

Želimir PULJIĆ

PSIHOLOŠKA PODLOGA I SMETNJE DIJALOGU*

Sažetak

Uz tumačenje osnovnih psihičkih procesa: stav, mišljenje, shvaćanje i uvjerenja, u članku se donose nekoliko definicija o čovjeku po kojima ga se prikazuje kao razumno, ekonomsko, moralno, religiozno, političko (zoon politikon), povijesno, estetsko, otvoreno i zagonetno biće. Po sposobnosti razgovora čovjek je nazvana i "bićem dijaloga" ("homo dialogans").

No, iako je čovjek "biće dijaloga", ljudi teško razgovaraju, a još se teže dogovaraju. Zašto? U tom vidu autor odgovara na pitanja iz psihologije kao npr.: Zbog čega nastaju rigidni, petrificirani stavovi? Što su obrambeni mehanizmi u psihologiji? Je li čovjek uistinu "slobodno biće" pred procesom suvremene manipulacije?! Velika zapreka iskrenom dijalogu jest suvremena opasnost manipulacije i "pranje mozga".

Iako su sredstva za međuljudsku komunikaciju dostigla savršenstvo, nema prave komunikacije među ljudima. Puno se govori, ali malo se kaže. Ljudi se češće sastaju, no malo povezuju. A dijalog nije samo razgovor. Još manje rasprava ili dokazivanje. U dijalogu se izlaže i sluša s iskrenom željom čuti i shvatiti drugoga, te upoznati njegov način razmišljanja. Dijalogom se stvaraju mostovi kojima kruži dah života, različitosti, pluralizma i bogatstva. Kad se uočava što je rečeno, te se pri tom ne iskrivljuju stvari, već se s poštovanjem i dobrom voljom drugom izriče iskrena "dobrodošlica", onda je to pozitivan znak i dobar početak korisnog dijaloga.

I. Uvod

Sjećam se kako je za vrijeme studija profesor filozofije neumorno ponavljao, pitao i provjeravao jesu li studenti shvatili bit materije. Znaju li koji je "obiectum materiale" (predmet), a koji "obiectum formale"

* Vijeće za međureligijski dijalog BK BiH organiziralo je 24. lipnja 2001. u klubu "Lira" treću tribinu s naslovom *Psihološki temelji dijaloga*. Gosti predavači bili su mons. dr. Želimir Puljić, biskup dubrovački i prof. dr. Ismet Dizdarević, profesor na Sarajevskom univerzitetu. Zahvalni smo dr. Puljiću što nam je omogućio da objavimo njegovo predavanje. *Napomena urednika.*

(metoda proučavanja) dotičnog traktata. Nama studentima te skolastičke distinkcije na početku studija nisu najbolje "sjedale". I za vrijeme ispita morali smo dobro razmisliti da ne pomiješamo "kruške i jabuke", nazivajući "formalnim" objektom ono što je "materijalni", ili "materijalnim" ono što je "formalni" objekt.

Psihologija kao i svaka druga znanost ima svoj "obiectum materiale" i svoj "obiectum formale", tj. svoj predmet i svoje metode. Dok druge, prirodne i društvene znanosti, proučavaju svijet oko nas, kakav jest, od čega je sastavljen, kako se razvija i mijenja, psihologija proučava psihički život (psihičku stvarnost) čovjeka, tj. doživljaje kako se javljaju i očituju. Predmet njezinog proučavanja, dakle, jesu najprije *psihički procesi*: intelektualni (učenje, pamćenje, mišljenje), čuvstveni (osjećanje, opažanje), voljni i motivacijski, kao i *psihička svojstva osobnosti* (navike, potrebe, sposobnosti, interesi, temperament, karakter).

Mogli bismo "radno" definirati psihologiju kao nauku o psihičkim procesima i ponašanju, fizikalnim, biološkim, socijalnim uvjetima i učincima, kao i o svojstvima osobnosti. Ona dakle, znanstveno i sustavno izučava psihički život ljudi i njihova svojstva na temelju proučavanja objektivnog ponašanja i neposrednog iskustva. Budući da se prigodom dijaloga izmjenjuju i priopćavaju misli, uvjerenja, mišljenja, stavovi, pogledi i čuvstva (emocije), čini nam se potrebnim reći nekoliko riječi o tim psihičkim procesima, posebno o stavovima.

2. Važniji psihički procesi

Čovjek živi u složenim socijalnim uvjetima, okružen brojnim ljudima i izložen mnoštvu različitih utjecaja. Mora se brzo snalaziti i uspješno djelovati. U procesu snalaženja on se oslanja na prve dojmove i pojednostavljeno kategorizira ljude kao "dobre", "loše", "ljubazne", "zatvorene", "suzdržane", a to stvara krive dojmove, stereotipe i predrasude. Dojam nastaje temeljem spontanog i nesvjesnog zapažanja fizičkog izgleda, izraza lica, boje glasa, određenih gesta i informacija koje se čulo. Čovjekov odnos prema pojavama koje ga okružuju iskazuje se u njegovim stavovima, koji su najčešće povodom i predmetom razgovora, sučeljavanja, izjašnjavanja i djelovanja. Sličnost stavova ljude zbližava, a razlike mogu biti uzrokom nesuglasica i sukoba.

Stav se obično definira kao "stečena tendencija da se reagira pozitivno, ili negativno prema osobama, objektima i situacijama izvan nas, kao i prema vlastitim osobinama, idejama i postupcima".¹ Psihološka

¹ Vidi o tome: Boris Petz (ur.), *Psihologijski rječnik*, Zagreb 1992., str. 426; Mladen Zvonarević, *Socijalna psihologija*, Zagreb 1978., str. 245-256; David Krech and Richard S. Crutchfield, *Elementi psihologije*, Beograd 1978., str. 716.

struktura stava prilično je složena, a čine je tri međusobno povezane komponente: spoznajna, čuvstvena i akcijska. Spoznajnom komponentom uočava se i vrednuje određeni objekt za koji se može kazati da je “dobar”, “loš”, “koristan”, “poželjan”. Emocionalna komponenta sadrži čuvstveni odnos kao “ugodan”, “privlačan”, “odvratan”, dok akcijska komponenta uključuje tendenciju da se stav podrži, pomogne, zaštiti, ili u negativnom smislu izbjegne i onemogući. Stavovi se formiraju u procesu odgoja i otporni su na promjene.

