

Komunikacija od kvadrata do šesterokuta

Lidija Arambašić. 2021. *Svemoć i nemoć komunikacijskog procesa: Priča o zelenom kvadratu i žutom šesterokutu*. Naklada Slap. Jastrebarsko.

Iako su komunikacija i razvoj komunikacijskih vještina dio jezične djelatnosti, svijest o važnosti komunikacije mnogo je šira, pa je u znanstvenome proučavanju zastupljen interdisciplinarni pristup toj temi. U suvremenoj društvenoj zajednici, u kojoj se pojedinac ostvaruje u različitim ulogama i u kojoj se i privatna i javna domena isprepliću, postali smo svjesniji važnosti, ali i slojevitosti komunikacijskih odnosa. O moći komunikacije, ali i o različitim šumovima koji nam otežavaju komunikaciju govori i knjiga *Svemoć i nemoć komunikacijskog procesa: Priča o zelenom kvadratu i žutom šesterokutu* autorice Lidije Arambašić, psihologinje i do odlaska u mirovinu u studenome 2022. godine redovite profesorice u trajnome zvanju u Odsjeku za psihologiju Filozofskoga fakulteta u Zagrebu. Knjiga je prvi put objavljena u studenome 2021. te to izdanje ovdje prikazujemo, a trenutačno je u tisku drugo, neizmijenjeno izdanje. Taj podatak govori o velikome interesu i za knjigu, ali i temu općenito. Knjiga je uvrštena u popis obvezne sveučilišne literature, a u prvome je redu namijenjena stručnjacima pomagačkih zanimanja u okviru psihologije, socijalnoga rada, edukacijsko-rehabilitacijske struke, medicine i sl., no sadržajem te načinom pisanja dostupna je i mnogo širemu krugu čitatelja. U tri glavna poglavlja: *Općenito o komunikacijskom procesu*, *Oblici komunikacije i komunikacijske vještine*, *Komunikacijski proces i vještine: Općenito u pomagačkom radu i u psihološkom savjetovanju* na temelju stručnoga znanja te iskustava i primjera iz svakodnevne prakse u kojima se lako prepoznajemo, autorica analizira sve karike i procese važne za komunikaciju i prijenos poruke od pošiljatelja do primatelja.

HJ: Komunikacija u okviru psihologije i psihosocijalne prakse svakako zauzima istaknuto mjesto, što potvrđuje i Vaša knjiga. Stoga je pitanje o potrebi za njezinim nastankom i neizbježno i razumljivo. Što Vas je potaknulo na pisanje ovako opsežne knjige?

LA: Htjela sam napisati knjigu koja se lako čita, koja je zabavna, koja ima mnoštvo primjera iz svakodnevnoga, običnoga života jer mislim da se čitatelji lakše zalijepe za takvu



knjigu. Usto, htjela sam s čitateljima podijeliti svoje veliko životno i stručno iskustvo kad je riječ o različitim elementima komunikacijskoga procesa. Konačno, bilo mi je jako važno ne iznositi apsolutne istine o komunikaciji, već temeljito opisati i rastumačiti svakojake pojave u tome procesu. I potom čitatelje jako nagovarati da ne uzmu automatski sve što sam napisala, nego da upale svjetlo u mozgu, dobro razmisle o pročitanome, sve to provjere u svojem životu i radu. A ako potom odluče načiniti kakvu promjenu u svojim komunikacijskim procesima koja će im donijeti nešto dobro, to će me jako radovati.

HJ: Knjiga je sadržajem i razradom teme znanstvena, tj. stručna, ali stilom pisanja neposredna, iskustvena. Posežete za vlastitim primjerima iz osobne i poslovne prakse u kojima se kao primatelji i pripadnici društvene zajednice i sami možemo prepoznati. Komu je knjiga namijenjena?

LA: Knjiga je namijenjena i može koristiti svim ljudima – laicima i stručnjacima pomagačkih zanimanja, i to zato što se svi stalno nalazimo u komunikacijskim procesima koji nekad idu glatko, a katkad toliko škripe da najradije stavimo ruke na uši da ne čujemo taj neugodan zvuk. Prvo i drugo poglavlje izravno su upotrebljivi svim ljudima. U njima su opisana općenita obilježja i zakonitosti komunikacijskoga procesa te oblici komunikacije i komunikacijske vještine: neverbalne poruke, šutnja, slušanje, verbalna komunikacija, aktivno slušanje i postavljanje pitanja. Treće je poglavlje namijenjeno stručnjacima pomagačkih struka – u njemu sam sve spomenute vještine (i još ponešto) smjestila u kontekst stručnoga pomagačkog posla. Dakle, pomagačima će koristiti cijela knjiga, a ostalima predlažem da pročitaju i treće poglavlje – u njemu je mnogo sadržaja koji bi im mogli biti zanimljivi i korisni.

