

# **Kako razumjeti ljude**

**NAKLADNIK**

Poetika j.d.o.o.

Božidara Rašice 1, Zagreb

www.poetika.eu

**ZA NAKLADNIKA**

Katarina Uskoković

**UREDNIK**

Davor Uskoković

**PRIJEVOD**

Aleksandra Barlović

**LEKTURA**

Mira Pavlica

**GRAFIČKO OBLIKOVANJE**

Beker

**PRIPREMA NASLOVNICE**

Studio 2M

**TISAK**

Og grafika d.o.o.

Jastrebarsko, ožujak 2025.

**NASLOV IZVORNIKA**

*Bemötandekoden*

Copyright © Lena Skogholm 2025

© za hrvatsko izdanje Poetika j.d.o.o., 2025.

Sva prava pridržana. Ova je knjiga zaštićena autorskim pravima i ne smije se ni djelomično reproducirati, pohraniti u sustavu za reproduciranje, niti prenositi u bilo kojem obliku i na bilo koji način bez pisanog dopuštenja izdavača.

ISBN 978-953-8481-22-2

CIP zapis je dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 001253745.

LENA SKOGHOLM

# Kako razumjeti ljude

POETIKA



*Posvećeno mojoj voljenoj djeci,  
Izzi i Williamu*



# Sadržaj

Uvod .....	1
<b>1. Pravila za odgovaranje na uzrujanost te izlaženje nakraj s teškim situacijama .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Pravila za neverbalnu komunikaciju.....</b>	<b>36</b>
<b>3. Pravila za priopćavanje loših vijesti s poštovanjem.....</b>	<b>59</b>
<b>4. Pravila za uspostavljanje povjerenja i poticanje drugih da vas slušaju.....</b>	<b>74</b>
<b>5. Pravila za razlog zbog kojeg se emocije šire brže od prehlade.....</b>	<b>104</b>
<b>6. Pravila za bavljenje negativnim ljudima te kako stvoriti pozitivnu emociju.....</b>	<b>142</b>
<b>7. Pravila za razumijevanje drugih kad ih ne razumijete... </b>	<b>194</b>
<b>8. Pravila za dobru interakciju s drugima i za vašu vlastitu ugodu.....</b>	<b>230</b>
<b>Dodatno poglavlje: Držite stres pod nadzorom i jačajte svoj sustav dobrobiti .....</b>	<b>253</b>
Poruka čitatelju .....	281
Zahvale .....	283
Literatura .....	284





## UVOD

*Postupajte s ljudima kao da jesu ono  
što bi trebali biti.*

Goethe

U žarištu velikog dijela naših života su odnosi među ljudima – na radnome mjestu, u školi i kod kuće. Mnoge naše misli bave se tim odnosima, a mnogo vremena i energije posvećujemo pokušajima čitanja drugih ljudi. Što misle i kako će reagirati? Kako bismo trebali odgovoriti na ono što kažu i učine? Što će tada misliti o nama? Hoće li misliti da smo u redu?

Sve te interakcije s drugim ljudima mogu biti prilično nepredvidljive. Ponašanje ljudi s kojima se susrećemo ovisi o tome kako se osjećaju i razmišljaju u danom trenutku. Njihovi osjećaji i misli ovise o mnogočemu, od toga koliko su pod stresom, do toga što im se dogodilo prije no što su se sastali s nama.

Ono što se sljedeće dogodi među nama, utječe na to što svatko od nas osjeća i misli. Zašto je to rekla? Što je time mislio?

S povijesnog gledišta, takva pitanja imaju itekako važne uzroke. Nekoć davno, dok smo živjeli u savani, bilo je prijeko potrebno da budemo prihvaćeni kao dio skupine. Isključenost iz skupine značila je smrt. Stoga je bilo važno uvijek provjeravati imamo li sigurno mjesto u skupini. Trebalo je neprestano provjeravati odnose s drugim članovima skupine. Bilo je važno uvjeriti se žele li drugi članovi skupine da budete jedan od njih. Stoga ne čudi da često razmišljamo o odnosima te da mnogo naše energije odnose međusobni sukobi.

Možemo li doznati više o tome kako ljudi funkcioniraju, da nam odnosi s drugima ne bi uzrokovali tako mnogo stresa? Možemo li, istodobno, u svakodnevnom životu stvarati uistinu dobre odnose? Možemo li steći novo znanje, koje će nam pomoći da se osjećamo ugodnije i sigurnije u interakciji s drugim ljudima? Dakako da možemo! Ova knjiga nastoji objasniti upravo to.

Knjiga *Kako razumjeti ljude* opisuje suvremena istraživanja mozga, koja otkrivaju hardver koji upravlja ljudima. Kad upoznamo biološke programe koji upravljaju nama, te njihovo funkcioniranje, stječemo jači osjećaj sigurnosti. To znanje postaje vodič za ljudske odnose, koji nam pomaže shvatiti uloge mozga u našim interakcijama.

Interakcije s drugim ljudima uvelike oblikuju naš život. Ti odnosi utječu na naše mišljenje o sebi i o drugima. Ako me netko sluša i osjećam da me cijeni, stječem veće samopoštovanje i samopouzdanje. Ako me pak omalovažava i ne shvaća ozbiljno, počinjem sumnjati u sebe.

Kao ljudima, vrlo nam je važno da nas se sluša i shvaća ozbiljno. Kad se nekome istinski sviđa ono što govorimo, znamo da smo prihvaćeni kao dio skupine. Drugi (članovi skupine) pokazuju da me vide i stalo im je do onoga što želim reći. Stoga je silno važna interakcija između ljudi. Kao da smo stvoreni i oživljavamo u svojim međusobnim interakcijama.

Dobar odgovor može pomoći u teškoj situaciji i olakšati je. A loš odgovor može i jednostavnu, svakodnevnu situaciju učiniti krajnje neugodnom. Dobra interakcija daje nam vjetar u leđa, od kojeg nam korak postaje laganiji – kao da idemo uzbrdo i netko nas gura. Loša interakcija može nalikovati borbi protiv jakog čeonog vjetra. Ako nam je energija već niska, postaje nam osobito teško.

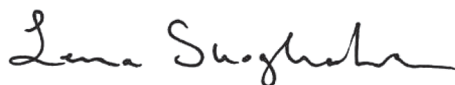
U deset godina, koliko držim predavanja i podučavam, imala sam priliku čuti mnogo priča. Slušala sam priče o tome kako su interakcije nadređene osobe sa zaposlenicima raspirile ili razorile njihovu želju za radom. Čula sam i kako su interakcije zaposlenika s klijentima odredile prodajne rezultate, te kako su odnosi između kolega postali izvor sukoba. Vidjela sam kako su istinski dobre interakcije među kolegama, te s klijentima, stvorile zadovoljstvo na radnome mjestu i donijele bolje rezultate.