I dok je stav u prvom redu emocionalni doživljaj, koji se čvrsto formira i pojavljuje a da mi uopće nismo svjesni njegovog nastanka i djelovanja, *shvaćanje* je intelektualni doživljaj, kao naknadni rezultat ovakvih ili onakvih razmišljanja. Bez obzira na razlike koje među njima postoje, stavovi i shvaćanja vrlo su bliski, pa je često nemoguće povući jasnu granicu između jedne i druge kategorije. S obzirom na područja koja obuhvaćaju shvaćanja se mogu podijeliti u više grupa: filozofska, religiozna, estetska, politička i znanstvena. A prema stupnju istinitosti, ona su istinita i neistinita. Ova posljednja mogu se svrstati u stereotipije (Talijani su lijenčine, Englezi hladnokrvni...), predrasude (koja je slična stereotipiji, ali je uvijek negativna) i praznovjerja (magije).

Kad je uz neko shvaćanje povezan vrlo određen stav, onda imamo kategoriju *uvjerenja*. Neki psiholozi vele da je uvjerenje, s obzirom na svoju psihološku strukturu, zapravo sadržajni dio stava i čini njegovu kognitivnu strukturu. Vrlo blisko uvjerenju jest i “*pogled na svijet*” koji podrazumijeva čitav sustav stavova i shvaćanja koje ima pojedinac u svezi s njegovim odnosom prema životu i smrti, prema svijetu koji ga okružuje, kao i prema osobnim subjektivnim problemima.

Uza stavove, shvaćanje i uvjerenje potrebno još dodati i kategoriju *mišljenja* za koju neki vele da je verbalni izraz stavova. No, ono nije jednoznačan termin, već pokriva različite pojave od procesa obrade ideja, predodžbi, slika i simbola do stvaranja pojmova. Stoga, u okvir mišljenja ulaze različiti procesi asocijacija, sjećanja, maštanja, logičkog rasuđivanja i stvaralačkog mišljenja. To je zapravo najsloženiji vid čovjekove psihičke aktivnosti po kojem se čovjek razlikuje od ostalih živih bića.

Prije nego zauzmemo stavove ili formiramo mišljenje i uvjerenje, čovjek ima doživljaj nečega. A ti doživljaji, izazvani vanjskom ili unutarnjom situacijom, većinom su ugodni ili neugodni. I premda svi “znamo” što su *čuvstva* (emocije), nijedan pojam u psihologiji nije tako nedefiniran kao pojam čuvstva. Kako psiholozi opisuju čuvstva (emocije)? Kao uzbuđena stanja organizma koja se očituju na tri različita načina: doživljajem (osoba osjeća bijes), ponašanjem (osoba grdi i napada) i fiziološkim promjenama u organizmu (crvenilo u licu, povišeni tlak, srce

brže kuca...). Sličnost između čuvstava i motiva često je tolika da neki psiholozi smatraju kako nisu niti potrebna oba nazivlja. Neki autori u svojim udžbenicima ova dva pojma obrađuju u istom poglavlju.

Opis konkretnih čuvstvenih doživljaja najuspješnije su razradili i opisali književnici i pjesnici, dramski pisci i novelisti. Neki psiholozi dijele čuvstva u nekoliko kategorija.² Prema njima postoje "osnovna čuvstva": radost, žalost, strah i gnjev, kao i ona čuvstva koja se odnose na druge ljude: ljubav, ljubomora, zavist, mržnja. Postoje također i čuvstva koja se odnose na osjetne podražaje: bol, odvratnost, uživanje... kao i ona čuvstva koja se odnose na samoocjenjivanje: sram, ponos, osjećaj krivice. Čuvstva igraju vrlo važnu ulogu u zauzimanju stavova prema ljudima i stvarima. Zanimljivo je u tom vidu istraživanje Casona iz 1928. godine.³ On je to istraživanje proveo kako bi ustanovio "koje nas stvari najviše nerviraju". Između 507 stvari, koje je ispitivao, zaključio je da nas najviše nervira "ljudsko ponašanje" (59 %). Na drugom su mjestu stvari i aktivnosti koje nisu ljudske prirode, npr. smrad smeća, neuredne, prljave novine (18 %), a onda odijela i način odijevanja (12 %). Promjenljive karakteristike ljudi, npr. čačkanje zubi (5 %), kao i njihove nepromjenljive karakteristike, npr. boja kose, ili dužina nosa (4 %) imaju najmanji postotak u istraživanju. Psihološka struktura stava i njegova motivacijska podloga govore o povezanosti stava i ponašanja.

3. Čovjek je biće dijaloga ("Homo dialogans")

Oduvijek se čovjek pitao tko je i zašto živi. On je biće koje traga za svojim korijenima, za smislom, za značenjem.⁴ I nije mu svejedno kakav će odgovor dobiti na pitanje: "Tko je, kamo ide, odakle je?" Znanstvenici su se trudili u tom smislu davati odgovore i definicije o njemu. Tako su ga opisivali kao biološko biće (životinja kao i druge životinje); psihološko, razumno, političko (zoon politicon), ekonomsko, moralno, religiozno, tehničko, povijesno, utopijsko, estetsko, nedovršeno, otvoreno, nesigurno,

2 Usp. David Krech and Richard S. Crutchfield, *Elementi psihologije*, str. 237-272. Vidi također Bernard Poduska, *You Can Cope - Be the Person You Want to Be through Sel-Therapy*, London 1976., posebno poglavlje V. i VI., str. 132-172.

