


Primljeno: 21. travnja 2001.

# Otpisivanje

## Sažetak

*U radu se opisuje otpisivanje, jedan od važnih koncepata transakcijske analize. Transakcijska analiza može se definirati kao teorija личности i razvoja, filozofski pogled na ljude i njihove odnose te psihoterapijski pristup. Otpisivanje je unutarnji mentalni nesvjesni mehanizam kojim se otpisuje, ignorira ili umanjuje neki aspekt realnosti. Otpisane se dijelove realnosti ili negira ili reinterpretira, nastojeći ih na taj način uskladiti s referentnim okvirom individue, odnosno načinom na koji ta individua vidi realnost. Opisuje se različite vrste otpisivanja kao i mehanizam komplementaran otpisivanju pomoću kojeg se onaj tko koristi otpisivanje dovodi u ravnotežu.*

**Ključne riječi:** *otpisivanje, virtualna stvarnost, grandioznost, redefiniranje, verbalna komunikacija, neverbalna komunikacija*

 Otpisivanje (diskaunt) je unutarnji mentalni nesvjesni mehanizam kojim se otpisuje, ignorira ili umanjuje neki aspekt realnosti, pri čemu se na taj otklon od realnosti reagira kao da je realan, istinit, tretira ga se kao realnost, odnosno ponašamo se drugačije nego što bismo se ponašali da smo zanemareni aspekt realnosti uočili i uvažili.<sup>1</sup> Kada bi čovjek bio u neposrednom dodiru s realnošću, otpisivanje ne bi bilo moguće. Međutim, čovjek nije u neposrednom dodiru s realnošću, već između čovjeka i realnosti posreduje ljudski mozak (Kulić, 1996.). Naša percepcija stvara stvarnost koju nazivamo "pravom", ali ta je stvarnost zapravo virtualna stvarnost (i stoga je virtualna stvarnost kompjutora samo *nova vrsta* virtualne stvarnosti) (Roško, 2000.). Otpisivanje ograničava autonomiju - vlastitu (ako to činimo sebi) i/ili tuđu (ako to činimo drugima). I kada se zanemari samo jedan element realnosti (ja, drugi, kontekst), stradaju svi elementi. Tretiranje odmaka od realnosti kao da je realan izlučuje - osjećamo (loše) posljedice, a ne znamo što je tome uzrok; zbunjeni smo i nemamo oslonac u realnosti. Tako nam, na primjer, mogu objasniti da nam otac, kada nas fizički i/ili seksualno zlostavlja, na taj način pokazuje da nas voli. Osoba je zbunjena ("Ako je to ljubav, zašto me to onda boli?"), te iz svog iskustva može izvesti brojne pogrešne zaključke (tj. zaključke koji ne odgovaraju realnosti), kao što je npr. zaključak: "Kada te netko voli, to mora boljeti.". Što će se ignorirati, nekad je davno (u djetinjstvu) odlučeno svjesno, no kasnije to postaje nesvjesno i čini se automatski.

Otpisati se može podražaje koji dolaze iz nas samih, te podražaje koji dolaze izvana, iz fizičke i socijalne okoline. Odnosno, otpisati se može sebe ("Ja sam muškarac, a muškarci ne smiju biti tužni, pogotovo ne smiju plakati. Prema tome, sada kada me ostavila djevojka, ja uopće nisam tužan, već sam jako ljut."), druge ljude (Neka žena, na primjer, može imati tri sina i očekivati četvrto dijete za koje se nada da će biti djevojčica. Kada ponovno rodi sina, počinje ga odlijevati u odjeću ružičastih tonova i cvjetnih dezena, plesti mu pletenice i vezivati ih sa šarenim gumicama za kosu itd.) i situaciju (Npr.

