

Moć izgovorenih riječi u društvu

Radoš, Matea

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Zagreb School of Business / Poslovno veleučilište Zagreb**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:180:447376>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-12**



Repository / Repozitorij:

[Repository ZSB - Final papers Zagreb School of Business](#)



POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB

Matea Radoš

MOĆ IZGOVORENIH RIJEČI U DRUŠTVU

završni rad

na

preddiplomskom stručnom studiju

Zagreb, listopad 2022.

POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB

Preddiplomski stručni studij marketinga i komunikacija

MOĆ IZGOVORENIH RIJEČI U DRUŠTVU

završni rad

MENTOR:

Dorotea Milas, mag. phil. et mag. rel.

STUDENT:

Matea Radoš

Zagreb, listopad 2022.

POSVETA I ZAHVALA

Zahvaljujem svojoj mentorici Dorotei Milas, mag. phil. et mag. rel. na njezinoj susretljivosti, velikom entuzijazmu, na uloženom trudu i svim dodijeljenim stručnim savjetima koji su uvelike doprinijeli prilikom izrade ovog završnog rada.

Veliko Hvala mojoj obitelji koja je sa svojom bezuvjetnom ljubavlju, strpljivosti i podrškom bila uz mene sve ove godine te moje studiranje učinila mogućim. Želim se zahvaliti i svima onima koji su sa mnom dijelili trenutke suza i smijeha, držali moju ruku u padovima i usponima te svojim postojanjem obogatili ovu avanturu zvanu studentski život. Hvala vam svima što ste ostavili duboki trag u mom životu.

Ovaj završni rad posvećujem bedemu svoga života, izvoru inspiracije, mudrosti, znanja i razumijevanja – svom Stvoritelju Isusu Kristu. On je bio nepresušan izvor moje snage te učinio da se moja krila vinu poput orloviha, da hodeći se ne umorim i trčeći ne posustanem.

Shodno tome – kraj posvete te ujedno početak ovoga rada, uokvirit ću stihom psalma 45 koji kaže: „Srce mi preplavljuje riječ prelijepa; Kralju ja djelo svoje naslovljujem, jezik mi ko pisaljka hitra pisara“.

SAŽETAK

Olako shvaćanje riječi i njihova nepromišljena uporaba ostali su i dalje pretežna pojava u postmodernoj kulturi današnjice, u kojoj se razarajuća priroda takvoga čina skrila pod krinkom slobode govora kao jednog od temeljnih ljudskih prava. Postavljamo si pitanje: kako je moguće da u današnje vrijeme kada zalaganje za slobodu govora doseže svoj vrhunac u povijesti čovječanstva, ono istodobno pati od eksponencijalnog porasta govora mržnje? Uzimajući u obzir činjenicu kako čovjek predstavlja stup društva, a nesklad u komunikaciji rezultira stvaranjem dubokog jaza međuljudskih odnosa, navedena problematika nosi visoku cijenu za budućnost cjelokupnoga ljudskoga roda. To upućuje kako se nalazimo u vremenu u kojem je neophodno izvršiti revolucionarni preokret komunikacije jer je nepobitna činjenica da društvo koje ne može pravilno komunicirati, ne može ni opstati.

U tom kontekstu, ovaj rad pokušat će odgovoriti na sljedeće pitanje: imaju li sve izgovorene riječi istu snagu djelovanja? Podrobnom argumentacijom kroz interdisciplinarni pristup ispitat ćemo dokaze koji kazuju kako sve riječi nemaju istu snagu, već su one dvosjekli mač s dvije suparničke moći djelovanja – moći života i smrti. Nadalje, suočeni sa zagovaranim kognitivnim, moralnim i kulturnim relativizmom današnjice, dokazat ćemo kako je moguće spoznati nit vodilju i esencijalni smisao postojanja riječi te apelirati kako upravo u toj spoznaji leži jedino djelotvorno rješenje za premošćivanje nastaloga jaza u svijetu komunikacije.

Ključne riječi: riječ, čovjek, komunikacija.

ABSTRACT

Taking words lightly and using them recklessly remain a prevalent phenomenon in today's postmodern culture, where the destructive nature of such an act is hidden under the guise of freedom of speech, as one of the fundamental human rights. We ask ourselves the question: How is it possible that today, when advocacy for freedom of speech reaches its peak in human history, it simultaneously suffers from an exponential increase in hate speech? Taking into account the fact that man represents a pillar of society, and the disharmony in communication results in the creation of a deep gap in interpersonal relations, the aforementioned issue carries a high price for the future of the entire human race. This indicates that we are in a time in which it is urgent to carry out a revolutionary turnover in communication, because it is an undeniable fact that a society that cannot communicate properly cannot even survive.

In this context, this paper will try to answer the following question: Do all spoken words have the same power of action? Through detailed argumentation and interdisciplinary approach, we will examine the evidence that says that all words do not have the same power but are a double-edged sword with two competing powers of action - the power of life and death. Furthermore, faced with cognitive, moral and cultural relativism of today, we will prove that it is possible to know that there exists the essential meaning behind the existence of words. Realizing that it is so, we come to the conclusion that precisely in this realization lies the only effective solution for bridging the resulting gap in the world of communication.

Keywords: word, human, communication.

Zagreb, 2022. godina

IZJAVA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom **Moć izgovorenih riječi u društvu** izradila samostalno, pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentorice Dorotee Milas, mag. fil. et mag. rel. Izjavljujem da je završni rad u potpunosti napisan i uređen prema Pravilniku o završnom radu na stručnim preddiplomskim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima PVZG-a te sukladno uputama u priručniku Metodologija pisanja seminara i završnog rada. Izjavljujem da je završni rad lektoriran na jeziku na kojemu je napisan (lektorica: Dorotea Milas, mag. fil. et mag. rel.).

Izjavljujem i da sam suglasna da se trajno pohrani i objavi moj završni rad **Moć izgovorenih riječi u društvu** u javno dostupnom institucijskom repozitoriju Poslovnog veleučilišta Zagreb i javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14 i 60/15).

Ime i prezime studenta:

Matea Radoš

OIB: 60305490082

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. KOMUNIKACIJA	2
2.1. U početku bijaše Riječ	2
2.2. Moć i snaga izgovorenih riječi	5
2.2.1. Moć života	5
2.2.2. Moć smrti	8
2.3. Ljudska riječ ostavlja dubok trag.....	10
3. DRUŠTVO I LJUDSKA KOMUNIKACIJA	12
3.1. Retorika: uvjeravanje ili manipulacija?	12
3.1.1. Govor kao sredstvo persuazije	12
3.1.2. Govor kao sredstvo manipulacije	13
3.2. Svijet medija i njihov utjecaj na društvo	15
3.3. Umijeće ljubavi.....	16
4. ČOVJEK, STUP DRUŠTVA.....	19
4.1. Zlatna pravila uspješne komunikacije	19
4.1.1. Aktivno slušanje.....	19
4.1.2. Artikulacija misli	23
4.2. Dvije moćne riječi: vjera i strah	24
5. ZAKLJUČAK	27
LITERATURA	28
PRILOZI.....	31

1. UVOD

Procjenjuje da se da čovjek dnevno izgovori oko 16 000 riječi. (<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17615349/>) Komunikacija je dio naše svakodnevice i služi kao alat uspostavljanja međusobnih odnosa. Bez komunikacije svijet jednostavno ne bi funkcionirao i ona jest ono što nas razlikuje od svih drugih živih bića na planeti. Komunikacija je pogon koji pokreće svijet oko nas.

Riječi su nepredvidljive. Ušuškaju se u najdublje kutke našega srca, te s vremenom, postaju dio onoga što jesmo – postaju dio našega identiteta. Nažalost, riječi se danas uzimaju zdravo za gotovo. Često se uhvatimo u vrtlogu izgovaranja nepromišljenih riječi koje na kraju poput tornada naprave dugotrajnu štetu. A te riječi režu duboko. S druge strane, riječi mogu zasladiti naš život, baš poput meda. U gorkim životnim trenucima, postati našom okrjepom. Dakle, riječi su snažne i ovisno o načinu na koji su one prenesene i poruci koju one nose, stvaraju obrasce po kojima provodimo naše dane, a to onda uključuje i naša raspoloženja, navike, odluke koje donosimo – dok one konačno ne oblikuju život kojeg živimo.

Gore navedena tema otvorila je vrata ideji istraživanja ovome radu koji želi doprinijeti u isticanju važnosti utjecaja i težine izgovorenih riječi na oblikovanje društva.

2. KOMUNIKACIJA

Bilo da se radilo o obiteljskim, partnerskim, prijateljskim odnosima ili o odnosima koje stvaramo na našem radnom mjestu, komunikacija je oduvijek bila jedna od najvažnijih životnih vještina jer nam ona omogućava povezivanje s drugim ljudima. Verbalna komunikacija posebno se razlikuje od svih ostalih vrsta komunikacije upravo po tome što se izgovorenim riječima mogu najlakše izraziti misli, ideje i osjećaji, a povratni odgovor na izrečeno dobije se u vrlo kratkom roku. Odnosno, verbalna komunikacija nam omogućava da se najbolje povežemo jedni s drugima. Kako je čovjeku prirodno urođena težnja za sjedinjenjem i stvaranjem odnosa s drugima, tj. društvenost je ona osobina koja čovjeka čini čovjekom u punom smislu svoga postojanja, onda je ključno postaviti si pitanje na koji način riječi služe svrsi u tom naumu? Odakle dolaze? Jesu li riječi više od puke riječi? Ako da, koju snagu sa sobom nose? U ovom poglavlju koji slijedi razmotrit će se odgovori na postavljena pitanja.

2.1. U početku bijaše Riječ

S obzirom da je ovaj rad interdisciplinaran, te svoje konstatacije temelji na više područja, za početak dotaknut ćemo se proučavanja riječi kroz prizmu teologije kao humanističke znanosti i logike kao filozofske discipline. Kako bismo uopće krenuli s proučavanjem riječi, a samim time i snage koju ona sa sobom nosi, važno je krenuti od njezina izvora. Odakle dolazi riječ? Za dobivanje odgovora na ovo pitanje osvrnut ćemo se na ono što tvrdi prva tiskana, a do danas najprodavanija knjiga na svijetu, koja broji čak više od 5 milijardi primjeraka – knjiga imenom Biblija.