3 Citirano u: David Krech and Richard S. Crutchfield, *Elementi psihologije*, str. 248.

4 Usp. Raymond F. Gale, *Who are You? - the Psychology of Being Yourself*, New Jersey 1974. "In this book Gale describes the challenging task of becoming and growing, and explains why every self-accepting, self-actualizing individual must participate in this lifelong adventure to achieve an integrated, authentic identity."

tragično, zagonetno. Opisivali su ga kao biće koje “govori”, koje se buni, koje stvara simbole, koje troši, koje se smije, sumnja, prilagođava se, igra se, biće koje uspostavlja odnose, koje obećava, zaboravlja, biće savjesti, zagonetno biće. I mogli bismo tako u nedogled nabrajati “umotvorne” pojmove izrečene o njemu. Svaka od opisanih definicija izražava poneku njegovu mogućnost, ali sve zajedno ne obuhvaćaju ga potpuno. Čovjek izmiče znanstvenim formulacijama i ostaje mučna nepoznanica. On je veći od zbroja svojih sastavnih dijelova. I jedino je biće u svemiru koje postavlja pitanja i daje odgovore. No, ima mnogo pitanja koja ostaju bez konačnog odgovora, kao što ima mnogo i odgovora koji ne traže daljnja pitanja. Čovjek je, naime, tajna. Tajna beskrajna.⁵

Njegova pojava i postojanje navelo je mnoge da o njemu razmišljaju polazeći od nekih njegovih vidljivih obilježja. Na temelju njegove tjelesne strukture nazivali su ga “homo somaticus”,⁶ a na temelju razuma “homo sapiens”.⁷ Budući da je obdaren slobodnom voljom “homo volens”,⁸ a na temelju njegova načina govora “homo loquens”.⁹ Zbog njegove društvene dimenzije nazvaše ga “homo socialis”,¹⁰ a na temelju kulture i velikog kulturnog nasljeđa “homo culturalis”.¹¹ Temeljem rada i tehnike postade “homo faber”,¹² a zbog potrebe za igrom i zabavom

5 Usp. Alexis Carrel, *Čovjek nepoznanica*, Zagreb 1941., str. 28: “Odista naše neznanje seže duboko. Najveći dio pitanja, koja su sebi postavili istraživači čovjekove biti, ostao je bez odgovora. Čitava područja nešeg unutrašnjeg života još su uvijek nepoznata... Znamo da smo tvorevina iz tkiva, organa, sokova i svijesti. Odnos između svijesti i moždanog staničja međutim još je uvijek za nas tajna...”

6 Usp. Battista Mondin, *L'uomo: chi è? - elementi di antropologia filosofica*, Milano 1977. Knjiga ima 380 stranica i solidno je enciklopedijsko djelo o čovjeku što ga je autor obradio fenomenološki i metafizički. “L'espressione 'homo somaticus', oggi, è piuttosto rara. Era invece comune ai tempi di s. Paolo e Filone Alessandrino” (str. 30).

7 *Isto*, str. 71-122.

8 *Isto*, str. 123-153. “‘Uomo di volontà’, ‘uomo di carattere’, ‘uomo deciso’, ‘uomo libero’ sono espressioni comuni per designare un tipo ideale di uomo” (str. 123). Usp. također Everett L. Shostrom, *Freedom to Be*, New Jersey 1972.

9 *Isto*, str. 154-180. “Una delle definizioni che oggi ricorre più frequentemente è quella che caratterizza l'uomo come essere parlante: homo loquens” (str. 154).

10 *Isto*, str. 181-199. “La socievolezza è la propensione dell'uomo a vivere insieme con gli altri, a comunicare con loro, a rendereli partecipi delle proprie esperienze e dei propri desideri, a condividere con loro le stesse emozioni e gli stessi beni... Egli è necessariamente homo socialis” (str. 181).

11 *Isto*, str. 200-225.

12 *Isto*, str. 226-245. “Oggi si è compreso che l'uomo è essenzialmente artifex, creatore di forme, fattore di opere... che la natura dell'uomo è l'operare” (str. 226).

“homo ludens”.¹³ Na temelju njegove otvorenosti transcendenciji opisaše ga kao “homo religiosus”.¹⁴ Njegova sposobnost razgovora, dogovora i pregovora pribavi mu (opravdano ili neopravdano) naslov “homo dialogans”. I to je tema našeg susreta.

Riječ “dijalog” grčkog je porijekla (dijalogos) a označava “razgovor između dviju ili više osoba”. Dijalog se dosta upotrebljavao u grčkoj filozofiji, u kršćanskoj literaturi crkvenih otaca prvih stoljeća i u srednjem vijeku. U grčkoj antici čuveni su Lukijanovi dijalozi puni ironije i satire. U doba crkvenih otaca (patristike) uglavnom su tri oblika dijaloga u upotrebi.

- Polemički razgovori sa Židovima (u svezi odnosa Starog i Novog zavjeta, Crkve i Sinagoge), kao i polemički razgovori s hereticima (npr. Atanazijevih 7 dijaloga o Presvetom Trojstvu ili Jeronimov dijalog s Pelagijancima).

- Drugi oblik dijaloga bili su “filozofsko-dogmatski” razgovori (npr. traktati sv. Augustina, Origena, Ćirila Aleksandrijskog).

- I treći oblik dijaloga bili su asketsko-biografski razgovori (kao npr. dijalog Grgura iz Nisse o besmrtnosti duše, ili sv. Ivana Zlatoustog o “krepovima”).

Dijalog je posebno i obilno zastupljen u literaturi. On je zapravo osnovno obilježje dramske književnosti. Ako je dijalog “razgovor dviju ili više osoba”, u tom se razgovoru nešto izmjenjuje, priopćava. Razgovor nije “monolog”, već dijalog. A u dijalogu (razgovoru) izmjenjuju se ili priopćavaju misli, uvjerenja, stavovi, pogledi i čuvstva. To su psihološke kategorije koje opravdavaju naslov današnje tribine.

4. Psihološke poteškoće u dijalogu

Zašto ljudi teško razgovaraju? Zašto se često ne razumiju ili se krivo razumiju? Zašto nerado mijenjaju uhodano ponašanje? Stoji li činjenica da je “formirane” stavove teško promijeniti? Zašto? Zbog čega nastaju rigidni, petrificirani stavovi? Kako pojedinci opravdavaju svoje neuspjehe i zašto drugome pripisuju vlastite poglede, nazore i mane? Koji psihički procesi pomažu “petrifikaciji” stavova i što su obrambeni mehanizmi u

13 *Isto*, str. 246-256. “Il gioco è un attività tipica dell'uomo. L'uomo inventa giochi e si diverte come nessun animale sa fare. Per questo egli può essere definito come homo ludens” (str. 246).

