začudeno
poduzetno	samosvjesno	zadovoljno
poletno	samouvjereno	zahvalno
ponosno	sigurno	zaintrigirano
potaknuto	sjajno	zainteresirano
povjerljivo	slabašno	zaneseno
presretno	slobodno	zanosno
preplavljeno	smireno	zaokupljeno
pribrano	snažno	zapanjeno
prijateljski	snošljivo	znatiželjno
prisebno	spokojno	zrelo
privlačno	sretno	živahno
privrženo	staloženo	živo

### ***Kako se možemo osjećati kada nam potrebe nisu zadovoljene***

apatično	bijesno	dosadno
bespomoćno	bolno	frustrirano
beščutno	buntovno	gnjevno
bezbrizno	čeznutljivo	gorljivo
beznadno	deprimirano	grozno
bezvoljno	dezorganizirano	hladno
bijedno	distancirano	hladnokrvno

indiferentno	nestrpljivo	razočarano
iscrpljeno	neudobno	sjetno
izgubljeno	neugodno	skeptično
iznenađeno	nevoljko	skrahirano
iznervirano	nevoljno	slomljenog srca
jadno	nezabrinuto	smeteno
jednolično	nezadovoljno	smireno
kivno	obeshrabreno	snužđeno
klonulo	obično	srdito
krivnju	očajno	strašljivo
letargično	odbojnost	sumnjičavo
lijeno	ogorčeno	sumorno
ljubomorno	ogorčenost	svladano
ljutito	ojađeno	šokirano
malodušno	oklijevajuće	teturavo
melankolično	osjetljivo	tjeskobno
mizerno	oslabljeno	tromo
mlitavo	otresito	tupo
monotono	otriježnjeno	turobno
mrzovoljno	ozlovoljeno	tužno
mržnju	pasivno	umorno
mučno	pesimistično	umrtvljeno
napeto	pokunjeno	uplašeno
natmureno	pospano	usamljeno
nehajno	posramljeno	usklađeno
nelagodno	potišteno	uspaničeno
nemarno	povrijeđeno	usredotočeno
nemirno	povučeno	ustavljeno
nemoćno	premoreno	ustrašeno
nepostojano	preopterećeno	utučeno
neprijateljski	prestravljeno	uzdrmano
nervozno	promjenjivo	uzdržano
nesigurno	raspadnuto	uznemireno
nesnosno	ravnodušno	uzrujano
nespretno	razbuđeno	užasno
nesretno	razdraženo	užasnuto
nestalno	razdražljivo	vatreno

zabrinuto	zaprepašteno	zlobno
zaintrigirano	zapušteno	zlovoljno
zamoreno	zbunjeno	žalosno
zapanjeno	zgađeno	živčano

### Sažetak

Druga komponenta koja nam treba kako bismo se izrazili su osjećaji. Obogaćivanjem rječnika osjećaja, koji nam omogućava jasno i specifično iskazivanje i prepoznavanje osjećaja, lakše nam je povezati se jedni s drugima. Dozvoliti sebi da budemo ranjivi iskazivanjem vlastitih osjećaja nam može pomoći u rješavanju sukoba. NK razlikuje iskazivanje stvarnih osjećaja od upotrebe riječi i izjava kojima opisujemo misli, procjene i tumačenja.

## **DRUGA VJEŽBA: Iskazivanje osjećaja**

Ako želite vidjeti slažemo li se oko verbalnog izražavanja osjećaja, zaokružite broj ispred svakog primjera u kojem su osjećaji izraženi verbalno.

1. Osjećam da me ne voliš.
2. Tužan sam što odlaziš.
3. Osjećam strah kada to kažeš.
4. Kada me ne pozdraviš, osjećam se zanemareno.
5. Sretan sam što možeš doći.
6. Odvratan si.
7. Osjećam se tako da bi te udario.
8. Osjećam se neshvaćeno.
9. Osjećam se dobro zbog onoga što si za mene učinio.
10. Bezvrijedan sam.

Slijede moji odgovori:

1. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Smatram da "da me ne voliš" nije osjećaj. Meni taj iskaz opisuje kako govornik misli da se druga osoba osjeća, prije nego kako se govornik osjeća. Kada god iza riječi "osjećam" slijedi "ja", "ti", "on", "ona", "oni", "ono", "da", "kao" ili "kao da", ono što slijedi najčešće nije ono što bih ja smatrao osjećajem. Primjeri iskazivanja osjećaja u ovom slučaju bi mogli biti: "Tužan sam" ili "Osjećam se tjeskobno."
2. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da je osjećaj izražen verbalno.
3. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da je osjećaj izražen verbalno.
4. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Smatram da "zanemareno" nije osjećaj. Meni ta riječ opisuje što govornik misli da mu druga osoba radi. Iskazivanje osjećaja bi u ovom slučaju moglo biti: "Kada me na vratima ne pozdraviš, osjećam se usamljeno."
5. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da je osjećaj izražen verbalno.
6. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Smatram da "odvratan" nije osjećaj. Meni to govori što govornik misli o drugoj osobi, a ne kako se osjeća. Iskazivanje osjećaja bi u ovom slučaju moglo biti: "Osjećam gađenje."



7. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Smatram da "tako da bi te udario" nije osjećaj. Meni taj iskaz govori što govornik zamišlja da radi, a ne kako se osjeća. Iskazivanje osjećaja bi u ovom slučaju moglo biti: "Bijesan sam na tebe."
8. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Smatram da "ne-shvaćen" nije osjećaj. Meni ta izjava govori što govornik misli da druga osoba radi. Iskazivanje osjećaja bi u ovom slučaju moglo biti: "Osjećam se frustrirano" ili "Osjećam se obeshrabreno."
9. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da je osjećaj izražen verbalno. Međutim, riječ "dobro" je nejasna kada se upotrebljava za iskazivanje osjećaja. Obično možemo jasnije iskazati što osjećamo koristeći druge riječi, kao npr. u ovom slučaju: "olakšanje", "zadovoljstvo" ili "ohrabreno."
10. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Smatram da "bezvrijedan" nije osjećaj. Meni ta izjava govori kako osoba koja je to rekla o sebi razmišlja, a ne kako se osjeća. Iskazivanje osjećaja bi u ovom slučaju moglo biti: "Osjećam skepsu prema svom talentu" ili "Nesretan sam."

# PETO POGLAVLJE

## PREUZIMANJE ODGOVORNOSTI ZA VLASTITE OSJEĆAJE

*"Ljude ne uznemiravaju stvari,  
nego vlastita viđenja stvari."*

Epiktet

### Primanje negativne poruke: Četiri mogućnosti

**Djelovanje  
drugih može  
biti poticaj  
za vlastite  
osjećaje, ali  
nikako ne  
može biti  
uzrok.**

Treća komponenta NK uključuje prepoznavanje onoga što je u korijenu naših osjećaja. NK povećava našu svjesnost o tome da ono što drugi kažu i čine može biti poticaj, ali nikada uzrok naših osjećaja. Vidimo da su vlastiti osjećaji rezultat našeg izbora o tome kako primamo što drugi govore i čine, kao i određenih potreba i očekivanja koje imamo u tom trenutku. Treća nas komponenta vodi prihvaćanju odgovornosti za ono što činimo, što pobuđuje osjećaje koje imamo.

**Četiri načina  
na koja  
možemo  
primiti  
negativne  
poruke:  
1.  
Krivimo  
sebe**

Kada nam netko uputi negativnu poruku, bilo verbalno ili neverbalno, možemo odabrati četiri različita načina kako ju primiti. Jedan način je primiti ju osobno tako što poruku čujemo kao okrivljavanje i kritiku. Na primjer, netko je ljut i kaže: "Ti si najsebičnija osoba koju sam ikada sreo!" Naša bi reakcija, ako ju primimo osobno, mogla na primjer biti: "Oh, trebala sam biti pažljivija!" Prihvaćamo prosudbu druge osobe i krivimo sebe. Ovakav izbor nosi sa sobom visoku cijenu za samopoštovanje, jer nas usmjerava prema osjećajima krivice, srama i potištenosti.

**2. Krivimo druge** | Drugi način je okriviti osobu koja nam je uputila poruku. Na primjer, na poruku: "Ti si najsebičnija osoba koju sam ikada sreol!", mogli bismo se pobuniti: "Nemaš pravo to reći! Uvijek pazim na tvoje potrebe. Ti si u stvari taj koji je sebičan."

Kada na ovaj način primimo poruku, i okrivimo drugu osobu, vjerojatno je da ćemo osjetiti ljutnju.

**3. Osvještavamo vlastite osjećaje i potrebe** |

Kada primamo negativnu poruku, treća mogućnost bi bila usmjerenje pozornosti na vlastite osjećaje i potrebe. U tom slučaju mogli bismo odgovoriti: "Kada čujem da kažeš da sam najsebičnija osoba koju si ikada sreol, to me boli, jer mi je potrebno da se prepozna barem dio mojih napora kojima nastojim voditi računa o tvojim željama." Usmjeravajući pozornost na vlastite osjećaje i potrebe postajemo svjesni da naši trenutni osjećaji povrijeđenosti proističu iz potrebe da nam se priznaju naši napori.

**4. Osvještavamo osjećaje i potrebe drugih** |

I na kraju, četvrta mogućnost primanja negativne poruke je usmjerenje pozornosti na trenutne osjećaje i potrebe druge osobe. Mogli bismo, na primjer, pitati: "Osjećaš li se povrijeđenim jer ti je potrebno više uvažavanja tvojih želja?"

Prihvaćamo vlastitu odgovornost, prije nego krivimo druge za vlastite osjećaje, kada prepoznamo i prihvaćamo vlastite potrebe, želje, očekivanja, vrijednosti ili misli. Primijetite razliku između sljedećih iskaza razočaranja:

Prvi primjer

A: "Razočarao si me što nisi došao sinoć."

B: "Bio sam razočaran kada nisi došao, jer sam želio s tobom razgovarati o nekim stvarima koje me muče."

Prvi govornik pripisuje odgovornost za razočaranje isključivo akciji druge osobe. Drugi, međutim, osjećaj razočaranja povezuje s vlastitom željom koja nije bila ispunjena.

Drugi primjer

A: "Stvarno su me iznervirali otkazujući ugovor!"

B: "Kada su otkazali ugovor, osjećala sam se zaista iznervirano jer sam mislila da je to užasno neodgovorno ponašanje."

Govornica A pripisuje svoju iznerviranost isključivo ponašanju druge strane, dok govornica B prihvaća odgovornost za vlastite osjećaje priznajući misao koja se iza toga krije. Prepozna je da je njezin okrivljujući način razmišljanja izazvao iznerviranost. U NK bismo, međutim, potaknuli govornicu da napravi još jedan korak i prepo-

zna što želi: koja potreba, želja, očekivanje, nada ili vrijednost nije ispunjena? Kao što ćemo vidjeti, što više uspijemo povezati vlastite osjećaje s potrebama, to je drugima lakše reagirati sa suosjećanjem. Kako bi povezala svoje osjećaje sa svojom željom, mogla je, na primjer, reći:

“Kada su otkazali ugovor, osjetila sam se zaista iznerviranom jer sam se nadala mogućnosti ponovnog zapošljavanja radnika koje smo morali otpustiti prošle godine.”

**Razlikujte između davanja od srca i motivacije krivnjom.**

Osnovni mehanizam motiviranja krivnjom je pripisivanje odgovornosti za vlastite osjećaje drugima. Kada roditelji kažu: “Mamu i tatu boli kada dobiješ loše ocjene u školi”, poručuju da je djetetov postupak uzrok roditeljske sreće ili nesreće. Površno gledano, osjećaj odgovornosti za osjećaje drugih se može lako krivo protumačiti kao briga za drugoga. Čini se da je djetetu stalo do roditelja i da se osjeća loše jer roditelj pati. Međutim, ako djeca, koja preuzmu takvu vrstu odgovornosti, promijene svoje ponašanje da bude u skladu s roditeljskim željama, ona ne djeluju iz srca, nego zato da bi izbjegli krivnju.

Korisno je prepoznati uobičajene obrasce govora koji imaju tendenciju skrivanja odgovornosti za vlastite osjećaje:

- 1) Upotreba neodređenih zamjenica kao što su “ono” i “to”: “Strašno me razbjesni kada se pravopisne greške pojave u našim publikacijama.” “To me stvarno muči.”
- 2) Izjave koje spominju samo postupke drugih: “Kada me ne nazoveš na moj rođendan, osjećam se povrijeđeno.” “Mama je razočarana kada ne pojedješ sve iz tanjura.”
- 3) Upotreba konstrukcije “Osjećam se (osjećaj) jer ...” nakon koje slijedi osoba ili osobna zamjenica, osim zamjenice “ja”: “Osjećam se povrijeđeno jer si rekao da me ne voliš.” “Ljut sam jer je supervizorica prekršila svoje obećanje.”

**Povežite svoje osjećaje sa svojim potrebama: “Osjećam ... jer ja ...”**

U svakom od ovih slučajeva možemo produbiti svijest o vlastitoj odgovornosti upotrijebivši formulaciju: “Osjećam ... jer ja ...”. Na primjer:

- 1) “Osjećam se preplavljena bijesom kada se takve pravopisne greške pojave u našim publikacijama, jer ja želim da naša firma stvori profesionalni ugled.”
- 2) “Mama osjeća razočaranje kada ne pojedješ sve iz tanjura, jer ja želim da odrasteš snažan i zdrav.”
- 3) “Ljut sam što je supervizorica prekršila svoje obećanje, jer sam ja računao na taj produženi vikend za posjetu brata.”

## Potrebe u korijenu osjećaja

**(Pr)osuđivanje drugih su otuđeni iskazi vlastitih nezadovoljelih potreba.**

(Pr)osuđivanje, kritiziranje, dijagnosticiranje i tumačenje drugih su sve otuđeni iskazi vlastitih potreba. Ako netko kaže: "Nikada me ne razumiješ!", govore nam da njihova potreba za razumijevanjem nije zadovoljena. Ako supruga kaže: "Radio si do kasno svaki dan prošli tjedan; voliš svoj posao više nego mene", ona u stvari govori da njezina potreba za bliskošću nije zadovoljena.

**Ako iskažemo vlastite potrebe, imamo više izgleda za njihovo zadovoljavanje.**

Kada iskazujemo vlastite potrebe posredno, koristeći se (pr)ocjenama, tumačenjima i predodžbama, drugi će vjerojatno čuti kritiku. A kada ljudi čuju nešto što izgleda kao kritika, imaju tendenciju ulaganja vlastite energije u samoobranu ili protunapad. Ako želimo suosjećajnu reakciju drugih, samoporažavajuće je iskazivati vlastite potrebe kroz tumačenje ili dijagnosticiranje njihovog ponašanja. Umjesto toga, što izravnije uspijemo povezati svoje osjećaje sa svojim potrebama, to je drugima lakše odgovoriti suosjećajno na naše potrebe.

Nažalost, većinu nas nikada nisu učili razmišljati u terminima potreba. Obično razmišljamo na način da se pitamo što nije u redu s drugima kada naše vlastite potrebe nisu zadovoljene. Tako, ako želimo da kaputi budu obješeni u ormar, možemo okarakterizirati našu djecu kao lijenu jer ih ostavljaju na kauču. Ili možemo procijeniti naše suradnike kao neodgovorne kada se ne ponašaju prema svojim zadacima na način na koji bismo mi željeli.

Jednom sam bio pozvan u južnu Kaliforniju da posređujem između nekoliko zemljovlasnika i doseljenika radnika koji su radili na njihovim farmama čiji su sukobi postajali sve nasilniji. Počeo sam sastanak pitajući ih dva pitanja: "Što svaki od vas treba? I što biste htjeli zatražiti od drugoga u vezi tih potreba?" "Problem je u tome što su ti ljudi rasisti!", uzviknuo je jedan od radnika s farme. "Problem je u tome što ovi ljudi ne poštuju zakon!", uzviknuo je zemljovlasnik još glasnije. Kao što je to često slučaj, ove su skupine ljudi bile vještije u analiziranju opaženih grešaka druge strane, nego u jasnom iskazivanju vlastitih potreba.

U sličnoj sam se situaciji našao jednom kada sam se susreo sa skupinom Izraelaca i Palestinaca koji su željeli uspostaviti međusobno povjerenje neophodno za uspostavu mira u njihovim zemljama. Otvorio sam sastanak istim pitanjima: "Koje su vaše potrebe i što biste željeli zatražiti jedni od drugih u vezi tih potreba?" Umjesto iskazivanja svojih potreba, palestinski je mukhtar (nešto poput načelnika sela) odgovorio: "Ponašate se kao hrpa nacista." Nije vjerojatno da će ovakva izjava potaknuti skupinu Izraelaca na suradnju!

Gotovo u istom trenutku, jedna Izraelka je skočila i odgovorila: "Mukhtar, ova izjava je potpuno beščutna!" Imali smo ljude koji su se okupili kako bi izgradili povjerenje, ali su stvari, nakon samo jedne razmjene, postale gore nego prije sastanka. To se često događa kada su ljudi naučeni analizirati i okrivljavati jedni druge umjesto jasno iskazivati što im je potrebno. U ovom je slučaju žena mogla odgovoriti mukhtaru u terminima vlastitih potreba i molbi. Na primjer, mogla je reći: "Potrebno mi je više poštovanja u našem dijalogu. Umjesto da nam kažete što mislite o tome kako se mi ponašamo, možete li nam reći što je to što mi radimo, a Vas toliko uznemirava?"

Moje je iskustvo, uvijek iznova, da se značajno povećavaju mogućnosti za pronalazak načina za zadovoljavanje potreba svih strana, čim počnu razgovarati o tome što im je potrebno umjesto što nije u redu s drugom stranom. Slijede neke od osnovnih ljudskih potreba koje svi imamo:

### **Autonomija**

- odabrati svoje snove, ciljeve, vrijednosti
- odabrati svoj plan za ostvarivanje svojih snova, ciljeva, vrijednosti

### **Slavljenje života**

- slaviti stvaranje života i ispunjene snove
- slaviti gubitke: voljenih osoba, snova itd. (tugovanje)

### **Duhovno zajedništvo**

- ljepota
- sklad
- nadahnuće
- red
- mir

### **Tjelesna njega**

- zrak
- hrana
- kretanje, vježba
- zaštita od oblika života opasnih po naš život: virusa, bakterija, insekata, grabežljivaca
- odmor
- seksualni izražaj
- sklonište
- dodir
- voda

### **Integritet**

- autentičnost
- kreativnost
- smisao
- osobna vrijednost

### **Međuovisnost**

- prihvaćanje
  - uvažavanje
  - bliskost
  - zajedništvo
  - briga
  - doprinos obogaćivanju života (upotrijebiti vlastitu moć za ono što pridonosi životu)
  - emotivna sigurnost
  - empatija
  - iskrenost (osnažujuća iskrenost koja nam omogućava učenje iz vlastitih ograničenja)
  - ljubav
  - ohrabivanje
  - poštovanje
  - potpora
  - povjerenje
  - razumijevanje
  - toplina
- ### **Igra**
- smijeh
  - zabava

## Bol iskazivanja vlastitih potreba nasuprot boli neizražavanja vlastitih potreba

Prepoznavati i otkrivati svoje potrebe može biti jako zastrašujuće u svijetu u kojem nas često radi toga grubo osuđuju. Posebno su žene osjetljive na kritiku. Stoljećima je slika žene koja voli povezivana sa žrtvovanjem i poricanjem njezinih potreba radi brige o drugima. Često su žene naučile ignorirati vlastite potrebe jer su odgovajane da je njihova najveća dužnost brinuti se o drugima.

Na jednoj smo radionici razgovarali o tome što se događa ženama koje prihvate takva vjerovanja. Te će žene, ako pitaju za nešto što žele, često to učiniti na način koji i odražava i podržava vjerovanje da nemaju pravo na svoje potrebe i da su njihove potrebe nevažne. Na primjer, ne usuđujući se upitati za nešto što joj treba, žena će jednostavno propustiti reći da je imala naporan dan, da je umorna i da želi navečer malo vremena samo za sebe. Umjesto toga, riječi koje će upotrijebiti zvuče kao govor na sudu: "Znaš da nisam imala niti trenutka vremena za sebe cijeli dan, izglačala sam sve majice, oprala rublje od cijelog tjedna, odvela psa veterinaru, napravila večeru, pripremila međuobroke i pozvala sve susjede na sastanak, pa [molećivo] ... kako bi bilo da ti ... ?" "Ne!", stiže brz odgovor. Njezin tugaljiv zahtjev izaziva prije otpor nego suosjećanje kod sugovornika. Teško im je čuti i uvažiti potrebe koje se kriju iza njezinih žalbi. Osim toga, reagiraju negativno na njezin slabašan pokušaj dokazivanja da je u pravu s pozicije što "zaslužuje" ili bi "trebala" od njih dobiti. Na kraju ona ponovo biva uvjerenjena u to da njezine potrebe nisu važne, nesvjesna da način na koji ih je iskazala ostavlja male izgleda za pozitivnim odgovorom.

**Ako sami  
ne cijenimo  
vlastite  
potrebe, neće  
ni drugi.**

Moja je majka prisustvovala jednoj radionici na kojoj su žene razgovarale o tome kako im je bilo zastrašujuće iskazati vlastite potrebe. Odjednom se digla i napustila prostoriju i nije se vratila duže vrijeme. Kada se napokon pojavila bila je vrlo blijeda. Upitao sam je pred skupinom: "Majko, jesi li dobro?"

"Jesam", odgovorila je, "samo sam odjedanput nešto shvatila što mi je jako teško prihvatiti."

"Što si shvatila?"

"Upravo sam postala svjesna da sam se 36 godina ljutila na tvog oca što ne izlazi u susret mojim potrebama, a sada shvaćam da mu nikada, niti jednom, nisam jasno rekla što mi treba."

Otkriće moje majke je bilo točno. Ne sjećam se da je ikada jasno iskazala svoje potrebe mom ocu. Činila bi to izdaleka kroz različite zamršene aluzije, ali ga nikada nije direktno pitala za ono što joj treba.

Pokušali smo shvatiti zašto joj je to bilo toliko teško. Moja je majka odrasla u ekonomski loše stojećoj obitelji. Sjećala se kako bi, kada je kao malo dijete tražila nešto, bila upozoravana od strane braće i sestara: "Ne bi trebala to tražiti! Znaš da smo siromašni. Jel ti misliš da si jedina u ovoj obitelji?" Na kraju je odrasla sa strahom da će ako zatraži nešto što joj treba dobiti samo neodobravanje i osudu.

Ispričala nam je anegdotu iz djetinjstva o jednoj od njezinih sestara kojoj je druga sestra, nakon operacije slijepog crijeva, poklonila prekrasnu malu torbicu. Mojoj je majci tada bilo 14 godina. O, kako je samo željela imati takvu prekrasno ukrašenu torbicu, ali nije se usuđivala reći. I tako, pogodite što se dogodilo. Glumila je bol u trbuhu ne odustajući niti trenutka. Obitelj ju je vodila kod nekoliko liječnika. Nitko od njih nije uspio doći do dijagnoze, pa su se odlučili na operaciju da vide što se događa. Moja se majka smjelo kockala, ali je upalilo – dobila je istu takvu malu torbicu! Kada je dobila torbicu za kojom je toliko čeznula, bila je ushićena usprkos fizičke boli od operacije. U sobu su ušle dvije medicinske sestre i jedna joj je ugurala toplomjer u usta. Moja je majka rekla: "Mmmm, mmm" kako bi pokazala torbicu drugoj medicinskoj sestri koja je tada odgovorila: "O, za mene? Baš ti hvala!", i uzela torbicu! Moja je majka bila očajna i nije uspjela jednostavno reći: "Nisam Vam ju mislila pokloniti. Molim Vas vratite mi ju." Njezina nam priča na dirljiv način otkriva koliko bolno može biti kada ljudi ne iskažu otvoreno svoje potrebe.

## Od emotivnog ropstva do emotivnog oslobođenja

U svom razvoju prema stanju emotivnog oslobođenja, većina nas, čini se, prolazi kroz tri faze odnosa prema drugima.

Faza 1: U ovoj fazi, koju ja nazivam emotivno ropstvo, vjerujemo da smo odgovorni za osjećaje koje imaju drugi. Mislimo da se stalno moramo truditi udovoljiti svima oko nas. Ako se ne čine sretni, osjećamo se odgovorni i potaknuti da učinimo nešto po tom pitanju. To nas lako može dovesti do toga da ljude koji su nam najbliži počnemo doživljavati kao teret.

**Prva faza:  
Emotivno  
ropstvo:  
smatramo se  
odgovornima  
za osjećaje  
drugih ljudi.**

Preuzimanje odgovornosti za osjećaje drugih može biti jako štetno kod intimnih odnosa. Redovno čujem varijacije na sljedeću temu: "Stvarno se bojim biti u vezi. Svaki puta kada vidim partnera/icu u boli ili potrebi, osjećam se preplavljeno. Osjećam se kao da sam u zatvoru, kao da me nešto guši – i tada jednostavno moram izaći iz te veze što je brže moguće." Ova je reakcija uobičajena kod ljudi



koji vide ljubav kao poricanje vlastitih potreba kako bi ispunjavali potrebe voljene osobe. U ranoj fazi veze, partneri se odnose jedan prema drugom s radošću i suosjećanjem iz vlastitog osjećaja slobode. Veza je radosna, spontana, čudesna. Na kraju, ipak, kako veza postaje "ozbiljna", partneri mogu početi preuzimati odgovornost za osjećaje drugoga.

Kada bih bio u toj situaciji kao partner koji je svjestan toga što se događa, mogao bih opisati situaciju na sljedeći način: "Ne mogu podnijeti kada izgubim sebe u vezi. Kada vidim bol svoje partnerice, izgubim sebe, i onda se jednostavno moram osloboditi." Međutim, ako nisam dostigao tu razinu svijesti, vjerojatno je da ću optužiti partnericu za probleme u vezi. U tom slučaju mogao bih npr. reći: "Moja je partnerica toliko zahtjevna i ovisna da to grozno opterećuje našu vezu." U takvom slučaju, moja bi partnerica dobro učinila kada bi odbila pomisao da nešto nije u redu s njezinim potrebama. Prihvatanje krivice bi samo učinilo lošu situaciju još gorom. Umjesto toga, mogla bi ponuditi empatički odgovor na bol mog emotivnog ropstva: "Preplavila te panika. Teško ti je održati duboku brigu i ljubav koje smo imali bez da ih transformiraš u odgovornost, dužnost, obvezu. Čini ti se da nestaje sloboda jer misliš da se cijelo vrijeme moraš o meni brinuti." Ako, međutim, umjesto empatične reakcije, ona kaže: "Osjećaš li napetost jer od tebe previše tražim?" tada je vjerojatno da ćemo oboje ostati zapleteni u mreži emocionalnog ropstva, smanjujući izgleda za uspjeh odnosa.

Faza 2: U ovoj fazi postajemo svjesni visoke cijene preuzimanja odgovornosti za tuđe osjećaje i stalnih pokušaja da svima ugodimo na vlastitu štetu. Kada primijetimo koliko smo života propustili i koliko smo malo odgovarali na pozive vlastite duše, možemo se naljutiti. U šali zovem ovu fazu odbojna faza jer naginjemo upotrebi odbojnih komentara kao na primjer: "To je tvoj problem! Nisam ja odgovoran za tvoje osjećaje!" u situaciji kada smo suočeni s bolom druge osobe. Jasno nam je da odgovornost nije naša, ali još trebamo naučiti kako biti odgovorni prema drugima na način koji nije emotivno probljavajući.

Kako izlazimo iz faze emotivnog ropstva, može nam se dogoditi da za sobom nosimo ostatke straha i krivnje vezane uz to što imamo vlastite potrebe. Stoga nije iznenađujuće ako nam se događa da iskazujemo vlastite potrebe na načine koji se drugima čine rigidni i nepopustljivi. Na primjer, tijekom stanke na jednoj od mojih radionica, mlada je žena iskazala zahvalnost za uvide koje je stekla o vlastitom stanju emotivnog ropstva. Kada smo nastavili s radionicom, predložio sam skupini jednu aktivnost. Ista mlada žena je asertivno izjavila: "Ja bih radije radila nešto drugo." Osjetio sam da je koristila

**Druga faza:  
"Odbojnost":  
ljuti smo; ne  
želimo više biti  
odgovorni za  
tuđe osjećaje.**

novopronađeno pravo na iskazivanje vlastitih potreba – čak i ako su suprotne potrebama drugih.

Kako bi ju ohrabrio da razjasni što želi, upitao sam: “Želiš li raditi nešto drugo čak i ako je to u suprotnosti s mojim potrebama?” Razmislila je jedan trenutak i onda promucala, “Da ... u stvari ne.” Njezina zbunjenost pokazuje kako, dok smo u odbojnoj fazi, tek trebamo shvatiti da emotivno oslobađanje podrazumijeva više od jednostavnog zalaganja za vlastite potrebe.

Sjećam se incidenta tijekom ulaska moje kćeri Marlae u emotivno oslobađanje. Ona je uvijek bila “savršena mala djevojčica” koja je poricala vlastite potrebe kako bi udovoljila željama drugih. Kada sam postao svjestan koliko često potiskuje vlastite želje kako bi udovoljila drugima, razgovarao sam s njom o tome kako bi uživao da ju čujem kako iskazuje svoje potrebe češće. Kada smo se prvi puta dotakli te teme, Marla je zaplakala. “Ali, tatice, ja ne želim nikoga razočarati!” protestirala je bespomoćno. Pokušao sam joj pokazati da njezina iskrenost može drugima biti veći dar od toga da im udovoljava samo da se ne bi naljutili. Također sam joj pojasnio načine na koje može pružiti empatiju ljudima kada se uzrujaju ne preuzimajući odgovornost za njihove osjećaje.

Nakon kraćeg vremena, vidio sam da moja kćerka počinje otvorenije pokazivati svoje potrebe. Dobio sam poziv od ravnatelja uzrujanog razgovorom s Marlom koja je došla u školu obučena u široki kombinezon. “Marla,” rekao je, “mlade se žene ovako ne oblače.” Na to je Marla odgovorila, “Odj...!” Ova je vijest bila razlog za slavlje: Marla je maturirala iz emotivnog ropstva u fazu odbojnosti! Učila je kako iskazivati vlastite potrebe i ulaziti u rizik nošenja s nezadovoljstvom drugih ljudi. Naravno da je tek trebala naučiti kako se zalagati za vlastite potrebe na prihvatljiv način koji će uvažavati i potrebe drugih, ali vjerovao sam da će i to doći s vremenom.

Faza 3: U trećoj fazi, emotivnom oslobađanju, odgovaramo na potrebe drugih ljudi iz suosjećanja, nikada iz osjećaja straha, krivice ili srama. Naše djelovanje nas zato ispunjava, kao što ispunjava i osobe koje primaju naša nastojanja. Preuzimamo punu odgovornost za svoje namjere i postupke, ali ne i za osjećaje drugih. U ovoj smo fazi svjesni da nikada ne možemo zadovoljiti svoje potrebe na štetu drugih. Emocionalno oslobađanje uključuje jasno iskazivanje onoga što trebamo na način koji prenosi poruku da nam je jednako tako stalo i do toga da drugi zadovolje svoje potrebe. NK je osmišljena tako da nam pomaže međusobno se odnositi na takav način.

**Treća faza:  
Emotivno  
oslobađanje:  
preuzimamo  
odgovornost  
za vlastite  
namjere i  
postupke.**

## Sažetak

Treća komponenta NK je uvažavanje potreba u temelju naših osjećaja. Ono što drugi govore ili čine može biti poticaj, ali nikada uzrok naših osjećaja. Kada netko komunicira na negativan način, možemo odabrati četiri različita načina kako primiti poruku: (1) kriviti sebe, (2) kriviti druge, (3) prepoznati vlastite osjećaje i potrebe, (4) prepoznati osjećaje i potrebe skrivene u negativnoj poruci druge osobe.

(Pr)osuđivanje, kritiziranje, dijagnosticiranje i tumačenje drugih ljudi su sve otuđeni iskazi vlastitih potreba i vrijednosti. Kada drugi čuju kritiku, skloni su uložiti svoju energiju u samoobranu ili protunapad. Što neposrednije uspijemo povezati vlastite osjećaje s vlastitim potrebama, drugima će biti lakše odgovoriti na njih suosjećajno.

U svijetu u kojem smo često radi toga strogo osuđeni, prepoznavanje i izražavanje vlastitih potreba može biti jako zastrašujuće, posebno za žene koje su odgajane na način da ignoriraju vlastite potrebe dok se u isto vrijeme trebaju brinuti za zadovoljenje potreba drugih.

Tijekom razvoja emocionalne odgovornosti, većina nas prolazi kroz tri faze: (1) "emocionalno ropstvo" – vjerujemo da smo odgovorni za osjećaje drugih, (2) "odbojna faza" – tijekom koje odbijamo brinuti o tome što drugi osjećaju ili trebaju, i (3) "emocionalno oslobođenje" – tijekom kojeg prihvaćamo punu odgovornost za vlastite osjećaje, ali ne i za osjećaje drugih ljudi, pri čemu smo svjesni da nikada ne možemo zadovoljiti svoje potrebe na štetu drugih ljudi.

## NK na djelu

### Vanbračnost treba vratiti na stup srama!

*Studentica NK, volontirajući na mjestu gdje su dijelili hranu ljudima u potrebi, zaprepastila se kada je starija suradnica uzviknula zadubljena u novine, "Vanbračnost treba vratiti na stup srama u ovoj zemlji!"*

*Ženina uobičajena reakcija na ovakve izjave bi bila da ne kaže ništa, da osudi osobu koja je to izjavila strogo, ali u tišini, i da na kraju proradi svoje osjećaje na sigurnoj udaljenosti. Ovaj se put sjetila da može odabrati saslušati osjećaje i potrebe koji se kriju iza riječi koje su je šokirale.*

Žena: (prvo provjeravajući koja su opažanja suradnice) Čitaš li nešto u novinama o trudnicama tinejdžericama?

Suradnica: Da, nevjerojatno koliko ih ima!

## **PETO POGLAVLJE - PREUZIMANJE ODGOVORNOSTI ZA VLASTITE OSJEĆAJE**

Žena: *(sada slušajući osjećaje i koja nezadovoljena potreba bi mogla biti u korijenu tih osjećaja)* Osjećaš li se uznemirena jer bi željela da djeca imaju stabilne obitelji?

Suradnica: Naravno! Znaš li da bi mene moj otac ubio da sam napravila tako nešto!

Žena: Znači sjećaš se kako je bilo djevojkama iz tvoje generacije koje su rano zanijele?

Suradnica: Sigurno! Znali smo što nas čeka ako zatrudnimo. Cijelo smo se vrijeme toga bojale, ne kao današnje djevojke.

Žena: Uznemirava li te to što ne postoji strah od kazne za djevojke koje ostanu trudne u današnje vrijeme?

Suradnica: Pa, barem su strah i kazna bili djelotvorni! Ovdje piše da ima djevojaka koje spavaju s različitim muškarcima samo zato da bi zatrudnjele! Baš tako! One imaju djecu, a ostatak društvo sve plaća!

*Žena je čula dva različita osjećaja u ovoj izjavi: začuđenost činjenicom da bi djevojke namjerno ostale trudne, i iznerviranost time da porezni obveznici na kraju plaćaju za djecu koja se rode na takav način. Odabrala je jedan osjećaj za empatiju.*

Žena: Začudena si što mladi danas zatrudne bez brige za ugled, posljedice, financijsku stabilnost ... sve one stvari o kojima si ti vodila računa?

Suradnica: *(Osjećajući da ju je žena čula u vezi sa njezinim čuđenjem, prelazi na drugi osjećaj, osjećaj iznerviranosti. Često se događa da se govornik, kada je prisutno nekoliko osjećaja odjednom, vrati na one osjećaje koji još nisu dobili empatijsku pozornost. Nije potrebno da slušač reflektira kompleksnu mješavinu osjećaja odjednom; tijekom suosjećanja će se nastaviti kako se dotiče jedan po jedan osjećaj.)* Da, i što misliš tko na kraju sve to plaća?

Žena: Čini se da si ogorčena jer bi željela da se novac od tvog poreza troši na druge stvari. Je li tako?

Suradnica: Naravno da je! Znaš li ti da moj sin i snaha žele drugo dijete, ali ga ne mogu imati – čak iako oboje rade – jer to toliko košta?

Žena: Pretpostavljam da si tužna radi toga? Vjerojatno bi voljela imati još jednog unuka ...

Suradnica: Da, ali ne bi to samo meni značilo.

Žena: ... i tvoj bi sin želio imati veću obitelj ... *(Iako je žena samo djelomično pogodila, nije prekinula tijekom empatije omogućavajući suradnici da nastavi i postane svjesna još jedne brige.)*

Suradnica: Da, mislim da je tužno biti jedino dijete također.

Žena: Oh, shvaćam; željela bi da Katie ima malog brata?

Suradnica: To bi bilo lijepo.

*U ovom je trenutku žena osjetila olakšanje kod suradnice. Protekao je trenutak u tišini. Žena se iznenadila kada je otkrila da, iako je još uvijek željela iskazati vlastita razmišljanja, hitnosti*

*i napetosti je nestalo jer se nije više osjećala kao "protivnica". Razumjela je osjećaje i potrebe u korištenju sugovorničine izjave i više nije osjećala da su njih dvije "dva odvojena svijeta".*

Žena: Znaš, kada si rekla da trebamo vratiti vanbračnost na stup srama (Op), stvarno sam se uplašila (Os), jer mi zaista puno znači da svi mi ovdje dijelimo duboku brigu za ljude kojima je potrebna pomoć (P). Neki od ljudi koji ovdje dolaze po hranu su roditelji tinejdžeri (Op), i željela bi osigurati da se osjećaju dobrodošli (P). Bi li mi mogla reći kako se osjećaš kada vidiš da Dasha ili Amy i njezin dečko ulaze? (M)

*Žena se izrazila koristeći NK, sva četiri dijela procesa: opažanje (Op), osjećaj (Os), potrebu (P), molba (M).*

Nastavile su dijalog još neko vrijeme dok se žena nije uvjerala da njezina suradnica zaista brižno i s poštovanjem pruža pomoć nevjenčanim tinejdžerima korisnicima. Još važnije od toga, žena je dobila novo iskustvo iskazivanja neslaganja na način koji je zadovoljio njezine potrebe za iskrenošću i međusobnim poštovanjem.

U međuvremenu je sugovornica otišla zadovoljna što je netko s puno razumijevanja saslušao njezine brige oko maloljetničkih trudnoća. Obje su sugovornice osjetile da ih je druga strana razumjela i njihov je odnos obogaćen jer su razmijenile razumijevanje i različitosti bez neprijateljstva. U odsutnosti NK, moguće je da bi njihov odnos od tog trenutka bio sve lošiji, a i zajednički rad koji su obje željele – brinuti se i pomagati ljudima – mogao je biti ugrožen.

**TREĆA VJEŽBA: Uvažavanje potreba**

Kako biste vježbali prepoznavanje potreba, molim vas zaokružite redni broj ispred svake izjave u kojoj govornik preuzima odgovornost za vlastite osjećaje.

1. Nerviraš me kada ostaviš službene dokumente na podu konferencijske sale.
2. Ljuta sam kada to kažeš, jer želim poštovanje, a tvoje riječi čujem kao uvredu.
3. Osjećam se frustrirano kada dođeš kasno.
4. Tužna sam što nećeš doći na večeru jer sam se nadala da ćemo provesti večer zajedno.
5. Razočarana sam jer si rekao da ćeš to napraviti, a nisi.
6. Obeshrabrena sam jer bi voljela da sam do sada više napredovala u svom radu.
7. Ponekad me povrijede sitnice koje ljudi kažu.
8. Sretna sam što si dobila to priznanje.
9. Osjećam strah kada povisiš glas.
10. Zahvalna sam što si mi ponudila prijevoz jer sam željela stići kući prije moje djece.

Slijede moji odgovori na vježbu:

1. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Meni navedena izjava implicira da je ponašanje druge osobe isključivo odgovorno za govornikove osjećaje. Ona ne otkriva potrebe ili misli govornika koji pridonose njegovim osjećajima. Da bi to učinio, govornik je mogao reći: "Nervira me kada ostaviš službene dokumente na podu konferencijske sale jer želim da naši dokumenti budu sigurno pohranjeni i dostupni."
2. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da govornica preuzima odgovornost za vlastite osjećaje.
3. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Kako bi iskazao potrebe i misli u podlozi osjećaja, govornik bi mogao reći, "Frustriran sam kada dođeš kasno jer sam se nadao da ćemo moći dobiti mjesta u prvom redu."
4. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da govornica preuzima odgovornost za vlastite osjećaje.

5. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Kako bi iskazala potrebe i misli u podlozi osjećaja, govornica bi mogla reći: "Kada si rekao da ćeš to napraviti, a nisi napravio, osjećala sam razočaranje jer se želim moći osloniti na tvoje riječi."
6. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da govornica preuzima odgovornost za vlastite osjećaje.
7. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Kako bi iskazao potrebe i misli u podlozi osjećaja, govornik bi mogao reći: "Ponekad se osjećam povrijeđeno radi sitnica koje ljudi kažu, jer želim prihvaćanje, a ne kritiku."
8. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Kako bi iskazala potrebe i misli u podlozi osjećaja, govornica bi mogla reći: "Kada si dobila to priznanje, bila sam sretna jer sam se nadala da ćeš dobiti priznanje za sav rad koji si uložila u projekt. "
9. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Kako bi iskazao potrebe i misli u podlozi osjećaja, govornik bi mogao reći: "Kada podigneš glas, osjećam strah jer pomislim da bi netko ovdje mogao biti povrijeđen, a imam potrebu znati da smo ovdje svi sigurni."
10. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da govornica preuzima odgovornost za vlastite osjećaje.

