

MEĐUSOBNA KOMUNIKACIJA ŽUPNIKA I ŽUPLJANA

Pavao BRAJŠA, Varaždin

Sažetak

Međusobna komunikacija župnika i župljana važna je odrednica kvalitete svake župne zajednice. Interesira nas ustroj kvalitete međuljudske komunikacije općenito, a unutar župne zajednice posebno i kakve to veze ima s prihvaćanjem, odbijanjem ili indiferentnošću župljana nasuprot religioznih sadržaja i prakse.

Ključne riječi: komunikacija, župnik, župljani, župna zajednica.

Uvod

Kvaliteta međusobne komunikacije župnika i župljana uvjetovana je njenom vjerodostojnošću, prepoznatljivošću, korištenjem slušanja i razmišljanja, dorečenošću, sređenošću međusobnih odnosa, međusobnom tolerancijom, razumljivošću, stupnjem međusobnog povezivanja, komunikacijskim komforom, korištenjem Ja poruka, realnošću poruka, jasnoćom, ravnopravnošću, opisivanjem, sposobnošću nadovezivanja, suradnjom, slobodnim prihvaćenjem razgovora, korištenjem kvalitetnih povratnih informacija, dvosmjernošću, aktivnim slušanjem i razgovorom o razgovoru.

1. Vjerodostojna i nevjerodostojna komunikacija župnika i župljana

U razgovoru sa župljanima župnik prenaša religiozni sadržaj pri čemu koristi određene riječi, definira svoje odnose i stavove kako prema tom sadržaju tako i prema župljanima, nešto u sebi pri tome misli i osjeća i uz to se ponaša na određeni način. Dakle, on šalje određene sadržaje, definira odnose, otkriva ili sakriva svoju unutrašnjost i vrši neki utjecaj. Otkrivanje sebe, definiranje

odnosa i utjecaj na župljane odvijaju se uglavnom bez riječi i to pomoću držanja tijela, mimike, očnog kontakta, modulacije glasa, gestikulacije, dodirivanja, odijevanja, tjelesnog približavanja ili udaljavanja, odabranog vremena za razgovor kao i vanjskog konteksta (npr. župni dvor, auto i sl.) unutar kojega djeluje i živi.

Župnikovo ponašanje mijenja ili potvrđuje značenje izgovorenog sadržaja, oblikuje izgovorene poruke, zamjenjuje, dopunjuje i proširuje teže razumljive sadržaje, izražava emocionalna stanja, namjere i očekivanja, odnose i stavove prema izgovorenom sadržaju. Sve to predstavlja snažno sredstvo utjecaja poruka na župljane. Uz pomoć župnikova ponašanja izgovorena poruka dobiva smisao i značenje, djelotvornost i utjecaj. Snaga njegove riječi uvjetovana je onime što ne kaže, nego pokazuje. Njegovo ponašanje može pojačati, ali i oslabiti, pa i poništiti izgovorenu riječ. Neizgovoreno bitno utječe na izgovoreno.

Ukoliko se sve navedene razine župnikove komunikacije međusobno dopunjuju i potvrđuju, njegov razgovor nazivamo vjerodostojnim, iskrenim ili kongruentnim, a ako se međusobno isključuju, nevjerodostojnim, neiskrenim ili inkongruentnim. Ako ono što govori stvarno i misli, tako se ponaša i osjeća, tada je vjerodostojan ili iskren, a ako jedno govori, drugo misli i osjeća, a na treći se način ponaša, tada je nevjerodostojan ili neiskren.

2. Prepoznatljiva i teško prepoznatljiva komunikacija župnika i župljana

Župnik i župljani razgovaraju prepoznatljivo ili usklađeno, ako ono što namjeravaju kazati i kažu, to i čuju, pravilno razumiju i prihvate. Razgovaraju neprepoznatljivo ili neusklađeno, ako jedno namjeravaju kazati, drugo kažu, treće čuju, a četvrto razumiju. To su ujedno i četiri osnovna elementa svakog prenašanja poruke: planirana, poslana, primljena i shvaćena poruka. Na svim navedenim dijelovima tog procesa može doći do smetnji, problema, poremećaja. Često su i župnik i župljani uvjereni da su rekli što su i namjeravali, da su čuli i razumjeli što im nije rečeno. Ne razmišljaju, da su možda rekli ono što nisu namjeravali kazati, da su čuli ono što im nije rečeno, da su možda krivo protumačili ono što im je rečeno. Između župnika i župljana razvija se "igra pokvarenog telefona", koju smo rado kao djeca igrali! Zbog toga je nužno stalno međusobno provjeravati sudbinu poslanih poruka: da li je uopće došla do onoga kome je poslana, kako ju je taj prepoznao i razumio, kako protumačio i u kakvom sadržaju i obliku je ona na njega djelovala?

3. Komunikacija župnika i župljana uz slušanje i razmišljanje i bez slušanja i razmišljanja

Disanje je potrebno biološkom, a razgovor zajedničkom životu župnika i župljana. Disanje se sastoji od udisaja, stanke i izdisaja, a razgovor župnika i župljana od slušanja, razmišljanja i govora. Kao što bilo kakav poremećaj ili čak izostanak pojedinog dijela disanja izaziva biološke teškoće pa i smrt, tako isto izostanak ili poremećaj bilo kojeg dijela razgovora izaziva smetnje ili čak i prekid razgovora između župnika i župljana. Župnik i župljani bi se trebali međusobno slušati, razmišljati o onome što su čuli, te o svom razmišljanju razgovarati. Uspješan razgovor župnika i župljana sastoji se od obostranog slušanja, razmišljanja i govorenja. Župnici i župljani se često ne slušaju. Ako i nešto čuju, o tome ne razmišljaju. Na taj se način razgovori između župnika i župljana pretvaraju u obostrane monologe, koji teku jedan pokraj drugoga, jedan mimo drugoga, jedan bez veze s drugim.