14 *Isto*, str. 257-292. “Una manifestazione tipicamente umana è la religione... essa si impone come una costante dell'essere umano anche se non è coltivata da tutti gli individui della specie” (str. 257).

psihologiji? Je li čovjek slobodno biće i koliko je, dosita, slobodan pred procesom "pranja mozga"¹⁵ i suvremene manipulacije?! Odgovori na ta pitanja traže više prostora. No, ograničit ćemo se samo na ono najbitnije.

4. 1. Petrificiranje stavova

Stavovi pripadaju među psihološke kategorije koje nije lako definirati. Teško je također razlikovati stavove od srodne kategorije shvaćanja, jer je razlika samo u više emocionalnoj i naglašenoj intelektualnoj prirodi. Poseban problem u svezi sa stavovima jest njihova tendencija prema petrifikaciji,¹⁶ jer na taj način postaju otporniji pokušajima mijenjanja i modificiranja. Rigidnosti stavova pogoduju sljedeći psihički procesi i činjenice.

- Selektivnost percepcije. Naša percepcija svijeta nije fotografija iako je sličnost velika. Mi selektivno percipiramo svijet i događaje. Na utakmici mi ne vidimo da igrači našeg kluba "grubo" igraju, kao oni iz protivničkoga. Ranije zauzeti stav kako je "naš klub najbolji" vrši svojevrsnu korekturu percepcije i sprječava nas u daljnjem usvajanju novih činjenica.
- Mi ne samo selektivno percipiramo stvarnost oko sebe, već i selektivno pamtimo. Lakše se pamti ono što je u skladu s već postojećim stavovima, a zaboravlja ono što mu proturječi. Studija Levine i Murfy iz 1943. godine¹⁷ sadržavala je određeni materijal povoljnih i nepovoljnih podataka o komunizmu. Studija je pokazala da su protivnici komunizma zapamtili više negativnih podataka, dok su simpatizeri zapamtili više onih pozitivnih.
- Osobe koje imaju određena uvjerenja nastoje izbjegavati situacije i ljude koje ih mogu dovesti s činjenicama suprotnih

15 Usp. Clark Moustakas - Cereta Perry, *Learning to be free*, London 1973. Knjiga ima 184 stranice i nekoliko zanimljivih poglavlja u svezi "slobode", izbora, verbalne i neverbalne komunikacije, učenja biti s drugima, grupnog razgovora i odgoja učitelja u humanističkom ozračju.

16 O stavovima vidi Zick Rubin, *Doing unto Others*, New Jersey 1974. Autor je sve ljudske odnose izrazio u pet "stavova": "joining" (kojim se vežemo s drugima), "molding" (kojim oblikujemo odnose), "conforming" (kojim se suobličujemo, konformiramo), "helping" (stavovi pomaganja) i "loving" (stavovi ljubavi i simpatije). Usp. također M. Zvonarević, *Socijalna psihologija*, str. 249-252.

17 J. M. Levine - G. Murphy, *The learning and forgetting of controversial material*, u *Journal of abnormal and social psychology*, New York 1943.

stavova i uvjerenja. Pristaše nekog političkog pokreta izbjegavaju mitinge i susrete svojih protivnika, jer to smanjuje mogućnost promjene već postojećih stavova. Izbjegava se također čitanje tiskovina drugačijeg uvjerenja.

- Kao što ljudi izbjegavaju susrete suprotnih uvjerenja, tako isto traže susrete s osobama sličnima sebi po shvaćanju i stavovima. U sredini svojih istomišljenika pojedinac osjeća podršku za vlastite stavove i uvjerenja. Uzajamna podrška pomaže konzerviranju već zauzetih stavova.
- Podržavanje već zauzetih stavova ne zahtijeva nikakav napor. I svaki novi susret zahtijeva razmišljanje. A kako je to aktivnost koju najradije izbjegavaju, događa se takozvana "mentalna inertnost" (lijenost) i iracionalna otpornost stavova. Mnogo je lakše, naime, čuvati stavove koje imamo, nego se mučiti i razmišljati o nekim novim problemima.

4. 2. Obrambeni mehanizmi

Osim petrifikacije stavova ljudi se u stanjima stresa, napetosti i frustracija često služe oblicima ponašanja koje u psihologiji zovemo obrambenim mehanizmima. To su nesvjesni procesi iskrivljivanja stvarnosti kojima se čovjek služi u ophođenju s ljudima kako bi smanjio tjeskobu i frustraciju. Iako oni nisu pozitivni, korisni su jer smanjuju unutarnju napetost i daju mogućnost "oduška" (abreagiranja). Svi obrambeni mehanizmi uključuju u manjoj ili većoj mjeri neki oblik samozavaravanja. Albino Ronco¹⁸ svrstao ih je u četiri grupe: kao mehanizme agresije ili napada, mehanizme potiskivanja (potiskivanje i projekcija), mehanizme reinterpetacije stvarnosti (racionalizacija), te mehanizme koji mijenjaju ciljeve (sublimacija, kompenzacija, identifikacija).

a) I agresija¹⁹ kao čest oblik reagiranja u frustraciji može biti obrambeni mehanizam. Agresivno ponašanje se očituje u neprijateljskom djelovanju prema osobama ili predmetima. Agresija kojoj je osnovna

18 Usp. Albino Ronco, *Introduzione alla psicologia*, I., PAS-Verlag, Zürich 1972., str. 79-98. Usp. također Boris Petz (ur.), *Psihologijski rječnik*, str. 280; David Krech and Richard S. Crutchfield, *Elementi psihologije*, str. 667-675.