HJ: Je li u komunikacijskome procesu šutnja zlato ili mnogo više od toga? Zašto nam je u komunikacijskome procesu važno slušanje i jesmo li dobri slušači? Privlači, primjerice, podatak koji navodite da u komunikaciji u kojoj sudjeluju studenti 55 % vremena otpada na slušanje, a 16 % na govorenje.

LA: U životu smo jako često izloženi slušanju, pa je začudno što nam je ta vještina prilično slabo razvijena. Dva su objašnjenja toga: 1) šutnja nam baš ne ide od ruke, a ona je nužan dio slušanja i 2) slušajući druge vrtimo svoj film u glavi – razmišljamo o sebi, o tome što ćemo reći, pa nam dio psihičke energije ode na to, a ne na slušanje (usmjeravanje pažnje na sugovornika i pokušaj da shvatimo o čemu nam on, ustvari, govori, kako je, što bi htio). Nažalost, roditelji i učitelji, tj. modeli koji su nas poučavali toj vještini također nisu bili jako vješti u njoj: govorili su nam „Slušaj me!”, a kad smo im mi nešto govorili, često nam je bilo jasno da nas u mnogim situacijama zapravo nisu slušali. No, dobra je vijest da je slušanje vještina koja se može učiti i dobro naučiti (dugotrajanom) vježbom.

HJ: U knjizi na zanimljiv način govorite o jednoj pravoj gramatičkoj temi – a to su zamjenice. Koja je uloga osobnih zamjenica u komunikacijskome procesu, točnije, koja je psihološka pozadina posezanja za različitim gramatičkim licima?

LA: Dok smo djeca, oponašanjem učimo upotrebljavati zamjenice, a u školi o njima dobivamo sustavnu pouku. No, kad govorimo o nečemu što nam je teško priznati, ili se

bojimo tuđe osude, kao da sve to zaboravimo pa govoreći o sebi, ne upotrebljavamo logično 1. lice jednine – zamjenicu *ja*, nego govorimo iz svih drugih lica. U knjizi je mnogo primjera toga, a evo samo jedan primjer govorenja o sebi iz triju lica – *on* (čovjek) + *ti* + *vi*: „Obično ne reagiram na ono što piše na internetu, ali kad **čovjek** vidi takav naslov u novinama, **ne možeš da ne reagiraš**. **Zaista vam dođe da poludite**.” (Svi rečenični primjeri koji se ovdje navode nalaze se u knjizi (1. izdanje) na 222., 252., 264., 414. i 415. str.)

To radimo zbog tzv. psiholoških obrana: skrivamo se da se ne bismo „previše” izložili, odgovornost za to kako smo prepuštamo drugomu, izbjegavamo otvoren sukob (iznošenje razlika u potrebama/mišljenjima/osjećajima). Dugoročna uporaba tih obrana nanosi brojne štete: skrivanjem od ljudi nećemo dobiti podršku kad nam zatreba jer oni ne znaju da nismo dobro, prepuštajući drugima odgovornost za to kako smo dajemo im i moć upravljanja našim stanjem, izbjegavanjem pokazivanja da smo u nečemu različiti od drugih, sebi uskrađujemo pravo na vlastiti identitet, na vlastito mišljenje, osjećaje.

HJ: Koliko su neverbalne poruke i neverbalna komunikacija važne u komunikacijskome procesu? Prati li neverbalno većinom verbalno ili i u tome odnosu postoji nesklad?

LA: Neverbalne poruke jako su važne i to najmanje iz dvaju razloga: 1) njima se prenosi jako velik dio sadržaja poruke (katkad čak i 75 %), pa u neskladu između riječi i toga kako su one izgovorene više vjerujemo ovomu drugom (npr., pokušajte rečenicu *Baš si pametna*. izgovoriti uz različite tonove glasa, naglaske i sl.) i 2) neverbalnih znakova često nismo svjesni jer oni ne idu iz razumskoga dijela mozga, nego iz dijelova živčanoga sustava koji nam nisu izravno podložni kontroli. Iz tih dviju činjenica proizlazi tužan zaključak: većinom nismo svjesni uzroka problematične komunikacije, a ona može imati svakojake loše posljedice (npr. moje širenje očiju i podizanje obrva ne mora značiti da se ljutim, čudim i sl., nego samo to da mi je mušica upala u oko!). Nažalost, svemu tome nas ne poučavaju – ni u obitelji, ni tijekom školovanja, pa zato to ni ne znamo. No, ta priča nije uklesana u kamenu, ona se može poboljšati stjecanjem znanja, povećanjem osjetljivosti na neverbalne poruke – prvo promatranjem drugih ljudi, a potom sebe, i vježbanjem obraćanja pažnje na neverbalne znakove, što će dovesti do promjene na bolje.

