

Stewart Tubbs

Komunikacija – principi i konteksti

Clio, Beograd, 2012., 796 str.



Ubrzani razvoj tehnologije posljednjih desetljeća odveo nas je od fiksnih telefona, telefaksa i poštanskih usluga do mobilnih telefona, društvenih mreža i elektroničke pošte te do sasvim novih oblika stresa, poput onoga s kojim smo bili suočeni jutros u uredu kada nekoliko sati nismo imali pristup Internetu. Suvremeni oblici komunikacije koje danas koristimo uvelike su promijenili način rada u većini sektora, ali i našu osobnu interakciju s drugima.

Knjiga pod naslovom *Komunikacija – principi i konteksti* profesora Stewarta Tubbsa, koji predaje menadžment na Sveučilištu Eastern Michigan predstavlja sveobuhvatan udžbenik i priručnik koji obrađuje različite aspekte procesa komunikacije, a svako poglavlje osim teorijskog okvira sadrži i brojne primjere iz javnog i svakodnevnog života te praktične savjete o tome kako poboljšati svoje komunikacijske vještine u skladu sa zahtjevima vremena u kojem živimo. Pisana je jednostavnim jezikom i svi su stručni termini objašnjeni, a na kraju se nalazi vrlo opsežan rječnik pojmova. Sve je to čini jednostavnom za čitanje, a brojni zanimljivi i duhoviti primjeri olakšavaju razumijevanje sadržaja te potiču na daljnje čitanje, stoga veličina ove knjige ne bi trebala predstavljati prepreku za čitatelje, pogotovo što ju je moguće čitati i selektivno, izdvojivši dijelove od interesa.

Riječ „komunikacija“, zajednička mnogim jezicima, izvedena je od latinskoga pridjeva *communis* u značenju „javni“, „koji dijele mnogi“. ¹ Dijeljenje životnoga prostora s drugima, a time i dijeljenje i razmjena informacija, jedno je od bitnih svojstava ljudskih bića jer je život čovjeka kao društvenoga bića nezamisliv bez komunikacije s drugim ljudima. Osim društvenoga aspekta, komunikacija je ključna za stvaranje osobnoga identiteta budući da svijest o njemu nastaje tek stupanjem u interakciju s drugima, pri čemu se dobivaju povratne informacije te je moguće uspoređivati sebe s drugima.

¹ Izvor: *Online Etymology Dictionary*, natuknica common http://www.etymonline.com/index.php?term=common&allowed_in_frame=0 (28. srpnja 2014.)

Pojavom globalizacije i masovnih medija pred samom su se komunikacijom pojavili novi izazovi, procesi komunikacije poprimili su brojne nove oblike, a njezinom je proučavanju trebalo pristupiti na nov način, što je značilo i nužnu prilagodbu teorijskih okvira. Profesor Tubbs imao je sve to u vidu, te je svojim istraživanjima nastojao obuhvatiti nove pojave u procesima komunikacije.

Knjiga je podijeljena u dvije velike cjeline, gdje prva pod naslovom *Principi* obuhvaća analizu pojma komunikacije te procese koji su u nju uključeni, a druga, *Konteksti*, govori o različitim vrstama komunikacije.

Na početku prve cjeline autor nastoji ponuditi što precizniju definiciju komunikacije, pa je u širem smislu definira kao razmjenu iskustva, dodajući da se za sve žive organizme može reći da u nekoj mjeri razmjenjuju iskustvo. Ono što razlikuje ljudsku komunikaciju jest mogućnost stvaranja i primjene simbola i znakova, što omogućuje posrednu razmjenu iskustva² a samim time stvaranje i prenošenje značenja. Stoga se ljudska komunikacija može pobliže odrediti kao proces stvaranja značenja između dvoje ili više ljudi (str. 35). Kako bi komunikacija bila uspješna, značenje koje se prenosi trebalo bi ostati nepromijenjeno, odnosno doći do primatelja što sličnije onomu što je pošiljatelj imao na umu.

Nakon razmatranja uspješnoga procesa komunikacije autor se zadržava na pitanju što se događa kada je komunikacija neuspješna. Budući da komunikacija uključuje najmanje dvije osobe, važan je način na koji procjenjujemo osobe s kojima komuniciramo. Često nesvjesno promatramo druge polazeći od svoje slike, pa njihove postupke (krivo) tumačimo kao da su naši. Zato bi, kako bi komunikacija bila uspješnija, trebalo poboljšati točnost opažanja, a jedan je od primarnih poteza u tome osvjestiti činjenicu da vlastite percepcije mogu biti pogrešne. Osim toga, važna je empatija – razumijevanje osjećaja drugih i sposobnost da se stvari vide iz njihove perspektive. Konačno, moguće je da se značenje koje različite osobe pridružuju jednom izrazu razlikuje toliko da dovodi do poteškoća u razumijevanju.

