

Psihološki temelji dijaloga

Mijo Nikić*

Sažetak

Autor donosi i analizira psihološke temelje dijaloga. Najprije govori o psihološkoj zrelosti sugovornika koja je nužno potrebna da bi njihov dijalog bio konstruktivan i plodan. Nadalje, autor također analizira društvenu zrelost za dijalog koja se postiže onda kad osoba zna, želi i može uspostavljati zrele, nekonfliktne međuljudske odnose, kad je spremna drugoga nesebično voljeti. Konačno, osoba je u potpunosti prikladna za istinski i plodan dijalog tek onda kad postigne i duhovnu zrelost, budući da će tada tražiti istinske vrijednosti i dobro, ne samo svoje nego i dobro druge osobe s kojom vodi dijalog. Duhovno zrela osoba živi u istini i nesebično voli druge ljude, i kao takva stvara pozitivno ozračje za dijalog i istinsku komunikaciju. Autor još govori o predrasudama o komuniciranju, o slušanju kao komunikacijskom problemu, o obrambenom komunikacijskom ponašanju, polemici te o neverbalnoj komunikaciji, odnosno govoru našega tijela koje se također uključuje u cjelokupnu komunikaciju. Autor postavlja četiri temelja istinskog dijaloga: iskrenost, povjerenje, dobronamjernost i poniznost. Na koncu su dane praktične smjernice za plodan dijalog i zrele komunikaciju te pridodano kraće poglavlje o ekumenizmu i međureligijskom dijalogu.

Glavne riječi: dijalog, pretpostavke dijaloga, zrela komunikacija, ekumenizam, međureligijski dijalog.

Uvod

Dijalog je razgovor dviju strana, bolje reći stranaka, koje se međusobno uvažavaju i kroz razgovor i plodnu suradnju žele doći do još dubljeg upoznavanja, do novih spoznaja ili do razrješenja nastalih nesporazuma ako ih je eventualno bilo prije pokrenutog dijaloga. On ne isključuje napetosti i protivljenja. »Dijalog pretpostavlja razlike, pa čak i suprotnosti u mišljenju. Nema dijaloga gdje svi misle isto«. ¹ Da bi dijalog bio plodan i uspješan potrebno je da strane koje u njemu sudjeluju budu psihološki zrele i dobronamjerne osobe, spremne tražiti istinu i zajedničko dobro. U ovom članku bit će riječi o psihološkim temeljima dijaloga i zrele komunikacije. U analizi spomenute problematike oslanjam se na ideje Pavla Brajše, izložene u njegovoj knjizi *Pedagoška komunikologija*. U obradbi ove teme ima-

* Doc. dr. sc. Mijo Nikić, Filozofski fakultet Družbe Isusove, Zagreb.

1 I. Tićac, Dijalog u službi istine, *Riječki teološki časopis* 1 (2003) 40.

mo na pameti da u dijalog, kao i u sve drugo što čini, čovjek ulazi sa svim svojim vrijednostima i ograničenjima, željama i strahovima, vjerovanjima i praznovjerenjem, istinom i sklonošću da laže Bogu, sebi i drugima. Što čovjek više upozna i prihvati sebe, to će biti spremniji za plodan i uspješan dijalog. Budući da je emocionalna nezrelost velika zapreka uspješnom dijalogu, ona će u ovom kontekstu biti posebno obrađena.

1. Psihološka zrelost za dijalog

Dobre psihološke temelje dijaloga može postaviti samo psihološki zrela i izgrađena ličnost. Osoba je psihološki zrela onda kada nije žrtva svojih nekontroliranih emocija, nagona i raznih prisila, nego kada se ponaša racionalno i odgovorno, kada slobodno upravlja svojim emocijama i njihovom snagom ostvaruje svoje uzvišene ideale. Psihološki je zrela kada njezin razum koji spoznaje istinu i njezina volja koja odlučuje nisu zarobljeni jakim emocijama i nagonima, nego slobodno i svojevrijedno otkrivaju i žive istinske vrijednosti kojima osoba osmišljava svoj život.

Psihološki nezrela osoba reagira impulzivno, nagonski, bez kontrole i razbora. Takvim ponašanjem ona ne može voditi plodan i konstruktivan dijalog, budući da će joj jake emocije koje ne uspijeva kontrolirati pomutiti razumsku spoznaju te iskriviti objektivnu istinu. Osoba pod jakim utjecajem emocija straha, srdžbe i agresivnosti nije prikladna za istinski dijalog i komunikaciju. Strah pomućuje i koči pamet te veže i paralizira ruke, a jaka srdžba uznemiruje srce i remeti međuljudske odnose.

Afektivna zrelost je rezultat dugogodišnjeg dozrijevanja osobe. Afektivno zrela osoba je ona koja je uspjela na jedan zreo način ujediniti svoju pamet i svoje srce kako bi mogla živjeti istinske objektivne vrijednosti i preko njih, osmišljavajući svoj život, ostvariti sebe. Što je osoba nezrelija u općeljudskom, psihološkom i duhovnom pogledu, ona će težiti da se i nezrelije, odnosno infantilnije i ponaša, nastojeći više zadovoljavati svoje potrebe, a manje živjeti istinske vrednote i ideale.

