

# Nesporazumi u komunikaciji

---

**Kučan, Anja**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2015**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet u Rijeci**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:186:987212>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-18**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences - FHSSRI Repository](#)



**SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FILOZOFSKI FAKULTET**

**Anja Kučan**

**Nesporazumi u komunikaciji  
(DIPLOMSKI RAD)**

**Rijeka, 2015.**

SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FILOZOFSKI FAKULTET  
Odsjek za kroatistiku

**Anja Kučan**

Matični broj:

**Nesporazumi u komunikaciji**  
**(DIPLOMSKI RAD)**

Diplomski studij: Hrvatski jezik i književnost

Mentor: dr. phil. Nikolina Palašić

Rijeka, 31. kolovoza 2015.

## Sadržaj

1. Uvod.....	5
2. Povijest lingvistike.....	6
2.1. U početku bijaše riječ.....	6
2.2. Jezični znak Ferdinanda de Saussurea.....	7
2.2.1. Jezična djelatnost: jezik/govor.....	8
2.2.2. Jezični znak: označeno/označitelj.....	9
2.3. Značenje i smisao.....	11
2.4. Komunikacijski lanac Romana Jakobsona.....	13
3. Pragmalingvistika – o vidljivom i nevidljivom značenju.....	16
4. Komunikacija – od geste do riječi.....	17
4.1. Kada komunikacija postane interpersonalna.....	19
4.1.1. Neverbalna i verbalna komunikacija.....	20
4.1.2. Spontano, uvježbano i planirano ponašanje.....	20
4.1.3. Interpersonalna komunikacija kao razvojni proces.....	21
4.1.4. Izravna povratna veza, interakcija i koherencija.....	22
4.1.5. Unutarnja i vanjska pravila komunikacije.....	23
4.1.6. Interpersonalna komunikacija kao aktivnost.....	24
4.1.7. Interpersonalna persuazija i komunikacija.....	24
4.2. Interpersonalna komunikacijska kompetencija.....	24
5. Nesporazumi u komunikaciji.....	27
5.1. Kada netko nešto kaže – aspekti obavijesti.....	28
5.1.1. Obavijesti i poruke.....	31
5.2. Kako valja primati poruke.....	35
5.3. Govor je izvor svih nesporazuma ili odabrani problemi međusobne komunikacije.....	38
5.3.1. O osjećajnosti žena i realnosti muškaraca.....	38
5.3.2. Paradoks neizravnosti žena i izravnosti muškaraca.....	39
5.3.3. U rascjepu između ženske i muške kulture.....	41
5.3.4. Žene i muškarci razgovaraju imajući na umu različite namjere.....	42
5.3.5. Što mi to hoćeš poručiti?.....	44
5.3.6. Žene primaju poruke srcem, a muškarci razumom.....	46
5.3.7. Što se događa s dobi?.....	47
5.3.8. Slušaš li me uopće?.....	49
5.4. Korijen nesporazuma seže u kameno doba.....	50
5.4.1. Tražimo li previše jedni od drugih?.....	54
6. U čemu leži razrješenje sukoba?.....	56
6.1. Još uvijek ti ne mogu čitati misli!.....	57
6.2. Zbog čega čujemo samo ono što želimo čuti?.....	58
7. Zaključak.....	60
8. Popis literature.....	61
9. Popis izvora.....	62
10. Popis priloga.....	63
11. Prilozi.....	64

## **Sažetak**

Svakodnevno se u međusobnoj komunikaciji susrećemo s nerazumijevanjem, pogrešnim tumačenjem, iskrivljavanjem značenja, što dovodi do brojnih komunikacijskih sukoba. Uspješna komunikacija ne ovisi samo o našem htijenju, već i o sposobnosti razumijevanja *što se to točno dođđa kada međusobno razgovaramo*. Cilj je ovoga rada istražiti uzroke komunikacijskih nesporazuma između pojedinaca, s naglaskom na *rodolektima* žena i muškaraca. U uvodnom dijelu rada predstavlja se povijest lingvistike i pragmalingvistike, s posebnim naglaskom na razlici između značenja i smisla. To je poslužilo kao uvod u sljedeće poglavlje, komunikaciju. Definirajući interpersonalnu komunikaciju, u glavnom se dijelu rada govori o nesporazumima u komunikaciji, o načinu na koji primamo poruke te o brojnim razlozima zbog kojih poruke primamo pogrešno. Naposljetku se nudi jedan od načina razrješenja sukoba, koji nije ništa drugo no međusobno razumijevanje.