Pa tako, u samom prologu Ivanovog evanđelja saznajemo:

„U početku bijaše Riječ, i Riječ bijaše u Boga, i Riječ bijaše Bog. Ona u početku bijaše u Boga. Sve po njoj postade i bez nje ne postade ništa što je postalo. U njoj bijaše život, i život bijaše svjetlo ljudima. I svjetlo svijetli u tami, i tama ga ne obuže.“ (Biblija, Evanđelje po Ivanu, 1,1-5)

Iz navedenoga teksta možemo uočiti kako sam Bog u početku bijaše Riječ te po Njemu – Riječi, sve je nastalo. U toj istoj Riječi bio je život, a taj život bio je svjetlo ljudima kojeg

tama sa svom svojom silom nije mogla obuzeti. Ako razmišljamo da je Riječ ona koja je stvorila život, a život odražava postojanje našega bića, sa svakim dahom i otkucajem srca, od enormne je važnosti postaviti si ova dva priložena pitanja:

1. Koja je svrha čovjeka kao stvorenja?
2. Koja je svrha riječi?

Za odgovor na prvo pitanje, još jednom ćemo istaknuti već gore navedeni stih, koji tvrdi kako je po Bogu sve postalo i bez Njega nije postalo ništa što je postalo. Nadalje, čitajući poslanicu Rimljanima koju piše apostol Pavao, uočavamo: „Jer sve je od njega i po njemu i za njega. Njemu slava uvijek! Amen.“ (Biblija, Rimljanima 11,36) Upravo su riječi bile te koje su svijet satkale jer reče Bog: „Neka bude svjetlost! I bi svjetlost.“ (Biblija, Postanak 1,3) Pa tako, i sam čovjek stvoren je riječju na sliku Boga: „I stvori Bog čovjeka na sliku svoju, na sliku Božju stvori ga...“ (Biblija, Postanak 1,27)

Koristeći se osnovnim načelima logike, iz navedenoga iznosimo jedan logički argument:

1. Sve je stvoreno da bi slavilo Boga.
2. Čovjek je stvorenje.
3. Dakle, čovjek je stvoren da bi slavio Boga.

Utječe li ovaj logički zaključak na poimanje i značaj riječi? Itekako! Kako? Razmatrat ćemo u podrobnoj argumentaciji.

Ukoliko je čovjek stvoren (na samu sliku Božju) da bi ga proslavio, time cijelo njegovo postojanje i utjecaj koji vrši na okolinu, prožeto je svrhom onoga koji ga je stvorio. Uzmemo li kao primjer sušilo za kosu, čija je namjena upravo sušenje kose, a pritom se to isto sušilo uzme za podvodno čišćenje broda, što će se dogoditi? Sušilo neće koristiti podčinjenom djelovanju kako bi se ostvario zamišljeni zadatak. Štoviše, ono će postati neupotrebljivo – nastaje nesklad. Znači li to da je sušilo za kosu samo po sebi besmisleno? Ili je jednostavno njegova uporaba promašila svrhu i namjenu njegovog tvorca?

Shodno toj analogiji, ukoliko čovjek svojim postojanjem vrši svrhu po Božjem stvaralačkom planu, a općeprihvaćeno je stajalište kako je Bog najveće dobro, podređivanje toj svrsi rezultirat će dobrim – skladom u svemiru. S druge strane, ne podređivati se svrsi posljedično će rezultirati suprotnom: ne dobrom, iliti zlom – neskladom u svemiru. Tako

postupno dolazimo do odgovora na drugo postavljeno pitanje. Na isti način, čovjekov govor i komunikacija, kao radnje bivstvovanja prožeti su svrhom – slavljenja Boga – činjenjem onoga što njegov Tvorac želi. Ukoliko govor i riječ nisu u skladu sa svojom izvornom svrhom, oni će svojim neskladom donositi smrt. Međutim, podvrgnu li se riječi svojoj izvornoj svrsi, one će imati moć života.

Ova izjava prikladno je sažeta u izrekama kralja Salomona: „Smrt i život u vlasti su jezika; i koji ga ljube, jest će od ploda njegova.“ (Biblija, Izreke 18,21) Koji je to okidač o kojem ovisi moć života i smrti? Leži li odgovor u riječi slaviti? Interesantno je za primijetiti kako hebrejski korijen riječi slaviti glasi avodah te ima više značenja - davati slavu, služiti i činiti. (<https://jel.jewish-languages.org/words/1863>) Slaviti, dakle, podrazumijeva služiti i činiti volju Stvoritelja. Koja je volja Stvoritelja? Razmatranjem priloženih stihova saznajemo: „Ovo je zapovijed moja: da ljubite jedni druge kao što ja uzljubih vas.“¹ (Biblija, Evanđelje po Ivanu 13,34) Nadalje čitamo: „Ako ljubimo jedni druge, Bog ostaje u nama i ljubav je Njegova u nama savršena...“ (Biblija, Prva Ivanova poslanica 4,12)

Vratimo se ukratko analogiji sušila za kosu. Sušilo za kosu dolazi s uputama za korištenje. Ukoliko čovjek odluči dio svoga vremena izdvojiti za njegovo čitanje, u budućnosti će u znatnoj mjeri uštediti svoje vrijeme. Štoviše, zaštitit će sebe i ostale od potencijalnih negativnih posljedica krivoga korištenja. S razlogom je Sokrat jednom prilikom izjavio kako „život bez propitkivanja i istraživanja nije vrijedan življenja“. (<https://www.troplet.ba/?p=18810>) Na isti način, od kolike je tek važnosti da čovjek zastane na trenutak u svojoj užurbanoj trci zvan život te se zamisli i upita ova dva prethodno iznesena pitanja, uvjerit će se kako njegovo postojanje i riječi koje izlaze iz njegovih usta zasigurno nisu besmislene, već naprotiv – njihova svrha odjekuje sve do vječnosti. Ukoliko znamo dane nam „upute korištenja“ riječi – zapovijed ljubavi – te ih odlučimo izvršiti, spriječit ćemo potencijalno stvaranje nesklada i svega onoga što taj nesklad sa sobom nosi. Uputa tvrdi, dakle, riječima ljubiti jedne druge i služiti jedni drugima.

S obzirom da nas sama logika ne može dovesti do konačne točke, već samo do određenog tijeka zaključivanja, ostatak ovoga rada bavit će se upravo dokazivanjem istinitosti iznesene teze: riječi imaju moć života i smrti, a polazna točka o kojoj će njihova moć ovisiti upravo jest ljubav. Odnosno, ljubav je „eliksir“ koji daje riječima moć života, dok njezinim

¹ Za bolje razumijevanje cijeloga teksta pročitati Ivanovo evanđelje

odsustvom riječima preostaje (ne)moć smrti. Iznesena argumentacija priložena u nastavku ovoga rada reflektirat će pogodak ili promašaj promatrane izjave.

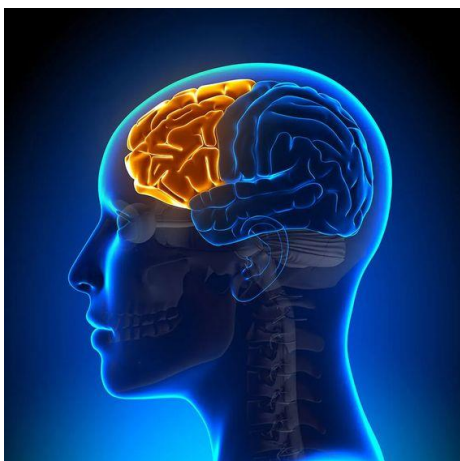
2.2. Moć i snaga izgovorenih riječi

Riječi su moćne, riječi su raskošne. Postoji snaga u našim riječima. Riječi imaju snagu zacjeljivanja i ranjavanja, pomaganja i odmaganja, izgrađivanja i rušenja, oživljavanja i usmrćivanja. Riječi mogu biti lijek. Međutim, one mogu biti i otrov. Uistinu, da riječi posjeduju moć života i smrti, potvrđuju brojna znanstvena istraživanja koja svakim danom postaju sve preciznija u svojim rezultatima. U nastavku, priložit ćemo samo neka od njih čiji rezultati doista zapanjuju.

2.2.1. Moć života

„Pušeš li u iskru, ona se rasplamsa, pljuneš li na nju ona se ugasi: oboje izlazi iz usta tvojih“, reče Sirah, učitelj mudrosti. (<https://biblija.ks.hr/knjiga-sirahova/28>) U ovom poglavlju bavit ćemo se proučavanjem prvim dijelom ove izreke koji implicira da riječi, ukoliko izrečene konstruktivno u ljubavi, posjeduju moć života.

Doktor Andrew Newberg, neuroznanstvenik sa sveučilišta Thomas Jefferson University, i Mark Robert Waldman, stručnjak za komunikacije, surađivali su na knjizi “Riječi mogu promijeniti vaš mozak”. U njoj pišu, “jedna jedina riječ ima moć utjecati na izražavanje gena koji reguliraju fizički i emocionalni stres.” (<https://www.collaborativeawareness.com/post/2016/06/04/speak-with-kindness-how-your-words-literally-restructure-your-brain>) Ukoliko koristimo riječi ispunjene pozitivnošću, poput „mir“ i „ljubav“, možemo utjecati na način koji naš mozak funkcionira pojačavajući kognitivno razmišljanje i jačajući područja u frontalnim režnjevima mozga (prikazanih na slici 1.). To će rezultirati pokretanje motivacijskog centra u mozgu jer je ono izravno povezano s motoričkim korteksom koji je odgovoran za pokretanje aktivnosti.