Od djetinjstva promatram kako se ponašamo jedni prema drugima i razmišljam o tome. Ta me je opčinjenost dovela do diplome bihevioralne znanosti i učiteljstva. Već dvadeset i pet godina gorljivo sam zainteresirana za

mozak; specijalizirala sam se za učenje o tome kako nam rezultati istraživanja mozga mogu koristiti u svakodnevnom životu.

Ako surađujemo s onim što se događa u našem mozgu tijekom svakodnevnih interakcija s drugima, možemo izbjeći lingvističke zamke. Umjesto toga posjedujemo uže znanje, za koje ćemo se držati tijekom tih interakcija. To znanje možemo primijeniti na sve svoje odnose, možda najviše u teškim situacijama ili kad smo pod stresom, ili se osjećamo prestrašeno.

Imajući na umu prošlost, želim vam izraziti srdačnu dobrodošlicu u knjigu *Kako razumjeti ljude*. Nadam se da će vam moja knjiga pružiti nove uvide, koji će vam olakšati svakodnevni život u pogledu vaših odnosa, kako s drugima, tako i sa samim sobom!



Lena Skogholm

PS:

Ovaj sam *email* prije nekog vremena primila od direktora jedne tvrtke.

*Doista čudesno! Ozbiljan sukob za koji smo vam rekli, potpuno je razriješen. Nakon vaših seansi naše je osoblje samo odlučilo primijeniti vaše jezične alate kako bi razriješilo sukob. I, što se dogodilo? Otroavno ozračje, koje je dugo kipjelo, jednostavno je nestalo.*

# 1.

## PRAVILA ZA ODGOVARANJE NA UZRUJANOST TE IZLAŽENJE NAKRAJ S TEŠKIM SITUACIJAMA

**M**a, hajde! Moramo biti sposobni razgovarati o ovome kao odrasli ljudi!” riječi su koje svi čujemo s vremena na vrijeme, i na poslu i kod kuće. Te riječi proizlaze iz želje da budemo sposobni govoriti objektivno, ne ponašati se previše emocionalno, ili jednostavno reagirati spontano. No, iz iskustva znamo da svima upletenima nije uvijek lako postići takvu objektivnost.

Tu teškoću možemo pripisati načinu na koji se mozak razvijao tijekom milijuna godina. U svojoj lubanji nosimo tragove povijesti. Američki profesor Paul MacLean, svojim istraživanjima razvoja mozga tijekom vremena, dao je doprinos našem poznavanju te evolucije. Dio našeg mozga koji se zadnji razvio, upravlja našom logičkom sposobnošću. Postoje i stariji dijelovi mozga

koji upravljaju našim osjećajima. Ti su se dijelovi razvili mnogo ranije nego naša logička sposobnost i postoje mnogo dulje. Posjedujemo i instinkte, odnosno refleksne postupke koje obavljamo bez razmišljanja ili osjećaja. A ti instinktivni dijelovi našeg mozga, koji upravljaju našim automatskim postupcima, još su stariji.

Dakako, takva slika načina funkcioniranja mozga u svakodnevnom životu znatno je pojednostavljena, ali i iznimno korisna. Poznavanje tih triju osnovnih dijelova itekako je korisno jer nam može pomoći da lakše izađemo nakraj s teškim situacijama i uzrujanošću.

Što su dijelovi našeg mozga stariji, to su i moćniji. Razvijali su se toliko dugo da nesvjesno vjerujemo kako će nam njihovi postupci spasiti život, kao što su spašavali i druge ljude, mnogo puta tijekom milijuna godina.

Ali, u našem društvu, u kojem vlada logično razmišljanje, ti stariji dijelovi katkad nas osujete, iako su posve dobronamjerni. Možemo se iznenaditi vlastitim postupcima ili osjećajem koji jednostavno ne popušta, iako zapravo želimo postupiti drukčije. A kad sretnemo ljude čiji se postupci temelje na starijim dijelovima mozga, s instinktima koji ih navode da napadnu, pobjegnu ili se emocionalno uzrujaju, možemo se osjećati napadnutima, stisnutim uza zid ili zbunjenima. Kad se takvo što dogodi, zapravo ne znamo kako bismo odgovorili.

Ovo prvo poglavlje bavi se onime što se doista događa u teškim situacijama, kad se suočite s nekim tko je pod utjecajem starijih dijelova svojeg mozga, te kako

možete izaći nakraj s takvim susretom. Podrobnije ćete ustanoviti što se događa u mozgu, te što možete reći i učiniti dok komunicirate u takvim okolnostima. Najprije želim opisati uobičajenu situaciju, ugodnu večeru jedne subotnje večeri, na kojoj se očito vide tri različita dijela mozga koji upravljaju logikom, osjećajima i instinktom.

### **Sličnosti pijanosti i stresa**

Jeste li ikada bili na zabavi na kojoj je ugodno društveno ljubiva osoba postala malo previše nametljiva, a onda je manje ili više sjedila ili drijemala u nekom kutu? Ono što se događa u takvim situacijama, savršena je ilustracija osnovne strukture našeg mozga. Pruža nam uvid u ono što se zbiva, ne samo kad imamo u sebi alkohol, nego i kad se otrov stresa raširi našim tijelom i mozgom. Kao što alkohol utječe na funkcije mozga, tako utječe i stres.

Kad smo sposobni vidjeti dalje od utjecaja stresa (ili alkohola), te ustanoviti gdje u mozgu osoba procesira tu situaciju, dobivamo ključeve za najbolji način odgovaranja na ponašanje takve osobe. Slijedi opis večere na kojoj se netko potpuno opije. Slijed događaja zanimljiv je jer nam jasno pokazuje gdje u mozgu osoba procesira ono što se događa oko nje.

### **Analiziranje vina na večeri**

Za tu sam večeru znala nekoliko tjedana, ali sam kasno krenula. Pod blagim stresom ušla sam u stan, za koji se

ispostavilo da je jedan od onih sjajnih stanova s kraja devetnaestog stoljeća, s mnogo dekorativnih drvoreza, parketom, visokim stropom i lusterima. Bilo nas je šestero. Čavrljali smo, s laganim oklijevanjem, ali ipak ugodno. Neke od ljudi nisam poznavala osobito dobro. Uskoro smo sjeli za lijepo postavljen stol, na kojem su treperave svijee stvarale posebno ozračje.