**Ključne riječi:** lingvistika; značenje; smisao; komunikacijski lanac; pragmalingvistika; interpersonalna komunikacija; nesporazumi u komunikaciji; komunikacijski sukob; rodolekti; komunikacijski stilovi

## 1. Uvod

S ciljem istraživanja nesporazuma u svakodnevnoj komunikaciji ovaj se rad temeljio na raznovrsnoj literaturi.

U uvodnom dijelu rada, za potrebe definiranja lingvistike i pragmalingvistike, prikazivanja povijesti lingvistike te otkrića poznatih lingvista, Ferdinanda de Saussurea i Romana Jakobsona, koristila su se sljedeća djela: Badurina, Lada, *Između redaka: studije o tekstu i diskursu*; Badurina, Lada, *Značenje i smisao kao leksikološke i leksikografske kategorije*; Glovacki-Bernardi, Zrinjka, *Uvod u lingvistiku*; Katnić-Bakaršić, Marina, *Lingvistička stilistika*; Kovačević, Marina; Badurina, Lada, *Raslojavanje jezične stvarnosti*; Saussure, Ferdinand de, *Tečaj opće lingvistike*.

U drugom dijelu rada definirala se komunikacija (Rot, Nikola, *Znakovi i značenja: verbalna i neverbalna komunikacija*), s posebnim naglaskom na interpersonalnu komunikaciju, i za to je kao glavni izvor poslužilo djelo Reardon, Kathleen K., *Interpersonalna komunikacija: gdje se misli susreću*.

U glavnom dijelu rada istraživali su se nesporazumi u komunikaciji, prvenstveno različiti uzroci nesporazuma i načini razvijanja komunikacijskih nesporazuma. Pritom je glavni izvor ovog dijela rada, ali i rada u cjelini, bilo djelo Schulz von Thun, Friedemann, *Kako međusobno razgovaramo 1: Smetnje i razjašnjenja: opća psihologija komunikacije*. Također su temeljni izvori bila i djela: Kumbier, Dagmar, *Ona kaže, on kaže: komunikacijska psihologija u vezama, obitelji i na poslu*; Tannen, Deborah, *Ti to baš ne razumiješ: žene i muškarci u razgovoru*.

U posljednjem dijelu rada pokušala su se ponuditi rješenja za razjašnjenje komunikacijskih nesporazuma, uz pomoć djela Brajša, Pavao, *Umijeće razgovora*.

Rad se također, osim teorijskog dijela, sastoji i od intervjua, koji se proveo na šest ženskih i šest muških ispitanika različite dobi, a koji je upravo i potvrdio početnu pretpostavku o postojanju razlika u komunikacijskim stilovima muškaraca i žena, što dovodi do komunikacijskih nesporazuma.

## 2. Povijest lingvistike

### 2. 1. U početku bijaše Riječ

*Sokrat: (...) te sada ti i ne znaš o čemu ja govorim?*

*Kratil: Znam, predragi, iz navike.*

*Sokrat: Rekavši „iz navike“, misliš li da kažeš nešto različito od sporazuma? Kada ti kažeš „iz navike“, ne kažeš li da ja, kada izgovaram riječ sklerós (tvrđ) mislim na tu stvar, a da ti prepoznaješ da ja nju mislim? Ne kažeš li to?*

*Kratil: Da.*

*Sokrat: Prema tome, ako je ti prepoznaješ dok je ja izričem, u tebi se rađa pomoću mene neka predodžba?*