4. Dorečena i nedorečena komunikacija župnika i župljana

Župnik i župljani su u svom razgovoru nedorečeni, kada razgovaraju općenito, izostavljajući ono najvažnije i subjektivno iskrivljuju ono što im ne odgovara. Dorečeni su ukoliko su u svom razgovoru konkretni, dopunjujući izostavljeno i provjeravajući nejasno. Svi smo skloni isključivanju mogućih iznimka i generaliziranju pojedinačnih slučajeva. Za uspješnu komunikaciju nužno je poruke konkretizirati, a to znači dopustiti iznimke i ograničiti svoje izjave na konkretne slučajeve. Da bismo bili jasni i razumljivi, nužno je uključiti konkretne subjekte (sebe i druge), navesti razloge, opisati moguće posljedice te navesti i druge mogućnosti. U razgovoru mnogo toga pretpostavljamo pa i iskrivljujemo. To moramo u dijalogu provjeravati i slušanjem druge strane objasniti. Nedorečeni župnik i župljani sve generaliziraju, sebe kod toga isključuju i bezbroj toga neprovjereno pretpostavljaju.

5. Komunikacija župnika i župljana uz srede i poremećene međusobne odnose

Osobni stavovi župnika prema onome što govori župljanima, kao i njegovi odnosi i stavovi prema njima kao osobama i pojedincima, bitno utječe kako na odnose župljana prema župniku tako i na zauzimanje pozitivnog ili negativnog stava prema sadržaju župnikovih poruka. Odnosi župnika i župljana jačaju, slabe ili poništavaju utjecaj poruke na župljane. Nije svejedno, da li su ti odnosi i stavovi

pozitivni ili negativni. Negativni i poremećeni odnosi zamagljuju prenašane sadržaje, otežavaju ili onemogućuju bilo kakav utjecaj župnika na župljane. Treba naglasiti, da se ti odnosi i stavovi obično ne izgovaraju i nisu prepoznatljivi u riječima, koje se izgovaraju. Oni se nalaze iza njih. Pripadaju neverbalnoj razini njihove komunikacije. Ako župnik ima negativan ili indiferentan stav prema poruci koju šalje i prema župljanima, tada će i, ne znam koliko kvalitetno, prenašana poruka djelovati negativno ili indiferentno na župljane.

6. Tolerantna i netolerantna komunikacija župnika i župljana

Toleriranje povremenog neslaganja znači da se župnik može sa župljanima i ne slagati sa sadržajem, ali i dalje ostaje s njima u dobrim odnosima. Prihvata različitost mišljenja bez prekidanja međusobnih odnosa. To je oblik kvalitetne komunikacije između župnika i župljana. To može biti veoma čest slučaj u komunikaciji unutar župne zajednice. Na takvoj se komunikaciji zasniva međusobna tolerancija i uvažavanje mogućih različitosti u mišljenjima i prijedlozima župnika i župljana. Netoleriranje povremenog neslaganja župnika i župljana očituje se u prekidanju međusobnih odnosa, ukoliko se razilaze na sadržajnoj razini. Prema takvom stavu svako neslaganje u pogledu sadržaja nužno se povezuje s prekidom svih međusobnih odnosa.

7. Razumljiva i nerazumljiva komunikacija župnika i župljana

Župnik i župljani razgovaraju razumljivo, a to znači jednostavno (kratke rečenice, poznate riječi, normalan, konkretan i običan govor), pregledno (povezano, raščlanjeno, logično i postepeno, bitno), kratko (malo riječi, a mnogo informacija) i interesantno (direktni govor i osobni stil uz primjere, analogije) ili nerazumljivo, a to opet znači komplicirano (duge rečenice, nepoznate riječi i apstraktan govor), nepregledno (nepovezano, skokovito, nelogično), opširno (mnogo riječi, a malo informacija) i neinteresantno (govor i stil indirektni i apersonalni, bez primjera i analogija).

8. Međusobno razdvajajući i spajajući oblik komunikacije župnika i župljana

Župnik i župljani se mogu međusobno nadmetati i boriti za poziciju onoga koji ima jedino pravo (ili Ja ili Ti komunikacija) ili mogu kruto braniti svoje fiksirane

pozicije (JA i TI komunikacija) ili jedan s drugim manipulirati (prikrivena JA nad Tobom komunikacija). U prvomu slučaju prevladava teza, da ne mogu obje strane imati u isto vrijeme pravo, pa se moraju boriti za pobjedu nad sugovornikom. U drugom slučaju oni se međusobno kruto dopunjavaju u svojim ulogama i pozicijama pa se točno zna "tko je gazda u kući", tko je prvi a tko drugi, tko je "gore", a tko uvijek "dolje", tko sluša, a tko govori, tko dirigira, a tko je dirigitirani, tko predlaže, a komu ne preostaje drugo nego da prihvati. U trećem slučaju se župnik i župljani međusobno skriveno manipuliraju pa je prividno prvi zapravo drugi, a prividno drugi u stvari prvi. Tu dominira teza: "Ti si prvi, ali ja odlučujem". Mogli bismo ju nazvati i lukavom komunikacijom. Sva tri navedena oblika predstavljaju **međusobno razdvajajući oblik komunikacije** župnika i župljana.

Župnik i župljani mogu se u razgovoru međusobno slobodno, ravnopravno i naizmjenično dopunjavati. To je jedino slobodna i ravnopravna komunikacija između župnika i župljana. Ovdje dominira sadržaj komunikacije, prema kojemu se fleksibilno prilagođuju odnosi između njih. Oni se mijenjaju ovisno o sadržaju i kontekstu. Pozicije se nalaze u funkciji sadržaja komunikacije. Poznavanje i stav sadržaja određuju pozicije u odnosu, koje fleksibilno cirkuliraju između njih. To je **međusobno spajajući oblik komunikacije** ili "i Ja i Ti komunikacija". Razgovor između župnika i župljana treba razvijati na upotpunjavanju, dopunjavanju, dodavanju, proširivanju, uključivanju, a ne na isključivanju, negiranju, obezvređivanju. Treba ga graditi na zajedničkom u različitom. Mišljenje i prijedlog ne treba nikada u potpunosti odbaciti. Na nj se treba nadovezati, proširivati s dodavanjem svojega, zajednički modificirati. Ništa ne treba odbacivati u cjelini.