Slika 1. Frontalni režanj mozga

Prema najnovijim istraživanjima, pohvaljivanje djece ima pozitivan utjecaj na poboljšanje djetetova akademskog uspjeha. Profesor Philip Parker, koji je direktor na Institutu za pozitivnu psihologiju i edukaciju, tvrdi kako uspjeh djece mnogo ovisi i o samim roditeljima, odnosno o njihovom pristupu i očekivanjima. „Ako očekujete da će vaše dijete biti neuspješno, ono na kraju tako i završi. To postaje samoispunjavajuće proročanstvo.“ – ističe Parker. Ono što je izuzetno zanimljivo za primijetiti je kako kaže da svaka vrsta pohvale nema istu učinkovitost. Na primjer, ukoliko dijete pohvalimo sa riječima „pametan si“, ono neće imati toliko snažan učinak da potakne dijete na daljnje učenje. No, ukoliko djetetu izrazimo ljubav kroz interes prema onome što radi, učinak će biti mnogo snažniji! Kažemo li „volim tvoju odluku“ ili „ovo je toliko zanimljivo“, dijete će primiti više od same pohvale. (<https://www.abc.net.au/news/2021-08-08/praise-helps-a-childs-academic-performance-says-study/100327124>) Dijete tada postaje svjesno da je voljeno, ne zbog svoga uspjeha, već zbog onoga što ono jest. Ono će primiti našu ljubav i interes prema njemu kao biću. Ljubav koja je izvor naše riječi nastavit će niz ljubavi, u ovom smislu točnije ljubav prema onome što dijete uči. Ključna riječ ovdje je ljubav. Ukoliko djeci pokažemo ljubav kroz svoje riječi, ta ljubav će poput kiše zaliti sjeme znanja prethodno posijano u njihovim srcima. Ljubav je najbolji motivator! (<https://srcd.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/cdev.13573>)

Nije tajna kako mnogo zaposlenika daje otkaze zbog nedostatka poštovanja i uvažavanja od strane svojih nadređenih. Brojni menadžeri i organizacije se muče s ostvarivanjem zdravog poslovnog okruženja za svoje zaposlenike jer ignoriraju važnost i stavljanje fokusa na njihove socijalne potrebe. Jedna od tih socijalnih potreba je upravo osjećaj vrijednosti, prihvaćenosti, povezanosti i ispunjenosti. Najčešće, ova potreba je zapostavljena jer iziskuje više truda od samoga vodstva. No, nadređeni trebaju biti svjesni kako zaposlenici

nisu sredstvo, roboti pomoću kojih se dolazi do materijalnog bogatstva. Njihovi zaposlenici su ljudi, te upravo poput njih, socijalna bića. Ukoliko se na posao gleda više kao na odnos, nego kao ugovor, zagaraniran je poslovni napredak. Istraživanja pokazuju kako je pokazivanje zahvalnosti jedan od najboljih i najpopularnijih načina povećanja angažmana zaposlenika. Jedno od tih istraživanja uključuje istraživanje provedeno od strane Gallup-a, savjetodavne i analitičke tvrtke koja je postala globalno poznata po istraživanju javnoga mnijenja. U provedenoj anketi 84% posto angažiranih zaposlenika potvrdilo je kako su češće dobivali riječi priznanja u usporedbi s 25% aktivno neangažiranih zaposlenika. 37% posto zaposlenika tvrdilo je kako bi se osjećali potaknuti na bolji rad ukoliko bi dobili više osobnog priznanja. 69% zaposlenika podijelilo je kako bi radili više kada bi se osjećali priznatima. (<https://blog.clearcompany.com/mind-blowing-statistics-performance-reviews-employee-engagement>) Dakle, ukoliko na svoje suradnike gledamo kao na saveznike, a ne suparnike, a svoj pristup popratimo iskrenim konstruktivnim riječima, rezultati poslovanja govorit će sami za sebe. Poslovanje će doživjeti procvat.

No, osoba ne mora nužno biti ni budna da bi riječi imale djelovanje na nju. Znanstvenik Jonas Beck i njegovi suradnici sa švicarskog fakulteta u Fribourgu su dokazali tu tezu eksperimentom u kojem je sudjelovalo 50 zdravih ljudi. Sudionici su tijekom sna bili izloženi opuštajućim riječima kao što su: opuštajuće, lagano i noć. Rezultati su pokazali kako se kod ispitanika poboljšala kvaliteta i dubina sna. „Takva bi se prezentacija pojedinačno odabranih riječi povezanih s konceptima opuštanja i promicanja sna mogla pokazati učinkovitom intervencijom za promicanje dubine sna i povećanje subjektivne kvalitete sna i kod osoba s poremećajima spavanja“, tvrde znanstvenici. Stoga, ne iznenađuje zašto doktori preporučuju razgovor s ljudima dok spavaju u slučajevima mjesečarenja i noćnih strahova kako bi se poboljšalo njihovo ponašanje u snu. Roditelji također često koriste govor kako bi poboljšali i održali san svoje djece. (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8598180/>)

„Prijazne su riječi saće meda; slatke su duši i lijek su kostima“ – tvrde mude izreke. (Biblija, Izreke 16,24) Stoga, trebamo ih velikodušno darivati, bez škrtarenja. Da se nadovežemo na Sirahovu izreku priloženu na početku poglavlja: gašenje tuđega svjetla neće učiniti da naše svjetlo sija jače! Dakle, neka naše riječi budu maestral, a ne bura – s ciljem rasplamsavanja iskre ljubavi u drugima.

2.2.2. Moć smrti

S druge strane, riječi također mogu posjedovati moć smrti. Ne uključuju sve vrste zlostavljanja fizičko nasilje. Samo zato jer osoba nije preplavljena modricama i ožiljcima, ne znači nužno da osoba nije zlostavljana. Bilo da se radilo o prijateljskim, kolegijalnim, partnerskim ili obiteljskim odnosima, zlostavljanje riječima provedeno kroz emocionalno² ili psihološko³ nasilje je vrsta nasilja koja je u današnjem društvu minimizirana i previđena. Nažalost, ova vrsta nasilja ostavlja ožiljke druge vrste – oku nevidljive, ali duši duboke.

"Izloženost verbalnoj agresiji dobila je malo pozornosti kao poseban oblik zlostavljanja", zapaža Martin Teicher, izvanredni profesor psihijatrije u bolnici McLean, psihijatrijskoj ustanovi pridruženoj Harvardu. (<https://news.harvard.edu/gazette/story/2007/04/verbal-beatings-hurt-as-much-as-sexual-abuse/>) Neuroznanstvena istraživanja istaknula su sličnosti živčanih putova koji povezuju iskustvo fizičke i emocionalne boli, što uključuje sličnosti u genetskim varijantama i upalnim reakcijama. Odnosno, pokazuju kako ne postoji velika razlika između boli koju doživljavamo emocionalno od one koju doživljavamo fizički. (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4869967/>) Ostale studije pokazuju kako jedna negativna riječ nije ekvivalentna jednoj pozitivnoj riječi. Što znači, ukoliko smo od druge osobe verbalno degradirani, jedna pozitivna riječ nije u mogućnosti to ispraviti u smislu da će osobu učiniti da se osjeća bolje. Stručnjaci tvrde kako je za „ponišćavanje“ učinka jedne destruktivne riječi potrebno čuti pet pozitivnih ili konstruktivnih riječi. (<https://exploringyourmind.com/words-are-as-important-as-actions/>) To uvelike objašnjava zašto jedna isprika u određenim situacijama nije „dovoljna“. Pogotovo, ukoliko se to verbalno zlostavljanje nastavi. Štoviše, određena izvješća potvrđuju da, kada je verbalno zlostavljanje kontinuirano i teško za podnositi, ono stvara rizik od posttraumatskog stresnog poremećaja, iste vrste psihološkog kolapsa kojeg su doživjele borbene jedinice u Iraku. Ostala istraživanja koja su se posvetila promatranju utjecaja verbalnog zlostavljanja od najranije dobi djetinjstva, povezali su verbalno zlostavljanje sa značajno većim rizikom razvoja nestabilnih i nervoznih osobnosti, od narcisoidnog ponašanja pa sve do opsesivno-kompulzivnog poremećaja i

² Emocionalno nasilje je vrsta nasilja koje uključuje kontroliranje tuđih osjećaja i uzrokovanje intenzivne mentalne traume. (<https://www.kdlawgroup.com/blog/2020/08/how-can-i-tell-the-difference-between-psychological-and-emotional-abuse/>), pristup ostvaren 20.09.2022.

³ Psihološko nasilje je vrsta nasilja koje uključuje verbalne i socijalne taktike kako bi se kontrolirao način tuđeg razmišljanja. (<https://www.kdlawgroup.com/blog/2020/08/how-can-i-tell-the-difference-between-psychological-and-emotional-abuse/>), pristup ostvaren 20.09.2022.

paranoje. Ne samo to, već djeca koja su često bila izložena verbalnom zlostavljanju, pokazala su niži kvocijent inteligencije, a veću stopu agresije, delinkvencije i ostalih društvenih problema. Druge vrste posljedica uključuju čak i halucinacije, osjećaj nestvarnosti i nesvjesno pretvaranje bolnih emocija u fizičke simptome. “Verbalno zlostavljanje također može imati trajnije posljedice od drugih oblika zlostavljanja, jer je često kontinuiranije”, tvrdi Teicher. “A u kombinaciji s fizičkim zlostavljanjem i zanemarivanjem ono može dovesti do najstrašnijeg ishoda.”(<https://news.harvard.edu/gazette/story/2007/04/verbal-beatings-hurt-as-much-as-sexual-abuse/>)

Dakle, verbalno zlostavljanje, ukoliko se ne „tretira“ na vrijeme može eskalirati u onolikoj snazi kolika je dovoljna za pokretanje sljedeće faze začaranoga kruga nasilja – fizičkog zlostavljanja – bilo da se radilo o samoozljeđivanju ili ozljeđivanju od strane druge osobe. Istraživači pokazuju kako je cilj nasilnika prvo steći kontrolu nad situacijom i žrtvom, na način da riječima potvrdi svoj autoritet i dominaciju. Dokle god je žrtva na „dijeti“ verbalnog zlostavljanja, ona s vremenom postaje ravnodušna na bilo kakve uvrede i napade. Slikovito rečeno, negativne riječi „izgladne“ žrtvin obrambeni mehanizam te kao rezultat ona jednostavno više ne može spriječiti ukoliko nasilnik „unaprijedi“ svoj verbalni nastup u fizički. (<https://studfile.net/preview/4533588/page:3/>) Nažalost, začarani krug nasilja nerijetko završava posljednjom stepenicom – okončavanjem ljudskoga života.