*Kratil: Da.*

*Sokrat: I to pomoću nečega što je različito od onoga što ja mislim kad izgovaram, ako lamda (l) zaista nema sličnosti sa sklerótes (tvrdoća), o kojoj ti govoriš. Ali, ako je tako, što tu ima drugo do sporazuma tebe sa samim sobom, a ispravnost imena za tebe je sporazum, jer slova slična i različita su otkrivalačka, ako su prihvaćena navikom i sporazumom? Pa čak ako navika nije ni izdaleka sporazum, ne bi bilo lijepo reći da je sličnost očitovanje, nego navika. Navika, naime, izgleda, jasno izražava i pomoću sličnog i pomoću različitog. Budući da se u tom slažemo, Kratile – tvoju šutnju shvatit ću kao pristanak – i sporazum navika nužno pridonose očitovanju našeg umovanja jezikom (Glovacki-Bernardi 2001: 14–15).*

Iako je početke razmišljanja o jeziku nemoguće strogo odrediti, valja pretpostaviti da je bavljenje jezikom bilo uvjetovano mišlju kako vlastiti jezik nije jedini, već jedan od mnogih te pitanjem zbog čega je vlastiti jezik jedini razumljiv, a drugi su pritom strani i nerazumljivi. U početku su se stvarali različiti mitovi koji su pripovijedali o nastanku jezika, a zatim su se razvila i filozofska tumačenja koja su pokušala objasniti jezik sam. Za grčke je filozofe u 5. stoljeću prije Krista vrlo važno bilo pitanje na koji način stvari dobivaju imena, odnosno u kojem su međusobnom odnosu svar i pripadajuća mu riječ. Raspravljalo se o tome je li odnos stvari i riječi uvjetovan prirodno ili sporazumom. Tom je problemu posvećen i navedeni Platonov dijalog *Kratil*, u kojem se raspravljalo o objema tezama: tezi da sva imena imaju svoju prirodnu i iskonsku ispravnost te da svaka stvar dobiva ime prema dubokoj prirodnoj povezanosti i tezida sva imena nastaju nagodbom, dogovorom među ljudima, a ne zbog povezanosti sa stvarima koje označuju (Glovacki-Bernardi 2001: 12–15).

Aristotel, koji je bio Platonov učenik, bavio se jezikom razumijevajući ga kao izraz misli i temelj pjesništva. Jezični izraz shvaća kao znak za duševni sadržaj. Međutim ti su sadržaji, kao i stvari koje ti sadržaji označuju, za sve ljude isti. Ono što je različito jesu jezični znakovi, što nam pokazuje upravo raznolikost različitih jezika, onoga koji razumijemo i svih onih koji su nam nerazumljivi. Kao utemeljitelj logike, Aristotel je zaključio kako su riječi točno utvrđeni slijedovi određenih jedinica te nam kao takvi omogućuju uobličavanje složenog mislenog sadržaja (Glovacki-Barnardi 2001: 12–15).

O jeziku su od grčkih filozofa naovamo promišljali mnogi; u srednjem vijeku, humanizmu i renesansi, prosvjetiteljstvu pa sve do početka 19. stoljeća, uz koje vezujemo razvoj jezika kao samostalne znanstvene discipline. Prije svega ističu se radovi njemačkog jezikoslovca Wilhelma von Humboldta, koji je proučavao pojedine jezike, europske i neeuropske, u svrhu određivanja biti jezika. U svojoj raspravi iz 1820. godine Humboldt iznosi tezu o različitosti jezika: *Različitost jezika nije uvjetovana razlikom u glasovima odnosno znakovima, već različitim pogledom na svijet. Shvaćanje jezika kao specifičnog pogleda na svijet obuhvaća dva aspekta: jezik čovjeku otvara iskustvene mogućnosti, otvara mu svijet; s druge se pak strane nameće sumnja da jezik u tolikoj mjeri unaprijed određuje našu spoznaju da može iskriviti stvarnost i istinu.* (Glovacki-Bernardi 2001: 37)

Ova programatski iznesena teza o jeziku i služenju jezikom prikazuje jezik kao djelatnost, a ne kao djelo te definira jezik kao djelovanje duha što omogućuje da artikulirani glas postane izrazom misli. Bit je jezika da javni svijet pretače u misli, no mišljenje pritom nije zavisno o jeziku općenito, već je u određenoj mjeri zavisno o svakom pojedinom jeziku. Naime jezik kao rezultat jezične djelatnosti nije samo ono što stvara pojedinac, već ono što pripada cijeloj jezičnoj zajednici ili jednoj naciji. Drugim riječima, jezik predstavlja prijelaz iz subjektivnog, našeg u objektivno, iz individualnosti u sveobuhvatno postojanje, no možemo nadodati i da korištenjem objektivnog on ponovno izražava subjektivno, što će se objasniti dalje u radu (Glovacki-Bernardi 2001: 38).

