

IVONA ERDELJAC  
DANIJEL VASILJ

# Priručnik

PRIMJENA MODELA  
**NENASILNE KOMUNIKACIJE**

U RADU SA

*mladima*

**U SUKOBU SA ZAKONOM**



Tuzla 2019

# SADRŽAJ

O PRIRUČNIKU.....	1
RECENZIJJE.....	2
TEORIJSKA POZADINA.....	5
ŠTA JE NENASILNA KOMUNIKACIJA.....	7
KAZNA, IZBOR I NASILJE.....	9
NAPOMENE ZA VODITELJE RADIONICA.....	11
OPIS RADIONICA NENASILNE KOMUNIKACIJE ZA RAD SA MLADIMA U SUKOBU SA ZAKONOM.....	14
UPOZNAVANJE, POVEZIVANJE, SARADNJA.....	15
USPOSTAVLJANJE KONTAKTA SA SOBOM – OSJEĆANJA.....	18
USPOSTAVLJANJE KONTAKTA SA SOBOM – POTREBE.....	22
POVEZIVANJE OSJEĆANJA SA POTREBAMA.....	26
POSMATRANJE NASPRAM PROCJENA, OSUDA, ETIKETA I SL.....	28
IZRAŽAVANJE ZAHTJEVA/MOLBE.....	32
GRANICE LIČNOSTI.....	34
OPHOĐENJE SA LJUTNJOM I BIJESOM.....	36
NENASILNA KOMUNIKACIJA NA DJELU.....	39
RESURSI, ZAHVALNOST I POGLED U BUDUĆNOST.....	44
ISKUSTVA IZ RADA SA GRUPOM MLADIH U SUKOBU SA ZAKONOM.....	47
RJEČNIK OSJEĆANJA I POTREBA.....	50
POMOĆNA PITANJA ZA PRIPREMU RADIONICE.....	51
BIBLIOGRAFIJA.....	53
O ORGANIZACIJAMA.....	56

IZDAVAČI

**CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI PUŽ  
UDRUŽENJE AMICA EDUCA**

Autori

**Ivona Erdeljac  
Danijel Vasilj**

Projekt

**Podrška mladima u sukobu sa zakonom Katapult**

Financijer projekta

**Asocijacija MARGINA, At-Risk Youth Empowerment Network (ARYSEN)  
AMICA Schweiz**

Saradnik na projektu

**Mustafa Huskić**

Recenzenti

**doc.dr.sc. Lejla Kuralić Čišić  
dr.sc. Suada Selimović**

Lektorica

**Sanja Dukić**

Grafičko oblikovanje

**Dino Subašić**

Tisak

**OFF-SET Tuzla**

Naklada

**150**

**CIP zapis dostupan u računalnom katalogu \*\*\* pod brojem ???????**

**ISBN**

# O PRIRUČNIKU

Priručnik koji imate pred sobom namijenjen je stručnjacima/kinjama koji rade sa djecom i mladima u sukobu sa zakonom, stručnjacima/kinjama koji žele djelovati u oblasti prevencije delinkventnog ponašanja djece i mladih, kao i svim drugim osobama koje žele primjenjivati model Nenasilne komunikacije po Marshall Rosenbergu u svom profesionalnom i/ili privatnom životu.

Priručnik je nastao kao rezultat suradnje između Centra za pružanje usluga u zajednici „PUŽ“ Tuzla i Udruženja „Amica Educa“ Tuzla koja je ostvarena kroz zajedničku implementaciju projekta pod nazivom „Podrška mladima u sukobu sa zakonom – Katapult“ finansiranog od strane Asocijacije „Margina“ Tuzla i At-Risk Youth Empowerment Network (ARYSEN).

Izradi samog priručnika prethodile su radionice Nenasilne komunikacije sa mladima smještenim u Odgojno-popravni dom Orašje, te edukacija na tu istu temu, namijenjena stručnjacima/kinjama koji rade sa mladima u sukobu sa zakonom.