Po dolasku smo dobili koktel, a zatim nam je posluženo dobro vino. Kušano je i izabrano zato što savršeno pristaje uz hranu. Nazdravili smo jedni drugima, u švedskom stilu, i pohvalili vino. Crno. Neki su gosti bili poznavatelji vina pa je uskoro uslijedila podrobna analiza. Iz kojeg područja potječe? Od kojeg je grožđa napravljeno? Koje je godište? Što je s aromom? Koliko je intenzivna boja? Potanko se razmatralo sve značajke vina.

Kušanje vina nastavilo se s poštovanjem. Jedna je osoba osjetila blagu notu hrastovine. Netko drugi otkrio je nijansu anisa, pomiješanu s voćnim okusom. I drugi su okusi postali očiti. Vino je bilo jako i pomalo oštro. Slatkoća je dobro uravnotežena. Divno. Analiza je završena. Mogli smo početi uživati u vinu.

## **Opušteno**

Nakon dva sata svi smo bili opušteniji. Čavrljali smo o svemu što nam je palo na pamet, upadajući jedni drugima u riječ i govoreći istodobno s ostalima. Jedan od nas bio je nešto opušteniji, točnije, mnogo opušteniji od drugih. Nazvat ćemo ga Peter.



Peter se naslonio na stol, vrlo blizu osobe koja je sjedila pokraj njega. Nekoliko nam je puta rekao da je taj čovjek njegov najbolji prijatelj te dodao kako mu se oduvijek veoma sviđa. Govorio je glasno i široko gestikulirao. Ruke su mu mahale uokolo i letjele zrakom, zamalo srušivši na pod čašu s vinom. Čaša mu se ljuljala u ruci dok je glasno i bučno vikao: “Vi ste mi najbolji frendovi! Svi mi se jaaaaako sviđate. Mislim da bismo se svaaaake subote navečer trebali ovako sastajati. Šifjeli, šifjeli svi moji frendovi!”

### **Od opuštenog do...**

Kad su prošla još dva sata, napustio nas je i ostatak suzdržanosti. Bilo je vrlo ugodno zaboraviti sve zahtjeve posla. Razgovarali smo, smijali se i nazdravljali. Točili smo vino i pili.

A što je Peter tada radio? Peter, koji je do maloprije bio vrlo živahan? Pa, u tom je trenutku bio pognut nad stolom i doimalo se kao da spava. Sjedio je ondje i mirno hrkao.

Nakon nekog vremena, čovjek koji je sjedio pokraj Petera i kojega je Peter proglasio svojim najboljim prijateljem, ustao je i krenuo po nešto u kuhinju. Putem je slučajno okrznuo Petera koji je skočio te iznenađenim glasom ljutito viknuo: “Budalo, što radiš? Pazi malo, dovraga!”

## **Jedna osoba, jedna večer, tri različita ponašanja**

Mogli bismo se zapitati tko je zapravo Peter te kako se inače ponaša. Je li vješt u objektivnom i pažljivom analiziranju, ili je impulzivan i često pokazuje osjećaje? Je li nagao i naprasit? Doista bismo se mogli zapitati sve to, jer smo u samo nekoliko sati vidjeli da se ponaša na tri potpuno različita načina.

Najprije je bio jedan od najaktivnijih u analizi vina, iz čega možemo zaključiti da je njegova analitička sposobnost sasvim u redu. Kad se malo opustio, iz njega su provalili osjećaji: “Svi mi se jaaaako švidate.” Njegova sposobnost izražavanja emocija posve je očita. Svi njegovi osjećaji izlili su se bez imalo nadzora, kao u pjesmi švedskog *pop* kantautora Pera Gesslea, koji pjeva: *Stižu svi osjećaji odjednom*.

Na kraju večere Peter je spavao naslonjen na stol. Osoba koja je do maloprije bila vrlo emocionalna i uzbuđena zbog našeg druženja, u tim je trenutcima bila nesvjesna. Ali, kad ga je netko nehotice okrznuo, skočio je u napad.

Zašto se Peter u jednoj večeri ponaša na tri različita načina?

Alkohol može zaustaviti pravilno funkcioniranje određenih dijelova mozga, a kako se njegova količina u tijelu povećava, naše se ponašanje mijenja. Neki dijelovi mozga jednostavno ulaze u gustu maglu alkoholnih para

i prestaju funkcionirati. Zadobivamo privremeno blago oštećenje mozga.

Kad smo pozorni i trijezni, svi dijelovi našeg mozga funkcioniraju. Nakon što iskapimo nekoliko čaša, gubimo sposobnost analiziranja i prihvaćanja posljedica svojih postupaka. S druge strane, emocionalni dio mozga i dalje funkcionira iznimno dobro – ali bez jasnoće. Jeste li čuli izreku: *Djeca i pijanci govore istinu?* Uz određenu količinu alkohola u tijelu, govorimo upravo ono što osjećamo, te razmišljamo bez osvrtnja na posljedice. Ne razmišljamo o tome kako će naše riječi biti primljene jer naša sposobnost uviđanja posljedica vlastitih riječi privremeno ne funkcionira.

Ako nastavimo piti, uvodimo svoj emocionalni sustav ravno u maglu alkohola. Emocionalni sustav prestaje raditi na uobičajen način i preostaju nam samo funkcije opstanka te njihovi instinkti. Ako se osjećamo ugroženo, instinkt nas upućuje da pobjegnemo, borimo se ili se ukočimo. Primjerice, potonju pojavu opažamo u životinja koje se prave mrtve kako bi izbjegle opasnost.

#### NA VEČERI

- Analiza
- Emocije
- Borba ili bijeg

## **Mentalna magla na djelu**

Kad smo pod stresom, u našem se mozgu događa isto što se događa i dok smo pijani. Kao što alkohol potiče mozak da polako klizne u maglu, stres uzrokuje prestanak funkcioniranja jednog dijela mozga za drugim.

Poslovni život i život u cijelosti mogu biti prilično stresni. Moramo se nositi s vremenskim pritiskom obavljanja zadataka u školi ili na poslu, kod kuće i s obitelji. Istodobno moramo skrbiti o sebi. Možda se moramo nositi i s bolešću, te biti zabrinuti za sebe ili nekog od članova naše obitelji. Možemo biti pod stresom zato što nismo zaposleni ili nam je stambena situacija neizvjesna. Društvo u kojem živimo ubrzano se mijenja. Tehnologija napreduje munjevitom brzinom, i neprestano smo zasuti raznim informacijama. Novi kanali na različitim medijima bez prestanka nas hrane informacijama o krizama koje se događaju diljem svijeta. Svi ti čimbenici uzrokuju stres.

