1. **ULOGA I PRIRODA EMOCIJA**

EMOCIJE

* fizički procesi koji održavaju naš odnos prema stvarima i događajima, prema drugim ljudima i prem avlastitim postupcima, akcijama, doživljajma
* kognitivne, fiziološke, ponašajne sastavnice
* *ugodne* kojima svi težimo
* *neugodne* koje orijentiraju pojedina u svijetu, signalizacija opasnosti te opskrbljuju tijelo dodatnom energijom za poduzimanje neke akcije
* ***psihosomatske bolesti*** – bolesti/ smetnje odražene na tijelo, uzrokovane nekim psihičkim činiteljima (povišeni tlak, migrene i sl.)

(pao mi je mrak na oči, puk'lo mu srce od tuge)

UPRAVLJANJE EMOCIJAMA

* sloboda izražavanja emocija potiče zdravlje
* preuzimanjem odgovornosti za misli koje imamo, djelomično utječemo i na emocije i fiziološke reakcije
  + primjer: Okršaj sa kolegom/ svađa sa partnerom i sl.
* spoznaja emocija *(ljutnja, razočarenje i sl.)*
* fiziološke reakcije *(lice ispunjeno krvlju, osjećaj gušenja, bol u želucu i sl.)*
* misli *(reći ću ja njemu/njoj, ljudima se ne može vjerovati, svi su dvolični i pokvareni)*
* ponašanje *(fizički nasreno na osobu, ošteta imovine, izigravanje scena)*
* buđenje novih negativnih emocija što dovodi do misli (*jadan ja, zašto uvijek ja, nisam ja ovo zaslužio i sl.)*
* reakcija *: - povlačenje u sebe,opijanje, prejedanje, osjećaj krivnje i sl.*

*- možemo i realizirati problem, sagledati mogućnosti*

* naš izbor mogućnosti vezanih za svaku emociju:
  + - * 1. osvješćenje naših osjećaja, bez izražavanja istih (nije sad vrijeme)
        2. neverbalno izražavanje osječaja (gestikulacijom, grimasama)
        3. verbalno izražavanje emocija (razgovor o jačini emocije i uzroku iste)
        4. izražavanje osjećaja akcijom koja je usmjerena nekom cilju, npr ući u konflikt s ciljem da se određena situacija više ne ponovi

4 KOMPONENTE EMOCIJA

1. fiziološko uzbuđenje
   * fiziološke promjene
   * ubrzan rad srca, ubrzano disanje, lučenje adrenalina
2. kognitivna interpretacija
   * misli koje prate neki događaj
   * procjena opasnosti događaja za nas (opasanost ili nije opasnost)
3. vanjski znakovi, izražaji/ ekspresije

* pokazivanje naših čuvstvenih stanja drugima u svrhu upozorenja / poticanja na razumijevanje

1. ponašanje/ reakcija na doživljeno čuvstvo

* poistovjećivanje osjećaja i ponašanja
* može biti opasno (ljutnja – agresija)

1. **POZITIVNA PSIHOLOGIJA**

* znanstvena istraživanja pozitivnog ljudskog funkcioniranja
* cilj je otkriti i promovirati faktore koji omogućuju pojedincima, zajednicama i društvima da se razvijaju i napreduju

NAUČENA BESPOMOĆNOST

* označava fenomen odustajanja od rješavanja situacija/ zadataka, bez pokušavanja
* javlja se kao posljedica prijašnjih neuspjeha u sličnim situacijama/ zadacima

LOKUS KONTROLE

* percipirano mjesto faktora koji se doživljavaju kao izvor upravljanja osobnim ponašanjem i kao uzroci onoga što se osobi događa
* uključuje uspjehe i neuspjehe

OSREDNICA SREĆE (3 IZVORA SREĆE)

* *formula sreće*

1. genetika
2. životne okolnosti bitne za sreću ( pr. demografske karakteristike, prihodi, geografski smještaj, kultura)
3. aktivnosti kojima se osoba bavi, povezane sa srećom

ZANESENOST

* popratni osjećaji potpune apsorbiranosti, stapanja s aktivnošću nesvjesnost okoline, protoka vremena, užitka i totalne kontrole
* najčešće kod plesa, pisanja, sviranja, jedrenja, čitanja i sl.
* ne kod odrađivanja aktivnosti poput pranja sudja, gledanje TV-a

