



Piše: Dr Ivana Lešević  
Doktor filoloških nauka

# Komunikacija

## Urođena veština koju treba steći

*Kako da komuniciramo? Kako da se sporazumevamo i razumemo?*

*Pitanja se mogu učiniti izlišnim, ali odgovori pokazuju da nije tako. Govor nam je dat, moć komunikacije je prirodna, ali veština govorenja i komuniciranja nije. Ona se uči, vežba i usavršava.*

**K**omunikologija kao nauka jeste mlada, ali se čini da se poslednjih godina komunikacija svrstava u novu veštinu, tek otkrivenu i uspostavljenu. I premda nauka jeste mlada, komunikacija je stara koliko i čovek. Istorija čovečanstva dokaz je da su ljudi odvajkada komunicirali. Izučavanje retorike u antici pokazuje da se komunikaciji pridavao značaj i da je smatrana veštinom za sebe. Kako je onda savremeni čovek došao u situaciju da komunicira loše, da se govori o zastoju komunikacije, da su mu potrebne obuke i saveti?

Moderno doba obiluje utiscima i informacijama. Stimulisana su sva čula, često u isto vreme. Mnoštvo utisaka i podataka jesu podsticajni, ali i opterećujući. Gledamo, a ne vidimo, slušamo, a ne čujemo, razgovaramo, a ne razumemo se, razmenjujemo reči, a ne komuniciramo. Darovi modernog doba mač su sa dve oštrice, daju nam prednost sa jedne strane, ali nam sa druge strane uzimaju. Takav je slučaj sa komuniciranjem. Kanali i mediji su se multiplikovali, mogućnosti opštenja verbalnim i pisanim putem su široke, prilagođene svima. Postoji tehnički i tehnološki potencijal kakav nikada ranije u istoriji nije postojao, pa ipak čini se da se čovek muči da razume drugoga i da ga drugi razumeju.

Šta je, dakle, potrebno da bismo komunicirali? Dobro komunicirali!

Valja najpre napraviti digresiju i ponuditi definiciju dobre komunikacije. Komuniciramo valjano onda kada smo u stanju da jasno izrazimo svoje misli, osećanja i stavove i prenesemo ih sagovornicima tako da ih i oni razumeju na isti način. Pored toga, moramo biti sposobni da shvatimo ono što čujemo, a preduslov za to je da slušamo, da zaista primamo k svesti i razumu reči sagovornika, a ne naše interpretacije.

Vrativši se na početno pitanje, mogu se pretpostaviti nekoliko elementi neophodni da iznedre valjanu komunikaciju:

- dobro vladanje jezikom,
- sposobnost aktivnog slušanja,
- veština izražavanja,
- sposobnost prepoznavanja komunika-

**Suviše jednostavno zvuči da je potrebno mnogo čitati i pažljivo slušati da bi se veština govorenja, a samim tim i komuniciranja usavršila. Ipak, jednostavna rešenja su često i najbolja. Istovremeno i nepopularna. Svako od nas može pohađati desetina kurseva o veštini komunikacije, slušati seminare i vebinare, učestvovati na radionicama, pratiti savete stručnjaka. Sve to pomaže i može biti dobar put. Međutim, na kraju svih krajeva, ili bolje rečeno – na početku svih početaka – stoje reč, knjiga i prisutnost, duhovna i emotivna, u trenutku razgovora.**

tivnog konteksta,  
- neverbalna komunikacija.

U ovom razmatranju neće biti osvrta na tehničke faktore poput buke, gužve, loše telefonske veze ili slabe internet konekcije, iako valja skrenuti pažnju da oni takođe imaju udela u uspostavljanju dobre komunikacije, ali budući da se radi o preprekama tehničke prirode i da se one fizički daju otkloniti, njima se nećemo dalje baviti.

*Poznavanje maternjeg jezika* trebalo bi biti podrazumevana kategorija, međutim često nije tako. Širok vokabular koji omogućava adekvatno i slikovito izražavanje misli, poznavanje gramatike i svrsishodno konstruisanje rečenice elementarni su jezički preduslovi za bilo kakvo sporazumevanje.

*Sposobnost aktivnog slušanja* pretpostavlja prisutnost u datom trenutku i fokusiranost



na sagovornika, na njegove komunikativne namere i sadržaj koji se nudi.

*Veština izražavanja*, premda deluje značajna za umetničke aspekte jezika, zapravo je veština jasnog, jednostavnog (što nikako ne znači siromašnog ili banalnog) i adakvatnog govora, sa tačno određenim ciljem i jasno definisanom sadržinom.

*Komunikativni kontekst* obuhvata jezičku situaciju i faktore koji je određuju. Komunikacija nije ista u prevozu i na svečanoj večeri. Ne razgovaramo na isti način sa trogodišnjim detetom, članom porodice i kolegom na poslu. Način komunikacije u lekarskoj ordinaciji nije istovetan onome na poslovnom sastanku ili porodičnom ručku. Svaka komunikativna situacija zahteva određeni spektar nepisanih pravila (premda nekada i pisanih, protokolarne posete, diplomatske misije i tome slično) i podrazumevanih modusa razgovora, od uspostavljanja konverzacije do njenog zatvaranja, izbora leksike, vrste stila.

*Neverbalna komunikacija* predstavlja skup signala koje šaljemo i dobijamo, a nisu vezani za jezik: izgled, stav tela, pokreti ruku, pogled, mimiku. Uočavanje neverbalnih elemenata i njihovo pravilno interpretiranje

**Razgovor je više od prenošenja informacije, više od pukog sporazumevanja. Razgovorom dajemo sebe i otkrivamo drugoga, često više nego što smo nameravali.**

omogućava sagovornicima upotpunjavanje konverzijskog procesa. Iako savremena istraživanja pokazuju udeo neverbalnih signala u komunikaciji daleko većim od verbalnih, jedino je pravilno zaključiti da tek u saglasju, ova dva elementa omogućavaju jasno i neometano sporazumevanje.

Suviše jednostavno zvuči da je potrebno mnogo čitati i pažljivo slušati da bi se veština govorenja, a samim tim i komuniciranja usavršila. Ipak, jednostavna rešenja su često i najbolja. Istovremeno i nepopularna. Svako od nas može pohađati desetina kurseva o veštini komunikacije, slušati seminare i vebinare, učestvovati na radionicama,

pratiti savete stručnjaka. Sve to pomaže i može biti dobar put. Međutim, na kraju svih krajeva, ili bolje rečeno – na početku svih početaka – stoje reč, knjiga i prisutnost, duhovna i emotivna, u trenutku razgovora.

Razgovor je više od prenošenja informacije, više od pukog sporazumevanja. Razgovorom dajemo sebe i otkrivamo drugoga, često više nego što smo nameravali. Govor je naše obraćanje svetu i stvaranje našeg mesta u njemu, sve što jesmo i želimo da budemo, sve čega se plašimo i čemu težimo, stavovi, predrasude, sve to postoji u rečima i manifestuje se u reči, jer „u početku beše reč“ i biće je do samoga kraja. □

Dr Ivana Lešević  
Doktor filoloških nauka  
Fakultet za primenjeni menadžment,  
ekonomiju i finansije  
www.mef.edu.rs