Ljudska afektivnost nije samo čisto psihološki fenomen. Ona je mjesto očitovanja čovjekova misterija. Kroz nju se izražava tajna ljudske osobe. U njoj se događa i njena temeljna antinomija. Na području ljudske afektivnosti događa se susret konačnog i beskonačnog. U njoj se doživljava iskustvo tijela i duha, susret objektivne i subjektivne spoznaje istine, susret slijepa želje i svjesnog »logosa«. Konačno, afektivnost je mjesto očitovanja nemira ljudskog srca koje je raspeto između iluzornog mira koji mu nudi ovozemaljski užitak i mira koji mu nudi prava sreća, koju, međutim, još ne posjeduje.²

Dok razumska sposobnost pomaže čovjeku da stvarnost doživi objektivno, da je na neki način razdijeli i na van izrazi, dotle afektivna sposobnost teži da ujedini, poveže i na neki način stvarnost »priveže« uz srce, uz naše najdublje »ja«. Na po-

2 Usp. F. Imoda, *Sviluppo umano — psicologia e mistero*, Casale Monferrato, 1993, 64.

dručju afektivnosti događa se istinski susret ili ranjavanje druge osobe, grubo manipuliranje ili nesebična ljubav izražena kroz velikodušno služenje.

Ugodne ili bolne uspomene, a to znači doživljaji afektivne naravi, uvelike određuju naše reakcije u svakom času našega života. »Prekrasne i drage uspomene pružaju nam osjećaj radosti i postojanosti. Bolne uspomene otrov su za dušu. Uspomene i osjećaji s njima povezani pohranjene su u mnogim središtima mozga. Iako se uspomene odnose na protekle događaje, one ostaju sasvim žive u sadašnjosti i utječu na sve što jesmo i što činimo. Sva trenutačna iskustva prolaze kroz filter moždanog sustava sjećanja. Na mnogo načina mi smo taoci svojih prošlih iskustava, osim ako znamo kako na pravilan način upravljati pamćenjem i svojim emocijama.«³

2. Afektivna i racionalna procjena stvarnosti

Prema fenomenološkoj analizi emocija⁴ prvi čovjekov kontakt s vanjskim i nutarnjim svijetom uvijek je afektivan. Drugim riječima naša percepcija stvarnosti vanjskoga objektivnog ili nutarnjega subjektivnog svijeta uvjetovana je našom afektivnošću koja je impregnirala dušu kroz čitavu našu prošlost.

Afektivno zrela osoba se ne boji svojih emocija, ona ih u sebi registrira i doživljava, ali se, istodobno, ne da zarobiti od njih. Afektivno zrela osoba ostvarivat će plodan dijalog jer neće prosuđivati druge samo na temelju prvog dojma, nastalog pod utjecajem emocija, nego će uključiti i svoju racionalnu sposobnost pomoću koje objektivno otkriva stvarnu vrijednost osobe s kojom vodi dijalog i prema toj objektivnoj procjeni zauzima svoj stav te tako pridonosi boljem međusobnom razumijevanju. U procesu donošenja odluke afektivna zrelost je veoma važna jer usmjeruje cjelokupni proces spoznaje i djelovanja.⁵

3 D. G. Amen, *Liječenje hardwarea duše*, Zagreb, 2003, 167. Isti autor je u navedenom djelu uvjeren da je »usmjereno pamćenje« najbolja tehnika upravljanja osjećajima. Ono usredotočuje našu pozornost na one stvari iz našega života koje će nam pomoći da se osjećamo sretnima i postojanima. »Možete naučiti kako usmjeravati i nadzirati svoje uspomene, birajući na koje će uspomene naš mozak obratiti pozornost. Možete usmjeravati svoje uspomene da biste stabilizirali i popravili svoje raspoloženje, poboljšali motivaciju i popravili svoj stav prema životu.« (167)

4 M. B. Arnold, *Emotion and Personality*, New York, 1960.

5 Proces donošenja odluke:

1. Percepcija — vanjski podražaj ili osobna misao.

2. Afektivna memorija — »slonova memorija«: sve što smo ikada doživjeli, sadržaj podsvijesti (strahovi, konflikti, psihotraume, ugodne emocije, radosni susreti...)

3. Afektivna procjena — temelji se na kriteriju »što se meni sviđa ovdje i sada«; sebična je i subjektivna, ne gleda istinu nego je prilagođuje sebi, tj. iskrivljuje.

4. Emocije — unutarnji pokret, težnja prema djelovanju ili prema bijegu od neke opasnosti. Primarne emocije: strah, srdžba, radost i žalost. Javljaju se odmah nakon intuitivne, afektivne procjene.

5. Odluka — djelovanje — svojstveno djeci ili karakteristično za djecu i nezrele osobe. Djelovanje koje se kod odraslih osoba događa na ovoj razini onemogućuje razvoj osobe i koči djelovanje milosti Božje u duši takve osobe.

3. Društvena zrelost za dijalog

Biti fer prema drugima, tražiti ono što nam je zajedničko, a ne što nas razdvaja, znati se slagati s drugim osobama, to je glavna društvena krepost, bez koje je nemoguć život u bilo kojoj zajednici, bez koje nema istinskog dijaloga. To znači biti uvijek obziran, vidjeti potrebe i želje drugoga, a ne samo svoje.⁶

Društvenu zrelost osoba postiže onda kad zna, želi i može uspostavljati zrele, nekonfliktne međuljudske odnose, kad je spremna drugoga nesebično voljeti. Promatrajući kako se ljudi ponašaju, čini se da je puno više onih kojima nedostaje društvena zrelost, koji ne znaju uspostavljati istinski dijalog koji obogaćuje, nego ga pretvaraju u monolog koji razara međuljudske odnose.

U svojoj knjizi *Pedagoška komunikologija* Pavao Brajša kaže: »Strah od komunikacije s drugima može biti narcistički, transferni i paranoidni.«⁷ Narcistički strah od komuniciranja i vođenja dijaloga vezan je za našu iracionalnu i nesvjesnu bojazan da ne bismo u komunikaciji s drugima otkrili sebe i sebi i drugima. Čovjek se toga boji jer otkriti sebe uvijek sadrži u sebi i nužnost mijenjanja sebe, a na to najčešće nismo spremni. Transferni strah od komuniciranja je strah od osvješćivanja vlastite prošlosti, potisnutih konflikata, nedovršenih i internaliziranih odnosa u nama samima. Paranoidni strah od komuniciranja zapravo je strah da u otvorenoj komunikaciji s drugima prepoznamo u njima realne ili umišljene protivnike.