# ŠESTO POGLAVLJE

## ZATRAŽITI ONO ŠTO BI OBOGATILO ŽIVOT

Do sada smo se bavili prvim trima komponentama NK koje se odnose na naša opažanja, osjećaje i potrebe. Naučili smo ih iskazivati bez kritiziranja, analiziranja, okrivljavanja ili dijagnosticiranja drugih i to na način koji ima najviše izgleda za poticanje suosjećanja. Četvrta i zadnja komponenta ovog procesa se bavi onim što bismo željeli zatražiti od drugih kako bismo obogatili život. Kada naše potrebe nisu zadovoljene, nakon iskazivanja opažanja, osjećaja i potreba, nastavljamo s iskazivanjem specifičnog upita: zatražimo postupke koji bi mogli zadovoljiti naše potrebe. Koji način iskazivanja molbe će potaknuti volju drugih da odgovore suosjećajno na naše potrebe?

### Korištenje pozitivnih formulacija

**Koristite  
pozitivne  
formulacije  
za iskazivanje  
molbe.**

Kao prvo, iskazujemo ono što želimo zatražiti, a ne ono što ne želimo da se dogodi. "Kako radiš *nemoj*?" stih je dječje pjesme za djecu moje kolegice Ruth Bebermeyer. "Znam samo da osjećam *neću* kada mi se kaže *nemoj*." Ovi stihovi otkrivaju dva problema na koje se često nailazi kada se molbe iskazuju negacijom. Ljudi su često u nedoumici oko toga što se od njih traži, a k tome molbe iskazane negacijom često izazivaju otpor.

Tijekom radionice jedna je žena, frustrirana što njezin suprug provodi puno vremena na poslu, opisala kako je prošla kada je zatražila promjenu: "Zatražila sam od njega da ne provodi toliko vremena na poslu. Nakon tri tjedna odgovorio mi je da se prijavio na natjecanje u golfu!" Uspješno mu je prenijela što ne želi – da provodi



toliko vremena na poslu – ali nije uspjela zatražiti ono što je željela da se dogodi. Ohrabrena da preoblikuje svoju molbu, razmislila je minutu i rekla: “Voljela bih da sam mu rekla da bi željela da provede barem jednu večer tjedno kod kuće sa mnom i djecom.”

Za vrijeme rata u Vijetnamu zamolili su me da sudjelujem u raspravi o ratu na televiziji s čovjekom čija su se stajališta razlikovala od mojih. Emisija je bila snimljena tako da sam je mogao pogledati kod kuće kasnije te večeri. Kada sam se vidio na ekranu kako komuniciram na način na koji nisam želio komunicirati, jako sam se uzrujao. “Ako ikada budem sudjelovao u nekoj raspravi,” rekao sam si, “neću činiti to što sam činio u toj emisiji! Neću se braniti. Neću im dozvoliti da naprave budalu od mene.” Obratite pozornost kako sam si govorio stvari koje nisam želio činiti, umjesto onoga što sam želio činiti ubuduće.

Prilika da se iskupim se pojavila već nakon tjedan dana kada su me pozvali da sudjelujem u nastavku rasprave u istoj emisiji. Cijelim putem do studija ponavljao sam stvari koje nisam želio ponovo činiti. Čim je program počeo, sugovornik je počeo govoriti na potpuno isti način kao i tjedan dana ranije. Kada je završio, uspio sam oko deset sekundi ne komunicirati na način koji sam odlučio ne upotrebljavati. U stvari, ništa nisam rekao. Samo sam sjedio. Međutim, čim sam otvorio usta, počele su izlaziti riječi na sve one načine koje sam bio čvrsto odlučio izbjegavati! To je bila bolna lekcija o tome što se može dogoditi kada prepoznam samo ono što ne želim raditi, bez stvaranja jasne slike o tome što i kako želim raditi.

Jednom su me prilikom pozvali da radim sa srednjoškolcima koji su imali cijeli niz žalbi protiv ravnatelja škole. Držali su ga rasistom i tražili su načine da mu vrate istom mjerom. Svećenik koji je s njima usko surađivao duboko se zabrinuo zbog mogućeg razvoja situacije prema nasilju. Iz poštovanja prema njemu, pristali su na susret sa mnom.

Počeli su opisujući sve što su smatrali diskriminacijom od strane ravnatelja. Nakon što sam čuo nekoliko optužbi, predložio sam da pokušaju razjasniti što konkretno žele od ravnatelja.

“Čemu bi to služilo?“, narugao se jedan učenik s gađenjem. “Već smo bili kod njega i rekli smo mu što od njega hoćemo. Njegov je odgovor bio: “Izlazite odavde! Nećete mi valjda vi govoriti što da radim!”

Upitao sam ih što su zatražili od ravnatelja. Prisjetili su se da su mu rekli da nisu željeli da im govori kakvu frizuru trebaju imati. Napomenuo sam da bi dobili kooperativniju reakciju da su iskazali što žele da učini, umjesto onoga što ne žele. Zatim su informirali rav-

natelja da žele da prema njima postupa pravedno, na što se počeo braniti i poricati da je ikada bio nepravedan. Usudio sam se pretpostaviti da bi ravnatelj reagirao puno povoljnije da su od njega zatražili konkretne postupke umjesto neodređenih ponašanja kao što je "postupati pravedno".

Radeći zajedno pronašli smo načine na koje mogu iskazati svoje molbe koristeći pozitivne formulacije. Do kraja sastanka formulirali su 38 postupaka koje su željeli od ravnatelja, uključujući: "Željeli bismo da pristanete na sudjelovanje predstavnika studenata crnaca u donošenju odluka o pravilima oblačenja u školi i voljeli bismo da upotrebljavate izraz 'crnci' kada o nama govorite umjesto vi narode". Sljedeći su dan izložili svoje želje ravnatelju koristeći se pozitivnim formulacijama koje smo vježbali. Tu su me večer uzbuđeno nazvali da mi kažu kako je ravnatelj pristao na svih 38 točaka!

Osim upotrebe pozitivnih formulacija, trebamo izbjegavati nejasne, apstraktne ili višeznačne fraze i sročiti ono što hoćemo zatražiti kao konkretne postupke koje drugi mogu provesti. Jedna karikatura prikazuje čovjeka koji je upao u jezero. Dok se bori kako bi se održao na površini vikne svom psu na obali: "Lassie, nađi pomoć!" Sljedeća slika prikazuje psa kako leži na kauču kod psihijatra. Svi mi znamo koliko se razlikuju mišljenja o tome što je "pomoć": neki članovi moje obitelji, kada ih se zamoli za pomoć oko pranja posuđa, smatraju da "pomoć" znači nadgledanje.

Sudjelujući na radionici jedan je par u nevolji pružio dodatnu ilustraciju toga kako nespecifičan jezik može ometati razumijevanje i komunikaciju. "Želim samo da me pustiš da budem ono što jesam" žena je rekla svom suprugu. "Pa puštam te!" odgovorio je. "Ne, ne puštaš!" inzistirala je. Zamoljena da upotrijebi pozitivnu formulaciju, odgovorila je: "Želim da mi daš slobodu da rastem i budem svoja." Ovakva je izjava, međutim, jednako tako nejasna i velika je vjerojatnost da će potaknuti obrambenu reakciju. Borila se da sroči ono što želi jasnije i onda priznala: "Izgledat će čudno, ali ako želim biti precizna, pretpostavljam da je ono što želim da se samo smiješiš i kažeš mi da je u redu sve što radim." Upotreba nejasnog i apstraktnog jezika često može prikrivati takve ugnjetavačke igre.

Sličan se nedostatak jasnoće dogodio između oca i njegovog petnaestogodišnjeg sina kada su došli na savjetovanje. "Sve što želim je da počneš pokazivati malo odgovornosti," tvrdio je otac. "Je li to previše za tražiti?" Predložio sam mu da kaže konkretno što bi sin trebao učiniti kako bi pokazao odgovornost koju od njega traži. Nakon razgovora o tome kako pojasniti ono što je zatražio, otac je smeteno odgovorio: "Pa, ne zvuči baš dobro kada to tako kažem,

**Izricanje  
molbe jasnim,  
pozitivnim,  
konkretnim  
jezikom  
otkriva što  
zaista želimo.**

ali kada kažem odgovornost u stvari hoću reći da želim da radi ono što mu kažem bez ikakvih pitanja – da skoči kada mu kažem da skoči i da se pri tom smiješi.” Složio se potom sa mnom da, kada bi se sin zaista tako ponašao, ne bi pokazivao odgovornost nego poslušnost.

**Nejasan jezik  
pridonosi  
unutarnjoj  
zbunjenosti.**

Poput ovog oca, često koristimo nejasan i apstraktan jezik da pokažemo kako želimo da se drugi osjećaju ili kakvi želimo da budu bez da imenujemo konkretan postupak kojim bi postigli to stanje. Na primjer, poslodavac napravi iskren pokušaj ohrabivanja uposlenika da mu daju povratnu informaciju tako što im kaže: “Želim da se osjećate slobodni i da se slobodno izražavate u mojoj prisutnosti.” Ova izjava prenosi želju poslodavca da se uposlenici “osjećaju slobodno”, ali ne i što bi mogli učiniti da to postignu. Umjesto toga, mogao je upotrijebiti pozitivnu formulaciju: “Želio bih da mi kažete što bih ja mogao učiniti da vam bude lakše slobodno se izražavati u mojoj prisutnosti.”

**Depresija je  
nagrada koju  
dobijemo kada  
smo “dobri”.**

Kao posljednju ilustraciju kako nejasan jezik pridonosi unutarnjoj zbunjenosti, želio bih vam prenijeti razgovor koji sam vodio u svojoj praksi kao klinički psiholog s mnogim klijentima koji su mi se žalili na depresiju. Pošto bi pokazao empatiju s dubinom osjećaja koje su upravo izrazili, naš bi se razgovor tipično nastavio na sljedeći način:

M. R.: Što je to što želite, a ne dobivate?

Klijent: Ne znam što želim.

M. R.: Pretpostavio sam da ćete to reći.

Klijent: Zašto?

M. R.: Moja teorija je da postanemo depresivni jer ne dobijemo ono što želimo, a ne dobijemo ono što želimo zato što nas tome nisu nikada učili. Umjesto toga, naučili su nas da budemo dobri mali dječaci i djevojčice i dobre majke i očevi. Ako želite biti jedna od tih dobrih osoba, bolje Vam je da se naviknete na depresiju. Depresija je nagrada koju dobijemo kada smo “dobri”. Ali, ako se želite osjećati bolje, volio bih da razjasnite što biste željeli da drugi ljudi učine kako bi Vam život učinili ljepšim.

Klijent: Samo želim da me netko voli. To nije tako nerazumno, zar ne?

M. R.: To je dobar početak. Sada mi molim Vas pojasnite što bi ljudi trebali učiniti kako bi zadovoljili Vašu potrebu za ljubavlju. Na primjer, što bih ja sada mogao učiniti?

Klijent: O, pa znate ...

M. R.: Nisam siguran da znam. Volio bih da mi kažete što bi Vi željeli da ja, ili drugi, učinimo kako bi Vam pružili ljubav koju tražite.

Klijent: To je teško.

M. R.: Da, može biti teško iskazati jasno što biste željeli. Ali razmislite kako je tek drugima teško odgovoriti na Vašu molbu ako nisu čak ni sigurni što od njih tražite!

Klijent: Postaje mi jasno što želim od drugih kako bi zadovoljio svoje potrebe za ljubavlju, ali mi je neprijatno.

M. R.: Da, vrlo često je to neprijatno. Dakle, što biste željeli da ja ili drugi učinimo?

Klijent: Ako zaista razmislim o tome što tražim kada tražim da budem voljen, pretpostavljam da želim da pogodite što želim prije nego ja sâm postanem toga svjestan. I onda želim da uvijek to činite.

M. R.: Zahvalan sam Vam na jasnoći. Nadam se da možete jasno vidjeti koliko malo izgleda imate da ćete naći nekoga tko će moći zadovoljiti Vašu potrebu za ljubavlju ako je to ono što je potrebno učiniti.

Vrlo su često moji klijenti bili u stanju uvidjeti kako je nedostatak svijesti o tome što žele od drugih značajno pridonio njihovim frustracijama i depresiji.

### Svjesno upućivanje molbe

**Primatelju poruke može biti nejasno što želimo da napravi ako samo iskažemo vlastite osjećaje.**

**Često nismo svjesni što tražimo.**

Ponekad možemo prenijeti jasnu molbu bez da ju iskažemo riječima. Pretpostavimo da ste u kuhinji i da vam sestra, koja gleda televizor u dnevnoj sobi, dovikne: "Žedna sam." U ovom je slučaju očigledno da vas pita da joj donesete čašu vode.

Međutim, u drugačijim slučajevima, možemo iskazati nezadovoljstvo i pogrešno pretpostaviti da je osoba razumjela molbu koja se krije iza toga. Na primjer žena kaže suprugu: "Ljuta sam jer si zaboravio kupiti maslac i luk za večeru." Ženi može izgledati očigledno da traži od njega da se vrati u trgovinu, no on bi mogao misliti da su njezine riječi izrečene samo zato da bi se on osjećao krivim.

Još češće nismo niti svjesni što tražimo kada govorimo. Govorimo drugima, a da ne znamo kako otvoriti dijalog s njima. Izbacujemo riječi koristeći se nazočnošću drugih kao košem za smeće. U takvim situacijama, primatelj poruke, u nemogućnosti razaznati jasnu molbu u riječima onoga tko govori, može iskusiti uznemirenost kao što je prikazana u sljedećoj anegdoti.

Sjedio sam preko puta jednog para u vlaku koji je prevozio putnike do terminala na Fort Worth aerodromu u Dallasu. Putnicima koji se žure na avion sporost vlaka je mogla biti iritirajuća. Čovjek se okrenuo supruzi i rekao vidno uznemireno: "U cijelom svom životu još nisam vidio vlak koji vozi tako sporo!" Nije mu ništa odgovorila. Izgledala je napeta jer nije znala kakav bi odgovor od nje mogao očekivati. On je tada učinio ono što mnogi od nas čine kada ne dobiju reakciju koju žele: ponovio je ono što je već rekao. Znatno glasnije je izjavio: "U cijelom svom životu još nisam vidio vlak koji vozi tako sporo!"

Žena je, ne znajući što da odgovori, izgledala još uznemirenije. U očaju se okrenula prema njemu i rekla: "Oni su elektronski navođeni." Nisam mislio da će ga ova informacija zadovoljiti. Zaista i nije. Ponovio je po treći put – ovaj put još glasnije: "U CIJELOM SVOM ŽIVOTU JOŠ NISAM VIDIO VLAK KOJI VOZI TAKO SPORO!" Ženinino se strpljenje očigledno iscrpilo jer mu je ljutito odvrtila: "Pa, što želiš da ja učinim povodom toga? Da izađem van i poguram ga?" Sada je dvoje ljudi patilo!

**Molbe nepropraćene osjećajima i potrebama govornika mogu zvučati kao zahtjev.**

Kakvu je reakciju čovjek trebao? Vjerujem da je želio čuti da je njegova bol shvaćena. Da je njegova žena to znala, mogla je odgovoriti: "Čini se da se bojiš da bi mogli zakasnuti na avion i da si bijesan jer bi volio brže vlakove na relacijama između terminala."

U gornjem primjeru žena je čula suprugovu frustraciju, ali nije imala ideju o tome što on od nje traži. Jednako je problematična i obrnuta situacija – kada ljudi iskažu molbe bez da prije toga izraze osjećaje i potrebe koje se kriju iza njih. To je naročito istinito u slučajevima kada se molba iskaže u formi pitanja. "Zašto ne odeš na šišanje?" mladi mogu lako čuti kao zahtjev ili napad osim ako se roditelji sjeate prvo otkriti svoje osjećaje i potrebe: "Zabrinuti smo da ti je kosa već toliko dugačka da od nje slabo vidiš, posebno dok voziš bicikl. Jesi li razmišljao o šišanju?"

**Što smo jasniji u tome što želimo za uzvrat, vjerojatnije je da ćemo to i dobiti.**

Uobičajenije je, međutim, da ljudi govore nesvjesni što u stvari traže. "Ne tražim ništa," mogli bi odgovoriti, "jednostavno sam poželjela reći ti što sam rekla." Ja vjerujem da, kada god nešto kažemo drugoj osobi, mi tražimo nešto zauzvrat. To može jednostavno biti empatička povezanost – verbalno ili neverbalno priznanje, kao što je to bio slučaj s čovjekom u vlaku, da su naše riječi shvaćene. Ili tražimo iskrenost: želimo znati iskrenu reakciju osobe na naše riječi. Ili tražimo postupak za koji se nadamo da će zadovoljiti neku našu potrebu. Što smo jasniji u tome što očekujemo od druge osobe, to je vjerojatnije da će naše potrebe biti zadovoljene.

### Zatražiti ponavljanje naše poruke

**Kako biste se uvjerali da je poruka koju ste poslali i primljena, zamolite sugovornika da ju ponovi.**

Kao što znamo, poruka koju smo poslali nije uvijek poruka koja je primljena. Obično se oslanjamo na verbalne znakove kako bismo odredili je li naša poruka bila shvaćena kako smo željeli. Međutim, ako nismo sigurni da je primljena na način koji smo željeli, trebamo biti sposobni jasno zatražiti reakciju koja bi nam pokazala kako je poruka primljena kako bismo mogli ispraviti moguće nesporazume. U nekim je prilikama dovoljno jednostavno pitanje kao npr. "Je li to jasno?". U drugim slučajevima potrebno nam je više od "da, razumijem te", kako bismo bili sigurni da su nas zaista razumjeli. U takvim ih slučajevima možemo zamoliti da ponove vlastitim riječima što su čuli da smo rekli. Tada imamo priliku ponoviti dijelove poruke kako bi ispravili bilo kakvo neslaganje ili propust koji smo uočili u njihovom iskazu.

**Iskažite zahvalnost kada sugovornik pokuša odgovoriti na vašu molbu za ponavljanjem poruke.**

Na primjer učiteljica prilazi učeniku i kaže: "Peter, zabrinula sam se kada sam jučer pregledala imenik. Želim se uvjeriti da znaš koje mi zadaće trebaš još predati. Hoćeš, molim te, navratiti do mog ureda nakon škole?" Peter promumlja: "Dobro, znam" i okrene se ostavljajući nastavnicu nesigurnu u to je li njezina poruka točno primljena. Zatražila je da ju ponovi – "Možeš li mi reći što si upravo čuo da sam ti rekla?" – na što Peter odgovara: "Rekli ste da moram propustiti nogomet poslije škole jer Vam se nije svidjela moja domaća zadaća." Potvrdivši svoju sumnju da je Peter čuo poruku koju mu je željela prenijeti, učiteljica ju pokušava izreći na drugačiji način, ali vodi računa o svojoj prvoj sljedećoj rečenici.

Tvrđnje kao: "Nisi me čuo", "To nije ono što sam rekla" ili "Nisi me razumio," mogu Petera lako navesti na misao da ga se kažnjava. Pošto je učiteljica uočila da je Peter iskreno odgovorio na njezinu molbu za ponavljanjem poruke, mogla bi reći: "Zahvalna sam ti što si mi rekao što si čuo. Vidim da nisam bila toliko jasna koliko sam željela. Dozvoli mi da pokušam ponovo."

**Pokažite empatiju sugovorniku koji ne želi ponoviti kako je čuo vašu poruku.**

Kada počnemo tražiti od sugovornika da ponove što su čuli da smo rekli, može nam izgledati nespretno i čudno jer se takve molbe rijetko upućuju. Ljudi često iskazuju svoje rezerve kada naglašavam važnost vlastite sposobnosti za upućivanjem molbe za ponavljanjem poruke. Brinu se da će dobiti reakcije kao što su: "Što ti misliš – da sam gluh?" ili "Prestani sa svojim psihološkim igricama." Kako bi izbjegli takve izjave, možemo unaprijed objasniti sugovornicima zašto ćemo možda tražiti od njih da ponove naše riječi. Pojašnjavamo da ne testiramo njihove vještine slušanja, nego provjeravamo jesmo li se jasno izrazili. Međutim, ukoliko nam sugovornik odgovori: "Čuo sam te, nisam glup!", možemo se usredotočiti na njegove osjećaje i potrebe i pitati – na glas ili u sebi: "Želiš li reći da ti to smeta jer želiš poštovanje za tvoju sposobnost razumijevanja stvari?"

## Zatražiti iskrenost

**Kada se jasno i iskreno izrazimo, često želimo saznati (a) što naš sugovornik osjeća;**

Nakon što smo se jasno izrazili i naišli na razumijevanje koje smo željeli, često jedva čekamo saznati reakciju sugovornika na naše riječi. Obično, iskrenost koju želimo dobiti ide u jednom od tri smjera:

- Ponekad želimo znati koji su osjećaji potaknuti našim riječima i razloge za te osjećaje. To bismo mogli zatražiti riječima: "Voljela bih da mi kažeš kako se osjećaš vezano za ovo što sam upravo rekla, i razloge da se tako osjećaš."
- Ponekad nas zanimaju misli sugovornika koje on/ona ima kao reakciju na ono što su upravo čuli da smo rekli. U takvim slučajevima je važno da kažemo točno koje misli želimo da podijele s nama. Na primjer, mogli bismo reći: "Voljela bih da mi kažeš što misliš bi li moj prijedlog bio uspješan, i ako ne, što misliš da bi spriječilo njegov uspjeh", umjesto jednostavnog pitanja: "Željela bih da mi kažeš što misliš o tome što sam upravo rekla." Kada ne preciziramo o čemu želimo mišljenje, sugovornik bi nam mogao dati dugačak odgovor o stvarima koje nisu one koje mi tražimo.

**(b) što naš sugovornik misli; ili**

- Ponekad bismo htjeli saznati je li osoba voljna poduzeti postupke koje smo preporučili. Takva se molba može iskazati na sljedeći način: "Voljela bih da mi kažeš jesi li voljan odgoditi naš sastanak za tjedan dana."

**(c) je li sugovornik voljan nešto određeno učiniti.**

Primjena NK zahtijeva od nas da budemo svjesni koji specifičan oblik iskrenosti bismo voljeli dobiti od sugovornika, te da molbu za tom iskrenošću iskažemo konkretnim jezikom.

## Zatražiti nešto od skupine

Posebno je važno biti jasan o tome koju vrstu razumijevanja ili iskrenosti želimo dobiti kada se obraćamo skupini ljudi. Kada nismo jasni u tome kakvu reakciju želimo, možemo pokrenuti neproduktivan razgovor koji će završiti ne zadovoljivši ničije potrebe.

S vremena na vrijeme sam bio pozvan da radim sa skupinama građana zabrinutih oko rasizma prisutnog u njihovim zajednicama. Jedan od problema koji se često pojavljuje u radu tih skupina su naporni sastanci bez rezultata. Taj manjak produktivnosti puno košta članove koji često ulažu svoja skromna sredstva kako bi pokrili troškove prijevoza i čuvanja djece, a sve kako bi mogli sudjelovati na tim sastancima. Frustrirani dugotrajnim raspravama s malim rezultatima na kraju, mnogi članovi napuštaju skupine izjavljujući kako su sastanci samo gubljenje vremena. Osim toga, institucionalne promjene koje se žele ne mogu se postići niti brzo niti lako. Iz svih tih razloga, kada se ovakve skupine okupe, važno je dobro iskoristiti zajedničko vrijeme koje im je na raspolaganju.

Poznao sam članove jedne takve skupine koja se organizirala kako bi utjecala na promjene u lokalnom školskom sustavu. Njihovo je uvjerenje bilo da različiti elementi školskog sustava diskriminiraju učenike na temelju rasne pripadnosti. Pozvali su me da budem promatrač na njihovim sastancima jer su sastanci bili neproduktivni i skupina je počela gubiti članove. Predložio sam im da vode sastanak kao i uvijek te da ću im reći ukoliko uočim da bi NK mogla pomoći.

Jedan je čovjek otvorio sastanak usmjeravajući pozornost skupine na nedavni članak u novinama u kojem je jedna majka, pripadnica nacionalne manjine, navela pritužbe na to kako se ravnatelj škole odnosi prema njezinoj kćerki. Jedna žena iz skupine je odgovorila dijeleći s ostalima situaciju koja se njoj dogodila dok je kao učenica pohađala tu istu školu. Jedan po jedan član skupine je tada svjedočio o sličnom osobnom iskustvu. Nakon dvadesetak minuta pitao sam skupinu jesu li njihove potrebe zadovoljene raspravom koja se trenutno vodi. Niti jedna osoba nije rekla "da". "Upravo se ovo događa stalno na našim sastancima!" viknuo je jedan čovjek, "Imam pametnijeg posla nego sjediti ovdje i slušati uvijek isto sranje."

**U skupini se puno vremena gubi ako oni koji govore nisu sigurni kakvu reakciju žele.**

Obratio sam se tada čovjeku koji je započeo razgovor: "Možete li mi reći, kada ste spomenuli članak u novinama, kakvu ste reakciju željeli dobiti od skupine?" "Mislio sam da je zanimljivo", odgovorio je. Objasnio sam da sam ga pitao koji je odgovor od skupine želio dobiti, a ne koje je njegovo mišljenje o članku. Neko je vrijeme razmišljao i priznao: "Nisam siguran što sam želio."

I zato je, vjerujem, dvadeset minuta dragocjenog zajedničkog vremena protraćeno na beskorisnu priču. Kada se obratimo skupini ljudi nesigurni u to što želimo od njih dobiti, često je rezultat neproduktivna rasprava. Međutim, ako je jedna osoba svjesna važnosti jasnog traženja odgovora koji se želi dobiti, on ili ona mogu prenijeti tu svijest skupini. Na primjer, kada čovjek o kojem sam ranije govorio, nije definirao kakvu je reakciju skupine želio, neki drugi član/ica skupine su mogli reći: "Zbunjena sam u vezi s tim kako bi ti želio da reagiramo na tvoju priču. Bi li mogao reći kakav odgovor želiš od nas?" Takve intervencije mogu spriječiti gubljenje dragocjenog vremena cijele skupine.

Razgovori se često nastavljaju u nedogled ne zadovoljavajući ničije potrebe jer je nejasno je li osoba koja je započela razgovor dobila što je željela. Kada u Indiji ljudi dobiju ono što su željeli iz razgovora koji su započeli, kažu "bas" (izgovara se bas). To znači: "Ne trebaš reći ništa više. Zadovoljan/na sam i spreman/a razgovarati o nečem drugom." Iako u našem jeziku nemamo takvu riječ, možemo imati koristi od razvoja i promicanja "bas-svijesti" u svim našim interakcijama.



## Molba nasuprot zahtjeva

**Kada sugovornik čuje od nas zahtjev, vidi dvije mogućnosti reagiranja: podčinjavanje ili pobunu.**

Molbe se doživljavaju kao zahtjevi kada sugovornici misle da će biti okrivljeni ili kažnjeni ako ne odgovore pozitivno. Kada ljudi čuju zahtjev, vide samo dvije mogućnosti: podčiniti se ili pobuniti se. U svakom od tih slučajeva, osobu koja je uputila molbu se percipira kao nekog tko vrši prisilu, a kapacitet primatelja za suosjećajno reagiranje se smanjuje.

**Kako razlučiti molbu od zahtjeva: promatrajte što će osoba učiniti ako joj ne udovoljite.**

Što smo u prošlosti više okrivljavali, kažnjavali ili "nametali osjećaj krivnje" drugima kada nisu na naše molbe odgovarali pozitivno, to je veća vjerojatnost da će i sada naše molbe biti doživljene kao zahtjevi. Mi plaćamo cijenu i kada drugi ljudi koriste takvu taktiku prema svojim sugovornicima. Jer, koliko su ljudi, koji su dio naših života, bili okrivljavani, kažnjavani i poticani da se osjećaju krivima za neudovoljavanje tuđim molbama, toliko je vjerojatnije da će taj teret ponijeti sa sobom u sve sljedeće odnose i da će čuti zahtjev u svakoj molbi.

**Radi se o zahtjevu ako uputi kritiku ili osudu.**

Razmotrimo dvije moguće situacije. Jack kaže svojoj prijateljici Jane: "Usamljen sam i volio bih kada bi provela večer sa mnom." Je li to molba ili zahtjev? Odgovor je da ne znamo dok ne vidimo kako Jack postupa prema Jane ako mu ne udovolji. Pretpostavimo da mu Jane odgovori: "Jack, stvarno sam umorna. Ako želiš društvo kako bi bilo da nađeš nekoga drugoga večeras?" Ako Jack tada odgovori: "Kako tipično za tebe. Stvarno si sebična!", njegova molba je u stvari bila zahtjev. Umjesto da pokaže empatiju za njezinu potrebu za odmorom, on ju je optužio.

Razmotrimo sada drugi scenarij:

Jack: Usamljen sam i volio bih kada bi provela večer sa mnom.

Jane: Jack, stvarno sam umorna. Ako želiš društvo kako bi bilo da pronađeš nekoga drugoga da večeras bude s tobom?

*Jack se okrene od Jane bez riječi.*

Jane, *osjetivši da je uznemiren*: Muči li te nešto?

Jack: Ne.

Jane: Ma daj, Jack, osjećam da se nešto događa. Što nije u redu?

Jack: Znaš kako sam usamljen. Da me zaista voliš, provela bi večer sa mnom.

**Radi se o zahtjevu ako pokuša nametnuti osjećaj krivnje.**

Ponovo, umjesto pružanja empatije, Jack tumači Janinu reakciju kao znak da ga ne voli i da ga je odbila. Što više tumačimo nepristajanje kao odbijanje, vjerojatnije je da će naše molbe biti tumačene kao zahtjevi. Ovo vodi samoispunjavajućem proročanstvu, jer što

**Radi se o molbi ako osoba pokaže empatiju za potrebe sugovornika.**

više ljudi čuju zahtjeve, manje uživaju u našoj blizini. S druge strane, znali bismo da je Jackova molba zaista to i bila, a ne zahtjev, da je njegov odgovor Jane bio prepoznavanje i poštovanje njezinih osjećaja i potreba. Na primjer da je rekao: "Jane, iscrpljena si i potreban ti je odmor večeras?"

Možemo pomoći sugovornicima da nam povjeruju da smo im uputili molbu, a ne zahtjev, napominjući da bismo htjeli da udovolje našoj molbi samo u slučaju da to učine dobrovoljno. Dakle, mogli bismo pitati: "Hoćeš li postaviti stol?" umjesto "Voljela bih da postaviš stol." Međutim, najsnažniji način prenošenja poruke da smo uputili molbu, a ne zahtjev, je pokazivanje empatije prema njima kada ne udovolje našoj molbi. Pokazujemo da smo uputili molbu, a ne zahtjev načinom na koji reagiramo kada ne dobijemo pozitivan odgovor. Ako smo spremni pokazati empatijsko razumijevanje za ono što onemogućava osobu da udovolji našoj molbi, tada smo po definiciji uputili molbu, a ne zahtjev. Birajući molbu umjesto zahtijevanja ne znači da odustajemo kada netko kaže "ne" na našu molbu. To znači da nećemo nagovarati osobu dok ne pokažemo empatiju za ono što ju sprječava da kaže "da".

### Definiranje svrhe naše molbe

**Naš je cilj odnos utemeljen na iskrenosti i empatiji.**

Iskazivanje autentične molbe također zahtijeva svijest o cilju. Ako je moj cilj samo promijeniti ljude i njihovo ponašanje ili da nešto bude po mom, tada NK nije pogodno oruđe. Proces je dizajniran za one koji bi željeli da se drugi promijene i udovolje njihovim molbama, ali samo ako to sami odaberu svojom voljom i suosjećajno. Cilj NK je uspostaviti odnos utemeljen na iskrenosti i empatiji. Kada drugi vjeruju da se prvenstveno posvećujemo kvaliteti odnosa i da očekujemo da proces zadovolji potrebe svih, tada mogu vjerovati da su naše molbe zaista molbe, a ne zamaskirani zahtjevi.

Svijest o ovom cilju je teško održati, posebno roditeljima, učiteljima, upraviteljima i drugima čiji je posao utjecati na ljude i postići promjene u ponašanju. Jedna se majka vratila na radionicu nakon stanke i objavila: "Marshall, otišla sam kući i probala. Nije djelovalo." Upitao sam je da opiše što je napravila.

"Otišla sam kući i iskazala svoje osjećaje i potrebe baš kao što smo vježbali. Nisam uputila kritiku niti osudu svom sinu. Jednostavno sam rekla: "Gledaj, kada vidim da nisi napravio posao koji si obećao napraviti, osjećam se vrlo razočarano. Željela bi doći kući i naći ju pospremljenu i sve tvoje kućne obaveze završene." Onda sam mu uputila molbu. Rekla sam mu da želim da ovog trena sve pospremi."

“Zvuči kao da ste jasno iskazali sve komponente”, prokomentirao sam. “Što se dogodilo?”

“Nije to učinio.”

“Što se onda dogodilo?” pitao sam.

“Rekla sam mu da ne može cijeli život biti lijen i neodgovoran.”

Mogao sam uvidjeti da ova žena još nije mogla napraviti razliku između iskazivanja molbe i zahtjeva. Još uvijek je ocjenjivala proces kao uspješan samo ako bi dobila pristanak na svoje “molbe”. Tijekom početnih faza učenja procesa, može nam se dogoditi da primjenjujemo komponente NK mehanički i bez svijesti o svrsi koja se krije iza njih.

Ponekad, međutim, čak i kada smo svjesni vlastite namjere i pažljivo iskažemo svoju molbu, neki će još uvijek čuti zahtjev. Ovo je posebno istinito kada smo na pozicijama od autoriteta i govorimo osobama koje imaju iskustvo s osobama od autoriteta koje su koristile prisilu.

Jednom prilikom me je tajnik srednje škole pozvao da demonstriram nastavnicima kako NK može pomoći kod komunikacije s učenicima koji nisu surađivali onoliko koliko su to nastavnici željeli.

Zamolili su me da se susretnem s četrdeset učenika koji su bili okarakterizirani kao “društveno i emotivno neprilagođeni”. Pogodilo me kako takve etikete služe kao samoispunjavajuća proročanstva. Da ste čak označen takvom jednom etiketom, ne bi li vam to samo dalo dopuštenje da se zabavite u školi opirući se svemu što se od vas tražilo? Etiketirajući ljude, imamo tendenciju ponašati se prema njima na način koji pridonosi baš onom njihovom ponašanju koje nas zabrinjava, što nadalje prihvaćamo kao potvrdu vlastite dijagnoze. Pošto su ti učenici znali da ih smatraju “društveno i emotivno neprilagođenima”, nisam bio iznenađen da ih se većina, kada sam ušao u prostoriju, naginjala kroz prozore izvikujući opscenosti svojim prijateljima u dvorištu. Počeo sam iskazujući molbu: “Volio bih kada bi svi prišli bliže i sjeli u klupe kako bi vam mogao reći tko sam i što bi volio da radimo danas.” Oko polovine učenika je prišlo. Ponovio sam svoju molbu jer nisam bio siguran da su me svi čuli. Nakon toga i ostatak učenika je sjeo, osim dvojice učenika koji su ostali na prozorima. Na moju nesreću, ova su dvojica bila najkrupniji učenici u razredu.

“Oprostite gospodo,” obratio sam im se, “bi li mi jedan od vas dvojice rekao što ste čuli da sam rekao?” Jedan od njih se okrenuo i otpuhnuo, “Aha, rekao si da moramo prići bliže i sjesti.” Pomislio sam: “Uh, čuo je moju molbu kao zahtjev.”

Na glas sam rekao: "Gospodine" (Naučio sam bio uvijek reći "gospodine" osobama s takvim bicepsima, posebno ako jedan od njih ima tetovažu), "biste li bili voljni reći mi kako sam vam mogao reći što želim, ali na način da ne zvuči kao da vam naređujem?" "Ha?" Kako je bio naučen da od autoriteta očekuje zahtjeve, nije bio naviknut na moj drugačiji pristup. "Kako da vam dam do znanja što želim od vas, a da ne zvuči kao da me nije briga što biste vi željeli?" ponovio sam. Trenutak je oklijevao i slegnuo ramenima: "Ne znam."

"Ovo što se sada događa između nas je upravo dobar primjer onoga o čemu sam danas s vama htio razgovarati. Vjerujem da ljudi mogu uživati jedni u drugima puno više ako mogu reći što bi željeli bez naređivanja. Kada ti kažem što bih volio, ne govorim ti da ti to moraš učiniti ili ću ti u protivnom zagorčati život. Ne znam to reći tako da mi možete vjerovati." Na moje olakšanje ovo je imalo smisla dvojici mladića koji su se sada pridružili ostatku skupine. U nekim situacijama, kao npr. u ovoj, potrebno je vrijeme da bi se naše molbe jasno prepoznale kao molbe.

Kada upućujemo molbu, također je od pomoći potražiti u vlastitom umu misli koje automatski pretvaraju molbe u zahtjeve:

- On bi trebao čistiti za sobom.
- Ona treba učiniti kako ja kažem.
- Zaslужujem povišicu.
- Imam opravdanje zadržati ih duže.
- Imam pravo na više slobodnog vremena.

Kada svoje potrebe iskazujemo na ovakav način, osuđeni smo na to da osuđujemo druge kada ne naprave što od njih tražimo. Imao sam takve misli pravednika jednom prilikom kada moj mlađi sin nije iznosio smeće. Kada smo raspodjeljivali kućanske poslove preuzeo je na sebe taj zadatak, ali smo svaki dan imali borbu oko toga. Svaki bi ga dan podsjetio: "To je tvoj posao." "Svi mi imamo svoje poslove" itd. – s jedinim ciljem da ga natjeram da iznese smeće.

Napokon sam jedne noći pažljivije slušao što mi je cijelo to vrijeme govorio o tome zašto ne iznosi smeće. Nakon razgovora te večeri napisao sam sljedeću pjesmu. Kada je moj sin osjetio moju empatiju za svoj položaj, počeo je iznositi smeće bez ijednog podsjećanja.

### **Brettova pjesma**

*Ako jasno razumijem  
da zahtjev nije tvoja namjera,  
obično se odazovem tvojim pozivima.*

*Ali ako nastupiš  
kao važan i moćan šef,  
osjetit ćeš se kao da si naletio na zid.  
A kada me podsjećaš  
tako licemjerno  
na sve što si za mene učinio,  
bolje ti je da se pripremiš:  
Na pomolu je još jedna borba!  
Možeš vikati,  
možeš pljuvati,  
žaliti se, gunđati i bjesnjeti;  
Ja još uvijek neću iznositi smeće.  
A tada, čak i ako promijeniš svoj stil,  
trebat će mi vremena  
prije nego budem mogao oprostiti i zaboraviti.  
Jer čini mi se da me  
nisi vidio kao drugo ljudsko biće  
dok se sva tvoja očekivanja nisu ispunila.*

## **Sažetak**

Četvrta se komponenta NK bavi pitanjem što bismo željeli zatražiti jedni od drugih kako bi obogatili naše živote. Pokušavamo izbjeći nejasne, apstraktne ili dvosmislene izjave i upotrijebiti pozitivne formulacije iskazujući ono što želimo umjesto onoga što ne želimo da se dogodi.

Kada govorimo, što smo jasniji o onome što želimo zauzvrat, to je vjerojatnije da ćemo to i dobiti. Pošto poruka koju smo uputili nije uvijek poruka koja je primljena, trebamo naučiti kako provjeriti je li naša poruka pristigla onako kako smo željeli. Posebno je važno da nam bude jasno kakvu reakciju želimo kada se obraćamo skupini ljudi. U suprotnom možemo pokrenuti neproduktivnu raspravu koja će uludo utrošiti vrijeme cijele skupine.

Molbe se primaju kao zahtjevi kada primatelji vjeruju da će ih se optužiti ili kazniti ako im ne udovolje. Možemo pomoći našim sugovornicima da nam vjeruju da smo im uputili molbu, a ne zahtjev, naglašavajući da želimo da udovolje našoj molbi samo u slučaju da to mogu učiniti dobrovoljno. Svrha NK nije promijeniti ljude i njihova ponašanja kako bi nešto bilo po mom; nego uspostavljanje odnosa koji su utemeljeni na iskrenosti i empatiji što će na kraju rezultirati zadovoljenjem potreba svih.

**NK na djelu**  
**Iskazivanje strahova u vezi s prijateljevim pušenjem**

*Al i Burt su preko trideset godina najbolji prijatelji. Tijekom godina Al, nepušač, je činio sve što je bilo u njegovoj moći da uvjeri Burtu da prekine svoju naviku pušenja dvije kutije cigareta dnevno. Svjestan pogoršanja prijateljevog jakog suhog kašlja tijekom zadnje godine dana, Al je jedan dan eksplodirao svom svojom energijom i životom koje je bio zakopao u neiskazanoj ljutnji i strahu.*

Al: Burt, znam da smo razgovarali o tome puno puta, ali slušaj. Bojim se da će te tih tvojih proklete cigarete ubiti! Ti si mi najbolji prijatelj i želim te u svojoj blizini što je dulje moguće. Molim te nemoj misliti da te osuđujem. Ne osuđujem te – ja sam samo stvarno zabrinut. *(Ranije, kada bi ga Al pokušao navesti da prestane, Burt bi ga često optuživao da ga osuđuje.)*

Burt: Ne mislim, čujem tvoju zabrinutost. Cijelu smo vječnost prijatelji ...