Što vam se događa kad ste pod stresom? Što se događa ljudima oko vas, ako nastave trpjeti stres čak i onda kad već dugo rade punom parom?

Žao mi je što to moram istaknuti, ali svi imamo blaga, privremena oštećenja mozga dok smo pod takvim stresom.

## Mozak je nalik na Kinder jaje iznenađenja – tri u jednom

U pogledu razvoja mozak se sastoji od tri dijela za koje znamo da su pod jakim utjecajem opijenosti alkoholom i stresa. Ti su dijelovi bili očiti na onoj večeri. Vidjeli smo tri različita ponašanja i tri potpuno različite metode komunikacije koje je pokazao Peter. Naš način komunikacije i ponašanja ovisi o tome koji dio mozga koristimo u određenom trenutku. Možemo reći da u glavi imamo tri različita komunikacijska odjeljka.

Psiholog Jan Sandgren, u svojoj knjizi *Prostiranje piramida*, govori o tri komunikacijska odjeljka, odnosno o dijelovima mozga koje je profesor Paul MacLean locirao. Ta tri dijela su moždano deblo (reptilski mozak), limbički sustav (mozak sisavaca) i neokorteks, te prefrontalni korteks (cerebralni korteks i frontalni režnjevi). Moje razmišljanje u ovoj knjizi nadahnuto je Sandgrenovim istraživanjem te njegovim poučnim konceptima za različite dijelove mozga. Takvo pojednostavljeno čini strukturu mozga razumljivijom te povećava naše shvaćanje načina njegova funkcioniranja u svakodnevnom životu.

Vratimo se onoj večeri. Među prvim događajima bila je **analiza vina**. Naša analitička sposobnost smještena je u najnovijem dijelu našeg mozga. To je dio koji nas čini *Homo sapiensom*, odnosno ljudskim bićem. Sastoji se od neokorteksa (cerebralnog korteksa) i prefrontalnog korteksa (frontalnih režnjeva). Da bi bilo lakše upamtiti i spominjati taj noviji dio, nazvat ću ga **ljudskim mozgom**.

Kasnije na večeri mogli smo vidjeti kako su Peterove emocije, nakon što je popio nekoliko čaša vina, slobodno potekle. Izražavao ih je bez prosijavanja ili filtriranja. Takav način komunikacije pripada drugom dijelu mozga – limbičkom sustavu ili mozgu sisavaca.

To je sjedište naših emocija te sustava koji ih aktiviraju. Peter nije razmišljao o tome što govori, nije uviđao posljedice svojeg ponašanja i nije zastao kako bi razmislio što je primjereno reći u određenoj situaciji. Takvo ponašanje pokazuje da je ljudski mozak privremeno nefunkcionalan, što omogućuje nekontrolirano izlivanje osjećaja. Zbog lakšeg pamćenja mozak sisavaca često nazivam **majmunskim mozgom**.

Odmah želim jasno istaknuti da ovim pojednostavljenim izrazima za naša četiri presudno važna sustava, nipošto ne omalovažavam ni jedan dio mozga. Naprotiv! Cijelo polazište mojeg razmišljanja zapravo je potreba za iskazivanjem poštovanja svim dijelovima našeg mozga. Našim su precima pomagali milijunima godina i zbog toga ih doista moramo poštovati. Moramo im iskazati razumijevanje i obzirnost. Da bismo se u svakodnevnom životu što češće povezivali sa svim tim korisnim znanjem o mozgu, služim se konceptima koje je lakše upamtiti.

Naposljetku vidimo Petera kako **spava** (bijeg), a potom kako **viče** na svojeg prijatelja (borba). Prijateljski osjećaji, koji su nedugo prije toga bili vrlo očiti, nestali su bez traga. To je zato što je majmunski mozak ušao u maglu alkohola i prestao funkcionirati. U takvim

situacijama ni ljudski ni majmunski mozak privremeno nisu u funkciji. Dio koji i dalje funkcionira je onaj treći, odnosno moždano deblo, koje se uobičajeno naziva **reptilskim mozgom**.

Reptilski mozak pazi na to da dišemo, da nam srce kuca i da naši unutarnji organi funkcioniraju, bez potrebe da razmišljamo o njima. U njemu su naše osnovne funkcije preživljavanja. Ovaj dio mozga jednostavno mora nastaviti s radom. Ako je reptilski mozak ugrožen ili podvrgnut prevelikom stresu, ulazimo u stanje “borba ili bijeg”.

Možda ste čuli izraz: *Reagirao je svojim reptilskim mozgom*. Činimo ono što je potrebno kako bismo zaštitili svoj reptilski mozak. Sposobni smo preživjeti ako naš ljudski i majmunski mozak ne funkcioniraju optimalno, ali bez reptilskog mozga ne možemo preživjeti. Reptilski mozak je prvi dio, koji se razvije u fetusu, i zadnji, koji se isključi dok završavamo svoj život na Zemlji.

### TRI DIJELA VAŠEG MOZGA

- Ljudski mozak
- Majmunski mozak
- Reptilski mozak



## **Stres i pijanost uzrokuju isto**

Tri dijela našeg mozga stoga jednako odgovaraju na stres i na opijenost alkoholom. Ako smo pod prejakim stresom, ljudski mozak ulazi u tu maglu i postaje nam teško razmišljati jasno i logično. Možemo postati veoma emocionalni ili uznemireni; drugim riječima, situaciju počinjemo procesirati u majmunskom mozgu. Ako se stres pojača ili se izložimo još većem naprezanju, majmunski mozak odustaje, a mi se naposljetku zatječemo u reptilskome mozgu. Ono što činimo i ono što se događa oko nas, procesiramo najnižim i najstarijim dijelovima svojeg mozga.

Istraživanja pokazuju da, kad smo dulje vrijeme pod stresom, to uzrokuje oštećenje našeg mozga. Profesor Ronald Duman dokazao je da se čak i volumen mozga postupno može smanjivati, narušavajući kognitivne te emocionalne sposobnosti. Kognitivne funkcije su znanje, razmišljanje, pamćenje, jezik i svijest. To su funkcije koje se uglavnom nalaze u ljudskome mozgu.

Ako mozak zamislimo kao zapovjedno središte ljudskog bića, on se sastoji od triju odsjeka: reptilskog, majmunskog i ljudskog. Kad se zateknemo u reptilskome mozgu, funkcionira samo jedan od ta tri odsjeka, dok preostala dva privremeno ne funkcioniraju.