Slika 2. Gun talk, ulje na platnu

Vizualna ilustracija slike 2. umjetnika Jasona Pearsona dočarava na trivijalan, ali upečatljiv način kakav utjecaj naše riječi – ukoliko izgovorene bešćutno i bez ljubavi – mogu

imati na pojedince. Zaista nam nije potreban pištolj u ruci, kada svatko od nas ima potencijalno oružje u vlastitim ustima. Afrička uzrečica prikladno kaže: „Riječi su poput metaka; jednom kada su ispucane, više ih ne možete uhvatiti.“ (<https://www.kalimaquotes.com/quotes/8706/words-are-like-bullets>) Stoga, osvijestimo se da smo upravo mi ti koji držimo okidač.

2.3. Ljudska riječ ostavlja dubok trag

Kako riječi uistinu ostavljaju dubok trag, potvrđuju i ostale znanosti kao što su psihologija i neuroznanost. Poznato je kako osoba čuje riječi već u prvih nekoliko mjeseci svoga razvoja, još u vrijeme kada ju je majka čuvala ispod njezinog srca, u svojoj maternici. Istraživanja su pokazala da majke koje tepaju i govore svojim nerođenim bebama čine više od stimulacije – one oblikuju mozak svog djeteta. U provedenom istraživanju, skupinu djece u maternicama izložili su slušanju CD-a na kojem su bile izgovarane riječi. Nakon rođenja, učinili su isto (slika 3.). Rezultati su pokazali kako su dojenčad prepoznala riječi i promjenu visine tona, odnosno aktivnost mozga se povećala. Dakle, osobe još za vrijeme fetalnog stadija obrađuju i pamte složene informacije kao što su riječi. (<https://www.today.com/parents/unborn-babies-are-hearing-you-loud-clear-8c11005474>)



Slika 3. Dojenčad za vrijeme istraživanja

Nadalje, Lisa Feldman Barrett koja je doktorica znanosti s Medicinskog fakulteta na Harvardu, tvrdi kako naše regije mozga koje procesuiraju govor, kontroliraju unutrašnjost našeg tijela kao što su glavni organski sustavi, hormoni i imunološki sustav. Ove regije mozga

nazivaju se još i „jezičnom mrežom“ jer sudjeluju u funkcijama povezanih s govorom. Osim što usmjeravaju otkucaj našeg srca, one također mijenjaju protok kemikalija koje su važne za imunološki sustav te prilagođavaju količinu glukoze koja cirkulira u našem krvotoku. Ovaj mehanizam prisutan je i kod životinja, kao što su ptice. Moždane stanice koje su odgovorne za cvrkut, također kontroliraju i ostale organe ptice. Kada ljudi govore o snazi riječi, to doista nije metafora. (<https://mariashriver.com/the-power-of-words/>) Koliko je nevjerojatna činjenica da svojim govorom – pozitivnom ili negativnom riječju – možemo utjecati na ljudske procese od vitalne važnosti kao što su otkucaji srca, disanje i metabolizam!

Dakle, psihološka i neuroznanstvena stajališta potvrđuju tvrdnju da riječi imaju izravan utjecaj na moždanu aktivnost drugih ljudi, a samim time i na njihov čitav organizam. Naše izgovorene riječi mogu ostaviti duboki trag, kako u vremenu, tako i u prostoru. Jednom je netko rekao „budite oprezni sa svojim riječima, jednom kada su izgovorene one mogu biti oproštene, ali ne i zaboravljene“.

3. DRUŠTVO I LJUDSKA KOMUNIKACIJA

Neosporna je činjenica da bez komunikacije nema ni društva. Komunikacija je od pamtivijeka pa do danas gradila, rušila i oblikovala međuljudske odnose koji su rezultirali trenutnom stanju društva. Snaga govorništva je oduvijek budila snažan interes od strane mnogih. U današnjici, kada su mediji postali produžna ruka govorništvu, posebice je važno razviti senzibilitet na utjecaj koje ono vrši te ukazati na glavni uzrok nastalog nesklada društva u kontekstu komunikacije.

3.1. Retorika: uvjeravanje ili manipulacija?

Retorika je danas, kao umijeće govorenja, uistinu doživjela svoj poraz u području interesa društva. U povijesti antike, ona se smatrala kao „kraljica umijeća“. Ovladavanje retorikom zapostavljeno je umijeće današnje generacije. Ivo Škarić (2000) u svojoj knjizi Temelji suvremenog govorništva navodi: „Prema Ciceronu retorika je umijeće govorenja prilagođenog za uvjeravanje, a prema Aristotelu to je sposobnost uočavanja bitnog i primarnog svojstva kojim se može uvjeriti, a koje svojstvo krije u sebi svaki predmet ili pojava. U obje tvrdnje stoji da je retorici važan način da se netko riječima uvjeri i pridobije za neku ideju ili akciju.“ (Škarić, 2000: 8) Vrlo je tanka granica između dobronamjernog uvjeravanja i manipuliranja, a mnoštvo nažalost nije razvilo senzibilitet kao sposobnost njihovog razlučivanja. U čemu je ključna razlika? Vidjet ćemo u nastavku.

3.1.1. Govor kao sredstvo persuazije

Prema suvremenom teoretičaru J. Kopperschmidtu, manipuliranje je tek jedan korak dalje od uvjeravanja, no ono je onemogućeno ukoliko se poštuju određeni uvjeti. Ti uvjeti trebaju biti prihvaćeni i od strane govornika i slušatelja.

Govornik treba biti u stanju:

1. Pristati na ravnopravan odnos sa slušateljem
2. Govoriti iz svog osobnog uvjerenja

3. Jamčiti da neće primjenjivati nikakve sankcije protiv slušatelja ako ga ne uspije uvjeriti

S druge strane, slušatelj bi trebao biti:

1. Sposoban za ravnopravan razgovor
2. Spreman promijeniti svoje mišljenje ako ga govornik uvjeri u drugačije
3. Spreman postupati po novom uvjerenju

(Škarić, 2000: 9,10)

Dakle, kako navodi autor, poštujući ove uvjete možemo biti sigurni da retorika nije zamaskirana pod krinkom manipulacije od strane govornika. „No, retorika nije ni samo procedura urazumljavanja i solidariziranja. Ona nas ne vodi samo u akciju, nego i u nepostvarivo stvaralaštvo. Uči kako ljude ispunjavati osjećajima, dobrotom i ljepotom. Dobra riječ može uzbuditi bešćutnosti, probuditi savjesti, raspoložiti tužne, ohrabriti kukavne, poetizirati štute. Prizivajući argumente poštenja, pravičnosti, ljepote i dobrote, upozorava čovjeka da ta svojstva u sebi ima. K tome retorički ornament može biti najljepši ukras mnogim prilikama od onih sličnih, kao što su obični kratki susreti do onih velikih, povijesnih svečanih okupljanja ljudi.“ (Škarić, 2000: 10)

3.1.2. Govor kao sredstvo manipulacije

No, postoji i druga strana medalje. Nije jednostavno razlučiti jesu li dani uvjeti uvijek ispunjeni. A s njihovim prekršajem zakoračujemo u manipulaciju. S obzirom da se zna da je čovjek oduvijek bio sklon ne samo određeni predmet koristiti, već i zloupotrijebiti, retorika kao predmet intelektualaca također nije izuzetak. Mirela Španjol Marković (2008), vodeća hrvatska trenerica iz područja poslovne retorike, u svojoj knjizi *Moć uvjeravanja*, postavlja pitanje: „Kako je moguće zavesti masu do te mjere da ne prepozna manipulaciju, kako je moguće da ni neki intelektualci nisu prepoznali govor mržnje i destrukciju koji su dominirali i razarali umove u to vrijeme?“ (Španjol Marković, 2008: 40) Tu se javlja pojam psihologija mase kao psihološko manipuliranje nad velikim brojem ljudi. Ovaj pojam zaintrigirao je brojne psihologe, psihijatre, političare te znanstvenike ostalih grana znanosti nakon Drugog svjetskog rata kada su se svojom zločinačkom retorikom posebice istaknuli Hitler (slika 4.) i Mussolini. (Španjol Marković, 2008: 40)



Slika 4. Adolf Hitler kao primjer retoričara negativnog utjecaja

Kako autorica Španjol Marković (2008) dalje navodi, odgovor na psihologiju mase i zašto je ona toliko uspješna može se objasniti lukavo osmišljenim konceptom. Psihologija mase je strahovito uspješna ukoliko se podudare određene okolnosti, a te okolnosti nije nemoguće osigurati i sam. Primjer je emocionalna nestabilnost ljudi koja je izuzetno prisutna u velikim događajima kao što su vremenske krize, ratovi, nastanak nove države, bitke za ljudska prava i niz se nastavlja. Emocionalna nestabilnost ljudi olakšava prodiranje manipulacije jer su tada ljudski racionalni pogledi zamagljeni povećom dozom osjećaja. To stanje pogodno je da se progura trojanski konj – glazba kao što su domoljubne himne, vatromet, zastave i ostala sredstva koja pojačavaju intenzitet senzacionalizma. Nadalje, ukoliko u govoru neprestano ponavljamo određene riječi, a one su usko vezane uz mir, ljubav, demokraciju, bitku, čast i slobodu, kod slušatelja se nadražuje emocionalni osjećaj povezanosti s izgovorenim riječima. Vidimo da se čak i pozitivne riječi mogu zloupotrijebiti. „Takav javni govor često prati fenomen sužavanja svijesti – nekritičko mišljenje pojedinca koji pojedinačno možda ne bi tako mislio, on se homogenizira s masom i u njoj gubi sposobnost kritičkog rasuđivanja. To konkretno znači da masu nećete uvjeravati argumentima, a kako su u masi osjećaji u prvom planu, vješt (lukav) će govornik koristiti velike riječi koje pobuđuju emocije, dok argumenti, brojevi, činjenice i statistika neće izazvati pozitivnu reakciju.“ (Španjol Marković, 2008: 42) Krvavi dokazi koje je ostavio Drugi svjetski rat uistinu pokazuje snagu riječi upotrijebljene kao sredstvo ubijanja. Ukoliko se sjetimo rata u bivšoj Jugoslaviji, koji je također bio pod pogonom zločinačke retorike, nije iznenađujuće što određeni analitičari tvrde kako se usporedno s njim odvijao i medijski rat.