9. Komforna i nekomforna komunikacija župnika i župljana

U komfornom se razgovoru i župnik i župljani slobodno i udobno osjećaju. U njemu se daje disati. Tu nisu povrijeđena neka osnovna ljudska prava. Iz takvoga razgovora ne bježe ni župnik ni župljani. U njemu se može duže ostati. Osnovna prava i župnika i župljana u međusobnom razgovoru su pravo na autonomiju i različitost, na vlastiti prostor, na svoje vrijeme, na svoju dinamiku i na minimum svojih zadovoljstava. I župnik i župljani imaju pravo na različitost mišljenja, ideja i prijedloga. Ako nemaju pravo misliti drugačije, osjećaju se neudobno, nekomforno. Razgovor kao različit govor može se pretvoriti u uvijek isti govor jednoga. Razgovor prestaje biti kreativan i slobodan. Iz takve se komunikacije bježi. Ona se prekida ili pretvara u prividnu komunikaciju, kojoj je jedini cilj da do razgovora ne dođe. U tome nam pomaže planirana i svjesna nerazumljivost naših poruka. Samo je sadržajno komforan razgovor, s pravom na sličnost i različitost, kvalitetna komunikacija. To je **sadržajno komforan razgovor između župnika i župljana**.

Pravo je i župnika i župljana, da sami određuju blizinu i distancu u razgovoru. Zadovoljavajući razgovor je samo onaj, u kojemu svaki ima pravo sam određivati stupanj blizine i distance. Svatko ima pravo na svoj teritorij i nitko ne može bez dozvole ulaziti na dio tuđeg teritorija, ako to ovaj ne želi. To je **prostorno komforan razgovor između župnika i župljana**. I župnik i župljani imaju pravo odrediti početak i kraj pa i trajanja razgovora. Pravo je svakog čovjeka da sam odredi s kim, kada i koliko dugo će razgovarati. Razgovor mora vremenski odgovarati svim sudionicima. Nepoštivanje tog individualnog prava na vrijeme komuniciranja onemogućuje komforan razgovor. Nije dovoljno da sugovornik želi razgovarati. On mora to htjeti u određeno vrijeme. Mora također sam odrediti njegovo trajanje, da bi se udobno osjećao. To je **vremenski komforan razgovor između župnika i župljana**.

Pravo je i župnika i župljana da odluče koliko će biti aktivni ili pasivni u tijeku razgovora. Nikoga ne možemo i ne smijemo prisiljavati da bude aktivan u razgovaranju. To mora odgovarati njegovim potrebama. Svaki pojedinac ima pravo i na govor i na šutnju. Svak mora imati slobodu uključivanja i isključivanja sebe u toku razgovora. To je **dinamički komforan razgovor između župnika i župljana**.

Veoma je važan omjer zadovoljstva i nezadovoljstva u tijeku razgovora između župnika i župljana. Udobno se osjećamo samo onda, ako smo dovoljno nagrađivani i ako frustracije ne prelaze određenu granicu. Nažalost, rijetko razmišljamo o tome kako se osjeća ona druga strana u razgovoru. Samo emocionalno zadovoljni u stanju smo duže kvalitetno razgovarati. Kao što ne možemo duže sjediti u nekomfornoj stolici, tako isto nismo u stanju duže s nekim razgovarati u neudobnoj komunikacijskoj situaciji. To je **emocionalno komforan razgovor između župnika i župljana**.

10. Ja-komunikacija i Ti-komunikacija župnika i župljana

U razgovoru župnika i župljana mora doći do izražaja obostrana otvorenost, jasnoća, direktnost i odgovornost, a to omogućuju upravo **Ja-poruke**. One služe izražavanju vlastitih zapažanja, iskustava, osjećaja, doživljaja, sjećanja, misli, potreba, želja, interesa, ideja, predodžbi, fantazija, nagađanja, očekivanja, htjenja, bojazni, vjerovanja i stavova. One potiču i sugovornika na Ja-poruke. Mogu biti formalne i fasadne, ali također i stvarne i iskrene. Mnogi ih izbjegavaju, jer ne žele ni otkriti sebe, ni približiti se sugovorniku, zato, jer ne žele da se drugi otkrivaju njima.

Za razliku od Ja-poruka **Ti-poruke** nude gotova rješenja, koriste se kod vrijeđanja, napadanja, predbacivanja, osuđivanja, dijagnosticiranja, etiketiranja,

okrivljavanja, prognoziranja, ocjenjivanja i kažnjavanja. Potiču defenzivnu komunikaciju ili protunapad. Sprečavaju Ja-poruke sugovornika. Otežavaju iskreni i otvoreni dijalog. Stvaraju atmosferu obrane i napada. Onemogućuju iskreno i otvoreno komuniciranje. S Ti-porukama župnik i župljani se napadaju a s Ja-porukama razvijaju stvarni lični kontakt i dijalog. Samo se pomoću njih može prodrijeti do njih. Ja-poruke olakšavaju, a Ti-poruke otežavaju uspješan razgovor između župnika i župljana!

S Ja-porukama se župnik približava župljanima, a s Ti-porukama ih odbija od sebe i Crkve i tjera u obranu ili napad. S Ja-porukama ("Ja bih to učinio ovako!") župnik župljane privlači a s Ti-porukama (Ne smiješ tako raditi!) odbija. Ja-poruke potiču Ja-odgovore a Ti-poruke izazivaju pasivnu obranu ili aktivno napadanje. Samo s Ja-porukama župnik ostvaruje stvarnu zajedničku i kreativnu akciju! S iskrenim ja-porukama privlači župljane k sebi i onome što im govori, a s Ti-porukama ih gura od sebe i udaljavam od onoga što im nudi!

