



Zoran Tomić, Damir Jugo

Temelji međuljudske komunikacije

Pressum, Synopsis, Edward Bernays UC. Mostar i Zagreb, 2021, 647 str
ISBN 978-953-8289-38-5



Mia Flander Tadić

O komunikaciji znamo sve i ništa. Do sada je objavljen nepregledan broj stručnih i znanstvenih knjiga, udžbenika i priručnika o komunikaciji, kako na hrvatskom, tako i na stranim jezicima, ali nedavno objavljena knjiga pod nazivom *Temelji međuljudske komunikacije* posebno se ističe i razlikuje od brojnih ranijih publikacija na temu komunikacija. Autori prof. dr. sc. Zoran Tomić i doc. dr. sc. Damir Jugo, donose nam prvu knjigu u Hrvatskoj koja temeljito obrađuje brojne vrste, procese i pristupe komunikaciji. Autori naglašavaju važnost komunikacije i činjenicu da nismo niti svjesni koliko zapravo puno komuniciramo na dnevnoj razini, provodeći tako oko 75 posto dnevne aktivnosti svaki dan u aktivnoj komunikaciji.

Sam podatak dovoljan je razlog da se još više posvetimo proučavanju komunikacije jer ona kao takva utječe na naše napredovanje u karijeri, raspoloženje, zdravlje, izgradnju odnosa i sl. Autori proučavaju komunikaciju koristeći se recentnom literaturom koja se koristi na prestižnim europskim i svjetskim sveučilištima, a sam sadržaj kreiran je kroz 26 tematskih cjelina uz bogat popis literature te pojmovnik i kazalo. Na kraju svakog poglavlja se nalazi i sažetak u kojem se mogu naći i dodatne reference o samoj temi te pitanja za provjeru znanja.

Prva cjelina, *Povijesni razvoj komunikacije*, podijeljena je u dva poglavlja koja približavaju čitateljima povijest retorike i razvoja komunikacije te što točno komunikacija i retorika imaju zajedničko i danas. U drugom poglavlju se također daje i uvod u istraživanja koncepta neverbalne komunikacije. Druga tematska cjelina, *Važnost i pojam komunikacije*, započinje čuvenom misli znanstvenika Paula Watzlawicka kako je nemoguće ne komunicirati, a što autori knjige dodatno naglašavaju kroz četiri poglavlja. Osim vrlo usko definiranog pojma komunikacije, ova tematska cjelina navodi i brojna istraživanja koja potvrđuju kako je komunikacija vještina koja je ključna za dobrobit zajednice i pojedinca te daje kratku podjelu komunikacijskih znanosti. Treća cjelina, *Proces komunikacije*, sadrži 13 poglavlja i sadržajno je najopsežnija. Prvo poglavlje posvećeno je elementima procesa komunikacije i pojašnjava zašto je informacija ključan pojam u istraživanju komunikacije. Zatim u drugom, trećem i četvrtom poglavlju autori dijele ključne elemente komunikacijskog procesa na tri ključne komponente: izvora i pošiljatelja informacije te na samu poruku, a u idućim poglavljima pojašnjavaju i pojmove komunikacijskog kanala, povratne informacije i šumova u komunikaciji kao završne elemente komunikacijskog procesa. Slijede poglavlja o ciljevima, kontekstu, oblicima, razinama i modelima komunikacije, kao i o parajeziku, a u kojima se čitateljima prilažu i vizualni prikazi svih navedenih vrsta i procesa komunikacije, što dodatno obogaćuje teorijski dio tih poglavlja. Četvrta tematska cjelina, *Funkcije komunikacije*, započinje podjelom četiri funkcije, odnosno disfunkcije komunikacije: 1. nadzor, 2. korelacija, 3. prijenos kulture i 4. zabava., a nastavlja se s teorijom masovnih medija i njenom funkcijom. Peta cjelina, *Temelji individualnog (osobnog) ponašanja*, kroz sedam poglavlja prolazi kroz psihološke aspekte pojedinaca i društva te daje znanstvenu i praktičnu podlogu važnosti psihologije i socijalne psihologije u komunikaciji.

Šesta cjelina, *Upravljanje odnosima u komunikaciji* ulazi u tematiku međuljudskih odnosa do same srži. Poglavlje prolazi kroz sve tipove odnosa, kao i kroz faze uspostavljanja odnosa, a sve s ciljem isticanja važnosti proučavanja komunikacije kroz prizmu socijalne psihologije. Autori kroz poglavlje naglašavaju kako bez kvalitetnog odnosa pojedinca sa samim sobom i s drugim ljudima nema ni kvalitetne komunikacije.