3.2. Svijet medija i njihov utjecaj na društvo

„Jedan od svjetova u kojemu živimo jest svijet medija. Taj svijet iz dana u dan zajedno stvaraju novinari, urednici, oglašivači i stručnjaci za upravljanje odnosima s medijima“, ističu Verčić i ostali (2004) u knjizi Odnosi s medijima. (Verčić, 2004: 169) Živimo u digitalnom dobu u kojem su mediji postali snažni akteri društvenih promjena. Istovremeno imaju ulogu kao alat i sredstvo komunikacije, znanja i informiranja. Tehnologija je ušla u sve pore društva te osigurala medijima nevjerojatan utjecaj na cijelo čovječanstvo. Osim toga, oni su postali nezaobilazni kanal putem kojeg građani percipiraju informacije. Glavni zadatak medija nije samo informiranje, već i razvijanje i održavanje procesa komunikacije između javnosti i vlade. Uz to, mediji igraju ključnu ulogu u oblikovanju javnoga mnijenja. Nažalost, mnoštvo ljudi te činjenice nije svjesno. Također, brojna istraživanja pokazuju rekordne rezultate koji pokazuju koliko vremena ljudi provode na medijima, a da nisu osviješteni njihovog utjecaja na percepciju razmišljanja i pogleda na svijet.

Ne samo da mediji omogućuju proces komunikacije između javnosti i vlade, već između proizvođača i potrošača. Te dvije vrste komunikacije mogu, ali i ne moraju biti usko povezane jedna s drugom. Mediji su snažan kanal oglašivačke industrije koja iz dana u dan razvija složeniju i efektivniju strategiju manipuliranja nad svojim žrtvama. Znanstvena postignuća su pored retorike, također zlorabljena u svrhu djelovanja na svijest potrošača i njegove interese. „Agresivnost, zloropaba znanja o ljudskim nagonima, subliminalne poruke ispod razine čovjekove svijesti, uporno ponavljanje ritmičnih rečeničnih struktura, sve dok ih ne naučimo napamet, lažni superlativi koji se vezuju uz neki proizvod, laskanje i dodvoravanje, neetične metode u prodaji opasnih i štetnih proizvoda, zloropaba djece u oglašivačkoj industriji, zloropaba elektroničkih medija, laž i obmana...“ (Španjol Marković, 2008 :45)

Mediji su poseban kanal jer omogućuju da riječi odjeknu i u vremenu i u prostoru. Odnosno, mediji imaju moć uhvatiti izgovorenu riječ u trenutku i učiniti da ona odzvoni od jednog do drugog kraja zemlje, od danas pa do zauvijek. Ono može imati pozitivnu i negativnu stranu. Nažalost, mediji su najčešće dio upravo one negativne, koristeći se brojnim persuazivnim i manipulativnim tehnikama u svrhu provođenja osmišljene propagande (slika 5.).



Slika 5. Medijska manipulacija

Stoga, mjere opreza nikada dosta. Često bez pažljivog promišljanja, ono što nam se najprije ponudi uzimamo kao vjerodostojnu riječ. Ali što ako dobivena riječ nije točna? Nepromišljeno ponašanje poput brzopletog dijeljenja te riječi bez prethodnog analiziranja započinje domino efekt širenja laži, a da sami pojedinci nisu ni svjesni štete koju na taj način prouzrokuju. Mi kao pojedinci ne možemo kontrolirati koje riječi se šire medijima, no možemo doprinijeti svojim oprezom i razvijanjem kritičkog mišljenja.

3.3. Umijeće ljubavi

„Od rođenja do smrti, od ponedjeljka do ponedjeljka, od jutra do večeri sve aktivnosti su rutinizirane i unaprijed smišljene. Može li čovjek, uhvaćen u tu mrežu rutine, ne zaboraviti da je čovjek, jedinstveni individuum, biće kojemu je dana samo ova jedina šansa života, s nadama i razočarenjima, sa žalošću i strahom, s čežnjom za ljubavlju i grozom pred ništavilom i odvojenošću.“ – ističe Erich Fromm (1984), autor knjige Umijeće ljubavi (Fromm, 1984: 22) Kako autor dalje navodi, današnji život sveo se na glagolu „zabavljati se“, a „zabavljati se proizlazi iz zadovoljstva trošenja i uzimanja robe, krajolika, hrane, pića, cigareta, ljudi, predavanja, knjiga, filmova – sve se to troši, guta. Svijet je samo veliki objekt našeg apetita, velika jabuka, boca, grudi. Mi smo dojenčad, koja uvijek nešto očekujemo, nećem se nadamo – i uvijek se razočaramo.“ (Fromm, 1984: 80) No, što onda kada se naša bočica isprazni, a niti velike zdjele „hrane“ ne mogu utažiti glad koja je u nama? Ako je ta praznina u nama stvorena,

onda zasigurno postoji nešto što tu glad može utažiti. Čovjek koristi brojna sredstva da si nekako pomogne riješiti taj problem. Nažalost, on koristi kriva sredstva. Odnosno, on koristi lako dostupna sredstva za koje se ne mora mnogo potruditi. Duhovna glad nikada se ne može utažiti materijalnim. Nasuprot, ona se produbljuje. Fromm (1984) postavlja pitanje: „Zar se samo ono smatra vrijednim truda čime se može steći novac, prestiž, a ljubav, koja koristi samo duši, ali je nekorisna u modernom smislu, predstavlja luksuz na koji nemamo pravo trošiti mnogo energije?“ (Fromm, 1984: 12)

Ljubav je umijeće, a ono kao i sva ostala umijeća, iziskuje vrijeme i trud. „Proces ovladavanja umijećem može se prikladno podijeliti na dva dijela: jedno, ovladavanje teorijom, i drugo, ovladavanjem praksom. Ako želim ovladati umijećem medicine, moram prvo spoznati činjenice o ljudskom tijelu i o različitim bolestima. Kad imam sve to teorijsko znanje, nisam nikako mjerodavan u ocjeni umijeća medicine. Postat ću majstor tog umijeća istom poslije velike prakse, dok se rezultati mojega teorijskog znanja i moje prakse ne stope u jedno – u moju intuiciju, tu suštinu majstorstva u svakom umijeću. Ali, i pored svladavanja teorije i prakse, postoji i treći faktor nužan da netko postane majstor u bilo kojem umijeću – ovladavanjem umijećem mora biti naš najviši cilj. Ništa nam u životu ne smije biti važnije od tog umijeća. To vrijedi za glazbu, medicinu, drvodjelstvo – a i za ljubav. I možda ovdje leži odgovor na pitanje zašto ljudi u našem društvu tako rijetko pokušavaju savladati to umijeće, čak usprkos svojim očitim neuspjesima. Unatoč duboko ukorijenjenoj žudnji za ljubavlju, gotovo se sve drugo smatra važnijim od ljubavi: uspjeh, prestiž, novac, vlast – gotovo svu svoju energiju upotrebljavamo da saznamo kako da postignemo te ciljeve, a vrlo malo se trudimo da ovladamo umijećem ljubavi.“ (Fromm, 1984: 12,13)

Kada promatramo malu djecu, primjećujemo kako je njima gotovo usađeno umijeće ljubavi. Dok su u majčinoj utrobi devet mjeseci, koja za njih u tom razdoblju života predstavlja cijeli njihov svijet, jedino što primaju jest majčina ljubav. Ta ljubav ih hrani, njeguje, mazi i ljubi. Stoga, nije iznenađujuće da djeca na svijet dolaze uz zvuk krika. Krik koji označava dolazak na svijet kojemu ljubav nije jača strana. Dijete s vremenom počinje krčljati s razvojem svoga umijeća jer počinje biti svjesno, kako je u svijetu koji se boji voljeti, potreban obrambeni mehanizam koji će ga „zaštititi“ od mogućih povreda. Tada svoj glas podiže ego – ponosni zastupnik i odvjetnik našeg srca. Život se pretvara u borbu između njega i ljubavi. Ono što više hranimo nadjačava drugo, a ono što izglednujemo, s vremenom doživljava svoj krah. Ni ljubav ni ego ne možemo vidjeti, ne možemo opipati, ali njihova djela ostavljaju tragove. Čovjek za

sobom ostavlja vlastiti trag ponosa ili ljubavi. Na isti način, sadržavale riječi u svojoj srži ljubav ili ponos, ono se s vremenom očituje javno.

Tako smo u prethodnim poglavljima mogli vidjeti da ono uistinu jest tako. Riječi kao što su bile Hitlerove ostavljaju krvavi primjer uspješnog ovladavanja govora, ali nažalost ne i ovladavanja umijećem ljubavi. Srž njegovih riječi očitovana je javno. Lažna ljubav i manipulacija imaju svoj rok trajanja. Mogu vladati u sadašnjosti, ali budućnost za njih ne postoji.

Dakle, ovladavanje govora nužno ne znači ovladavanje umijećem ljubavi. Odnosno, navedeno ovladavanje govora ne može se niti nazvati umijećem. Takvo „umijeće“ govora je prividno i prazno. Govor koji rezultira smrću nema privilegiju zvati se umijećem, no svijet je nažalost pomiješao etikete pri imenovanju. Međutim, s druge strane, ovladati umijećem ljubavi ujedno znači ovladati i umijećem govorenja.