HJ: Budući da je ovo časopis o jeziku, zanimljivo je dotaknuti se i toga da u svojoj knjizi govorite i o nekim riječima i izrazima koji su preplavili naš jezik: *izazov*, *isti/ista/isto*, *negativne i pozitivne emocije*, a Vi se protiv njih bunite. Što Vam smeta?

Nekritičkom i pretjeranom uporabom riječi *izazov* izgubili smo mnoštvo riječi za opisivanje teškoća (npr. *briga*, *grozota*, *jad*, *muka*, *nedaća*, *patnja*, *problem*, *smetnja*, *strabota*, *tegoba*, *užas*) i sada su sve to *izazovi*, npr.: *Radimo sve da zdravstvenih izazova bude što manje.*, *Zlatarna ne pamti izazovnija vremena... nikad se nije lošije poslovalo*. No, izgubili smo i osnovno značenje riječi *izazov* ‘želja, poticaj, motivacija za ublažavanjem poteškoća’. Naravno, u jeziku ima mjesta za oboje i rješenje je vrlo jednostavno, a tiče se redosljeda: najprije imamo neku nevolju, a potom nam može biti izazov(no) kako ćemo je ublažiti ili ukloniti.

Riječi *isti/ista/isto* činovnički je način govorenja i pisanja kojim smo izgubili osobne, pokazne i posvojne zamjenice, npr.: *Pas smije u dućan samo ako vlasnik istoga drži na rukama., Isto se pokazalo opravdano jer je klijentica istaknula da...*

Pojam *negativno* vrijednosno je obojen pokazujući da je nešto loše, iz čega slijedi da ne smijemo imati negativne emocije, a ako se pojave, treba ih (što brže) ukloniti. Evo praktičnih opasnosti od uporabe izraza *negativne emocije*: sugovorniku šaljemo poruku da su emocionalna stanja poput ljutnje, straha, tuge, razočaranja, bespomoćnosti i sl. nešto loše, neprirodno, problematično. Šaljemo poruku da to ne smijemo ni osjećati, a kamoli pokazati pred drugima, odnosno da se toga moramo riješiti čim se pojavi. A svaka od tih emocija ima svoju svrhu i sve su to prirodna, očekivana, objašnjiva, ljudska emocionalna stanja. Dakle, emocije mogu biti ugodne ili neugodne/teške, a ne pozitivne i negativne.

HJ: Na kraju, osim tekstnoga, odnosno sadržajnoga dijela knjige, želimo se osvrnuti i na grafički izgled knjige. Tko ga je osmislio i imaju li i boje, slike, ponajprije zeleni i žuti kvadrat, te općenito dizajn knjige komunikacijsku namjenu?

LA: Iako je to nepristojno, počinem od sebe jer sam prvo ja odlučila o nekoliko stvari: vesela/šarena naslovnica, unutrašnjost knjige u meni omiljenim bojama – ljubičastoj i boji ciklame te njihovim nijansama, putovanje vlakom kao zgodna metafora za prikaz komunikacijskoga procesa, zeleni kvadrat i žuti šesterokut kao metafora za zbivanja u komunikacijskome procesu. Nažalost, nemam talenta za crtanje, pa sam sve to opisala Vanji Nikolić, dizajnerici i ilustratorici, koja je nacrtala predivnu naslovnicu te lokomotivu i vagone (početci pojedinih dijelova knjige). Na kraju je Anita Mandić, grafička dizajnerica iz Naklade Slap, načinila divan prijelom teksta, a tablice, okvire, neke crteže itd. učinila baš onakvim kakvima sam htjela. Nadala sam se da će takav dizajn knjige privući čitatelje, da će im čitanje učiniti ugodnijim te da će isticanje dijelova sadržaja bojama olakšati učenje. I nisam se prevarila: dobili smo jako puno pohvala (i) za izgled knjige – od naslovnice pa nadalje.

Uredništvo *Hrvatskoga jezika* srdačno zahvaljuje autorici Lidiji Arambašić na razgovoru i opširnijemu uvidu u izvanjezični, ponajprije psihološki, aspekt (među)ljudske komunikacije.