Al: *(upućujući molbu)* Bi li bio voljan prestati pušiti?

Burt: Volio bih da mogu.

Al: *(slušajući osjećaje i potrebe koje sprječavaju Burtu da udovolji njegovoj molbi)* Bojiš li se pokušati jer ne želiš doživjeti neuspjeh?

Burt: Da ... znaš koliko sam puta već pokušao ... Znam da me ljudi manje cijene jer ne mogu prestati.

Al: *(pogađajući što bi Burt možda želio zatražiti)* Ja te ne cijenim manje. I ako bi pokušao i opet doživio neuspjeh, niti tada te ne bih manje cijenio. Samo bih želio da pokušaš.

Burt: Hvala ti. Ali ti nisi jedini ... U pitanju su svi: možeš im vidjeti u očima – misle da sam izgubljen slučaj.

Al: *(pružajući empatiju Burtovim osjećajima)* Je li ti prevelik teret brinuti se o tome što će drugi misliti kada je i sam pokušaj ostavljanja cigareta dovoljno težak?

Burt: Zaista mrzim ideju da sam možda ovisnik, da imam nešto što jednostavno ne mogu kontrolirati ...

Al: *(Otvarajući kontakt očima s Burtom, potvrdno klima glavom. Alovo zanimanje i pažnja prema Burtovim dubokim osjećajima i potrebama se vide u njegovim očima i ispunjavaju tišinu koja slijedi.)*

Burt: Mislim, ja više niti ne volim pušiti. Ispada da si građanin drugog reda ako pušiš na javnom mjestu. Neugodno je.

Al: *(nastavljajući s empatijom)* Zvuči kao da bi zaista volio prestati, ali da se bojiš da nećeš uspjeti – i brineš kako bi se to odrazilo na tvoju sliku o sebi i samopouzdanju.

Burt: Aha, pretpostavljam da je to to ... Znaš, mislim da nikada još nisam o tome razgovarao. Obično kada mi netko kaže da prekinem pušiti, kažem im da se nose. Volio bih prestati, ali ne želim sav taj pritisak drugih ljudi.

- Al: Ne želim vršiti pritisak na tebe. Ne znam mogu li te ohrabriti što se tiče tvog straha od neuspjeha, ali te svakako želim podržati kako god mogu. To jest ... ako ti to želiš ...
- Burt: Da, želim. Stvarno sam dirnut tvojom brigom i spremnošću da mi pomogneš. Ali ... ako ne bi još bio spreman pokušati, bi li to bilo OK za tebe također?
- Al: Naravno, Burt, i dalje ćeš mi biti jednako važan. Samo je stvar u tome da hoću uživati u našem prijateljstvu što dulje! *(Zato što je Alova molba bila prava molba, a ne zahtjev, održao je svijest o predanosti kvaliteti odnosa bez obzira na Burtovu reakciju. Iskazuje tu svijest i poštovanje za Burtovu potrebu za autonomnošću riječima: "I dalje ćeš mi biti jednako važan," dok u isto vrijeme iskazuje i svoju vlastitu potrebu "uživati u našem prijateljstvu što dulje.")*
- Burt: Pa, onda, možda ću pokušati opet ... ali molim te nemoj nikome reći, važi?
- Al: Naravno, ti odluči kada budeš spreman; neću nikome spominjati.

### ČETVRTA VJEŽBA: *Iskazivanje molbi*

Kako biste vidjeli slažemo li se oko jasnog iskazivanja molbi, zaokružite broj ispred svake od sljedećih izjava kojima govornik/ca jasno iskazuju koji postupak od druge osobe traže.

1. Želim da me razumiješ.
2. Voljela bi da mi kažeš jednu stvar koju sam učinila, a koju cijeniš.
3. Voljela bi da imaš više povjerenja u sebe.
4. Želim da prestaneš piti.
5. Voljela bi da me pustiš da budem ja.
6. Volio bi da budeš iskren o jučerašnjem sastanku.
7. Volio bi da voziš dozvoljenom brzinom ili sporije.
8. Volio bih te bolje upoznati.
9. Voljela bi da poštuješ moju privatnost.
10. Volio bih da češće pripremaš večeru.

Slijede moji odgovori na vježbu:

1. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Za mene riječ "razumiješ" ne iskazuje jasno konkretni postupak koji se traži. Umjesto toga, mogao bi reći: "Želim da mi kažeš što si čula da sam rekao."
2. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da se izjavom jasno iskazuje što se traži.
3. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Za mene riječi "imaš više povjerenja u sebe" ne iskazuju jasno konkretni postupak koji se traži. Mogla je, na primjer, reći: "Voljela bih da prođeš trening za razvijanje asertivnosti jer mislim da bi ti to povećalo samopouzdanje."
4. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Za mene riječi "prestaneš piti" ne iskazuju jasno što osoba želi, nego što osoba ne želi. Mogla bi, na primjer, reći: "Željela bi da mi kažeš koje potrebe zadovoljavaš kada piješ i da onda razgovaramo o drugim načinima na koje se te potrebe mogu zadovoljiti."
5. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Za mene riječi "pustiš da budem ja" ne iskazuju jasno konkretni postupak koji se traži. Mogla bi, na primjer, reći: "Željela bi da mi kažeš da nećeš prekinuti našu vezu – čak i ako kažem neke stvari koje ne voliš."



6. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Za mene riječi "budeš iskren" ne iskazuju jasno konkretni postupak koji se traži. Umjesto toga, mogao bi reći: "Želio bih da mi kažeš kako se osjećaš u vezi onoga što sam učinio i što bi volio da učinim drugačije."
7. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se da se izjavom jasno iskazuje što se traži.
8. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Za mene, ova rečenica ne iskazuje jasno konkretni postupak koji se traži. Umjesto toga, mogao bi reći: "Volio bi da mi kažeš bi li željela jednom tjedno sa mnom izaći na ručak."
9. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Za mene riječi "poštuješ moju privatnost" ne iskazuju jasno konkretni postupak koji se traži. Mogla bi, na primjer, reći: "Voljela bi da se dogovorimo da pokucaš prije nego što uđeš u moj ured."
10. Ako ste zaokružili ovaj broj, ne slažemo se. Za mene riječi "češće" ne iskazuju jasno konkretni postupak koji se traži. Umjesto toga, mogao bi reći: "Volio bi da svaki ponedjeljak pripremaš večeru."

# SEDMO POGLAVLJE

## PRIMANJE S EMPATIJOM

**Dva su dijela  
NK:  
- iskreno  
izražavanje  
- primanje s  
empatijom.**

Prethodna četiri poglavlja opisuju četiri komponente NK: što opažamo, što osjećamo, što trebamo, te što želimo zatražiti kako bismo obogatili naše živote. Sada se od izražavanja sebe okrećemo prema primjeni te iste četiri komponente za slušanje onoga što drugi opažaju, osjećaju, trebaju i traže. Ovaj dio komunikacijskog procesa nazivamo "primanje s empatijom."

### **Prisutnost: Nemoj samo činiti nešto! Stoj tu!\***

**Empatija:  
pražnjenje  
uma i slušanje  
cijelim našim  
bićem.**

Empatija je razumijevanje, uz puno poštovanje onoga što drugi proživljavaju. Kineski je filozof Chuang–Tzu rekao da istinska empatija zahtijeva slušanje cijelim bićem: "Čuti samo ušima je jedno. Čuti s razumijevanjem je drugo. Ali čuti duhom nije ograničeno samo na jednu sposobnost, slušanje uhom ili umom. Ono zahtijeva prazninu svih njih. A kada su sve one prazne, tada cijelo biće sluša. Tada možemo izravno pojmiti ono što je baš tu pred nama, a što se nikada ne može čuti ušima ili razumjeti umom."

U odnosima s drugima, empatija se pojavljuje samo onda kada smo uspješno otklonili sve predrasude i (pr)osudbe o njima. Izraelski filozof Martin Buber, rođen u Austriji, opisuje ovu kvalitetu prisutnosti koju život od nas zahtijeva: "Usprkos svim sličnostima, svaka životna situacija ima, kao novorođenče, novo lice koje nikada prije nije postojalo i koje se više nikada neće pojaviti. Ona od tebe zahtijeva reakciju koja se ne može unaprijed pripremiti. Ne zahtijeva ništa iz prošlosti. Ona zahtijeva prisutnost, odgovornost; ona zahtijeva tebe."

\* "Nemoj samo činiti nešto! Stoj tu!" je igra riječi (od "Nemoj samo stajati tu, učini nešto!") koja, kada se prevede slobodno, znači: "Ne čini ništa! Samo budi tu!"

**Pitaj prije  
nego ponudiš  
savjet ili  
potporu.**

Prisutnost koju zahtijeva empatija nije lako održati. "Sposobnost poklanjanja pozornosti onome tko pati je vrlo rijetka i teška stvar; to je skoro čudo; to je čudo" tvrdi francuska spisateljica Simone Weil. "Gotovo svi oni koji misle da imaju tu sposobnost je nemaju." Umjesto empatije, skloni smo snažnom porivu davanja savjeta ili uvjeravanja i pojašnjavanja vlastite pozicije ili osjećaja. Empatija, s druge strane, zahtijeva usredotočivanje pune pozornosti na poruku druge osobe. Dajemo im vrijeme i prostor koji im je potreban kako bi se mogli potpuno izraziti i osjetiti shvaćenim. Postoji budistička izreka koja vješto opisuje tu sposobnost: "Nemoj samo činiti nešto, stoji tu."

Često je frustrirajuće za osobu kojoj treba empatija kada mi pretpostavljamo da želi potporu ili savjet kako nešto popraviti. Dobio sam lekciju od svoje kćerke koja me naučila da prvo provjerim želi li osoba savjet ili potporu prije nego ih ponudim. Jednom se prilikom gledala u ogledalo i rekla: "Ružna sam kao porez."

"Ti si najdivnije stvorenje koje je Bog ikada stvorio na zemlji", izjavio sam. Ogorčeno me prostrijelila pogledom i uzviknula: "Oh, tata!" i zalupila vratima napuštajući sobu. Kasnije sam saznao da joj je bilo potrebno malo empatije. Umjesto mog loše tempiranog razuvjeravanja, mogao sam ju pitati: "Jesi li razočarana svojim današnjim izgledom?"

Moja je prijateljica Holley Humphrey identificirala neka uobičajena ponašanja koja nas ometaju u empatičkom povezivanju s drugima. Slijede primjeri takvih prepreka:

- Davanje savjeta: "Mislim da bi trebao/la ... " "Kako to da nisi ... ?"
- Nadigravanje: "To nije ništa; čekaj samo da čuješ što se meni dogodilo."
- Poučavanje: "Ovo bi moglo postati vrlo pozitivno iskustvo za tebe kada bi ti samo ...."
- Tješnje: "Nisi ti kriva, učinila si najbolje što si mogla."
- Pričanje priča: "To me podsjetilo na vrijeme kada ... "
- Zataškavanje: "Razvedri se. Nemoj se osjećati tako loše."
- Sažalijevanje: "Oh, jadna ti ... "
- Ispitivanje: "Kada je to počelo?"
- Pravljanje: "Htjela sam te nazvati, ali ... "
- Ispravljanje: "Nije se tako dogodilo."

U svojoj knjizi "When Bad Things Happen to Good People" (Kada se loše stvari dogode dobrim ljudima), rabin Harold Kushner opisuje kako je za njega bilo bolno, dok mu je sin umirao, slušati ljude koji su mu govorili stvari s namjerom da mu pomognu da se osjeća

**Intelektualno  
razumijevane  
blokira  
empatiju.**

bolje. Čak još bolnije je bilo kada je shvatio da je prethodnih dvadeset godina govorio te iste stvari ljudima u sličnim situacijama!

Uvjerenje da moramo "popraviti" situaciju i učiniti da se drugi osjećaju bolje nas sprječava da budemo prisutni. Posebno smo skloni tom uvjerenju svi mi koji imamo ulogu savjetnika ili psihoterapeuta. Jednom prilikom, kada sam radio s dvadeset i tri stručnjaka za mentalno zdravlje, zamolio sam ih da napišu, od riječi do riječi, kako bi odgovorili klijentu koji kaže: "Osjećam se jako depresivno. Jednostavno ne vidim razloga da nastavim dalje." Prikupio sam zapisane odgovore i objavio: "Sada ću glasno pročitati što je svatko od vas napisao. Zamislite se u ulozu osobe koja je iskazala osjećaj depresije, i podignite ruku nakon svake izjave koja u vama pobudi osjećaj da su vas razumjeli." Ruke su se dizale na samo tri od dvadeset i tri odgovora. Pitanja kao što su: "Kada je to počelo?", su bila najčešći odgovor. Takva pitanja ostavljaju dojam da stručnjak prikuplja informacije neophodne kako bi dijagnosticirao i onda liječio problem. Činjenica je, međutim, da takvo intelektualno razumijevanje problema blokira vrstu prisutnosti koju zahtijeva empatija. Kada razmišljamo o riječima sugovornika, slušajući kako se one uklapaju u naše teorije, mi gledamo u ljude – mi nismo s njima. Ključno svojstvo empatije je prisutnost: potpuno smo prisutni s drugom osobom i s onim što ona proživljava. Ova kvaliteta prisutnosti razlikuje empatiju od mentalnog razumijevanja i emocionalne ugođenosti<sup>\*</sup>. Iako možemo ponekad emocionalno suosjećati s drugom osobom tako što osjećamo isto što i ona, korisno je biti svjestan u tom trenutku da ono što nudimo nije empatija.

## Slušanje osjećaja i potreba

**Bez obzira  
koje riječi  
sugovornici  
upotrebljavaju,  
čujemo samo ono što  
(a) opažaju,  
(b) osjećaju,  
(c) trebaju, i  
(d) traže.**

U NK, bez obzira na to koje riječi ljudi koriste kako bi se izrazili, mi slušamo njihova opažanja, osjećaje i potrebe, te što traže da bi obožavali život. Zamislite da ste posudili auto novom susjedu koji vam se obratio radi osobnog hitnog slučaja. Kada vaša obitelj za to sazna, snažno reaguju: "Ti si budala što vjeruješ potpunom strancu!" Dijalog na sljedećoj stranici pokazuje kako se povezati s osjećajima i potrebama obitelji umjesto (1) okriviti sebe time što bi poruku primili osobno, ili (2) okriviti i osuditi članove obitelji.

U ovoj je situaciji očigledno što članovi obitelji opažaju i na što reaguju: posudba auta osobi koju ne poznate. U drugim situacijama to može biti nejasno. Ako nam kolega kaže: "Nisi dobar timski igrač", možda ne znamo što je njegovo opažanje, iako obično možemo pogoditi koje je naše ponašanje izazvalo ovakvu reakciju.

<sup>\*</sup> U izvorniku "sympathy"

Sljedeća razmjena s jedne od radionica demonstrira poteškoće usmjeravanja pozornosti na osjećaje i potrebe drugih kada smo naviknuti preuzimati odgovornost za njihove osjećaje i primati poruke osobno. Žena u ovom dijalogu je željela naučiti slušati osjećaje i potrebe iza nekih izjava svoga supruga. Predložio sam joj da pokuša pogoditi o kojim se osjećajima i potrebama radi i da to onda provjeri s njim.

Izjava supruga: "Što mi vrijedi razgovarati s tobom? Ti nikada ne slušaš."

Žena: "Osjećaš li se nesretno sa mnom?"

M. R.: "Kada kažeš 'sa mnom,' impliciraš da su njegovi osjećaji rezultat nečega što si ti učinila. Volio bih da kažeš: 'Jesi li nesretan jer ti je bilo potrebno ... ?' a ne 'Jesi li nesretan sa mnom?' To bi usmjerilo tvoju pozornost na ono što se događa u njemu i smanjilo vjerojatnost da ćeš primiti poruku osobno."

Žena: "Ali što da kažem? 'Jesi li nesretan jer ti ... ?' Jer ti što?"

M. R.: "Potraži naznaku u sadržaju njegove poruke: "Što mi vrijedi razgovarati s tobom? Ti nikada ne slušaš." Što mu je potrebno, a što nije dobio, kada to kaže?"

Žena: (*pokušavajući pružiti empatiju potrebama iskazanim kroz suprugovu poruku*) "Jesi li nesretan zato što ti se čini da te ne razumijem?"

**Slušajte što je ljudima potrebno umjesto što o vama misle.**

M. R.: "Primjećuješ li da si se usredotočila na to što on misli, a ne na ono što mu je potrebno. Mislim da će ti se ljudi činiti manje zastrašujućim ako čuješ što im je potrebno umjesto što o tebi misle. Umjesto da čuješ da je nesretan jer misli da ga ne slušaš, usredotoči se na ono što mu je potrebno riječima: "Jesi li nesretan zato što ti je potrebno ... ""

Žena: (*pokušavajući ponovo*) "Jesi li nesretan zato što ti je potrebno da budeš saslušan?"

M. R.: "To sam imao na umu. Ima li razlike za tebe kada ga čuješ na ovaj način?"

Žena: "Definitivno – razlika je velika. Vidim što se događa kod njega bez da čujem da sam učinila nešto loše."

## Parafraziranje

Kada usmjerimo svoju pozornost i čujemo što drugi opažaju, osjećaju, trebaju i što traže kako bi obogatili svoje živote, možemo im poželjeti uzvratiti parafrazirajući što smo razumjeli. U našoj pret-

hodnoj raspravi o molbama (šesto poglavlje), razgovarali smo o tome kako zatražiti ponavljanje naše poruke, a sada ćemo vidjeti kako to ponuditi drugima.

Ako smo točno primili poruku sugovornika, naše će im parafraziranje to potvrditi. Ali, ako je naše parafraziranje netočno, sugovornik nas može ispraviti. Još jedna prednost vraćanja poruke drugoj strani je da im daje vremena da razmisle o tome što su rekli i otvara mogućnost dubljeg uranjanja u sebe.

NK predlaže da naše parafraziranje bude u obliku pitanja kojim iskazujemo kako smo razumjeli poruku, dok istovremeno potičemo sugovornika da nas ispravi ako se pokaže potrebno. Pitanja se mogu usredotočiti na:

- A) Što sugovornik opaža: "Reagiraš li na to koliko sam večeri bio vani prošli tjedan?"
- B) Kako se sugovornik osjeća i koje potrebe pobuđuju te osjećaje: "Osjećaš li se povrijeđeno jer bi volio više zahvalnosti za svoje napore?"
- C) Što sugovornik traži: "Želiš li da ti kažem svoje razloge zbog kojih sam to rekao?"

Ova pitanja zahtijevaju od nas da osjetimo što se događa u drugim ljudima, dok ih istovremeno pozivamo da nas isprave ukoliko nismo točno naslutili o čemu se radi. Primijetite razliku između tih i sljedećih pitanja:

- a) "Što sam učinio na što se ti sad pozivaš?"
- b) "Kako se osjećaš?" "Zašto se tako osjećaš?"
- c) "Što želiš da učinim po tom pitanju?"

**Kada tražimo  
informaciju,  
prvo  
iskazujemo  
vlastite  
osjećaje i  
potrebe.**

Druga skupina pitanja traži informaciju, a da pri tom ne pokušava naslutiti sugovornikovu stvarnost. Iako se može činiti da je to izravniji način povezivanja s onim što se događa u drugoj osobi, pitanja poput ovih nisu najsigurniji put do informacija koje tražimo. Mnoga takva pitanja mogu ostaviti dojam na sugovornike da smo nastavnik koji ih ispituje ili psihoterapeut koji radi na njihovom slučaju. Ako se ipak odlučimo zatražiti informacije na ovakav način, moje je iskustvo da se ljudi osjećaju sigurnije ako im prvo otkrijemo vlastite osjećaje i potrebe radi kojih postavljamo ta pitanja. Stoga, umjesto da pitate "Što sam učinila?", mogli bismo reći: "Frustrirana sam zato što bi voljela da mi je jasno na što se pozivaš. Bi li mi htjela reći što sam učinila i što te potaklo da me vidiš na ovakav način?" Iako ovaj korak nije uvijek neophodan – čak ni od pomoći – u situacijama kada su naši osjećaji i potrebe jasno preneseni kontekstom

ili tonom glasa, ipak ga preporučam posebno u trenucima kada su pitanja koja postavljamo popraćena jakim osjećajima.

Kako utvrditi kada situacija zahtijeva ponavljanje poruke sugovorniku? Sasvim sigurno u situaciji kada nismo sigurni da smo dobro razumjeli poruku, možemo koristiti parafraziranje kako bi dobili ispravak našeg nagađanja. Ali čak i ako smo sigurni da smo ih dobro razumjeli, možemo naslutiti da sugovornik želi potvrdu da je njegova poruka točno primljena. Oni mogu i iskazati tu želju pitajući: "Je li to jasno?" ili "Razumiješ li što hoću reći?" U takvim trenucima, za sugovornika je vjerodostojnije jasno parafraziranje nego jednostavna izjava: "Da, razumijem."

Na primjer, kratko nakon sudjelovanja na jednom treningu NK, jednu su ženu, volonterku u bolnici, bolničarke zamolile da razgovara s jednom starijom bolesnicom: "Rekle smo joj da nije toliko bolesna i da bi joj bilo bolje kada bi uzimala svoje lijekove, ali ona po cijele dane samo sjedi u svojoj sobi i ponavlja: "Želim umrijeti. Želim umrijeti." Volonterka je prišla starici i, kako su bolničarke i predvidjele, našla ju kako sjedi sama i šaptom ponavlja: "Želim umrijeti".

"Znači želite umrijeti," volonterka joj je uputila empatiju. Iznenadeno, žena je prekinula svoje ponavljanje i činilo se kao da je odahnula. Počela je pričati kako nitko ne razumije kako se užasno osjeća. Volonterka je nastavila reflektirati ženine osjećaje i nedugo zatim toliko je topline bilo prisutno u njihovom dijalogu da su sjedile zagrljene. Kasnije toga dana bolničarke su pitale volonterku da im kaže svoju čarobnu formulu: starica je počela jesti, uzimati svoje lijekove i očigledno je bila bolje volje. Iako su joj bolničarke pokušale pomoći svojim savjetima i uvjerenanjima, ova je žena tek od volonterke dobila što joj je istinski trebalo: povezanost s drugim ljudskim bićem koje je moglo čuti njezin dubok očaj.

**Ponovite  
emotivno  
nabijene  
poruke.**

Ne postoje nepogrešive smjernice o tome kada parafrazirati, ali gotovo sa sigurnošću možemo pretpostaviti da će osobama koje izražavaju snažne emotivne poruke biti od koristi ako parafraziramo njihovu poruku. Kada smo mi ti koji govorimo, možemo olakšati osobi koja nas sluša jasno naznačujući kada želimo ili ne želimo da nam reflektiraju riječi koje smo izgovorili.

U nekim prilikama nećemo verbalno reflektirati nečiju izjavu iz poštovanja prema određenim kulturalnim normama. Na primjer, jednom prilikom jedan je Kinez pohađao radionicu kako bi naučio čuti osjećaje i potrebe u korijenu primjedbi njegovoga oca. Ovaj je čovjek strepio od posjeta svom ocu i izbjegavao ga mjesecima zato što nije mogao podnijeti kritiziranje i napad koje je uvijek čuo u očevim riječima. Došao je k meni deset godina kasnije i ispričao

**Parafrazirajte  
samo onda  
kada to  
pridonosi  
dubljem  
suosjećanju i  
razumijevanju.**

mi je da je njegova sposobnost da čuje osjećaje i potrebe radikalno promijenila njegov odnos s ocem, čak do te mjere da sada uživaju u bliskoj povezanosti punoj ljubavi. Iako sluša očeve osjećaje i potrebe, on ih ne parafrazira. "Nikada ih glasno ne izgovorim", objasnio je. "U našoj kulturi otvoreno govoriti nekome o njegovim osjećajima nije nešto na što su ljudi naviknuti. Ali, zahvaljujući činjenici da ja više ne čujem ono što on izgovara kao napad, nego kao njegove vlastite osjećaje i potrebe, naš je odnos postao čudesan."

"Znači nikada mu nećeš otvoreno govoriti o osjećajima, ali pomaže to što ih možeš čuti?" upitao sam.

"Ne, mislim da sam sada spreman," odgovorio je. "Sada kada imamo tako dobar odnos, ako bi mu rekao: 'Tata, volio bih da možemo otvoreno razgovarati o našim osjećajima', mislim da bi mogao biti spreman na to."

Kada parafraziramo, ton glasa koji koristimo je jako važan. Kada čuju vlastite riječi, ljudi su većinom vrlo osjetljivi i na najmanji trag kritike ili sarkazma. Deklarativan ton koji implicira da im mi govorimo što se u njima događa također djeluje negativno na njih. Međutim, ako svjesno slušamo tuđe osjećaje i potrebe, naš ton glasa govori da ih pitamo jesmo li dobro razumjeli, a ne da tvrdimo da jesmo.

Trebamo, također, biti pripremljeni na mogućnost da će naša namjera, koja stoji iza parafraziranja, biti krivo protumačena. "Nemoj mi prodavati te jeftine psihološke gluposti!", mogli bi nam reći. Ukoliko se to i dogodi, i dalje nastojimo naslutiti sugovornikove osjećaje i potrebe. U ovom slučaju možda uvidimo da ne vjeruje našim motivima i treba više razumijevanja naših namjera da bi mogao cijeniti naše parafraziranje. Kao što smo mogli vidjeti, svo kritiziranje, napadi, uvrede i osude nestaju kada usmjerimo pozornost na slušanje osjećaja i potreba iza neke poruke. Što više to prakticiramo, jasnije uviđamo jednostavnu istinu: iza svih tih poruka, kojima smo dozvolili da nas zastraše, kriju se samo pojedinci s nezadovoljenim potrebama koji nam se obraćaju da pridonesemo njihovom blagostanju. Kada primamo poruke svjesni toga, nikada se ne osjećamo dehumanizirani time što drugi o nama govore. Osjećamo se dehumanizirani samo kada smo zarobljeni obezvrjeđujućim slikama drugih ljudi ili mislima o vlastitoj pogrešnosti. Kao pisac i mitolog, Joseph Campbell je rekao: "Što će misliti o meni? – se mora ostaviti po strani radi blaženstva." Počinjemo osjećati to blaženstvo kada poruke, koje smo ranije doživljavali kao kritiku ili osudu, počnemo smatrati darovima koji oni i jesu: mogućnosti da darujemo ljude koji pate.

**Iza  
zastrašujućih  
poruka su  
jednostavno  
osobe koje  
nam se  
obraćaju kako  
bi zadovoljile  
svoje potrebe.**



**Teška poruka postaje mogućnost da obogatimo nečiji život.**

Ako nam se redovito događa da ljudi ne vjeruju u naše motive i iskrenost kada parafraziramo njihove riječi, možda trebamo dublje ispitati vlastite namjere. Moguće je da parafraziramo i koristimo komponente NK mehanički bez jasne svijesti o svrsi. Mogli bismo se, na primjer, zapitati jesmo li više zaokupljeni “pravilnom” primjenom procesa nego povezivanjem s ljudskim bićem ispred nas. Ili, je li naš jedini interes promijeniti ponašanje druge osobe, iako koristimo obrazac NK.

**Parafraziranje štedi vrijeme.**

Neki ljudi odbijaju parafraziranje kao gubljenje vremena. Jedan gradski službenik mi je objasnio tijekom vježbe na treningu: “Plaćen sam za davanje informacija i rješenja, a ne za sjedenje i terapijsku pomoć za svakoga tko uđe u moj ured.” Taj je isti službenik, međutim, svakodnevno bio suočen s ljutim građanima koji dolaze k njemu sa svojim brigama i odlaze nezadovoljni jer ih nije čuo. Neki od tih građana su mi se kasnije povjerali: “Kada odete u njegov ured, dobijete od njega hrpu činjenica, ali nikada ne znate je li vas prvo čuo. Kada se to dogodi počinjete sumnjati u njegove činjenice.” Parafraziranje ima tendenciju uštede, a ne gubljenja vremena. Istraživanja u području pregovora između radnika i uprave pokazuju da se vrijeme potrebno za rješavanje sukoba upola smanjuje kada svaki pregovarač pristane točno ponoviti izjavu sugovornika prije nego na nju odgovori.

Sjećam se čovjeka koji je u početku bio skeptičan prema vrijednosti parafraziranja. Pohađao je radionicu NK sa svojom suprugom u vrijeme kada im je brak bio opterećen ozbiljnim problemima. Supruga mu je, za vrijeme radionice, rekla: “Nikada me ne slušaj.”

“Slušam!” odgovorio je.

“Ne, ne slušaj!” usprotivila se.

Obratio sam se supruhu: “Bojim se da ste upravo potvrdili njezinu tvrdnju. Niste odgovorili na način koji bi joj pokazao da ste ju čuli.”

Bio je zbunjen zaključkom koji sam izveo, pa sam zatražio dozvolu da odigram njegovu ulogu – koju mi je rado dao jer sâm nije imao previše uspjeha. Tada smo njegova supruga i ja imali sljedeći dijalog: Supruga: “Nikada me ne slušaj.”

M. R. u ulozi supruga: “Zvuči kao da si grozno frustrirana jer bi željela osjetiti jaču povezanost kada razgovaramo.”

Supruga je bila dirnuta do suza kada je konačno primila potvrdu da je shvaćena. Okrenuo sam se supruhu i objasnio: “Vjerujem da je to ono što ti cijelo vrijeme govori da joj je potrebno – reflektiranje njezinih osjećaja i potreba kao potvrdu da si je čuo.” Suprug je izgledao zabezegnuto. “Je li to sve što je željela?” upitao je ne vjerujući

da je takav jednostavan čin mogao imati tako snažno djelovanje na njegovu suprugu.

Nedugo je zatim on imao zadovoljstvo iz prve ruke čuti svoju suprugu kako parafrazira izjavu koju je bio izrekao uz snažne osjećaje. Uživajući u njezinom parafraziranju, pogledao me i izjavio: "Funkcionira." Dobiti konkretan dokaz da je netko empatički povezan s nama je dirljivo iskustvo.

### Održavanje empatije

Preporučujem da omogućite svojim sugovornicima potpuno izražavanje sebe prije usmjeravanja pozornosti na rješenja ili molbe za pomoć. Kada prebrzo pređemo na naslućivanje onoga što od nas traže, može se dogoditi da ne primijete naše iskreno zanimanje za njihove osjećaje i potrebe. Umjesto toga, mogu dobiti dojam da se žurimo riješiti njihov problem ili ih se osloboditi. Nadalje, početna poruka je često kao vrh ledenjaka; nakon nje mogu slijediti još neizraženi, ali povezani i često snažniji osjećaji. Održavajući svoju pozornost na onome što se događa u sugovornicima, nudimo im mogućnost da u potpunosti istraže i iskažu sebe. Zaustavili bismo taj tok ako bismo prebrzo preusmjerili pozornost na njihovu molbu ili na vlastitu želju da se izrazimo.

**Nastavljajući empatiju omogućavamo sugovornicima da dotaknu dublje razine sebe.**

**Znamo da je osoba primila empatiju koja joj je bila potrebna kada**  
**a. osjetimo nestanak napetosti, ili**  
**b. kada osoba prestane govoriti.**

Pretpostavimo da majka dođe k nama govoreći: "Moje dijete je nemoguće. Što god da mu kažem da napravi, on me ne sluša." Mogli bismo reflektirati njezine osjećaje i potrebe riječima: "Zvuči kao da osjećate očaj i da biste voljeli naći način kako se povezati sa svojim sinom." Takvo parafraziranje često ohrabruje osobu da pogleda prema unutra. Ako smo točno reflektirali njezinu izjavu, mogla bi dotaknuti i druge osjećaje: "Možda sam ja kriva. Uvijek vičem na njega." Kao slušač, ostali bismo s osjećajima i potrebama koje se iskazuju, te bismo, na primjer, mogli reći: "Osjećate li se krivi jer biste voljeli da ste u nekim situacijama imali više razumijevanja za njega?" Ukoliko majka i dalje osjeća razumijevanje u našim riječima, mogla bi dublje uroniti u svoje osjećaje i reći: "Grozna sam majka." I dalje ostajemo s osjećajima i potrebama koje su iskazane: "Znači osjećate se obeshrabreni i želite se drugačije odnositi prema njemu?" Uporno nastavljamo tako dalje dok osoba ne iskaže sve svoje osjećaje o ovom pitanju.

Kako ćemo znati je li osoba primila dovoljno empatije? Prvo, kada osoba shvati da je sve što se u njoj događa dobilo puno empatijsko razumijevanje, iskusit će osjećaj olakšanja. Možemo postati svjesni te pojave ako primijetimo nestanak napetosti u našem vlastitom

tijelu. Drugi, čak očigledniji, znak je činjenica da je osoba prestala govoriti. Ukoliko nismo sigurni jesmo li dovoljno dugo ostali u procesu, uvijek možemo pitati: "Postoji li još nešto što bi željela reći?"

## Kada bol blokira našu sposobnost empatije

**Potrebna nam je empatija da bismo je mogli dati drugima.**

Nemoguće je dati nešto drugima ako to sami nemamo. Isto tako, ako, unatoč svim naporima, ne možemo ili ne želimo pružiti empatiju, to je obično znak da smo i mi previše gladni empatije da bismo je mogli ponuditi drugima. Ponekad, ako otvoreno priznamo da nas naša osobna nevolja priječi da reagiramo s empatijom, druga osoba će nam možda moći pružiti empatiju koju trebamo.

U drugim prilikama, može biti neophodno da si priskrbimo nešto empatije kroz "prvu pomoć" tako što ćemo slušati što se događa u nama s istom kvalitetom prisutnosti i pozornosti koju poklanjamo drugima. Bivši glavni tajnik UN-a, Dag Hammarskjöld, jednom je rekao: "Što vjernije slušate glas unutar sebe, bolje ćete čuti što se događa izvan vas." Ako postanemo vješti u pružanju empatije sebi samima, često iskusimo, u samo nekoliko sekundi, prirodno otpuštanje energije koje nam tada omogućava da budemo prisutni s drugom osobom. Ukoliko se to ne dogodi imamo nekoliko drugih mogućnosti.

Možemo vrištati – nenasilno. Sjećam se situacije kada sam proveo tri dana posredujući između dvije bande koje su se bile međusobno ubijale. Jedna se banda zvala Black Egyptians (Crni Egipćani), a druga the East St. Louis Police Department (Policajska uprava Istočni St. Louis). Rezultat je bio dva prema jedan – ukupno tri mrtva u mjesec dana. Nakon tri napeta dana pokušavanja dovođenja tih skupina za isti stol kako bi se mogli čuti i riješiti svoje sukobe, vozio sam se kući i razmišljao o tome da se do kraja života ne želim više nikada naći usred sukoba.

Prva stvar koju sam vidio ulazeći na stražnja vrata kuće su bila moja djeca u svađi. Nisam imao snage za empatiju, pa sam zaurloao nenasilno: "Hej, ne osjećam se dobro! Sada se zaista ne želim baviti vašom svađom! Želim samo malo mira i tišine!" Moj je stariji sin, tada devetogodišnjak, kratko zastao, pogledao me i upitao: "Želiš li razgovarati o tome?" Ako smo sposobni razotkriti svoju bol bez okrivljavanja, čak i ljudi u nevolji ponekad mogu čuti našu potrebu. Naravno da nisam želio zavrištati: "Šta je tebi? Zar se ne znaš ponašati nimalo bolje? Upravo sam stigao kući nakon napornog dana!" ili insinuirati da je njihovo ponašanje krivo za sve. Vičem nenasilno privlačeći pozornost na svoje očajničke potrebe i bol koju osjećam u tom trenutku.

Međutim, ako druga strana također proživljava tako snažne osjećaje da nas ne mogu niti čuti niti ostaviti na miru, treća opcija je fizički se odstraniti iz situacije. Udaljavanjem iz situacije uzimamo si vrijeme u kojem otvaramo mogućnost da dođemo do empatije koja nam je potrebna kako bi se vratili u drugačije stanje uma.

### Sažetak

Empatija je razumijevanje, uz puno poštovanje onoga što drugi proživljavaju. Umjesto empatije, često imamo snažan poriv davati savjete ili uvjeravati, te pojašnjavati vlastite pozicije ili osjećaje. Empatija, međutim, od nas zahtijeva da ispraznimo um i slušamo druge cijelim svojim bićem.

U NK, bez obzira na riječi koje naši sugovornici upotrebljavaju, mi jednostavno slušamo njihova opažanja, osjećaje i molbe. Tada možemo poželjeti ponoviti ono što smo čuli, parafrazirajući ono što smo razumjeli. Ostajemo s empatijom, omogućavajući drugima da potpuno izraze sebe prije nego što preusmjerimo svoju pozornost na rješenja ili molbe za pomoć.

Potrebna nam je empatija da bismo ju mogli dati. Kada osjetimo da imamo obrambeni stav ili da nismo u mogućnosti dati empatiju, trebamo (a) stati, disati, dati sebi empatiju, (b) vrištati nenasilno, ili (c) udaljiti se iz situacije.

### NK na djelu

#### Žena se povezuje s umirućim suprugom

*Jednom su pacijentu bili upravo otkrili uznapredovan stadij tumora na plućima. Sljedeća scena koja se odigrala u njegovom domu u kojoj su, osim njega, sudjelovale bolničarka i njegova supruga, predstavlja njegovu zadnju priliku da se emocionalno poveže sa svojom ženom i opriča svoje umiranje prije nego što ga prime u bolnicu. Supruga počinje razgovor s bolničarkom žaleći se na fizioterapeutkinju koja je bila dio zdravstvenog tima dodijeljenog njezinom suprugu.*

Supruga: Ona je loš fizioterapeut.

Bolničarka: (*slušajući s empatijom što supruga osjeća i želi*) Osjećate li se uzrujano i želite drugačiju kvalitetu njege?

Supruga: Ona ništa ne radi. Natjerala ga je da prestane hodati kada mu se puls ubrzao.

- Bolničarka: (*nastavljajući slušati ženine osjećaje i želje*) Bojite li se, zato što želite da vašem suprugu bude bolje, da on neće ojačati ako ga fizioterapeutkinja ne tjera da se više trudi?
- Supruga: (*počinje plakati*) Da, jako se bojim!
- Bolničarka: Bojite li se da ćete ga izgubiti?
- Supruga: Da, mi smo toliko dugo već zajedno.
- Bolničarka: (*slušajući druge osjećaje iza straga*) Brine li vas kako ćete se osjećati ako umre?
- Supruga: Jednostavno ne mogu zamisliti kako ću živjeti bez njega. Uvijek je bio tu za mene. Uvijek.
- Bolničarka: Tužni ste kada mislite o životu bez njega?
- Supruga: Nemam nikoga osim njega. On je sve što imam, znate. Moja kćerka ne želi niti razgovarati sa mnom.
- Bolničarka: Čini se da se osjećate frustrirano, kada mislite na svoju kćerku, jer biste željeli imati drugačiji odnos s njom.
- Supruga: Voljela bih da imam, ali ona je tako sebična. Ne znam zašto sam se uopće trudila imati djecu. Kakve koristi od toga sada!
- Bolničarka: Zvuči kao da ste možda i ljuti i razočarani jer želite više potpore od obitelji za vrijeme suprugove bolesti.
- Supruga: Da, on je tako bolestan; ne znam kako ću ovo preživjeti sama. Nemam nikoga ... čak niti za razgovor, osim vas ovdje ... sada. Čak niti on ne želi o tome razgovarati ... Pogledajte ga samo! (*Suprug ostaje nijem i ravnodušan.*) Ništa ne govori!
- Bolničarka: Jeste li tužni zato što biste željeli da vas dvoje možete podržati jedno drugo i osjećati se povezanije?
- Supruga: Da. (*Na trenutak zastaje, zatim iskazuje molbu.*) Razgovarajte s njim kao što ste razgovarali sa mnom.
- Bolničarka: (*želeći jasno razumjeti potrebu iza ženine molbe*) Željeli biste da bude saslušan na način koji bi mu pomogao da izrazi što osjeća unutrini?
- Supruga: Da, da, to je upravo to! Želim da se osjeća dobro za vrijeme razgovora i želim znati što osjeća. (*Koristeći se bolničarkinim nagađanjem, mogla je prvo postati svjesna svoje želje i tada pronaći riječi kojima bi ju opisala. Ovo je ključni trenutak: često je ljudima teško prepoznati što žele u nekoj situaciji, čak i ako možda znaju što ne žele. Vidimo kako je jasna molba – "Razgovarajte s njim kao što ste razgovarali sa mnom" – dar koji osnažuje drugu osobu. Bolničarka sada može djelovati na način za koji zna da je u skladu sa ženinim željama. To mijenja atmosferu u prostoriji, jer bolničarka i žena sada "rade zajedno", obje na suosjećajan način.*)
- Bolničarka: (*okrećući se prema suprugu*) Kako se osjećate sada kada ste čuli što je vaša žena podijelila s nama?