4. ČOVJEK, STUP DRUŠTVA

Čovjek je stup društva, a svijet u kojem živi, ovisi upravo o njemu. Koliko je god ljudi, toliko je i mišljenja o raznim promjenama koje se trebaju poduzeti kako bi on postao bolje mjesto. No, brojni zaboravljaju da promjene u svijetu potiču ponajprije od promjene u nama samima. Naš govor i komunikacija, na isti način, oblikuju stvarnost oko nas. Stoga, mi kao pojedinci trebamo podignuti svijest o snazi utjecaja kojeg imamo te shvatiti nužnost potrebe ovladavanja riječi koje izlaze iz naših usta. Upravo su riječi one koje mogu promijeniti naš i tuđi život.

4.1. Zlatna pravila uspješne komunikacije

Kako bi komunikaciju učinili uspješnom, potrebno je prisjetiti se što komunikacija uopće jest i od kojih procesa se ona sastoji. „Komunikacija je proces razmjene informacija, značenja i osjećaja među ljudima kroz razmjenu verbalnih i neverbalnih poruka. Sam proces komunikacije sastoji se od više sudionika i više dijelova. U njemu sudjeluju pošiljalac i primatelj, a sam proces sastoji se od kodiranja⁴ i dekodiranja⁵ poruke.“ (<https://plaviured.hr/komunikacija-je-dvostrani-proces/>) K tome, svaka poruka koju šaljemo ili primamo prolazi kroz određen broj filtera kao što su naša uvjerenja, iskustva, mišljenja, interpretacije, vrijednosti... Dakle, komunikacija je vrlo složen proces i obje faze ključne su za njezin uspjeh, stoga je važno svaku od njih zasebno proučiti.

4.1.1. Aktivno slušanje

S razlogom se kaže kako „imamo dva uha i jedna usta kako bismo mogli više slušati, a manje govoriti“ (latinska poslovice). Izvor nerazumijevanja, kao glavni problem u komunikaciji, jest upravo (ne)slušanje svoga sugovornika. Stoga, svaka osoba koja želi postati dobar komunikator mora osvijestiti da prethodno mora postati dobar slušatelj. „Veliki komunikatori postižu omjer govorenja/slušanja od oko 20/80 posto – oni manje govore, a više

⁴ Kodiranje je proces kojim se poruka pretvara u signal, na primjer u riječi.

⁵ Dekodiranje je proces pretvaranja primljenog signala u informaciju, odnosno davanje značenja riječima.

slušaju. Strpljivo puštaju druge da govore i iskažu svoje mišljenje, prije negoli uskoče u razgovor.“ – ističu autori Steve Adubato i Theresa Foy DiGeronimo u svojoj knjizi Govorite iz srca, Budite svoji i postignite rezultate (Adubato, Foy DiGeronimo, 2004: 81) Dakle, aktivno slušanje je ključno ukoliko želimo ispravno dekodirati pošiljateljevu poruku.

Kako bismo si pomogli u razvijanju vještine aktivnog slušanja prvo je potrebno osvijestiti određene prepreke koje se često javljaju i pritom otežavaju proces. Ukoliko ih definiramo, lakše ćemo ih ukloniti i na taj način osigurati bolje preduvjete slušanja. Adubato i Foy DiGeronimo (2004) podijelili su prepreke prilikom slušanja u četiri skupine: prepreke iz okruženja, osobne tjelesne prepreke, psihološke prepreke i prepreke koje izaziva govornik (tablica 1.)

Tablica 1. Vrste prepreka prilikom slušanja (izradio autor prema Adubato i F. DiGeronimo, 2004.)

Prepreke iz okruženja	Osobne tjelesne prepreke	Psihološke prepreke	Prepreke koje izaziva govornik
<ul style="list-style-type: none"> • Zvukovi (kihanje, kašljanje, smijeh) • Akustičnost • Razina osobne udobnosti (hladnoća, miris) • Stvari koje dekoncentriraju 	<ul style="list-style-type: none"> • Umor • Glad • Stres 	<ul style="list-style-type: none"> • Zaokupljenost samim sobom • Nestrpljivost • Apatija • Unutarnji glas • Zatvorenost u sebe • Dosada • Sanjarenje 	<ul style="list-style-type: none"> • Monotoni glas • Stav govornika • Izgled govornika • Govornikov naglasak

Prisutnost ovih prepreka ne znači nužno da smo mi loš slušatelj, već da se od nas zahtijeva veći trud u takvim situacijama. Odnosno, trebat će dodatna doza strpljivosti i smirenosti kako bi ispravno postupili – pokušali ukloniti određenu smetnju, osigurali da se ona ponovno ne pojavi

ili jednostavno uložiti napore u zadržavanju svoje pozornosti dok ta smetnja traje. Nadalje, kada smo osvijestili moguće smetnje, ukratko ćemo objasniti teoretsko znanje (smjernice) aktivnog slušanja prema istoimenoj knjizi. (Adubato, Foy DiGeronimo, 2004: 81-91)

Prvo, važna je stavka biti znatiželjan! Koliko puta smo sami sebe ukinuli sa stavom „ah, to sam već čuo“. Umjesto da si kažemo „mogu nešto naučiti i ovoga puta“. Često se ponašamo kao najveće sveznalice i odmah ugasimo iskru znatiželje koja se u nama pojavi u prvih nekoliko minuta razgovora. Dakle, potrebna je odluka koja kaže „dosta o meni, pričajmo o tebi“! Kako se postavimo u početku, taj stav će nas voditi tijekom cijelog razgovora. Stoga, potreban je trud da nađemo dobar razlog zašto slušati.

Sljedeće, važno je biti strpljiv. Bitno je da ne budemo brzopleti i unaprijed ne donosimo zaključke. Nije rijetka pojava da mi ljudi često želimo preuzeti „volan“ i odvesti govornika u sasvim drugu stranu priče. Nekada je to produkt zlonamjernosti, a nekada čiste nepromišljenosti.

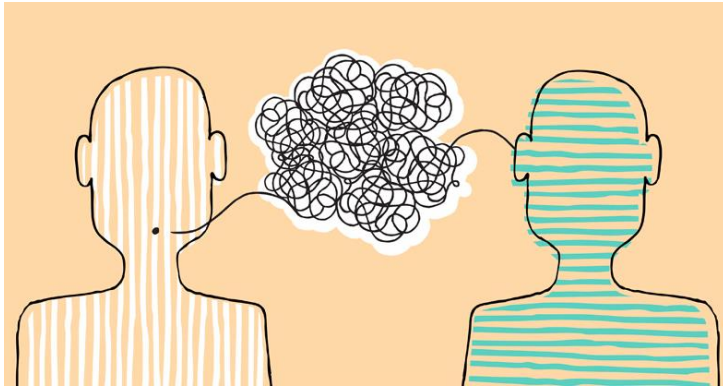
Treće, bitno je ne slušati s obrambenim stavom. Trebamo imati na umu da naš sugovornik nije naš protivnik kojega u svemu moramo nadjačati i nadmudriti. Naprotiv, mi sa sugovornikom gradimo odnos. „Aktivno slušanje znači dopustiti drugoj osobi da u potpunosti objasni svoju misao – pa makar ona bila i kritička – prije negoli odgovorimo.“ (Adubato, Foy DiGeronimo, 2004: 84) Ukoliko osoba i ima za podijeliti određenu kritiku, ne znači nužno da je ta kritika iz zle namjere, već možda upravo ta kritika izgradi naš odnos u budućnosti. Također, možemo doznati kako nas drugi vide te tu prigodu iskoristiti za osobni razvoj.

Zatim, bitna je stavka usredotočiti se na sugovornika i pamtiti ono što on govori. Dakle, ovdje je bitna koncentracija. Koliko brzo gubimo fokus možemo vidjeti u situacijama kada se upoznajemo s drugim osobama i već nakon par minuta zaboravimo njihovo ime. Dakako da nećemo samo na taj način ostaviti neugodan dojam o nama samima, već će se druga osoba osjećati nepoštovano od strane nas jer odašiljemo poruku da nas nije mnogo briga. Stoga, preporučljivo je zapamtiti sitne detalje vezano uz osobu kako bismo pokazali da nam je uistinu stalo. Zanimljivo je da ovaj znak pažnje nerijetko ima efekt bumeranga, odnosno osobe kojima na taj način pridajemo pažnju, će također s interesom slušati ono što mi imamo za reći.

Dalje, ako bismo htjeli izbjeći nesporazume, važno je razjasniti ono što smo čuli. Slušanje samo po sebi nije pasivan čin smješkanja i kimanja glavom. Slušanje je aktivnost i traži angažman. Kako bismo izbjegli nesporazum, važno je koristiti se određenim tehnikama za

aktivno slušanje. Prva tehnika je postavljanje pitanja. Na primjer, ako nam osoba kaže da bi voljela da joj pomognemo s poslom što prije, a pritom pristanemo bez dodatnih pitanja, može nastati nesporazum koji će obje strane ostaviti povrijeđene. Govornik misli kako je taj posao potreban odraditi do sutra ujutro, a slušatelj shvati da do kraja tjedna. Tada nastaje bespotreban problem koji je lako mogao biti uklonjen mjerom opreza dodatnog pitanja. Druga tehnika za aktivno slušanje je parafraziranje. Parafraziranje je ponavljanje onoga što smo mi čuli, razumjeli i doživjeli s našeg subjektivnog stajališta. Primjerice, neki od izričaja kojima se možemo služiti su „Jeste li vi htjeli reći da...“ ili „Ako sam dobro shvatio, mislili ste da...“.

Pored verbalne komunikacije, važno je usavršiti i onu neverbalnu. Kontakt očima, mimika lica i geste važan su dio aktivnog slušanja. One možda ne pomažu nama samima da bolje čujemo i razumijemo sugovornika, koliko pomažu sugovorniku da on nas bolje razumije. Ukoliko držimo kontakt očima i svojom mimikom lica pokažemo kako smo uistinu zainteresirani za temu, ono će biti smjernica govorniku da može nesmetano nastaviti pričati. No, ako pak počnemo okretati očima ili zijevati, ono će biti očiti znak da njihov govor nije vrijedan slušanja. Svojom neverbalnom komunikacijom slušatelj navigira verbalnu komunikaciju govornika.