<sup>1</sup> Rad je prošireni i prerađeni dio ispita iz prvog stupnja edukacije iz transakcijske analize koju vodi učiteljica i supervizorica transakcijske analize Nada Žanko. U radu su korišteni primjeri s edukacije iz transakcijske analize, prakse u Centru za zaštitu mentalnog zdravlja djece i omladine Klinike za dječje bolesti Zagreb, nastave na Odsjeku za psihologiju na Filozofskom fakultetu i nastave u Psihijatrijskoj bolnici "Vrapče".

poslovođa koji zna da se uz postojeći broj radnika i radnica i postojeću tehničku opremljenost nekog pogona dnevno može proizvesti maksimalno 2000 komada nekog proizvoda može postaviti zahtjev da se do kraja dana proizvede 5000 komada). Pouku i poruku o tome što je to što je potrebno otpisati, izostaviti, zapostaviti, zanemariti kod sebe, kod drugih i u situaciji dobivamo u toku odrastanja iz socijalne okoline, tj. otpisivanje se uči kroz interpersonalnu komunikaciju ("Pravi dečki ne plaču." "Vašem malom bratu baš krasno stoje ove lakirane cipelice koje sam mu danas kupila."). Pouzdan znak koji nam omogućuje da u toku komunikacije prepoznamo da smo izloženi otpisivanju su nejasni, nepotpuni, nejednoznačni odgovori, odgovori koji samo donekle uvažavaju postavljeno pitanje ("Sutra ne mogu doći po tebe jer idem na put." - "Kamo putuješ?" - "Ma, na sto strana.").

Kada se nešto otpiše, potrebno je nešto drugo dovesti u fokus kako bi se uspostavila ravnoteža. Ovaj mehanizam komplementaran otpisivanju naziva se grandioznost (Žanko, 1999.). Grandioznost također predstavlja iskrivljavanje realnosti, ali takvo u kojem se neki aspekt realnosti preneglašava, preuveličava. Ako osoba npr. misli da nije sposobna brinuti se sama za sebe (otpisivanje vlastitih sposobnosti), ona zahtijeva da se za nju brine netko drugi (preuveličavanje tuđih sposobnosti). To može učiniti ili izravno (zahtijevati to otvoreno) ili neizravno (npr. toliko očito signalizirati svoju bespomoćnost da se netko drugi zbog "odgovornosti" i "brige" počne skrbiti za nju) i na taj način obje osobe ulaze u simbiozu. Naime, osoba koja otpiše neki aspekt sebe ne funkcionira kao cjelovito ljudsko biće i stoga mora pronaći nekoga tko će otpisani aspekt ili aspekte nadomjestiti.

Da bi potvrdila svoja (iskrivljena) vjerovanja o sebi, drugima i svijetu, osoba mora one elemente realnosti koji od tih vjerovanja odstupaju redefinirati i to zato da ih realnost ne bi ugrozila. "Tisuće evropskih umjetnika slikalo je Krista ne kao tamnoputog istočnjaka, što je ustvari bio, nego kao blijedog nordijca, po slici u njihovim glavama." (Glasser, 1989., str.66). Zbog toga će osoba redefinirati, reinterpretirati one transakcije koje nisu u skladu s onim u što ona vjeruje. Tako će npr. osoba koja vjeruje da se u druge ljude ne može imati povjerenja u svakoj dobronamjernoj gesti tražiti skrivena značenja ("Izgleda da me namjerava tražiti da joj posudim novce, zašto bi mi inače skuhalo kavu?"). Ona se može zadovoljiti time što će stvarnost interpretirati na način koji njoj odgovara samo na razini sebe same, za sebe samu, ali ljudima to najčešće nije dovoljno, već oni zahtijevaju da i drugi prihvate njihovu interpretaciju stvarnosti i odreknu se vlastite, odnosno zahtijevaju od drugih da otpišu ono što bi moglo ugroziti njihova vjerovanja ("Da li ti vjeruješ meni ili svojim očima?"). Vrlo poznati primjer ove iznimno raširene pojave su osobe koje su vjerovala u geocentrični sustav, te su, optužujući ju za herezu, prisiljavale drugu osobu ne samo da se odrekne ideje o heliocentričnom sustavu, već i da i sama prizna geocentrični sustav kao istinit i jedini moguć.<sup>2</sup> Otpisivanje se nikada ne događa slučajno jer osoba svaki podražaj koji zapazi mora prvo vrednovati, pri čemu je kriterij u odnosu na koji vrši vrednovanje njezin referentni okvir, tj. način na koji ona vidi realnost. Otpisivanje se događa nakon vrednovanja, a otpisuje se one podražaje za koje je osoba utvrdila da se ne slažu s njezinim referentnim okvirom. Različiti ljudi imaju različite referentne okvire, te konstruiraju različite slike realnosti. Dakle, u ljudskim