11. Realna i nerealna komunikacija župnika i župljana

U razgovoru župnika i župljana zapažanja se moraju izražavati samo kao zapažanja ("Vidim, da si se lijepo obukao!") , mišljenja samo kao mišljenja ("Mislim da ti je u crkvi dosadno!"), a osjećanja samo kao osjećanja ("Osjećam da se osjećaš nelagodno!"). To nazivamo objektivnom komunikacijom. Međutim, najčešće zapažanja izražavamo kao objektivnu i nepobitnu činjenicu, mišljenja i osjećanja kao jasna zapažanja, što ima za posljedicu neopravdano i nerealno izjašnjavanje i o sebi i o drugima pa to nazivamo neobjektivnom komunikacijom. Tako mišljenje i osjećanje izražavamo kao zapažanje, pa vidimo što samo mislimo ("Vidim da mi ne vjeruješ!") ili samo osjećamo ("Vidim da ne cijeniš Crkvu!"). Na taj način puko razmišljanje i difuzno osjećanje pretvaramo u jasno i očito zapažanje, što uopće ne odgovara stvarnosti.

Realna komunikacija se postiže jasnim razlikovanjem između mišljenja, osjećanja i zapažanja. Samo mišljenja i samo osjećanja ne smiju se pretvarati u "jasna i očita zapažanja"! Moramo dati jasno do znanja što samo mislimo, što samo naslućujemo, a što smo jasno zapazili! Mišljenja treba u ravnopravnom dijalogu izmjenjivati, slutnje zajedno provjeravati, a zapažanja opisivati i uspoređivati! Samo mišljenja i pretpostavke ne smijemo sugovorniku nametati kao realne činjenice! Mišljenja i naslućivanja ne moraju odgovarati onome što se stvarno događa, a zapažanja ne moraju biti cjelovita. Upravo razgovor omogućuje objektiviziranje mišljenja i naslućivanja kao i upotpunjavanju našeg zapažanja! Tek razgovor čini realnijim i objektivnijim naša mišljenja, ispravlja ili odbacuje naša subjektivna naslućivanja te približava stvarnosti naša zapažanja!

Neusuglašena razmišljanja, neprovjerena naslućivanja i samo djelomična zapažanja sve nas više udaljavaju od stvarnosti i onemogućuju uspješnost našeg djelovanja u stvarnosti!

12. Jasna i nejasna komunikacija župnika i župljana

Izražavanje osjećaja, potreba i želja važan je dio razgovora župnika i župljana. To možemo činiti i bez riječi (namrgođeno ili tužno lice, nervozni pokreti tijela, razne geste, način govora, pogled i sl.) ali tada je ono premalo određeno, teško prepoznatljivo, potpunoma nejasno i često krivo protumačeno. Zbog višeznačnosti neverbalnog izražavanja često ostajemo neshvaćeni i frustrirani. Izražavanje osjećaja, potreba i želja riječima može biti direktno, indirektno i neiskreno. Direktno je najkvalitetnije i najuspješnije ("Volim te....Trebam te...Želim te..."), indirektno može biti prikriveno ("Kako je divno gledati susjede, koji se tako vole!"), suprotno ("Ne, hvala, nisam gladan" uz gutanje hrane očima!), preko drugog ("Vidim da se dosađuješ!"), naknadno ("Da si jučer bio nježniji, ne bi me danas boljela glava!"). Postoji i mogućnost neiskrenog korištenja riječi ("Pa...znaš, da te volim!!")

O načinu izražavanja osjećaja, potreba i želja ovise uspješnost i zadovoljstvo ili neuspješnost i frustracija tijekom komuniciranja između župnika i župljana. Mnoge se potrebe i želje ne ostvaruju, ne zato što su neostvarive, nego zato jer ih ne znamo ili se ne usudimo izraziti na pravi način. Samo direktnim i riječima izraženim osjećajima, potrebama i željama možemo ostvariti uspješan razgovor. Izražavanje naših osjećaja, potreba i želja neverbalnim putem ili verbalno ali indirektno čini komunikaciju župnika i župljana nejasnom, a direktno izražavanje osjećaja, potreba i želja jasnom.

13. Ravnopravna i neravnopravna komunikacija župnika s župljanima

Samo ravnopravni, jednako vrijedni i jednako cijenjeni u stanju smo kreativno i na obostrano zadovoljavajući način razgovarati. Župnik i župljani moraju se jednako vrednovati i poštivati da bi mogli uspješno razgovarati. Da bi se razumjeli, moraju se cijeniti.

14. Opisivanje i tvrdnje u komunikaciji župnika i župljana

Moramo ostati u okviru opisivanja i biti svjesni da ono ne mora odgovarati objektivnoj stvarnosti. Treba izmjenjivati i uspoređivati različite opise stvarnosti,

a ne insistirati na jednom i to samo svojem opisu vanjske stvarnosti. Stvarnost možemo različito opisivati. Moramo biti spremni svoje opise i hipoteze modificirati, mijenjati, proširivati, dopunjavati. Niti župnik a niti župljani nemaju pravo tvrditi, da samo njihov opis odgovara stvarnosti. Opisivanjem izražavamo vlastita zapažanja i s nestrpljenjem čekamo da čujemo možda i drukčija zapažanja sugovornika. Tvrdnjama pak pretvaramo subjektivna i ograničena zapažanja potpuno neopravdano i neobjektivno u opće važeće činjenice, koje se ne mogu mijenjati, koje se moraju prihvatiti i koje su jedina moguća istina. Prvi je način komunikacije apodiktičan i dogmatičan, a drugi hipotetizirajući i fleksibilan.

15. Nadovezivajući i prekidajući oblik komunikacije župnika i župljana

Međusobno se ne smijemo u razgovoru prekidati, nego se jedan na drugoga nadovezivati. Poruke se moraju povezivati, a ne odvojeno i bez veze nametati. Razgovor je međusobno nadovezivanje, a ne međusobno prekidanje. Razgovor je krug unutar kojeg se krećemo, a ne niz šiljaka s kojima se nabadamo i napadamo. Razgovor bi trebao biti sličan plivanju na uzburkanom moru. Tu se moramo prilagoditi nadolazećim valovima, ako ne želimo potonuti. U razgovoru ne bi smjeli individualno istrčavati, nego zajedno trčati. Razgovor je timski rad pa zahtjeva i timsku suradnju. Razgovor je različit govor na zajedničkoj osnovi. Različitosti u razgovoru treba povezivati, a ne ih prekidanjem razdvajati.