Suprug: Stvarno ju volim.

Bolničarka: Je li vam drago što imate mogućnost o tome razgovarati s njom?

Suprug: Da, trebamo o tome razgovarati.

Bolničarka: Biste li bili voljni reći kako se osjećate u vezi s tumorom?

Suprug: *(nakon kraće šutnje)* Ne baš dobro. *(Riječi "dobro" i "loše" se često koriste za opisivanje osjećaja kada ljudi tek trebaju prepoznati o kojim se osjećajima radi. Preciznije izražavanje osjećaja bi mu pomoglo emotivno se povezati sa svojom ženom.)*

Bolničarka: *(ohrabrujući ga prema više preciznosti)* Bojite li se umiranja?

Suprug: Ne, ne bojim se. *(Primijetite kako bolničarkina netočna pretpostavka ne narušava tijek dijaloga.)*

Bolničarka: Jeste li ljuti zato što umirete? *(Kako ovaj pacijent nije u stanju lako sročiti svoj unutarnji doživljaj, bolničarka ga nastavlja podržavati u tom procesu.)*

Suprug: Ne, nisam ljut.

Bolničarka: *(U ovom trenutku, nakon dva neuspjela pokušaja, bolničarka odlučuje iskazati svoje osjećaje.)* Pa, sada sam zbunjena u vezi s tim kako biste se mogli osjećati i pitam se biste li mi vi mogli reći.

Suprug: Ja mislim, razmišljam o tome kako će bez mene.

Bolničarka: Oh, jeste li zabrinuti da neće biti u stanju živjeti bez vas?

Suprug: Da, brinem se da ću joj nedostajati.

Bolničarka: *(Svjesna da se umirući bolesnici često čvrsto drže života zato što se brinu za one koje ostavljaju iza sebe. Ponekad im je potrebna sigurnost da njihovi voljeni mogu prihvatiti njihovu smrt kako bi mogli spokojno otići.)* Želite li čuti kako se vaša supruga osjeća kada to kažete?

Suprug: Da.

*U ovom se trenutku supruga uključuje u razgovor; uz prisutnost bolničarke, par se počinje otvoreno izražavati jedan drugome. U ovom dijalogu, žena započinje žalbom na fizioterapeutkinju. Međutim, nakon samo nekoliko razmjena, tijekom kojih se osjećala potpuno empatijski primljena, u stanju je odrediti da je ono što zaista traži dublja povezanost sa svojim suprugom tijekom ovog kriznog razdoblja njihovih života.*

## **PETA VJEŽBA: Razlikovanje primanja sa i bez empatije**

Ako želite vježbu u kojoj možete provjeriti je li empatija prisutna u komunikaciji, zaokružite broj ispred svakog primjera u kojem osoba B odgovara s empatijom na ono što se događa u osobi A.

1. Osoba A: Kako sam mogla učiniti nešto tako glupo?  
Osoba B: Nitko nije savršen; prestroga si prema sebi.
2. Osoba A: Da se mene pita, svi bi ti imigranti bili vraćeni tamo odakle su došli.  
Osoba B: Misliš li stvarno da bi to nešto riješilo?
3. Osoba A: Ti nisi Bog!  
Osoba B: Jesi li frustrirana zato što bi željela da priznam da postoje i drugi načini na koje se ovo može tumačiti?
4. Osoba A: Mislim da me uzimaš zdravo za gotovo. Pitam se kako bi se snašao bez mene.  
Osoba B: To nije istina! Ne uzimam te zdravo za gotovo.
5. Osoba A: Kako mi možeš reći tako nešto?  
Osoba B: Osjećaš li se povrijeđeno zato što sam to rekao?
6. Osoba A: Bijesna sam na muža. Nikada ga nema kada ga trebam.  
Osoba B: Misliš da bi trebao biti više tu?
7. Osoba A: Odvratno, koliko sam se udebljao.  
Osoba B: Možda bi ti trčanje pomoglo.
8. Osoba A: Užasno sam nervozna radi planiranja kćerkinog vjenčanja. Obitelj njezinog zaručnika uopće ne pomaže. Svaki dan mijenjaju mišljenje o tome kakvo vjenčanje bi željeli.  
Osoba B: Znači, nervozna si zato što ne znaš kako sve dogovoriti i pomoglo bi ti da njegovi roditelji budu svjesniji koliko ti komplikacija stvara njihova neodlučnost?
9. Osoba A: Kada mi rođaci dođu u posjet bez prethodne najave, osjećam se uzurpirano. To me podsjeća kako se moji roditelji nisu obazirali na moje potrebe planirajući stvari umjesto mene.  
Osoba B: Znam kako ti je. I ja sam se ponekad tako osjećao.
10. Osoba A: Razočaran sam vašom izvedbom. Volio bih da je vaš odjel proizveo duplo više prošli mjesec.  
Osoba B: Razumijem da ste razočarani, ali imali smo puno izostanaka zbog bolesti.

Slijede moji odgovori:

1. Nisam zaokružio ovaj broj zato što je moje gledište da osoba B razuvjerava osobu A, umjesto da primi s empatijom što osoba A proživljava.
2. Moje je gledište da osoba B pokušava poučiti osobu A, umjesto da primi s empatijom što osoba A proživljava.
3. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se. Moje je gledište da osoba B prima s empatijom ono što osoba A izražava.
4. Moje je gledište da osoba B iskazuje neslaganje i brani se, umjesto da primi s empatijom što se u osobi A događa.
5. Moje je gledište da osoba B preuzima odgovornost za osjećaje osobe A, umjesto da prima s empatijom ono što se događa u osobi A. Osoba B je mogla reći: "Osjećaš li se povrijeđeno zato što bi volio da pristanem učiniti ono što si od mene zatražio?"
6. Ako ste zaokružili broj ispred ovog primjera djelomično se slažemo. Moje je gledište da osoba B prima misli osobe A. Međutim, uvjeren sam da smo dublje povezani kada primimo izražene osjećaje i potrebe, a ne samo misao. Stoga, bilo bi mi draže da je osoba B rekla: "Znači, osjećaš bijes zato što bi voljela da je više prisutan?"
7. Moje je gledište da osoba B daje savjet, umjesto da primi s empatijom ono što osoba A proživljava.
8. Ako ste zaokružili ovaj broj, slažemo se. Moje je gledište da osoba B prima s empatijom ono što se događa u osobi A.
9. Moje je gledište da osoba B pretpostavlja da je razumjela osobu A i govori o svojim osjećajima, umjesto da primi s empatijom ono što osoba A proživljava.
10. Moje je gledište da osoba B počinje usredotočeno na osjećaje osobe A, ali se zatim preusmjerava na objašnjavanje.



# OSMO POGLAVLJE

## MOĆ EMPATIJE

### Empatija koja iscjeljuje

**Empatija nam omogućava da vidimo (svoj) svijet na drugačiji način i nastavimo dalje.”**

Carl Rogers je opisao utjecaj empatije na njezine primateljice: “Kada ... vas netko zaista čuje, a da vas pri tome ne osuđuje, ne pokušava preuzeti odgovornost za vas, ne pokušava vas oblikovati, osjećaj je vraški dobar. Kada su me saslušali i kada su me čuli, mogao sam vidjeti svijet na drugačiji način i nastaviti dalje. Začuđujuće je kako elementi koji su se činili nerješivima, postaju rješivi kada netko sluša. Kako se, kada nas netko čuje, nesporazumi koji su se činili nepopravljivima, pretvaraju u relativno jasne tokove.”

Jedna od mojih omiljenih priča o empatiji potječe od ravnateljice jedne inovativne škole. Jedan se dan vratila s ručka da bi našla Milly, učenicu osnovne škole, kako pokunjeno sjedi u njezinom uredu. Sjela je kraj Milly, koja je počela: “Gospođo Anderson, jeste li ikada imali tjedan kada bi sve što ste činili nekoga povrijedilo, a Vi nikada niste imali namjeru ikoga povrijediti?”

**“Nemoj samo činiti nešto ... .”**

“Jesam”, odgovorila je ravnateljica, “Mislim da razumijem”, na što je Milly nastavila opisujući cijeli svoj tjedan. “Do tada sam već bila”, ravnateljica se prisjećala, “prilično kasnila na jako važan sastanak – još sam na sebi imala kaput – i bila nervozna jer nisam željela ostaviti cijelu prostoriju punu ljudi da čeka na mene, i tako sam upitala: “Milly, što mogu učiniti za tebe?” Milly se sagnula prema meni, uhvatila moja ramena, pogledala me ravno u oči, i rekla odlučno: “Gđo Anderson, ne trebate ništa učiniti za mene; samo želim da me slušate.”

To je bio jedan od najvažnijih trenutaka učenja mog života – počena od strane djeteta – pa sam pomislila: “Nije važno što me prostorija puna ljudi očekuje!” Milly i ja smo se premjestile na klupu koja nam je pružala više privatnosti, moja ruka oko njezinih ramena, njezina glava na mojim grudima, a ruka oko mog struka. Pričala mi je sve dok nije bila gotova. I znate, nije trajalo tako dugo.”

Jedan od vidova mog rada koji me najviše ispunjava je kada čujem kako su pojedinci koristili NK za osnaživanje svojih sposobnosti za empatijsko povezivanje s drugima. Moja je prijateljica Laurence, koja živi u Švicarskoj, opisala kako se uzrujano osjećala kada je njezin šestogodišnji sin odjurio od nje dok mu se još uvijek obraćala. Isabelle, njezina desetogodišnja kćerka koja je došla s njom na radionicu NK, je primijetila: “Mama, zaista si ljuta. Želiš da on razgovara s tobom dok je ljut i da ne pobjegne.” Laurence se začudila kako je, čim je čula Isabelleine riječi, osjetila smanjivanje napetosti, i zato bila u stanju imati više razumijevanja za svog sina kada se vratio.

Predavač na fakultetu je opisao kako su se odnosi između studenata i osoblja promijenili kada je nekoliko predavača naučilo slušati s empatijom i izražavati se otvorenije i iskrenije. “Studenti su se sve više otvarali i govorili su nam o različitim osobnim problemima koji su utjecali na njihovo studiranje. Što su više o tome govorili, mogli su više raditi. Iako je takvo slušanje uzelo dosta našeg vremena, bilo nam je drago što smo ga utrošili na taj način. Nažalost, dekan se naljutio; rekao je da nismo savjetnici i da trebamo više vremena provoditi poučavajući, a manje vremena pričajući sa studentima.”

Kada sam pitao kako su se s tim nosili, odvratio je: “Iskazali smo empatiju za dekanovu zabrinutost. Čuli smo da je bio zabrinut i da je želio znati da se ne upuštamo u stvari koje su bile iznad naših sposobnosti. Čuli smo, također, da se trebao uvjeriti da vrijeme koje smo trošili na razgovore nije bilo na štetu naših odgovornosti kao predavača. Izgledalo je da mu je laknulo radi načina na koji smo ga slušali. Nastavili smo razgovarati sa studentima jer smo uvidjeli da što smo ih više slušali, to su oni bili bolji studenti.”

**Teže je osjećati empatiju za one koji naizgled imaju više moći, veći status, ili više resursa.**

Kada radimo u hijerarhijski postavljenom instituciji, postoji tendencija da čujemo naredbe i (pr)osuđivanje od ljudi koji se nalaze na višim položajima od nas. Dok nam je lako osjećati empatiju za osobe koje se nalaze na istim položajima, ili niže na hijerarhijskoj ljestvici, može nam se dogoditi, u nazočnosti osoba koje prepoznamo kao “nadređene”, da se ponašamo obrambeno ili da se ispričavamo. Zato sam bio posebno zadovoljan što su se ti predavači sjetili pružiti empatiju svom dekanu, kao što su to činili i sa studentima.

## Empatija i sposobnost da budete ranjivi

**Što više  
empatije  
osjećamo  
prema drugoj  
strani, to  
se sigurnije  
osjećamo.**

Ponekad može biti izazovno izraziti se NK, zato što smo pozvani otkriti svoje najdublje osjećaje i potrebe. Iskazivanje sebe postaje lakše nakon što smo osjetili empatiju za druge jer tada imamo iskustvo doticanja njihove ljudskosti i pojmi smo zajedničke kvalitete koje svi posjedujemo. Što se više povezujemo s osjećajima i potrebama koje stoje iza njihovih riječi, to je manje zastrašujuće otvoriti se drugim ljudima. Situacije, u kojima osjećamo najviše otpora prema izražavanju vlastite ranjivosti, su često one u kojima želimo održati "sliku čvrstoće" iz straha od gubljenja autoriteta ili kontrole.

Jednom sam pokazao svoju ranjivost nekolicini članova ulične bande u Clevelandu priznajući povrijeđenost koju sam osjećao i želju da se prema meni ophodi s više poštovanja. "O, gledajte", jedan od njih je primijetio, "osjeća se povrijeđeno; nije li to strašno!" na što su svi njegovi prijatelji prasnuli u smijeh. I u ovoj bi situaciji mogao tu mačiti njihovo ponašanje kao iskorištavanje moje ranjivosti (Izbor 2: "Krivimo druge") ili mogu osjetiti empatiju prema osjećajima i potrebama iza njihovog ponašanja (Izbor 4).

Ako je, međutim, moje viđenje situacije da me se ponižava i iskorištava, mogu biti previše ranjen, ljut ili uplašen da bi mogao osjetiti empatiju. U takvoj bi se situaciji trebao fizički udaljiti kako bi si pružio nešto empatije ili ju zatražio od nekoga u koga se mogu pouzdati. Kada otkrijem potrebe koje su bile tako snažno u meni pokrenute, i kada dobijem dovoljno empatije za njih, bit ću spreman vratiti se i ponuditi empatiju drugoj strani. U situacijama kada osjećate bol, moja je preporuka prvo potražite empatiju za sebe koja vam je potrebna da biste mogli zaći iza misli koje vam se roje po glavi i prepoznati svoje duboke potrebe.

Dok sam pažljivo slušao primjedbu člana bande: "O, gledajte, osjeća se povrijeđeno; nije li to strašno!" i smijeh koji je uslijedio, naslućivao sam da su on i njegovi prijatelji bili iznervirani i da nisu htjeli biti izloženi nametanju krivnje i manipulaciji. Možda su reagirali na ljude iz svoje prošlosti koji su koristili konstrukcije kao što su: "to me boli" kako bi neizravno iskazivali neodobravanje. Kako to nisam provjerio s njima na glas, nemam načina biti siguran je li moje nagađanje bilo točno. Međutim, samo usredotočivanje moje pozornosti na to me je sačuvalo od primanja poruke osobno i ljutnje. Umjesto da ih (pr)osudujem što me ismijavaju ili što se prema meni ophode bez poštovanja, koncentrirao sam se na slušanje bola i potreba iza takvog ponašanja.

"Hej," prasnulo je jedan od njih, "to što nam nudiš je hrpa gluposti! Pretpostavimo da su prisutni članovi druge bande i da imaju vatre-

no oružje, a ti ne. I kažeš da trebamo samo stajati tu i razgovarati s njima? Glupost!"

Svi su se ponovo smijali, a ja sam ponovo usmjerio svoju pozornost na njihove osjećaje i potrebe: "Zvuči kao da si stvarno zasićen učerjenjem nečeg od čega nema koristi u takvim situacijama?"

"Da, a da si živio u ovom kraju i ti bi znao da je to hrpa gluposti."

"Znači, imaš potrebu vjerovati da osoba koja te nečemu poučava zna nešto o kraju u kojem živiš?"

"Nego šta. Neki od tih tipova bi te upucali prije nego bi uspio izgovoriti dvije riječi!"

"I imaš potrebu vjerovati da netko tko te pokušava nečemu poučiti razumije opasnosti koje ovdje vladaju?" Nastavio sam slušati na ovaj način, ponekad izgovarajući ono što sam čuo, a ponekad ne. To se nastavilo nekih četrdeset do četrdeset i pet minuta i tada sam osjetio pomak: osjetili su da ih zaista razumijem. Savjetnik u tom programu je primijetio pomak i upitao na glas: "Što mislite o ovom čovjeku?" Gospodin koji mi je zadavao najviše muke je odgovorio: "On je najbolji govornik kojeg smo ikada imali."

**"Kažemo puno toga" slušajući osjećaje i potrebe drugih ljudi.**

Zapanjen, savjetnik se okrenuo prema meni i šapnuo: "Ali ti ništa nisi rekao!" U stvari, rekao sam puno toga demonstrirajući da ne postoji ništa što mi mogu sasuti u lice, a što se ne može prevesti u univerzalne ljudske osjećaje i potrebe.

## Korištenje empatije za umanjivanje opasnosti

Sposobnost da ljudima u stresnim situacijama ponudimo empatiju može zaustaviti potencijalno nasilje.

Nastavnica u starom središtu St. Louisa prisjetila se incidenta kada je savjesno ostala poslije škole pomoći đaku, iako su nastavnici bili upozoreni da napuste zgradu radi vlastite sigurnosti nakon završetka nastave. Nepoznata osoba je ušla u njezinu učionicu gdje se odigrao sljedeći razgovor:

Mladić: Skidaj odjeću.

Nastavnica: (*primjećujući da drhti*) Osjećam da je ovo za tebe zastrašujuće.

Mladić: Čuješ li ti mene? Dovraga, skidaj se kad kažem!

Nastavnica: Osjećam da si sada stvarno bijesan i želiš da radim sve što mi kažeš.

Mladić: Vraški si u pravu i nastradat ćeš ako me ne poslušаш.

Nastavnica: Voljela bih da mi kažeš postoji li neki drugi način izlaska u susret tvojim potrebama koji ne bi mene povrijedio.

Mladić: Rek'o sam, skidaj se.

Nastavnica: Čujem koliko to želiš. U isto vrijeme, želim da znaš kako se uplašeno i užasno osjećam, i koliko bi zahvalna bila kada bi otišao ne povrijedivši me.

Mladić: Daj mi svoju torbicu.

Nastavnica mu je dala torbicu osjećajući olakšanje što nije bila silovana. Poslije je opisala kako bi, svaki puta kada bi osjetila empatiju prema mladiću, osjetila da se sve više koleba u svojoj namjeri da ide do kraja sa silovanjem.

Gradski policajac me je dočekao na nastavku treninga iz NK sa sljedećom pričom:

*Stvarno mi je drago da smo zadnji puta vježbali empatiju za ljude koji osjećaju ljutnju. Samo nekoliko dana nakon treninga otišao sam privesti nekoga u gradsko stambeno naselje za socijalne slučajeve. Kada sam ga izveo iz zgrade našao sam svoj auto okružen s oko šezdeset osoba. Svi su vikali "Pusti ga! Nije ništa loše učinio! Vi u policiji ste svi rasističke svinje!" Iako sam sumnjao da će empatija pomoći, nisam imao puno drugih mogućnosti na raspolaganju. Zato sam ponavljao osjećaje koji su dolazili prema meni; rekao sam: "Znači ne vjerujete razlozima radi kojih privodim ovog čovjeka? Mislite da to ima veze s rasom?" Nakon nekoliko minuta mojih ponavljanja njihovih osjećaja; skupina je postala manje neprijateljska. Na kraju su otvorili prolaz i ja sam mogao doći do svog auta.*

Konačno, volio bih ilustrirati kako je jedna mlada žena upotrijebila empatiju za izbjegavanje nasilja za vrijeme noćne smjene u centru za odvikavanje u Torontu. Ispričala nam je svoju priču tijekom druge radionice NK koju je pohađala. U 23:00 sati jedne noći nekoliko tjedana ranije, nakon sudjelovanja na prvoj radionici NK, s ulice je ušao čovjek, koji je očigledno konzumirao drogu, i zahtijevao sobu. Mlada mu je žena počela objašnjavati da su sve sobe te noći već bile popunjene. Upravo mu je htjela uručiti adresu drugog centra za odvikavanje kada ju je srušio na pod. "Sljedeće čega se sjećam je da mi je sjedio na prsima držeći mi nož pod grlom i vikao: "Kučko! Ne laži! Imaš sobu!"

Počela je primjenjivati naučeno na treningu slušajući njegove osjećaje i potrebe.

“Sjetila si se to učiniti pod takvim uvjetima?”, pitao sam, impresioniran.

“Nisam imala izbora? Očaj ponekad od svih nas napravi dobre komunikatore! Znaš, Marshall,” dodala je, “ona šala koju si ispričao na radionici mi je zaista pomogla. U stvari, spasila mi je život.”

“Koja šala?”

“Sjećáš se kada si rekao da nikada ne trebamo svoje “ali” gurati pod nos ljute osobe? Bila sam spremna početi se svađati s njim; umalo sam rekla: “Ali ja zaista nemam slobodnu sobu!”, kada sam se sjetila tvoje šale. Dobro sam ju zapamtila jer sam se samo tjedan dana ranije posvađala s majkom koja mi je tada rekla: “Mogla bih te zadržati kada mi odgovoriš s “ali” na sve što kažem! Zamisli, ako je moja vlastita majka bila toliko ljuta da bi me mogla ubiti zato što koristim tu riječ, što bi ovaj čovjek učinio? Da sam rekla: “Ali ja nemam sobu!” dok je urlao na mene, ne sumnjam ni malo da bi mi presjekao grkljan.

**Ponudi empatiju, umjesto guranja svog “ali” u lice ljutite osobe.**

Zato sam, umjesto toga, duboko udahnula i rekla: “Izgleda da si stvarno ljut i da želiš sobu.” Odgovorio je vičući: “Možda sam i ovisnik, ali, tako mi Boga, zaslužujem poštovanje. Umoran sam od toga da me nitko ne poštuje. Dobit ću ja poštovanje!” Usmjerala sam pozornost samo na njegove osjećaje i potrebe i rekla: “Dosta ti je toga da ne dobivaš poštovanje koje želiš?”

“Koliko je dugo to trajalo?” upitao sam. “O, još oko trideset i pet minuta”, odgovorila je. “Mora da je bilo užasavajuće.”

**Kada slušamo njihove osjećaje i potrebe, ne vidimo više čudovišta u ljudima.**

“Ne, već nakon nekoliko razmjena, zato što je nešto drugo, što smo ovdje naučili, postalo očito. Kada sam se koncentrirala na slušanje njegovih osjećaja i potreba, prestala sam u njemu vidjeti čudovište. Mogla sam vidjeti, baš kao što si rekao, da su ljudi, koji nam izgledaju kao čudovišta, jednostavno ljudska bića čiji jezik i ponašanje nas ponekad priječe da vidimo njihovu ljudskost. Što sam više uspijevala usmjeriti svoju pozornost na njegove osjećaje i potrebe, to sam više u njemu vidjela osobu punu očaja čije potrebe nisu bile zadovoljene. Postala sam sigurna da ako budem svoju pozornost održala tamo, da neću biti povrijeđena. Kada je primio svu empatiju koju je trebao, digao se i spremio nož, a ja sam mu pomogla da nađe sobu u drugom centru.”

Oduševljen što je naučila reagirati sa suosjećanjem u tako ekstremnoj situaciji, upitao sam je radoznalo: “Što radiš ovdje s nama? Zvuči kao da si savladala NK i da bi trebala druge poučavati kako se to radi.”

---

\* Riječ “dupe” se na engleskom izgovara isto kao i “ali”.

**Može biti teško pružiti empatiju onima koji su nam najbliži.**

“Sada mi je potrebna tvoja pomoć za jedan teži slučaj”, rekla je.

“Skoro me je strah pitati. Što može biti teže od ovoga?”

“Sada trebam tvoju pomoć za situaciju s mojom majkom. Usprkos svim uvidima koje sam stekla o “ali” pojavi, znaš li što se dogodilo? Za večerom, dan kasnije, ispričala sam majci događaj s čovjekom u centru, a ona je rekla: “Ako zadržiš taj posao tvoj otac i ja ćemo dobiti srčani udar. Ti jednostavno trebaš naći neki drugi posao!” I što misliš što sam odgovorila? “Ali mama, to je moj život!”

Nisam mogao zatražiti zanimljiviji primjer od ovog da pokažem kako teško može biti odgovoriti s empatijom članovima vlastite obitelji!

### Empatija kada čujemo nečije “NE!”

**Reagirane s empatijom na nečije “ne” nas štiti od primanja poruke osobno.**

Radi naše sklonosti da vidimo odbijanje u porukama “ne” i “ne želim ...”, važno je moći na njih odgovoriti empatijom. Ako ih primimo osobno, možemo se osjećati povrijeđeno, a da u stvari ne razumijemo što se doista događa u drugoj osobi. Kada usmjerimo svijest na osjećaje i potrebe iza nečijeg “ne”, saznajemo što ta osoba želi, što ju sprječava da odgovori na našu molbu kako bismo željeli.

Jednom prilikom sam za vrijeme stanke pitao jednu polaznicu radionice da se pridruži meni i drugim polaznicima na sladoledu u obližnjoj slastičarnici. “Ne!”, otrsito je odgovorila. Ton njezina glasa me je naveo da protumačim njezin odgovor kao odbijanje, dok se nisam podsjetio da se trebam povezati s osjećajima i potrebama koje bi mogla izražavati kroz svoje “Ne”. “Naslućujem da si ljuta”, rekao sam. “Je li to tako?”

“Ne”, odgovorila je, “samo ne želim da me se ispravlja svaki puta kada otvorim usta da nešto kažem.”

Sada sam naslućivao da je više u pitanju strah nego ljutnja. Provjerio sam pitajući: “Znači, strah te je i želiš se zaštititi od situacije u kojoj bi mogla biti (pr)ocjenjivana kako komuniciraš?”

“Da”, potvrdila je, “mogu se zamisliti kako sjedim u slastičarnici s tobom, a ti primjećuješ svaku sitnicu koju kažem.”

Tada sam otkrio da je način na koji sam davao povratnu informaciju tijekom radionice za nju bio zastrašujući. Moja empatija na njezinu poruku je izvukla žalac iz njezinog “ne”: čuo sam njezinu želju da izbjegne primati sličnu povratnu informaciju u javnosti. Uvjerio sam ju da neću procjenjivati njezinu komunikaciju u javnosti i posavjetovao se s njom o načinima davanja povratne informacije uz koje bi se osjećala sigurno. I, da, pridružila se skupini na sladoledu.

## Empatija koja unosi život u beživotan razgovor

Svi smo se našli usred beživotnog razgovora. Možda na nekom društvenom događaju, slušajući riječi bez ikakvog osjećaja povezanosti s osobom koja govori. Ili smo slušali “Babble-on-ian” – pojam koji je skovao moj prijatelj Kelly Bryson za nekoga tko u svojim sugovornicima budi strah od neprekidive konverzacije. Vitalnost se iscijedi iz razgovora kada izgubimo vezu s osjećajima i potrebama koje stvaraju riječi osobe koja govori i s molbama povezanim s tim potrebama. To je uobičajeno kada ljudi govore bez svijesti o tome što osjećaju, trebaju i traže. Umjesto da smo uključeni u razmjenu životne energije s drugim ljudskim bićima, vidimo kako postajemo kante za otpad za njihove riječi.

Kako i kada prekinuti mrtav razgovor kako bismo ga vratili u život? Moj je prijedlog najboljeg vremena za prekid, trenutak kada smo čuli jednu riječ više nego što smo željeli. Što duže čekamo, bit će nam teže ostati uljudni kada se budemo ubacivali u razgovor. Naša namjera nije osvojiti podij za sebe, nego pomoći onome tko govori da se poveže sa životnom energijom iza vlastitih riječi.

Činimo to povezujući se s osjećajima i potrebama. Stoga, ako teta ponavlja priču kako ju je prije dvadeset godina napustio suprug ostavljajući je s dvoje male djece, mogli bismo se ubaciti riječima: “Dakle, tetice, zvuči kao da te to još uvijek boli, želeći da su se prema tebi odnosili pravednije.” Ljudi nisu svjesni da je ponekad empatija to što im treba. Niti shvaćaju da je vjerojatnije da će primiti empatiju izražavajući osjećaje i potrebe koje u njima žive, nego ponavljajući priče o prošlim nepravdama i teškim vremenima.

Još jedan način oživljavanja razgovora je otvoreno iskazati svoju želju za jačom povezanošću i otvoreno zatražiti informacije koje bi pomogle uspostavljanju te povezanosti. Jednom sam se prilikom na koktelu našao usred bujice riječi, koje su mi se činile beživotne. “Oprostite”, prekinuo sam ih, obraćajući se skupni od devet osoba u kojoj sam se našao. “Nestrpljiv sam jer bi želio biti povezaniji s vama, ali naš razgovor ne stvara povezanost koju želim. Želio bih znati zadovoljava li razgovor, koji smo vodili, vaše potrebe i ako da, koje su to potrebe koje su tim razgovorom zadovoljene.”

Svih devet osoba je zurilo u mene kao da sam u zdjelu s punčom ubacio štakora. Na sreću, sjetio sam se povezati se s osjećajima i potrebama iskazanima njihovom šutnjom. “Uznemirava li vas moja upadica jer biste željeli nastaviti razgovor?” upitao sam.

Nakon još jedne tišine, jedan je čovjek odgovorio: “Ne, nisam uznemiren. Razmišljao sam o tome što ste pitali. Ne, nisam uživao u razgovoru; u stvari, bilo mi je užasno dosadno.”

**Kako biste oživjeli razgovor: prekinite sugovornika s empatijom.**

**Ono što je dosadno slušatelju dosadno je i osobi koja govori.**



**Osobama koje govore je draže da ih sugovornici prekidaju nego da se pretvaraju da ih slušaju.**

U tom sam trenutku bio iznenađen njegovim odgovorom jer je on bio taj koji je najviše govorio! Sada više nisam iznenađen: Od tada sam otkrio da su razgovori, koji su beživotni za slušatelja, u jednakoj mjeri beživotni i za onoga tko govori.

Možda se pitate kako skupiti hrabrosti hladno prekinuti nekoga usred rečenice. Jednom sam prilikom provodio neformalnu anketu, postavljajući sljedeće pitanje: "Ako koristite više riječi nego što netko želi čuti, želite li da Vas ta osoba prekine ili da se pretvara da Vas sluša?" Od svih ljudi kojima sam postavio to pitanje, samo je jedan odgovorio da bi više volio da se osoba pretvara da sluša. Njihovi su mi odgovori dali hrabrost uvjerivši me da je obzirnije prekinuti ljude, nego se pretvarati da slušate. Svi mi želimo da naše riječi obogate druge, a ne da ih opterete.

### Empatija kada je poruka iskazana šutnjom

Mnogima od nas je najteža poruka ona koja se prenosi šutnjom. To je posebno točno u slučajevima kada smo pokazali svoju ranjivost i potrebno nam je znati kako drugi reagiraju na naše riječi. U takvim trenucima, lako je projicirati naše najgore strahove u nedostatak odgovora i zaboraviti se povezati s osjećajima i potrebama koje su iskazane šutnjom.

**Ponudite empatiju u slučaju šutnje slušajući osjećaje i potrebe koji se iza nje kriju.**

Jednom sam prilikom, kada sam radio s osobljem jedne poslovne organizacije, govorio o nečemu duboko emotivnom za mene i počeo sam plakati. Kada sam podigao pogled dočekala me reakcija direktora organizacije koju mi nije bilo lako primiti: šutnja. Okrenuo je lice od mene s izrazom, koji sam protumačio kao gađenje. Na sreću, sjetio sam se usmjeriti svoju pozornost na ono što se u njemu događalo, pa sam rekao: "Naslućujem iz Vaše reakcije na moje plakanje, da osjećate gađenje i da biste radije da netko tko bolje kontrolira svoje osjećaje savjetuje Vaše osoblje."

Da je bio odgovorio s "da", bio bih sposoban prihvatiti da imamo različite vrijednosti oko izražavanja osjećaja, a da ne mislim da sam bio u krivu što sam izrazio svoje osjećaje na način na koji sam to bio učinio. Ali umjesto "da", direktor je odgovorio: "Ne, naprotiv. Samo sam razmišljao o tome kako bi moja žena željela da mogu plakati." Nastavio je otkrivši da se njegova žena, koja se od njega upravo razvodila, uvijek žalila kako je živjeti s njim isto kao živjeti sa stijenom.

Dok sam radio kao psihoterapeut, jednom su me prilikom kontaktirali roditelji dvadesetogodišnje djevojke pod psihijatrijskom njegom, koja je nekoliko mjeseci bila podvrgnuta lijekovima, hos-

pitalizacijom i elektro-šokovima. Tri mjeseca prije nego što su me njezini roditelji kontaktirali prestala je govoriti. Kada su je doveli u moj ured, morali su joj pomoći, jer ostavljena sama sebi, nije se pomicala.

U mom je uredu čučala na stolici, drhteći, pogleda uperenog u pod. Pokušavajući se povezati empatijski s osjećajima i potrebama koje je izražavala neverbalnom porukom, rekao sam: "Naslućujem da si prestrašena i da bi voljela biti sigurna da nema opasnosti ako progovoriš. Je li to točno?"

Nije pokazala nikakvu reakciju, pa sam ja iskazao svoj osjećaj riječima: "Jako sam zabrinut za tebe i volio bih kada bi mi rekla postoji li nešto što bih ja mogao reći ili napraviti da bi se ti osjećala sigurnije." Još uvijek nema odgovora. Sljedećih sam četrdeset minuta nastavio ili reflektirati njezine osjećaje ili iskazivati svoje. Nije bilo vidljive reakcije, niti najmanjeg znaka da je primijetila da pokušavam razgovarati s njom. Konačno sam rekao da sam umoran i da želim da se vrati sljedeći dan.

Sljedećih nekoliko dana je prošlo jednako kao i prvi. Nastavio sam usmjeravati svoju pozornost na njezine osjećaje i potrebe, ponekad iskazujući riječima ono što sam razumio, a ponekad šutnjom. S vremena na vrijeme sam iskazivao što se događalo u meni. Sjedila je drhteći u svojoj stolici bez ijedne jedine riječi.

Četvrti dan, kada još uvijek nije bilo nikakve reakcije, nagnuo sam se prema njoj i uhvatio ju za ruku. Ne znajući jesu li moje riječi prenosile moju brigu, nadao sam se da će fizički kontakt biti djelotvorniji. Na prvi dodir mišići su joj se napeli i utonula je dublje u stolicu. Spremao sam se pustiti njezinu ruku kada sam osjetio jedva primjetno popuštanje, pa sam ju zadržao; nakon nekoliko trenutaka primijetio sam postupno opuštanje kod nje. Držao sam ju još nekoliko minuta istovremeno joj se obraćajući jednako kao i prvih nekoliko dana. Još uvijek nije ništa govorila.

Kada je došla sljedeći dan, činila se još napetijom nego prije, ali postojala je jedna razlika: pružila je stisnutu šaku prema meni dok je istovremeno okrenula lice na drugu stranu. Prvo sam bio zbunjen njezinom gestom, ali sam naslućivao da ima nešto u ruci što je željela da imam. Uzimajući njezinu ruku u svoju, prst po prst sam otvorio njezin stisak. Na dlanu je bila poruka na zgužvanom komadiću papira: "Molim te pomogni mi izreći što je unutra."

Bio sam ushićen što sam dobio taj znak njezine želje da komunicira. Nakon sata ohrabivanja, konačno je izgovorila prvu rečenicu, polagano i ustrašeno. Kada sam reflektirao što sam čuo da je rekla, činilo

se da je odahnula i onda je nastavila govoriti, polagano i ustrašeno. Godinu dana kasnije, poslala mi je sljedeće izvratke iz dnevnika:

*Izašla sam iz bolnice, daleko od terapije šokovima i jakih lijekova. To je bilo oko travnja. Tri mjeseca prije toga su potpuna praznina u mom umu, kao i tri i pol godine prije travnja.*

*Kažu da sam nakon izlaska iz bolnice prošla razdoblje kod kuće tijekom kojeg nisam jela, govorila i kada sam željela cijelo vrijeme provesti u krevetu. Tada su me uputili dr. Rosenbergu na savjetovanje. Ne sjećam se puno od tih dva do tri mjeseca osim da sam bila u njegovom uredu i da smo razgovarali.*

*Počela sam se "buditi" od prvog susreta s njim. Počela sam dijeliti s njim stvari koje su me mučile – stvari koje nisam ni sanjala da ću ikada ikome reći. I sjećam se koliko mi je to značilo. Bilo je teško govoriti. Ali dr. Rosenbergu je bilo stalo do mene i to je pokazao, i ja sam željela razgovarati s njim. Uvijek mi je bilo drago da sam pustila da nešto izađe van. Sjećam se kako sam brojala dane, čak i sate, do sljedećeg susreta s njim.*

*Naučila sam, također, da suočavanje sa stvarnošću i nije tako loše. Uviđam sve više i više stvari kojima se trebam suprotstaviti, stvari koje moram izbaciti iz sebe i stvari koje trebam sama učiniti.*

*To je zastrašujuće. I jako je teško. I toliko je obeshrabrujuće da iako se toliko trudim, mogu i dalje tako strašno podbaciti. Ali dobar dio stvarnosti je da sam vidjela da ona uključuje i predivne stvari.*

*Protekle sam godine naučila kako čudesno može biti podijeliti sebe s drugima. Mislim da sam većinom naučila onaj dio, o uzbuđenju kada govorim drugima i kada me oni stvarno slušaju – čak i stvarno razumiju na trenutke."*

**Empatija  
ovisi o našoj  
sposobnosti  
da budemo  
prisutni.**

I dalje me zadivljuje iscjeliteljska moć empatije. Uvijek sam ponovo svjedok kako ljudi nadilaze paralizirajuće djelovanje psihičke boli kada imaju dovoljno kontakta s nekim tko ih može čuti s empatijom. Kao slušačima, nisu nam potrebni uvidi u psihološku dinamiku ili trening iz psihoterapije. Ključna je naša sposobnost da budemo prisutni za ono što se doista događa u drugoj osobi – za jedinstvene osjećaje i potrebe koje osoba proživljava baš u tom trenutku.

## Sažetak

Naša sposobnost da ponudimo empatiju nam može omogućiti da ostanemo ranjivi, izbjegnemo potencijalno nasilje; može nam pomoći čuti riječ "ne", a da ju ne primimo kao odbacivanje, oživjeti beživotan razgovor te čak čuti osjećaje i potrebe iskazane šutnjom. Uvijek ponovo ljudi nadilaze paralizirajuće utjecaje psihološke boli povezujući se s osobom koja ih može čuti s empatijom.

# DEVETO POGLAVLJE

## SUOSJEĆAJNO POVEZIVANJE SA SAMIM SOBOM

*Postanimo promjena koju želimo svijetu.*

Mahatma Gandhi

**Najvažnija  
korist NK  
može biti  
razvoj  
suosjećanja  
prema sebi.**

Vidjeli smo kako NK pridonosi odnosima s prijateljima u obitelji, na poslu i u političkoj areni. Međutim, njezina najvažnija primjena može biti način na koji se odnosimo prema samima sebi. Kada smo u sebi nasilni prema samima sebi, teško je biti istinski suosjećajan prema drugima.

### **Prisjećanje na posebnost našeg bića**

U djelu autora Herba Gardnera "A Thousand Clowns", protagonist odbija predati svog dvanaestogodišnjeg nećaka službi za zbrinjavanje djece izjavljujući: "Želim da spozna posebnost svoga bića jer inače neće primijetiti kada počne blijedjeti. Želim da ostane buđan i .... vidi .... sve te nesputane mogućnosti. Želim da sazna da je vrijedno svakog truda bar malo prodrmati svijet kada god mu se pruži prilika. I želim da sazna istančan, tajnovit, važan razlog zašto se rodio kao ljudsko biće, a ne kao stolica."

Duboko sam zabrinut da su mnogi od nas izgubili svijest o "posebnosti vlastitog bića"; zaboravili smo "istančan, tajnovit, važan razlog" za koji je ujak tako strastveno želio da nećak sazna. Kada

**Koristimo NK  
kako bismo  
(pr)ocijenili  
sebe na način  
koji potiče  
rast umjesto  
mržnje prema  
sebi.**

nas kritičke predodžbe o sebi samima priječe da vidimo ljepotu u sebi, gubimo povezanost s božanskom energijom koja je naš izvor. Naučeni sebe promatrati kao objekte – objekte pune nedostataka – je li za čuditi se što mnogi od nas završe odnoseći se nasilno prema samima sebi?

Važno područje, gdje se to nasilje može zamijeniti suosjećanjem, je naše (pr)ocjenjivanje sebe od trenutka do trenutka. Pošto želimo da nas sve, što god radili, vodi prema obogaćivanju života, od presudne je važnosti znati kako (pr)ocjenjivati događaje i uvjete na način koji nam pomaže učiti i stalno donositi nama korisne odluke. Nažalost, način na koji smo naučeni (pr)ocjenjivati sebe često više promiče mržnju prema sebi nego učenje.

### **Procjenjivanje sebe u trenucima kada se nismo ponašali savršeno**

Tijekom jedne od uobičajenih vježbi na radionici, zamolim polaznike da se prisjete nedavne situacije kada su napravili nešto što bi voljeli da nisu. Tada pogledamo kako su se obraćali samima sebi odmah nakon što su počinili to što se uobičajenim jezikom naziva “pogreška”. Tipične izjave su sljedeće: “To je bilo glupo!” “Kako si mogao napraviti takvu glupost?” “Šta je s tobom?” “Uvijek nešto zabljaš!” “To je sebično!”