OSPORAVANJE NEGATIVNIH MISLI

* tehnika osporavanja negativnih misli kritičkoj analizi, traženju novih dokaza, drugih mogućnosti, koristiti i implikacije (zaključak koji se može povezati iz nečega iako se izričito ne iskazuje)

primjer:

*Jesam li ja zaista glup što sam pao taj ispit?* (dokaz)

*Jesam li dao sve od sebe?* (druge mogućnosti)

*Baš sam glup!* (koristi- od toga nema)

*Ok, ako sam i pao ispit, ne znaći da ga nikad neću položiti.* (implikacija)

1. **UMOR I ODMOR**

* fizički pogoršanje mogućnosti za obavljanje određene aktivnosti, uslijed obavljanja iste aktivnosti
  + čisti fizički umor (posljedica naprezanja mišića)
  + opći tjelesni umor (posljedica pretjeranog tjelesnog rada)
  + mentalni umor (posljedica mentalnog naprezanja)
  + umor očiju (posljedica prenaprezanja očiju)
  + živćani umor (posljedica preopterećenja dijela psihomotornog sustava)
  + kronični umor (posljedica akumuliranja dugoročnih efekata umora)
  + cirkadijurni umor (posljedica manjka sna)
* uzroci umora: manjak aktivnosti, bolest, depresija, bolovi, buka, vrućina itd.

SINDROM KRONIČNOG UMORA

* uključuje niz simptoma( bezvoljnost, nemotiviranost, svadljivost, napadaj depresije, sklonost tjelesnim oboljenjima itd.

KLASIČNA TEORIJA UMORA

* ''lokalno'', pripisan tjelesnim promjenama uslijed pojačanog rada

MODERNA TEORIJA UMORA

* ključna uloga nastanka umora pripisuje se nedostatku motivacije, procesija središnjeg živčanog sustava

SIMPTOMI UMORA

* vanjski lako mjerljivi/ objektivni (pad kvalitete i kvantitete rada, povećan broj nezgoda na poslu)
* unutarnji teže mjerljivi/ subjektivni (promjena raspoloženja, poteškoće dosjećanja)

ZAKONITOSTI RACIONALNOG ODMARANJA

* odmarati se prije nego zapoćne jaki umor
* racionalno odmaranje češće, kraćim odmorima, nego jednim odmorom dužeg trajanja
* način odmaranja treba odrediti prema vrsti aktivnosti koja nas je umorila (odmaranje suprotnim akcijama: pasivni odmor nakon napornog rada, aktivni odmor nakon napornih intelektualnih radova ili monotonih poslova)

KRIVULJA OPORAVKA

* pokazuje da se tijelo u početku oporavlja naglo, a zatim sporije

AKTIVNI ODMOR

* uključuje tjelesnu aktivnost, šetanje, lagani tjelesni rad, nakon intelektualnog rada

PASIVNI ODMOR

* podrazumijeva tjelesno pasivno odmaranje, ležanje, čitanje, nakon tjelesno rada

STIMULATORI

* sredstva i strategije za uklanjanje osjećaja umora za kojima posežemo kada nemamo vremena adekvatno odmoriti
* ***fiziološki*** (umivanje, gimnastika), ***farmakološki*** (kava, energetski napici), ***psihološki*** (pohvala, nagrada)

1. **SUOČAVANJE SA STRESOM**

* stanje narušene psihofizičke ravnoteže organizma koje zahtijeva dodatne napore organizma radi uspostavljanja prijašnje ravnoteže

DOBROBITI

1. zadovoljavanje naše potrebe za podražajima i izazovima
2. stres potiče osobni rast i razvoj, razvoj novih vještina, otkrivanje novih resursa i snage, omogućuje promjenu na bolje uz nove uvide
3. izlaganje stresu povećava našu toleranciju na stres i olakšava nam nošenje sa stresom u sličnim situacijama

STRESOR

* svaka okolnost koja od pojedinca zahtjeva neki oblik adaptacije

podjela stresora prema izvoru

1. vanjski: *okolina* (druge osobe)
2. unutarnji: *tijelo* (starenje, lest, neke poteškoće), *misli* (tjeskoba, strah, konflikti, nezadovoljstvo)

druga podjela stresora

1. prema kvalitetu: *pozitivni* (nešto novo i dobro-vjenčanje) i *negativni* (nešto novo i loše-razvod)
2. prema intenzitetu: *univerzalno jaki* (rat)i *svakodnevne trzavice* (promet okršaji)
3. prema trajanju: *akutni* (ispiti, svađe) i *kronični* (bolest,kronična besparica)
4. prema posljedicama: *psihički* (traume), *fizički* (povrede, ozljede) i *socijalne* (narušen ugled/odnos)