<sup>2</sup> Vjerujem da bi izjava kojom se Galileo odriče svog heretičkog učenja mogla biti zanimljiva današnjem čitatelju i čitateljici, te ju stoga navodim gotovo u cijelosti:

"Ja, Galileo, sin pokojnog Vincenza Galilea iz Firence, 70 godina star ... zaklinjem se da sam uvijek vjerovao, da sada vjerujem, i da ću, s pomoći Božjom, vjerovati i u budućnosti, u sve ono što Sveta Katolička i Apostolska crkva smatra, propovijeda i poučava. Unatoč tomu, nakon što mi je ovaj Sveti Ured sudskom zapovijedi naložio da u potpunosti odbacim lažno shvaćanje po kojem je Sunce središte svijeta te da je nepomično i kako Zemlja nije središte svijeta i da se kreće; te da ne smijem smatrati, ni braniti, niti poučavati na bilo koji način, ni usmeno niti pismeno, spomenuto lažno učenje; a i kada mi je i pismeno dato na znanje kako je spomenuto učenje suprotno Svetom pismu, ja sam napisao i tiskao knjigu u kojoj se bavim spomenutim osuđenim učenjem te u njoj iznosim snažne argumente njemu u korist, a bez ikakva konačnog odgovora: bio sam, stoga, osumnjičen za krivovjerje, odnosno da sam vjerovao i smatrao kako je Sunce središte svijeta te da je nepomično i kako Zemlja nije središte svijeta i da se kreće. Stoga, budući da je meni želja odagnati tu snažnu sumnju, opravdano na mene svaljenu, s vaših uzoritih misli i s misli svakog odanog kršćana, otvorenog srca i nepatvorene vjere zakletvom se odričem, proklinjem i gnušam se spomenutih grešaka i krivovjerja i uopće svakog drugog krivovjerja, pogreške ili sekte protivnih Svetoj Katoličkoj Crkvi te se kunem da u budućnosti neću nikada više spominjati ili tvrditi, ni usmeno niti pismeno, takove stvari zbog kojih bi na sličan način bio sumnjičen, a ukoliko budem doznao za nekog krivovjernika ili nekog osumnjičenog za krivovjerje, prijaviti ću ga ovom Svetom Uredu ili Inkvizitoru ili Ordinariju u mjestu u kojem se zateknem" (Galilei, 1632.; s talijanskog preveo Franko Dota).

glavama postoje brojne i međusobno različite slike realnosti, dok je realnost samo jedna.

Poznati obrambeni mehanizmi, jedan od najvažnijih koncepata psihoanalize, temelje se na redefiniranju, odnosno iskrivljavanju percepcije stvarnosti, čime se osoba štiti od frustracije i anksioznosti u onim situacijama u kojima stvarnost u njima izaziva frustraciju (Petz, 1992.). Tako npr. studenti Fakulteta za elektrotehniku i računarstvo koji ne uspijevaju položiti ispit "Matematika 1" (ne uspijevaju ostvariti svoj cilj, što u njima izaziva niz neugodnih emocija, odnosno neugodno emocionalno stanje koje se naziva frustracija) tradicionalno tvrde kako taj ispit zapravo nema nikakvog smisla i nikada im neće trebati u budućem zvanju (redefiniraju realnost pomoću obrambenog mehanizma koji se zove racionalizacija tipa "kiselog grožđa" i time ujedno smanjuju intenzitet frustracije). Ono što je važno istaknuti jest da se obrambenim mehanizmima mijenja *percepcija* realnosti, ali ne i realnost.