## Moždani modus štednje energije

Jeste li ikada osjetili da ste pod tako jakim stresom ili toliko umorni da ne možete jasno razmišljati? Istraživanja pokazuju da se mozak, ako svoje tijelo izložite ogromnom stresu, primjerice, dugo radite bez prestanka, jednostavno isključi. Među istraživačima koji su primijetili takav slijed događaja je i profesor Torbjörn Åkerstedt.

Kad je baterija vašeg mobitela pri kraju, on će vas možda upitati: *Želite li uključiti modus štednje energije?* Tada možete izabrati hoćete li odgovoriti potvrdno ili niječno. Jeste li znali da i mozak raspolaže modusom štednje energije? Kada koristite više energije no što je imate na raspolaganju, uključuje se moždani modus štednje energije. Mozak je prisiljen isključiti programe jer ne posjeduje emocionalnu energiju za sve što se od njega traži. Jednostavnim riječima, prvi program koji se isključuje je ljudski mozak. Naše logično razmišljanje je eliminirano. Majmun je pozvan u akciju, a jedini jezik koji tada znamo koristiti je majmunski jezik.

Istraživač stresa Alexander Perski dokazao je da u mozgu, kad ste pod stresom, ne funkcioniraju ni veze između različitih dijelova, zbog čega gubimo pristup svojem logičnom razmišljanju. A mnogi od nas nedvojbena su taj gubitak doživjeli u praksi.

Na blogu koji se objavljuje na *Vårdguidenu*, web-stranici vodiča za švedsku javnu zdravstvenu skrb, čitamo: *Katkad, kad sam jako umoran, osjećam kao da se moj mozak isključuje. Čini mi se kao da svoje misli ne mogu*

*dovesti do kraja, kao da ih negdje putem gubim. Postaje teže interpretirati vizualne dojmove. Moram se silno potruditi i artikulirati ono što želim reći, te izbjegavati mucanje kad se doima da ih ne uspijevam sastaviti u rečenice.*

Taj modus štednje energije uključuje se automatski. Kad je baterija našeg telefona pri kraju, postavlja nam se to pitanje pa sami donosimo odluku. Kad se u mozgu uključi modus štednje energije, ne pita nas se i nemamo mogućnost izbora. To se jednostavno dogodi. Ako ostanemo pod stresom, uključuje se sljedeći način štednje energije, pa i majmunski mozak ulazi u maglu. Reptil je aktiviran i tada možemo govoriti samo reptilskim jezikom, odnosno, za procesiranje onoga što se događa možemo koristiti samo reptilski mozak. Nemamo pristup višim dijelovima mozga.

Samo kad imate pristup ljudskom mozgu, sposobni ste pristupiti i trima jezicima – ljudskom, majmunskom i reptilskom – pa stoga svoju situaciju možete procesirati cijelim mozgom. Kad smo pod stresom, mnogo smo više ograničeni.

Na radnome mjestu ovisite o maksimalno dobrom funkcioniranju svojeg ljudskog mozga, pa možete govoriti sva tri jezika. Stoga je jedan od najvažnijih izazova što bolje skrbiti o sebi, kako biste ostali u ljudskome mozgu. Na taj način imate pristup svim trima jezicima i možete ostvarivati interakciju sa svojim korisnicima, klijentima i kolegama, neovisno o tome jesu li oni u ljudskom, majmunskom ili reptilskome mozgu.

## Suvremeni ljudski mozak – priča o proširenju

Imate li mozak suvremenog ljudskog bića? Dakako! Ali, mozak svakog ljudskog bića istodobno je povijest proširenja, kao što smo vidjeli u ovom poglavlju i u istraživanju profesora Paula MacLeana. Nakon što su se ljudska bića razvila, nisu odjednom imala gotov ljudski mozak. Tijekom evolucije postojećem su mozgu dodavani noviji dijelovi, koji su se nadograđivali na njega.

Dakle, što opažamo na onoj večeri? Pa, uvjeren sam da ste već pogodili. Vidimo sva tri dijela modernog ljudskog mozga na djelu, a upravo to nam se događa i u svakodnevnom životu. Ostvarujemo interakciju s ljudima koji postupaju sa sva tri dijela, reptilskim mozgom, majmunskim mozgom i ljudskim mozgom. Trebali bismo biti sposobni na najbolji mogući način komunicirati sa svima njima – s reptilima, majmunima i ljudskim bićima – kako bismo bili uvjerljivi, kako bismo stvarali dobru interakciju i pomagali da se naši odnosi odvijaju glatko. Unatoč jednostavnim konceptima koje ćemo otkriti u ovoj knjizi, cilj nam je iskazivati veliko poštovanje sebi kao ljudskim bićima. Zato je sreća da možemo naučiti sva tri jezika; reptilski, majmunski i ljudski. Ako izaberemo jezik primjeren prigodi, naša je interakcija ispravna i postajemo stručnjaci za odgovaranje na najprimjereniji način.



## Reptilski jezik

Kao što smo otkrili, reptilski je mozak najstariji dio mozga. Razvio se prije više milijuna godina, te i dalje ostaje u vašem suvremenom mozgu. Preostala dva dijela dodana su naknadno. Stoga živimo sa svojim reptilskim mozgom i katkad postupamo iz njega. Kad smo pod prejakim stresom te nesposobni jasno razmišljati, ili kad se suočimo s nečim što opažamo kao opasnost, reptil se pojavi kao da smo ga pozvali. Pitanje hoćemo li reagirati kao reptil ili ne, nije vezano uza stvarnu situaciju nego uz to kako je *vidimo*.

Dakle, što se događa ako pribjegnemo reptilskoj reakciji?

### Reptil reagira na tri načina:

**Koči se** – to možemo osjećati kao leđenje krvi u žilama; obamiremo i čini nam se da se ne možemo pomaknuti.

**Bježi** – možemo se osjećati kao da želimo propasti u zemlju, ili jednostavno smjesta pobjeći iz te situacije.

**Bori se** – ne možemo se suzdržati od verbalnog napada ili svađe, iako znamo da ćemo zažaliti zbog onog što govorimo.

Budući da smo svi katkad reptili, taj proces možete vidjeti i na sebi i na ljudima koji vas okružuju, bez obzira na to tko su – kolege, šefovi, klijenti, prijatelji ili članovi obitelji. To je potpuno prirodno jer smo svi podložni

istim biološkim zakonima. Kada znate da mozak tako funkcionira (neovisno o tome želite li to ili ne), postaje vam mnogo lakše shvatiti što se događa i postupiti prema tome. Vaša razina stresa bit će niža ako znate izaći nakraj s reptilima koje sretnete, te im odgovoriti. Steći ćete više samopouzdanja i sigurnosti u svojoj ulozi – bit ćete profesionalniji!

Dakle, što vam je činiti ako sretnete reptila?