Slika 6. Ilustracija aktivnog slušanja

I posljednje, srž o kojoj svaka druga smjernica za uspješno slušanje ovisi jest ljubav. Ukoliko se potrudimo voljeti osobu koju slušamo, sve ostale smjernice doći će prirodno, same po sebi. Naše slušanje tada neće biti samo štura teorija pretočena u praksu, već uistinu slušanje iz suosjećanja i neprijetvornog interesa. „Ta potreba za razgovorom sa suosjećajnim slušateljem razlog je zašto tako mnogo ljudi troši toliko novaca na psihoterapiju – njima je potreban netko tko će ih slušati i tko će im omogućiti da razmišljaju dok govore, a da ih ta osoba ne prekine s prijedlogom 'brzinskog' rješenja ili svojim osobnim iskustvima. Sposobnost suosjećajnog

slušanja omogućuje nam komuniciranje na iskren i srdačan način koji će pomoći drugim ljudima – to je istinski dar koji možemo podijeliti s drugim ljudima.“ (Adubato, Foy DiGeronimo, 2004: 89)

4.1.2. Artikulacija misli

Jednom je netko izjavio: „razmišljajte komplicirano, ali govorite jednostavno“. Proces kodiranja u komunikaciji, odnosno u ovom slučaju pretvaranje vlastitih misli i ideja u riječi, također je jedan od ključnih procesa za uspješnu komunikaciju. Ukoliko ne znamo dobro prevesti našu informaciju u poruku, razumijevanje nikako neće biti ostvareno. No, svi znamo da je nekada izuzetno teško izraziti ono što mislimo. Stoga, kako bi nam olakšali, znanstvenici su predložili određene tehnike koje možemo primijeniti. Doktorica Grace Lee za magazin Brainz dijeli sedam moćnih tehnika koje možemo vježbati kako bismo u situacijama kada trebamo govoriti jasnije artikulirali misli u riječi. (<https://www.brainzmagazine.com/post/how-to-articulate-thoughts-into-word-if-you-re-introverted-or-don-t-know-how-to-speak-eloquently>)

Prva tehnika je proširivanje vokabulara. Biti artikuliran znači izražavati svoje misli, perspektive, osjećaje ili ideje koje postoje u našem biću te prenijeti to isto u tuđi svijet. A ako nemamo riječ kojom bismo prenijeli svoju misao, onda ona zasigurno ne može postojati niti u tuđem svijetu. Stoga, potrebno je izaći iz zone komfora i usredotočiti se na proširenje svoga vokabulara čitanjem literature koja nam nije toliko uobičajena. Kada čitamo, poželjno je usredotočiti se na opisne riječi, a pogotovo na one koje opisuju emotivno stanje. To će nam osigurati više alata u našem arsenalu za kojima možemo posegnuti kada se želimo izraziti ili uspostaviti i izgraditi odnos s drugom osobom.

Drugo, vježbanje izražavanja i intonacije govora. Način na koji izgovorimo određenu riječ nosi suštinu same riječi. Primjerice, nije isto izgovorimo li „stižem za pet minuta“ smireno, nervozno, sarkastično ili uzbuđeno. Svaki od tih načina sa sobom nosi iste riječi, ali emocija koju ona nosi sa sobom sasvim se razlikuje. Dakle, ljudi se povezuju s emocijama, a emocije se jasnije prenose načinom na koji izgovaramo riječi, nego točnim riječima koje koristimo.

Dalje, pišimo svoje riječi na papir. Ova tehnika je posebice važna ako nam je potrebno duže vrijeme da analiziramo svoje misli i pronađemo prave riječi kako bi što jasnije objasnili ono što uistinu mislimo. Pisanje je vrlo korisno jer ono „otključava“ prave riječi iz čovjekovog

dugoročnog pamćenja. Na ovaj način si možemo osigurati da naše riječi budu „pripremljene“ za razgovor koji nas čeka. Ne kaže se bez razloga „ispeci pa reci“!

Naviknimo se na pauzu u govorenju. Nije sva tišina neugodna, ona se može iskoristiti kao naše snažno oružje ukoliko je primijenjena strateški. Na primjer, ako želimo naglasiti određenu riječ, možemo iskoristiti kratku pauzu prije ili poslije izgovorene riječi. Boje je zastati nego izgovoriti prazne riječi za popunjavanje.

Peta tehnika je slušati ono što izgovaramo. K tome, važno je ne samo slušati, već i obratiti pozornost na to kako se osjećamo kada slušamo sebe kako govorimo. Tada si možemo postaviti pitanja koja će nam pomoći pri samoanalizi. Zvučimo li kao da znamo što govorimo i zastupamo? Kako se osjećamo za vrijeme govora? Jesmo li se dobro izrazili? Druga opcija je da se snimimo za vrijeme razgovora ili zamolimo drugu osobu da nam kaže povratnu informaciju. Možemo jednostavno pitati osobu da nam ukratko ispriča ono što smo rekli i na taj način ćemo ustanoviti jesmo li svoju poruku prenesli uspješno.

Zatim, važno je uokviriti svoju priču. Često se nađemo u situaciji da za vrijeme govora naše misli lete na sve strane i to rezultira skretanju s glavne biti koje smo htjeli reći, odnosno dogodi se da „od šume ne vidimo drvo“ – niti mi, niti naš slušatelj. Jedan od načina da to spriječimo jest da misli „ukrotimo“ tako da stvorimo okvir za njih. Okvir sadrži putanju od par točaka i daje strukturu u kojem smjeru govoriti kako bismo složene misli što efikasnije pojednostavili.

Posljednje, ali ne i manje bitno, jest nastojanje razumijevanja samoga sebe! Kako bismo se unaprijedili u bilo kojem području, pa tako i u samom govoru, potrebno je prvo biti osviješten vlastitih nedostataka. Možda je uzrok napetost, socijalna tjeskoba ili sasvim nešto drugo. Tek kada shvatimo temeljne uzroke na kojim oni počivaju, moći ćemo poraditi na njihovom prevladavanju.

4.2. Dvije moćne riječi: vjera i strah

Najčešće, nastali društveni nesklad u kontekstu verbalne komunikacije nije zbog manjka kompetentnosti ovladavanja vještinama izjašnjavanja i slušanja, već korijen problema seže mnogo dublje. Pojedinaac može ovladati komunikacijskim vještinama, štoviše, slušatelj može u

potpunosti razumjeti njegovu poruku. Međutim, izgovorena riječ uzrokovat će nesklad. Kako je to moguće, objasniti ćemo u primjeru. Kažemo li nekome da mu želimo sve najgore u životu, komunikacija će u teoriji uistinu biti obavljena uspješno (jer je primatelj u potpunosti razumio našu poruku), no smisao takve komunikacije je u svojoj srži u potpunosti promašen. Zašto? Upravo zato jer naše riječi nisu bile usklađene sa svojom primarnom svrhom, a to je voljeti! Postoji i drugi slučaj, možemo nekoga obasipati divnim riječima, ali da zapravo niti jednu od tih riječi ne mislimo iskreno. Tada možemo poput malog princa uskliknuti „Lijepe ste, ali prazne!“ (de Saint-Exupéry, 1943: 66) Ovakve riječi prividno mogu izvršavati svoju svrhu, ali su suštinski također promašene.

Dakle, ključno je postaviti sam sebi pitanje: Što upravlja kormilom mojega života – mojim jezikom? Naše unutarnje stanje je nužno preispitati jer svaka izgovorena riječ prvotno inkubira u dubini našeg bića prije nego što dosegne svoj vrhunac u izgovorenoj riječi. Svaka riječ koju izgovaramo je portret našeg dubokog emocionalnog ulaganja u osobni identitet.

Sve riječi koje izlaze iz naših usta temelje se na dva pojma: vjeri ili strahu. Kako bismo otkrili što pokreće naš život, možemo poslušati riječi koje izlaze iz riznice našega srca. „Jer gdje vam je blago, ondje će nam biti i srce... (Biblija, Evanđelje po Mateju 6,21) Dobar čovjek iz riznice svojega srca iznosi dobro, a zao čovjek iz zle riznice svojega srca iznosi zlo – jer iz obilja srca govore usta njegovova.“ (Biblija, Evanđelje po Mateju 12,35) Dakle, izgovorena riječ nije samo riječ, ona je dio našeg identiteta! Osluškujući sebe i ljude oko nas možemo izvršiti detaljnu analizu, kakve riječi odjekuju? Jesu li to riječi ljubavi, mira, podrške i radosti ili su to pak riječi razdora, bijesa, kritičizma i beznada? Svaka od tih riječi u svojoj srži potječe ili iz straha ili iz vjere u ljubav. Vjera i strah ne mogu koegzistirati jer prisustvo jednog podrazumijeva odsustvo drugog. Vjera pokreće, dok strah paralizira. Ukoliko bismo vjerovali u izvor ljubavi, ne bismo ostavili mjesta strahu da volimo. „Practiciranje umijeća ljubavi zahtijeva praticiranje vjere...i tko god slabo vjeruje, slabo i voli jer ljubav je čin vjere“, kaže Fromm. (Fromm, 1984: 108,114) Zašto? Zato jer „vjerovanje zahtijeva hrabrost, sposobnost da se preuzme rizik, spremnost čak da se prihvati bol i razočarenje. Tko god inzistira na sigurnosti i zbrinutosti kao osnovnim uvjetima života, ne može vjerovati.“ (Fromm, 1984: 112) Danas nažalost vidimo drugačiju situaciju, svijet pati od deficita vjere, a ono se veže uz deficit ljubavi. Dakle, svijet ne vjeruje, on se boji.