Ovi su ljudi bili naučeni suditi o sebi na način koji sugerira da je ono što su učinili bilo pogrešno ili loše; njihovo samoopominjanje podrazumijeva da zaslužuju patnju za ono što su učinili. Tragično je da nas toliko mnogo biva uhvaćeno u mržnju prema samima sebi umjesto da učimo iz pogrešaka koje nam ukazuju na vlastita ograničenja i vode nas prema rastu i razvoju.

Čak i kada ponekad “naučimo lekciju” iz pogrešaka zbog kojih se oštro osuđujemo, brine me priroda energije iza takve promjene i učenja. Volio bih kada bi promjena bila potaknuta jasnom željom za obogaćivanjem života za sebe ili druge umjesto destruktivnom energijom kao što su sram ili krivnja.

Ako nas način na koji se (pr)ocjenjujemo vodi prema osjećajima srama, i mi radi toga promijenimo svoje ponašanje, dozvoljavamo da naš rast i učenje budu vođeni mržnjom prema sebi. Sram je oblik mržnje prema sebi i postupci koji su rezultat reakcije na sram nisu postupci slobode i radosti. Ako ljudi osjete sram ili krivnju u pozadini naših postupaka, čak i ako je naša namjera ponašati se s više dobrote i osjetljivosti, manje je vjerojatno da će cijeniti to što radimo, nego kada su naši postupci motivirani isključivo željom da pridonesemo životu.

### Izbjegavajte si govoriti “trebao/la si”!

U našem jeziku postoji riječ koja ima ogromnu moć za stvaranje srama i krivnje. Ta je nasilna riječ, koju uobičajeno koristimo kod samo(pr)ocjenjivanja, toliko duboko ukorijenjena u našoj svijesti da mnogi od nas ne bi mogli zamisliti život bez nje. To je riječ “trebao/la” kao na primjer u rečenicama: “Trebao sam biti pametniji” ili “Nisam to trebala učiniti.” Većinu vremena kada koristimo tu riječ prema sebi, opiremo se učenju jer “trebao/la” podrazumijeva da nemamo izbor. Ljudska bića, kada čuju bilo kakav zahtjev, naginju otporu jer je to prijetnja našoj neovisnosti – našoj snažnoj potrebi za izborom. Imamo takvu reakciju na diktaturu čak i ako se radi o unutarnjoj diktaturi u obliku “trebao/la”.

Sličan se iskaz unutarnjeg zahtjeva događa u sljedećoj samo(pr)ocjenji: “Ovo što radim je zaista grozno. Moram nešto učiniti po tom pitanju!” Sjetite se na trenutak svih ljudi koje ste čuli da kažu: “Stvarno bi trebao prestati pušiti!” ili “Stvarno moram početi više vježbati.” Stalno govore što “moraju” učiniti i stalno se opiru tome jer ljudska bića nisu predodređena biti robovima. Nije u našoj prirodi da podlegnemo naredbi “trebaš” ili “moraš” bez obzira dolazi li izvana ili iz nas samih. A ako ipak popustimo i podčinimo se tim zahtjevima, naši postupci izrastaju iz energije koja je lišena životne radosti.

### Prevođenje osuda samih sebe i unutarnjih zahtjeva

#### Samo(pr)ocjenjivanje kao i svako drugo (pr)ocjenjivanje je tragičan izraz nezadovoljenih potreba.

Kada komuniciramo sa sobom redovno putem (pr)osuđivanja, okrivljavanja i zahtijevanja, nije iznenađujuće da naša slika o sebi popušta pred osjećajem “više sam kao stolica nego ljudsko biće.” Osnovna polazna pretpostavka NK je da kada god sugeriramo da je netko u krivu ili je loš, ono što zaista govorimo je da ne postupamo u skladu s našim potrebama. Ako smo mi sami ta osoba koju (pr)osuđujemo, ono što zapravo govorimo je: “Ja se ne ponašam u skladu sa svojim vlastitim potrebama.” Uvjeren sam da ako naučimo (pr)ocjenjivati sebe propitujući jesu li i koliko naše potrebe zadovoljene, puno je vjerojatnije da ćemo iz toga nešto i naučiti.

Naš je izazov dakle da, kada radimo nešto što ne obogaćuje život, iz trenutka u trenutak (pr)ocjenjujemo sebe na način koji inspirira promjenu:

(1) u smjeru onoga što želimo postići i

(2) iz poštovanja i suosjećanja prema sebi, umjesto iz osjećaja krivnje, srama ili mržnje.

## Tugovanje u NK

Nakon cijelog života školovanja i socijalizacije, vjerojatno je za većinu prekasno za uvježbavanje svog uma da iz trenutka u trenutak misli u terminima onoga što trebamo i što nam je važno. Međutim, kao što smo naučili prevoditi (pr)ocjene u razgovoru s drugima, možemo se izvježbati da prepoznamo kada se (pr)osudivački obraćamo sebi i da se trenutno usredotočimo na prisutne potrebe. Na primjer, ako se uhvatimo da prijekorno govorimo sebi o nečemu što smo učinili: "Gledaj, ponovo si sve upropastio!", možemo trenutno prestati i zapitati se: "Koju nezadovoljenu potrebu iskazujem kroz ovu moralističku osudu?" Kada se povežemo s potrebom, a možemo imati nekoliko slojeva potreba, primijetiti ćemo izuzetan pomak u tijelu. Umjesto srama, krivnje ili depresije, koje najčešće osjećamo kada se kritiziramo jer smo "opet nešto upropastili", iskusit ćemo neke od brojnih osjećaja, bilo da se radi o tuzi, frustraciji, razočaranju, strahu, žalosti ili nekom drugom osjećaju. Priroda nam je darovala te osjećaje s razlogom: oni nas mobiliziraju na akciju kojom tragamo i dostižemo ono što trebamo ili cijenimo. Njihov utjecaj na naš duh i tijelo je temeljno drugačiji od izolacije koju uzrokuju krivnja, sram i depresija.

**Tugovanje u NK: povezivanje s osjećajima i nezadovoljenim potrebama izraslim iz prijašnjih postupaka koje smo požalili.**

Tugovanje u NK je proces potpunog povezivanja s nezadovoljenim potrebama i osjećajima koji nastaju kada se ne ponašamo savršeno. To je iskustvo kada požalimo što smo nešto učinili, ali radi se o žaljenju koje nam pomaže učiti iz onoga što smo učinili bez okrivljavanja ili mržnje prema sebi. Vidimo kako je naše ponašanje bilo u suprotnosti s vlastitim potrebama i vrijednostima i otvaramo se osjećajima koji nastaju iz te svijesti. Kada je naša svijest usredotočena na potrebe, prirodno smo potaknuti na kreativne mogućnosti zadovoljavanja tih potreba. Suprotno tome, moralističke osude, koje koristimo kada se optužujemo, imaju tendenciju prikrivanja takvih mogućnosti i produljivanja stanja samokažnjavanja.

## Opraštanje sebi

Nakon procesa tugovanja okrećemo se opraštanju sebi. Usmjeravajući pozornost na dio nas koji je odlučio postupiti na način koji je doveo do sadašnje situacije, pitamo se: "Kada sam se ponio na način koji sam sada požalio, koju potrebu sam pokušavao zadovoljiti?" Vjerujem da ljudska bića uvijek djeluju u službi potreba i vrijednosti. Ovo je istinito bez obzira na to jesmo li tim postupkom uspješni zadovoljiti potrebu ili ne, odnosno bez obzira na to slavimo li ili žalimo na kraju zbog naših postupaka.



**Opraštanje sebi u NK: povezivanje s potrebom koju smo pokušali zadovoljiti kada smo bili odabrali postupak zbog kojeg sada žalimo.**

Kada se slušamo s empatijom, sposobni smo čuti potrebu iz pozadine. Opraštanje se događa u trenutku uspostavljanja te empatijske veze. Tada smo sposobni prepoznati da je naš izbor bio pokušaj služenja životu, još dok nas proces žalovanja uči kako smo se osjećali kada nismo uspjeli zadovoljiti svoje potrebe.

Važan vid samosuosjećanja je biti sposoban empatijski prigrliti oba dijela sebe – dio sebe koji je požalio radi nekog postupka iz prošlosti i dio sebe koji je tako postupio. Proces žalovanja i opraštanja nas oslobađa i usmjerava prema učenju i rastu. Povezujući se, od trenutka do trenutka, s vlastitim potrebama, povećavamo svoj kreativni kapacitet za djelovanje u skladu s njima.

### **Pouka umrlijanog odijela**

Volio bih ilustrirati proces tugovanja i opraštanja prisjećajući se jednog događaja iz vlastitog života. Dan prije jedne važne radionice kupio sam za tu priliku svijetlosivo odijelo. Na kraju dobro posjećene radionice preplavili su me polaznici pitajući me za adresu, popis i neke informacije. Kako se termin sljedeće obaveze približavao požurio sam se kako bih zadovoljio potrebe polaznika potpisujući se i žvrljajući po brojnim papirićima bačenim pred mene. Izlazeći žurno iz prostorije ubacio sam kemijsku olovku – nepoklopljenu – u džep svog novog odijela. Na svjetlu dana na vlastiti sam užas otkrio da sam sada umjesto lijepog svijetlosivog odijela bio odjeven u umrlijanu odijelo!

Cijelih dvadeset minuta sam bio okrutan prema sebi: "Kako si mogao biti tako nepažljiv? Ovo je bilo stvarno glupo!" Upravo sam bio uništio potpuno novo odijelo: ako sam ikada trebao suosjećanje i razumijevanje, to je bilo sada. Pa ipak, sam sâm se prema sebi odnosio tako da sam se počeo osjećati gore nego ikada.

Na svu sreću, nakon samo dvadeset minuta, primijetio sam kako sam se ponašao. Prestao sam, potražio potrebu koja je ostala nezadovoljena time što nisam stavio čep na kemijsku olovku i zapitao se: "Koja se potreba krije iza procjenjivanja sebe kao "nepažljivog" i "glupog"?"

Odmah sam uvidio da se radi o potrebi za boljom brigom o sebi: za pridavanje više pozornosti vlastitim potrebama dok sam žurio odgovoriti na potrebe svih drugih. Čim sam dotakao taj dio sebe i povezao se s dubokom čežnjom za tim da budem svjesniji i pažljiviji prema vlastitim potrebama, moji su se osjećaji promijenili. Osjetio sam popuštanje napetosti u tijelu kada su nestali ljutnja, sram i krivnja koje sam osjećao prema sebi. Potpuno sam odtugo-

**Suosjećajni smo prema sebi kada smo sposobni prigrлити sve dijelove sebe i prepoznati potrebe i vrijednosti izražene svakim pojedinim dijelom.**

vao upropašteno odijelo i nepoklopljenu kemijsku olovku dok sam se otvarao osjećaju tuge koji se sada pojavljivao uz čežnju da se bolje brinem o sebi.

Zatim sam usmjerio svoju pozornost na potrebu koju sam pokušao zadovoljiti ubacivanjem nezatvorene kemijske u džep. Prepoznao sam koliko sam cijenio brigu i uzimanje u obzir potreba drugih ljudi. Naravno, brinući se tako dobro o tuđim potrebama, nisam odvojio vremena da učinim isto i za sebe. Ali umjesto krivnje osjetio sam val suosjećanja prema sebi jer sam shvatio da je čak i moja žurba, u kojoj sam ne razmišljajući spremio kemijsku olovku, nastala iz služenja vlastitoj potrebi da brižno izađem u susret drugima!

U tom mjestu punom suosjećanja mogu istovremeno prigrлити obje potrebe: s jedne strane odgovoriti brižno na potrebe drugih i, s druge strane, biti svjestan i bolje se brinuti za vlastite potrebe. Svjestan obje potrebe, mogu zamisliti drugačije načine ponašanja u sličnim situacijama koji bi me doveli do kreativnih rješenja, što ne bi bio slučaj ako izgubim tu svijest u moru samo(pr)osuđivanja.

## Ne čini ništa što nije igra!

**Hoćemo da naši postupci budu potaknuti željom da pridonesemo životu, radije nego iz straha, krivnje, srama ili obaveze.**

Osim procesa tugovanja i samoopraštanja, još jedno gledište samo-suosjećanja koje naglašavam je energija iza svakog našeg postupka. Kada savjetujem: "Ne čini ništa što nije igra!" neki me smatraju radikalnim, čak ludim. Međutim, ja iskreno vjerujem da je važan oblik samosuosjećanja raditi odabir motivirani isključivo željom da doprinesemo životu, umjesto iz straha, krivnje, srama, obaveze ili dužnosti. Kada smo svjesni obogaćivanja života kao svrhe iza nekog našeg postupka, kada je jedina energija koja nas motivira jednostavno učiniti život ljepšim za druge i sebe, tada čak i težak rad ima u sebi element igre. Isto tako, aktivnost koja je uobičajeno popraćena radošću, ukoliko se provodi iz obaveze, dužnosti, straha, krivnje ili srama, izgubit će svoju radost i na kraju uroditi otporom.

U drugom smo se poglavlju bavili zamjenjivanjem jezika koji sugerira nepostojanje izbora jezikom koji priznaje mogućnost izbora. Prije mnogo godina sam se uključio u aktivnost koja je značajno proširila izvor radosti i sreće u mom životu istovremeno umanjujući depresiju, krivnju i sram. Nudim tu aktivnost ovdje kao jedan od načina za produbljivanje suosjećanja prema samima sebi, kao pomoć da živimo svoje živote iz radosne igre ostajući utemeljeni u jasnoj svijesti o tome da iza svake naše akcije stoji potreba za obogaćivanjem života.

## Promijeniti “moram” u “odabirem”

### *Prvi korak*

Što sve činiš u svom životu, a da pri tome ne osjećaš razigranost? Napravite listu svih stvari za koje si govorite da ih morate napraviti, svih aktivnosti od kojih strepите, ali ih svejedno provodite jer mislite da nemate izbora.

Kada sam prvi puta pogledao svoju dugačku listu samoopažanja, uvidio sam da puno svog vremena trošim ne uživajući u životu. Primijetio sam koliko puno svakodnevnih stvari radim jer sam sebe uvjerio da ih moram raditi.

Prva stvar na mojoj listi je bila “pisati klinička izvješća”. Mrzio sam pisati ta izvješća, pa ipak sam svaki dan provodio najmanje sat vremena u agoniji nad njima. Druga stavka je bila “voziti skupinu djece u školu.”

### *Drugi korak*

Nakon što ste završili listu, jasno priznajte sebi da radite sve te stvari zato što je to vaš izbor, ne zato što morate. Umetnite riječi “Moj je izbor ...” prije svake stavke na vašoj listi.

Sjećam se vlastitog otpora prema ovom koraku. “Pisanje kliničkih izvješća,” inzistirao sam u sebi, “nije nešto što sam odabrao raditi! Moram ih pisati. Ja sam klinički psiholog. Moram pisati ta izvješća.”

### *Treći korak*

Nakon što ste priznali da je određena aktivnost vaš izbor, povežite se s namjerom koja je u podlozi izbora dovršavajući rečenicu na sljedeći način: “Moj je izbor \_\_\_\_\_ zato što želim \_\_\_\_\_.”

Na početku sam poprilično nespretno pokušavao prepoznati što sam želio od pisanja kliničkih izvješća. Nekoliko mjeseci ranije sam već bio utvrdio da nisu u tolikoj mjeri koristili mojim klijentima da bi se opravdalo vrijeme koje je potrebno uložiti u njihovo pisanje. Pa zašto sam i dalje ulagao toliko energije u njihovu pripremu? Končno sam shvatio da sam odabirao pisati izvješća isključivo zato što sam želio financijsku dobit koju su donosili. Od trenutka kada sam to shvatio više nikada nisam napisao niti jedno. Ne mogu vam opisati kako se radosno osjećam samo kad se sjetim koliko kliničkih izvješća nisam napisao od tog trenutka prije 35 godina! Kada sam shvatio da mi je primarna motivacija bila novac, istog trenutka sam znao da mogu naći druge načine za svoje financijsko zbrinjavanje, i da bi, u stvari, radije kopao po kantama za smeće tražeći hranu nego napisao jedno jedino kliničko izvješće.

**Za svaki izbor koji napravite, budite svjesni kojoj potrebi služi.**

Sljedeća stavka na listi zadataka koje nerado činim je bila vožnja djece u školu. Međutim, kada sam istražio razlog iza te obaveze, osjetio sam zahvalnost za korist koju su moja djeca imala od pohađanja njihove trenutne škole. Mogli su se lako odšetati do škole koja se nalazila u blizini, ali škola koju su trenutno pohađali je bila u daleko većem skladu s mojim obrazovnim vrijednostima. Nastavio sam ih voziti u školu, ali s potpuno drugom energijom. Umjesto: “Oh, dovraga, danas je moj red za vožnju djece u školu”, bio sam svjestan svrhe moje odluke – da moja djeca dobiju kvalitetnu edukaciju, do čega mi je bilo jako stalo. Naravno da sam se ponekad morao dva–tri puta tijekom vožnje podsjetiti da usmjerim pozornost na svrhu kojoj je moja vožnja služila.

## Njegovanje svijesti o energiji koja pokreće naše djelovanje

Dok istražujete izjavu, “Odabirem \_\_\_\_\_ jer želim \_\_\_\_\_”, možete otkriti, kao što sam ja otkrio u epizodi s vožnjom, važne vrijednosti u temelju odluka koje ste donijeli. Uvjeren sam da, kada steknemo jasnu sliku o tome kojoj potrebi služe naši postupci, možemo iskusiti te iste postupke kao igru čak i ako podrazumijevaju težak rad, izazove ili frustraciju.

Za neke stavke na vašoj listi biste mogli, međutim, otkriti jednu ili više sljedećih motivacija:

### 1) *Novac*

Novac je glavni oblik vanjske nagrade našeg društva. Izbori koje donosimo motivirani željom za nagradom su skupi: oni nas lišavaju životne radosti koja dolazi uz akcije utemeljene u jasnoj namjeri da pridonesemo ljudskim potrebama. Novac nije “potreba” kao što ju definiramo u NK. Novac je jedna od bezbrojnih strategija koja može biti odabrana za zadovoljenje neke potrebe.

### 2) *Odobranje*

Kao i novac, odobranje drugih je oblik vanjske nagrade. Naša nas je kultura naučila da čeznemo za nagradom. Pohađali smo škole koje su koristile vanjska sredstva za motivaciju na učenje; odrasli smo u domovima gdje smo bili nagrađivani ako smo bili dobri mali dječaci i djevojčice i kažnjeni kada su naši skrbnici procijenili da nismo dobri. Prema tome, kao odrasli lako se prevarimo i povjerujemo da se život sastoji od činjenja stvari radi nagrade; ovisni smo o dobivanju osmjeha, pohvalama i odobravanju, verbalnim procjenama ljudi da smo dobra osoba, dobar roditelj, dobar građanin, dobar radnik, dobar prijatelj itd. Činimo stvari kako bismo naveli druge

da nas vole, i izbjegavamo stvari koje bi ih mogle navesti da nas ne vole ili kazne.

Smatram da je tragično što naporno radimo kako bismo kupili ljubav i pretpostavljamo da moramo sebe uskraćivati, a raditi sve za druge, kako bi nas drugi voljeli. U stvari, kada činimo nešto isključivo u duhu unaprjeđenja života, otkrit ćemo da nas drugi cijene. Njihovo je uvažavanje, međutim, samo mehanizam povratne informacije koji potvrđuje da su naši napori imali očekivani utjecaj. Spoznaja da smo odabrali koristiti svoju moć za služenje životu i da smo to učinili uspješno, donosi nam istinsku radost slavljenja sebe kakvu nam odobravanje drugih nikada ne može ponuditi.

### 3) Izbjegavanje kazne

Neki od nas plaćaju porez samo zato da bi izbjegli kaznu. Posljedica toga je da ćemo vjerojatno tom godišnjem ritualu pristupiti s dozom ogorčenosti. Sjećam se, međutim, koliko su se moj otac i djed drugačije osjećali u vezi plaćanja poreza. Imigrirali su iz Rusije u SAD i željeli su podržati vladu za koju su vjerovali da štiti ljude na način na koji car to nije činio. Zamišljajući mnoštvo ljudi na čiju se dobrobit troši njihov novac od poreza, osjećali su iskreno zadovoljstvo dok su slali svoje čekove vladi SAD-a.

### 4) Izbjegavanje srama

Postoje i zadaci koje odabiremo izvršavati samo kako bi izbjegli sram. Znamo da ako ih ne izvršimo, da ćemo završiti trpeći teško samoosušivanje, vlastiti glas koji nam govori da nešto s nama nije u redu ili da smo glupi. Ako činimo nešto isključivo kako bismo izbjegli sram, završit ćemo mrzeći taj zadatak.

### 5) Izbjegavanje krivnje

U drugim situacijama, možemo pomisliti: "Ako to ne učinim, ljudi će se razočarati u mene." Bojimo se da ćemo završiti osjećajući se krivima za neispunjavanje očekivanja koje drugi ljudi imaju od nas. Postoji ogromna razlika između toga kada činimo nešto za druge kako bismo izbjegli krivnju i kada to činimo s jasnom svijesću o vlastitoj potrebi k doprinosu sreći drugih ljudskih bića. Prvi je svijet pun jada i bijede; drugi je svijet pun igre.

### 6) Dužnost

Kada koristimo jezik koji ne dozvoljava izbor, kao što su na primjer riječi: trebaš, moraš, trebao bi, ne možeš, trebao/la si itd., naše je ponašanje rezultat nejasnog osjećaja krivnje, dužnosti ili obaveze. Smatram da je ovo društveno najopasniji i osobno najnepovoljniji

**Budite svjesni postupaka motiviranih željom za novcem ili odobravanjem drugih i strahom, sramom, ili krivnjom. Znajte cijenu koju za to plaćate.**

od svih načina na koje djelujemo kada smo odsječeni od vlastitih potreba. U drugom smo poglavlju vidjeli kako je "birokratski jezik" omogućio Adolfu Eichmannu i njegovim kolegama da pošalju desetke tisuća ljudi u smrt a da se nisu osjećali emotivno dotaknuti ili osobno odgovorni. Kada govorimo jezikom koji poriče izbor, proigrali smo život u nama za mentalitet nalik robotskom koji nas odvaja od vlastite suštine.

**Najopasnije od svih ponašanja je kada činimo stvari zato "što se to od nas očekuje".**

Nakon što ste proučili svoju listu stvari o kojoj smo gore govorili, možete odlučiti prestati raditi neke od njih u istom duhu u kojem sam ja odlučio prestati pisati klinička izvješća. Koliko se god radikalno činilo, moguće je raditi stvari samo radi igre. Vjerujem da koliko se uključujemo, trenutak za trenutkom, u igru života – motivirani isključivo željom za njegovo obogaćivanje – do te mjere smo suosjećajni prema samima sebi.

## Sažetak

Najvažnija primjena NK je možda u načinu kako se odnosimo prema samima sebi. Kada činimo pogreške, možemo koristiti proces tugovanja i samoopraštanja NK kako bismo uvidjeli gdje možemo rasti umjesto da ostanemo uhvaćeni u moralističko samo(pr)ocjenjivanje. Kada procjenjujemo vlastito ponašanje u terminima naših nezadovoljenih potreba, poticaj za promjenom ne dolazi od srama, krivnje ili depresije, nego od istinske želje da pridonesemo dobrobiti drugih i sebe.

Mi također njegujemo samosuosjećanje svjesno odabirući u svakodnevnom životu djelovati samo u službi vlastitih potreba i vrijednosti, a ne radi dužnosti, vanjskih nagrada, izbjegavanja krivnje, srama i kazne. Ako promislimo o postupcima koje provodimo, a koji nam ne donose radost, i prevedemo "moram" u "odabirem", otkrit ćemo više igre i integriteta u svojim životima.

# DESETO POGLAVLJE

## POTPUNO IZRAŽAVANJE LJUTNJE

Tema ljutnje nam otvara jedinstvenu priliku za dublje uranjanje u NK. Izražavanje ljutnje jasno pokazuje razliku između NK i drugih oblika komunikacije zato što mnoge vidove ovog procesa dovodi u središte pozornosti.

Moje je mišljenje da je ubijanje ljudi previše površno. Ubiti, udariti, okriviti, povrijediti druge - bilo fizički ili mentalno - su sve površni iskazi onoga što se u nama događa kada smo ljuti. Kada smo istinski ljuti, željeli bismo puno snažniji način potpunog izražavanja sebe.

**Ubijanje ljudi  
je previše  
površno.**

Mnoge skupine s kojima radim, koje doživljavaju ugnjetavanje i diskriminaciju i žele povećati svoju moć kako bi doveli do promjene, ovakav pristup primaju kao olakšanje. Takve se skupine osjećaju nelagodno kada čuju pojmove "nenasilno" ili "suosjećajno" zato što su vrlo često bili prinuđeni zatomiti svoju ljutnju, smiriti se i prihvatiti status quo. Brinu ih pristupi koji na njihovu ljutnju gledaju kao na nepoželjnu kvalitetu koju treba iskorijeniti. Međutim, proces koji mi opisujemo nas ne ohrabruje na ignoriranje, utišavanje ili gutanje svoje ljutnje, nego na potpuno i bezrezervno izražavanje njezine suštine.

### Razlikovanje poticaja od uzroka

Prvi korak prema potpunom izražavanju ljutnje u NK je osloboditi drugu osobu od bilo kakve odgovornosti za našu ljutnju. Oslobađamo se misli kao što su: "On, ona ili oni su me naljutili kada su to učinili." Takvo nas razmišljanje navodi na površno izražavanje svoje

**Nikada nismo  
ljuti radi  
onoga što  
drugi govore  
ili čine.**

Ljutnje putem okrivljavanja ili kažnjavanja druge osobe. Ranije smo vidjeli da ponašanje drugih može biti poticaj za naše osjećaje, ali nikako uzrok. Nikada nismo ljuti radi nečega što je netko drugi učinio. Ponašanje druge osobe možemo vidjeti kao poticaj, ali je jako važno uspostaviti jasnu razliku između poticaja i uzroka.

Volio bih slikovito prikazati ovu razliku primjerom iz mog rada u švedskom zatvoru. Moj je posao bio pokazati zatvorenicima, koji su se ponašali nasilno, kako u potpunosti izraziti svoj bijes umjesto ubijanja, premlaćivanja ili silovanja drugih ljudi. Tijekom vježbe u kojoj su trebali prepoznati što ih je potaklo na ljutnju, jedan je zatvorenik napisao: "Prije tri sam tjedna uputio zahtjev zatvorskoj službi i još mi uvijek nisu odgovorili." Njegova je izjava bila jasno opažanje poticaja, opisujući što su drugi ljudi učinili.

Tada sam ga zamolio da nam kaže uzrok svoje ljutnje: "Kada se to dogodilo, bio si ljut zato što ...?"

"Upravo sam ti rekao", izjavio je. "Bio sam ljut jer nisu odgovorili na moj zahtjev!" Izjednačavajući poticaj i uzrok, prevario je sam sebe i pomislio da ga je ponašanje zatvorskih službenika ljutilo. Ta se navika lako stječe u kulturi koja koristi krivnju kao sredstvo kontrole ljudi. U takvim kulturama postaje važno navesti ljude da misle da je moguće natjerati druge da se osjećaju na određen način.

**Pomiješajte  
poticaj i uzrok  
ako želite  
motivirati  
nekoga  
krivnjom.**

Korisno je pobrkati poticaj i uzrok tamo gdje se krivnja koristi kao taktika manipulacije i prisile. Kao što je ranije spomenuto, djeca koja čuju: "Mamu i tatu boli kada dobiješ loše ocjene", su navedena da vjeruju da je njihovo ponašanje uzrok boli njihovih roditelja. Ista se dinamika može vidjeti i kod intimnih partnera: "Stvarno sam razočaran/a kada nisi ovdje za moj rođendan." Engleski jezik olakšava primjena takve taktike nametanja osjećaja krivnje.

Kažemo: "Ljutiš me." "Povrijediš me kada to radiš." "Tužna sam zato što si to učinio/la." Koristimo se jezikom na puno različitih načina kako bismo prevarom naveli sami sebe da povjerujemo da su naši vlastiti osjećaji rezultat ponašanja drugih. Prvi korak u procesu potpunog izražavanja naše ljutnje je shvatiti da ono što drugi ljudi čine nikada nije uzrok naših osjećaja.

**Uzrok ljutnje  
leži u načinu  
razmišljanja  
- u mislima  
kojima  
okrivljujemo i  
osuđujemo.**

Što je onda uzrok ljutnje? U petom smo se poglavlju bavili četirima mogućnostima koje imamo na raspolaganju kada smo suočeni s porukom ili ponašanjem koje nam se ne sviđa. Ljutnja nastaje kada izaberemo mogućnost broj dva: kada smo god ljuti, krivimo druge - odabiremo se igrati Boga osuđujući i okrivljujući drugu osobu da je pogriješila i da zaslužuje kaznu. Volio bih naglasiti da je ovo uzrok ljutnje. Čak iako isprva nismo toga svjesni, uzrok ljutnje se nalazi u našem vlastitom načinu razmišljanja.



Treća mogućnost opisana u petom poglavlju je usmjeriti svijest na vlastite osjećaje i potrebe. Umjesto da koristimo glavu kako bi izradili mentalnu analizu nečijih pogrešaka i krivog ponašanja, odlučujemo se povezati sa životom u nama. Ova je životna energija najopipljivija i najpristupačnija kada smo usredotočeni na ono što u tom trenutku trebamo.

Na primjer, ako netko zakasni na dogovor koji smo imali, a nama je potrebno uvjerenje da mu je stalo do nas, mogli bismo se osjećati povrijeđeno. Ako nam je, umjesto toga, potrebno svrsishodno i konstruktivno trošenje vremena, možemo se osjećati frustrirano. Ako nam je, pak, potrebno trideset minuta samoće u tišini, mogli bismo biti zahvalni za njezino kašnjenje i osjećati se zadovoljno. Stoga, nije ponašanje druge osobe uzrok naših osjećaja, nego naše vlastite potrebe. Kada smo povezani sa svojom potrebom, bilo da se radi o potrebi za uvjeravanjem, svrsishodnošću ili samoćom, povezani smo i sa svojom životnom energijom. Možemo imati snažne osjećaje, ali nikada nismo ljuti. Ljutnja je rezultat razmišljanja koje nas otuđuje od života i koje nije povezano s potrebama. Ljutnja nam ukazuje na to da u "glavi" analiziramo i (pr)osudujemo druge, umjesto da smo usmjereni na vlastite nezadovoljene potrebe.

Osim treće mogućnosti usmjeravanja pozornosti na vlastite potrebe i osjećaje, u svakom trenutku naš izbor može biti i usmjeravanje svijesti na osjećaje i potrebe sugovornika/ce. Kada odaberemo ovu, četvrtu, mogućnost, također nikada ne osjećamo ljutnju. Mi ne potiskujemo ljutnju; vidimo da ljutnja jednostavno nije prisutna u svakom onom trenutku u kojem smo u potpunosti prisutni za osjećaje i potrebe druge osobe.

### Sva ljutnja ima jezgru koja služi životu

**Kada  
(pr)osudujemo  
druge,  
pridonosimo  
nasilju.**

"Ali", pitaju me, "ne postoje li okolnosti u kojima je ljutnja opravdana?" Nije li "pravični gnjev" dobrodošao kada se nađemo suočeni, na primjer, s nemarnim i nepromišljenim zagađivanjem okoliša? Moj je odgovor da čvrsto vjerujem da u mjeri u kojoj podržavam svijest da postoji nešto kao "nemarno djelovanje" ili "savjesno djelovanje", "pohlepna osoba" ili "moralna osoba", utoliko i pridonosim nasilju na ovoj planeti. Umjesto da se slažemo ili ne slažemo oko toga kakvi su to ljudi koji ubijaju, siluju ili zagađuju okoliš, uvjeren sam da bolje služimo životu kada usmjeravamo pozornost na ono što nam je potrebno.

Vidim svu ljutnju kao rezultat mišljenja koje otuđuje od života i pobuđuje nasilje. U srcu ljutnje je nezadovoljena potreba. Stoga,

**Koristite  
Ljtnju kao  
poziv na  
buđenje.**

Ljtnja nam može biti dragocjena ako je upotrebljavamo kao budilicu - da postanemo svjesni nezadovoljene potrebe i načina na koji razmišljamo koji umanjuje vjerojatnost da ćemo ju zadovoljiti. Potpuno izražavanje Ljtnje zahtijeva punu svijest o našoj potrebi. Uz to, potrebna je energija za zadovoljenje potrebe. Ljtnja nam, međutim, crpi energiju usmjeravajući je na kažnjavanje ljudi umjesto na zadovoljenje naših potreba. Umjesto odabiranja "pravičnog gnjeva", preporučio bih empatijsko povezivanje s vlastitim ili tuđim potrebama. To može zahtijevati opsežno uvježbavanje, pri čemu uvijek ponovo svjesno zamjenjujemo frazu: "Ljut/a sam zato što oni ...", s: "Ljut/a sam jer mi je potrebno ..."

**Ljtnja crpi  
našu energiju  
usmjeravajući  
ju prema  
kažnjavajućim  
postupcima.**

Jednom sam prilikom naučio izvanrednu lekciju dok sam radio s djecom u popravnom domu u Wisconsinu. Dva dana zaredom sam dobio udarac u nos na nevjerojatno sličan način. Prvi puta sam dobio oštar udarac laktom u nos dok sam intervenirao u tuči između dvoje djece. Toliko sam pobjesnio da je jedino što sam mogao učiniti bilo da se suzdržim od uzvraćanja udarca. Na ulicama Detroita, gdje sam odrastao, bilo je potrebno puno manje od udarca laktom u nos da se u meni probudi bijes. Sljedeći dan: slična situacija, isti nos (a time i jača fizička bol), ali niti mrvice Ljtnje!

Duboko razmišljajući o tom iskustvu, tu sam večer prepoznao kako sam etiketirao prvo dijete kao "razmaženo derište". Ta je slika bila u mojoj glavi prije nego je njegov lakat zahvatio moj nos, a kada se to dogodilo, to nije bio samo lakat koji me udario po nosu. To je bilo: "Ovo razmaženo, odvratno derište nema pravo to činiti!" O drugom sam djetetu imao drugačije mišljenje. Vidio sam ga kao "jadnika". Kako sam bio sklon brinuti za to dijete, iako me je nos bolio i krvario znatno više nego prvi dan, nisam uopće osjetio bijes. Nisam mogao dobiti snažniju poruku da mi pomogne uvidjeti da moj bijes ne proizvode postupci drugih ljudi, nego moje slike i tumačenja.

## **Poticaaj nasuprot uzroku: Praktične implikacije**

Naglašavam razliku između uzroka i poticaja na praktičnoj i taktičnoj, kao i na filozofskoj razini. Želio bih slikovito prikazati ovu misao vraćajući se na dijalog s Johnom, švedskim zatvorenikom:

John: Prije tri tjedna uputio sam zahtjev zatvorskoj službi i još uvijek mi nisu odgovorili.

M. R.: Kada se to dogodilo, bio si ljut zato što ... ?

John: Upravo sam ti rekao. Nisu odgovorili na moj zahtjev!

**Kada  
postanemo  
svjesni svojih  
potreba,  
ljutnja  
popušta pred  
osjećajima koji  
služe životu.**

M. R.: Stani na trenutak. Umjesto da kažeš: "Bio sam ljut zato što mi oni nisu ...", stani i pokušaj oslušnuti što u sebi govoriš što te čini toliko ljutim.

John: Ne govorim si ništa.

M. R.: Stani, uspori malo, samo slušaj što se događa u tebi.

John: (*razmišljajući u tišini i zatim*) Govorim si da oni nemaju poštovanja prema ljudskim bićima; oni su hrpa hladnih i bezličnih birokrata koje nije briga ni za koga osim za sebe! Oni su u stvari gomila ...

M. R.: Hvala, to je dovoljno. Sada znaš zašto si ljut - radi ovakvog razmišljanja.

John: Ali, što je loše u takvom razmišljanju?

M. R.: Ne kažem da ima nečeg lošeg u takvom razmišljanju. Kada bih rekao da s tobom nešto nije u redu zato što tako razmišljaš, onda bih ja razmišljao na isti način o tebi. Ja ne kažem da je pogrešno prosuđivati ljude, nazivati ih bezličnim birokratima ili etiketirati njihove postupke kao bezobzirne ili sebične. Međutim, takvo te razmišljanje čini jako ljutim. Usredotoči svoju pozornost na vlastite potrebe: koje su tvoje potrebe u ovoj situaciji?

John: (*nakon duge šutnje*) Marshall, potrebna mi je obuka koju sam bio zatražio. Ako ju ne dobijem, sasvim je sigurno, kao što je sigurno da sada sjedim ovdje, da ću opet završiti ovdje nakon što me puste van.

M. R.: Sada kada je tvoja pozornost na tvojim potrebama, kako se sada osjećaš?

John: Uplašeno.

M. R.: Sada se stavi u kožu zatvorskog službenika. Da sam ja zatvorenik, imam li veće izgleda zadovoljiti svoje potrebe ako ti dođem s riječima: "Hej, stvarno mi treba ta obuka i bojim se što će mi se dogoditi ako ju ne dobijem", ili ako ti se obratim misleći o tebi da si bezličan birokrat? Čak i ako to ne kažem naglas, moj će ti pogled otkriti da mislim na taj način. Koji način mi otvara veće izgleda da zadovoljim svoju potrebu?

(*John, zureći u pod ostaje nijem*).

M. R.: Hej, prijatelju, što se događa?

John: Ne mogu o tome pričati.

Tri sata kasnije John mi je prišao i rekao: "Marshall, da si me bar prije dvije godine ovo naučio ne bih ubio svog najboljeg prijatelja."

**Nasilje dolazi iz uvjerenja da drugi ljudi uzrokuju našu bol i da, stoga, zaslužuju kaznu.**

**Sjetimo se četiri mogućnosti koje imamo na raspolaganju kada čujemo tešku poruku:**

- 1. okriviti sebe,**
- 2. okriviti druge,**
- 3. osvijestiti vlastite osjećaje i potrebe,**
- 4. naslutiti osjećaje i potrebe drugih.**

**(Pr)osuđivanje drugih pridonosi samoispunjavanju proročanstvima.**

Svo nasilje je rezultat trikova kojima ljudi sami sebe zavaravaju, kao što je to činio i ovaj mladi zatvorenik, da njihova bol dolazi od drugih ljudi i da radi toga ti drugi ljudi zaslužuju kaznu.

Jednom sam vidio mog mlađeg sina kako uzima kovanicu od pedeset centi iz sestrine sobe. Rekao sam: "Brett, jesi li pitao sestru smiješ li to uzeti?" "Nisam ga uzeo od nje", odgovorio je. Sada sam bio suočen s moje četiri mogućnosti. Mogao sam ga nazvati lažljivcem, što ne bi djelovalo povoljno za zadovoljavanje mojih potreba, zato što svaka osuda druge osobe umanjuje izgleda izlaska u susret mojim potrebama. Od presudnog je značaja bilo kamo usmjeriti svoju pozornost u ovom trenutku. Osuđivanje Bretta kao lažljivca odvelo bi me u jednom smjeru. Ako je moje tumačenje da me ne poštuje dovoljno da bi mi rekao istinu, krećem u drugom smjeru. Međutim, ako odaberem empatiju za njega u ovom trenutku ili iskažem iskreno što osjećam i što mi je potrebno, povećat ću izgleda za zadovoljavanje svojih potreba.

Način na koji sam izrazio svoj odabir - koji se kasnije pokazao od pomoći - nije bio toliko kroz riječi, nego više kroz ono što sam učinio. Umjesto da sam ga osudio kao lažljivca, pokušao sam čuti što osjeća: bio je uplašen i imao je potrebu da se zaštiti od kažnjavanja. Odabirući empatiju, imao sam priliku emocionalno se povezati što nas je obojicu moglo dovesti do zadovoljenja naših potreba. Međutim, da sam mu pristupio s procjenom da je lagao - čak i kada to ne bi izrekao na glas - on bi se osjetio manje siguran da kaže iskreno što se dogodilo. Tada bih i ja postao dio procesa: samim činom procjenjivanja druge osobe kao lažljivca, pridonio bih samoispunjavanju proročanstvu. Zašto bi netko poželio reći istinu znajući da će ga se tada osuditi i kazniti?

Moje je mišljenje da će se jako malo ljudi zanimati za naše potrebe, kada su nam glave pune (pr)ocjena i analiza u smislu da su oni loši, pohlepni, neodgovorni, lažljivi, nevjerni, zagađivači okoliša, da više cijene profit nego život ili da se ponašaju na druge načine na koje ne bi trebali. Ako želimo zaštititi okoliš i obratimo se direktoru neke korporacije sa stavom: "Znate, Vi u stvari ubijate ovu planetu i nemate pravo iskorištavati zemlju na ovaj način", ozbiljno smo umanjili izgleda za zadovoljavanje naših potreba. Vrlo su rijetki oni koji mogu zadržati pozornost na našim potrebama kada ih mi iskazujemo kroz slike njihove pogrešnosti i krivnje. Naravno, mogli bismo uspjeti takvim osudama zastrašiti ljude u ispunjavanje naših potreba. Ako se osjete toliko ustrašeni, krivi ili posramljeni da promijene svoje ponašanje, može nam se dogoditi da povjerujemo da je moguće "pobijediti" govoreći ljudima što s njima nije u redu.

