

KOMUNIKACIJA – METODE I PROVOĐENJE

COMMUNICATION - METHODS AND IMPLEMENTATION

Alena Kahrmanović
Univerzitet u Zenici
Zenica, Bosna i Hercegovina

REZIME

Kao opća nauka o komunikaciji, komunikologija se konstituira i kao nauka o principima živog svijeta, jer život podrazumijeva komuniciranje u svakom obliku – ne samo među ljudskim bićima, već kompletan životni proces koji se odnosi na živi svijet u cjelini. Komunikacija u tom smislu podrazumijeva razmjenu informacija o događajima u životnoj sredini koja nije svojstvena samo ljudima. Za razliku od životinja koje instinktivno djeluju i izvršavaju svoju funkciju u živom svijetu, čovjekovo djelovanje i komuniciranje je stvar izbora. Kako bi izrazio, potom zadovoljio svoje potrebe i opstao, čovjeku je neophodna komunikacija s okolinom i drugim bićima. Ovaj rad nudi prikaz različitih teorijskih pristupa komunikaciji, vrste, metode i načine odvijanja komunikacijskog procesa, ali je ukazano i na važnost kvalitetnog komuniciranja za djelovanje individue u društvenoj zajednici.

Ključne riječi: komunikacija, individua, kod.

ABSTRACT

As a general science of communication, communicology is also constituted as a science of the principles of the living world, because life implies communication in every form – not only among human beings, but a complete life process that refers to the living world as a whole. Communication in this sense implies the exchange of information about environmental events that is not unique to humans. Unlike animals that instinctively act and perform their function in the living world, human action and communication is a matter of choice. In order to express, then satisfy his needs and survive, man needs communication with the environment and other beings. This paper offers an overview of different theoretical approaches to communication, types, methods and ways of the communication process, but also points out the importance of quality communication for individual's action in the community.

Keywords: communication, individual, code.

1. UVOD

Iako se termin komunikacije upotrebljava u svakodnevnom govoru i životu sve češće, komunikacija je fenomen mnogo kompleksniji nego što se čini. Naime, komunikologija kao relativno mlada naučna disciplina u okviru društvenih nauka, koja se razvija tek u posljednjih pola stoljeća, za predmet svog izučavanja podrazumijeva fenomen komunikacije u najširem smislu. „Interdisciplinarna priroda komunikologije, potvrđuje se činjenicom da se u okviru nje istražuju najraznovrsniji oblici općenja među živim bićima, te ona obuhvata proučavanje sadržaja, oblika i tehnika saopćavanja, ispitivanja smisla poruka i načina njihovog prihvaćanja.” [1]
Kao opća nauka o komunikaciji, komunikologija se konstituira i kao nauka o principima živog svijeta, jer život podrazumijeva komuniciranje u svakom obliku - ne samo među ljudskim bićima, već

kompletan životni proces koji se odnosi na živi svijet u cjelini. Dakle, komunikacija u tom smislu podrazumijeva razmjenu informacija o događajima u životnoj sredini koja nije svojstvena samo ljudima. No, specifičnost ljudskog komuniciranja i djelovanja u društvenoj zajednici jeste korištenje intelekta u komunikacijskom procesu. Ono što razlikuje, između ostalog, čovjeka od ostalog živog svijeta, jeste prevashodno sposobnost stvaranja i upotrebe simbola, koji u svom najsavršenijem obliku predstavljaju jezik kao sistem i kod komuniciranja. Bez ove genetski određene i samo čovjeku svojstvene sposobnosti komuniciranja putem artikuliranog sistema verbalnih znakova, bilo bi teško zamisliti organiziran mentalni život, a samim time i proces mišljenja.

E. Kasirer u svom djelu *Filozofija simboličkih oblika* pojašnjava da proces oblikovanja jezika pokazuje „kako se kaos neposrednih utisaka za nas raščičava i sređuje tek time što ga mi 'imenujemo' i posredstvom toga prožimamo funkcijom jezičkog izraza. U tom novom svijetu jezičkih znakova i sam svijet utisaka dobiva sasvim nov 'sadržaj', zato što dobiva novu duhovnu artikulaciju... Tako, jezik postaje jedno od osnovnih duhovnih sredstava pomoću koga se za nas odvija napredak od pukog svijeta osjećaja do svijeta opažanja i predstave.“ [2] Jezička sposobnost čovjeka se primarno ostvaruje u govoru, sekundarno u pisanju, ali isto tako se može promatrati kao manifestacija generativnog potencijala ljudskog uma.