Osobe s paranoidnim poremećajem ličnosti, kao i osobe s narcisoidnim poremećajem ličnosti koriste redefiniranje kako bi potvrdile svoje paranoidne, odnosno narcisoidne ideje. Paranoidna osoba "primjećuje napade na svoju ličnost ili ugled koji drugima nisu uočljivi", "često bezrazložno sumnja u vjernost bračnog ili seksualnog partnera", "pretpostavlja, bez dovoljne utemeljenosti, da će ju drugi ljudi iskoristiti, prevariti ili joj naškoditi" itd., dok narcisoidna osoba "pretjeruje o svojim dostignućima ili nadarenosti", "očekuje da joj se prizna superiornost koja nije primjerena dostignućima", "vjeruje da joj drugi zavide" itd. Navedena obilježja predstavljaju neke od dijagnostičkih kriterija za opisane poremećaje ličnosti (Dijagnostički kriteriji iz DSM - IV, 1999.). Kosim slovima istaknuti su oni procesi pomoću kojih je osoba redefinirala stvarnost i iz njih je vidljivo da se radi o produktima ljudskog mozga, odnosno o intervencijama tog mozga u stvarnost.

Otpisati nekoga ili nešto može se verbalno (kao u prethodnom primjeru s dvije prijateljice) i neverbalno (Npr. majka može jedva i preko volje pogledati svoje dijete koje je naučilo voziti bicikl i viče: "Vidi me, mama, vidi me!"). Verbalna komponenta komunikacije odnosi se na sadržaj verbalne poruke, na značenje, smisao riječi od kojih se poruka sastoji, dok se neverbalna komponenta komunikacije dijeli na paraverbalne aspekte verbalnog izražavanja (intenzitet, visina, intonacija, brzina i druga obilježja govora) i na poruke koje se šalju tijelom (mimika, gestikulacija, postura, način kretanja, okolina). Izrazi kojima se opisuje neverbalnu komunikaciju su izrazi poput "ledeni glas", "ljubazni glas", "zapovjednički ton", "vrištati", "šaptati", "glas joj se topio" (paraverbalne poruke), te "pogledala me bijelo", "ošinuo me pogledom", "držao se kiselo", "spustila je nos", "nosom para oblake", "drži se jako hoch", "škrgutao je zubima", "izbjegavala je pogledati me u oči", "iskrivio je usta", "smijao se ispod brka", "namignula mi je", "zakolutala je očima", "skupio je obrve", "odmahnula je glavom", "okrenuo joj je leđa" (poruke tijelom). Najveći dio poruke prenosi se neverbalnom komunikacijom, prema nekim autorima čak preko 90% (Burley - Alley, 1982., prema Miljković i Rijavec, 1996.), iz čega je vidljivo da sredstva komunikacije kao što je telefon (otpadaju poruke tijelom) i elektronska pošta (otpadaju i poruke tijelom i paraverbalne poruke) ustvari osiromašuju komunikaciju među ljudima, iako reklamni slogani često tvrde suprotno. Verbalna i neverbalna komponenta komunikacije mogu biti usklađene, harmonične, odnosno odašiljati jednu, istu poruku, a mogu biti i neusklađene, disonantne te istovremeno slati dvije poruke, svaka svoju. ("Rekao je "da" glasom koji je zvučao kao "ne".). Majka iz primjera navedenog na početku odlomka može npr. reći "Bravo! Krasno!" bezvoljnim i tihim glasom, gledajući pritom u izlog, a ne u dijete. Neusklađena, odnosno dvosmislena poruka rezultira zbunjenošću onoga tko takvu poruku prima jer nije (sasvim) jasno što se zapravo želi poručiti. U tom slučaju treba dati prednost neverbalnoj poruci i to zato što je svjesna kontrola neverbalnog aspekta komunikacije puno slabija od svjesne kontrole verbalnog aspekta. Naime, verbalne su poruke u većoj mjeri pod kontrolom viših moždanih centara, a neverbalne poruke su više pod utjecajem nižih živčanih centara (Itković, 1997.).<sup>3</sup> Opisana je majka djetetu verbalno poručila da su joj ono i njegovo postignuće važni, no iz neverbalne je poruke jasno da ga je ustvari otpisala.