Međutim, gledano dalekosežnije, uviđamo da svaki puta kada zadovoljimo svoje potrebe na ovaj način, mi ne samo da gubimo, nego smo vrlo opipljivo pridonijeli nasilju na planeti. Možda smo i riješili neposredan problem, ali smo uzrokovali drugi. Što više ljudi čuju okrivljavanje i osuđivanje, ponašat će se obrambenije i agresivnije i manje će uzimati u obzir naše potrebe u budućnosti. Stoga, iako smo zadovoljili svoju trenutnu potrebu, u smislu da su učinili što smo željeli, platit ćemo za to kasnije.

### Četiri koraka u iskazivanju ljutnje

#### Koraci u izražavanju ljutnje:

1. stanite, dižite,
2. prepoznajte osuđujuće misli,
3. povežite se sa svojim potrebama,
4. izrazite svoje osjećaje i nezadovoljene potrebe.

Pogledajmo sada što konkretno proces potpunog izražavanja ljutnje zahtijeva. Prvi korak je stati i ne činiti ništa osim disati. Suzdržavamo se bilo kojeg poteza u smjeru okrivljavanja ili kažnjavanja druge osobe. Jednostavno ostajemo mirni. Tada identificiramo misli koje nas čine ljutima. Na primjer, slučajno smo čuli izjavu koja nas je navela da pomislimo da su nas isključili iz razgovora radi rase diskriminacije. Osjećamo ljutnju, stanemo i prepoznamo misli koje nam se roje po glavi: "Takvo ponašanje nije fer. Ona je rasist." Znamo da su sve osude poput ove tragični izrazi nezadovoljenih potreba, i zato činimo sljedeći korak i povezujemo se s potrebama koje leže iza tih misli. Ako nekoga osuđujem da je rasist, moglo bi se raditi o potrebi za uključivanjem, jednakošću, poštovanjem ili povezanošću.

Kako bismo se potpuno izrazili, otvaramo usta i izgovaramo ljutnju, ali ljutnja se transformirala u potrebe i osjećaje povezane s njima. Artikuliranje tih osjećaja može, međutim, zahtijevati mnogo hrabrosti. Lako je naljutiti se i reći ljudima: "To je bilo stvarno rasistički!" U stvari, mogu čak i uživati govoreći takve stvari, ali dosezanje dubljih osjećaja i potreba iza ovakve izjave može biti jako zastrašujuće. Za potpuno izražavanje svoje ljutnje, mogli bismo reći: "Kada si ušao u prostoriju i počeo razgovarati s ostalima i nisi ništa rekao meni, i onda kada si dao komentar o bijelcima, osjećao sam mučninu u stomaku i zaista se uplašio; to je u meni pokrenulo različite potrebe vezane uz to da budem tretiran jednako kao i drugi. Volio bih kada bi mi rekao kako se osjećaš kada ti to kažem."

### Prvo ponudimo empatiju

U većini slučajeva, međutim, potreban je još jedan korak prije nego što možemo očekivati da se druga osoba poveže s onim što se događa u nama. Drugima će često biti teško primiti naše osjećaje i po-

**Što više  
čujemo drugu  
osobu, to će  
ona moći više  
čuti nas.**

trebe i zato je u takvim situacijama potrebno da prvo mi ponudimo empatiju njima ukoliko želimo da nas čuju. Što više empatije imamo za sve što ih vodi ponašanju koje ne zadovoljava naše potrebe, to je vjerojatnije da će nam moći uzvratiti kasnije na isti način.

Tijekom posljednjih trideset godina skupio sam bogato iskustvo primjenjujući NK s ljudima koji imaju čvrsta uvjerenja o pojedinim rasama i etničkim skupinama. Jednog ranog jutra uzeo sam taksi od aerodroma do grada. Vozač je dobio poruku od centrale preko zvučnika taksija: "Pokupi g. Fishmana kod sinagoge u ulici Main Street." Čovjek do mene u taksiju je promrmljao: "Ti se čifuti dižu rano ujutro samo da bi druge zajebali za novac." Dvadesetak sekundi mi se pušilo iz ušiju. Ranijih godina, moja bi prva reakcija bila fizički povrijediti takvu osobu. Sada sam udahnuo duboko nekoliko puta i pružio si empatiju za bol, strah i bijes koji su bili živi u meni. Bio sam tu za svoje osjećaje. Ostao sam svjestan da moja ljutnja nije dolazila od mog suputnika niti njegove primjedbe. Njegov je komentar pokrenuo vulkan unutar mene, ali znao sam da su moja ljutnja i duboki strah došli iz puno dubljeg izvora nego što su to riječi koje je upravo izgovorio. Sjedio sam na zadnjem sjedalu i jednostavno dozvolio nasilnim mislima da izađu na vidjelo. Čak sam i uživao zamišljajući kako ga grabim za glavu i razbijam ju.

**Budite svjesni  
nasilnih  
misli koje  
vam se roje  
po glavi, ne  
prosudjujući ih  
pri tome.**

Dajući sebi empatiju omogućilo mi je da nakon toga usmjerim pozornost na ljudskost iza njegove poruke, nakon čega su prve riječi koje sam izgovorio bile: "Osjećate li se ... ?" Pokušao sam mu pružiti empatiju, čuti njegovu bol. Zašto? Zato što sam želio vidjeti ljepotu u njemu i želio sam da u potpunosti shvati što sam ja proživljavao kada je izgovorio svoj komentar. Znao sam da ne bi dobio takvo razumijevanje da je u njemu kuhalo. Moja je namjera bila povezati se s njim i pokazati mu empatiju punu poštovanja za životnu energiju koja je bila iza njegove opaske. Iz iskustva sam znao da će me on, ako mu budem mogao dati empatiju, zauzvrat moći čuti. Neće biti lako, ali bit će sposoban čuti me.

"Osjećate li se frustrirano?" upitao sam. "Izgleda da ste imali neka loša iskustva sa Židovima."

Pogledao me na trenutak: "Da! Ti ljudi su odvratni, učinili bi sve za novac."

"Osjećaš nepovjerenje i potrebu da se zaštićiš kada ulaziš u financijske poslove s njima?"

"Tako je!" uzviknuo je, nastavljajući iznositi još osuda, dok sam slušao osjećaje i potrebe iza svake od njih. Kada zadržimo pozornost na osjećajima i potrebama drugih ljudi, proživljavamo ono ljudsko što nam je zajedničko. Kada čujem da ga je strah i da se želi zašti-

**Kada čujemo osjećaje i potrebe druge osobe prepoznajemo ljudskost koja nam je zajednička.**

titi, prepoznajem da i ja imam potrebu da se zaštitim i da i ja isto tako znam kako je biti uplašen. Kada usredotočim svoju svijest na osjećaje i potrebe drugog ljudskog bića, vidim univerzalnost naših iskustava. Imao sam veliki sukob s onim što se događalo u njegovoj glavi, ali naučio sam da više uživam u ljudskim bićima ako ne čujem što misle. Posebno kada su u pitanju ljudi koji imaju takve misli. Naučio sam uživati u životu puno više samo slušajući što se događa u njihovim srcima, ne dopuštajući da budem zahvaćen onim što im se događa u glavi.

Ovaj je čovjek nastavio izbacivati svoju tugu i frustraciju. Prije nego što sam se snašao, završio je sa Židovima i prebacio se na crnce. Bio je pun bola oko puno stvari. Nakon skoro deset minuta mog slušanja, zaustavio se: osjetio se shvaćenim.

Tada sam mu stavio do znanja što se događalo u meni:

M. R.: Znaite, kada ste počeli govoriti, osjetio sam puno ljutnje, frustracije, tuge i obeshrabrenja zato što sam imao vrlo drugačije iskustvo sa Židovima od vašeg i želio sam da i vi imate iskustvo puno sličnije mom. Možete li mi reći što ste čuli da sam vam sada rekao?

Čovjek: Oh, ja ne želim reći da su svi ...

M. R.: Oprostite, sačekajte, samo trenutak. Možete li mi reći što ste čuli da sam rekao?

Čovjek: O čemu vi pričate?

M. R.: Dozvolite mi da pokušam ponovo. Ja zaista želim samo da čujete bol koju sam osjetio kada sam čuo vaše riječi. Jako mi je važno da to čujete. Rekao sam da osjećam stvarnu tugu zato što su moja iskustva sa Židovima bila puno drugačija. Poželio sam da ste i vi imali neka iskustva koja bi bila drugačija od onih koje ste opisali. Možete li mi reći što ste čuli da sam rekao?

Čovjek: Govorite mi da nemam pravo govoriti na način na koji sam govorio.

M. R.: Ne, volio bih da me čujete drugačije. Ja vas zaista ne želim okriviti. Nemam želju da vas okrivim.

Namjeravao sam usporiti razgovor jer sam iz iskustva znao da ukoliko ljudi čuju okrivljavanje, neće moći čuti našu bol. Da je ovaj čovjek rekao: "To što sam rekao su bile užasne stvari; to su bile rasističke izjave", to bi značilo da nije čuo moju bol. Čim pomisle da su učinili nešto pogrešno, ljudi ne mogu u potpunosti shvatiti našu bol.

**Naša je potreba da druga osoba zaista čuje našu bol.**

**Ljudi ne čuju našu bol kada vjeruju da su za nešto krivi.**

Nisam želio da čuje okrivljavanje zato što sam želio da sazna što se dogodilo u mom srcu kada je izgovorio svoju primjedbu. Okriviti je lako. Ljudi su naviknuti čuti okrivljavanje. Ponekad se slažu s tim i mrze sebe - što ih ne priječi da se ponašaju na isti način - a ponekad mrze nas jer smo ih nazvali rasistima ili čime god - što također ne mijenja njihovo ponašanje. Ako osjetimo da krivnja ulazi u njihov um, kao što sam ja osjetio u taksiju, možda je potrebno usporiti, vratiti se korak nazad i još neko vrijeme slušati njihovu bol.

## Dajmo si vremena koliko nam treba

Vjerojatno je najvažniji dio učenja kojim smo se bavili, uzeti si vremena koliko god nam je potrebno kako bismo počeli živjeti koristeći NK. Možemo se osjećati čudno kada odstupamo od naučenih ponašanja koja su uvjetovanjem postala automatska, ali ako želimo svjesno živjeti život u skladu s našim vrijednostima, tada ćemo željeti sebi dati vremena.

Moj prijatelj Sam Williams zapisao je osnovne komponente ovog procesa na karticu veličine 3 x 5 cm, koju bi koristio kao "šalabahter" na poslu. Kada bi se suočio sa svojim šefom, Sam bi zastao, pogledao na karticu i uzeo si vremena da razmisli kako će mu odgovoriti. Pitao sam ga misle li njegove kolege da je malo čudan jer stalno gleda u svoju ruku i treba mu toliko vremena da oblikuje rečenice. Sam je odgovorio: "Ne traje to stvarno toliko dulje, ali i da traje, još uvijek mi puno znači. Važno mi je znati da odgovaram ljudima na način na koji želim." Kod kuće je bio otvoreniji, objasnivši ženi i djeci zašto si uzima toliko vremena i truda koristeći karticu. Kad god bi se oko nečega počeli svađati u kući, izvukao bi karticu i uzeo si vremena koliko mu je trebalo. Nakon oko mjesec dana, osjetio se dovoljno siguran i prestao nositi karticu sa sobom. Onda su jednu večer, on i Scottie, tada četverogodišnjak, ušli u sukob oko televizora i nije im baš dobro išlo. "Tata", Scottie je žurno rekao, "idi po karticu!"

Preporučio bih sljedeću vježbu svima vama koji biste željeli primjenjivati NK, posebno u izazovnim situacijama ljutnje. Kao što smo vidjeli, naša ljutnja potječe od (pr)osuđivanja, etiketiranja, okrivljavajućih misli, misli o tome što bi drugi "trebali" i što "zaslužuju". Napravite listu takvih misli koje vam se najčešće pojavljuju koristeći rečenicu: "Ne volim ljude koji ... " Prikupite sve takve negativne prosudbe i onda se zapitajte: "Kada okarakteriziram osobu na ovaj način, što je to što trebam, a ne dobivam?" Na ovaj se način uvježbavate misliti u terminima nezadovoljenih potreba umjesto osuda drugih ljudi.

**Vježbajte  
prevođenje  
svakog  
(pr)osuđivanja  
u nezadovoljenu  
potrebu.**



**Uzmite si vremena koliko vam je potrebno.**

Vježbanje je jako važno jer je većina nas odgojena, ako ne na ulicama Detroita, tada na nekom, možda malo manje nasilnom, mjestu. Osuđivanje i okrivljavanje su postale naša druga priroda. Ako želimo primjenjivati NK, trebamo početi polako, pažljivo razmisliti prije nego što nešto kažemo i često samo duboko udahnuti i ne reći ništa. Oboje, i učenje procesa i njegova primjena, zahtijevaju vrijeme.

### Sažetak

Okrivljavanje i kažnjavanje drugih je površno izražavanje ljutnje. Ukoliko želimo izraziti svoju ljutnju u potpunosti, prvi je korak osloboditi drugu osobu od odgovornosti za našu ljutnju. Umjesto toga, usmjeravamo svijest na vlastite osjećaje i potrebe. Puno je veća vjerojatnost da će naše potrebe biti zadovoljene ako ih izrazimo, nego ako osuđujemo, okrivljujemo ili kažnjavamo druge ljude.

Četiri koraka u izražavanju ljutnje su: (1) zastanemo i dišemo, (2) prepoznamo svoje osuđujuće misli, (3) povežemo se s vlastitim potrebama i (4) izrazimo svoje osjećaje i nezadovoljene potrebe. Ponekad između trećeg i četvrtog koraka odabiremo pružiti empatiju sugovorniku/ci kako bi nas on/ona mogla bolje čuti u četvrtom koraku.

Potrebno je uzeti si vremena i za učenje i za primjenu procesa NK.

### NK na djelu

#### Dijalog roditelja i tinejdžera - Situacija opasna po život

*U ovoj situaciji, petnaestogodišnji je Bill bez pitanja uzeo auto od Jorgea, obiteljskog prijatelja. Provozao se po gradu sa svoje dvoje prijatelja i vratio auto neoštećen u garažu, gdje njegovo odsustvo nije bilo primijećeno. Međutim, Jorgeova je četrnaestogodišnja kćerka, koja je također sudjelovala u vožnji, rekla svom ocu što se dogodilo. Jorge je obavijestio Billovog oca, koji odnedavno primjenjuje NK.*

Otac: Kako čujem, ti, Eva i Dave ste uzeli Jorgeov auto bez pitanja.

Bill: Ne, nismo!

Otac: *(povišenim glasom)* Ne laži; to će samo pogoršati stvari! *(Tada se prisjetio da se prvo treba povezati s vlastitim osjećajima i potrebama kako bi ostao povezan sa svojim sinom.)* Samo sjedi ovdje trenutak. Moram razmisliti. *(Okrećući se sebi, primjećuje kako je ljut i uplašen. Ljut je jer si govori: "Bill nije trebao to učiniti!" i "Kakav je lažljivac postao!" Uplašen je kada pomisli na sve moguće*

*posljedice, ne samo Billovog ponašanja, nego i njegove krive procjene vlastitog sina. "Bilo je glupo od mene misliti da on zna bolje." "Netko je mogao poginuti!" Uhvatio se: "Opa, trebam prevesti etikete "glup" i "lažljivac" u osjećaje i potrebe. Iza "glup" mislim da je osjećaj razočarenja u sebe: Volio bih da mogu reći da ga bolje poznam. A za "lažljivac", osjećam se prilično uplašeno jer mi treba sigurnost da će mi dati točne informacije kako bi se mogao nositi s ovom situacijom." U tišini razmišlja kako započeti razgovor.)*

Otac: Bill, jesi li zabrinut da ćeš biti kažnjen ako mi daš točne informacije o tome što se dogodilo?

Bill: Da, uvijek si tako zao kada učinim nešto što se tebi ne sviđa.

Otac: Želiš li reći da bi volio više razumijevanja i pošteniji tretman za ono što činiš?

Bill: O da, sigurno, od tebe ću sigurno dobiti pošten tretman i razumijevanje!

Otac: *(tiho u sebi: "Kako me razbjესni kada kaže nešto poput ovog! Ne vidi li kako se trudim? Stvarno mi treba malo poštovanja s obzirom koliko je ovo teško, a pretpostavljam i malo brige jer se osjećam tako uplašeno.")* Zvuči mi kao da si zabrinut da ću se, što god mi rekao, prema tebi odnositi nepravedno?

Bill: Što je tebe briga kako se odnosiš prema meni? Kada se nešto dogodi, samo tražiš koga ćeš kazniti. Osim toga, čemu panika? Čak i ako sam uzeo auto, nitko nije stradao i auto je tamo gdje je i bio. Mislim, nije to sad neki težak zločin.

Otac: Bojiš li se da će biti teških posljedica ako priznaš da si uzeo auto i želiš li vjerovati da ću se prema tebi odnositi pravedno?

Bill: Da.

Otac: *(dopuštajući da neko vrijeme bude tišina i da se povezanost produbi)* Što bih ja mogao učiniti da te uvjerim da će tako i biti?

Bill: Obećaj da me više nikada nećeš kazniti.

Otac: *(Svjestan da kazna neće pomoći Billu da razvije svijest o mogućim posljedicama svog ponašanja, nego da bi samo pridonijela većoj nepovezanosti i otporu, otac izražava spremnost udovoljiti Billovoj molbi.)* Bit ću otvoren za ovakav dogovor ako se složiš da ćeš ostati u dijalogu sa mnom. Odnosno, da ćemo razgovarati dok se ne uvjerim da si svjestan svih mogućih posljedica tvog uzimanja auta. Međutim, ubuduće, ako se dogodi da nisam siguran da uviđaš moguće opasnosti onoga u što se upuštaš, mogao bih ipak koristiti silu, ali samo kako bih te zaštitio.

Bill: Oh, prekrasno! Baš je predivno znati da sam toliko glup da moraš upotrijebiti silu kako bi me zaštitio od mene samoga!

Otac: *(Gubeći dodir s vlastitim potrebama, kaže u sebi: "Čovječe, ponekad bih mogao zadaviti tog malog ... Toliko sam bijesan kada mi kaže tako nešto! Čini se da mu zaista nije stalo... . Dovraga, što je moja potreba sada? Potrebno mi je znati da, kada se toliko trudim, da mu je barem stalo.")*

(*Na glas ljutito*) Znaš Bill, kada kažeš takve stvari, stvarno se razbjesim. Stvarno se trudim ostati s tobom u ovome, ali kada čujem stvari kao što su ... Gledaj, potrebno mi je znati želiš li uopće nastaviti pričati sa mnom.

Bill: Baš me briga.

Otac: Bill, zaista želim slušati što mi govoriš i ne upasti u stare navike okrivljanja i prijetnji kada se dogodi nešto što me uzruja. Ali kada čujem izjave kao što su: "Predivan je osjećaj znati da sam tako glup" tonom glasa koji si upravo upotrijebio, teško mi je kontrolirati se. Dobro bi mi došla tvoja pomoć. To jest, ako bi ti radije da te slušam nego da te okrivljujem ili da ti prijetim. Ili, ako to nije slučaj, onda, pretpostavljam, mogu riješiti ovu situaciju na način na koji sam navikao.

Bill: I kako bi to izgledalo?

Otac: Pa, u ovom bi trenutku vjerojatno već govorio: "Kazna je dvogodišnja zabrana: nema televizije, nema auta, nema novca, nema izlazaka, nema ničega!"

Bill: Pa, pretpostavljam da mi je onda draži novi način.

Otac: (*s primjesom humora*) Drago mi je vidjeti da ti instinkt za opstanak i dalje radi savršeno. A sada, potrebno mi je da mi kažeš jesi li spreman podijeliti sa mnom nešto iskrenosti i ranjivosti.

Bill: Što znači "ranjivost"?

Otac: To znači da ćeš mi reći kako se zaista osjećaš u vezi stvari o kojima smo razgovarali i da ću i ja reći tebi isto. (*Čvrstim glasom*) Jesi li voljan?

Bill: OK, probat ću.

Otac: (*s uzdahom olakšanja*) Hvala ti. Zahvalan sam ti što si voljan pokušati. Jesam li ti rekao da je Jorge kaznio Evu na tri mjeseca - sve joj je zabranio. Kako se osjećaš u vezi s tim?

Bill: O čovječe, kakav peh, to nije fer!

Otac: Volio bih čuti kako se zaista osjećaš u vezi s tim.

Bill: Rekao sam ti - to je potpuna nepravda!

Otac: (*Shvativši da Bill nije u dodiru sa svojim osjećajima, odlučuje se na pokušaj pogadanja.*) Jesi li tužan što će morati toliko platiti za svoju pogrešku?

Bill: Ne, nije to u pitanju. Ovaj, to i nije bila njezina pogreška.

Otac: Znači uznemiren si jer ona plaća za nešto što je od početka bila tvoja ideja?

Bill: Pa, da, samo je pristala napraviti sve što sam joj rekao.

Otac: Zvuči kao da te boli kada vidiš koje posljedice je za Evu imala tvoja odluka.

Bill: Tako nekako.

Otac: Bill, stvarno mi je potrebno da znam da si u stanju uvidjeti da tvoji postupci imaju posljedice.

Bill: Pa, nisam razmišljao o tome što bi sve moglo poći po zlu. Da, izgleda da sam zaista gadno zabrljao.

- Otac: Više bih volio da gledaš na to kao na nešto što si učinio, a što nije ispalo onako kako si želio. I još uvijek mi je potrebno uvjerenje da si svjestan posljedica. Hoćeš li mi reći kako se osjećaš sada u vezi onoga što si učinio?
- Bill: Osjećam se stvarno glupo, tata ... Nisam želio nikoga povrijediti.
- Otac: *(prevodeći Billove samoprocjene u osjećaje i potrebe)* Znači, tužan si i požalio si što si to učinio jer bi želio da ti vjerujemo da ne želiš nikoga povrijediti?
- Bill: Da, nisam htio uzrokovati toliko problema. Nisam o tome razmišljao. To je sve.
- Otac: Govoriš li u stvari da bi volio da si bolje razmislio prije nego što si uzeo auto?
- Bill: *(razmišljajući)* Da ...
- Otac: Pa, ohrabruje me to što čujem i, kako bi se pomirili i s Jorgeom, volio bih kada bi otišao do njega i rekao mu što si upravo rekao meni. Jesi li voljan to učiniti?
- Bill: O, čovječe, to je previše zastrašujuće; sigurno je grozno bijesan!
- Otac: Aha, vjerojatno je ljut. To je jedna od posljedica. Jesi li voljan preuzeti odgovornost za svoje postupke? Stalo mi je do Jorgea i želim da ostanemo prijatelji, a pretpostavljam i da bi ti volio zadržati prijateljstvo s Evom. Jesam li u pravu?
- Bill: Ona je jedna od mojih najboljih prijatelja.
- Otac: Dakle, idemo do njih?
- Bill: *(ustrášeno i nevoljko)* Pa ... u redu. Da, valjda.
- Otac: Jel' te strah i volio bi znati da ti se ništa neće dogoditi ako odeš do njih?
- Bill: Da.
- Otac: Idemo zajedno: Tu sam uz tebe i s tobom. Stvarno sam ponosan što si voljan to učiniti.

# JEDANAESTO POGLAVLJE

## PRIMJENA SILE RADI ZAŠTITE

### **Kada je primjena sile neizbježna**

Kada su dvije strane u sukobu imale mogućnost iskazati u potpunosti što opažaju, osjećaju, trebaju i traže - i jedna drugoj su pružile empatiju - obično je moguće doći do rješenja koje zadovoljava potrebe obje strana. Ako ništa drugo, mogu se dobronamjerno složiti, da se ne slažu.

U nekim situacijama, međutim, ne postoji prilika za takav dijalog i može se dogoditi da je primjena sile neophodna kako bi se zaštitio nečiji život ili prava pojedinaca. Na primjer, druga strana ne želi komunicirati, ili neposredna opasnost ne ostavlja dovoljno vremena za razgovor. U takvim situacijama može biti potrebno primijeniti silu. Ako to učinimo, NK zahtijeva od nas da razlikujemo primjenu sile radi zaštite i primjenu sile radi kažnjavanja.

### **Razmišljanje iza primjene sile**

Namjera iza primjene sile u službi zaštite je sprječavanje povreda ili nepravde. Namjera iza primjene sile u službi kazne je uzrokovanje patnje kod pojedinaca radi njihovih nedjela. Kada zgrabimo dijete koje trči preko ulice kako bismo spriječili da strada u prometu, primjenjujemo silu radi zaštite. Kažnjavajuća primjena sile, s druge strane, može uključivati fizičke ili psihološke napade, kao što je udariti dijete po stražnjici ili prekoriti ga npr. riječima: "Kako si mogao biti tako glup! Sram te bilo!"

**Namjera  
zaštićujuće  
primjene sile  
je isključivo  
zaštita, a  
nikako kazna,  
okrivljavanje  
ili osuda.**

Kada primjenjujemo silu radi zaštite, usredotočavamo se na život ili prava koja želimo zaštititi, a da ne donosimo sud bilo o osobi ili o njezinom ponašanju. Ne optužujemo niti osuđujemo dijete koje istrčava na ulicu. Naše je razmišljanje usmjereno isključivo prema zaštititi djeteta od opasnosti. (Za primjenu ovakve vrste sile u društvenim i političkim sukobima, pogledajte knjigu Roberta Irwina "Nonviolent Social Defense".) Pretpostavka iza zaštićujuće primjene sile je da se ljudi ponašaju na načine koji mogu povrijediti njih ili druge iz nekog oblika neznanja. Zato proces kojim ispravljamo pogrešku, uključuje obrazovanje, a ne kaznu. Neznanje uključuje (a) nedostatak svijesti o posljedicama naših postupaka, (b) nesposobnost pronalaska načina zadovoljavanja svojih potreba bez povređivanja drugih, (c) uvjerenje da imamo "pravo" kazniti ili povrijediti drugu osobu zato što ona to "zaslužuje" i (d) obmanjujuće misli koje uključuju npr. "glas" koji nam naređuje da nekoga ubijemo.

Kažnjavajući su postupci, s druge strane, utemeljeni na pretpostavci da ljudi čine prekršaje zato što su loši ili zli, i da bi se situacija popravila, treba ih natjerati na pokajanje. Njihovo se "popravljanje" provodi postupcima kažnjavanja smišljenim da ih se natjera (1) da pate toliko koliko je potrebno da uvide pogrešnost svog ponašanja, (2) da se pokaju i (3) da se promijene. U praksi je, međutim, vjerojatnije da će postupci kažnjavanja, umjesto izazivanja pokajanja i učenja, izazvati ogorčenost i neprijateljstvo, te učvrstiti otpor prema ponašanju koje želimo potaknuti.

## Vrste kažnjavajuće sile

**Strah od  
tjelesne kazne  
zamazuje  
svijest djece  
o suosjećanju  
koje je temelj  
roditeljskih  
zahtjeva.**

Fizička kazna, kao što je udarac po stražnjici, je jedna od kažnjavajućih primjena sile. Otkrio sam da tema tjelesnog kažnjavanja izaziva jake osjećaje kod roditelja. Neki neumoljivo brane takvu praksu, dok se drugi pozivaju na Bibliju: "Batina je iz raja izašla. Delinkvencija sada uzima toliko maha zato što roditelji više ne tuku svoju djecu." Uvjereni su da batine po stražnjici pokazuju našoj djeci da ih volimo jer time postavljamo jasne granice. Drugi, pak, roditelji s istim žarom brane stav da batine nisu izraz ljubavi i da su nedjelotvorne jer time djecu učimo da, ako ništa drugo ne uspije, uvijek mogu posegnuti za fizičkim nasiljem.

Moja osobna briga je da dječji strah od tjelesne kazne može zamagliti njihovu svijest o suosjećanju koje je u korijenu roditeljskih zahtjeva. Roditelji mi često govore da "moraju" koristiti silu na kažnjavajući način jer ne vide kako drugačije utjecati na djecu da rade "ono što je za njih dobro". Svoje mišljenje brane anegdotalno u ko-

jima njihova djeca iskazuju zahvalnost što su “progledala” nakon kažnjavanja. Kako sam i sam podigao četvoro djece, osjećam empatiju s roditeljima za svakodnevne izazove s kojima se suočavaju u poučavanju djece i njihovoj zaštiti. To, međutim, ne umanjuje moju zabrinutost oko primjene fizičke kazne.

Prvo, pitam se jesu li ljudi, koji tvrde da je takva kazna djelotvorna, svjesni nebrojenih situacija kada su se djeca okrenula od onog što bi za njih bilo dobro samo iz razloga jer su se odlučili boriti, umjesto pristati na prisilu. Drugo, naoko vidljiv uspjeh tjelesnog kažnjavanja u utjecaju na dijete, ne znači da druge metode kojima možemo utjecati ne bi bile jednako tako uspješne. I konačno, dijelim svoju zabrinutost s mnogim roditeljima o društvenim posljedicama primjene fizičkog kažnjavanja. Kada roditelji odaberu silu, možemo pobijediti na način da će djeca raditi ono što mi hoćemo, ali, ne produžujemo li time postojanje društvene norme koja opravdava primjenu nasilja za rješavanje nesuglasica?

**(Pr)osuđivačko etiketiranje i uskraćivanje privilegija je također kažnjavanje.**

Osim fizičke, i drugi se oblici primjene sile mogu svrstati pod kaznu. Jedna je primjena okrivljavanje kako bi osramotili drugu osobu: na primjer, roditelj može etiketirati dijete kao “loše”, “sebično” ili “nezrelo” kada se ono ne ponaša na očekivani način. Još jedan oblik kažnjavajuće primjene sile je uskraćivanje nekih zadovoljstava, kao npr. kada roditelji smanje džeparac ili dozvolu za korištenje auta. Kod ovakvog oblika kažnjavanja, uskraćivanje roditeljske brige ili poštovanja jedna je od najmoćnijih prijetnji uopće.

### Cijena kažnjavanja

**Kada se bojimo kazne, usmjeravamo pozornost na posljedice, a ne na vlastite vrijednosti. Strah od kazne umanjuje samouvažavanje i dobru volju.**

Kada popustimo i učinimo nešto samo da bismo izbjegli kaznu, naša je pozornost odvučena od vrijednosti samog postupka. Umjesto toga, usmjeravamo pozornost na posljedice, odnosno na ono što bi se moglo dogoditi ako ne učinimo što se od nas traži. Ako je učinak radnika motiviran isključivo strahom od kazne, posao će biti obavljen, ali moral je na gubitku. Prije ili kasnije, produktivnost će opasti. Samouvažavanje se također smanjuje kada se sila primjenjuje za kažnjavanje. Ako djeca peru zube jer se boje srama i ismijavanja, njihovi će zubi možda biti zdraviji, ali će njihovo samopoštovanje zato imati rupe. Nadalje, kao što svi mi znamo, kazna je skupa i u terminima dobre volje. Što nas više vide kao donositelje kazne, teže im je odgovoriti suosjećajno na naše potrebe.

Bio sam u posjeti prijatelju, školskom ravnatelju, u njegovom uredu kada je kroz prozor primijetio kako veće dijete tuče manje. “Oprostite,” rekao je skaćući na noge i žurno odlazeći na igralište. Zgrabio

je veće dijete, udario ga i ukorio: "Naučit ću ja tebe da ne tučeš slabije od sebe!". Kada se vratio, primijetio sam: "Mislim da nisi naučio to dijete ono čemu si mislio da ga poučavaš. Pretpostavljam da je umjesto toga naučio da ne udara djecu manju od sebe kada netko veći od njega - kao što je ravnatelj - možda gleda! Ako ništa drugo, čini mi se da je dobio potvrdu da su batine način na koji možeš dobiti od drugoga ono što želiš."

U takvim situacijama bi moja preporuka bila da prvo ponudite empatiju djetetu koje se ponaša nasilno. Na primjer, da vidim dijete kako udara nekoga nakon što ga je ta osoba nazvala nekim pogrdnim imenom, mogao bih ponuditi empatiju: "Naslucujem da si ljut jer bi volio da se prema tebi odnose s više poštovanja." Ako sam pogodio i dijete potvrdi da je to točno, nastavio bi iskazujući svoje osjećaje, potrebe i molbu bez okrivljavanja: "Tužan sam jer bih volio da nađemo načina da dobijemo poštovanje koje neće pretvoriti druge u neprijatelje. Volio bih da mi kažeš hoćeš li sa mnom potražiti druge načine na koje možemo zadobiti poštovanje koje želimo."

## Dva pitanja koja otkrivaju ograničenja kazne

Dva nam pitanja pomažu vidjeti zašto je malo vjerojatno da ćemo dobiti ono što želimo koristeći se kaznom kako bi promijenili ponašanje drugih. Prvo je pitanje: Što želim da osoba učini, a što je različito od onoga što trenutno čini? Ako se zapitamo samo ovo prvo pitanje, kazna se može učiniti djelotvorna jer prijetnja ili primjena kažnjavajuće sile može vrlo djelotvorno utjecati na ponašanje drugih. Međutim, s drugim pitanjem postaje očigledno zašto kažnjavanjem nećemo uspjeti: Što želim da budu razlozi radi kojih će ta osoba učiniti ono što od nje tražim?

**Prvo pitanje:**  
**Što želim da**  
**on/ona učini?**

**Drugo**  
**pitanje: Koji**  
**razlozi želim**  
**da stoje iza**  
**njegovih/zinih**  
**postupaka?**

Vrlo si rijetko postavljamo ovo drugo pitanje, ali kada ga postavimo, brzo uviđamo da kazna i nagrada umanjuju sposobnost ljudi da reagiraju, motivirani razlozima koje bismo mi željeli da imaju. Vjerujem da je presudno biti svjestan važnosti motiva gdje se ljudi ponašaju kako smo od njih zatražili. Na primjer, okrivljavanje ili kažnjavanje očigledno nisu djelotvorne strategije ako želimo da djeca spremaju svoju sobu zato što žele red u sobi ili zato što žele pridonijeti roditeljskom uživanju u redu. Često djeca pospremaju sobu motivirani poslušnošću prema autoritetu ("Zato što je moja mama tako rekla"), izbjegavanju kazne, strahom od uznemiravanja roditelja ili straha od roditeljskog odbacivanja. NK, međutim, njeguje razinu moralnog razvoja utemeljenog na neovisnosti i međuovisnosti, čime prihvaćamo odgovornost za svoje postupke i svjesni smo da je vlastito blagostanje i blagostanje drugih jedna te ista stvar.



## Primjena sile u školama u službi zaštite

Volio bih opisati kako smo nekoliko učenika i ja primijenili silu za uvođenje reda u kaotičnu situaciju u jednoj alternativnoj školi. Ta je škola bila dizajnirana za učenike koji su odustali ili izbačeni iz redovne nastave. Uprava škole i ja smo se nadali da ćemo pokazati da škola utemeljena na principima NK može doprijeti do takvih učenika. Moj je posao bio obučiti osoblje u NK i biti savjetnik tijekom godine dana. Za samo četiri dana koja sam imao na raspolaganju za pripremu osoblja, nisam uspio dovoljno pojasniti razliku između NK i pretjerane popustljivosti. Kao rezultat toga, neki su učitelji ignorirali, umjesto da su intervenirali u situacije sukoba i ometajućeg ponašanja. Opoljena rastućim urnebesom, uprava je bila pred odlukom da zatvori školu.

Kada sam zatražio razgovor s učenicima koji su najviše pridonijeli neredu, ravnatelj je odabrao osam dječaka od jedanaest do četrnaest godina starosti. Slijede izvadci iz dijaloga koji sam imao s njima.

M. R.: *(Iskazujući svoje osjećaje i potrebe bez postavljanja istražiteljskih pitanja.)* Vrlo sam uznemiren izvještajima učitelja da je situacija izmakla kontroli u mnogim razredima. Jako bih želio da ova škola bude uspješna. Nadam se da mi vi možete pomoći da razumijem u čemu je problem i što se može po tom pitanju učiniti.

Will: Učitelji ove škole - baš su budale, čovječe!

M. R.: Je li ono što govoriš, Will, osjećaj gađenja prema nastavnicima i da bi volio da promijene neka svoja ponašanja?

Will: Ne, čovječe, oni su budale jer samo stoje okolo i ništa ne rade.

M. R.: Hoćeš reći da si zgađen jer želiš da nešto naprave kada dođe do problema. *(Ovo je drugi pokušaj da razumijem osjećaje i želje.)*

Will: Tako je, čovječe. Što god netko učini oni samo stoje tamo i smiju se, kao najveće budale.

M. R.: Možeš li mi dati primjer kako učitelji ništa ne poduzimaju?

Will: Mogu. Baš danas ujutro tip ulazi u razred s bocom "Wild Turkey" u svom džepu, jasno kao dan. Svi su je vidjeli; učiteljica ju je vidjela, ali se okrenula na drugu stranu kao da ne vidi.

M. R.: Zvuči kao da ne poštujete učitelje kada stoje samo tako i ništa ne poduzimaju. Voljeli biste da nešto poduzmu? *(Ovo je nastavak pokušaja da u potpunosti razumijem o čemu se radi.)*

Will: Da.

M. R.: Razočaran sam jer želim da učitelji budu sposobni rješavati probleme s učenicima, ali zvuči kao da im nisam uspio pokazati ono što sam želio.

*Rasprava se tada usmjerila na jedan posebno hitan problem. Radilo se o učenicima koji su ometali ostale koji su željeli raditi.*

M. R.: Želim pokušati riješiti ovaj problem jer mi učitelji kažu da im zadaje najviše muke. Bio bih vam zahvalan kada biste podijelili sa mnom svoje ideje o tome.

Joe: Učitelj mora nabaviti "rattan" (*štap obložen kožom koji su neki ravnatelji u St. Louisu nosili za potrebe primjene tjelesne kazne*).

M. R.: Znači, ono što kažeš, Joe, je da želiš da učitelji tuku učenike koji ometaju druge.

Joe: To je jedini način da učenici prestanu izigravati budale.

M. R.: Znači, sumnjaš da bi bilo koji drugi način bio uspješan. (*Još uvijek pokušavajući dokučiti njegove osjećaje.*)

Joe: (*Klima potvrdno glavom.*)

M. R.: Obeshrabren sam ako je to jedini način. Mrzim taj način rješavanja problema i želim naći druge načine.

Ed: Zašto?

M. R.: Iz nekoliko razloga. Primjerice, ako vas natjeram da prestanete ludovati po školi koristeći rattan, recite mi, što bi se dogodilo da se dvojica-trojica vas zatekne kraj mog auta kada krenem kući.

Ed: (*S osmjehom na licu.*) Onda ti je bolje da imaš veliki štap, čovječe!

M. R.: (*Osjećajući da sam razumio Edovu poruku i siguran da Ed zna da sam razumio, nastavio sam bez parafraziranja.*) Upravo to i mislim. Volio bih da vidite da me smeta takav način rješavanja problema. Previše sam rastresen da bih se uvijek sjetio ponijeti veliki štap, a i kada bi se sjetio, prezirao bih da moram nekoga s tim udariti.

Ed: Mogao bi šutnuti mačku iz škole.

M. R.: Predlažeš li, Ed, da suspendiramo ili izbacimo djecu iz škole?

Ed: Da.

M. R.: I ta me ideja obeshrabruje. Želim pokazati da postoje drugi načini nošenja s različitostima i to bez izbacivanja iz škole.

Osjećao bi se kao potpuni promašaj da je to najbolje što možemo učiniti.

Will: Ako tip ništa ne radi, zašto ga ne možeš staviti u sobu gdje se ništa ne radi?

M. R.: Will, je li tvoj prijedlog da odredimo prostoriju u koju ćemo slati učenike kada budu ometali ostale?

Will: Tako je. Nikakva korist od njih u razredu ako ništa ne rade.

M. R.: Jako me zanima ta ideja. Volio bih čuti što misliš kako bi takva prostorija mogla funkcionirati.

Will: Ponekad dođeš u školu i jednostavno se osjećaš zao: ne radi ti se ništa. Znači, imali bismo sobu u kojoj bi učenici mogli biti dok ne požele nešto raditi.

M. R.: Razumijem što govoriš, ali pretpostavljam da će učitelje brinuti hoće li učenici htjeti dobrovoljno otići u prostoriju gdje se ništa ne radi.

Will: *(Sa sigurnošću.)* Ići će.

Rekao sam da mislim da bi plan mogao uspjeti ako uspijemo pokazati svima da svrha sobe nije kažnjavanje, nego da želimo osigurati mjesto za one koji još nisu spremni učiti, a u isto vrijeme omogućiti onima koji jesu, da uče. Također sam naglasio da će takva soba imati više izgleda za uspjeh ako bi se znalo da je rezultat oluje ideja učenika, a ne uredbe uprave škole.

Soba gdje se ništa ne radi je bila postavljena za učenike koji su bili uznemireni i nisu htjeli raditi ili čije je ponašanje ometalo druge učenike. Ponekad su sami učenici tražili da ih se pusti da odu u sobu, a ponekad su učitelji zamolili neke učenike da odu. U sobu smo postavili učiteljicu koja je najbolje savladala NK, gdje je imala neke vrlo produktivne razgovore s djecom koja su dolazila. Ovaj je dogovor bio ogroman uspjeh u obnavljanju reda u školi jer su učenici koji su ga osmislili jasno prenijeli svrhu svojim vršnjacima: zaštititi prava učenika koji su željeli učiti. Koristili smo dijaloge s učenicima kao demonstraciju učiteljima da postoje drugi načini rješavanja sukoba osim povlačenja ili primjene sile u službi kažnjavanja.