19 U svezi s fenomenom agresije, a u vidu razumijevanja posljedica ratnih razaranja i duševnog zdravlja usp. Želimir Puljić, *Razaranja (agresija) i duševno zdravlje*, u *U križu je spas*, Zbornik u čast nadbiskupa - metropolite mons. Ante Jurića, Crkva u svijetu, Split 1997., str. 493-514. U članku su prikazane tri teorije o problemu agresije: Frommova, Horneyeva i Shostromova.

namjera nekome nanijeti štetu, bol i ugrozu njegovog integriteta nazivamo impulzivnom agresijom. Agresija ne mora uvijek biti usmjerena na izvore koji su pobudili agresivne poticaje (direktna agresija), već može biti premeštena na druge, zamijenjene ciljeve. Takva se agresija naziva pomaknuta, jer se agresivnost ne usmjerava na izvore koji su je pobudili, već na druge, uglavnom bližnje osobe ili predmete. No, ponašanja bijesa i neprijateljstva mogu biti inhibirana tako da se agresija očituje samo na prikrivenom, verbalnom planu (zajedljivost, ismijavanje).

b) Najočitiiji oblik obrambenog mehanizma potiskivanja jest projekcija. Projekcija omogućava pojedincu suočavati se s nekim svojim mana, društveno neprihvatljivim željama i motivima na taj način što ih pripisuje drugima. Ovim se mehanizmom pojedinac štiti od anksioznosti tako što vlastite motive, čuvstva ili osobine pripisuje drugima. Tako svadljive osobe optužuju drugu za svadljivost, a škrte i lijene za škrtost i lijenost. Ekstremni oblici projekcije, koja potpuno negira realnost, javlja se u paranoji kao i kod nekih drugih psihoza.

Osim projekcije tu su i mehanizmi bježanja. Po svom obliku oni se kreću od konkretnih bijegova (izostanci sa satova škole, s posla) do bijegova u fantaziju ili u bolest i ovisnost. U psihijatriji se upotrebljava termin "bijeg u bolest" kad se pojavljuju različiti bolesni simptomi (glavobolja, povraćanje, bolovi u različitim dijelovima tijela) premda nema nikakvih organskih oštećenja. Ako se ti simptomi redovno pojavljuju u kriznim situacijama, kad se čovjek nalazi pred posebnim zadacima (ispit, javni nastup) pred kojima se ne osjeća dorastao, može se reći da je riječ o mehanizmu "bijega u bolest". No, bijeg se može dogoditi i "bijegom u maštu", sanjarenjem, uzimanjem droge ili alkohola.

I regresija je mehanizam obrane: ona je impulzivno, neprikladno ponašanje nalik ponašanju djeteta, pa se stoga i naziva regresivnim ponašanjem, vraćanjem na prethodnu fazu. I to je neka vrsta bijega, a tipičan je primjer regresivnog ponašanja kad se plakanjem ili krikovima pokušava riješiti neka frustrirajuća situacija. Ili pak kad se udara po predmetu o koji smo zapeli nogom i posrnuli. Ili kad igrač razbija ili baca reket nakon pogrešnog udarca i izgubljenog boda.

c) Treću grupu obrambenih mehanizama čini racionalizacija. Ona se sastoji u tome da se neki oblici vlastitog ponašanja ili mišljenja opravdavaju «dobrim» umjesto «pravim» razlozima. Tako npr. izgubljena utakmica često se opravdava lošim sudnjem, ili neprikladnim vremenom. Svoj nepoloženi ispit čak opravdava profesorom koji je bio loše volje, ili čak zlonamjeran. Uzorak takvog ponašanja nalazimo u poznatoj Ezopovoj basni o lisici koja nije mogla dosegnuti grožđe, pa se okrenula i rekla: "Neću ga, kiselo je." Stoga se često u psihološkoj literaturi upotrebljava

za taj mehanizam i naziv "reakcija kiselog grožđa". A kad smo prisiljeni učiniti nešto protiv svoje volje, skloni smo potcjenjivati neugodnosti koje iz tog proizlaze, npr. prigodom uzimanja nekog gorkog lijeka, ili upisivanja studija kojeg nismo željeli. Tada "pravdamo" svoj "prisilni izbor" riječima: ovo je pravi lijek, ili ovo je studij upravo za mene. Takav se mehanizam naziva "reakcijom slatkog limuna". Ovaj se mehanizam toliko svakodnevno upotrebljava, pa je nemoguće zamisliti život bez njega. "Poludjeli bismo bez racionalizacije", piše jedan psiholog. Mehanizmom racionalizacije mi obmanjujemo²⁰ ne samo okolinu, već i same sebe, jer se vremenom počinjemo vjerovati u svoju racionalizaciju.

d) četvrtu grupu obrambenih mehanizama čine oni koji mijenjaju ciljeve i to na taj način da novoizabrani cilj barem djelomično zadovoljava onemogućenu potrebu. Obično se u tom smislu spominju sublimacija, kompenzacija, obrnuta reakcija i identifikacija. Kad umjetnik, koji je frustriran zbog neke situacije pa doživljava intenzivnu potrebu agresivne reakcije, svoju agresiju usmjeri (sublimira) na neko umjetničko djelo, velimo da je na djelu "sublimacija". Kad neka žena, koja ne može imati djece, bira zvanje dječje odgojiteljice kako bi na taj način zadovoljila svoju želju za djecom, govori se o mehanizmu "kompenzacije". Isto se događa kad se nekom motivu, kojem se zbog određenih zapreka ne može udovoljiti, udovoljava "zaobilaznim" načinom. Pritom se ulaže veći trud i napor da bi se pojedinac istakao u aktivnosti ili području za koje posjeduje odgovarajuće sposobnosti (npr. u svladavanju tehnike na kompjutorima), te time kompenzirao neke nedostatke uspjeha na sportskom području. Ili, pak kad žena koja ne može dobiti dijete, udovoljava svojim motivima usvajanjem tuđeg djeteta.

Za razliku od drugih obrambenih mehanizama, ovi mehanizmi sublimacije i kompenzacije društveno su poželjni i potrebni. Jer, kod mnogih poznatih ličnosti na području sporta, umjetnosti i znanosti upornost u aktivnostima kojima su se bavili bila je određena kompenzacija za neostvarene želje na nekim sličnim područjima.

Osim sublimacije i kompenzacije u kontekstu promjene ciljeva imamo i mehanizam "formiranja obrnute reakcije". To je mehanizam obrane koji predstavlja neku vrstu racionalizacije. On se sastoji u tome što se neki vlastiti motiv sakriva pred sobom i pred okolinom tako da se manifestira upravo suprotan motiv. Kao primjer spominje se slučaj majke koja nije željela dijete. Ona zbog tog osjećaja krivnje postaje gotovo

20 Usp. Usp. Albino Ronco, *Introduzione alla psicologia*, str. 89: "La razionalizzazione è più delle volte un ingannare se stesso... La razionalizzazione è un ragionamento distorto..."