Poznata je latinska izreka »Homo homini lupus — Čovjek je čovjeku vuk«. Ona izriče veliku istinu koja se, nažalost, često ponavlja. Ona izražava dvije mogućnosti: da ja budem neprijatelj (vuk) drugome ili da drugoga shvaćam i doživljavam kao svoga neprijatelja (vuka). Osoba s jakim paranoidnim crtama ličnosti vidi i doživljava drugu osobu apriori kao svoga neprijatelja, kao onoga koji je protiv nje, koji joj ne želi dobro, nego zlo. Pravi paranoik⁸ se bez ikakvog razloga os-

6. Racionalna procjena — ravna se prema kriteriju »što je važno u sebi svugdje i svagda«. Poštuje istinu i objektivnu stvarnost. Otvorena je prema vrednotama.

7. Emocije — pročišćene. Nakon racionalne procjene aktiviraju se emocije koje su u skladu s vrednotama osobe. Emocije su potrebne da bi osoba mogla djelovati.

8. Djelovanje — u skladu s dostojanstvom ljudske naravi. Svojstveno zreloj i odrasloj osobi. Poštuje istinu.

6 Prema Antonu Trstenjaku takav lijepi odnos se može najbolje izraziti riječju »poštenje« i to u mislima, riječima i djelima. Englezi za to imaju riječ »fairness«: biti fair. Riječ je dakle o temeljnoj kreposti bez koje nema pravog suživota. Biti »fair«, znači biti zdravo osjećajan, biti osobno zaista zreo. (Usp. A. Trstenjak, *Čovjek samomu sebi*, Đakovo, 1933, 29)

7 P. Brajša, *Pedagoška komunikologija*, 2. prošireno izdanje, Zagreb, 1994, 65.

8 Paranoidna ličnost je opsjednuta idejom veličine i jednoga povijesnog poslanja. Karakterizira je velika sumnjičavost i nepovjerenje prema drugima, zatim preosjetljivost na kritiku i nedostatak spontanoga afektivnog izražavanja.

Oznake paranoidne ličnosti:

1. Potiče druge na pobunu, unosi nemir među ljude.

2. Hladna agresivnost koja je obično kontrolirana u izražavanju.

3. Masivno upotrebljava obrambeni mehanizam projekcije: za sve probleme koji postoje, krivi su drugi.

jeća progonjenim od drugih. Kad izdaleka vidi da dvije osobe razgovaraju, njemu odmah dolazi na pamet ideja da ga dotične osobe ogovaraju ili spremaju neki paklenski plan protiv njega. Paranoik nema argumenata, nego je neprijateljstvo koje vidi u drugima čista projekcija vlastite potisnute a nepriznate agresivnosti koja mu iskrivljuje objektivnu stvarnost i pridonosi da živi u iluziji. Takva osoba ne može voditi pravi dijalog, jer će svako protivljenje, pa i ono argumentirano, doživjeti kao napad na vlastitu ličnost.

Ukoliko mene netko doživljava neprijateljem, a ja mislim da to nisam, trebam od drugoga tražiti argumente za njegovo pogrešno shvaćanje. S puno dobre volje na obje strane mogu se mnogi nesporazumi izgladiti i neprijateljstva izbjeći. Svi mi imamo slijepu pjegu⁹ u svome ponašanju, pa je moguće da drugi ljudi vide na meni ono što ja sam ne vidim. Tko ima dobru volju i tko je otvoren za istinu, brzo će uvidjeti svoje krive stavove i ispraviti ih na dobro drugih, ali i samog sebe.

Narcistički tipovi ličnosti nisu prikladni za istinski dijalog jer su skloni manipulirati drugim osobama na način da ih koriste kao sredstva za postizanje svojih sebičnih ciljeva. U ovom slučaju s ljudima se postupa kao sa stvarima. Osoba s narcističkim crtama ličnosti predstavlja se kao sveznajući koji nikada ne griješi, a za sve nevolje u svom osobnom ili zajedničkom životu optužuje druge. Ima jaku potrebu da mu se drugi dive i da ga obožavaju, dok on sam druge ponižava i omalovažava, koristeći se njima kao sredstvima da postigne svoje ciljeve i ostvari karijeru na njihov račun.

4. Takve osobe ne govore gluposti; često su inteligentne, s velikom analitičkom sposobnosti.

5. Paranoidni proces temelji se na određenim *načinima* kako osoba zauzima stav:

a) Rigidnost: zauzeti stav je vrlo jednostran i nefleksibilan.

b) Svaka stvar se personalizira u smislu da »svaki onaj koji nije sa mnom loš je, jer ja uvijek imam pravo«.

c) Manjak spontanosti: paranoidna osoba se teško izdaje, neće reagirati impulzivno. Ostaje u hladnoj i kalkulatorskoj srdžbi. Nema intimnih prijatelja s kojima može biti spontana.

d) Jasno je što takva osoba osuđuje, a manje jasno što predlaže.

e) Nikada nije zadovoljna. Kad završi jedan rat, mora odmah početi drugi, zato što ne podnosi mir.