### Sažetak

U situacijama u kojima ne postoji mogućnost za komunikaciju, kao što su situacije neposredne opasnosti, može biti potrebno primijeniti silu, ali u službi zaštite. Namjera iza takve primjene sile je spriječiti povredu ili nepravdu, ali nikada kazniti ili natjerati pojedince

da pate, pokaju se ili da se promijene. Primjena sile u službi kazne ima tendenciju izazivanja neprijateljstva i učvršćivanja otpora baš prema onom ponašanju koje tražimo. Kazna oštećuje dobru volju i samouvažavanje te preusmjerava našu pozornost s unutarnjih vrijednosti nekog postupka prema vanjskim posljedicama. Okrivljavanje i kažnjavanje ne pridonose motivaciji koju bismo željeli pobuditi u drugima.

Čovječanstvo  
je spavalo  
— i još uvijek spava —  
uljuljkano unutar  
tjesno ograničenih  
radosti svojih  
zatvorenih ljubavi.

*Teilhard de Chardin*  
teolog

# DVANAESTO POGLAVLJE

## OSLOBAĐANJE SEBE I SAVJETOVANJE DRUGIH

### Oslobađanje od starog programiranja

Svi smo mi naučili stvari koje nas ograničavaju kao ljudska bića, bilo od dobronamjernih roditelja, učitelja, svećenstva ili nekih drugih ljudi. Puno je tog kulturološkog učenja, prenošenog s generacije na generaciju, čak stoljećima, toliko utkano u naše živote da većine više nismo niti svjesni. U jednoj od svojih točaka, komičar Buddy Hackett, odrastao na majčinoj bogatoj kuhinji, tvrdi da nije znao da je moguće dići se od stola bez žgaravice dok nije došao u vojsku. Na isti je način bol, uzrokovana štetnim kulturološkim uvjetovanjem, postala do te mjere sastavni dio naših života da više ne možemo primijetiti njezinu prisutnost. Potrebna je ogromna energija i svijest za prepoznavanje tog destruktivnog učenja i njegovo preobražavanje u misli i ponašanja koja imaju vrijednost i služe životu.

To zahtijeva vještinu prepoznavanja potreba i sposobnost povezivanja sa samim sobom, što je oboje teško za ljude odrasle u našoj kulturi. Ne samo da nas nikada nisu naučili osnove o vlastitim potrebama, nego smo često izloženi kulturološkom treningu koji na taj način aktivno blokira našu svijest o njima. Kao što je spomenuto ranije, naslijedili smo jezik koji je služio kraljevima i moćnim elitama za dominiranje društvom. Mase, sprječavane u razvoju svijesti o vlastitim potrebama, umjesto su toga bile naučene da budu poslušne i pokorne autoritetu. Naša nam kultura sugerira da su potrebe negativne i destruktivne; riječ "u potrebi" kada se primijeni na osobu sugerira nesposobnost i nezrelost. Kada ljudi iskažu svoje potrebe,

**Možemo se  
osloboditi  
kulturološkog  
uvjetovanja.**

često ih se etiketira kao “sebične”, a upotreba osobne zamjenice “ja” se ponekad izjednačava sa sebičnošću ili potrebitošću.

Ohrabrujući nas da razdvojimo opažanja od (pr)ocjenjivanja, da prepoznamo misli ili potrebe koji oblikuju naše osjećaje i da iskažemo svoje molbe upotrebom jasnih pozitivnih formulacija, NK podiže našu svijest o kulturološkom uvjetovanju koje u svakom trenutku utječe na nas. Osvještavanje ovog uvjetovanja ključni je korak u razbijanju njegove vlasti nad nama.

## Rješavanje unutarnjih sukoba

Možemo primijeniti NK kod rješavanja unutarnjih sukoba koji često vode u depresiju. U svojoj knjizi “Revolution in Psychiatry”, Ernest Becker pripisuje depresiju “kognitivnoj zarobljenosti alternativa.” To znači da kada vodimo (pr)osuđujući dijalog u sebi, postajemo otuđeni od vlastitih potreba i ne možemo djelovati prema njihovom zadovoljavanju. Depresija je znak da smo u stanju otuđenosti od vlastitih potreba.

Jedna žena koja je učila NK patila je od duboke depresije. Upitana je da identificira glasove koji su se javljali kada bi bila u najdubljoj depresiji i da ih zabilježi u formi dijaloga kao da se obraćaju jedan drugome. Prve su dvije razmjene njezinog dijaloga bile:

Prvi glas (“žena karijeristica”): Trebala bih učiniti nešto više sa svojim životom. Bacam uludo svoje obrazovanje i talente.

Drugi glas (“odgovorna majka”): Nisi realna. Ti si majka dvoje djece i ne možeš se nositi niti s tom odgovornošću, a kamoli s još nečim drugim?

Primjećujete li kako su ove unutarnje poruke zaražene (pr)osuđujućim pojmovima i frazama kao što su “trebala bih”, “uludo bacam obrazovanje i talente”, i “ne možeš se nositi”. Inačice ovog dijaloga su se mjesecima motale po njezinoj glavi. Tada je bila upitana da zamisli da “žena karijeristica” uzima “tabletu NK” kako bi preoblikovala svoju poruku u sljedeći oblik: “Kada *a*, osjećam *b*, zato što trebam *c*. Stoga bih željela *d*.”

Preoblikovala je: “Trebala bih učiniti nešto više sa svojim životom. Bacam uludo svoje obrazovanje i talente” u: “Kada provedem toliko vremena kod kuće s djecom, a da se ne bavim strukom, osjećam se depresivno i obeshrabreno zato što mi je potrebno ispunjenje koje sam imala prije radeći u struci. Stoga bih sada voljela naći posao u struci.”

**Možemo se osloboditi depresije postajući sposobni čuti vlastite osjećaje i potrebe i pružiti si empatiju za njih.**

Tada je došao red na glas "odgovorne majke". Rečenice: "Nisi realna. Ti si majka dvoje djece i ne možeš se nositi niti s tom odgovornošću, a kamoli s još nečim drugim?" je preoblikovala u: "Kada si zamislim da idem na posao, osjećam strah jer mi je potrebno uvjerenje da će djeca biti dobro zbrinuta. Stoga bih sada voljela isplanirati kako osigurati visokokvalitetnu skrb za djecu dok sam na poslu i kako pronaći dovoljno vremena kada nisam umorna za svoju djecu."

Ova je žena osjetila veliko olakšanje čim je prevela svoje unutarnje poruke u NK. Mogla je zaći ispod otuđujućih poruka koje si je ponavljala i pružiti si empatiju. Iako je još uvijek bila suočena s izazovima praktične prirode kao što su osiguranje kvalitetne skrbi za svoju djecu i potpore supruga, nije više bila izložena (pr)osuđujućem unutarnjem dijalogu koji ju je držao nesvjesnu vlastitih potreba.

### Briga za vlastito unutarnje okruženje

Kada smo upleteni u kritizirajuće, okrivljujuće ili ljutite misli, teško je uspostaviti zdravo unutarnje okruženje za sebe. NK nam pomaže dosegnuti mirnije stanje uma ohrabrujući nas da se fokusiramo na ono što istinski želimo, umjesto na vlastite ili tuđe pogreške.

**Usredotočite se na ono što želite, umjesto na ono što je pošlo po zlu.**

Jedna polaznica nam je ispričala kako je iskusila dubok osobni napredak tijekom trodnevnog treninga. Jedan od ciljeva koji si je postavila za radionicu je bilo bolje se brinuti za sebe, ali se drugo jutro probudila u zoru s jednom od najgorih glavobolja do tada. "Inače bi prva stvar koju bi učinila bila analizirati što je pošlo po zlu. Jesam li jela pogrešnu hranu? Jesam li si dozvolila da me zahvati stres? Jesam li učinila ovo; jesam li učinila nešto što nisam trebala. Ali, pošto sam učila koristiti NK kako bi se bolje brinula za sebe, umjesto toga sam se zapitala: "Što trebam učiniti sada za sebe u vezi te glavobolje?"

"Uspravila sam se u sjedeći položaj i napravila puno polaganih kruženja glavom, tada sam se ustala i hodala uokolo i činila i druge stvari kako bi se pobrinula za sebe u tom trenutku, umjesto da sam mučila samu sebe. Glavobolja je popustila do te mjere da sam mogla sudjelovati u radionici taj dan. To je za mene bio zaista velik proboj. Shvatila sam, kada sam osjećala empatiju za glavobolju, da si nisam pružila dovoljno pažnje dan ranije i da je glavobolja bila način da si kažem: "Treba mi više pozornosti." Poklonila sam si pozornost koju sam trebala, i tada sam bila sposobna sudjelovati u cijeloj radionici taj dan. Imala sam glavobolje cijeli moj život i ovo je za mene bila važna prekretnica."



**Riješite se  
stresa slušajući  
vlastite  
osjećaje i  
potrebe.**

Na jednoj drugoj radionici me jedan od polaznika pitao kako se NK može koristiti za oslobađanje od poruka koje izazivaju ljutnju kada se vozimo autocestom. Ovo mi je bila poznata tema! Godinama je moj rad uključivao putovanje autom kroz cijelu zemlju i bio sam iscrpljen takvim porukama koje su mi prolazile kroz glavu. Svi koji nisu vozili po mojim standardima su bili najveći neprijatelji, hulje. Misli su mi jurile glavom: "Što je s tim čovjekom? Gleda li on uopće kuda vozi?" U takvom stanju, sve što sam želio je bilo kazniti drugog vozača, i pošto to nisam mogao, ljutnja se utaborila u mom tijelu i uzimala svoj danak.

Na kraju sam naučio prevesti moje osude drugih ljudi u vlastite osjećaje i potrebe i dati si empatiju. "Čovječe, sledi mi se krv u žilama kada ljudi tako voze; volio bih kada bi vidjeli koliko je to opasno!" Uh! Bio sam zapanjen koliko manje stresnu situaciju mogu za sebe napraviti postajući svjestan svojih osjećaja i potreba, umjesto okrivljavanja drugih.

Kasnije sam odlučio primjenjivati empatiju prema drugim vozačima i bio sam nagrađen s prvim zadovoljavajućim iskustvom. Vozio sam iza auta koji je vozio puno sporije od dozvoljenog i usporavao na svakom raskrižju. Bjesneći i gundajući: "Tko je njemu dao vozačku", primijetio sam stres koji sam si nabijao i počeo sam, umjesto toga, razmišljati o tome kako bi se taj vozač mogao osjećati i što mu treba. Naslućivao sam da je osoba izgubljena, da se osjeća zbunjeno i da želi malo strpljenja od nas koji smo vozili iza. Kada se cesta proširila dovoljno da ga mogu obići, vidio sam da je vozač bila zapravo žena u osamdesetim godinama s izrazom užasnog straha na licu. Bio sam zadovoljan što me je moj pokušaj pružanja empatije spriječio u tome da trubim ili koristim druge načine na koje sam obično iskazivao svoje nezadovoljstvo prema ljudima čija me vožnja smetala.

**Riješite  
se stresa  
pružajući  
drugima  
empatiju.**

## Nenasilna komunikacija umjesto dijagnoze

Prije mnogo godina, nakon što sam upravo bio uložio devet godina svog života u obuku i diplome potrebne da se kvalificiram za psihoterapeuta, naišao sam na dijalog između izraelskog filozofa Martina Bubera i američkog psihologa Carla Rogersa, u kojem Buber propituje može li osoba raditi psihoterapiju ako se nalazi u ulozi psihoterapeuta. Buber je u to vrijeme bio u posjeti SAD-u i pozvan, zajedno s Carlom Rogersom, na raspravu u psihijatrijsku bolnicu pred skupinom zdravstvenih radnika koji su se bavili mentalnim zdravljem.

U toj raspravi Buber tvrdi da se ljudski razvoj događa kroz susret dvoje pojedinaca koji se jedan drugome autentično otvaraju u odnosu koji

je nazvao "Ja - Ti". Nije vjerovao da je taj tip autentičnosti vjerojatan kada se dvoje ljudi susretne u ulogama psihoterapeuta i pacijenta. Rogers se složio da je autentičnost preduvjet razvoja. Međutim, smatrao je da se prosvijetljeni psihoterapeuti mogu, ako tako odaberu, izdignuti iznad svoje uloge i autentično susresti svoje klijente.

Buber je bio skeptičan. Njegovo je mišljenje bilo da čak i ako su psihoterapeuti predani i sposobni odnositi se prema svojim klijentima na autentičan način, ti bi susreti bili nemogući sve dok klijenti sami sebe vide kao klijente, a psihoterapeute kao psihoterapeute. Primijetio je kako sâm proces ugovaranja vremena za susret s nekim u njegovom uredu i plaćanje naknade za vaš "popravak", umanjuje vjerojatnost autentičnog odnosa između tih dviju osoba.

Ovaj mi je dijalog pojasnio vlastitu dugotrajnu dvojbu prema kliničkoj suzdržanosti, nepovredivom pravilu psihoanalitičke psihoterapije. Unošenje vlastitih osjećaja i potreba u psihoterapiju smatrano je znakom patologije kod terapeuta. Kompetentni psihoterapeuti su trebali ostati izvan procesa terapije i djelovati kao ogledalo na koje pacijenti projiciraju ono što žele prenijeti, na čemu tada rade uz pomoć psihoterapeuta. Bila mi je jasna teorija koja objašnjava zašto unutarnji procesi psihoterapeuta trebaju ostati izvan psihoterapije i zašto se treba čuvati od opasnosti bavljenja vlastitim unutarnjim sukobima na račun klijenata. Međutim, nikada se nisam osjećao dobro održavajući potrebnu emocionalnu distancu, a i vjerovao sam u prednosti unošenja sebe u proces.

**Pružao sam klijentima empatiju umjesto da im tumačim; otkrivao sam sebe umjesto da im postavljam dijagnozu.**

Stoga sam počeo eksperimentirati zamjenjujući klinički jezik jezikom NK. Umjesto tumačenja onoga što su pacijenti govorili u skladu s teorijama ličnosti koje sam studirao, bio sam prisutan za njihove riječi i slušao ih s empatijom. Umjesto postavljanja dijagnoze, otkrivao sam im što se u meni događalo. U početku je bilo zastrašujuće. Brinuo sam o tome kako će kolege reagirati na autentičnost s kojom sam ulazio u dijalog s klijentima. Međutim, rezultati su bili toliko zadovoljavajući, i za klijente i za mene, da sam uskoro prebrodio svo oklijevanje. Danas, 35 godina kasnije, koncept potpunog unošenja sebe u odnos klijent-terapeut nije više hereza, ali kada sam počeo raditi na taj način često su me pozivali da govorim skupinama psihoterapeuta koji bi tada tražili da im demonstriram tu novu ulogu.

Jednom su me prilikom u državnoj psihijatrijskoj bolnici na velikom skupu zdravstvenih radnika, koji se bave mentalnim zdravljem, pitali da pokažem kako NK može pomoći u savjetovanju ljudi s psihičkim poteškoćama. Nakon moje jednosatne prezentacije, zamo-

\* U izvorniku "I - Thou".

lili su me da intervjuiram jednog pacijenta s ciljem izrade procjene i preporuke terapije. Razgovarao sam oko pola sata s dvadesetdeve-togodišnjom majkom troje djece. Kada je izašla iz prostorije osoblje koje je skrbrilo o njoj mi je postavljalo pitanja: "Dr. Rosenberg", započeo je njezin psihijatar, "molim Vas recite nam Vašu diferencijalnu dijagnozu. Po Vama, pokazuje li ova žena shizofrenu reakciju ili je to slučaj lijekovima izazvane psihoze?"

Rekao sam da mi takva pitanja izazivaju neugodu. Još dok sam radio u psihijatrijskoj bolnici tijekom svoje obuke, nikada nisam bio siguran kako uklopiti ljude u dijagnostičke klasifikacije. Od tada sam pročitao istraživanje koje govori o neslaganju psihijatara i psihologa oko tih pojmova. Nalazi istraživanja su pokazali da su dijagnoze, postavljene u psihijatrijskim bolnicama, više ovisile o školi koju je psihijatar pohađao nego o karakteristikama samih pacijenata.

Nerado bih upotrebljavao te termine, nastavio sam, čak i kada bi se ujednačeno koristili, zato što ne vidim kako bi to pomoglo pacijentima. U medicini koja se bavi fizičkim bolestima, točno određivanje povijesti bolesti često daje jasne smjernice za njezino liječenje, ali ne vidim tu vezu u području koje zovemo mentalne bolesti. Moje je iskustvo da, tijekom stručnih kolegija u bolnicama, osoblje provodi većinu vremena razgovarajući o dijagnozi. Kako bi se predviđenih sat vremena približavao svom kraju, psihijatar o čijem se pacijentu govorilo bi apelirao na ostale da mu pomognu postaviti plan terapije. Često bi se ta molba ignorirala u korist nastavka rasprave oko dijagnoze.

Objasnio sam psihijatru da me NK potiče da si postavim sljedeća pitanja, umjesto da razmišljam o tome što nije u redu s pacijentom: "Što ova osoba osjeća? Što su potrebe ove osobe? Kako se ja osjećam u vezi ove osobe i koje su potrebe u temelju mojih osjećaja? Koji postupak ili odluku bih zatražio od te osobe u vjeri da će im omogućiti da žive sretnije?" Postupajući na ovaj način osjećamo se puno ranjivije nego kada samo postavljamo dijagnozu drugoj osobi, zato što odgovorima na ova pitanja otkrivamo puno o sebi i našim vrijednostima.

Drugom sam prilikom bio pozvan da prikazem kako se NK mogu poučiti osobe s dijagnozom kronične shizofrenije. S oko osamdeset psihologa, psihijatara, socijalnih radnika i bolničarki u gledateljstvu, petnaest je pacijenata s navedenom dijagnozom bilo okupljeno za mene na pozornici. Kada sam se predstavio i objasnio svrhu NK, jedan od pacijenata je dao primjedbu koja mi se činila nepovezana s onim što sam bio rekao. Svjestan da mu je dodijeljena dijagnoza kronične shizofrenije, podlegao sam kliničkom razmišljanju pretpostavljajući da je moja nesposobnost da ga razumijem uzrokovana

njegovom zbunjenošću. "Čini se da imate problema pratiti što govorim", rekao sam.

Na to je drugi pacijent rekao: "Ja razumijem što je rekao", i nastavio, objasnivši povezanosti njegovih riječi s kontekstom mog uvoda. Prepoznajući da prvi pacijent nije bio zbunjen, nego da sam ja jednostavno previdio vezu između naših misli, zaprepastila me lakoća s kojom sam mu pripisao odgovornost za neuspjeh komunikacije. Volio bih da sam tada stao iza svojih osjećaja rekavši, na primjer: "Zbunjen sam. Volio bih vidjeti vezu između onoga što sam rekao i Vaše primjedbe, ali ne vidim. Biste li bili voljni objasniti kako su Vaše riječi povezane s onim što sam rekao?"

S izuzetkom ovog kratkog izleta u kliničko razmišljanje, cijeli je susret s pacijentima bio vrlo uspješan. Impresionirano odgovorima pacijenata, osoblje me je pitalo smatram li ovu skupinu pacijenata posebno dobrom za suradnju. Odgovorio sam da su ljudi većinom pozitivno reagirali kada sam ih izbjegavao dijagnosticirati i kada bi ostao povezan sa životom u njima i u sebi.

Jedan je član osoblja tada predložio sličan razgovor kao priliku za učenje, ali s nekoliko psihologa i psihijatara kao sudionicima. Na taj su prijedlog pacijenti s pozornice zamijenili mjesta s nekoliko volontera iz publike. Radeći s osobljem imao sam poteškoće razjasniti jednom psihijatru razliku između intelektualnog razumijevanja i empatije u NK. Kada bi god netko u skupini iskazao svoje osjećaje, taj bi psihijatar ponudio svoje razumijevanje psihološke dinamike u pozadini osjećaja, umjesto da za te osjećaje iskaže empatiju. Kada se to isto dogodilo po treći puta, jedan od pacijenata iz publike je uzviknuo: "Zar ne vidite da opet radite to isto? Tumačite njezine riječi umjesto da ponudite empatiju za njezine osjećaje!"

Usvajajući vještine i svijest NK, možemo savjetovati druge u susretima koji su autentični, otvoreni i uzajamni, umjesto pribjegavanja profesionalnim odnosima koje karakterizira emocionalna distanca, dijagnosticiranje i hijerarhija.

### Sažetak

NK poboljšava unutarnju komunikaciju pomažući nam da prevedemo negativne unutarnje poruke u osjećaje i potrebe. Naša nas sposobnost razlučivanja vlastitih osjećaja, potreba i empatija za njih može osloboditi depresije. Možemo zamijeniti "jezik koji ubija snove" s NK i prepoznati postojanje izbora za sve naše postupke. NK nam daje oruđe i razumijevanje za stvaranje mirnijih stanja svijesti, pokazujući nam kako se usredotočiti na ono što zaista želimo,

umjesto na ono što nije u redu s drugima ili s nama. Zdravstveni radnici mogu koristiti NK u savjetovanju i psihoterapiji kako bi s klijentima uspostavili autentične uzajamne odnose.

## NK na djelu

### Kako se nositi s ogorčenošću i samo(pr)osuđivanjem

Jedna polaznica treninga iz Nenasilne komunikacije ispričala nam je sljedeću priču.

Upravo sam se bila vratila sa svog prvog rezidencijalnog treninga iz NK. Prijateljica koju nisam vidjela dvije godine me je čekala kod kuće. Upoznala sam Iris (koja je dvadesetpet godina bila školska knjižničarka) tijekom dvotjednog druženja i putovanja kroz divljinu, koje je kulminiralo trodnevnom postom u planinama Rocky Mountains. Kada je čula kako ushićeno opisujem NK, Iris mi je otkrila da je još uvijek boli nešto što joj je rekla jedna od voditeljica tog puta kroz divljinu u Coloradu prije šest godina. Jasno sam se sjećala te osobe: divlje žene Leav, dlanova izbrazdanih porezotinama od užeta, kako se čvrsto drži viseći s planinske litice; čitala je životinjski izmet, zavijala u mraku, plesala svoju radost, plakala svoju istinu i obilazila naš autobus dok smo joj posljednji put mahali. Leav joj je rekla tijekom jednog individualnog razgovora na kojima smo dobivali povratne informacije: "Iris, ne podnosim ljude kao što si ti, uvijek i svuda tako prokleta fine i drage, uvijek krotke male knjižničarke kao što si ti. Zašto jednostavno ne prekineš s tim i nastaviš dalje?"

Šest je godina Iris slušala Leavin glas u svojoj glavi i šest joj je godina odgovarala. Obje smo bile znatiželjne saznati kako bi NK utjecala na ovu situaciju. Ja sam igrala ulogu Leav i ponovila njezinu izjavu Iris.

Iris: *(zaboravljajući na NK, čuje kritiku i podcjenjivanje)* Nemaš mi pravo to reći. Ti ne znaš tko sam ja ili kakva sam ja knjižničarka! Ja shvaćam svoje zanimanje ozbiljno i, za tvoju informaciju, smatram se edukatoricom, kao i svaka druga učiteljica ...

Ja: *(sa sviješću NK, slušajući s empatijom, kao da sam Leav)* Čini mi se da si ljuta jer želiš da prepoznam tko si ti zaista prije nego ti uputim kritiku. Jesam li u pravu?

Iris: Jesi! Nemaš pojma koliko mi je trebalo samo da se prijavim na ovaj put. Pogledaj! Ovdje sam: Završila sam sve, nisam li? Suočila sam se sa svim izazovima ovih četrnaest dana i sa svima se uspješno nosila!

Ja kao Leav: Čujem li povrijeđenost i da bi voljela dobiti priznanje za svu svoju hrabrost i naporan rad?

Slijedi još nekoliko razmjena nakon čega Iris pokazuje pomak. Ti se pomaci često mogu vidjeti i na fizičkoj razini kada osoba osjeti da su ju dovoljno "čuli". Na primjer, osoba se može opustiti i duboko udahnuti u tom trenutku. To je često pokazatelj da je primila dovoljno empatije i da je spremna prebaciti pozornost s bola koji je iskazivala na nešto

drugo. Ponekad su spremni čuti osjećaje i potrebe druge osobe. Ili je, ponekad, potreban još jedan krug empatije za neko drugo područje boli. U situaciji s Iris, vidjela sam da je joj je bilo potrebno još empatije prije nego što bi mogla čuti Leav. Tome je tako zato što je šest godina imala prilike sebe koristiti što nije odmah na licu mjesta smislila dostojan odgovor na Leavinu izjavu. Nakon jedva primjetnog pomaka odmah je nastavila:

Iris: Dovraga, trebala sam joj to reći prije šest godina!

Ja: *(Ja kao prijateljica, ne više u ulozi Leav)* Frustrirana si jer bi voljela da si se tada bolje izrazila?

Iris: Osjećam se kao pravi idiot! Znala sam da nisam "krotka knjižničarka", ali zašto joj to nisam rekla?

Ja: Znači, voljela bi da si bila dovoljno u kontaktu sa sobom da si joj to mogla reći?

Iris: Da. I osim toga sam bijesna na sebe! Voljela bih da joj nisam dozvolila da mi naređuje.

Ja: Voljela bi da si se više založila za sebe nego što je to tada bio slučaj?

Iris: Točno to, trebam se sjetiti da imam pravo zauzeti se za to što jesam.

Iris je nekoliko trenutaka sjedila u tišini. Ona drugačije iskazuje svoju spremnost da pri-mjenjuje NK i da čuje na drugačiji način što joj je Leav rekla.

Ja kao Leav: Iris, ne mogu podnijeti ljude kao što si ti, uvijek tako fine i drage, zauvijek krotka mala knjižničarka. Zašto jednostavno ne prekineš s tim i nastaviš dalje?

Iris: *(slušajući osjećaje, potrebe i molbu u Leavinim riječima)* Leav, zvučiš mi kao da si zaista frustrirana ... frustrirana zato što ... zato što ja ... *(Ovdje se Iris hvata kako radi čestu pogrešku. Koristeći riječ "ja" pripisuje Leavine osjećaje sebi, umjesto nekoj Leavinoj želji koja potiče taj osjećaj. Dakle, umjesto: "Ti si frustrirana zato što sam ja takva i takva", trebamo reći: "Ti si frustrirana zato što si željela od mene nešto drugo.")*

*(Pokušava ponovo)* frustrirana zato što želiš ... mmm ... ti želiš ...

Kako sam se pokušala staviti u kožu Leav dok sam igrala njezinu ulogu, osjetila sam iznenadan bljesak svijesti za čim sam (kao Leav) čeznula: "Povezanost! ... To je ono što želim! Želim se osjećati povezana ... s tobom, Iris! I toliko sam frustrirana svom tom slatkoćom i dragošću koja mi stoji na putu da ju samo želim ukloniti kako bi te mogla doista dotaknuti!"

Obje smo bile iznenađene ovim ispadom i onda je Iris rekla: "Da sam znala da je to željela, da mi je samo mogla reći da je željela nepatvorenu povezanost sa mnom ... Mislim, to izgleda skoro kao ljubav." Iako nikada nije pronašla pravu Leav da provjeri jesmo li bile u pravu, nakon ove vježbe NK, Iris je postigla unutarnje razrješenje ovog dugotrajnog sukoba i bilo joj je lakše slušati s novom sviješću kada bi joj ljudi govorili stvari koje bi ranije bila tumačila kao "omalovažavanje".

*... što si bolji  
poznavatelj zahvalnosti, manje si  
žrtva ogorčenosti,  
depresije i očaja. Zahvalnost  
je eliksir koji  
postupno rastvara tvrdi oklop  
tvojega ega – tvoju potrebu za posjedovanjem  
i kontrolom – i preobražava te  
u velikodušno biće. Osjećaj  
zahvalnosti stvara istinsku duhovnu  
alkemiju, čini nas velikodušnima –  
bićima široke duše.*

*Sam Keen*

# TRINAESTO POGLAVLJE

## ISKAZIVANJE ZAHVALNOSTI U NENASILNOJ KOMUNIKACIJI

### Namjera koja stoji iza iskaza zahvalnosti

“Napravio si dobar posao s tim izvještajem.”

“Ti si vrlo nježna osoba.”

“Bilo je lijepo od tebe što si mi sinoć ponudio prijevoz kući.”

**Komplimenti  
su često  
(pr)ocjene  
drugih ljudi,  
ma kako  
pozitivne bile.**

Ovakve izjave se uobičajeno izgovaraju kao iskazi zahvalnosti u komunikaciji koja nas otuđuje od života. Možda ste iznenađeni što smatram da pohvala i komplimenti otuđuju od života. Primijetite, međutim, da zahvalnost iskazana u ovom obliku otkriva vrlo malo od onoga što se odvija u govorniku i određuje ga kao nekoga tko (pr)osuđuje. Ja definiram (pr)ocjene - i pozitivne i negativne - kao komunikaciju koja nas otuđuje od života.

Na obukama koje držimo u poslovnom sektoru, često susrećem menadžere koji brane primjenu pohvale i davanja komplimenata tvrdeći da je djelotvorna. “Istraživanja pokazuju”, tvrde, “da ako menadžer pohvaljuje svoje uposlenike, oni se više trude. Isto vrijedi i za škole: ako učitelji hvale svoje učenike, oni će više učiti.” Iako sam vidio to istraživanje, moje je uvjerenje da osobe, koje dobiju takvu vrstu pohvale, rade bolje, ali samo na početku. Jednom kada naslućte manipulaciju iza pohvale, njihov učinak pada. Ono što me najviše uznemirava, međutim, je da se ljepota zahvale gubi kada ljudi počinjnu primjećivati skrivenu namjeru da se iz njih nešto izvuče.



**Izraziti  
zahvalnost  
kao način da  
proslavimo,  
a ne  
manipuliramo.**

Štoviše, kada koristimo pozitivnu povratnu informaciju kao sredstvo utjecaja na druge, može biti nejasno kako su primili poruku. Postoji karikatura u kojoj jedan Indijanac kaže drugome: "Gledaj kako ću primijeniti modernu psihologiju na moga konja!" Tada odvođi prijatelja bliže konju kako bi ih ovaj mogao čuti i kaže: "Imam najbržeg, najhrabrijeg konja na cijelom Zapadu!" Konj pogleda tužno i kaže sam sebi: "Šta kažeš na ovo? Otišao je i kupio si drugog konja."

Kada primjenjujemo NK kako bi iskazali zahvalnost, činimo to isključivo da bismo proslavili, a ne da bismo dobili nešto zauzvrat. Naša je jedina namjera proslaviti način na koji su nam životi obogaćeni.

### Tri komponente zahvalnosti

NK jasno razgraničava tri komponente u iskazivanju zahvalnosti:

- 1) postupci koji su pridonijeli našem blagostanju,
- 2) specifične potrebe koje su time zadovoljene,
- 3) osjećaji zadovoljstva potaknuti ispunjavanjem tih potreba.

**Reći "hvala ti"  
u NK: "Ovo si  
ti učinio/la;  
ovo osjećam;  
ovo je moja  
potreba  
koja je time  
zadovoljena."**

Redosljed ovih komponenti može varirati. Ponekad se sve tri mogu izraziti osmijehom ili jednostavnim "Hvala." Međutim, ukoliko želimo biti sigurni da je naša zahvalnost primljena u potpunosti, vrijedno je razviti vještinu verbalnog izražavanja sve tri komponente. Sljedeći dijalog ilustrira kako pohvala može biti preoblikovana u zahvalnost sa sve tri komponente.

Polaznica (*prilazeći mi na kraju radionice*): Marshall, ti si briljantan!

M. R.: Nisam u stanju dobiti iz tvoje zahvalnosti onoliko koliko bih želio.

Polaznica: Zašto, što to znači?

M. R.: Tijekom života su me zvali različitim imenima, pa ipak se ne sjećam da sam išta naučio kada bi mi rekli kakav sam. Želio bih naučiti nešto iz tvoje zahvalnosti i uživati u njoj, ali mi za to treba više informacija.

Polaznica: Što točno?

M. R.: Kao prvo, volio bih znati što sam rekao ili učinio što ti je učinilo život ljepšim.

Polaznica: Pa, tako si inteligentan.

M. R.: Bojim se da si dala samo još jednu procjenu koja me i dalje ostavlja u mraku o tome što sam učinio da ti je učinilo život ljepšim.

Razmislila je neko vrijeme i tada pokazala zabilješke koje je vodila tijekom radionice: "Pogledaj na ova dva mjesta. Ono što tražiš su te dvije stvari koje si rekao."

M. R.: Aha, znači zahvalna si što sam rekao te dvije stvari.

Polaznica: Da.

M. R.: Sada bih volio znati kako se osjećaš u vezi s te dvije stvari koje sam rekao.

Polaznica: Odahnula sam i puna sam nade.

M. R.: A sada bih volio znati koje tvoje potrebe su zadovoljene time što sam rekao te dvije stvari.

Polaznica: Imam osamnaestogodišnjeg sina s kojim ne mogu komunicirati. Očajnički sam tražila neke smjernice koje bi mi pomogle da se povežem s njim s više ljubavi i te dvije stvari su upravo to za čim sam tragala.

Čuvši sve tri informacije - što sam učinio, kako se osjećala i koje potrebe su zadovoljene - mogao sam zajedno s njom proslaviti zahvalnost. Da je odmah iskazala svoju zahvalnost NK, vjerojatno bi to učinila riječima: "Marshall, kada si rekao ove dvije stvari (pokazujući mi svoje bilješke), ispunile su me nada i olakšanje, jer već dugo tragam za načinom da se povežem sa svojim sinom i te su mi tvoje rečenice dale usmjerenje koje sam tražila."

### Primanje zahvalnosti

Mnogi od nas ne primaju zahvalnost s milošću. Izjeda nas sumnja jesmo li ju zaslužili ili ne. Brine nas što se od nas očekuje - posebno ako imamo učitelje ili nadređene koji koriste pohvalu kao sredstvo poticanja produktivnosti. Ili nas brine hoćemo li opravdati uvažavanje koje nam je ukazano. Naviknuti na kulturu u kojoj su kupovanje, zarađivanje ili zasluživanje standardni modeli razmjene, često se osjećamo neprijatno kada je u pitanju jednostavno davanje i primanje.

NK nas ohrabruje da primimo zahvalnost s jednakom empatijom koju izražavamo kada slušamo poruke druge vrste. Čujemo što smo učinili što je pridonijelo blagostanju drugih; čujemo njihove osjećaje i potrebe koje su time zadovoljene. Primamo u svoja srca radosnu stvarnost da možemo jedni drugima podići kvalitetu života.

**Primate  
zahvalnost  
bez osjećaja  
superiornosti  
ili lažne  
skromnosti.**

Moj me prijatelj, Nafez Assailey, naučio kako primiti zahvalnost. Bio je član palestinskog tima koji je pozvan u Švicarsku na trening iz NK u vrijeme kada su sigurnosne mjere učinile nemogućim održavanje treninga za miješane skupine Palestinaca i Izraelaca u njihovim zemljama. Na kraju radionice Nafez mi je pristupio. "Ovaj trening je jako vrijedan za nas koji radimo za mir u našoj zemlji", rekao je. "Volio bih ti zahvaliti na način na koji mi muslimani sufiji to činimo kada želimo iskazati posebnu zahvalnost." Prislonivši svoj palac uz moj, pogledao me u oči i rekao: "Ljubim Boga u tebi koji ti je omogućio da nam daš ono što si nam dao." Tada mi je poljubio ruku.

Nafez mi je pokazao drugačiji način primanja zahvalnosti. Obično se ona prima iz dvije suprotne pozicije. Na jednoj poziciji je egoizam: vjerovanje da smo superiorni jer nam je upućena zahvalnost. Druga krajnost je lažna skromnost, negiranje važnosti zahvalnosti time što ju žurno otresemo od sebe: "Ma, ništa, ništa. Nije vrijedno spomena." Nafez mi je pokazao da mogu primiti zahvalnost s radošću, svjestan da je Bog svima dao moć da obogate život drugima. Ako sam svjestan da je to Bog koji kroz mene djeluje dajući mi moć da obogatim život drugima, tada mogu izbjeći i zamku ega i lažne skromnosti.

Golda Meir je jednom prilikom, dok je bila izraelska premijerka, ukorila jednog od svojih ministara: "Ne budi tako skroman, nisi toliko velik." Sljedeći redci, pripisani suvremenoj spisateljici Marianne Williamson, služe kao još jedno upozorenje da ne upadnemo u zamku lažne skromnosti:

*Naš najdublji strah nije samo da nismo dostojni. Naš je najdublji strah da smo nemjerljivo moćni.*

*Naša nas svjetlost plaši, ne naša tama. Ti si božje dijete. Tvoje pretvaranje da si mala ne služi svijetu.*

*Nema ničeg prosvjetljenog u tvom umanjivanju kako se drugi ne bi osjetili nesigurni pored tebe.*

*Rođeni smo da pokažemo slavu Boga koji je u nama. Ona nije u samo nekima od nas, ona je u svima nama.*

*I kada dozvolimo vlastitoj svjetlosti da sja, nesvjesno dajemo dozvolu drugima da to isto učine.*

*Kako se oslobađamo svoga straha, naša prisutnost automatski oslobađa druge.*

## Glad za zahvalnošću

Paradoksalno, usprkos našoj nelagodi kada primamo zahvalnost, većina nas čezne da budemo istinski prepoznati i cijenjeni. Za vrijeme zabave koju su mi pripremili kao iznenađenje, moj je dvanaestogodišnji prijatelj predložio igru koja bi pomogla da se gosti međusobno upoznaju. Trebali smo zapisati pitanje, ubaciti papirić u kutiju i zatim smo jedan po jedan izvlačili po jedno pitanje i glasno na njega odgovarali.

Pošto sam prije nekog vremena radio kao konzultant s različitim društvenim agencijama i industrijskim organizacijama, bio sam zapanjen kako su često ljudi iskazivali glad za priznanjem na poslu. "Bez obzira na to koliko se trudio na poslu", uzdisali bi, "nikada ti nitko ne uputi niti jednu lijepu riječ. Ali, napraviš li samo jednu pogrešku, uvijek se nađe netko tko će ti radi toga zagorčati život." Zato sam, dok smo igrali igru, zapisao pitanje: "Koje bi vam priznanje netko mogao dati što bi vas toliko obradovalo da biste skakali od sreće?"

Jedna je žena izvukla to pitanje, pročitala ga i počela plakati. Kao direktorica skloništa za žene, svaki bi mjesec uložila puno truda u izradu rasporeda kako bi zadovoljila što više ljudi. Pa ipak, svaki puta kada bi predstavila raspored, najmanje dvoje bi se uvijek žalilo. Nije se mogla sjetiti da je ikada primila zahvalnost za trud koji ulaže u izradu pravednog rasporeda. Sve joj je to proletjelo pred očima kada je pročitala moje pitanje i glad za priznanjem natjerala joj je suze na oči.

Čuvši priču ove žene, jedan moj prijatelj je rekao da bi on želio odgovoriti na to pitanje. I svi ostali su tada zatražili isto. Dok su odgovarali na pitanje, nekoliko osoba je plakalo.

Mada je čežnja za priznanjem - za razliku od manipulativnih "po-teza" - posebno vidljiva na radnom mjestu, ona također zahvaća i obiteljski život. Jedne večeri kada sam ukazao Brettu da nije obavio svoja zaduženja u kući, odgovorio mi je: "Tata, jesi li svjestan koliko često ukazuješ na nešto što je bilo loše, a skoro nikada ne spominješ stvari koje su bile dobre?" Njegovo opažanje sam ponio sa sobom. Shvatio sam kako sam neprekidno tražio poboljšanja, dok sam jedva koji puta zastao da proslavim ono što je bilo dobro. Upravo sam bio završio radionicu s preko sto polaznika i svi su je ocijenili vrlo visoko, uz izuzetak jedne osobe. Međutim, ono što mi se neprekidno vraćalo je bilo nezadovoljstvo te jedne osobe.

Te sam večeri napisao pjesmu koja je počinjala:

*Ako sam devedeset i osam posto savršen  
u svemu što radim,  
na kraju ću se sjećati samo  
ta dva postotka kada sam zaribao."*

**Skloniji smo primijetiti što nije u redu, nego što je dobro.**

Palo mi je na pamet da sam imao izbor umjesto toga prihvatiti nadzor jedne učiteljice koju sam poznavao. Jedan od njezinih studenata, pošto nije učio za ispit, odlučio se predati prazan papir samo s imenom na vrhu. Iznenadio se kada je dobio test s ocjenom 14%. "Za što sam dobio 14%?" začuđeno je upitao. "Za urednost", odgovorila je. Od kada mi je sin Brett uputio "poziv za buđenje", pokušavao sam biti svjesniji onoga što ljudi oko mene čine, a što obogaćuje moj život, i brusiti vještinu iskazivanja zahvalnosti.