U dijalogu se stvara odnos zdravog i uzajamnog učenja.

Čovjek "oprانog mozga" vlada se po principu nezdravog rivalstva: "Bolji naši, nego vaši. Naši vaše nadigraše."

Iskreni dijalog vodi k otvorenosti duha i razvija sposobnost za samostalno mišljenje...

"Pranje mozga" i manipulacija zatvaraju svijest i čine ljude nesamostalnim i zavisnim...

Psiholozi tvrde kako se po vještom rukovanju simbola mogu postići promjene u osjećanjima, stavovima i u ponašanju ljudi. Zbog toga su od pamtvijeka manipulirali jedni drugima, nametali svoje stavove i uvjerenja. Ova novolatinska kovanica dolazi od riječi "manus" što znači ruka i "pulare" što znači, gladiti, glačati, prevlačiti rukom, pripravljati, udešavati, dodirivati. Prvotno značenje odnosilo se na "obradu nekog predmeta uz pomoć vještog korištenja ruke". A onaj koji je u tom bio vješt nazivan je "manipulant", rukovalac. Riječ je tijekom vremena dobila još šire značenje pa se njom opisivalo "svako pronicljivo, vješto, spretno i stručno upravljanje stvarima ili ljudima kako bi se ostvario neki cilj". Riječ danas ima negativno opterećenje jer se odnosi na "utjecaj koji ljudi vrše jedni na druge kako bi se ostvarili osobni ili grupni interesi"²⁸ (kao npr. kad političar manipulira svojim biračima). Negativno značenje ove riječi ušlo je i u suvremene rječnike pa se veli da je manipulacija isto što i varka, prijevara, podvala. Njezini su sinonimi: indoktrinacija, propaganda, uvjeravanje, "operacija duše", pranje mozga, "nevidljiva ruka", sila bez nasilja. Pojedinci, koji uspješno manipuliraju nazivaju se "osvajateljima svijesti", indoktrinatorima, propagatorima, a institucije koje obavljaju tu vrstu posla "centrima za reformu svijesti", "ministarstvima istine", "ideološka čistišta".²⁹ A sve je to daleko od dijaloga.

28 Usp. Everett L. Shostrom, *Man, The Manipulator*, str. 11: "A manipulator is a person who exploits, uses, or controls himself and others as 'things' in self-defeating ways. I would say further than the modern manipulator has developed from our 'scientific' emphases as well as from our marketplace orientation, which sees man as a thing to know about, to influence, and to manipulate."

29 Usp. Djuro Šušnjić, *Ribari ljudskih duša*, str. 24. Vidi također Zick Rubin, *Doing unto Others*, posebno poglavlje naslovljeno "Molding", str. 39-73, kao i poglavlje naslovljeno "Conforming", str. 75-110. U navedenim poglavljima autor pokazuje da su ljudi podložni utjecaju izvana preko kojih bivaju "oblikovani", ali isto tako da su sposobni oblikovati druge: "We are not only the molded ones, but also the molders... The expectations, roles, and institutions that pattern people's behavior and attitudes are themselves created by people" (str. 40). "Conforming may be regarded as a special case of being molded" (str. 75).

Ekonomisti često upozoravaju kako je za standard bilo koje države opasan gospodarski kriminal takozvanog "pranja novca". Zaboravlja se, međutim, da je za društvo i ljude još opasnije "pranje mozga". A ono se zbiva na mnogim područjima: od reklame i politike do škole i tvornice, kao i na mnogo različitih načina: od prinude i sile do nagrađivanja i zavođenja. A namjera je, ne dijalogizirati i izmjenjivati mišljenja i stavove, već utjecati na uvjerenja i ponašanje ljudi kako bi ih se usmjerilo prema svojim uvjerenjima, stavovima i vrijednostima. To se događa na ekonomskom području reklamama, na političkom u obliku propagande, na pedagoškom u formi indoktrinacije, te na području slobodnog vremena industrijom zabave. Najzagonetnije je kod tog procesa da ljudi većinom toga nisu ni svjesni.

5. Odgoj za dijalog

Stoga je potrebno o tome govoriti, buditi svijest i odgajati ljude za dijalog. To nije lako, ni jednostavno, jer zahvaća cijelog čovjeka. Njegove misli, čuvstva, stavove i uvjerenja. Zanimljivi su u tom vidu radovi dvojice američkih psihologa: Carla R. Rogersa (1951)³⁰ i R. R. Carkhuff - B. G. Berensona (1967).³¹ Obojica su usredotočili svoju pozornost u iznalaženju razloga uspjeha ili neuspjeha u psihoterapiji. Uz klijenta, koji dolazi tražiti pomoć i okoliša u kojem se savjetovanje odvija, najvažniji čimbenik uspjeha terapije jest osoba savjetnika.

Čovjek je stvoren da može "stvarati, rasti i razvijati se". No, on je pozvan i drugima pomagati u njihovom stvaralaštvu i rastu. Carkhuff - Berenson tvrde kako u svezi s međuljudskim odnosima i pružanjem pomoći drugim ljudima, postoje samo "dvije grupe ljudi: oni koji pomažu i stimuliraju rast i onih koji to odmažu i blokiraju". Oni koji pomažu, razumiju i cijene druge, te se pozitivno odnose prema njima. Istina, mnogi tako čine u "dobroj nakani", uvjereni kako se dobro ophode s drugima, a ustvari blokiraju njihov rast. Kao npr. kad se roditelji, učitelji ili vjeroučitelji protektivno ponašaju prema djeci i žele ih zaštititi od svih frustrativnih trenutaka u životu. Protektivno ponašanje čini djecu neiskusnima pred životnom stvarnošću. Ostavlja ih bez inicijative, stvaralačkog žara i poleta. Ako promotrimo ponašanje "protektivne majke", uočit ćemo kako je njezina ljubav prema djeci komplicirana. Motivirana je, zapravo, potre-

30 Carl R. Rogers, *Client-Centered Therapy*, Boston 1951. Služimo se talijanskim prijevodom, *La terapia centrata sul cliente*, Firenze 1971.