Pored teorijskog dijela vezanog za istraživanja primjene Nenasilne komunikacije u radu sa različitim marginaliziranim skupinama ljudi, priručnik sadrži i napomene koje su važne za osobe koje žele sprovesti radionice Nenasilne komunikacije u radu sa mladima u sukobu sa zakonom.

Također, priručnik nudi opis samih radionica podijeljenih po oblastima, koje nije uvijek neophodno hronološki pratiti. Bilo bi veoma poželjno prije samog početka rada sa mladima na ovu temu, dodatno se educirati putem učešća na radionicama Nenasilne komunikacije i/ili čitanja knjige „Nenasilna komunikacija - Jezik saosjećanja“, autora Marshall B. Rosenberg-a.

U priručniku imate mogućnost pročitati i iskustva iz rada sa mladima stečena putem implementacije opisanih radionica, izazove i poteškoće, kao i rezultat koji je nastao na kraju radionica.

Sa namjerom da doprinesemo smanjenju nasilja, te međusobnom razumijevanju i poštivanju svih članova našeg društva, želimo vas ohrabriti u širenju vizije nenasilja i primjeni ovog modela u svome radu i životu.

*„Nasilje je tragičan čin izražavanja naših nezadovoljenih potreba.“*

**Marshall B. Rosenberg**

- Priručnik za primjenu modela Nenasilne komunikacije u radu sa mladima u sukobu sa zakonom (Priručnik) se sastoji od tri osnovna dijela: uvodni (teorijski dio), opis radionica (upute za praktični dio) i vlastito iskustvo.

- U teorijskom dijelu autori polaze od rezultata naučnih istraživanja koja ukazuju da komunikacija i psihološke promjene mogu biti važan element prosocijalnog ponašanja. Zbog toga smatraju da je poučavanje komunikacijskih vještina važna intervencija čiji je cilj smanjenje nasilja u društvu, prvenstveno kod mladih. Za poučavanje nude model Nenasilne komunikacije (NVC) po Marshallu Rosenberg, koji se u svijetu već uspješno primjenjuje u brojnim oblastima, koje uključuju i relevantno iskustvo u primjeni NVC u radu sa mladima. Autori navode da su, prema principima Nenasilne komunikacije, u osnovi svih ljudskih akcija nezadovoljene potrebe i osjećanja.

Razumijevanjem i prihvatanjem osjećanja i potreba prevazilaze se razlike i stvara osnova za saradnju, te harmonični odnosi na ličnom i globalnom nivou. Takođe je istaknuto da proces Nenasilne komunikacije sadrži 4 osnovne komponente ili koraka:

posmatranje/opažanje onog što vidimo i čujemo i razlikovanje istog od mogućih procjena, prihvatanje i izražavanje osjećanja i emocije, osvještavanje potreba i izražavanje molbe.

- Praktični dio Priručnika sadrži detaljan opis deset radionica koje, upravo, imaju za cilj ovladati vještinama praktične primjene navedenih osnovnih komponenti u procesu Nenasilne komunikacije putem iskustvenog učenja. Opis svake radionice sadrži: oblast na koju se odnosi, cilj, pojašnjenja vezana za oblast, opis procesa rada, opis više praktičnih vježbi i komentar za voditelja. Sadržaji radionica su opisani na takav način da inspirišu i ohrabruju čitaoca na njihovu praktičnu primjenu. Detaljan opis radionica i prikazanih vježbi i njihova brojnost, šalju poruku da je iza toga lično iskustvo autorice, te da je primjenom istih zaista moguće postići pozitivnu promjenu.

- Poglavlje o vlastitom iskustvu u radu sa mladima u sukobu sa zakonom prikazuje inovativno lično iskustvo autorice i pozitivan je primjer otvorenog dijeljenja i razmjene ličnih iskustava za dobrobit poučavanja drugih. Činjenica da je iskustvo stečeno na principima multisektorske i multidisciplinarne saradnje daje dodatnu vrijednost sadržaju Priručnika.