16. Suradnička i nesuradnička komunikacija župnika i župljana

I župnik i župljani skloni su međusobnom kritiziranju, ocjenjivanju, dijagnosticiranju, etiketiranju, optuživanju, okrivljavanju, prosuđivanju. U svemu se traži negativno, pogrješno, krivo, neispravno. Dolazi do pretvorbe i župnika i župljana u međusobno "tragače grešaka". Česte su poruke: "Ovo ti ne prijedi!....Opet si pogriješio!....To se ne radi tako!....Opet si zakasnio!...Kada ćeš se jednom opametiti!...Kada ćeš odrasti!....Zar ne znaš to bolje napraviti!....Spor si!....Ti si lud!....Daj, pripazi malo!...itd" Kritizirajući razgovor je neuspješan razgovor, jer izaziva u sugovorniku otpor i pobunu. Brzo se prekida i prelazi u monolog onoga koji kritizira, onemogućuje suradnju. U njemu dominira "kritizirajući roditelj" u nama. To je oblik nesuradničke komunikacije.

U buntovničkom razgovoru svemu se opiremo. Ništa ne prihvaćamo. Protiv svega se bunimo. U nama dominira "buntovničko dijete": "Baš si mene našao!...Što imaš protiv mene!..Pa nisam ja tvoj posilni!...Zašto to ne preuzme

netko drugi!... Nepravedan si prema meni!Nađi neku drugu budalu, koja će ti to napraviti!.....Dosta mi je tebe i tvog zanovijetanja!.....itd". Prva naša reakcija na bilo kakav je prijedlog je odbijanje. I to je nesuradnička komunikacija.

Suradnički razgovor pretpostavlja u župnika i u župljana postojanje i dominiranje "odraslog" u nama, koji drži pod kontrolom našeg "kritizirajućeg roditelja" i "buntovničko dijete". Tek tako možemo voditi zreo, odrastao i argumentirani dijalog. Suradnju onemogućuju kritiziranje i pobuna. Suradnja se ne ostvaruje traženjem tuđih pogriješaka i odbijanjem svakog prijedloga. Samo takvom suradničkom komunikacijom moguće je razvijati kreativnu i uspješnu suradnju župnika i župljana.

17. Slobodna i prisilna komunikacija župnika i župljana

Slobodno prihvaćeni razgovor pretpostavlja mogućnost izbora sugovornika, sadržaja o kojem razgovaramo, prostora u kojem se razgovara te vremena kada i koliko dugo razgovaramo. Župnik i župljani slobodno razgovaraju ako se doživljavaju neugroženo za vrijeme razgovora. Samo sigurni u autonomnost i nepovredivost integriteta vlastite ličnosti te priznavanje svega toga od sugovornika, omogućava otvoren, slobodan i kvalitetan razgovor. Slobodan razgovor se slobodno i prihvaća i odbija. To je, u stvari, rezultat slobode i neugroženosti. Samo slobodni i neugroženi bez problema prihvaćamo razgovor.

Slobodan razgovor je iskren. I opet, samo slobodni i neugroženi u stanju smo biti u tijeku razgovora i iskreni tj. kongruentni. Nekvalitetan razgovor je prisilan, ugrožavajući, neiskren i izbjegavan. Prisilno razgovaramo, kada moramo razgovarati, kada ne možemo ne razgovarati, kada smo prisiljeni s nekim razgovarati, kada on a ne mi određuje temu, početak, kraj i način razgovora. Često razgovaramo prisilno i zbog toga nekvalitetno! Razgovor je ugrožavajući, kada se u njemu osjećamo ugroženi, napadnuti, povrijeđeni, izluđeni, ovisni. On je ugrožavajući, kada se osjećamo u njemu nesigurni, manipulirani, iskorišteni, za nešto upotrijebljeni, kada ne možemo u njemu biti ono što jesmo, ono što bismo htjeli biti. ono što se ne usudimo biti. To se događa i onda, kada ne smijemo izraziti svoje želje, potrebe i osjećaje, kada ne smijemo drukčije misliti i doživljavati, kada nam je zadana šablona i norma ponašanja. U takvom je razgovoru ugrožen integritet naše ličnosti. naša individualnost, naša osebnost, naše neponovljivo JA.

Prisilan i ugrožavajući razgovor nužno je neiskren razgovor. U njemu izgovaramo što moramo izgovoriti, a ne ono što namjeravamo i želimo izgovoriti. U njemu mislimo jedno, a izgovaramo drugo, osjećamo jedno, a govorimo drugo. Iza takvog razgovora ne stojimo mi, naše mišljenje i naše ponašanje. To je razgovor ne sa sugovornikom nego zbog sugovornika, o kojem smo ovisni, koji

nam zbog nečega treba, s kojim moramo razgovarati da bismo preživjeli, nešto dobili. To uopće nije razgovor dvaju sugovornika, nego ponavljanje govora jačeg i moćnijeg sugovornika. U takvom razgovoru neiskreno izgovaramo što njemu, a ne nama odgovara, što on želi čuti, a ne što mi želimo govoriti. Prisilni i ugrožavajući razgovor izbjegavamo. U njemu se ne osjećamo udobno, pa iz njega i pred njim bježimo. U njemu se ne može izdržati. U njega se samo iz nužde upuštamo. U njemu se koriste klasični mehanizmi izbjegavanja direktnog susreta, iskrenog približavanja, slobodnog i spontanog razgovaranja. U njemu se samo odgovara na pitanja.