### **Što je reptilu potrebno?**

Način na koji biste trebali odgovoriti reptilu ovisi o njegovim potrebama. Reptilski mozak ima potrebu osjećati se sigurno. Potrebno je mnogo jasnoće, formulirane kratkim rečenicama, kako biste uspostavili smirenost i sigurnost koja je reptilu potrebna.

Reptilski jezik stoga obuhvaća izražavanje na vrlo jednostavan, sažet i konkretan način, uz objašnjavanje sljedećeg koraka. Da pojednostavim, možemo reći da reptil nije sposoban ni razmišljati ni osjećati. Reptil se ravna prema instinktu i jednostavno postupa. Potrebno mu je nešto poput označenog puta kojim će gmizati dalje. Dajte mu taj označeni put i smirit će se. Tada se ne bori i ne bježi. Što smo sposobniji zadovoljiti reptilovu potrebu za sigurnošću i jasnoćom, reptil se više smiruje.

U kriznim situacijama glavnu riječ preuzima reptil u nama. Posrijedi je pitanje opstanka, što znači da u takvim trenucima razumijemo samo reptilski jezik. Zato

su natpisi pokraj dizala, s porukom “Požarni izlaz”, napisani reptilskim jezikom. Tekst je vrlo kratak i konkretan. Takvi znakovi nalikuju označenom putu koji vam govori kako biste trebali postupati u slučaju požara. Jasne slike također su reptilski jezik. Odmah shvaćamo što nam je činiti.



Ako pokušate logički urazumiti osobu čiji se postupci temelje na njezinu reptilskome mozgu, njezina razina stresa samo će se povisiti. Dok informacije procesiramo u reptilskome mozgu, nismo sposobni shvatiti logične pojedinosti. Ako pokažete razumijevanje za osjećaje te osobe, govorite jezikom koji reptilski mozak ne razumije. Vaše riječi će, umjesto toga, u reptilu najvjerojatnije izazvati još jaču reakciju bijega ili borbe: *Uopće ne možes razumjeti kako se osjećam.*

Nikada neću zaboraviti situaciju u kojoj sam dugo bila okružena prevelikom količinom događaja. Bila sam mentalno preopterećena. Suprug mi je prišao kako bi razgovarao sa mnom, želeći mi nešto ispričati. Ne znam što je bilo posrijedi, ali se sjećam svojeg odgovora: “U ovom trenutku više ništa ne mogu shvatiti. Samo mi reci što moram učiniti, kako bih znala.” Isto mi se dogodilo još nekoliko puta, u različitim situacijama. Kada smo

previše umorni ili pod stresom, bez obzira na razlog, teško nam je razmišljati jasno i detaljno. Radije bismo da nam se u tri kratke natuknice kaže što je u tom trenutku najvažnije. To je reptilski jezik.

## Reptilski jezik nasuprot ljudskom jeziku

Kad se 2004. godine dogodio razoran cunami koji je teško pogodio Tajland (omiljenu turističku destinaciju Švedana tijekom božićnih blagdana), u Švedskoj su svi bili šokirani, iako nismo osobno pogođeni. Kada se dogodi kriza, budi se naš reptilski mozak.

Dok su ljudi u Švedskoj polako shvaćali što se događa, Ministarstvo vanjskih poslova počelo je objašnjavati da ne posjeduje resurse za izlaženje nakraj s tako ogromnom katastrofom. Osoblje Ministarstva nije moglo reći ljudima kako stupiti u vezu s rođacima u tom području, koliko je Švedana ozlijeđeno ili poginulo, te što je moguće učiniti kako bi se ljude dovelo kući. Činjenica da se sve događalo tako daleko znatno je otežala situaciju. Osim toga, rekli su da većina osoblja nije u uredu, budući da je bio dan nakon Božića. Slušajući objašnjenje za objašnjenjem, mnogi su se sve više uzrujavali pitajući se: *Zar nitko ne može poduzeti nešto, umjesto toga beskorisnog objašnjavanja?* Reptil u nama počeo se meškoljiti.

Dan nakon razornog događaja, 27. prosinca 2004., Lottie Knutsson, direktorica za informacije u *Fritidresoru* (švedska *charter* kompanija koja organizira putovanja na

Tajland) dala je intervju u večernjim vijestima i rekla novinaru što su učinili. Obavijestila ga je da imaju ekipe na licu mjesta, koje pomažu u Khao Laku, te da su uspjeli evakuirati tri autobusa ljudi. Raspitivali su se po cijelom svijetu kako bi pronašli evakuacijske letove. Pomagali su ljudima koji su u zračnu luku došli bez putovnice, samo u kupaćem kostimu.

Lottie Knutsson bila je iznimno jasna i sažeta. Govorila je o konkretnim mjerama koje su poduzeli te o tome što planiraju učiniti. Tom prigodom govorila je reptilskim jezikom jer smo svi bili u šoku i stoga u reptilskome mozgu. Neke od reptilovih potreba tada su zadovoljene pa se smirio. Reptil ima potrebu znati što se događa, a ne primati duga objašnjenja. Ministarstvo vanjskih poslova ljudskim je jezikom dalo logična objašnjenja. I to nam je potrebno, ali ne kad se zateknemo u reptilskome mozgu. Lottie Knutsson znala je govoriti reptilskim jezikom upravo onda kad je to bilo potrebno. Za takav pristup, kao i za sve što je učinila vezano uz tu katastrofu, naknadno je primila medalju od švedskog kralja Karla XVI. Gustava.

*Onaj tko ne razumije moć riječi,  
ne može razumjeti ljudska bića.*

Konfucije, 555. pr. n. e. – 479. pr. n. e.



## Majmunski jezik

Sljedeći dio mozga, koji se razvio nakon reptilskog, bio je majmunski (sisavački) mozak. U njemu nalazimo mnoge funkcije koje upravljaju našim emocionalnim životom. Dok je Peter na onoj zabavi glasno i živahno govorio o tome kako se osjeća, procesirao je situaciju u svojem majmunske mozgu.

Naime, kad smo u majmunske mozgu, to je ono što želimo. Želimo govoriti o osjećajima. Želimo da druga osoba shvati kako se osjećamo i da nam se pridruži u našim osjećajima. Želimo mnogo suosjećanja i razumijevanja. To je kao da majmunski mozak želi reći: *Imam mnogo osjećaja, proživi ih sa mnom i pokaži mi da ih osjećaš sa mnom.* Razgovarala sam s mnogim ljudima koji su rekli: “Zapravo nisam želio ništa osobito. Samo mi je bilo potrebno razgovarati o nekim stvarima.” To je majmunski jezik. Želimo razgovarati o osjećajima, iznijeti ih na vidjelo.