- Smatram da je Priručnik inovativan stručni vodič profesionalcima koji rade sa mladima u primjeni modela NVC u svrhu poučavanja, kao i drugima zainteresiranima za primjenu modela NVC u ličnom i profesionalnom razvoju i sa izuzetnim zadovoljstvom preporučujem njegovu objavu i primjenu.

- Priručnik ima i značajan naučni doprinos u objašnjenju potrebe, značaja i mogućnosti primjene modela Nenasilne komunikacije u Bosni i Hercegovini. Društveni i praktični doprinos ogleda se u iskustvenoj potvrdi da se primjenom modela NVC, multidisciplinarne i multisektorske saradnje mogu unaprijediti mjere prevencije, intervencije i resocijalizacije u oblasti maloljetničkog prijestupništva i doprinijeti smanjenju ove pojave.

**Dr.sc. Suada Selimović**

# REZENCIJE

• Rukopis pod nazivom „**Priručnik za primjenu modela Nenasilne komunikacije u radu samladima u sukobu sa zakonom**“ autora Ivone Erdeljac i Danijela Vasilja, se na sistemski način bavi pitanjem Nenasilne komunikacije dajući nam najdjelotvornije alate kojima njegujemo međusobne odnose, preusmjeravajući negativno u ljudima, ka pozitivnom, nadi, optimizmu i zadovoljstvu.

• Autori nastoje otkriti i promovirati faktore koji omogućuju pojedincima da se razvijaju i napreduju, potkrepljujući svoje teze kako argumentima iz stručne literature, sadržajima dostupnim na internetu, ali i svojim vlastitim životnim iskustvima, što ovom priručniku daje poseban pečat. Na meta-psihološkoj razini usmjeravaju pažnju na pozitivne aspekte ljudskog funkcioniranja i doživljavanja, te kroz svoja iskustva i doživljaje integriraju ih s vlastitim spoznajama o negativnim aspektima. Na pragmatičnoj razini objašnjavaju izvore, procese i mehanizme koji vode do poželjnih ishoda ka sretnom življenju, ka podi-zanju kvalitete života koji dijelimo s nama bliskim ljudima, ali i svima s kojima kontaktiramo. Zapravo, kroz vrlo slikovite radionice, pokazuju nam na koji način dinamične komunikacijske tehnike transformiraju potencijalne sukobe u miroljubive dijaloge, stvarajući pozitivne emocije, i time olakšavaju brojna socijalna ponašanja i misaone procese, odnosno značajno poboljšavaju funkcioniranje ljudi.

• Djelo jasno upućuje na aktuelnost problematike, zadovoljavajući sve kriterije stručnog pisanja, te čitaocu na vrlo jednostavan način daje uvid u nove naučne činjenice o pristupima Nenasilne komunikacije u radu sa mladima koja odrastaju u novim društvenim trendovima sa izmijenjenom perspektivom učenja, normi ponašanja i drugih vrijednosti, dajući im na taj način priliku da u njima dominira ljubav, poštovanje, razumijevanje, zahvalnost, a ne egocentrični, sebični i pohlepni stavovi puni mržnje, predrasuda, sumnjičavosti i agresivnosti.

Sadržaj u knjizi ukazuje na njenu vrijednost jer će zasigurno pridonijeti razvoju prakse u oblastima odgojnih nauka i zaštite djece. Autori su također dali preporuke koje mogu biti značajne kako mladima u sukobu sa zakonom, tako i roditeljima, nastavnicima ali i drugim akterima u široj društvenoj zajednici, a sve u svrhu boljeg pristupa mladima s poremećajima ponašanja, kao kategoriji društva koja iziskuje posebnu pažnju.