SIMPTOMI STRESA

1. fiziološki: ubrzan rad srca, pojaćano lučenje hormona, pojaćano znojene, suha usta..
2. kognitivni: smetnje koncentracije i pamćenja, otežan proces donošenja odluka
3. emocionalni: promjene raspoloženja, osjećaj razdražljivosti i nezadovoljstva
4. ponašajni: problemi s prehranom i spavanjem, povećano konzumiranje opijuma, kašnjenje, povećani sukobi

LAZARUSOV KOGNITIVNOM MODELU STRESA

* govori da je za doživljaj stresa važna kognitivna procjena situacije i procjena naših resursa za nošenje s nekom situacijom

*Da li je ova situacija za mene prijetnja ili izazov? Kako da se nosim sa ovime?*

NAČIN SUOČAVANJA SA STRESOM:

1. strategije usmjerene na problem: suočavanje sa stresom, nastojanje uklanjanja problema i stresora
2. strategije usmjerene na procjenu: promjena kuta gledanja na stresor ili redefiniranje situacije, problem gledamo kao priliku
3. strategije usmjerene na emocije: traženje načina da se simptomi stresa smanje

A TIP LIČNOSTI

* kompetativno ponašanju, nestrpljivosti, užurbanosti i perfekcionizmu, visok motiv za postignuća, stalno u pokretu
* veći rizik srčenim oboljenjima

B TIP LIČNOSTI

* smireni, odlikuje ih strpljivost i fokusiranost
* dobro podnose stresne situacije i pritiske, manji rizik bolesti izazvanih stresom

OSOBINE VEZANE S VEĆOM OTPORNOŠĆU NA STRES

* *osjećaj posvećenosti* (definirani ciljevi)
* *sklonost izazovima* (promjena prihvaćena kao dio života, kao prilika, a ne prijetnja)
* *unutrašnji lokus kontrole* (vjerovanje u samokontrolu nad događajima u životu)
* *optimizam* (očekivanje dobrih ishoda u životu)
* *samoefikasnost* (vjera u sposobnosti, vještine i znanja potrebih za riješavanje stresnih situacija)
* *smisao za humor* (pomaže da se i u najtežim situacijama ne izgubi volja)

ČINITELJI KOJI DOPRINOSE LAKŠEM NOŠENJU SA STRESOM

* *socijalna podrška*
* *poznatost stresora/ stresnog događaja*
* *predvidljivost, neizbježnost događaja*
* *mogućnost kontrole*

1. **KOMUNIKACIJA**

* proces odašiljanja, prijenosa i prijema poruka, signala ili informacija

opća komunikacijska shema

S KAKVIM UČINKOM? povratna informacija

ŠTO? poruka

TKO? pošiljatelj

KAKO? sredstvo

KOME? primatelj

VERBALNA KOMUNIKACIJA

* komunikacija riječima, služi za prijenos informacija
* *čitanje*:- vrlo važan oblik, važan i kod učenja

- mali broj ljudi koristi kapacitet u potpunosti, rezultati ovise o vježbi

* *pisanje*:- zbog neznanja, loše sročenih tekstova može se ostaviti loš dojam

- pisani tekst mora zadovoljiti tri uvjeta:

urednost, jasnoća (max 13 riječi u rečenici), gramatička ispravnost

* *slušanje*:- najvažniji, najzastupljeniji, a u edukaciji najzanemareniji oblik

- veoma bitno u radu sa ljudima

* *govor:*- različitost ovisna o situaciji

- područje je veoma široko

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

* komunikacija glasom, tijelom, prostornim i vremenski odnosima, služi za prijenos emocija, stavova, osobina, rituala, dopunjije i zamjenjuje razgovor
* *izražavanje osjećaja (*izrazom lica, položajem tijela, ton, brzina govora)
* *izražavanje stavova u komunikacijskoj interakciji (* kimanje glavom)
* *prezentiranje vlastitih osobina* (nesigurnost se može pročitati iz položaja tijela)
* *praćenje, podrška, dopuna verbalnoj komunikaciji* (gestikulacija)
* *potpuna zamjena verbalne komunikacije* (znakovnica, promet)
* *konvencionalno izražavanje različitih socijalnih aktivnosti* (rukovanje, naklon)