Nakon dobro definiranog pojma odnosa u prethodnim poglavljima, slijede cjeline koje su usko vezane uz interpersonalnu komunikaciju. Kroz sedmu tematsku cjelinu se navode pojmovi koji su cjelina, *Interpersonalna komunikacija*, kroz osam poglavlja definira načela, karakteristike, važnost i proces interpersonalne komunikacije, pa se zatim u narednim poglavljima autori vraćaju na važnost psiholoških pojmova u teoriji komunikacije, a to su ljudske potrebe i specifični ciljevi bez kojih se ne može razumjeti niti praktično primijeniti iduće tematske cjeline koje se pojavljuju u knjizi kao što su *Vještine i tehnike u interpersonalnoj komunikaciji* (8.), *Verbalna komunikacija* (9.), *Neverbalna komunikacija* (10.) i *Aktivno slušanje* (11.). Autori u navedenim cjelinama čitateljima prvo objašnjavaju kako dolazi do razvoja verbalne komunikacije, od pojave simbola, preko pojmova denotativnog i konotativnog značenja te njihove funkcije, sve kako bi se približio pojam semantike i semantičkog diferencijala koji igraju ključnu ulogu u primanju poruke u samoj komunikaciji. Sljedeća poglavlja se bave tematikom jezika, jezičnih problema, govornih stilova sa svrhom razlikovanja svih vrsta verbalne komunikacije, kako aktivnih vrsta komunikacije, tako i npr. šutnje u komunikaciji i njenom svrhom u komunikacijskom procesu. Deseta i jedanaesta tematska cjelina sadrže najobuhvatniji dio komunikacije, a to je neverbalna komunikacija i aktivno slušanje. U desetoj tematskoj cjelini se osim podjele neverbalne komunikacije može puno naučiti i o upotrebi objekata, vremena, prostora, boja i pokreta u neverbalnoj komunikaciji. Ova tematska cjelina nudi i niz slikovnih prikaza pravilne upotrebe neverbalne komunikacije kao svojevrsnog "oružja" u komunikaciji. Jedanaesta tematska cjelina, *Aktivno slušanje*, predstavlja najpraktičniji dio knjige u kojem se mogu pronaći "formule" i savjeti za aktivno slušanje, skeniranje i čitanje sugovornika, a koji su direktno primjenjivi u praksi, kako privatnoj, tako i poslovnoj.

Idućih sedam tematskih cjelina se u suštini bave podjelom i vrstom komunikacije: *Javna komunikacija* (12.), *Komunikacija u malim grupama* (13.), *Komunikacija u organizaciji* (14.), *Krizno komuniciranje* (15.), *Masovna komunikacija* (16.), *Interkulturalna komunikacija* (17.), *Supportivna komunikacija* (18.) te na vrlo jednostavan i razumljiv način autori približavaju čitateljima teoriju sedam vrsta komunikacije, njihove glavne sličnosti i razlike te direktne savjete kako primijeniti teorijsko znanje u praksu.

Devetnaesta i dvadeseta tematska cjelina, *Empatija i Sukob u komunikaciji*, ponovno povezuju psihologiju pojedinca i socijalnu psihologiju s komunikacijskim procesima. U navedenim

cjelinama navodi se osnovna razlika između empatije i simpatije te na koji način koristiti vještine empatije u uspješnoj verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji. Na već pojašnjenu teoriju socijalne psihologije autori nadograđuju tematiku međusobnim konfliktima koji se mogu dogoditi tijekom procesa komunikacije i razlozima zbog kojih dolazi do konfliktnih situacija te načinima kojima možemo upravljati sukobima (u komunikacijskom procesu).

U dvadesetprvoj tematskoj cjelini, *Persuazija i komunikacija*, autori ujedno i sažimaju cijelu knjigu koristeći se pritom svim već objašnjenim teorijskim konceptima iz ranijih tematskih cjelina i poglavlja te time naglašavaju u kojoj mjeri su ljudski stavovi i ponašanja bitni za razumijevanje procesa komunikacije, pa samim time i ključni u persuaziji u persuazivnim porukama. Dvadesetdruga cjelina, *Self pristupi i komunikacija*, autori rade osnovne razlike između pojma o sebi, samopoštovanja, samopouzdanja i samoregulacije s ciljem razumijevanja važnosti introspekcije kao osnove uspješne komunikacije. U sljedećoj tematskoj cjelini, *Moć, dominacija i komunikacija* (23.), uviđa se razlika između moći, kontrole i dominacije i njihovoj povezanosti s komunikacijom. Također se predstavljaju rezultati istraživanja što čini moćnu osobu moćnom. Dvadesetčetvrta tematska cjelina, *Upravljanje impresijama*, podijeljena u šest poglavlja nam donosi sve načine i gotove formule kako upravljati dojmom o sebi u odnosu na druge ljude i konkretne situacije. Kako ne bi izostavili i poslovnu komunikaciju, u tematskoj cjelini *Komunikacija na radnom mjestu* (25.) autori pišu o organizacijskoj kulturi, smjeru komunikacije na radnom mjestu, kao i o mentorskom radu sa zaposlenicima, a ne izostavlja se ni tema mobbinga. Na kraju tematske cjeline mogu se pronaći i smjernice za učinkovitu pisanu poslovnu komunikaciju, kao što niti u jednoj cjelini do sad ne nedostaje savjeta koji čitateljima pomažu teoriju predočiti u praksu. Autori posljednju tematsku cjelinu, *Etika i komunikacija* (26.), stavljaju u korelaciju s moralom, dužnosti, osobnom odgovornosti, poslovnom etikom i etičkim načelima. Ne nedostaje ni sadržaja o etici u suradnji s medijima, kao ni definicije etičkih kodeksa.

Ova opsežna knjiga, sadržajno i stilom pisanja vrlo je čitljiva te je pronašla "zlatnu sredinu" jer nudi teorijska objašnjenja svih osnovnih koncepata važnih za razumijevanje komunikacije i komunikacijskih procesa, a također daje praktične savjete, smjernice, vizualne prikaze i sažetke u svakoj tematskoj cjelini i poglavlju, kao i vrlo opsežan popis osnovne i dodatne literature. *Temelji međuljudske komunikacije* nesumnjivo je djelo koje će obogatiti fundus literature iz područja komunikacijskih znanosti, ali i čija primjena će olakšati studentima i svima onima koji žele znati više o komunikaciji i kako ona funkcionira.

Mia Flander Tadić