6. Paranoidna osoba može lako zaplašiti druge jer dosta lako nalazi njihovu slabu točku i tamo napada.

- 9 Čovjek je u velikoj napasti da kod samog sebe ne vidi ono što ne želi vidjeti. U psihologiji ljudskog ponašanja i njegove percepcije poznat je termin »Joharijev prozor« kroz koji gledamo ovaj svijet i sve što nam se događa. Taj prozor ima četiri dijela ili okna. Kroz prvo okno gledam i vidim ono što je poznato meni, ali i drugima, ono što ne mogu nikako sakriti od drugih. To je naš *javni ja*. Kroz drugo okno vidim samo ja, a drugi ne vide ništa; to su moje tajne, moj privatni svijet u koji može imati uvid samo onaj kome se povjerim. To je moj *tajni ja*. Kroz treće okno ili prozor ja ne vidim ništa, ali drugi vide puno toga. To je moj *slijepi ja*. On je skriven meni, ali poznat drugima. Riječ je o onom što ne mogu sakriti od drugih, što otkrivam o sebi svojim govorom, ponašanjem, mimikom, načinom odijevanja i slično. Konačno, postoji i četvrti prozor kroz koji ne vidim ni ja ni drugi: to je moj *nepoznati, nesvjesni ja*. On zauzima veliki dio moje osobnosti i utječe na sve što činim. Nešto od njegove naravi možemo otkriti savjesnim ispitom savjesti, zatim pravilnim tumačenjem svojih snova te uz pomoć psihoterapije, odnosno uz profesionalnu pomoć preko raznih projektivnih psiholoških testova. (Usp. P. Brajša, *Pedagoška komunikologija*, 2. prošireno izdanje, Zagreb, 1994, 56–58)

4. Duhovna zrelost za dijalog

Konačno, čovjek je i duhovno biće. On je izvorno duh u svijetu, kako ga je u svojoj doktorskoj disertaciji nazvao veliki teolog Karl Rahner (*Geist in Welt*). Bog je svoj dah udahnuo u materiju i tako je nastao čovjek, živo biće. Po tome duhu koji je od Boga primio, čovjek je osoba, svjestan sebe, Boga i stvarnosti izvan sebe. Ova razina osobe uvodi čovjeka u nevidljivi svijet duha, ljubavi, istine i dobrote. Jer je duhovan, čovjek je racionalno, slobodno i odgovorno biće. Sloboda koja se doživljava na ovoj razini uključuje u sebi odgovornost prema svijetu, prema drugim osobama, prema svojoj savjesti i prema Bogu. Na ovoj razumsko–duhovnoj razini čovjek shvaća kako može postići svoju zrelost i potpuno ostvarenje samoga sebe prihvaćajući i živeći objektivne vrijednosti koje su veće od njega samoga. Po duhovnoj dimenziji svoje osobnosti čovjek otkriva u sebi horizonte vječnosti i nazire istinu o sebi kao nerazorivom biću. Duhovna zrelost se postiže onda kad osoba svjesno i slobodno izabire život po volji Božjoj. Drugim riječima, duhovno zrela osoba ne živi zato da ispunjava svoje sebične ciljeve, nego ostvaruje plan koji Bog ima s njome. Duhovna zrelost uključuje u sebi moralnu i religioznu zrelost.

Osoba je veoma prikladna za istinski i plodan dijalog tek onda kad postigne i duhovnu zrelost, budući da će tada tražiti istinske vrijednosti i dobro, ne samo svoje nego i dobro druge osobe s kojom vodi dijalog. Duhovno zrela osoba živi u istini i nesebično voli druge ljude, i kao takva stvara pozitivno ozračje za dijalog i istinsku komunikaciju.

5. Predrasude o komuniciranju

a) Ljudi znaju komunicirati i voditi pravi dijalog. Ovo je velika predrasuda. Većina ljudi ne zna pravilno komunicirati niti voditi istinski i plodni dijalog. Mnogi su zarobljeni sebičnim ciljevima, afektivno nezreli i mnogostruko ograničeni, te kao takvi za njega nesposobni.

b) Poruka koju je netko poslao primljena je i shvaćena onako kako je to želio onaj koji ju je poslao. Ovo je također predrasuda. A prava istina glasi da mi velikim dijelom iskrivljujemo stvarnost i prilagođujemo je svojim željama, strahovima i očekivanjima. *Quidquid recipitur, per modum recipientis recipitur*. Sve ono što se prima, prima se na način onoga koji prima, a ne onoga koji šalje poruku.

c) Komunikacija je svemoćna. Komunikacija nije svemoćna i ona ne može riješiti sve probleme. Mi moramo dijalogizirati, ali uvijek biti svjesni kako i u istinskom dijalogu nećemo moći riješiti sve probleme i nesporazume. Kad to prihvatimo, izbjеći ćemo mnoge frustracije koje nastaju zbog nerealnih iščekivanja.

d) Šutnja je odsutnost komuniciranja. I šutnja je dio komunikacije. Njome se također nešto poručuje svome sugovorniku. Često puta je ona izraz pasivne agresivnosti prema njemu, ali može biti i pružanje prilike sugovorniku da još jednom promisli i u miru donese svoju odluku.

e) Nenamjeravane poruke nisu tako važne kao namjeravane. U dijalog s drugom osobom unosimo čitavu svoju ličnost, svoju svijest i svoju podsvijest. To onda znači da su i naše nenamjeravane poruke koje smo izrazili verbalnom ili neverbalnom komunikacijom izraz našega dubinskog stava, kojeg možda nismo svjesni u procesu vođenja dijaloga sa svojim sugovornikom.

f) Komunicira se isključivo riječima. Ljudi ne komuniciraju samo riječima, nego također na razne druge načine. Poznato je da se neverbalnom komunikacijom mogu izraziti potisnute emocije i stavovi kojih nismo uvijek svjesni, a koji velikim dijelom usmjeravaju naše ponašanje.

g) Sadržaj komuniciranja je jedini čimbenik dobre komunikacije. Sadržaj nije jedini čimbenik dijaloga i komuniciranja. U igru ulazi i način na koji se dijalogizira, vrijeme koje se za to određuje, osoba koja se za to izabire i još mnoge druge stvari koje čine sastavni dio dijaloga i komunikacije.

h) Dobro je proširivati opseg komunikacije. Nije uvijek dobro proširivati sadržaj dijaloga i opseg komunikacije, nego je daleko bolje, ako je moguće, do kraja razriješiti nastale nesporazume i tako se osloboditi za novi konstruktivni dijalog.

i) Ljudi su uvjereni da gospodare svojim komuniciranjem. Budući da smo često pod jakim utjecajem svojih emocija i nesvjesnih želja i strahova, mi ne uspijevamo često gospodariti svojim komuniciranjem. Međutim kad postanemo svjesni te činjenice, postajemo sposobniji i zreliji za istinsko komuniciranje i plodno vođenje dijaloga, jer smo tada kritičniji prema sebi, a otvoreniji prema svome sugovorniku.