• Istakla bih jednu od navedenih teza koja je značajna i oslikava poentu koju su autori htjeli postići: „Čovjek koji ima pristup izboru, dostojanstvu, ljubavi nije onaj koji čini nasilje. Kada kažnjavamo ljude, lišavamo ih ljudskog dostojanstva. Iako ljudi mogu izabrati dane rade određene stvari zbog straha, dugoročne posljedice su povećano nasilje. Ako želimo stvoriti društva u kojima ljudi napreduju, trebat će nam svima da se oporavimo od tisućljetnog sustava kažnjavanja i nagrađivanja...”

Model Nenasilne komunikacije polazi od toga da svako ljudsko ponašanje proizlazi iz pokušaja da se zadovolje univerzalne ljudske potrebe. Potrebe nikada nisu u konfliktu. Konflikt se javlja kada se sukobe strategije / načini zadovoljenja potreba. Nenasilna komunikacija ima jak utjecaj na lični razvoj, odnose i društvene promjene.”

• Rukopis pod nazivom „Priručnik za primjenu modela Nenasilne komunikacije u radu sa mladima u sukobu sa zakonom“ ocjenjujem kao vrijedno djelo koje će sigurno poslužiti kao edukativno štivo za unapređenje znanja teoretičara i praktičara u sistemu kako odgoja i preodgoja, tako i tretmana i resocijalizacije mladih u sukobu sa zakonom.

**dr.sc. Lejla Kuralić-Čišić, docent**

# TEORIJSKA POZADINA

Danijel Vasilj

• **Nekoliko istraživanja** (Laub i Sampson, 2003; Tripodi, 2010; Vasilj i Avdić, 2017) identificiralo je događaje, kao što su brak i stvaranje jakih veza s tržištem rada, kao ključne točke koje mogu promijeniti kriminalne putanje. Druge studije (Giordano, Cenkovich i Rudolph, 2002; Maruna, 2001; van der Knaap, Alberda, Oosterveld i Born, 2011) pronašli su dokaze da su psihološke promjene još važnije od gore navedenih ključnih događaja u zaustavljanju ili usporavanju činjenja krivičnih djela. Intervencije koje su usmjerene na antisocijalne stavove, loše donošenje odluka, vještine rješavanja problema, samokontrolu ili samoregulirajuće vještine mogu smanjiti recidivizam za više od 20 % u usporedbi s programima koji ignoriraju te potrebe (Andrews i Bonta, 2003). Bucklen i Zajac (2009) zaključili su: „Najveći problem za mlade na uvjetnom otpustu je bilo postupanje na prosocijalan način dok su se suočavali sa zahtjevima iz svoje okoline“ (str. 239).

• **Komunikacija** može biti kritički važan element prosocijalnog ponašanja. Glavni primjer, kao što je opisano u Općem modelu agresije (Anderson i Bushman, 2002), jest korištenje verbalne agresije, katalizatora fizičkog napada među nasilnim počiniteljima krivičnih djela (Infante i Rancer, 1996; Toch, 1969). Upotreba verbalne agresije značajno je povezana s opsegom pribjegavanja fizičkom napadu (Anderson i Rancer, 2007; Infante i Wigley, 1986), krivičnim djelima (Spillane-Grieco, 2000) i fizičkoj agresiji u popravnim ustanovama (Cornell, Peterson i Richards, 1999; Mejovšek, Buđanovac i Šućur, 2001). Brojni istraživači su otkrili da je nedostatak verbalnih vještina glavni uzrok verbalne agresije (npr. Bandura, 1973; Infante, Chandler i Rudd, 1989; Roberto, 1999; Toch, 1969). Iz toga slijedi da je poučavanje komunikacijskih vještina važna intervencija čiji je cilj smanjenje agresije i nasilja u društvu.