Kada je riječ o suvremenom poimanju komunikologije kao opće nauke o komuniciranju, značajno je u uvodu spomenuti teoretičare K. Adler, B. Berelsona i V. Šrama, koji definiraju komunikologiju kao interdisciplinarna nauku, „koja u centru svog interesiranja ima ljudsku komunikaciju, shvaćenu prevashodno kao čovjekov odnos, kako prema sebi, tako i prema društvu. Komunikologija povezuje smjene pojedinih društvenih epoha s razvojem divergentnih oblika medija općenja karakterističnih za određene kulture.“ [3]

2. TEORIJSKI PRISTUPI KOMUNIKACIJI

Značenje pojma komunikacije potiče od latinskog glagola *communicare* – učiniti zajedničkim, saopćiti; i imenice *communicatio* – zajednica, saobraćanje, općenje. U tom smislu, djelatnost općenja predstavlja sam temelj komuniciranja, te se definira kao uspostavljanje zajednice, tj. društvenosti. „Saopćiti u ovom kontekstu znači nešto s-družiti, odnosno dovesti svoje djelovanje u sklad sa zajednicom i društvenim životom.“[4]

S. Prais u najkraćem definira komunikaciju kao „individualnu proizvodnju nekog simboličkog sadržaja u skladu s nekim kodom, koji anticipira prijem tog sadržaja kod drugih subjekata u skladu s istim kodom.“[5] Na osnovu Praisove teze, komunikaciju možemo definirati i kao prelaz od individualnog ka kolektivnom.

U okviru suvremenog poimanja komunikacije, razlikujemo dva pojmovna određenja:

- ... Transmisioni pojam komunikacije, u čijem središtu se nalaze kategorije transmitovanja, prijenosa, prosljeđivanja informacije drugima itd.
- ... Ritualni ili kulturološki pojam komunikacije, koji se oslanja na kategorije zajedništva, participacije, zajedničkih uvjerenja i druženja, odnosno na one termine koji dovode u vezu kategorije *komuna* i *komunikacija*. Temelji se na kategoriji kulture kao osnove koja čini komunikaciju uopće mogućom (Specifični komunikacijski sistemi – ples, muzika, arhitektura, mediji sa svojim specifičnostima, umjetnost, hrana, moda, sport itd.).

Npr. ukoliko bismo analizirali vijest prema transmisionom pojmu komunikacije, ona bi značila prijenos oblikovane informacije do recipijenta, a prema ritualnom pojmu komunikacije, vijest bi značila *dramu, sliku svijeta datog historijskog trenutka čije simboličko značenje za teoretičara komunikacije predstavlja poziv na dešifriranje.* [6]

Kako je na samom početku naznačeno, komunikacija je mnogo kompleksniji pojam nego se čini i moglo bi se izdvojiti nekoliko različitih segmenata koji bi bili predmet zasebnih naučnih istraživanja. U tom kontekstu, važno je znati da postoji nekoliko odlika koje opisuju komunikaciju kao fenomen i proces, a to su:

- o Komunikacija je sveobuhvatna i predstavlja centralni fenomen kulture

- Neprekidna je, nikad ne prestaje i ne može joj se odrediti ni početak ni kraj
- Zasnovana je na razmjeni značenja
- Sadrži predvidljive, očekivane ili konvencionalne elemente
- Javlja se u više nivoa (između dvije individue, između individue i grupe, između dvije ili više grupa itd.)
- Odvija se i među jednakima i među nejednakima (u pogledu pola, dobi, obrazovanja, socijalnog statusa itd.)

Osim odlika, komunikacija se može definirati i preko sredstava koje koristi. Sredstva komunikacije su: forma, medijum i mediji.