18. Bolji i lošiji oblik povratne informacije u komunikaciji župnika i župljana

Lošiji je oblik davanja ili traženja objašnjenja u razgovoru župnika i župljana, kada to rade neverbalno tj. bez riječi, u negativnoj formi, neprilagođeno sugovorniku, generalizirano, uz ocjenjivanje, etiketiranje, dijagnosticiranje. Zatim ako to rade nejasno, previše subjektivno, nerealno, nepotpuno, indirektno, neiskreno, nepravovremeno, želeći drugoga mijenjati, destruktivno, zlonamjerno, neupotrebljivo, nametnuto, defenzivno, ofenzivno ili jednostrano. Bolji je oblik davanja i traženja objašnjenja u razgovoru župnika i župljana, kada to rade verbalno, pozitivno, prilagođeno, konkretno, opisno, jasno, objektivno, realno, potpuno, direktno, iskreno, pravovremeno, informativno, konstruktivno, dobronamjerno, upotrebljivo, slobodno prihvaćeno, dijaloški, obostrano.

Bez stalnog traženja i davanja objašnjenja (povratnih informacija) nema uspješnog razgovora između župnika i župljana. Različitost govora traži i stalna objašnjenja s obje strane. Bez njih se razgovor pretvara ili u monolog jednog ili u dva međusobno nerazumljivih monologa oba sugovornika. Kvaliteta razgovora, u stvari, ovisi o kvaliteti traženja, primanja i davanja objašnjenja tj. povratnih informacija za vrijeme razgovora. Mnogi nesporazumi nisu rezultat međusobnog nerazumijevanja nego međusobnog neobjašnjavanja. U razgovoru se nedovoljno slušamo, a još manje tražimo i dajemo objašnjenja. Nas često ne interesira da li nas je netko točno čuo, a kamoli da li nas je i razumio.

19. Dvosmjerna i jednosmjerna komunikacija župnika i župljana

Župnik i župljani lažno ili prividno razgovaraju, kada moraju, a ne žele razgovarati. To je govor bez međusobnog slušanja, reagiranja, objašnjavanja. U takvoj komunikaciji se govori, ali ne razgovara. Njen je cilj da do komunikacije

ne dođe. Jednosmjerno ili jednostrano župnici razgovaraju, kada naređuju, dijele savjete, daju upute, diktiraju i dirigiraju župljanima. To je razgovor jačeg sa slabijim, pametnijeg s manje pametnim, iskusnijeg s manje iskusnim, ali s ciljem da se te pozicije ne promjene, da ostanu fiksirane. To je neravnopravan razgovor.

U dvosmjernom razgovoru župnik i župljani međusobno reaguju i recipročno jedan na druge utječu. Jedan i drugi razgovaraju te jedan i drugi se mijenjaju. Iz takvog razgovora svi izlaze drugačiji. Na početku i na kraju razgovora oni nisu više isti. To je razgovor u kojem se sluša, razmišlja i govori. To je stvarna konverzacija. Samo dvosmjerna komunikacija je stvarni razgovor između župnika i župljana. Lažna i jednosmjerna komunikacija nije stvarni razgovor. Lažna je komunikacija monolog u dvoje, jednosmjerna diktiranje drugome. Samo u dvosmjernoj komunikaciji župnik i župljani izmjenjuju informacije, utječu jedan na drugog, slušaju jedan drugoga i objašnjavaju nešto jedan drugome.

Stvaran i uspješan razgovor župnika i župljana je dvosmjernan, aktivno-reaktivan, obostran. Oni se slušaju, jedan i drugi razmišljaju, jedan i drugi govore. To je dijalog tj. razgovor dvojice, konverzacija. Jedan drugome objašnjavaju, jedan na drugoga utječu, jedan drugome predlažu, i jedan i drugi zaključuju. To je komunikacija kojoj je cilj komunikacija tj. uspostavljanje veze, spajanje. Iza nje slijede zajedničke obaveze, prava, posao, akcija.

Dijalog je naizmjenično vođeni razgovor! On pretpostavlja obostrano slušanje i obostrano govorenje. Jednostrano slušanje ili jednostrano govorenje nije razgovor, a pogotovo ne dijalog! Razgovor je kombinacija i povezivanje dvaju ili više govora! Razgovor je prvenstveno instrument dogovaranja, sporazumijevanja, zajedničkog učenja i dolaženja do nečeg novog, boljeg i korisnijeg! To je moguće samo u ostvarenom dijalogu!

20. Međusobno aktivno i pasivno slušanje župnika i župljana

Župnik i župljani se međusobno aktivno slušaju kada nastoje prepoznati potrebe sugovornika, provjeriti realnost i objektivnost prepoznatog pomoću davanja, traženja i primanja objašnjenja, verbalizirati prepoznato i zajedno te potrebe ostvariti. Oni se međusobno efektivno slušaju, kada žele čuti poruke, usmjeriti pažnju na njih, provjeriti njihovo značenje, strukturirati ih, tražiti objašnjenja, postavljati pitanja tj. stalno tražiti, primati i davati povratne informacije u vezi njih. Kod toga moraju uvažavati poruke koje potiču ali i one koje otežavaju njihovo međusobno slušanje. S prvima se opisuje, a ne ocjenjuje. Orijentirane su na problem, spontane su, poštuju emocionalno stanje sugovornika, ne podcjenjuju ga i otvorene su za drugačija mišljenja. S drugima se ocjenjuju i dijele dijagnoze.

kontrolira i poziva na odgovornost, ne obazire se na emocionalno stanje sugovornika i stavlja u podređeni položaj. Zatvorene su za sva druga mišljenja.

Zašto se župnici i župljani međusobno tako malo slušaju? Obično zbog dva razloga. Prvo, jer ne žele upoznati sebe i mijenjati svoje mišljenje, a drugo, jer nisu zainteresirani jedni za druge i njihova mišljenja. Slušanjem se izlažu opasnosti da čuju o sebi, što ne bi htjeli, da doznaju o sebi što im je neugodno, da otkriju sebe, a žele ostati neotkriveni. Slušanjem dopuštamo drugima da iznesu drukčije mišljenje o nama, svoj doživljaj nas i našeg ponašanja. To često ne vole a niti žele ni župnici a ni župljani. Slušajući druge, dopuštamo kritiku svojih mišljenja i uvjerenja. I to ne volimo. Naporno je mijenjati svoja mišljenja i uvjerenja. Lakše je ostati uvjeren da smo uvijek u pravu i da nam to drugi prešutno odobravaju.