OSOBNI PROSTOR

1. *intimna zona* (do 45 cm od tijela- obitelj, najbolji prijatelji)
2. *osobna zona* (do 120 cm od tijela- prijatelji)
3. *socijalna zona* (do 300 cm od tijela- nepoznati ljudi)
4. *javna zona* (od 360 cm od tijela- javni govor)

PREZENTACIJA

* oblik komunikacije koji omogućuje primjenu svih komunikacijskih vještina
* raširen oblik komunikacije u poslovnom okruženju

osobine dobrih prezentera

* *sposobnost zadržavanja pažnje i interesa slušatelja*
* *sposobnost logičkog argumentiranja i zaključivanja*
* *sposobnost prilagođavanja načina izlaganja slušateljima*
* *sposobnost jasnog strukturiranja izlaganja*

najčešće pogreške u prezentaciji

* *nejasan cilj izlaganja*
* *nezadovoljene potrebe slušatelja*
* *loša organizacija*
* *previše nepotrebih informacija*
* *monoton glas*
* *neuvjerljiv nastup*
* *nepotrebna, nejasna ili neprikladna vizualna pomagala*
* *čitanje izlaganja*

postizanje uvjerljivosti pri prezentacji

* pokažite nepristranost, budite opušteni
* izlagnje započnite stvarima koje ljudi već poznaju
* govorite jasno, sigurno i relativno brzo
* izravno gledajte u ljude kojima govorite
* potknite razmišljanje ljudi
* ne provocirajte pametnu publiku prešućivanjem druge strane medalje

Kako steći naklonost drugih ljudi

* saznajte nešto o osobi u naprijed (izbjegavanje neprikladnih šala)
* zapamtiti ime (bitna imena se zapamte)
* govorite o onome što drugu osobu zanima i slušajte
* izrecite kompliment
* govorite umjereno brzo, smireno, sigurnim glasom
* pazite na neverbalnu komunikaciju (gledajte osobu u oči, ne ulaziti osobi u osobni prostor, vodite računa o rukovanju)

AKTIVNO SLUŠANJE

* slušanje kojim aktivno navodimo sugovornika da se što preciznije izrazi i što jasnije prenese poruku

PARAFRAZIRANJE

* svojim riječima prepričavanje nečega što smo čuli od sugovornika

REFLEKTIRANJE OSJEĆAJA

* imenovanje i konkretiziranje sugovornikovih osjećaja

DRŽANJE GOVORA

* *„improptu“ govor*: -improvizirani govor koji se najčešće koristi u neslužbenim situacijama (držanje zdravice
* *napisani govor:* -unaprijed sastavljen tekst koji možemo naučiti napamet ili čitati pred publikom

PRIPREMA ZA IZLAGANJE

* *definiranje cilja izlaganja (*što želimo postići prezentiranjem)
* *odrediti koliko će izlaganje trajati* (ovisi o tipu izlaganja, mjestru i dr.)
* *doznati karakteristike ljudi koji će nas slušati* (dob, spol, stupanj poznavanja teme i motivacija slušatelja)
* *strukturirati govor/ izlaganje* (uvod, glavni dio, zaključak)
* *pripremiti tehnička pomagala* (*obići prostor, unaprijed isprobati pomagala)*
* *uvježbati izlaganje* (bolja uvježbanost, sigurniji osjećaj)

STRUKTURA GOVORA

* o čemu će se govoriti (uvod), što se želi reći (glavni dio), što se reklo (zaključak)
* *uvod*

(pozdravljanje, predstavljanje, najavu teme/ glavne teze, najava vremena izlaganja i poziv na suradnju)

* *glavni* *dio*

(odrediti redoslijed i iznjeti glavn ideje, ideje potkrijepiti činjenicama i brojkama, statističkim podacima, izjavama stručnjaka, anegdotom, pričom, humorom)

* *zaključak*

(sažeti glavnu ideju izlaganja, još jednom ju ponoviti, poželjan efektni završetak)

USPJEŠAN GOVORNIK

1. *što reći* (sadržaj poruke)

* tečnost, konciznost, suvislost, samopouzdanost za stvari u kojima smo dobri
* opreznost i pouzdanost u svoje sposobnosti učenja i prilagodbe za stvari za koje nismo dobri
* davanje odmjerene količine informacija, paziti na vokabular i gramatiku
* unaprijed predvidjeti moguća *neugodna pitanja* na koje bi odgovor trebao biti kratak i jasan ako znate odgovor, ako ne odgodite ga, preusmjerite ili prebacite

1. *kako to reći* (forma poruke)