31 Robert Carkhuff - Bernard G. Berenson, *Beyond Counseling and Therapy*, New York 1967.

bom sebičnog traženja vlastitog zadovoljstva. A prava, nesebična ljubav usmjerena je na dobro drugoga, jer želi da drugi što bolje razvije sve svoje potencijale i mogućnosti.

Čovjeku je za razvoj potreban čovjek. Potreban mu je "drugi" da bi postao "svoj".³² Način kako netko raste i razvija se kao osoba zavisi mnogo od međuljudskih odnosa u rodnoj kući i izvan nje. Njegov odnos s drugima povod je rastu ili blokiranju rasta. Zanimljivo bi bilo proučiti koliki je postotak ljudi završio na psihijatrijskim odjelima, u sanatorijima, lječilištima, zatvorima ili u popravnim domovima samo zato što su bili odgajani, živjeli i radili "u ozračju međuljudskih odnosa s puno predrasuda".

Stoga je za uspjeh dijaloga vrlo važno kako kao osoba djelujemo. Kakvi su naši odnosi s drugima i koje odlike posjedujemo. Korisno je ovdje spomenuti kako su Rogers i Carkhuff isticali da terapeut "mora posjedovati" određene kvalitete. Takve su kvalitete potrebne svakome, jer svi smo terapeuti jedni drugima: otac sinu, žena mužu, susjed susjedu, učitelj đaku, svećenik vjerniku, prijatelj prijatelju. U životu, koji je težak i kompleksan, potrebna nam je obazrivost i strahopoštovanje pred drugima. "Čim više se trudim čuti samog sebe, piše C. Rogers, i doživjeti iskustva koja se u meni zbivaju, to više osjećam strahopoštovanje pred složenošću životnih procesa. Sve manje postajem spreman slijediti unaprijed određene ciljeve i mete, sve manje voljan poticati ljude da se kreću u pravcu u kojem ja želim. Više sam zadovoljan kad jednostavno mogu biti svoj, a dopustiti i drugima da budu svoji."³³ Rogers je u tom smislu opisao "trostruki stav" koji je potreban za razgovor, a prepoznaje se u empatiji, respektu (poštivanju) i autentičnosti.

*Empatija*³⁴ je sposobnost uživjeti se u situaciju drugoga. "Obuti cipele drugoga", kako slikovito narod veli. Pomoću empatije mi se uživljavamo u situaciju drugoga. Ona reflektira osjećaje sugovornika bez

32 Usp. Everett L. Shostrom, *Freedom to Be*, New Jersey 1972. Knjiga je posvećena "veličanstvenim ljudima" (magnificent Men), a to su: A. Maslow, G. Murphy, C. Rogers, R. May, P. Tillich, V. Frankl, F. Perls, A. Watts. Oni su bitno utjecali na autorovo razmišljanje i ponašanje.

33 Carl R. Rogers, *La terapia centrata sul cliente*, str. 39. U prvom poglavlju, odakle je uzet navedeni citat, autor sebe predstavlja naslovom "To sam ja". Kao dugogodišnji psihoterapeut on donosi 14 važnih otkrića do kojih je došao u tom radu. Navodim samo neke od tih njegovih "otkrića": "Došao sam do zaključka da ne koristi u međuljudskom odnosu ponašati se drugačije nego što jesam... Više uspjeha imam kad sam spreman sebe čuti, i prihvatiti sebe kakav jesam... Otkrio sam kako čas, u kojem sam dopustio sebi da drugoga shvatim, ima veliko značenje... Spoznao sam također veliku korist i zadovoljstvo u prihvaćanju drugih..." (str. 34-46).

34 *Isto*, str. 92-93.

“prosuduivanja i tumačenja”. I u tome je ključ autentične pomoći, jer bi se bez nje malo postiglo. Visokim stupnjem empatije sugovornicima uspjeva izraziti jasno ono što često izgleda konfuzno i nejasno. Kad empatije nema, malo se razumije, površno prosuđuje i slabo “komunicira”. “Mali Princ” veli da su “riječi često izvor nesporazuma”.

*Respektom*³⁵ (poštovanjem) pokazujemo povjerenje prema drugima i cijenimo njihovo dostojanstvo i vrijednost. Stavom poštovanja mi izražavamo vjeru da je svatko sposoban, te da se može ostvariti. Na žalost, ima mnogo ljudi koji nemaju toga i vladaju se “protektivno”, s malo ili nimalo obzira i pažnje prema drugima. Oni donose odluke umjesto njih, ili nude savjete kao neke “umirujuće recepte”. Takvo protektivno ophođenje blokira pojedince. Dijaloška komunikacija, naprotiv, popraćena empatijom i poštovanjem, otapa led nepovjerenja i stvara podlogu razumijevanja.

Treća kvaliteta, koju Rogers traži za terapeute, jest “autentičnost”.³⁶ To je sposobnost “biti slobodan i svoj”. Pojedinci obdareni ovom kvalitetom ne predstavljaju se krivo i ne zatvaraju se u neke uloge. Ne služe se isključivo “obrambenim stavovima”. Autentični sugovornik je “naivan” i “iskren”. U njega nema raskoraka između onoga što kaže i onoga što osjeća. Kad autentičnosti nema, onda se govori jedno, a čini drugo. Igra se ulogu. Profesionalno se obavlja posao i najamnički ponaša. Tu prave komunikacije nema. I to je problem ovog našeg doba. Nema istinske komunikacije. Iako se mnogo govori, malo se kaže. Ljudi se često sastaju, ali malo povezuju. Događa se dijalog bez volje, razgovor bez dubine, riječi bez osjećaja. A dijalog je “susret dviju duša”. On nije samo razgovor. Još manje rasprava ili dokazivanje. U dijalogu ja ne dokazujem. Još manje napadam. Ja jednostavno izlažem i slušam drugoga. Ali, ne zato kako bih mu našao neku pogrešku, već s iskrenom željom da ga čujem i shvatim njegovu točku gledišta, osjetim što on osjeća. Kušam hodati u njegovim cipelama i gledati njegovim naočalama. To je profinjeno ravnovjesje. Zato slušam bez obrambenih stavova, bez oporbe i dokazivanja. I ne pripremam dokaze dok on govori kako bih ga pobio.