- **FORMA** – način na koji se nešto saopćava (npr. govor, pisanje, crtanje ili serija neverbalnih znakova). Forma predstavlja onaj segment komunikativnog procesa koji je pod kontrolom subjekta.
- **MEDIJUM** – sredstva komunikacije koja kombiniraju različite forme kao što je npr. knjiga, budući da može sadržavati riječi, grafikone i crteže. Medijumi zahtijevaju izvjesnu tehnološku podršku, koja je u najvećem broju slučajeva potpuno izvan kontrole mnogih od nas.
- **MEDIJI** – tehnološka sredstva masovne komunikacije (tv, radio, film, novine, internet itd.) Mediji koriste sve forme komunikacije, stvarajući neku vrstu mosta između komunikatora i recipijenta. [7]

Uzevši u obzir kompleksnost fenomena komunikacije, u okviru komunikologije se teoretski izučava nekoliko problema komunikacije:

- Jezik i sistemi simbola - istraživanja razvojnog, interkulturalnog i neverbalnog komuniciranja, tj. pitanja domena važenja različitih znakovnih, a prije svega jezičkih, kao i ostalih simboličkih sistema koji strukturiraju proces komunikacije.
- **Govorno komuniciranje** - ispitivanje tradicionalnih retoričkih tema kao što su javno komuniciranje, problem govorništva, govorničkih sposobnosti i retoričkih vještina. Osim toga, u korpus ovih tema spadaju i one koje problematiziraju pitanje političkog komuniciranja, problem uvjeravanja, mijenjanja stavova, etike komuniciranja i parajezičnih osobina govora.
- **Interpersonalno komuniciranje** i komuniciranje u malim grupama - istraživanje sukoba, zastoja ili problema u komunikaciji u okviru porodičnih, partnerskih, suradničkih i drugih odnosa.
- **Masovno komuniciranje** - kako u kolokvijalnom govoru, tako i u teoriji, masovno komuniciranje se smatra pravim predmetom komunikologije. Masovno komuniciranje se javlja usporedo s tehničko-tehnološkim razvojem elektronskih medija. U okviru ove oblasti izučavaju se slj. modeli: sredstva masovnog komuniciranja, problem medijskih efekata i ciljeva, javno mnijenje, komunikativne tehnike i metode itd.
- **Organizacijsko komuniciranje** - predmet komunikologije, u ovom smislu, predstavlja izučavanje: reklame, odnosa s javnostima, poslovno komuniciranje, analize strukture i načina funkcioniranja tj. organizacije komunikacijskih mreža i sistema. [8]

3. PROCES I METODE KVALITETNE KOMUNIKACIJE

Komuniciranje se izučavalo najprije u okvirima teologije i filozofije, u drevnoj Kini, staroj Grčkoj, u srednjem i novom vijeku. Razvojem sociologije i psihologije ono postaje centralna tema mnogih društvenih nauka. Ono što je posebno interesantno i što ukazuje na važnost komunikacije u procesu socijalizacije i funkcioniranja društvenih odnosa, jeste univerzalnost kriterija i načina za kvalitetnu komunikaciju koji su utemeljeni još u doba antičke Grčke.

Naime, antička Grčka, kao rodno mjesto prakse i teorije govorništva, iznjedrila je izuzetne načine, *recepte*, na osnovu kojih je suvremena komunikologija razvila sisteme na kojima se temelji današnja mreža komuniciranja, na globalnom nivou. „Teorija i praksa govorništva su se razvijale naporedo s institucijom demokratske javnosti koja je pretpostavljala da slobodni

građani polisa sudjeluju u političkom životu zajednice, kao i mogućnost da utječe na donošenje političkih odluka. Retorika, koja podrazumijeva umijeće govora (govor kao dominantni medij komuniciranja) doživljava svoj procvat u okviru jednog demokratskog pokreta, u čijem je središtu bila zajednica oslonjena na dvije bitne ustanove: građanska ravnopravnost i sloboda govora u sudnici ili narodnoj skupštini. Demokratska praksa grčkog polisa zahtijevala je izvanrednu govorničku vještinu, kao jedan od najvažnijih uvjeta za sudjelovanje u javnom životu.“ [9] U doba antičke Grčke postojale su dvije dominantne struje: intelektualističko – sadržajna ili logičko etička struja, čijim je predstavnicima bilo važno ono ŠTA se govori, njegovoj formi ili ljepoti izraza, uvažavajući logički ili sadržajni karakter govora. Bitno je da se govori istina pod cijenu ljepote, odnosno da se dobro govori u skladu s istinom; i retorsko-formalistička odnosno formalno estetička provenijencija, kada se naglašava pitanje o tome KAKO se govori, dakle stil i namjera koja se želi postići. Ova sofistička koncepcija sadrži tezu o nagovaranju i uvjeravanju kao suštinskim konstituentima retorike. Tako je Platon smatrao da je jedini cilj retorike nagovarati, odnosno javni interes podčiniti ličnom, bez obzira na opće dobro. Sofist Gorgija, kao predstavnik estetsko-formalističkog smjera u retorici, je zagovarao ideju o vjerovatnoj istini, ukazujući na subjektivne kvalitete govornika, kao presudne za ono što bi se suvremenom terminologijom moglo nazvati komunikacijskim procesom.