<sup>3</sup> Obratiti pažnju na neverbalne "signale" znači ne slušati samo što nam ljudi govore, već čuti i kako govore i vidjeti kako izgledaju dok nam to govore. Kako (odrasli) ljudi često postanu u popriličnoj mjeri "gluhi" i "slijepi" za bilo što drugo osim za sadržaj verbalne poruke, moguće je da povjeruju i daju prednost sadržaju verbalne poruke čak i kada ostale komponente komunikacije ukazuju na to da se ustvari želi poručiti nešto drugo. No, (ostale) životinje smisao verbalne poruke ne razumiju, te ih stoga on ne može ni zbuniti. Odnosno, životinji se može poslati dvosmislena poruka, ali će ona, budući da je "ograničena" na neverbalnu komunikaciju, primiti samo neverbalnu komponentu poruke. Tako će npr. pas kojem kažete "Ti si krasan pas." ledenim glasom, reagirati na to jednako kao da ste mu rekli "Mići mi se očiju!"

Nadalje, otpisivanje može biti bezuvjetno (bezuovjetno znači nešto što osoba stvarno jest i na što ne može utjecati, kao što je to spol, boja kože, nacionalnost, seksualna orijentacija i sl.) i uvjetno (uvjetno znači da postoji neki uvjet u odnosu na koji osoba ima neku mogućnost izbora, na koji može utjecati, kojeg može zadovoljiti ili ne zadovoljiti), te može biti pozitivno i negativno. Kombiniranjem uvjetnog i bezuvjetnog te pozitivnog i negativnog otpisivanja dobivaju se četiri vrste otpisivanja: negativno bezuvjetno, pozitivno bezuvjetno, negativno uvjetno i pozitivno uvjetno otpisivanje. Najdestruktivnija moguća poruka je negativno bezuvjetno otpisivanje jer se osobi na negativan način ukazuje na nešto što ona jest i što ne može promijeniti (pri čemu to ustvari nije istina, npr. "Ne misliš valjda ozbiljno da si homoseksualac? Pa to je bolesno!"). Čovjek se na to ne može adaptirati, niti se s time boriti i zato to ima vrlo ozbiljne psihičke i/ili ponašajne posljedice. Pozitivno bezuvjetno otpisivanje je poruka kojom osobi o njoj poručujemo nešto pozitivno i bezuvjetno, ali, kao i u prethodno opisanom tipu otpisivanja, ne baš sasvim istinito ("Ti si najljepša žena na svijetu"). Jedan od slikovitih naziva transakcijske analize za ovakve "komplimente" jest "šuplji kolačić". Kada se radi o pozitivnom uvjetnom otpisivanju, postoji uvjet koji je osoba ispunila (npr. završila razred s odličnim uspjehom), ali se to ili ignorira (Npr. dijete pokaže ocu svjedodžbu s velikim osmijehom na licu, a otac ga, prekinut u čitanju novina, za nagradu odsutno pogladi po glavi) ili preuveličava (npr. otac istog trenutka izvadi adresar i nazove sve svoje prijatelje i rođake kako bi ih obavijestio o velikom uspjehu svog sina). Kod uvjetnog negativnog otpisivanja postoji uvjet koji osoba nije zadovoljila i koji je najčešće postavljen tako da ga se ni ne može zadovoljiti, te se ta činjenica preuveličava. Cilj ustvari nije dati osobi povratnu informaciju, već je cilj živjeti vlastitu frustraciju, povrijediti, pretjerano kazniti (Npr. suprug može pretući svoju suprugu, koja nikad ne zna kada će se on vratiti kući, zbog toga što ga je dočekala s mlakom juhom i time ujedno živjeti bijes zbog ponižavanja doživljenog na poslu).