Jednostavno izlažem, tumačim i opisujem. I veselim se što mi drugi dopušta iznijeti moje misli, čuvstva i stavove. Nagrada je za to smiješak razumijevanja, kimanje glavom, iskrena zahvala. U sebi nosim njegov pogled, a on u sebi nosi moj. I to su mostovi kojima kruži dah života,

³⁵ *Isto*, str. 94-95.

³⁶ *Isto*, str. 88-92. “E’ preferibile che il terapeuta sia genuinamente se stesso, piuttosto che indossare una maschera di comprensione ed interessamento per fingere ciò che in realtà non sente” (str. 91).

različitosti, pluralizma i bogatstva.³⁷ Pluralizam je znak bogatstva i rasta, a dijalog je njegova hrana. Pluralizam je napredak, a dijalog njegovo gorivo.

Znakovita je u tom kontekstu ovogodišnja Papina poruka za Međunarodni dan mira koja nosi naslov: "Dijalog među kulturama za civilizaciju ljubavi i mira." U njoj Papa ističe važnost "otvaranja i prihvaćanja drugog i drugačijeg". Budući da dijalog vodi "prepoznavanju bogatstva različitosti" i uzajamnom prihvaćanju, on smatra kako je na početku trećeg tisućljeća "žurno potrebno ponovno predložiti put dijaloga" kao "znak nade i mira". Na koncu poruke on se posebno obraća mladima, "u čijoj je energiji, životnosti i ljubavi prepoznao vedriju i čovječniju budućnost svijeta", sa željom da budu "sposobni za solidarnost, mir i ljubav" i "tvorci novoga čovječanstva, u kojem će braća i sestre, članovi jedne jedine obitelji, moći konačno živjeti u miru" (br. 22).³⁸

Što se više trudimo voditi iskren dijalog, to smo bogatiji. Dijalog nas odgaja i obrazuje. Čini nas osjetljivijima i slobodnijima priopćiti, slušati³⁹ i ponizno pitati. Učiti, vidjeti i reći. A kad sam spreman vidjeti i reći, onda postajem pronicljiv otkrivati i voljan nešto učiti. To me onda čisti od mojih stereotipa, predrasuda i krivih sudova. Gledati u lice. Osjetiti raspoloženje. Čitati čuvstva.⁴⁰ Otkriti poruke koje se ne izriču riječima. To znači imati osjećaj za dijalog. Oči, čelo, bore i smiješak. Ruke i dah, glas i stas. Sve to govori prije negoli dijalog i započne. Ako je čovjek u dijalogu toga svjestan, te se pritom ponaša "obazrivo" i sa "strahopoštovanjem", on sugovorniku pomaže,⁴¹ shvaća ga i prihvaća. Dijalog

37 Usp. Carlos G. Valles, *Živjeti zajedno*, FTI, Zagreb 2001., str. 70-89. Autor na jednostavan i iskustven način obrazlaže zašto nema komunikacije među ljudima, i zašto se ljudi "sastaju, a ne uspostavljaju vezu". Dijalog je dvosmjerna ulica "govora i slušanja". Stoga dijalog nikada ne prestaje.

38 Poruka pape Ivana Pavla II. za 34. Svjetski dan mira nosi naslov: "*Dijalog među kulturama za civilizaciju ljubavi i mira*." Poruka ima 7 stranica, 22 broja i 14 podnaslova. Glavna misao ove poruke jest da je u različitosti kultura nužno uzajamno poštivanje, jer je u prošlosti upravo raznolikost bila često izvorom nesporazuma, sukoba i ratova.

39 Usp. Madelyn Burley-Allen, *Listening: the Forgotten Skill*, New York, 1982: "It is a book that will hopefully assist you in improving the way you listen to others, as well as to yourself" (str. III).

40 Usp. Martin H. Padovani, *Healing Wounded Emotions - Overcoming Life's Hurts*, Mystic 1987.

41 Paul Welter, *How to Help a Friend*, Wheaton 1981. Knjiga je napisana u obliku "udžbenika prve pomoći" kako to stoji u samom uvodu knjige: "This manual on helping is intended for people in all kinds of vocations - homemakers, accountants, cosmetologists, taxi drivers, secretaries, and machine operators, to name a few - who have friends turning to them for help."

nije prigoda za upotrebu "maske profesionalca". Ne. U iskrenom dijalogu ljudi su "naravni i spontani". Čak ih ni provokacije ne zbunjuju. To je umijeće dijaloga na dvosmjernoj ulici govora i slušanja.

Uočiti, dakle, što je rečeno, razumjeti što je skriveno, prihvatiti što je ponuđeno, te pritom ne iskrivljivati stvari i ne suditi, već s poštovanjem i voljom drugom izreći iskrenu "dobrodošlicu", dobar je znak i početak korisnog dijaloga.

PSYCHOLOGICAL BASIS AND HINDRANCE TO DIALOGUE

Summary

In this article the author explains some basic psychological processes, like building one's attitude, reflecting, understanding and getting one's conviction. He also brings out several definitions of human person which depict him or her as a moral, religious, political (*zoon politikon*), historical, esthetic, open and enigmatic being. Thanks to his or her capability to engage in conversation, human person is also called a "being of dialogue" (*homo dialogans*).

Despite their being "the beings of dialogue" human persons converse with difficulty and they come to agreement with even more difficulties. Why? Keeping this in mind, the author answers questions of psychology, like: why do emerge rigid and petrified attitudes? What are defense mechanisms in psychology? Is human person really a free being in front of contemporary manipulation process? Modern danger of manipulation and "brainwashing" are great hindrance to a sincere dialogue.

Communication media have been perfected but there is no true communication among human persons. We do speak a lot but we say little to each other; we often come together but we rarely hook up with each other. Dialogue is not a mere conversation nor it is a debate or argumentation. In a dialogue, the involved persons do expound but they also listen with a sincere desire to understand "the other" and to get acquainted with his or her way of thinking. Through dialogue we can create brigdes for circulation of the breath of life, of diversity, pluralism and spiritual wealth. When we become aware of what was just exposed and do not distort the statements and attitudes of others but sincerely welcome them, it is a positive sign and good beginning of prospective dialogue.

(Translated into English by Mato Zovkić)