Može li se značenje razlikovati i kod jedne osobe? Autor primjećuje da može, navodeći kao primjer leksem „ljubav“, koji za svakoga ima drugačije značenje u periodu djetinjstva, tijekom odrastanja i onoga što život kasnije može uključivati (stupanje u brak, razvod, rođenje djeteta, gubitak bliskih ljudi).

Značenja koja pridajemo određenim izrazima mogu imati vrlo ozbiljne posljedice, pa se često može čuti da je jezik seksistički i utječe na lošiju percepciju žena, a samim time i na način na koji se prema njima postupa te konačno na žensku samosvijest. Postoji puno više izraza koji imaju negativne konotacije na račun žena nego na ra-

² Simbol se može definirati kao nešto što stoji za nešto drugo i na njega u određenoj mjeri upućuje, dok znak također stoji za nešto drugo, ali na to drugo ne mora upućivati. Takav je primjerice jezični znak, kojega se u suvremenoj lingvistici smatra arbitrarnim jer izraz kojim se nešto imenuje ne upućuje na ono što se njime imenuje. Kada se u komunikaciji koriste simboli ili znakovi, ona je uvijek posredna jer oni zamjenjuju nešto što samo ne sudjeluje u komunikaciji.

čun muškaraca. Pored toga, u jeziku se različito leksikalizira je li žena udana ili nije, pa se naziva gospođom ili gospođicom, dok se i oženjeni i neoženjeni muškarac naziva gospodinom. Autor podržava nastojanja za jezičnim promjenama u svrhu izbjegavanja rodno obilježenih termina i naglašava da bi trebalo težiti oslobađanju jezika od rodova (str. 119), što se u engleskome posljednje vrijeme i primjenjuje (npr. *chair* umjesto *chairman*, *police officer* umjesto *policeman*, i sl.). Jezične su promjene spore i ne bi ih trebalo nametati, ali jezik se stalno mijenja i njegove je promjene moguće usmjeravati s ciljem izbjegavanja negativnih utjecaja.

Osim verbalne komunikacije bitnu ulogu igra i neverbalna komunikacija. Komunikacija licem u lice predstavlja jedno cjelokupno iskustvo (stoga su nesporazumi i nemogućnost ispravnoga razumijevanja najčešći u pisanoj komunikaciji, kada neverbalna komunikacija gotovo posve izostaje). Neverbalne poruke nekad mogu sasvim zamijeniti verbalne poruke, njima proturječiti ili ih osnažiti.

Neizostavan dio komunikacije predstavlja slušanje. Važnost je slušanja često minorizirana i autor napominje da većina ljudi ne zna slušati na odgovarajući način, stoga navodi mnoge savjete o tome kako povećati sposobnost slušanja. Vrlo je važno usredotočiti se jedino na slušanje, a ne istovremeno raditi druge stvari koje odvlače pažnju. Osim toga, umjesto pažljivoga slušanja onoga što drugi govore, mnogi ljudi imaju prirodnu tendenciju još za vrijeme iskaza vrednovati ga, odobravati ili neodobravati, bez da su ga u potpunosti razumjeli. Tubbs više puta naglašava da će se sposobnost slušanja sasvim sigurno unaprijediti ako se usmjerimo na to da slušajući pokušamo razumjeti značenje koje govornik namjerava prenijeti, a privremeno obuzdamo sklonost procjenjivanja iskaza.

U drugoj cjelini nazvanoj *Konteksti* autor prelazi s analize osnovnih pojmova i principa komunikacije na analiziranje različitih vrsta komunikacije: interpersonalnu i interkulturalnu komunikaciju, intervju, komunikaciju u maloj grupi, javnu komunikaciju, komunikaciju u organizaciji te masovnu komunikaciju (s obzirom na nove tehnologije).

Interpersonalna se komunikacija najčešće odvija između dvoje ljudi, a obuhvaća mnogo vrsta odnosa, od najneobveznijih do najintimnijih. Načini na koje se takva komunikacija ostvaruje ovise prije svega o društvenim normama i ulogama iz kojih svaki od sudionika nastupa.