6. *Slušanje kao komunikacijski problem*

Slušanje sugovornika u dijalogu je veoma važno ako se želi uspostaviti ozbiljan i plodan dijalog. U svakom dijalogu postoji vrijeme govorenja i vrijeme slušanja. Treba odmah reći da se na području slušanja sugovornika rađaju mnogi nesporazumi. Statistička istraživanja su potvrdila da samo manji broj ljudi aktivno sluša drugu osobu dok ona govori. Evo nekih podataka: 20% studenata sluša predavača na predavanju, a opet samo 12% sluša aktivno; 20% se bavi erotskim mislima; 20% se prepušta svojim osjećajima. Ostali se bave svojim brigama, sanjarenjem, misle na ručak ili večeru ili se bave religioznim mislima.

To je moguće zato što osoba govori tempom od stotinu do stotinu i četrdeset riječi u minuti, dok je tempo slušanja oko šesto riječi u minuti. Tako slušatelju ostaje mnogo vremena za vlastite misli.

Postoji više vrsta slušanja, bolje reći neslušanja, zbog čega također dolazi do raznih nesporazuma i opterećivanja vođenja plodnog dijaloga:

- a) Pseudoslušanje — osoba se usredotočuje na govor, ali ne sluša.
- b) Jednoslojno slušanje — primanje samo jednog dijela poruke, a drugi se zanemaruje.
- c) Selektivno slušanje — slušanje samo onoga što osobu zanima.¹⁰

10 »Već je ta selekcija primarnih poruka i njihovih dijelova izrazito subjektivne naravi, podložna nizu nesvjesnih mehanizama u nama i, mogli bismo reći, često potpuno proizvoljna pa i slučajna. Mi ni-

- d) Otimanje riječi — slušatelj nastoji što više govoriti.
- e) Slušanje u zasjedi — slušanje radi napada na sugovornika.
- f) Pravo slušanje — nastoji obuhvatiti sve što govornik želi reći, dobronamjerno je i nije obrambeno, nego traži istinu koja oslobađa.

7. Obrambeno komunikacijsko ponašanje

U komunikaciji koja bi trebala pridonijeti plodnom dijalogu naše ponašanje može biti zrelo i konstruktivno, a ono je takvo kad naše riječi izražavaju naše dubinske stavove, kad naše vanjsko ponašanje odgovara našim emocijama i nutarnjim raspoloženjima. Međutim naše komunikacijsko ponašanje može biti i obrambeno, i kao takvo ono blokira istinski dijalog. U takvo ponašanje se ubraja: 1. ocjenjivanje umjesto opisivanja; 2. nametanje gotovih rješenja umjesto problematiziranja; 3. manipulacija umjesto spontanosti; 4. indiferentnost prema sugovorniku umjesto suosjećanja; 5. pokazivanje nadmoći umjesto jednakosti; 6. definitivnost umjesto provizornosti.

8. Polemika

Polemika je »najviši dijaloški žanr i najviši oblik razmjene informacija«¹¹. Polemika od sugovornika traži maksimalnu kompetenciju, jer se takva vrsta dijaloga ne može voditi ako sudionici nisu sadržajno i retorički na istoj razini. »Da bi uspješla, polemika traži disciplinu logičkog mišljenja i maksimalnu toleranciju, a iznad svega izbjegavanje sofizama i vrijeđanja sudionika«.¹²

U svom djelu *Eristička dijalektika*¹³ A. Schopenhauer je skupio najviše sofistčkih trikova koji se koriste u polemikama da bi se obmanulo protivnika i postigao željeni uspjeh. Evo samo nekih od dvadesetak trikova koje spomenuti autor donosi u svojoj knjizi:

- trik proširivanja protivnikove tvrdnje¹⁴;
- zlouporaba homonima¹⁵;
- zamjena relativne tvrdnje apsolutnom¹⁶;

kada nismo sigurni koje je od naših poruka i koje njihove dijelove naš sugovornik čuo, registrirao, uočio i prihvatio.« (P. Brajša, nav. dj., str. 54–55)

11 V. Gnjato, *Sastanci — interesno komuniciranje*, Zagreb, 1995, 43.

12 Isti, 43–44.

13 A. Schopenhauer, *Eristička dijalektika*, Novi Sad, 1988.

14 Sastoji se u tome da se teza protivnika do te mjere proširi da postane nelogična ili kontradiktorna.

15 Homonim je ista riječ kojom se označava sadržaj dvaju pojmova. Ta se pogreška vidi u primjeru: »Svako svjetlo može se ugasi. Razum je svjetlo. Dakle i razum se može ugasi.« Pogreška je u brkanju pojmova svjetlo i razum, jer oni nisu identični.

16 Ovu je pogrešku uočio Aristotel na primjeru: »Crnac je crn, a što se zuba tiče — bijel«. Kada se ova teza izokrene, onda se pokušava tvrditi: »Dakle crnac istovremeno je i nije crn«, te tako tvrditi kako je to očita kontradikcija.