Što je rješenje? Rješenje je vratiti se svojoj Prvoj savršenoj ljubavi: „Bog je ljubav, i tko ostaje u ljubavi, ostaje u Bogu, i Bog u njemu...“ Strah tada ne bi egzistirao jer „straha nema u

ljubavi, nego savršena ljubav izgoni strah“. (Biblija, Prva Ivanova poslanica 4,16;18)
Zaključno, upute za korištenje riječi mogu se sažeti u Hvalospjevu ljubavi, ukoliko pojam ljubavi zamijenimo s pojmom „riječ“. Upute dakle, govore ovako: Riječ je strpljiva, dobrotiva je; riječ ne zavidi; riječ se ne hvasta, ne uzoholjuje se, nije nepristojna, ne traži svoje, nije razdražljiva, ne uzima za zlo, ne raduje se nepravdi, a raduje se istini, sve pokriva, sve vjeruje, svemu se nada, sve podnosi. (obrađeno prema: Biblija, Prva poslanica Korinćanima 13,4-7)

Govorimo, dakle volimo!

5. ZAKLJUČAK

Naš jezik jedno je od najjačih oružja dostupnih čovječanstvu. Jezik oživljuje naše ideje, mišljenja i vjerovanja na način da ih izgovara u svijet stvarnosti. Bez riječi nema komunikacije, a bez komunikacije nema ni društva. Riječima gradimo i rušimo, oslobađamo i zarobljujemo, liječimo i ranjavamo. Riječi su snažne, a da one nose sa sobom moć života ili smrti, potvrđuju brojna provedena znanstvena istraživanja iznesena u ovom radu.

Još u ranoj povijesti, snaga govora privlačila je brojne naučenjake. Pojedini su nažalost otkrili (ne)moć njihove zlouporabe. Situacija se danas nije mnogo promijenila. U eri rapidne digitalizacije i tehnološkog razvoja medija, riječi se nerijetko koriste u svrhu manipulacije, kontrole i izobličavanja percepcije. Mediji su postali strateški katalizator različitih propagandi koje određuju percepciju o društvenoj stvarnosti. Dakle, od izuzetne je važnosti razviti kritičko razmišljanje i podići svijest o strahovitoj snazi izgovorenih riječi. Svijet vapi za promjenom, no ukoliko je želimo vidjeti, trebamo nastojati da ta promjena započne najprije od nas samih.

Govoreći u tom kontekstu, komunikacijom se može ovladati primjenjivanjem specifično odabranih smjernica i tehnika kojima razvijamo naše komunikacijske vještine, kao što su aktivno slušanje i artikuliranje misli. One nam mogu pomoći u osvještavanju i uklanjanju potencijalnih barijera u međusobnom razumijevanju. No, ključno je za prepoznati kako esencija naših riječi nije samo u načinu na koji su one prenesene, već u biti poruke koju one nose. Riječi koje izgovaramo dio su našeg identiteta jer ono što govorimo, to i mislimo, ono što mislimo to vjerujemo, a ono što vjerujemo pokreće naš i tuđi svijet.

Ako je istinito ono što je ovaj rad nastojao dokazati, a to je da je ljubav jedini adekvatni odgovor na pitanje smisla izgovorenih riječi u komunikaciji, tada svaka osoba, koja do određene granice odbija vršiti esencijalni smisao riječi, mora u duljem periodu snositi posljedice nesklada zbog svoga proturječja s urođenim fundamentalnim potrebama ljudskoga bića. Ljubav je, bila i ostala, jedina sila koja može p(re)okrenuti svijet. Stoga, odvažimo se pokrenuti revoluciju riječima. Usudimo se voljeti. Usudimo se govoriti.

LITERATURA

1. Adubato, S., Foy DiGeronimo, T. (2004): Govorite iz srca Budite svoji i postignite rezultate. 1. izdanje, Zagreb: Alineja
2. Biblija: Stari i Novi zavjet (2015). II. Izdanje, varaždinski prijevod, Zagreb: HRVATSKI BIBLIJSKI NAKLADNIK d.o.o.
3. De Saint-Exupéry, A. (2018): Mali princ. Zagreb: Bulaja naklada d.o.o.
4. Fromm, E. (1984): Umijeće ljubavi. Djela u 12 svezaka, Zagreb: NAPRIJED, NOLIT, AUGUST CESAREC
5. Škarić, I. (2000): Temeljci suvremenog govorništva, Zagreb: Naklada ŠKOLSKA KNJIGA d.d.
6. Španjol Marković, M. (2008): Moć uvjeravanja. 1. izdanje, Zagreb: Profil International d.o.o.
7. Verčić, D., Zavrl, F., Rijavec, P., Tkalac Verčić, A., Laco, K. (2004): Odnosi s medijima. Zagreb: Masmedia

Internetski izvori:

1. Beck, J., Loretz, E. and Rasch, B. (2021). Exposure to relaxing words during sleep promotes slow-wave sleep and subjective sleep quality. National Library of Medicine. doi:10.1093/sleep/zsab148., pristup ostvaren 23.09.2022.
2. Blečić, B. (2019). Komunikacija je dvostrani proces. [online] Plavi ured. Dostupno na: <https://plaviured.hr/komunikacija-je-dvostrani-proces/>, pristup ostvaren 27.09.2022.
3. Brainz Magazine. How to articulate thoughts into word if you are introverted or don't know how to speak eloquently. Dostupno na: <https://www.brainzmagazine.com/post/how-to-articulate-thoughts-into-word-if-you-re-introverted-or-don-t-know-how-to-speak-eloquently>, pristup ostvaren 28.09.2022.
4. Cromie, W.J. (2007). Verbal beatings hurt as much as sexual abuse. [online] The Harvard Gazette. Dostupno na: <https://news.harvard.edu/gazette/story/2007/04/verbal-beatings-hurt-as-much-as-sexual-abuse/>, pristup ostvaren 23.09.2022.

5. Hologan, M. (2013). Unborn babies are hearing you, loud and clear. [online] TODAY. Dostupno na: <https://www.today.com/parents/unborn-babies-are-hearing-you-loud-clear-8c11005474>, pristup ostvaren 26.09.2022.
6. Jewish English Lexicon [online], dostupno na: <https://jel.jewish-languages.org/words/1863>, pristup ostvaren 17.09.2022.
7. KalimaQuotes. (n.d.). Words are like bullets; if they escape.. African Proverbs. [online] dostupno na: <https://www.kalimaquotes.com/quotes/8706/words-are-like-bullets>, pristup ostvaren 20.09.2022.
8. Kesteven, S. and Zajac, B. (2021). Can you praise your child too much? A recent study answers the age-old debate. ABC News. [online], dostupno na: <https://www.abc.net.au/news/2021-08-08/praise-helps-a-childs-academic-performance-says-study/100327124>, pristup ostvaren: 21.09.2022.
9. Kršćanska sadašnjost. Knjiga Sirahova [online], dostupno na: <https://biblija.ks.hr/knjiga-sirahova/28>, pristup ostvaren 20.09.2022.
10. Lisa Feldman Barrett (2020). The Power of Words. [online] Maria Shriver. Dostupno na: <https://mariashriver.com/the-power-of-words/>, pristup ostvaren 20.09.2022.
11. Parker, P.D., Sanders, T., Anders, J., Parker, R.B., Duineveld, J.J. (2021). Maternal Judgments of Child Numeracy and Reading Ability Predict Gains in Academic Achievement and Interest. *Child Development*, 92(5), str. 2020–2034. doi:10.1111/cdev.13573., pristup ostvaren 21.09.2022.
12. R. Mehl, M. et al., (2007), Are women more talkative than men?, PubMed.org, [online], dostupno na: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17615349/>, pristup ostvaren 30.9.2022.
13. StudFiles. (2015). Verbal abuse triggers the next stage of the vicious circle of violence – physical abuse. [online] Dostupno na: <https://studfile.net/preview/4533588/page:3/>, pristup ostvaren 22.09.2022.
14. Sturgeon, J.A. and Zautra, A.J. (2016). Social pain and physical pain: shared paths to resilience. *National Library of Medicine*, 6(1), str. 63–74. doi:10.2217/pmt.15.56, pristup ostvaren 22.09.2022.
15. The Center for Collaborative Awareness (2016). Speak with Kindness: How Your Words Literally Restructure Your Brain. [online], dostupno na: <https://www.collaborativeawareness.com/post/2016/06/04/speak-with-kindness-how-your-words-literally-restructure-your-brain>, pristup ostvaren 20.09.2022.
16. Troplet. (2018). Ima li život smisla? [online], dostupno na: <https://www.troplet.ba/?p=18810>, pristup ostvaren 22.09.2022.

17. Engagement. [online] Clearcompany.com. Dostupno na:
<https://blog.clearcompany.com/mind-blowing-statistics-performance-reviews-employee-engagement>, pristup ostvaren 22.09.2022.

PRILOZI

Slika 1. Lokacija frontalnog režnja u mozgu čovjeka, URL: https://www.pinterest.it/pin/614811786647432868/?nic_v3=1a3fFE21z, pristup ostvaren 19.09.2022.

Slika 2. Gun talk, ulje na platnu, URL: <https://pin.it/63EyTRA>, pristup ostvaren: 19.09.2022.

Slika 3. Dojenčad za vrijeme istraživanja, URL: <https://www.today.com/parents/unborn-babies-are-hearing-you-loud-clear-8c11005474>, pristup ostvaren: 21.09.2022.

Slika 4. Adolf Hitler kao primjer retoričara negativnog utjecaja, URL: <https://chronicle.brightspotcdn.com/d4/28/8617f5e22ecf7ad904e59d4309cf/a5149af0fb2e6ef6748d7d3a9c7bd215.jpg>, pristup ostvaren: 24.09.2022.

Slika 5. Medijska manipulacija, URL: <https://i.imgur.com/hvhZ7uA.jpg>, pristup ostvaren: 23.09.2022.

Slika 6. Ilustracija aktivnog slušanja, URL: <https://images.squarespace-cdn.com/content/v1/5822438c29687f56941060b6/1506197725677-TRQY6Q3KXR3QRYBNHMAM/artoflistening.png>, pristup ostvaren: 27.09.2022.

Tablice:

Tablica 1. Vrste prepreka prilikom slušanja, izradio autor prema Aduato i F. DiGeronimo (2004)