## Nadilaženje otpora prema izražavanju zahvalnosti

Duboko me dirnuo odjeljak u knjizi Johna Powella "The Secret of Staying in Love" u kojoj opisuje tugu zbog toga što nije bio sposoban, za života njegova oca, izraziti zahvalnost koju je osjećao prema njemu. Kako mi se žalosno činilo propustiti priliku za izražavanje zahvalnosti ljudima koji su izvršili najveći i najpozitivniji utjecaj u našim životima!

Odmah mi je pao na pamet ujak Julius Fox. Kada sam bio dječak, svaki bi dan dolazio i njegovao moju baku koja je bila potpuno nepokretna. Dok se brinuo oko bake uvijek je imao topao osmeh na licu pun ljubavi. Bez obzira koliko je neugodno djelovao zadatak u mojim dječjim očima, ponašao se prema njoj kao da mu čini najveću uslugu na svijetu što mu dozvoljava da se brine za nju. On mi je bio čudesan model muške snage - kojeg sam se uvijek prisjećao.

Shvatio sam da nikada nisam iskazao zahvalnost mom ujaku, koji je sada i sam bio bolestan i blizu smrti. Razmišljao sam da to učinim, ali sam osjetio otpor: "Siguran sam da on zna koliko mi znači, ne moram mu to glasno reći; osim toga, možda bi mu bilo neprijatno ako bi to izrazio riječima." Čim su se te misli pojavile, znao sam da nisu istinite. Prečesto sam pretpostavljao da su drugi znali koliko mi znače, samo da bi otkrio suprotno. Čak i kada im je bilo neprijatno, ipak su željeli čuti zahvalnost iskazanu riječima.

Još uvijek neodlučan, rekao sam si da se riječima ne može izraziti dubina onoga što sam želio prenijeti. Vrlo sam brzo prozreo i ovu varku: da, riječi su možda bijedna sredstva za prenošenje onoga što osjećamo duboko u srcu, ali kao što sam već naučio: "Sve što je vrijedno učiniti, vrijedi učiniti pa makar i ne bilo sasvim uspješno!"

Dogodilo se da sam se nedugo zatim našao kako sjedim pored ujaka Juliusa na obiteljskom skupu i riječi su jednostavno izašle iz mene. Primio ih je s radošću i bez nelagode. Prepun osjećaja te večeri, otišao sam kući, napisao pjesmu i poslao mu je. Kasnije su mi rekli da je svaki dan do svoje smrti, tri tjedna kasnije, tražio da mu se pročita ta pjesma.

### Sažetak

Uobičajeni komplimenti često poprimaju formu (pr)ocjena, ma koliko pozitivne, a ponekad se iskazuju kako bi manipulirali ponašanjem drugih. NK ohrabruje izražavanje zahvalnosti isključivo radi slavljenja. Iskazujemo (1) postupak koji je pridonio našem blagostanju, (2) potrebu koja je time bila zadovoljena i (3) osjećaj zadovoljstva nastao kao rezultat toga.

Kada primimo zahvalnost iskazanu na ovaj način, možemo ju primiti bez osjećaja nadmoći ili lažne skromnosti, slaveći zajedno sa osobom koja nam je uputila zahvalnost.

## POGOVOR

Jednom sam prilikom pitao ujaka Juliusa kako je razvio tako izvanredan kapacitet za suosjećajno davanje. Izgledao je počašćen mojim pitanjem. Razmislio je o njemu prije nego što mi je odgovorio: "Blagoslovljen sam dobrim učiteljima." Kada sam ga pitao tko su oni bili, prisjetio se: "Tvoja je baka bila najbolja učiteljica koju sam ikada imao. Ti si živio s njom kada je već bila bolesna, tako da ne znaš kakva je, zaista, bila. Na primjer, je li ti majka ikada pričala o tome kako je za vrijeme depresije dovela kući krojača, njegovu ženu i njihovo dvoje djece da žive s njom tri godine, nakon što je izgubio posao i kuću?" Dobro sam se sjećao te priče. Ostavila je dubok dojam na mene kada mi ju je majka prvi puta ispričala jer nisam mogao dokućiti gdje je baka našla mjesta za sve njih kada je i sama odgajala devetoro djece u kući skromne veličine!

Ujak Julius se podsjetio na bakino suosjećanje s još nekoliko anegdota koje sam sve već bio čuo. Onda me upitao: "Majka ti je sigurno pričala o Isusu?"

"O kome?"

"Isusu."

"Ne, nikada mi nije pričala o Isusu."

Priča o Isusu je bilo zadnji dragocjeni dar koji sam dobio od ujaka prije nego što je preminuo. To je istinita priča o vremenu kada je jedan čovjek pokucao na bakina vrata tražeći nešto hrane. To nije bilo neobično. Iako je bila siromašna, cijelo je susjedstvo znalo da će nahraniti svakoga tko pokuca na njezina vrata. Taj je čovjek imao bradu i razbarušenu, crnu kosu; odjeća mu je bila pohabana i nosio je križ oko vrata napravljen od grančica povezanih užetom. Baka ga je pozvala u kuhinju da nešto pojede i, dok je jeo, upitala ga je kako se zove.

"Zovem se Isus", odgovorio je.

"Imaš li prezime?" raspitivala se.

“Ja sam Isus Gospod.” (Baka nije dobro govorila engleski. Isidor, drugi ujak, mi je kasnije rekao da kada je ušao u kuhinju dok je taj čovjek još uvijek jeo, baka mu ga je predstavila kao g. Gospod.)

Kako je nastavio s objedom, baka ga je pitala gdje živi.

“Nemam dom.”

“A gdje ćeš prespavati večeras? Hladno je.”

“Ne znam.”

“Bi li volio ostati ovdje?” ponudila mu je.

Ostao je sedam godina.

Kada govorimo o nenasilnom komuniciranju, moja je baka bila kao rođena za to. Nije razmišljala o tome “kakav” je to čovjek. Da je, vjerojatno bi ga procijenila ludim i otarasila ga se. Ne, baka je razmišljala o tome što drugi osjećaju i što im treba. Ako su gladni, nahrani ih. Ako su bez krova nad glavom, daj im mjesto za prenoćiti.

Voljela je plesati i moja se majka sjeća da je često znala reći: “Nikada ne hodaj ako možeš plesati.” I tako završavam ovu knjigu o jeziku suosjećanja s pjesmom o mojoj baki, koja je govorila i živjela jezik Nenasilne komunikacije.

*Jednoga dana čovjek po imenu Isus  
pokucao je na vrata moje bake.  
Pitao je za malo hrane,  
ona mu je dala više.*

*Rekao je da je Isus Gospod;  
nije ga provjeravala u Rimu.  
Ostao je nekoliko godina,  
kao mnogi bez doma.*

*Na svoj me židovski način učila  
što je Isus imao za reći.  
Na taj dragocjen način,  
učila me što je Isus imao za reći.*

*A to je: “Nahrani gladne, iscijeli bolesne,  
a onda se odmori.*

*Nikada ne hodaj ako možeš plesati;  
učini svoj dom udobnim gnijezdom.”*

*Na svoj me židovski način učila  
što je Isus imao za reći.  
Na taj dragocjen način,  
učila me što je Isus imao za reći.*



## BIBLIOGRAFIJA

- Alinsky, Saul D. *Rules for Radicals: A Practical Primer for Realistic Radicals*. New York: Random House, 1971.
- Becker, Ernest. *The Birth and Death of Meaning*. New York: Free Press, 1971.
- Becker, Ernest. *The Revolution in Psychiatry: The New Understanding Of Man*. New York: Free Press, 1964.
- Benedict, Ruth. "Synergy-Patterns of the Good Culture." *Psychology Today*. June 1970.
- Boserup, Anders and Mack, Andrew. *War Without Weapons: Non-Violence in National Defense*. New York: Schocken, 1975.
- Bowles, Samuel and Gintis, Herbert. *Schooling in Capitalist America: Educational Reform and the Contradictions of Economic Life*. New York: Basic Books, 1976.
- Buber, Martin. *I and Thou*. New York: Scribner, 1958.
- Craig, James and Marguerite. *Synergic Power*. Berkeley, CA: Proactive Press, 1974.
- Dass, Ram. *The Only Dance There Is*. Harper & Row, 1974.
- Dass, Ram and Bush, Mirabai. *Compassion in Action: Setting Out on the Path of Service*. New York: Bell Tower, 1992.
- Dass, Ram and Gorman, Paul. *How Can I Help?: Stories and Reflections on Service*. New York: Knopf, 1985.
- Domhoff, William G. *The Higher Circles: The Governing Class in America*. New York: Vintage Books, 1971.
- Ellis, Albert. *A Guide to Rational Living*. Wilshire Book Co., 1961.
- Freire, Paulo. *Pedagogy of the Oppressed*. Herder and Herder, 1971.
- Fromm, Erich. *Escape from Freedom*. Holt, Rinehart & Winston, 1941.
- Fromm, Erich. *The Art of Loving*. Harper & Row, 1956.
- Gardner, Herb, "A Thousand Clowns" from *The Collected Plays*, Applause Books, 2000.
- Gendlin, Eugene. *Focusing*. Living Skills Media Center, Portland, OR, 1978.
- Glenn, Michael and Kunnes, Richard. *Repression or Revolution*. Harper and Row, 1973.
- Greenburg, Dan and Jacobs, Marcia. *How to Make Yourself Miserable*. New York: Vintage Books, 1987.

- Harvey, O.J. *Conceptual Systems and Personality Organization*. Harper & Row, 1961.
- Hillesum, Etty. *A Diary*. Jonathan Cape, 1983.
- Holt, John. *How Children Fail*. New York: Pitman, 1964.
- Humphreys, Christmas. *The Way of Action*. Penguin Books, 1960.
- Irwin, Robert. *Nonviolent Social Defense*. Harper & Row, 1962.
- Johnson, Wendell. *Living with Change*. New York: Harper and Row, 1972.
- Katz, Michael. *Class, Bureaucracy and the Schools*. Preager text Publishers, 2nd ed., 1975.
- Katz, Michael. *School Reform: Past and Present*. Boston, Little, Brown & Co., 1971.
- Kaufmann, Walter. *Without Guilt and Justice*. New York: P.H. Wyden, 1973.
- Keen, Sam. *To a Dancing God*. New York: Harper and Row, 1970.
- Keen, Sam. *Hymns To An Unknown God: Awakening The Spirit In Everyday Life*. New York: Bantam Books, 1994.
- Kelly, George A. *The Psychology of Personal Constructs*. Volumes 1 & 2. New York: Norton, 1955.
- Kornfield, Jack. *A Path with Heart: A Guide Through the Perils and Promises of Spiritual Life*. New York: Bantam Books, 1993.
- Kozol, Jonathan. *The Night is Dark and I Am Far from Home*. Boston: Houghton-Mifflin Co., 1975.
- Kurtz, Ernest, and Ketcham, Katherine. *The Spirituality of Imperfection: Modern Wisdom from Classic Stories*. New York: Bantam Books, 1992.
- Lyons, Gracie. *Constructive Criticism*. Oakland, CA: IRT Press, 1977.
- Mager, Robert. *Preparing Instructional Objectives*. Fearon Pub., 1962.
- Maslow, Abraham. *Eupsychian Management*. Dorsey Press, 1965.
- Maslow, Abraham. *Toward a Psychology of Being*. Princeton, NJ: Van Nostrand, 1962.
- McLaughlin, Corinne and Davidson, Gordon. *Spiritual Politics: Changing the World from the Inside Out*. New York: Ballantine Books, 1994.
- Milgram, Stanley. *Obedience to Authority*. New York: Harper and Row, 1974.
- Postman, Neil and Weingartner, Charles. *Teaching as a Subversive Activity*. Delacorte, 1969.
- Postman, Neil and Weingartner, Charles. *The Soft Revolution: A Student Handbook for Turning Schools Around*. New York: Delta, 1971.
- Powell, John. *The Secret of Staying in Love*. Niles, IL: Argus, 1974.
- Powell, John. *Why Am I Afraid to Tell You Who I Am?* Niles, IL: Argus, 1976.
- Putney, Snell. *The Conquest of Society*. Belmont, CA: Wadsworth, 1972.
- Robben, John. *Coming to My Senses*. New York: Thomas Crowell, 1973.
- Rogers, Carl. *Freedom to Learn*. Charles E. Merrill, 1969.

- Rogers, Carl. *On Personal Power*. New York: Delacorte, 1977.
- Rogers, Carl. "Some Elements of Effective Interpersonal Communication." Mimeographed paper from speech given at California Institute of Technology, Pasadena, CA, Nov. 9, 1964.
- Rosenberg, Marshall. *Mutual Education: Toward Autonomy and Interdependence*. Seattle: Special Child Publications, 1972.
- Ryan, William. *Blaming the Victim*. New York: Vintage Books, 1971.
- Scheff, Thomas. *Labeling Madness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1975.
- Schmookler, Andrew Bard. *Out of Weakness: Healing the Wounds that Drive Us to War*. New York: Bantam Books, 1988.
- Sharp, Gene. *Social Power and Political Freedom*. Boston: Porter Sargent, 1980.
- Steiner, Claude. *Scripts People Live*. Grove Press, 1974.
- Szasz, Thomas. *Ideology and Insanity*. New York: Doubleday, 1970.
- Tagore, Rabindranath. *Sadhana: The Realization of Life*. Tucson: Omen Press, 1972.

# KAZALO

## A

<i>A Thousand Clowns</i> .....	125
agresija, kao odgovor na okrivljivanje i (pr)osuđivanje <i>Vidi također</i> (pr)osuđivanje, nasilje	
<i>Amtssprache</i> .....	37, 134
Analiziranje drugih, kao iskaz vrijednosti i potreba.....	34, 67–69, 144, 162, <i>Vidi također</i> (pr)osuđivanje
Arendt, Hannah.....	36
Assailey, Nafez.....	174

## B

Babble-on-ians.....	120
Bande, primjena NK za.....	106–7, 115–16
Bebermeyer, Ruth (pjesme).....	21, 26, 42–43, 79
Becker, Ernest.....	160
Bernanos, Geroge.....	38
Bijes na cesti.....	162
Brak, primjena NK u.....	28
iskazivanje osjećaja .....	54
molbe .....	79–80, 81, 84
parafraziranje .....	104, 107–9
preuzimanje odgovornosti za osjećaje drugih ljudi .....	65–66
primanje s empatijom .....	99–101
Brettova pjesma.....	91
Bryson, Kelly.....	120
Buber, Martin.....	97, 162–63
Buechner, Fredericks.....	41

## C

Campbell, Joseph.....	103
Chardin, Teilhard de.....	157
Chuang - Tzu.....	97

## D

Davati od srca.....	23–26, 34, 67
Depresija.....	82–83, 99, 160–61
Dijagnoza u psihoterapiji.....	162–65
Dosadni razgovori.....	120–21
Društvene uloge kao izgovor za ponašanje..	37
Dužnost, kao motivator .....	130, 133

## E

<i>Eichmann in Jerusalem</i> (Arendt).....	36
Eichmann, Adolph.....	36
Emotivno oslobađanje.....	71–73
Empatija..... <i>Vidi također</i> Primanje s empatijom iscjeljujuća snaga .....	113–14
održavanje.....	105
prema sebi.....	106–7, 115, 125–34
vs. savjet.....	98–99, 102
Epiktet .....	65
Etikete “loš”/”dobar” .....	35, 39, 126, 127
Etiketiranje.....	33–35, 43, <i>Vidi također</i> Etikete ”dobar”/”loš”; (pr)osuđivanje

## F

Forma pitanja za parafraziranje .....	101–2
za ponavljanje rečenog.....	85
Fox, Julius.....	176

## G

Gandhi, M. K.....	19, 24, 125
Gardner, Herb.....	125
<i>Given To</i> (pjesma).....	26
Greenberg, Dan.....	35

**H**

Hammar skjold, Dag.....	106
Harvey, O.J.....	35
Hijerarhijska društva i komunikacija koja otuđuje živote.....	39
Hillesum, Etty.....	24
Hrvatska.....	30
Humphrey, Holley.....	98

**I**

Igra života.....	134
Igra Života.....	130
Institucionalna politika kao izgovor za ponašanje.....	37
Intimni odnosi, primjena NK u.....	28, 144
izražavanje osjećaja.....	54
Irwin, Robert.....	150
Iskreno izražavanje, NK model.....	27
Iskrenošću, molba za...86, <i>Vidi također</i> iskreno izražavanje.....	179–80
Izbjeglički kamp Deheisha, primjena NK u.....	31–32
Izbori.....	36–38, 126–27, 130–34
Izgovori.....	36–37
Izgovori za ponašanje.....	36–37
Izraelci/Palestinci, primjena NK.....	30, 31–32, 68–69

**J**

<i>Ja-Ti</i> odnos.....	163
<i>Jednog dana čovjek po imenu Isus...</i> (pjesma)....	180
Jezik	
iskazivanja molbi.....	79–83
kao promicatelj nasilja.....	35, 39
koji prikriva osjećaje i potrebe.....	36–37, 56–58, 67, 159–60
pozitivne formulacije.....	81
proces vs. statičnost.....	42
riječnik osjećaja.....	58–60
riječnik osjećaja.....	53
u psihoterapiji.....	162–65
utemeljen na (pr)ocjenjivanju vs. opažanju.....	45–46
Johnson, Wendell.....	42

**K**

Kajanje.....	128–29
Kazna	
i nagrada.....	39
izbjegavanje, kao motivacija.....	133
ograničenja i cijena kažnjavanja.....	151–52
pretpostavke u pozadini.....	34–35, 150
samokažnjavanje.....	126–27, 128
vrste.....	150–51
Kažnjavajuća sila.....	34–35, 39, 149–52
Keen, Sam.....	169
Klinički jezik vs. NK.....	162–65
Kognitivna zarobljenost alternativa.....	160
Komunikacija koja otuđuje od života.....	33–39, 137, 171
Krishnamurti, J.....	43
Krivnja, kao motivator.....	26, 34, 65–67, 89, 126–27, 130, 133, 136
Kulturološko uvjetovanje.....	159–60
Kushner, Harold.....	98

**Lj**

Ljutnja	
četiri koraka u iskazivanje.....	141
i okrivljivanje.....	66, 135–37
i okrivljivanje.....	162
neyadovoljene potrebe u korijenu.....	137–38
NK na djelu.....	145–48
poticaj vs. uzrok.....	135–37, 138–41

**M**

<i>Make Yourself Miserable</i> (Greenberg).....	35
<i>Maska</i> (pjesma).....	51
May, Rollo.....	53
McIntire, Reba.....	54
Medicini, primjena NK u.....	29
Međurasni neredi u Detroitu 1943.....	23
Meir, Golda.....	174
Misli	
kao generator ljutnje.....	137
molba za iskazivanjem.....	86
vs. osjećajima.....	56–58
Model NK.....	26–28, 160–61
Mogućnosti, kada primamo negativne poruke 65–67, 137, 140	

Molbe .....	79–80, 81, 84, 93–94, <i>Vidi također</i>
obitelj, primjena NK, osobna odgovornost formuliranje.....	79–83
i cilj NK.....	89
kao komponenta modela NK.....	27
NK na djelu.....	93–94
odgovornost za osjećaje.....	65–67, 138, 140
poricanje odgovornosti.....	36–38
prema skupini.....	86–87
preuzimanje odgovornosti za osjećaje drugih ljudi.....	71
svjesno formuliranje .....	83–84
usporedba zahtjeva i .....	88–92
vježbe za iskazivanje .....	95–96
za iskrenost .....	86
za reflektiranje.....	85, 142–44
Moralističke (pr)osudbe .....	33–35, 128
<i>Moram</i> .....	36–38, 127, 130
Motivatori.....	67, 130–34, 152
<b>N</b>	
Nagrada i kazna.....	39
Nagrade, kao motivatori.....	132
Nasilje <i>Vidi također</i> komunikacija koja otuđuje od života i jezik.....	24, 35, 39
kao odgovor na (pr)osuđivanje i okrivljavanje.....	141
kao odgovor na *pr(osu)jivanje i okrivljavanje.....	138
uklanjanje s NK.....	116–19
usmjereno prema sebi .....	125–27
Negativne poruke <i>Vidi također</i> (pr)osuđivanje četiri mogućnosti slušanja. 65–67, 137, 140 kao inhibitori komunikacije .....	79–81, 140
potrebe u pozadini 34, 68–69, 103, 115–16, 119	
Negativne potrebe kao inhibitori komunikacije .....	54
Nenasilje, definicija.....	24
Ne-osjećaji vs. osjećaji .....	53–54
Nigerija.....	30
NK (Nenasilna komunikacija) osnove....	24–26, 89, 99
NK na djelu	“Najarogantniji govornik” poruka.....46–47 Davanje savjeta.....166–67 Izbjeglički kamp Deheisha.....31–32 Molba prijatelja pušača.....93–94 pregled.....31 problematika maloljetnih trudnica...74–76 Sukob između oca i sina.....145–48 Žena i umirući suprug.....107–9 <i>Nonviolent Social Defense (Irwin)</i> .....150 Novac kao motivator.....132
<b>O</b>	
Obaveza.....	130, 133
Obitelj izražavanje ljutnje .....	145–48
molba.....	89, 90
molbe .....	81
osobna odgovornost .....	37–38, 144
prepoznavanje zahtjeva.....	38
primanje s empatijom .....	98, 105
primjena NK u .....	28, 144
Obrazovanje .....	<i>Vidi škole</i>
Očekivanja.....	66
Odgovornost za osjećaje drugih .....	71–73
za sebe .....	36–38, 65–67, 138, 140
obrasci govora koji prikrivaju.....	65–67
za ljutnju .....	135–36
Odnosi .....	<i>Vidi intimni odnosi</i>
Odobranje kao motivator .....	132
Ohrabivanje vs. empatija.....	98
Okrivaljivanje..... <i>Vidi također</i> negativne poruke	
Okrivljavanje .....	99
kao kazna .....	151
kao odgovor na negativne poruke.....	99
ljutnja kao .....	66, 135–37, 162
samo- .....	65, 127
Opasnim situacijama, primjena NK u... 116–19	
Opažanje bez (pr)ocjenjivanja kao komponenta modela NK .....	26, 160
NK na djelu.....	46–47
u usporedbi s (pr)ocjenjivačkim opažanjem .....	42–46
vježbe.....	48–49
Opraštanje sebi .....	128–30

- Osjećaji ..... *Vidi također* specifični osjećaji i potrebe.....58–60, 68, 128, 137–38  
 izražavanje ..... 53–56, 62–63  
 kao dio molbe.....84, 85  
 kao komponenta modela NK .....27  
 kulturološke norme i .....102–3  
 liste osjećaja.....58–60  
 naslućivanje tuđih .....65–66, 71–72, 86, 99–101  
 odgovornost za.....65–67, 135–36  
 prepoznavanje vlastitih.....66, 128, 162  
 u iskazivanju zahvalnosti .....172–73  
 vs. ne-osjećaja.....53–54, 56–58
- P**
- Palestinci/Izraelci, primjena NK ..... 30, 31–32, 68–69  
 Parafraziranje.....31–32, 100–105, 107–9  
 primanje s empatijom .....99  
 Pjesme/stihovi  
*Given To* .....26  
*Jednoga dana čovjek po imenu Isus*.....180  
*Maska* .....51  
*Najveći čovjek kojeg nikada nisam upozнала* .....54  
 o molbama iskazanim kroz negaciju .....79  
 o molbama vs. zahtjevima .....92  
 o opažanjima i (pr)ocjenama .....41, 42–43  
*Riječi su prozori* .....21  
 Porivi i osobna odgovornost.....37  
 postupak, molba za.....79  
 Potrebe  
 (pr)osuđivanje kao iskaz ..... 34, 68–69, 103, 127–30, 137–38  
 kao komponenta modela NK .....27  
 lista .....69  
 naslućivanje tuđih 66, 99–101, 103, 115–16  
 osjećaji nastaju iz .....58–60, 68, 128, 137–38  
 poricanje .....70–71, 159–60  
 prepoznavanje vlastitih .....66, 131, 137–38, 161  
 u iskazivanju zahvalnosti .....172–73  
 vježbe uvažavanja .....77–78  
 za prihvaćanjem .....175–76  
 Pouka umrljanog odijela .....129–30
- Povodljivost ..... 38, 39, 159  
 Powell, John .....176  
 pozitivne formulacije .....81  
 Pozitivne formulacije.....81  
 Pozornost, usredotočenost na NK  
 komponente .....24–25, 26–27  
 Pravila i osobna odgovornost.....37  
 prepreke suosjecanju .....33–39  
 Prepreke suosjecanju.....98–99, *Vidi također*  
 negativne poruke  
 Pretjerana popustljivost vs. NK.....153  
 Primanje s empatijom  
 kada smo ljuti.....141–44  
 Primanje s empatijom (vještine slušanja) .....107–9  
 empatija prema sebi .....106–7, 115, 128–29  
 kada čujemo odbijanje .....88–89, 119  
 kada smo ljuti.....136–37  
 NK na djelu.....31–32, 46–47, 74–76  
 odgovor na šutnju.....121–23  
 održavanje.....105  
 osnove.....27, 97–100  
 parafraziranje .....31–32, 100–105, 107–9  
 pitanje sile.....114  
 prepreke.....98  
 u situacijama nasilja .....116–18  
 vježbe.....110–11  
 Prisutnost, kvaliteta .....97–98  
 Pritisak skupine kao izgovor za ponašanje .....37  
 Procesni jezik .....42  
 (Pr)osude ..... *Vidi također* Negativne poruke  
 kao izrazi nezadovoljenih potreba .....34, 68–69, 127–30, 137–38, 144, 160–61  
 kao kazna .....126–27, 150–52  
 kao samoispunjavajuća proročanstva...140  
 moralističke vs. vrijednosne.....33–35, 128  
 u iskazivanju zahvalnosti .....171–72  
 usporedbe kao.....35–36  
 vs. opažanja .....42–47  
 Psihoterapija i uloga terapeuta .....99, 121–23, 162–65
- R**
- Radnom mjestu, primjena NK na.....29  
 izražavanje osjećaja.....55

molbe.....	82
parafraziranje.....	104
primanje s empatijom.....	74–76
Ranjivost.....	35, 55, 115–16
Rasna pitanja	
NK u adresiranju.....	56, 80, 87, 141, 142–44
Reaktivne vs. svjesne reakcije.....	24–25, 27
Reflektiranje	
parafraziranje kao.....	101
zatražiti.....	85
Religije u sukobu, NK kao mogućnost za.....	30
<i>Revolution in Psychiatry</i> (Becker).....	160
Rješavanje unutarnjih sukoba.....	160–61
Rodne uloge.....	37, 70–71
Rogers, Carl.....	113, 162
Ruanda.....	30
Rumi.....	33
<b>S</b>	
Samoispunjavajuća proročanstva.....	140
Samookrivljivanje.....	65–66, 126–27
Samoopraštanje.....	128–29
Samosavjetovanje s NK.....	159–61
Samosuosjećanje.....	106, 115, 125–34
Samouvažavanje	
korist za davatelja NK.....	26
utjecaj (pr)osuđivanja na.....	34, 65–66
utjecaj kažnjavajuće sile na.....	151
savjetovanje vs. empatija.....	98–99, 102
Savjetovanje, primjena NK u.....	166–67, <i>Vidi također</i> psihoterapija; samo-savjetovanje
Sierra Leone.....	30
Sila	
kažnjavajuća vs. zaštićujuća primjena.....	149–50
vrste kažnjavajuće sile.....	150–51
zaštićujuća primjena u školama.....	153–55
Skromnost.....	174
Soba gdje se ništa ne radi.....	155
Sram.....	26, 34, 126–27, 130, 133
starosne uloge kao izgovor za ponašanje.....	37
Statičan jezik.....	42
Strah kao motivator.....	26, 35, 130
Suosjećajna komunikacija.....	24
Svijest, u srcu NK.....	26, 89
Svjesni vs. reaktivni odgovori.....	24–25, 27
<b>Š</b>	
Škole, primjena NK u.....	29
molbe vs. zahtjevi.....	90–91
molbe za reflektiranjem.....	85
opažanje bez (pr)ocjenjivanja.....	43–45
pozitivna formulacija molbe.....	80–81
preuzimanje osobne odgovornosti.....	37–38
primanje s empatijom.....	113–14
primjena sile u službi zaštite.....	153–55
Šutnja, odgovor na.....	54, 55, 56, 121–23
<b>T</b>	
Televizija, i nasilje.....	35
Terapija.....	<i>Vidi</i> psihoterapija
<i>The Greatest Man I Never Knew</i> (pjesma).....	54
<i>The Secret of Staying in Love</i> (Powell).....	176
<i>Treba o/la</i> .....	127, 133, 160–61
Tugovanje u NK.....	128–30
<b>U</b>	
Ulične bande, primjena NK s.....	106, 115–16
Usporedbe kao (pr)osude.....	35
Uveličavanja.....	46
Uvjerenja	
kao temelj vrijednosnih prosudbi.....	35
o etničkim i rasnim skupinama.....	136–39
o rodnim ulogama.....	70–71
Uzimanje dovoljno vremena za NK.....	144
Uzrok vs. poticaj osjećaja.....	65, 135–37, 138–41
<b>V</b>	
Vještine slušanja.....	<i>Vidi</i> Primanje s empatijom
Vrijednosne prosudbe.....	34
<b>W</b>	
Weil, Simone.....	98
<i>When Bad Things Happen to Good People</i> (Kushner).....	98
Williamson, Marianne.....	174
<b>Z</b>	
Zahtjevi	
kao prepreke suosjećanju.....	88–89
molbe vs.....	88–89
Zahvalnost.....	85, 171–77



“Zaslužuje”, kao koncept koji otuđuje od  
života..... 39, 70, 140, 144, 150, 173  
Zaštićujuća sila..... 149–50, 153–55  
Zatvori, primjena NK u..... 138–39

**Ž**

Žene i osobne potrebe  
poricanje.....70–71

## NEKI OD OSNOVNIH OSJEĆAJA KOJE SVI IMAMO

### Osjećaji kada su nam potrebe zadovoljene

- zapanjeno
- sigurno
- pun/a energije
- zadovoljno
- inspirirano
- radosno
- optimistično
- rasterećeno
- iznenađeno
- ganuto
- udobno
- gorljivo
- ispunjeno
- pun/a nade
- zaintrigirano
- dirnuto
- ponosno
- potaknuto
- zahvalno
- pun/a povjerenja

### Osjećaji kada nam potrebe nisu zadovoljene

- ljutito
- zbunjeno
- razočarano
- smeteno
- frustrirano
- beznadno
- nervozno
- napeto
- smušeno
- tužno
- razdražljivo
- zabrinuto
- obeshrabreno
- sram / stid
- bespomoćno
- nestrpljivo
- usamljeno
- preplavljeno
- nevoljko
- neudobno

## NEKE OD OSNOVNIH POTREBA KOJE SVI IMAMO

### **Autonomija**

- odabrati svoje snove/ciljeve/vrijednosti
- odabrati svoj plan za ostvarivanje svojih snova, ciljeva, vrijednosti

### **Tjelesna njega**

- zrak
- hrana
- kretanje, vježba
- zaštita od oblika života opasnih po naš život: virusa, bakterija, insekata, grabežljivaca
- odmor
- seksualni izražaj
- sklonište
- dodir
- voda

### **Slavljenje života**

- slaviti stvaranje života i ispunjene snove
- slaviti gubitke: voljenih osoba, snova itd. (tugovanje)

### **Igra**

- zabava
- smijeh

### **Integritet**

- autentičnost
- kreativnost
- smisao
- osobna vrijednost

### **Duhovno zajedništvo**

- ljepota
- sklad
- nadahnuće
- red
- mir

### **Međuvisnost**

- prihvaćanje
- uvažavanje
- bliskost
- zajedništvo
- briga
- doprinos obogaćivanju života
- emocionalna sigurnost
- empatija
- iskrenost (osnažujuća iskrenost koja nam omogućava učenje iz vlastitih ograničenja)
- ljubav
- ohrabrivanje
- poštovanje
- potpora
- povjerenje
- razumijevanje

# KAKO MOŽETE PRIMJENJIVATI PROCES NK

Jasno iskazujući  
**kako sam**  
bez optuživanja  
ili kritiziranja drugih

Primajući s empatijom  
**kako si ti,**  
a da pri tom ne čujem  
optuživanje ili kritiku

## Opažanja

1. Što opažam (vidim, čujem, pamtim, zamišljam, a bez mojih procjena) što pridonosi ili ne pridonosi mom blagostanju:  
"Kada (vidim, čujem) ... "
1. Što ti opažaš (vidiš, čuješ, pamtiš, zamišljaš, a bez tvojih procjena) što pridonosi ili ne pridonosi tvom blagostanju:  
"Kada vidiš/čuješ ... "  
(Ponekad se ispušta kada nudimo empatiju.)

## Osjećaji

2. Kako se osjećam (radije osjećaj ili osjet, nego misao) u odnosu na ono što opažam:  
"Osjećam ... "
2. Kako se ti osjećaš (radije osjećaj ili osjet, nego misao) u odnosu na ono što opažaš:  
"Osjećaš ... "

## Potrebe

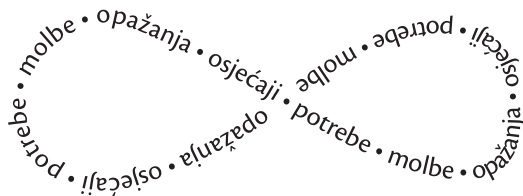
3. Što trebam ili cijenim (umjesto konkretnog postupka), a što pobuđuje moje osjećaje:  
" ... zato što trebam/cijenim ... "
3. Što trebaš ili cijeniš (umjesto konkretnog postupka), a što pobuđuje tvoje osjećaje:  
" ... zato što trebaš/cijeniš ... "

Jasno zatražiti ono što bi **meni** obogatilo život, ali bez zahtijevanja.

Primiti s empatijom ono što bi **tebi** obogatilo život, a da pri tom ne čujem zahtjev nego molbu.

## Molbe

4. Konkretno postupke koje bi volio/ljela da se dogode:  
"Bi li bio/la voljan/a ...?"
4. Konkretno postupke koje bi ti volio/ljela da se dogode:  
"Bi li volio/ljela da ja ... ?"  
(Ponekad se ispušta kada nudimo empatiju.)



# O CNK I NK

## O CNK

Dr. Marshall B. Rosenberg osnovao je 1984. godine Centar za Nenasilnu komunikaciju (CNK), međunarodnu neprofitnu mirovnu organizaciju čija je vizija svijet u kojem svi zadovoljavaju svoje potrebe na nenasilan način. CNK je posvećen širenju Nenasilne komunikacije (NK) diljem svijeta.

Danas se diljem svijeta organiziraju obuke iz NK u zajednicama, školama, zatvorima, medijacijskim centrima, crkvama, tvrtkama, stručnim konferencijama i dalje. Dr. Rosenberg provodi više od 250 dana godišnje poučavajući NK u nekim od najsiriomašnjih, ratom razorenih, država svijeta. Više od 180 verificiranih trenera i stotine drugih poučava oko 250.000 ljudi NK u trideset i pet zemalja godišnje.

U CNK vjerujemo da je obuka iz NK presudan korak u izgradnji suosjećajnog i miroljubivog društva. Vaša donacija će pomoći CNK da osigura obuku u nekim od najsiriomašnjih mjesta nasilja na svijetu. Također će dati potporu razvoju i nastavku organiziranih projekata koji imaju za cilj donijeti obuku iz NK u geografske regije i populacije s najvećim potrebama.

CNK osigurava mnoge vrijedne resurse za potporu rastu NK diljem svijeta. Kako biste uputili donaciju oslobođenu poreza ili saznali više o dostupnim resursima, posjetite web stranicu [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org).

Za više podataka, molim vas kontaktirajte CNK:

2428 Foothill Blvd., Suite E • La Crescenta, CA 91214

Telefon: 818-957-9393 • Fax: 818-957-1424

Email: [cnvc@cnvc.org](mailto:cnvc@cnvc.org) • [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)

## O NK

Od spavaće sobe do konferencijske sale, od učionice do ratne zone, Nenasilna komunikacija (NK) svakodnevno mijenja živote. NK je jednostavna i djelotvorna metoda kojom mirnim putem dolazimo do korijena nasilja i bola. Istražujući nezadovoljene potrebe u pozadini naših postupaka i riječi, NK pomaže umanjiti neprijateljstvo, iscijeliti bol i ojačati profesionalne i osobne odnose.

NK nam pomaže zaroniti ispod površine i otkriti što je živo i vitalno u nama, i kako su svi naši postupci utemeljeni u ljudskim potrebama koje pokušavamo zadovoljiti. Učimo razviti rječnik osjećaja i potreba koji nam pomaže jasnije izraziti što se u svakom trenutku u nama događa. Kada razumijemo i prihvatimo svoje potrebe, razvijamo zajednički temelj za odnose koji će nas puno više ispunjavati. Pridružite se tisućama ljudi širom svijeta koji su unaprijedili svoje odnose i živote ovim jednostavnim, ali ipak revolucionarnim procesom.

## O AUTORU



Dr. Marshall B. Rosenberg je osnivač i direktor Obrazovnog odjela Centra za Nenasilnu komunikaciju i autor međunarodno priznate knjige *Nenasilna komunikacija, Jezik života*. Rosenberg provodi više od 250 dana svake godine putujući svijetom, poučavajući Nenasilnu komunikaciju (NK) u stotinama lokalnih zajednica, na nacionalnim konferencijama i u nekim od najsiromašnijih, ratom razorenih, zemalja svijeta.

Odrastajući u turbulentnom susjedstvu Detroita, dr. Rosenberg je razvio zanimanje za nove oblike komunikacije koje bi sa sobom donijele miroljubive alternative nasilju s kojim se suočavao. Njegovo ga je zanimanje dovelo do doktorata iz kliničke psihologije na Sveučilištu u Wisconsinu 1961. godine, gdje je studirao kod Carla Rogersa. Životno iskustvo nakon studija i studiranje komparativne religije potaklo ga je da razvije metodu Nenasilne komunikacije (NK).

Dr. Rosenberg je prvo primjenjivao NK u 1960-im u državno financiranim integrativnim programima u školama provodeći trening iz medijacije i komunikacijskih vještina. Osnovao je Centar za Nenasilnu komunikaciju (CNK) 1984. Od tada je CNK izrastao u međunarodnu neprofitnu organizaciju s tisućama volontera i trenera u 35 zemalja diljem svijeta. Smatran međunarodnim mirovnim radnikom, Rosenberg je kreirao izuzetan proces koji je jednostavan, a ipak ima dubok utjecaj na smanjivanje nasilja diljem svijeta.

Rosenbergov stil poučavanja je intiman i snažan. S gitarom i lutkama u ruci, iskustvom putovanja u neke od najnasilnijih dijelova svijeta i duhovnom energijom koja ispunjava prostoriju, Rosenberg nam pokazuje kako kreirati mirniji i zadovoljniji svijet. Dr. Rosenberg trenutno živi u Wasserfallenhofu u Švicarskoj.

# PRIRUČNICI CENTRA ZA MIR, NENASILJE I LJUDSKA PRAVA – OSIJEK:



## *Volonteri u izgradnji mira i zajednice*

Ana Raffai, Igor Đorđević, Katarina Kruhonja  
Prikaz programa s primjerima radionica i radnim materijalom za trenere i trenerice

**ISBN: 953-97479-2-9**



## *Medijacija u zajednici*

Urednice: Katarina Kruhonja, Barbara Mitchels  
Prikaz treninga s primjerima radionica i radnim materijalima za trenere i trenerice.

**ISBN: 953-97479-6-1**



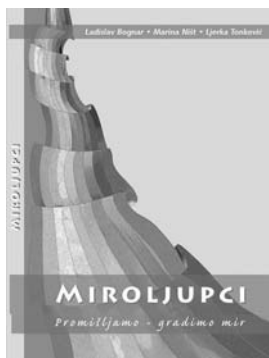
## *Trauma i samopomoć*

Marijana Mitrović, Monika Šimek

Priručnik za rad s razvojačenim braniteljima. Prikaz programa s primjerima radionica i radnim materijalima za voditeljice i voditelje skupina.

**ISBN: 953-97479-7-X**





*Miroljupci – priručnik mirovnog odgoja*  
Ladislav Bognar, Marina Ništ, Ljerka Tonković  
**ISBN: 953-97479-8-8**



*Medijacija – posredovanje u sukobima za uporne*  
Branka Peurača, Vesna Teršelič  
**ISBN: 953-97479-6-1**



*Nenasilna komunikacija – Vježbenica*  
Lucy Leu  
**ISBN: 953-7338-02-9**  
Ova vježbenica pomaže u praktičnoj primjeni vještina Nenasilne komunikacije prateći po poglavljima knjigu Marshalla B. Rosenberga.

## **ZA DALJNJE INFORMACIJE O NENASILNOJ KOMUNIKACIJI:**

Center for Nonviolent Communication (CNVC)

2428 Foothill Boulevard, Suite E

La Crescenta, California 91214, S.A.D.

Web-stranica: [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)

Elektronska pošta: [cnvc@CNVC.org](mailto:cnvc@CNVC.org)

Telefonski broj sjedišta organizacije: ++1-818-957-9393

Prijevod i tisak ove knjige financijski je omogućilo Veleposlanstvo Sjedinjenih Američkih Država u Republici Hrvatskoj. Ovdje izražena mišljenja, nalazi i zaključci ili preporuke autora nisu nužno stav State Departmenta.