Jezične su zajednice ili, drugim riječima govoreći, različite nacije s postojećim jezicima, kasnije postale predmetom zanimanja Franza Boppa, koji utemeljuje poredbeno jezikoslovlje 1816. godine, a koje je, naravno, bilo korak više prema lingvistici 20. stoljeća.

## **2.2. Jezični znak Ferdinanda de Saussurea**

Sto godina nakon Boppova poredbenog proučavanja srodnih i nesrodnih jezika posmrtno je 1916. godine izašao Saussureov *Tečaj opće lingvistike*. Taj se tekst uzima kao



prijelomni tekst u lingvistici 20. stoljeća i iz njega se dalje razvija glavnina strukturalističkih pravaca. Prema Saussureu jezik je poput pisma, alfabetički za gluhonijeme, oblika uljudnosti, najrazličitijih znakova. Jezik je jedan od sustava znakova, ali i najvažniji od njih jer služi za izražavanje misli. Naziva ga *langue* i pritom ga razdvaja od jezične djelatnosti, koju naziva *langage*. Jezik je društveni proizvod i kao takav jedan od mogućnosti govorenja i skup pravila koje je društvo prihvatilo u svrhu služenja jezikom. Sukladno tome možemo prepoznati jezik kao dogovor, kao sustav različitih znakova koji odgovaraju različitim čovjekovim mislima. Ferdinand de Saussure o jeziku kaže: *Da bismo jeziku pripisali prvo mjesto u izučavanju jezične djelatnosti, možemo se poslužiti argumentom da se sposobnost – bila ona prirodna ili ne – artikulacije govora (paroles) iskazuje samo s pomoću sredstva koje je stvorila i nama dala zajednica. Prema tome, neće biti nikakva tlapnja ako kažemo da je jezik ono što čini jedinstvo jezične djelatnosti.* (Saussure 2000: 56)

Jezična je djelatnost pojedinačni čin govornog kruga. Taj čin pritom uključuje minimalno dva pojedinca koja međusobno razgovaraju. Polazna je točka tog kruga u mozgu prvog pojedinca, gdje su svjesni elementi odnosno pojmovi združeni s predodžbama jezičnih znakova ili akustičnih slika koje služe za izražavanje tih pojmova. Psihički se proces kao početni sastoji od određenog pojma koji u mozgu aktivira odgovarajuću akustičku sliku, a za njim slijedi fiziološki proces u kojem mozak prenosi glasovnim organima poticaj u odnosu na sliku. Zvučni se valovi šire od usta govornika do uha slušatelja i taj je proces izrazito fizički. Krug se produžava, naravno, u sugovornika obrnutim redom i na taj način odvijaju se krugovi komunikacije.

Kada bismo mogli obuhvatiti sve te verbalne slike koje pojedinci koriste, dotakli bismo društvenu vezu koja tvori jezik. To su vrijednosti koje su se stvorile neprestanim služenjem jezikom unutar jedne društvene zajednice. To je gramatički sustav koji postoji kao apstrakcija u svakom ljudskom mozgu i pritom jezik nije cjelovit ni u jednom, već jedino cjelovito postoji u masi (Saussure 2000: 51–61).

### **2.2.1. Jezična djelatnost: jezik / govor**

De Saussure je dao pet temeljnih dihotomija, od kojih za potrebe ovoga rada valja istaknuti prvu dihotomiju jezične djelatnosti, u kojoj se razlikuju jezik kao sustav i govor kao primjena tog sustava u komunikaciji. Jezik je za njega sustav znakova u određenoj ljudskoj zajednici, inventar sredstava bez kojih ne bi mogla postojati govorna komunikacija. Jezik kao apstraktan sustav znakova dolazi u svijest pojedinca i time on biva konkretiziran. No kao

takav, kao proizvod društva ili kao sredstvo komunikacije, jezik ne ovisi o pojedincu koji se njime služi jer pojedinac ne vlada jezikom i njegovom ukupnošću.