Međusobnim slušanjem i župnici i župljani pokazuju interes jedni za druge. Polazi se od pretpostavke da u razgovoru želimo upoznati drugoga i njegovo mišljenje. Međutim, to često uopće nije cilj njihovog razgovora. Župnici često žele jedino, da župljani čuju njih i njihova mišljenja, da ih smatraju onakvim kakvi oni misle da su, a za svoja mišljenja i onako smatraju da se ne smiju mijenjati. Zbog toga izbjegavaju slušati jedni druge. Mnogi župnici ne žele razgovarati sa župljanima nego im govoriti o sebi i svojim mišljenjima. Nisu zainteresirani za njih, nego za sebe. Ne poštuju njih, nego sebe. Zbog toga ih i ne slušaju.

Bez međusobnog slušanja nema ni međusobnog razgovora! Slušanjem župljana župnik sebe obogaćuje, a njih uvažava! Uspješna i kreativna župska zajednica zasniva se na međusobnom aktivnom slušanju. Prestanak međusobnog slušanja predstavlja siguran znak prestanka svakog razgovora. Bez međusobnog slušanja nema međusobne suradnje! Bog nam je dao dva uha a jedan jezik, da dva puta više slušamo a jedan puta manje govorimo! Kritičnost i skromnost je osnova kvalitetnog slušanja drugih! Svi doista pametni i uspješni ljudi su dobri slušaoci!

Župljani slušaju župnika s četiri uha. Prvo je usmjereno na njegovu **ličnost**. Interesira ih tko je on zapravo i o kakvom se čovjeku radi. Drugo je usmjereno na **sadržaj** njegovih poruka. Žele čuti i razumjeti o čemu se govori. Treće je usmjereno na njegov **odnos prema njima**. Razmišljaju o tome na koji način on s njima razgovara i kako se prema njima ponaša. Četvrto uho je usmjereno na **utjecaj** njegove poruke. Kako treba na te poruke reagirati, što učiniti, kako se dalje, nakon primanja poruka, ponašati? Župnici obično misle samo o drugom "uhu", pa brinu samo za ispravnost sadržaja svojih poruka njima. Međutim, njihovo prihvaćanje ili neprihvatanje od strane župljana ovise o onome što "čuju" prvim, trećim i četvrtim uhom.

Kao pošiljaoci poruke župnici rijetko misle o tome da su uvijek slušani sa sva četiri uha svojih župljana, te da osim o sadržaju kojega prenose, moraju misliti i o sebi, svom odnosu prema župljanima ali i prema sadržaju svojih poruka, te o svom utjecaju na sugovornike. Da bi njihova komunikacija bila

kvalitetna i djelovala, nije dovoljno da imaju samo kvalitetne sadržaje. Nije dovoljno da župljani samo slušaju dobre propovijedi. Oni moraju to osjetiti na njemu, u njegovim odnosima i utjecaju. Do župljana mora dolaziti župnikova poruka na sve četiri razine "slušanja" njegovih župljana.

21. Komunikacija župnika sa župljanima s i bez razgovora o razgovoru

Ako župnik želi poboljšati svoju komunikaciju sa župljanima, mora o tome s njima razgovarati. To mora postati predmet njihovog razgovora. Nije dovoljno razgovarati o religioznom sadržaju. Potrebno je razgovarati i o tome kako o tome razgovaramo. Tek razgovorom o razgovoru može se uočiti kako razgovaramo. To se u komunikologiji naziva metakomunikacija. Poboljšati razgovor možemo samo ako i razgovaramo o razgovoru. Kada o nekom problemu dugo razgovaramo i nikako ne dolazimo do obostrano zadovoljavajućeg rješenja, tada je dobro prekinuti razgovor o problemu i započeti razgovor o razgovoru. Nakon toga, često, bolje i uspješnije možemo razgovarati i o samom problemu. Teškoće u rješavanju mnogih problema nisu u težini tih problema nego u lošem načinu razgovora o njima.

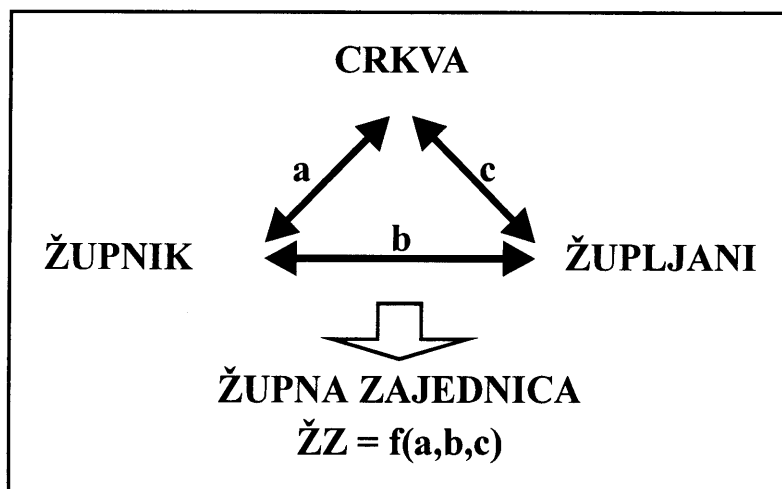
Svi živimo u uvjerenju da znamo razgovarati, da uvijek ispravno razgovaramo. Razgovarajući o razgovoru rušimo tu iluziju. Uočavajući i analizirajući vlastiti razgovor često ostajemo zapanjeni i razočarani. Koliko bismo toga i popravili, izmijenili, poboljšali? Međutim, uvjereni smo, da je bolje živjeti u neznanju o svom načinu razgovora, jer u tom slučaju ne moramo ulagati napore u njegovo ispravljanje. Razgovarajući o razgovoru stalno učimo razgovarati i pronalazimo nama, temi, sugovorniku i situaciji prilagođeni i uspješniji oblik razgovora! To je najbolji način usavršavanja vještine razgovora! To je učenje učenja komunikacije!