Aristotel, kao najveći antički teoretičar retorike, je napravio neku vrstu sinteze između navedenih struja, definirajući ključne elemente govora koji vrijede i danas: etos, patos i logos.

- ETOS – sam karakter govornika, ali povjerenje publike i snaga govornikove uvjerljivosti sadržani su u samom govorništvu, budući da je govornikov karakter najdjelotvornije sredstvo uvjeravanja auditorijuma.
- PATOS – emotivni element govora, sposobnost govornika da kod slušaoca izazove određene emotivne reakcije.
- LOGOS – podrazumijeva govornička sredstva kao što su indukcija, silogizam, prividni silogizam itd., naglašavajući da su važni i racionalni i emotivni aspekti komunikacije.

Najznačajniji rimski retoričar, Ciceron, u svom djelu *De Oratore* (O govorniku) naglašava da „retorika zajedno sa filozofijom, može poslužiti koristi države. Osim dara i vježbe, za dobro govorništvo potrebno je i maksimalno, sveobuhvatno obrazovanje. Da bi bio uspješan govornik, čovjek mora biti i sam zahvaćen emocijama, a kićenost i skladnost predstavljaju najvažnija stilska svojstva govora.“[10]

Dakle, početna saznanja o važnosti komunikacije potiču upravo iz izučavanja retorike odnosno govora kao dominantnog medija komuniciranja, na koja se kasnije nadovezuju različite teorije u srednjovjekovnoj renesansi, engleskom empirizmu, pozitivizmu, funkcionalizmu i biheviorizmu. Podsjećanje na retoriku antičke Grčke nam je važno zbog daljnjeg razumijevanja i komparacije sa suvremenim poimanjem komunikacije i svih njenih elemenata.

3.1. Komunikacijski proces

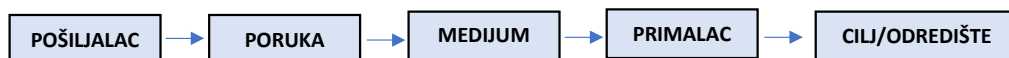
Ako komunikaciju razumijemo kao prijenos poruke od pošiljaoca (emitenta) do primatelja (recipijenta), komunikacijski proces podrazumijeva i dva dodatna procesa koja se odvijaju istovremeno, a to su enkodiranje i dekodiranje. Enkodiranje podrazumijeva proces oblikovanja informativnih sadržaja (novuma) u poruku, dok dekodiranje u najkraćem možemo definirati kao razumijevanje značenja sistema simbola koji šalje pošiljalac ka primaocu.

U komunikacijskom procesu postoji nekoliko činilaca od kojih ovisi kvaliteta komunikacijskog procesa, odnosno prijenosa i razumijevanja određene poruke.

Najjednostavniji shematski prikaz komunikacijskog procesa je dat na slici 1., a čine ga: pošiljalac, poruka, medijum, primalac i cilj/odredište.

Osim elemenata koji čine komunikacijski proces, svaka komunikacija se odvija u nekom kontekstu, koji može biti fizički ili društveni. Poruke koje se razmjenjuju u procesu komuniciranja su rijetko neutralne. Neke poruke su jasne i očigledne, dok su druge skrivene i

nejasne. Komunikacija po pravilu uključuje razmjenu više od jedne poruke istovremeno. Značenje poruke je u direktnoj zavisnosti od koda, konteksta i načina na koji je saopćena.“[11] Tako u interpersonalnoj komunikaciji postoje i faktori koji utječu na kvalitetu komunikacijskog procesa, a jedan od njih je *komunikacijski šum*, kao jedan od konstitutivnih elemenata tj. smetnja u komunikaciji koja može biti ugroziti koherentnost poruke.