• **Suosjećajna socijalna komunikacija** može se podučavati u skladu s konceptom nenasilne komunikacije (NVC), koji je stvorio Marshall Rosenberg objavljen u njegovoj knjizi *Nonviolent communication: A language of compassion* (1999), a koji uključuje uočavanje ponašanja drugih, ispitivanje pratećih osjećaja, izricanje molbe i priznavanje potreba koje su ispunjene/neispunjene. Na taj način, za vrijeme sukoba, nijedna strana nije kriva. NVC se u velikoj mjeri koristi za obuku nastavnika, menadžera, pružatelja usluga mentalnog zdravlja, odvjetnika, vojnih časnika, svećenika, vladinih dužnosnika, pojedinaca i obitelji (Rosenberg, 2003); također je korištena za osposobljavanje zatvorenika u SAD-u i drugim zemljama (Niebuhr, 2001). Korektivne ustanove u Washingtonu (Projekt slobode, 2009), Oregonu (Centar za suosjećajno življenje, 2012), Kaliforniji (Nenasilna komunikacija u Zaljevu, 2008), Britanskoj Kolumbiji, Danskoj i Švedskoj (Bryson, 2000), zadržale su podršku i korištenje NVC-a dugi niz godina. Postoji mali ali rastući fond akademske literature, uključujući istraživanja, koja okružuju učinkovitost i implikacije korištenja NVC-a u različitim kontekstima i okruženjima (Branscomb, 2011; Cox i Dannahy, 2005; Dougan, 2011; Fullerton, 2009; Hulley, 2009; , 2006; R. Jones, 2005; S. Jones, 2009; Eksperimentalni projekt nenasilne komunikacije, 1999; Savić, 2005; Steckal, 1994; Young, 2011).

- Dvije najbolje osmišljene studije provela je Donna Riemer (2007, 2009), koja je istražila ishod intervencija koje su uključivale NVC u forenzičkim psihijatrijskim jedinicama maksimalne i srednje sigurnosti u Wisconsinu. U oba slučaja, Reimer je uočila značajna smanjenja nasilja, korištenje ograničenja i nevoljno izdvajanje na odjelu u usporedbi s razinama prije NVC-a. Novija studija koja uključuje osobe na probaciji pokazala je da je NVC trening povezan sa značajnim povećanjem empatije.



# ŠTA JE NENASILNA KOMUNIKACIJA?

Ivona Erdeljac

**Nenasilna komunikacija** (skraćeno NVC od Nonviolent Communication) je komunikacijski proces koji je početkom 1960-tih razvio dr. Marshall Rosenberg. Model je zasnovan na humanističkoj psihologiji Karla Rodžersa (Carl Rogers) i Abrahama Maslova (Abraham Maslow), kao i na filozofiji i mirovnom pokretu Mahatme Gandhia (Mahatma Gandhi) i Martina Luthera Kinga (Martin Luther King).

Nenasilna komunikacija predstavlja sistem vrijednosti, a obuhvata jezik, govor, razmišljanje, komunikacijske vještine i ponašanje koji podržavaju nenasilan način života. Radi se o međuljudskom načinu ophođenja unutar kojeg se olakšava uspostavljanje kontakta i komunikacije, što je neophodno za postizanje mirnih odnosa i rješenja u konfliktnim situacijama, čak i u jako teškim uslovima.

## Osnovni principi nenasilne komunikacije su:

- Ljudi se rađaju sa sposobnošću suosjećanja i empatije.
- U osnovi svih ljudskih akcija su nezadovoljene potrebe.
- Razumijevanjem i prihvatanjem potreba i osjećanja prevazilaze se razlike, a stvara osnova za saradnju i harmonične odnose na ličnom i globalnom nivou.
- Nasilje je tragičan način zadovoljenja ljudskih potreba.