Mnogi su župnici uvjereni da je jedino važno što a ne kako govore! Razgovor o razgovoru je usmjeren na ovo "kako govorimo". Mnogi naši razgovori bi kraće trajali i bili uspješniji, kada bismo povremeno prestali razgovarati o problemima o kojima razgovaramo i počeli razgovarati o tome kako razgovaramo. Koncentrirani samo na probleme i sadržaje pa ne vidimo, da o njima razgovaramo na način, koji onemogućuje njihovo rješavanje. Zamislite čovjeka koji popravlja svoj ručni sat s alatom za popravak kamiona! Usredotočen na uru on i ne primjećuje da ima u ruci krivi alat. Zar nije najnormalnije, da odloži popravljanje ure, promijeni alat i tek zatim nastavi raditi s urom! Kako smo često slični takvom majstoru u svojim razgovorima! Mučimo se s problemom, a ne primjećujemo da takvim razgovorom ne možemo ništa uspješno učiniti! Kadgod dugo o nečemu razgovaramo, a ništa ne rješavamo, počnimo razgovarati o razgovoru koji kod toga koristimo!

Daljnji je razlog izbjegavanja razgovora o razgovoru naše uvjerenje da je to gubljenje dragocjenog vremena. Upravo obrnuto! Razgovarajući samo o problemima, a nikada o načinu razgovora, mi trošimo najviše vremena. Loš razgovor je najveći potrošač vremena. Dobrim razgovorom maksimalno štedimo vrijeme! A do dobrog razgovora možemo doći samo razgovarajući o razgovoru!

Umjesto zaključka

Kvaliteta jedne župne zajednice mogla bi se matematički izraziti formulom: $\mathbb{Z}\mathbb{Z}=f(a,b,c)$. U toj formuli je $\mathbb{Z}\mathbb{Z}$ skraćenica za Župnu zajednicu, **a** za odnos župnika prema Bogu i Crkvi, **b** za međusobne odnose i komunikaciju župljana i župnika, a **c** za odnos župljana prema Bogu i Crkvi.



Odnos župnika prema Bogu i Crkvi ne bih posebno analizirao. Time se bave teolozi. Htio bih samo naglasiti da s komunikološkog stanovišta to pripada onome što se naziva “odnos i stavovi prema poruci”, što bitno utječe na prihvaćanje poruke od sugovornika. Ako uzmemo župnika kao onoga koji prenaša župljanima poruku o Bogu, tada nije svejedno kakav odnos i stavove ima prema Bogu i Crkvi. O tome će ovisiti uvjerljivost njegove komunikacije sa župljanima.

Međusobnu komunikaciju župljana i župnika (komponentu “b”) smo detaljno analizirali i znamo od čega se ona sastoji. I nju moramo odmah povezati s odnosom i stavovima župnika prema Bogu i Crkvi. Koliko su ti odnosi i stavovi iskreniji, doista slobodni i autentični, toliko će i njegova komunikacija sa župljanima biti iskrenija, slobodnija i autentičnija, a to znači i uspješna.

Dolazimo i do treće komponente ("c") u formuli, a to su odnosi i stavovi župljana prema Bogu i Crkvi. Oni će direktno ovisiti o odnosima i stavovima župnika prema Bogu i Crkvi ali također i o kvaliteti međusobne komunikacije župnika i župljana.

I na kraju, kvaliteta župne zajednice je funkcija odnosa župnika prema Bogu i Crkvi, međusobne komunikacije župnika i župljana te odnosa i stavova župljana prema Bogu i Crkvi. Ako je bilo koja komponenta iz formule negativna, imat će to bitan utjecaj na samu kvalitetu župne zajednice. Sve tri komponente su u međusobnoj igri i s komunikološkog stanovišta to je ujedno i komunikološka formula komunikacijske kvalitete čitave župne zajednice.

Literatura:

Ovaj je rad primjena autorovih komunikoloških razmišljanja o problematici komunikacije u župnoj zajednici. Čitaocima se preporučuju slijedeće knjige i radovi autora iz područja interpersonalne komunikologije:

BRAJŠA P., VUČETIĆ M., *Osnovni elementi interpersonalne komunikologije FOI*. Varaždin, 1990.

BRAJŠA P., *Iskreni razgovor ili - smrt!*, Školske novine, Zagreb, 1991.

- *Spolnost, dijete, škola*, Školske novine, Zagreb, 1991.

- *Riječi ubojice (Komunikacijski aspekti agresivnosti u školi)*, Školske novine, Zagreb, 1992.

- *Pedagoška komunikologija*, Školske novine, Zagreb, 1994.

- *Sedam tajni uspješne škole*, Školske novine, Zagreb, 1995.

- *Umijeće razgovora*, C.A.S.H., Pula, 1996.

- *Umijeće svađanja*, C.A.S.H., Pula, 1996.

- *Umijeće bračnog života*, Zavod za zaštitu obitelji, Zagreb, 1997.

- *Umijeće ljubavi*, C.A.S.H., Pula, 1997.

- *Kako se propovijeda, a kako bi trebalo propovijedati u našim crkvama*, u: *Vjesnik Đakovačke i Srijemske biskupije* 127 (1999.), br. 10, str. 646-655.

BRAJŠA, P., BRAJŠA-ŽGANEC, A. S., SLUNJSKI, E., *Tajna uspješnog roditelja i odgojitelja*, C.A.S.H., Pula, 1999.

PARISH PRIEST AND PARISHIONERS – MUTUAL COMMUNICATION

Summary

Mutual communication between a parish priest and his parishioners is an important fact which determines the quality of every parish community. We are interested in finding out about what makes a quality human communication in general, the communication within a parish community in particular, and about what it has to do with the acceptance, denial or the indifference of parishioners towards religious matters and religious practice.

Key words: *communication, parish priest, parishioners, parish community.*