Slika 1. Elementi komunikacijskog procesa

Kada je riječ o načinima komuniciranja, postoje tri osnovne podjele koje se odnose na verbalno komuniciranje (pismeno i usmeno) i neverbalno komuniciranje. „Navedeni načini komuniciranja mogu se koristiti samostalno ili u međusobnoj sprezi (npr. usmeno komuniciranje je po pravilu praćeno neverbalnim komuniciranjem - mimikom lica). Verbalno usmeno komuniciranje je najčešći oblik usmenog komuniciranja i može biti: bilateralno i grupno. Bilateralno komuniciranje je najstariji oblik ljudskog komuniciranja i realizira se neposrednim kontaktom dva sugovornika „licem u lice” (face-to-face), ili posredno putem adekvatnog komunikativnog sredstva kao što je telefon (fiksni, mobilni), računar (internet, intranet) itd.

Grupno komuniciranje je komuniciranje kod koga je broj sudionika tri i/ili više, i kod koga dolazi do izražaja fenomen grupske dinamike, a koji se također može realizirati neposredno (kroz sastanak), ili posredno (putem adekvatnog komunikativnog sredstva). Verbalno pismeno komuniciranje prisutno je još od pojave pisma i obuhvata različite grafičke oblike ljudskog izražavanja, u tom smislu pisma, plakata, grafita, crteža, mejl poruka, SMS poruka i drugih oblika vizualnog izražavanja, koje danas pruža multimedijalno komuniciranje. Ono omogućava pošiljaocu uspostavljanje kontakta sa većim brojem osoba na jedinstvenoj osnovi, ali zahtjeva individualiziran pristup koji se ogleda u brižljivoj pripremi teksta u pogledu stila, odabiru argumenata, prezentiranja i sl.

Prednosti pismenog komuniciranja se ogledaju i u mogućnosti primjene crteža, fotografija, zvuka, video zapisa i sl., dok se slabosti ogledaju u kašnjenju odgovora respondenta. Pismeno komuniciranje također može biti bilateralno i grupno. Neverbalno komuniciranje po pravilu prati sa 65 do 93% ono što se verbalno komunicira i može biti: kinetičko (obuhvata pokrete ruku, tijela, glave, mimiku lica i sl.), parajezično (obuhvata smijeh, ton i boju glasa, zijevanje i sl.), "proksemičko" (obuhvata stvaranje distance između osoba u komunikaciji, npr. uređenje prostora za komunikaciju), vanjski izgled (obuhvata izgled osobe u pogledu odjeće, kozmetike, šminke i slično). [12]

3.2. Vrste komunikacije

Ako promatramo opseg komunikacijskog procesa, u komunikologiji razlikujemo četiri vrste komunikacije: intrapersonalna, interpersonalna, grupna i masovna komunikacija.

- Intrapersonalna komunikacija podrazumijeva komunikaciju subjekta sa samim sobom. U vrijeme suvremenog načina komuniciranja koje je razvojem tehnologije i interneta doživjelo svoj procvat, često se zaboravlja važnost intrapersonalne komunikacije. Naime, kvalitetna intrapersonalna komunikacija je ključna za kvalitetnu bilo koju drugu vrstu komunikacije. Naše razmišljanje, rješavanje problema, pisanje dnevnika je intrapersonalna komunikacija. Tada je subjekt istovremeno i pošiljalac i primalac poruke. U doba masovnog komuniciranja, hiperprodukcije, želje za profitom, društvenih mreža, nezdravog takmičenja s drugima, individua pada u samozaborav i udaljava se od fundamentalnih znanja i univerzalnih Kosmičkih vrijednosti. Intrapersonalna komunikacija je vrsta komunikacije kojoj treba posvetiti najviše pažnje, nakon čega će svaki drugi komunikacijski proces odvijati se efektivnije i kvalitetnije.
- Interpersonalna komunikacija predstavlja komunikaciju između najmanje dvije osobe.

Ova vrsta komunikacije se ne mora nužno odvijati između samo dvije osobe. Druženje s prijateljima, poslovnim kolegama ili porodični ručak, također spada u ovu vrstu komunikacije. Interpersonalna komunikacija može biti verbalna i neverbalna. Osim toga, interpersonalnu komunikaciju možemo razlikovati i na osnovu situacija u kojima se odvija, pa tako postoji: formalna/neformalna, javna/privatna, distancirana/intimna, ritualna/otvorena i funkcionalna/ekspresivna.