- izvođenje istinite tvrdnje iz lažnih prethodnih tvrdnji da bi se obezvrijedio zaključak;
- petitio principii (pogrešno načelo) — nešto se pokušava dokazati pomoću teze koja ni sama nije dokazana;
- egotematska metoda (vođenje razgovora pomoću vlastitih pitanja);
- argumentum ad hominem (napad na osobu govornika, a ne na njegove teze);
- postavljanje pitanja sugovorniku mimo konteksta;
- zloraba indukcije (iz manjeg broja slučajeva s kojima se protivnik slaže izvodimo zaključak koji prekoračuje opseg prihvaćenih stavova);
- zamjenjivanje metafora koje se odnose na isti pojam;
- indirektno prisiljavanje protivnika na našu tezu;
- izvođenje zaključaka po tipu: »svi se slažu u tome«, iako se nitko nije s tim složio;
- prividno dopuštanje suparnikove teze, ali se traži dosljednost koje nema;
- prevara odnosno demagogija koja omogućava da se sami koristimo protivnikovim dokazima;
- argumentum ad baculum: argument prijetnje. Iako je argument loš, on u sredini koja je indoktrinirana daje učinke.¹⁷

9. Govor tijela: neverbalna komunikacija

Svesti dijalog samo na verbalnu formu znači osiromašiti ga. Mi komuniciramo čitavom svojom osobnošću, a to znači svojim riječima i svojom šutnjom, svojim pokretima i svojim emocijama. »Pokušamo li potisnuti neku osjećajnu reakciju, naše prave osjećaje odat će ton glasa, stav tijela ili izraz lica.«¹⁸ Neverbalna komunikacija nam napose služi na početku dijaloga kada »ispitujemo teren«, odnosno upoznajemo sugovornika prema njegovu držanju tijela i izražaju lica. Jezik gestikulacija je društveni jezik. On se napose očituje onda kada riječima ne uspijevamo izraziti neku svoju poruku ili svoje mišljenje. Neposredan je i kao takav odmah se razumije. Dirigent pokretom svojih ruku dijalogizira s mnogim sviračima orkestra, a da im pritom ne uputi verbalno nijednu riječ. »Jezik tijela dolazi iz dubine; u određenim izražajima lica cvjeta podsvijest, ona se vidi i dodiruje. Jezik tijela je apsolutno istinit jer podsvijest ne laže. Mi možemo kontrolirati svoje riječi i prema tome možemo lagati, ali ne uspijevamo kontrolirati savršeno svoje emocije; jezik tijela ne vara bilo zato što ne poznaje kalkulacije, bilo zato što je brži od laži, on prvi stiže. Prije nego što računanje (kalkulacija) i laž interveniraju, jezik tijela je već progovorio.«¹⁹

17 Usp. V. Gnjato, nav. dj., 444–449.

18 K. K. Reardon, *Interpersonalna komunikacija — gdje se misli susreću*, Zagreb, 1998, 21.

19 G. Colombero, *Dalle parole al dialogo — aspetti psicologici della comunicazione interpersonale*, Milano, 1988, 39–40.

10. Četiri temelja dijaloga

a) Iskrenost. Pravi dijalog, kao i autentična ljubav, mora počivati na istini. On ne trpi laž i pretvaranje. Biti iskren u dijalogu znači uvijek biti spreman priznati istinu i imati hrabrosti izreći je osobi ili stranki s kojom razgovaraš. Ukoliko se drugoj strani želi istinsko dobro, onda će osoba znati pronaći način kako da joj priopći istinu, a da se ona ne uvrijedi. Drugim riječima, i sama istina će biti priopćena u ljubavi. Osoba kojoj se priopćava istina, ako u svom srcu ima autentične ljubavi, prihvatit će istinu dobronamjerno, pa i onda kad je ta istina zaboli i zapeče u srcu. Prema Isusovim riječima istina ima moć osloboditi čovjeka, ali prije nego nas oslobodi i izliječi, ona nas često zaboli.

b) Povjerenje. Povjerenje je oznaka jakih duhova. Psihički labilne i nezrele osobe ne znaju biti vjerne i teško je kod njih zadobiti povjerenje. Osobi treba vjerovati da nam govori istinu sve dok se ne uvjerimo u suprotno. Imati povjerenja u drugu osobu ne znači naivno vjerovati i tako biti žrtva eventualnih laži. Imati povjerenja znači omogućiti drugoj osobi da smije biti ono što jest, da ne mora glumiti.

c) Dobronamjernost. Biti dobronamjerman u vođenju dijaloga znači u svemu imati dobru i čistu nakanu. Istinsko prijateljstvo se može graditi samo na dobru i s dobrom nakanom. Svjesna zloća ubija ljubav i suradnju. Druga osoba dosta lako prepoznaje kad je uvrijeđena iz zloće, a kad je žrtva nečije ograničenosti. Moguće je, naime, nekome nanijeti bol i patnju, a da to ne bude učinjeno u zloći, nego zbog vlastita neznanja i raznih ograničenosti. U tom slučaju osoba će se ispričati, potvrditi svoju ljubav, a uvrijeđena će joj strana oprostiti i sve će opet biti izglađeno. Često puta nakon što se zamoli oprostjenje, kvalitativno se poboljšaju međuljudski odnosi. Osobe se još više zbliže i razviju još veće povjerenje. Biti dobronamjerman znači uvijek željeti dobro drugome i raditi na tome da se ono i ostvari. Važno je dobro poznavati drugu osobu kako bismo joj željeli ono što je baš za nju dobro, a ne samo ono što mi mislimo da je za njezino dobro.

d) Poniznost. Poniznost je osnovni uvjet za sve druge kreposti. Biti ponizan znači priznati svoju ograničenost, priznati da nisam nepogrešiv. Poniznost omogućuje istinski napredak i ljudsko, psihološko i duhovno dozrijevanje, jer samo istinska poniznost omogućuje stvarnu promjenu na bolje. Samo onaj tko je dovoljno ponizan da prizna istinu o sebi, bit će sposoban rasti i dozrijevati u međuljudskim odnosima i dijalogu. Poniznost omogućuje pojavljivanje i ostvarivanje mogućnosti skrivenih u srcu svakoga čovjeka. Istinski ponizna osoba rado oprašta jer je uvjerena da i sama živi od oprostjenja koje dobiva od Boga i ljudi. Poniznost je kvaliteta osobe koja najviše privlači na se milost Božju. Bog se protivi oholima, a poniznima daruje svoju milost, uči nas Biblija. Poniznost je najveći oblik hrabrosti.