Prije nekoliko godina sudjelovala sam u velikoj reorganizaciji u određenom kontekstu. Bljesnuvši kao munja iz vedra neba, imala je jak učinak na moj svakodnevni život. Imala sam potrebu razgovarati o onome što se događalo i obratila sam se osobi koja me saslušala i potvrdila ono što sam rekla. Ali nakon kratkog vremena očito je mislila da bismo to trebale ostaviti za sobom. Prešla je iz emocionalne trake u logičku, ali ja još nisam bila ondje i nisam je mogla slijediti. Ona je to primijetila

i vratila se u moju traku. Bilo mi je potrebno malo više vremena da procesiram stvari u svojem emocionalnom sustavu, kako bih mogla nastaviti dalje.

Majmunski mozak pokazuje se kada netko pršti od radosti i želi svoje sretne osjećaje podijeliti s nama, ili kad je tužan ili ljutit, pa želi istresti te emocije. Želimo ih pretočiti u riječi. Želimo reći nekome kako se osjećamo i želimo zauzvat dobiti razumijevanje. Katkad imamo potrebu dugo govoriti. Kad nam je potrebno više vremena, jednostavno ne možemo ubrzati i preskočiti važne dijelove. Partner u dijalogu može reći: “Svakako, shvaćam što misliš, ali, možemo li sada razgovarati o rješenju?”

Dokle god je naš sugovornik u majmunskome mozgu, potrebno je govoriti majmunskim jezikom. Drugim riječima, trebali bismo iskazati suosjećanje i razumijevanje, kako bi komunikacija funkcionirala. Tek kad su te potrebe zadovoljene majmunskim jezikom, osoba je spremna prijeći na ljudski jezik.

Na seminaru koji sam održala prije mnogo vremena, jedna je sudionica pružila kristalno jasan primjer onoga što se događa s logikom kad se zateknemo u majmunskome mozgu. Rekla mi je:

“Zadužena sam za vođenje računa pa primam telefonske pozive o različitim fakturama. Jedna žena nazvala me i pitala o fakturi za koju je primila obavijest o neplaćanju. Kad sam joj objasnila situaciju, uopće nije shvaćala što govorim. Kao da me nije čula. Bila je prilično napeta i pod stresom.

Nekoliko minuta govorila mi je o raznim problemima s kojima je suočena. Dopustila sam joj to vrijeme i slušala je. Iznijela sam nekoliko činjenica, kako bih potvrdila njezine osjećaje i pokazala da razumijem njezine okolnosti. Žena se postupno smirila. Ponovo sam joj objasnila situaciju s fakturom i taj me put odmah shvatila.

Bilo mi je posve jasno da je imala potrebu tu situaciju najprije procesirati u majmunskome mozgu. Osjećaji su se izlili iz nje i nije uspijevala slijediti moju logiku, dok sam joj objašnjavala situaciju s fakturom. Ali, nakon što sam je neko vrijeme slušala i nekoliko puta potvrdila njezinu situaciju, njezina logika kao da se odjednom aktivirala. Uspjela je ponovo uključiti ljudski mozak.”

## Ljudski jezik

Najnoviji dio našeg mozga je ljudski mozak. U njemu je naša sposobnost logičnog razmišljanja. Sposobni smo analizirati određenu situaciju ili događaj, shvatiti posljedice svojeg ponašanja te razmotriti stvari iz nekoliko različitih perspektiva. Možemo planirati svoje vrijeme i kontrolirati svoje impulse.

Dokle god ljudski mozak funkcionira, možete logično raspravljati s osobom s kojom razgovarate.

Prije no što je Peter na onoj večeri počeo piti vino, sva tri dijela njegova mozga funkcionirala su besprijekorno. Ali, što je više alkohola konzumirao, različiti dijelovi

njegova mozga sve su više ulazili u maglu i prestajali raditi.

Ako nismo preopterećeni unutarnjim i/ili vanjskim stresom, ljudski mozak obavlja svoj posao. Dokle god je aktiviran, sposobni ste upustiti se u raspravu objektivno i bez teškoća.

Kad sva tri dijela mozga funkcioniraju, možemo govoriti ljudskim jezikom. Međutim, kad ljudski mozak uđe u maglu stresa, isključuje se, i taj dio privremeno ne radi.



U ovom trenutku funkcioniraju samo majmunski i reptilski mozak. Tada pribjegavamo majmunskom jeziku, izražavamo svoje osjećaje i žarko želimo naići na razumijevanje onoga što osjećamo.

Ako doživimo još više stresa i napetosti, i majmunski mozak se isključi te privremeno nije u funkciji. Kad se to dogodi, možemo djelovati samo na temelju svojega reptilskog mozga. Kočimo se kao da smo paralizirani, bježimo ili krećemo u napad.

I na radnome mjestu i u privatnom životu neprestano prelazimo iz jednog od triju dijelova mozga – reptilskog, majmunskog i ljudskog – u drugi. Svaki od njih ima

svoje specifične potrebe koje moraju biti zadovoljene. Da bismo uspostavili dobru interakciju s drugom osobom, moramo poznavati sva tri jezika – reptilski, majmunski i ljudski – i znati kad ih valja koristiti. Kada donesemo ispravnu odluku, naša je interakcija mnogo lakša, i za nas i za drugu osobu. To je prvo pravilo dobrog odnosa.

#### VAŠA TRI JEZIKA

- Reptilski jezik
- Majmunski jezik
- Ljudski jezik

### **Vi ste ćudljivi reptil, majmun i ljudsko biće**

Imamo zapovjedno središte (naš mozak) s reptilskim odsjekom, majmunskim odsjekom i ljudskim odsjekom. Kao što smo vidjeli, važno je biti pri sebi i upotrijebiti odgovarajući jezik za svaki odsjek. Ako ne govorite odgovarajućim jezikom za određeni odsjek, trebat će vam tumač.

Radni život i svakodnevni život puni su stresa i napetosti. Ako nismo dobro spavali ili jeli, svoje smo tijelo izložili stresu, čak i ako ga još ne osjećamo. Važno je znati da mozak u takvim okolnostima ne funkcionira optimalno; stoga trebamo biti osobito pažljivi kako bismo izabrali jezik koji odgovara situaciji u kojoj se nalazimo.