Otpisivanje se može klasificirati i na temelju razine otpisivanja (Žanko, 1999.). Po tom se kriteriju otpisivanje dijeli na četiri razine, pri čemu je otpisivanje prve razine najviše, a otpisivanje četvrte razine najmanje patološko, no otpisivanje se ni na jednoj razini ne može smatrati zdravim načinom doživljavanja. Razine otpisivanja jesu: (1) otpisivanje postojanja podražaja, (2) otpisivanje značajnosti podražaja, (3) otpisivanje mogućnosti promjene i (4) otpisivanje vlastitih sposobnosti. Na prvoj razini otpisivanja osoba uopće ne percipira da neki podražaj, odnosno neka činjenica postoji. Ona npr. može ne percipirati činjenicu da se tušira kipućom vodom (i zadobiti teške opekline) ili da spaljuje vlastitu trogodišnju kćer (jer u tom trenutku vjeruje da se bori protiv nečastivog). Na drugoj razini osoba percipira da neka činjenica postoji, ali ju ne percipira onakvom kakva ona zaista jest, već ju redefinira, otpisuje njezino stvarno značenje, pa npr. ne vidi da je nova djevojka njezinog sina crnkinja ("Njegova nova djevojka je malo preplanula."), da njezin sin pleše klasični balet ("On je jedan od onih koji skaču po daskama.") ili da je ovisnik o heroinu ("Moj sin ima malih problema s drogom"). Na trećoj razini osoba percipira činjenicu onakvom kakva ona jest, ne umanjuje njezinu važnost, ali tvrdi da se tu ništa ne može učiniti ("Tako mi je digao tlak da se nisam mogla savladati da ne počnem urlati na njega." ili "Ja jednostavno ne mogu prestati pušiti i amen."). Na četvrtoj razini osoba percipira činjenicu onakvom kakva ona jest, ne umanjuje njezinu važnost i ne misli da se ništa ne može učiniti, ali tvrdi da ona tu ne može ništa učiniti, pa traži od nekog drugog da to učini umjesto nje ("Dušo, hoćeš li molim te promijeniti žarulju/izbaciti tog groznog insekta iz naše dnevne sobe/napumpati gumu na biciklu. Ti znaš da ja to ne znam/ne mogu." ili "Ja i moj bivši suprug se nikako ne možemo dogovoriti da li će naše dvoje djece ići u vrtić prijedodne ili poslijepodne, jer meni više odgovara prijedodne/poslijepodne, a njemu prijedodne/poslijepodne. Pa dobro, neka onda odluči gospodin sudac."). Kao što je već navedeno, bez obzira na razinu, otpisivanje je uvijek patološki način doživljavanja. Otpisivanje prve razine javlja se kod osoba oboljelih od najteže vrste psihičkih poremećaja - psihoza<sup>4</sup>, otpisivanje druge razine kod psihotičnih i neurotičnih poremećaja, a otpisivanje treće razine kod neurotičnih poremećaja. Iz primjera navedenih za drugu, treću i četvrtu razinu otpisivanja može se uočiti da se radi o ponašanjima koja se susreću svakodnevno, tj. otpisivanje nije ograničeno samo na mentalno poremećene, već ga koriste i oni koji misle da su mentalno zdravi. Svi su ljudi (1) otpisivali (otpisuju i otpisivat će) i (2) bili (jesu i bit

<sup>4</sup> Gubitak kontakta s realnošću, odnosno realno postojećim podražajima, te doživljaji za koje je osoba uvjeren da su realni, a koji nisu nastali na temelju realno postojećih podražaja (halucinacije) neki su od glavnih simptoma na temelju kojih se postavlja dijagnoza psihotičnog poremećaja (Petz, 1992.). Dakle, psihotična osoba živi u izokrenutoj slici realiteta, pa joj otpisivanje i ne predstavlja osobit problem.

će) izloženi otpisivanju.