S druge strane govor je individualan ostvaraj jezika u nekom komunikacijskom činu. Prilikom govorenja ili pisanja govor postaje skup individualnih voljnih kombinacija, no bez obzira na to koliko te kombinacije bile individualne, prema Saussureu one se ostvaruju u skladu s pravilima jezika kao sustava znakova (Glovacki-Bernardi 2001: 79–85). Drugim riječima, razlikujući jezik i govor, jezik se poimao kao apstraktan, uopćen sustav, koji pretpostavlja mogućnost izbora, dok je s druge strane govor konkretan sustav i pretpostavlja stvarno komuniciranje.

Ferdinand de Saussure u svojoj je knjizi dao zanimljivo tumačenje razlike između jezika i govora. Francuski lingvist pokazuje kako jezično izučavanje ima dva predmeta, jezik i govor, te da su oni međusobno usko povezani i supostoje, ali se međusobno i uvjetuju. Jezik je nužan da bi govor mogao biti razumljiv i da bi pojedinci govorom mogli proizvesti svoje učinke. No i govor je potreban da bi se jezik uspostavio jer, povijesno gledano, govorni čin prethodi jeziku kao sustavu. Govor je ono što čini da se jezik razvija. Postoji dakle međuovisnost između jezika i govora, razvidna u tome što je jezik istodobno i sredstvo i proizvod govora. Jezik možemo zamsiliti kao sliku rječnika jednog jezika čiji su popisi podijeljeni svim govornicima jezične zajednice. Taj je rječnički popis zajednički svima i postavljen je neovisno od njih. Međutim svi ti pojedinci pritom koriste taj popis kako bi ostvarivali komunikaciju. Govor tada obuhvaća individualne kombinacije koje su ovisne o volji svakog pojedinog govornika te činove fonacije, koji su potrebni za izvedbu tih kombinacija.

Za ovaj je rad važan upravo govor kao individualan ostvaraj jezika, a upravo je spomenuta individualnost ono što je temeljno u razumijevanju komunikacije (Saussure 2000: 64–66).

### **2.2.2. Jezični znak: označeno / označitelj**

U asocijaciji jezika kao rječnika jezik je sveden na svoje temeljno načelo nomenklature, odnosno na tumačenje da popis riječi odgovara isto tolikom broju pojmova. Primjerice cvijet povezujemo s riječju *cvijet*, dok riječ *list* povezujemo s dijelom drveta, međutim možemo je povezivati i s dijelom donjega ljudskog ekstremiteta. Ranije smo spomenuli da su pojmovi sadržani u jezičnom znaku te da su, oba psihičke prirode, povezani u

ljudskom mozgu asocijativnom vezom. Jezični znak naime ne spaja neki predmet s imenom, već spaja pojam s akustičnom slikom.<sup>1</sup>

Pojam i akustična slika zapravo su dva tijesno povezana elementa. Uzmimo za primjer pojam *cvijet*. Samim promišljanjem o cvijetu prizivamo akustičnu sliku tog pojma. S druge strane, tražimo li smisao riječi *cvijet* odmah nam se pojavljuje pojam cvijeta kao jedini izbor na koji nas je jezik navikao, a koji pritom odbacuje sve ostale mogućnosti.

Takvu kombinaciju pojma i akustične slike nazivamo znakom. Moramo istaknuti kako se u svakodnevnoj uporabi pod znakom podrazumijeva jedino akustična slika, a istovremeno se zaboravlja da akustična slika ne postoji zapravo bez pojma koji označava. Stoga Ferdinand de Saussure predlaže da se riječ *znak* zadrži za cjelinu pojma i akustične slike, no da se pritom razlikuje pojam kao *označenik* (*signifié*) i akustična slika kao *označitelj* (*signifiant*). Pritom moramo istaknuti dvije temeljne značajke znaka, njegovu arbitrarnost te linearni karakter označitelja.

Arbitrarnost jezičnog znaka prepoznajemo u vezi između označenika i označitelja, koja je proizvoljna.