11. *Praktične smjernice za plodan dijalog i zrelu komunikaciju*

Nakon spomenutih teoretskih zakonitosti dobre komunikacije i dijaloga, donosimo i neke praktične smjernice kako voditi plodan dijalog i zrelu komunikaciju.²⁰

a) Oslovljavati sugovornika njegovom titulom i prezimenom znači pokazati poštovanje prema njemu. To je veoma važno u početnoj fazi razgovora.

b) Postavljanje potpitanja sugovorniku pokazuje i dokazuje interes za ono što govori, a to otvara i naknadno pospješuje komunikaciju. Pitanja moraju biti usmjerena na ono što sugovornik u dijalogu izlaže i zastupa.

c) Poželjno je izražavati emotivno što neutralnije formulacije, bilo negativne, bilo pozitivne orijentacije.

d) Dobivenu informaciju treba što neutralnije percipirati i čuvati se selektivne pozornosti.

e) Važno je prepoznati kanale verbalne komunikacije svoga sugovornika u dijalogu i primjereno na nju odgovoriti.

f) Treba se zadržavati na razini argumenata, a prije toga dopustiti da drugi do kraja iznese svoje argumente.

g) Dobro je često si posvješćivati cilj koji se želi postići u dijalogu.

j) Važno je odabrati pogodno vrijeme za dijalog.

k) Poželjno je unositi trenutke šutnje kako bismo sugovorniku dali prigodu da preradi i analizira dobivene informacije.

l) Treba unaprijed mentalno predočiti mogući slijed razgovora i psihološki se na nj pripremiti.

m) Uređenost prostora u kojem se odvija dijalog i zaštita od vanjske buke kao i od telefonskih poziva također utječu na kakvoću dijaloga.

12. *Ekumenizam i međureligijski dijalog*

Međusobno upoznavanje se najbolje ostvaruje istinskim dijalogom. U takvom dijalogu partneri, odnosno strane koje dijalogiziraju, moraju biti slobodne definirati same sebe. Drugim riječima, treba biti spreman poslušati drugoga što kaže o sebi i prihvatiti ga kao takvog. Nadalje, treba imati na pameti da ulazimo u dijalog s ljudima, a ne sa sustavima i ideologijama. U dijalogu ne smijemo uspoređivati svoje ideale s ekscesima i neuspjesima drugih pojedinaca ili institucija, npr. religija, nego se trebamo uspoređivati s njihovim idealima. Nadalje, u dijalogu strane moraju biti svjesne ideoloških opredjeljenja te političkih i društvenih nazora koji su osobitost pojedinih tradicija i ne smiju ih promatrati kao zapreke plodnom dijalogu. Strane u dijalogu moraju biti svjesne potrebe potpunog poštenja i časnog prosuđivanja druge strane.

20 Navedene smjernice donosim prema: I. Štengl, *Preduvjeti odvijanju pravilne komunikacije*, *Riječki teološki časopis*, 1 (2003) 61–74.

Međureligijski dijalog postaje danas glavni izazov Crkvi i društvu u čitavom svijetu. Stav Katoličke crkve prema njemu izražen je u dokumentu »Kršćanstvo i religije« u kojem se kaže da Crkva treba biti otvorena za međureligijski dijalog, ali pritom ne smije žrtvovati svoja temeljna vjerovanja i uvjerenja.

Crkva, svjesna istine da su svi ljudi djeca Božja i da Bog želi da se svi spase i upoznaju istinu, želi sa svima koji to prihvaćaju uspostaviti dijalog i suradnju. Koncilski papa Ivan XXIII često je poticao na evanđeoski optimizam ispunjen duhovskom snagom koja dobro prepoznaje i uvažava vrednote kod svih ljudi dobre volje i stalno djelovanje Duha Svetoga u ljudskoj povijesti. Isti papa saziva Drugi vatikanski sabor sa željom da uspostavi još jači dijalog Crkve s modernim svijetom. Taj sabor je izričito potvrdio da se s drugim religijama može i treba voditi dijalog jer i u njima ima istinitog i svetog.²¹ Crkva dakle sa svoje strane, u skladu s Drugim vatikanskim saborom, »bodri svoje sinove da razborito i s ljubavlju putem razgovora i suradnje sa sljedbenicima ostalih religija, svjedočeći kršćansku vjeru i život, priznaju, čuvaju i promiču ta duhovna i moralna dobra kao i te socijalno–kulture vrednote«²².

Nakon povijesnog međureligijskog susreta s predstavnicima drugih religija u Asizu u listopadu 1986. godine Ivan Pavao II je istaknuo da je temeljno jedinstvo čitave ljudske obitelji, utemeljeno na zajedničkom iskonu i konačnom cilju, puno važnije od svih razlika, pa i onih religiozne naravi.²³ Kad je u pitanju međureligijski dijalog, treba imati na umu da Katolička crkva ne odbacuje ništa što je u drugim religijama sveto i istinito: »Crkva potiče svoje sinove da uđu s razboritošću i ljubavlju u raspravu i suradnju s članovima drugih religija.«²⁴

Ekumenski dijalog pretpostavlja nekoliko načela koja trebaju biti ostvarena kako bi dijalog bio plodan i kako bi uistinu zbližavao ljude:

- a) Dijalog treba imati priznato doktrinarno zajedništvo te stav otvorenosti i međusobnog poštivanja.
- b) Međureligijski dijalog zahtijeva religioznu autentičnost, čistoću nakana, odsustvo nečasnih metoda prozelitizma. Kad je riječ o dijalogu s novim religijskim pokretima, nužno je duhovno razlučivanje, zato što neki pokreti upotrebljavaju metode djelovanja koje ugrožavaju ljudsko dostojanstvo i njegovu slobodu, dok se drugi vode ideologijom koja u svom ekonomskom i političkom djelovanju ne poštuje interese čovječanstva, nego samo traži vlastitu korist.²⁵

21 »Katolička crkva ne odbacuje ništa što u tim religijama ima istinita i sveta. S iskrenim poštovanjem promatra te načine djelovanja i življenja, te zapovijedi i nauke koje, premda se u mnogome razlikuju od onoga što ona sama drži i naučava, ipak nerijetko odražavaju zraku one Istine što prosvjetljuje sve ljude.« (*Nostra aetate /NA/,* br. 2)

22 *NA,* br. 2.

23 Usp. Ivan Pavao II, *Govor kardinalima Rimske kurije,* 22. 12. 1986.

24 *NA,* br. 2.

25 Usp. M. L. Fitzgerald, *I movimenti religiosi alternativi alla luce dei recenti documenti del Magistero, Sette e Religioni* 4 (1991) 537–546.

- c) Naše odnose s pripadnicima novih religijskih pokreta trebaju voditi razboritost i razlučivanje.

Teološko razmišljanje prisutno u dokumentu *Kršćanstvo i religije* daje do znanja da je međureligijski dijalog nužnost u današnjoj situaciji u svijetu.

Zahvaljujući takvom pristupu drugim religijama, Crkva danas njeguje međureligijski dijalog: »Taj dijalog, koji pripada evangelizacijskoj misiji Crkve, traži stav razumijevanja i odnos uzajamnoga upoznavanja i međusobnog obogaćivanja, i to u poslušnosti istini i u poštivanju slobode«. ²⁶

Zaključak

Promatrajući dijalog pod etimološkim vidom, otkrivamo da dolazi kroz riječ: *dia+logos*. Dijalog je više od razgovora. On je susret dviju strana, najčešće dviju osoba, a to u praksi znači susret dvaju svjetova. Imajući to na umu, postaje nam jasnije zašto je dijalog kompleksna stvarnost i zašto nailazimo na tolike poteškoće na njegovom putu. On u sebi uključuje raspravljanje, protivljenje i traženje zajedničkih odgovora na egzistencijalna pitanja. Prema tome, u dijalogu postoje dvije stvarnosti: *dia* i *logos*. *Dia* znači nešto temeljito raspraviti. Ovaj izraz u *dia-logosu* upućuje na razmak između dijaloških partnera, nešto što ih metodološki razdvaja, dok je *logos* temelj i prostor zajedništva, ono što ih spaja. Ovakvo shvaćanje dijaloga potvrđuje, odnosno promovira, i papa Ivan Pavao II, i to još kao Karol Wojtyła, kad u svom djelu *Osoba i čin* kaže: »Princip dijaloga je zato tako pogodan jer ne izbjegava napetosti, konflikte i borbe, o kojima svjedoči život različitih zajednica, a istovremeno zahvaća ono što je u njima istinito i ispravno, što može biti izvor dobra za ljude«. ²⁷

Da bi dijalog bio autentičan, uspješan i plodan, moraju ga voditi zrele i izgrađene ličnosti, jaki i stabilni karakteri koji žive u istini, traže istinsko dobro druge osobe, ne boje se istinskog susreta, svjesni su vlastite ranjivosti i ograničenosti i spremni mijenjati svoje stavove kad dobiju nove i važne informacije koje traže promjenu mišljenja i ponašanja. Da bi se mogao tako zrelo ponašati i autentično dijalogizirati, čovjek mora biti ponizan i otvoren Bogu koji svojom milošću osposobljava čovjeka za plodan dijalog i istinski susret s drugom osobom.

Da bi dijalog uspio i pridonio dubljem zajedništvu i međusobnom obogaćivanju, potrebno je da njegovi sudionici budu otvoreni ne samo jedan za drugoga, nego prije svega za istinu, jer se samo tako događa istinski susret i izgradnja boljeg i ljudskijeg društva. Tko sluša i poštuje istinu, istinski dijalogizira i gradi bolji svijet.

26 *Dominus Iesus*, br. 2.

27 K. Wojtyła, *Osoba i czyn*, Krakow, 1969, 296.

THE PSYCHOLOGICAL FOUNDATIONS OF DIALOGUE

Mijo Nikić

Summary

The author analyzes the psychological foundations of dialogue. Firstly, he discusses the psychological maturity of the cospeakers, a necessity for constructive and fruitful dialogue; secondly, social maturity, another prerequisite for effective dialogue, which is attained when the individual is capable of, and has the desire and the ability to establish mature, non-conflictual interpersonal relationships: when he is prepared to love another selflessly. Finally, a person is capable of carrying on a genuine and fruitful dialogue only after attaining spiritual maturity, since it is then that he seeks true values and a higher good, not only his own good but also that of the person with whom he is conducting a dialogue. A spiritually mature person lives his life in truth and loves others selflessly, thus creating a positive atmosphere in which dialogue and genuine communication can unfold. The author also discusses the following: prejudices in communication, listening as a problem in communication, defensive behaviour in communication, polemics and non-verbal communication, that is, body language which is a component part of communication. Four elements necessary for genuine dialogue are named: sincerity, trust, good intentions and humility. Finally he gives practical guidelines for effective dialogue and mature communication, and a brief section on ecumenism and interreligious dialogue.

Key words: dialogue, prerequisites for dialogue, mature communication, ecumenism, interreligious dialogue.