- Grupna komunikacija podrazumijeva komuniciranje u okviru jedne grupe, ili između dvije ili više grupa. Grupe mogu biti velike i male, a razlikuju se, ne toliko zbog samog kvantiteta, već zbog različitih ciljeva i svrhe. Primjer velikih grupa mogu biti navijači jednog fudbalskog tima ili sindikat velikog preduzeća.
- Masovna komunikacija podrazumijeva ogroman broj sudionika u komunikacijskom procesu, a čiji je posrednik sredstvo masovnog komuniciranja tj. mas medij. Masovna komunikacija se smatra pravim predmetom komunikologije i ovo je tema koja zaslužuje zasebnu posvećenost.

4. ZAKLJUČCI

...a čovjek je stvoren kao nejak o biće. (En-Nisa', 28.)

Svrha komunikacije između ljudskih bića jeste izražavanje i zadovoljenje potreba, jer čovjek nije samoživ o biće. Autor Akbar Eydi u djelu Tumačenje „Položaja Arifa“, prenosi tumačenja Ibn Sine: „Nema sumnje da mnoge životinje, a posebno insekti, kao što su pčela, mravi, i veliki broj drugih vrsta insekata, žive u zajednicama i imaju život utemeljen na međusobnoj suradnji. Život u zajednici u kojoj žive insekti proizvod je njihovog instinkta tj. prirode, a ne njihovog razuma ili razmišljanja. Čovjek je stvoren s nagonom samoljublja, koristoljublja, i sa željom da podčinjava druge ljude svojim potrebama i željama, i stoga neki smatraju da čovjek nije 'po prirodi društveno biće'. Kažu da je čovjek individualac i koristoljubiv. Društveni život je ograničavanje putem zakona i društvenih regulativa, protivni se njegovoj prirodi koja teži slobodi.“ [13]

Dakle, za razliku od životinja koje instinktivno djeluju i izvršavaju svoju funkciju u živom svijetu, čovjekovo djelovanje i komuniciranje je stvar izbora. Kako bi opstao, ostvario svoje životne ciljeve, čovjeku je neophodna komunikacija s okolinom i drugim bićima.

Kvalitetan komunikacijski proces je jedan od ključnih faktora utjecaja na svaki oblik kooperacije, djelovanja i samoprezentacije u društvenoj zajednici, te joj vrijedi posvetiti značajnu pažnju. U praksi su svakodnevno uočljivi primjeri u kojima komunikacija ima često presudnu ulogu. U poslovnom svijetu možete biti genije u nekoj oblasti, no ako nemate dovoljno razvijene komunikacijske, prezentacijske vještine, vrlo je moguće da vaša potreba samoostvarenja neće biti zadovoljena. S tim u vezi, znanja prezentirana u ovom radu o komunikaciji kao fenomenu, važnosti komuniciranja u životnom procesu individue, kao i metodama i načinima kvalitetnog komuniciranja mogu biti neka vrsta vodilje za one koji žele učiti o fenomenu komunikacije ili žele izučavati neke od segmenata u domenu komunikologije. Još veće postignuće bi bilo ako rad nekoga inspirira i potakne barem na razmišljanje, posebno kada je riječ o intrapersonalnoj komunikaciji, potom i o odnosu s drugim ljudima s kojima svakodnevno surađujemo.

5. REFERENCE

- [1] Eko U.: Kultura, informacija, komunikacija, Nolit, Beograd, 1973.
- [2] Eydi, A.: Tumačenje „Položaja arfa“ iz Ibn Sinaovog djela El-Išarat ve-t-tenbihat, Fondacija „Mulla Sadra“ u BiH, Sarajevo, 2019.
- [3] Kasirer E.: Filozofija simboličkih oblika, Knjiga I, Dnevnik, Književna zajednica Novog Sada, Novi Sad, 1985.
- [4] Price S.: Media Studies, Pitman Publishing, London, 1994.
- [5] Šram V.,: „Kako komunikacija obavlja svoju funkciju“, u TV kao medij, Svjetlost, Sarajevo, 1978.
- [6] Tomić Z.: Komunikologija, Čigoja štampa, Beograd, 2003.
- [7] <https://repositorij.ds.unios.hr/islandora/object/ds0s%3A38/datastream/PDF/view>, pristup: 16.3.2021.