Jedan voditelj odjela, koji je pohađao moj seminar zajedno sa svojim osobljem, rekao mi je kako im je, nekoliko dana nakon seminara, koristilo poznavanje različitih jezika:

“Jedna članica mojeg osoblja prišla mi je želeći razgovarati o svojoj poslovnoj situaciji. Bila je pod stresom i mislila je da nema dovoljno vremena za obavljanje svojih dužnosti. Tom sam prilikom i sâm bio pod stresom, a trpio sam i jaku bol u ramenu; nedugo nakon toga morao sam se podvrgnuti operaciji. Zbog svega toga ta me osoba prilično razljutila. Iako je nešto ranije tražila više zadataka, odjednom joj to nije odgovaralo. Predložio sam trenutачno rješenje – oduzimanje nekoliko novih zadataka – i razišli smo se. Ni jedno od nas nije bilo osobito zadovoljno tim sastankom.

Naknadno sam shvatio da je članica mojeg osoblja imala potrebu za potvrdom i razumijevanjem njezine situacije, a ne za rješenjem, odnosno, svoju je situaciju procesirala u majmnskome mozgu. I sâm sam bio pod stresom i trpio bol. Nedvojbeno sam, manje ili više, bio u reptilskome mozgu, i odgovorio joj osorno, osjećajući se veoma frustrirano. Jednostavno mi nije palo na pamet poslušati je s više prisutnosti. Samo sam želio riješiti se problema, što prije. Kasnije sam shvatio da rješenje koje sam

predložio nije bilo ono koje je ona tražila. Zapravo, ona je željela zadržati svoje nove zadatke.

Pozvao sam je na ponovni razgovor. Objasnio sam joj da sam bio pod jakim stresom kad smo nedavno razgovarali, te da bih veoma želio nastaviti razgovor o njezinoj radnoj situaciji.

A ona je, s blagom iskrom u očima rekla da je, kad smo zadnji put razgovarali, vjerojatno bila u majmunskome mozgu, te da joj je u tom trenutku očito bilo potrebno malo majmunskog jezika. Mogao sam jednostavno dopuniti ono što je rekla, objasnivši da sada, kad se na to osvrnem, razumijem čitavu stvar, ali da sam prilikom tog razgovora bio pod tako jakim stresom da zasigurno ni sâm nisam imao potpuni pristup ljudskome mozgu. Zajedno smo tražili rješenje, smijući se reptilskom i majmunskome mozgu i njihovim sklonostima narušavanja naše svakodnevice.”

Izazov s kojim smo suočeni jest održavanje ljudskog mozga u aktiviranom stanju. To, dakako, ne možemo činiti neprestano jer smo samo ljudi, a život ima svoje uspone i padove. Ali, nedvojbeno moramo voditi brigu o sebi, uzimati stanke u svojoj svakodnevnoj rutini i truditi se da ne klonemo. Trebali bismo imati izvore nove energije i oporavka. Katkad je teško sići s vrtuljka koji se brzo okreće, ali je uistinu važno svjesno se truditi i uzimati

kraće stanke, umjesto da mislimo: *Još ću ovo završiti, a onda ću se odmoriti*. Više o tome u sljedećim poglavljima.

Od velike je koristi biti svjestan da u svojem zadivljujućem mozgu imamo ta tri odsjeka, te primjereno voditi brigu o njima. Potrebe reptila i majmuna su stvarne. U redu je osjećati ono što osjećamo i misliti ono što mislimo. Dobar san često može riješiti probleme koji su se još sinoć doimali nerješivima. Kada dobijemo priliku obnoviti svoju energiju, reaktiviramo sve dijelove mozga.

Osim toga, ljudski mozak možemo i svjesno potaknuti, kako bi mislio logične misli. Primjerice, u određenim situacijama možemo pomisliti logičnu misao: *U redu, vidim da je osoba preda mnom u reptilskome mozgu, pa ću govoriti reptilskim jezikom*. Takva svjesnost pomaže nam da ostanemo u ljudskome mozgu i snižava našu razinu stresa, što znači da ćemo u interakciji postići bolji ishod. Ujedno stječemo veći nadzor nad situacijom, što samo po sebi ublažava stres.

*Kada promijenite svoje viđenje stvari,  
promijene se i stvari koje gledate.*

Max Planck



## Vaši alati

### Reptilski jezik

Posrijedi je kratka, konkretna i jasna poruka. Označite put koji je lako slijediti. Razmišljajte kao natpis “Požarni izlaz” pokraj dizala, kako biste zadovoljili reptilski odsjek.

### Majmunski jezik

Posrijedi je slušanje dok druga osoba govori o osjećajima te potvrđivanje tih osjećaja. Katkad ih moramo potvrđivati mnogo puta i opširno. Pokažite razumijevanje i suosjećanje, kako biste zadovoljili majmunski odsjek.

### Ljudski jezik

Posrijedi je pružanje logičnih objašnjenja te raspravljanje o problemima s objektivnog stajališta. Možete istaknuti različite perspektive i razgovarati o onome što se dogodilo, kako biste načeli temu trenutačne situacije – kako to izgleda i kako dalje. Možete raspravljati i o tome kakve bi mogle biti posljedice različitih ponašanja i postupaka. Držite se objektivnih aspekata problema, kako biste zadovoljili ljudski odsjek.



## Upute za korištenje primjerenog jezika

- Ako osoba želi razgovarati o problemu s objektivnog stajališta, koristi ljudski mozak – tada izaberite ljudski jezik.
- Ako osoba želi razgovarati o osjećajima, koristi majmunski mozak – tada izaberite majmunski jezik.
- Ako osoba prelazi u napad (gnjevna je i uzrujana), ili je spremna za bijeg (izbjegava), koristi reptilski mozak – tada izaberite reptilski jezik.
- Kad je potreba za jasnom i konkretnom porukom zadovoljena u reptilskome mozgu, stižete u majmunski mozak i možete prijeći na majmunski jezik. Pažljivo slušajte što druga osoba govori, jer samo tako možete ustanoviti u kojem se moždanom odsjeku nalazi.
- Kad je potreba za pretakanjem osjećaja u riječi i za razumijevanjem, zadovoljena u majmunskom mozgu, stižete u ljudski mozak i možete prijeći na ljudski jezik. Pažljivo slušajte što druga osoba govori jer ćete tako ustanoviti u kojem se moždanom odsjeku nalazi.

Sada se samo morate sjetiti da treba izabrati odgovarajući jezik!



**PRIJE NO ŠTO NASTAVITE,  
RAZMISLITE NEKOLIKO MINUTA!**

Kada ste bili u interakciji s osobom koja se nalazila u reptilskome mozgu? U majmunske mozgu? U ljudske mozgu? U određenoj kombinaciji?

Što se dogodilo?

Što je ta osoba učinila?

Kakav je bilo rezultat?

Biste li u budućnosti željeli učiniti nešto drukčije?