U današnje vrijeme interpersonalna komunikacija često uključuje i interkulturalnu komunikaciju jer je tehnološkim razvojem te globalizacijom pripadnicima različitih kultura omogućen puno bliži kontakt. Iako takva komunikacija ima puno prednosti te omogućava stjecanje novih iskustava i znanja, tehnički kapacitet koji omogućuje komunikaciju s drugačijim kulturama nije dovoljan uvjet za njezinu uspješnost. U njoj se javljaju mnogi problemi uzrokovani različitim kulturološkim normama jer pripadnici različitih kultura isti postupak često tumače na različite načine. Vjerojatnost uspješne komunikacije određena je i time koliko o nekoj kulturi sudimo na temelju vlastitih vrijednosti i uspijevamo li uzeti u obzir neke druge kulturne norme.

Javna se komunikacija razlikuje od interpersonalne prije svega po tome što nije recipročna, nego jedna osoba ima ulogu govornika, dok su ostali postavljeni u komplementarnu ulogu slušatelja. Govornik stoga ima obvezu biti promišljeniji i organiziraniji nego u privatnim razgovorima ali i govoriti drugačijim stilom. Govornici koji nisu u stanju tečno govoriti (koriste poštapalice i/ili imaju lošu artikulaciju, govore prebrzo, presporo, i sl.) slušateljima su iritantni, a u slučaju poštapalica i dosadni, dok ih je u slučaju prebrzoga govora teško pratiti. Tečan govor ne samo da poboljšava sliku govornika u očima publike nego i jače utječe na promjenu stava ako govor ima takvu nakanu. Osim na stil govora potrebno je obratiti pažnju i na jezik, pa treba koristiti izraze koji će svima u publici biti razumljivi. Iako ovaj zahtjev stoji i u drugim vidovima komunikacije, ovdje je posebno značajan jer zbog ograničene povratne informacije između govornika i slušatelja slušatelji često nemaju prilike provjeriti što je govornik točno mislio upotrijebivši određeni izraz, odnosno izostaje metajezična funkcija jezika.

Zahtjevi za uspješnoga govornika još se više povećavaju u masovnoj komunikaciji. Naime u javnoj i grupnoj komunikaciji interakcija licem u lice često je u nekoj mjeri moguća, a u slučaju masovne komunikacije to je uglavnom onemogućeno zbog veličine publike. Postoji, naravno, mogućnost komentiranja vijesti, tekstova, reportaža, ali broj komentara koji pristiže često je toliko velik da autor ili urednik nema prilike razmotriti velik dio pristiglih komentara. Nadalje, u masovnoj je komunikaciji izvor poruke često nepoznat ili anoniman, i to je jedna od glavnih razlika masovne i javne komunikacije.

Tubbs vrlo detaljno istražuje razlike u masovnoj komunikaciji koje su nastupile masovnim širenjem Interneta. Jedna se od glavnih razlika očituje u ograničenju protoka informacija. Prije pojave Interneta urednici novina, radijskih i televizijskih emisija imali su puno veću ulogu u filtriranju informacija koje će doći do publike, a internet-skim kanalima često nije moguće spriječiti širenje informacija. Ipak, istraživanja su pokazala da u dramatičnim trenucima ljudi i dalje najviše vjeruju informacijama koje dobivaju putem televizije, pa je nakon terorističkoga napada 11. rujna 2001. godine 79% svih Amerikanaca te 80% Amerikanaca koji su u prethodne tri godine svakodnevno koristili Internet kao glavni izvor informacija koristilo televiziju, a Internet se našao na četvrtom mjestu, iza radija i novina.

Iako je komunikacija u elektronskom prostoru donijela mnoge neosporive prednosti, kao što su online studiranje, online učenje jezika (što je posebno značajno za ljude iz malih sredina), komunikacija s ljudima s drugih krajeva svijeta, povezivanje s institucijama iz drugih zemalja te još mnogo toga, postoji opravdana sumnja da će zasjeniti direktne ljudske odnose. Sjetimo se kako su u osamnaestom i devnaestom stoljeću engleski radnici uništavali strojeve u tvornicama iz straha da će strojevi ugroziti njihova radna mjesta, što se na koncu i dogodilo, ali ne krivnjom strojeva. Jednako tako, prirodu ljudskih odnosa neće odrediti stupanj tehnološkoga razvoja, nego način na koji će čovjek tu tehnologiju koristiti.

Premda je ova knjiga prvenstveno zamišljena kao fakultetski udžbenik, zbog svoje jednostavnosti i široke primjene preporučljiva je svakomu koga zanima komuni-

kacija i/ili bi želio unaprijediti svoje komunikacijske vještine. Kako je područje komunikacije vrlo složeno i podložno promjenama, komunikacijske su vještine nešto u čemu svatko, koliko god bio uspješan, ima prostora za daljnje usavršavanje.

Ines Skelac

Hrvatska zaklada za znanost, Zagreb