Otpisivanju smo izloženi već od samog početka života ("Mama, kako sam ja došla na ovaj svijet?" - "Donijela te roda"). Otpisivanje kojem je dijete izloženo od strane svojih roditelja i drugih osoba interferira s njegovim potencijalom za razumijevanje svijeta, odnosno s njegovim sve većim sposobnostima za razumijevanje svijeta, a posljedice su to teže što je količina otpisivanja kojoj je izloženo veća (Steiner, 1990.). Ono je u konfliktu između onoga što vidi (osobu koja gola hoda po ulici) i onoga što mu je rečeno da vidi (osobu odjevenu u najljepšu odjeću na svijetu), te postaje konfuzno ("Ako me je donijela roda, zašto nisam nikada vidjela rodu koja nosi bebu? Kako roda može istovremeno letjeti i nositi bebu? Ako roda nosi bebu, da li ju drži kljunom ili ju nosi na leđima? Ako ju drži kljunom, kako joj ne ispadne iz kljuna? Ako ju nosi na leđima, kako joj ne padne s leđa? Zašto se ja ne sjećam da me je donijela roda? Otkuda rodi bebe? Ako roda donosi bebe, kako zna da bijelim mamama treba donijeti bijele bebe, a crnim mamama crne? Da li se ikada zabuni?"). Dakle, otpisivanje izravno onesposobljava svjesnost - sposobnost razumijevanja sebe, situacije, drugih ljudi i svijeta (Žanko, 1999.).

Kao i sve druge interpersonalne situacije, otpisivanje uključuje dvije osobe - onu koja vrši otpisivanje i onu koja mu je izložena. Osobe koje su izložene otpisivanju, prihvaćaju ga nažalost vrlo često, dozvoljavaju da ih se otpisuje. One bi trebale naučiti antitezu na otpisivanje (diskaunt) koju je Steiner (1990.) nazvao akaunt (accounting). Akaunt znači otpisati otpisivanje, ne uvažiti ga, ne prijeći preko njega šuteći, i na taj način ne dozvoliti onome tko vrši otpisivanje da u nama izazove konfuziju ("Nisam te pitala na koliko strana putuješ, već sam te pitala kamo putuješ."; "Mama, ona nije preplanula, ona je takva otkada se rodila/cijele godine. Ona je crkinja."; "Dušo, problem nije u tome što ti to ne možeš, već u tome što to ne želiš učiniti. A ako ne znaš kako se to radi, ja ću te tome vrlo rado poučiti."; "Kralj je gol!"; "Eppur si muove.").

## Literatura

- Dijagnostički kriteriji iz DSM - IV (1999.) Jastrebarsko: Naklada Slap
- Galilei, Galileo (1632.) "Note Abjuration of Galileo". Catalogo Multimediale - Sala IV Galileo Galilei, Istituto e Museo di Storia della Scienza, Firenze, Italia, URL: <http://galileo.imss.firenze.it/museo/a/eabiura.html>
- Glasser, William (1989.) "Vrijednosti u našim kamerama". U: Hauler - Mašić, D. (Ur.): Socijalna zaštita. Zagreb: Zavod grada Zagreba za socijalni rad. Str. 65 - 70
- Itković, Zora (1997.) Opća metodika nastave. Split: Književni krug
- Kulić, Slavko (1996.) Strategija nasilja kao strategija razvoja. Zagreb: IP
- Miljković, Dubravka i Rijavec, Majda (1996.) Razgovori sa zrcalom. Zagreb: IEP
- Petz, Boris i sur. (1992.) Psihologijski rječnik. Zagreb: Prosvjeta
- Roško, Zoran (2000.) "Fraktali iznenađenja: čudni atraktori stvarne virtualnosti". Filozofska istraživanja, 77 - 78 (2 - 3), 301 - 306
- Steiner, Claude (1990.) Scripts people live. New York: Grove Press
- Žanko, Nada (1999.) Osnove transakcijske analize. Zagreb: Alinea

## **DISKAUNT**

Ines Čavar

### **Summary**

*The paper deals with diskaunt, one of the major concepts in transactional analysis. Transactional analysis can be defined as a theory of personality and development, a philosophical view on people and their relationships, and as a psychotherapeutic approach. Diskaunt is an internal mental unconscious mechanism that is used to depreciate, ignore, or diminish certain aspects of reality. Diskaunted parts of reality are either ignored or reinterpreted, so that they can be matched with the referential framework of an individual, that is, the way in which that individual sees the reality. The paper describes certain kinds of diskaunts, as well as mechanisms complementary to diskaunt, which help the user to reach a balance.*

**Key words:** *grandiosity, non-verbal communication, verbal communication, virtual reality, redefinition, diskaunt*