* *glas i način govora*

(brzina, visina, glasnoća, naglašavanje određenih rijeći, stanke)

* *tjelesni izgled*

(konvencionalno, konzervativno oblaćenje, izbjegavanje jakih tonova, čista i uredna kosa)

* *stav i položaj tijela*

(opušteno ali ne ležerno, djelovati pripravno i budno, glavu držati uspravno, ramena opušteno, prekrižene i skrivene ruke tumače se negativno)

* *izrazi lica*

(osmjeh kao univerzalno sredstvo stvaranja naklonosti, iako prečesto smiješkanje dojima se kao ulizivanje, sugovornika gledati izravno u oči)

1. **KONFLIKTI/SUKOBI**

* stanje do kojega dolazi onda kada se na putu između cpvijeka i njegove želje nađe prepreka
* uz sukobe vežu se osjećaji frustracije, neugode, nemira, strepnje, ljutnje

AKUTNI SUKOB

* sukobi koji dođu i prođu

KRONIČNI SUKOB

* dugotrajni konflikti koji se s vremenom šire i na druge aspekte života
* mogu dovesti do ozbiljnih psihičkih, zdravstvenih problema

INTRAPERSONALNI SUKOB

* sukob koji imamo sami sa sobom
* sukob istovremenog privlačenja, kada nas više toga privlaći, a možemo odabrati samo jednu stvar
* istovremenog odbijanja, sve ponuđeno nas odbija, a moramo odabrati nešto
* istovremena privlačnost i odbijanje (nečega/ nekoga)

KONSTRUKTIVI SUKOB

* sukobi koji završavaju sporazumom, suradnjom odnosno riješenjem

DESTRUKTIVNI SUKOB

* sukobi koji se ne riješavaju već se dovode do osobne razine (vrijeđanje)
* narušuju odnose i stvaraju nove probleme

UMANJENJE VJEROJATNOSTI NASTANKA SUKOBA

* staložena, razborite i asertivna komunikacija
* budite kratki, izbjegavajte teške riječi, recite što zaista mislite, recite što osjećate

RAZLIKA PONAŠANJA

1. *asertivno*

* zadovoljanje vlastitih potreba i prava, pritom poštujući tuđe potrebe i prava

1. *pasivno*

* neasertivnost
* popuštanje drugima, briga o tuđim osjećajima i potrebama na štetu vlastitih

1. *manipulativno*

* pasivna agresija
* indirektno nastojimo zadovoljiti svoje potrebe, služeći se indirektnim, skrivenim porukama, sarkazmom, laganjem, izmotavanjem

1. *agresivno*

* zadovoljavamo vlastite potrebe, bez obzira na druge

UZROCI NEASERTIVNOSTI

* *strah od posljedica* (razočarenje drugih, tuđa agresivnost, odbijanje)
* *neznanje* (ne znamo za drugaćije, nismo svjesni svojih asertivnih prava)
* *svjesni odabir* (ostvarivanje neke koriti, nebitna situacija)

JA PORUKE

* glavna tehnika asertivnog izražavanja, uključuje tri osnovna dijela

(opis situacije koja nas smeta, opis posljedice koju ta situacija ima na nas, naš prijedlog)

primjeri:

*neugodan razgovor na poslu*

(izreći da nas smeta način komunikacije, posljedice su da se nećemo osjećati dobro ili motivirano, predložiti drugačiji tip razgovora)

*nerealna očekivanja od nas*

(izreći da smatramo da su očekivanja nerealna, posljedice na nas su da ćemo se ili bojati neuspjeha ako je zadatak pretežak, ako je zadata prelagan osjećat ćemo se nesposobni za neki teži zadatak, prijedlog nečeg realnijeg)

POSLOVNI PREGOVORI

1. korak: *ŠTO JE PROBLEM?-* definirati problem
2. korak: *ŠTO* *SU ŽELJE?-* objašnjavanje pozicija obje strane
3. korak: *ZAŠTO? ARGUMENTI SU?-* strane dokazuju potrebe
4. korak: *ŠTO SE MOŽE UČINITI?-* strane navode moguća riješenja
5. korak: *ŠTO ĆEMO UČINITI?-* odabir najpovoljnijeg riješenja
6. korak: *KAKO ĆEMO TO UČINITI?-* dogovor oko praktičih koraka i obveza
7. korak: *JE LI PLAN BIO ZADOVOLJAVAJUĆ?-* dogovor oko datuma ponovnog susreta za raspravu učinka rješenja i provedbe istog u praksi