Proces Nenasilne komunikacije sadrži 4 osnovne komponente ili koraka u komunikaciji, bez obzira na to da li se ona odvija unutar nas samih ili sa drugom osobom:

Prvi korak NK naziva se **posmatranje**. Unutar ovog koraka posmatramo i izgovaramo činjenice: ono što smo mogli vidjeti ili čuti svjesno odvajajući naše opažanje od naših mogućih procjena, osuda, vrednovanja, interpretacija, moralističkih prosudbi, etiketiranja, okrivljavanja, analiza, dijagnoza i sl.

Drugi korak vezan je za **prepoznavanje, prihvatanje i izražavanje osjećanja i emocija** koje su se pojavile kao okidač na ono što smo vidjeli/čuli. Pri tome, važan dio jeste bogaćenje rječnika osjećanja i izbjegavanje upotrebe riječi za pseudo-osjećanja kao i preuzimanja odgovornosti za vlastita osjećanja.

Osjećanja su u direktnoj vezi sa **potrebama** koje su treći korak Nenasilne komunikacije. Onda kada su naše potrebe nezadovoljene, naša osjećanja će biti neugodna. Isto tako, naše zadovoljene potrebe će nas dovesti do ugodnih osjećanja. U ovom koraku važno je osvještavanje razlike između stvarnih ljudskih potreba i mogućih strategija/načina za zadovoljenje potrebe.

Četvrti korak Nenasilne komunikacije predstavlja **izražavanje molbe ili zahtjeva** na taj način da je ona pozitivno formulirana, konkretna i izvodljiva za osobu kojoj je upućena. Umjesto na akciju, molba takođe može biti i poziv na empatijsko povezivanje sa drugom osobom.

U srcu Nenasilne komunikacije je uvjerenje da sva ljudska bića imaju sposobnost empatije, te da pribjegavaju nasilju ili nasilnom ponašanju (prema drugima ili sebi) onda kada ne uviđaju druge učinkovitije strategije za zadovoljavanje vlastitih potreba.

Navike razmišljanja i govora, te u skladu sa time i ponašanja koje vode do nasilja (društvenog, psihološkog i fizičkog), uče se kroz odgoj, kulturu i generalno ponašanje društva. Model Nenasilne komunikacije polazi od toga da svako ljudsko ponašanje proizlazi iz pokušaja da se zadovolje univerzalne ljudske potrebe. Potrebe nikada nisu u konfliktu. Konflikt se javlja kada se sukobe strategije / načini zadovoljenja potreba. Osnova Nenasilne komunikacije leži u identificiranju zajedničkih potreba (i osjećanja koja ukazuju na potrebe), te pronalaženju i razvijanju novih strategija koje služe zadovoljenju tih potreba, a koje ne nanose štetu niti prouzrokuju bol ni jednoj od uključenih strana u konfliktu ili bilo kojem međuljudskom odnosu. Rezultat uspostavljanja i održavanja takvog odnosa jeste uspostavljanje mirovne i harmonične saradnje.

**Nenasilna komunikacija podržava promjene na tri međusobno povezane razine:**

- unutar sebe
- između drugih
- unutar grupa i društvenih sistema
- Nenasilna komunikacija ima jak utjecaj na lični razvoj, odnose i društvene promjene.

Nenasilna komunikacija razvijena je početkom 1960. godine od strane dr. Maršala Rozenberga (Marshall Rosenberg, 1934 – 2015), američkog psihologa, medijatora i autora brojnih knjiga i članaka. 1984. godine, dr. Maršal Rozenberg osnovao je međunarodnu organizaciju Centar za nenasilnu komunikaciju (Center for Nonviolent Communication [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)) koji doprinosi sveobuhvatnoj društvenoj transformaciji mišljenja, govora i postupanja.

Danas, Nenasilnu komunikaciju prenosi preko 600 certificiranih trenera/ica u preko 60 zemalja svijeta.

Više o Nenasilnoj komunikaciji možete pročitati u knjizi **Nenasilna komunikacija: Jezik života**, autora **Maršala Rozenberga**, koja je prodana u više miliona primjeraka širom svijeta i prevedena na 30 jezika.