To nam potvrđuje jezik u usporedbi s kojim drugim jezikom. Uzmimo za primjer usporedbu hrvatskog i francuskog jezika. U riječi *mačka* pojam nije u francuskome jeziku povezan ni s kojim unutarnjim odnosom između glasova *ch – a – t* koji služe kao označitelj. Pojam postoji kao takav bez obzira koristi li se taj ili koji drugi niz glasova. Drugim riječima, pojam *mačka* bit će jednak i u francuskome jeziku i u hrvatskome jeziku, gdje će niz glasova biti *m – a – č – k – a*. Ovdje se potvrđuje i već prethodno iskazano tumačenje kako jezik počiva na zajedničkom dogovoru govornika neke jezične zajednice.

Linearni karakter označitelja gotovo se nikada ne ističe. Međutim vrlo je zanimljiv, budući da se označitelj koji je akustičke prirode odvija u vremenu te ima značajke koje od vremena uzima. Označitelj naime predstavlja protezanje u prostoru, a njegova prostornost mjerljiva je samo u dimenziji crte ili linije. Iako to nije toliko razvidno u govoru, prepoznaje se lako u pismu kada elemente akustičnog označitelja pravocrtno gomilamo jedan za drugim (Saussure, 2000: 121–128).

Međutim zbog čega smo označitelju pridodali označenika, odnosno zbog čega smo nebrojenim pojmovima pridodali akustične slike? Jezične su znakove oformili ljudi kako bi

---

<sup>1</sup> Akustična slika nije materijalni zvuk, već psihički otisak zvuka, odnosno predodžba koju nam o tom zvuku stvaraju naša osjetila. Taj se psihički karakter naših akustičnih slika najbolje vidi kada promatramo svoju vlastitu govornu djelatnost. Uzmimo za primjer ponavljanje nekog teksta u sebi, a ne na glas, prilikom čega se ne služimo našim govornim aparatom. Akustička je slika dakle prirodna predodžba riječi kao virtualni jezični čin izvan svakog ostvarenja u govoru (Saussure 2000: 122).

mogli prenositi svoje misli jedan drugome. Stoga možemo reći kako jezični znak, za govornika koji ga izabire, nosi vrijednost, značenje. Koristeći se jezičnim znakom, govornik svojem sugovorniku prenosi svoje misli. Međutim čini li to pritom samo pomoću jezičnog znaka i značenja ili je riječ o čemu drugome?

### 2. 3. Značenje i smisao

Ranije smo istaknuli kako je Ferdinand de Saussure razlikovao jezik od govora, a zatim i označenika od označitelja. U razlikovanju jezika od govora jezik se podrazumijeva kao apstraktan sustav koji predstavlja mogućnost izbora, dok se govor predstavlja kao konkretan sustav koji pretpostavlja ostvareni izbor. Taj se izbor provodi među jezičnim znakovima u jeziku, kako bi govornik zatim i ostvario svoju misao u govoru. Međutim valja istaknuti kako se izbor ne provodi jedino među brojnim jezičnim znakovima u jeziku, već se u današnje vrijeme kao rezultat razvoja jezika izbor provodi i među različitim značenjima istog jezičnog znaka.

Uzmimo za primjer riječ *francuz*. Riječ *francuz* nosi nekoliko značenja. Ona može značiti stanovnika ili državljanina Francuske ako je pisana velikim početnim slovom, ali i element na konju s hvataljkama u gimnastici, vrstu kruha ili francuski ključ kao alat kojim se steže, ako je pisana malim početnim slovom. Možemo vidjeti kako samo jedan jezični znak može nositi čak tri značenja u pisanoj komunikaciji zbog pravopisnih pravila, ali čak četiri značenja u govornoj komunikaciji. Kako dakle razlikujemo značenja?

Ako govornik upita svog sugovornika: *Jesi li donio francuza?*, njegov sugovornik može pomisliti da je trebao donijeti element za gimnastičkog konja, kruh za večeru ili možda ključ za stezanje kako bi njegov sugovornik popravio svoj automobil. Vidimo da vrlo lako može doći do nesporazuma u komunikaciji. No ono što uvelike rješava nesporazume ovoga vida jest kontekst, a upravo kontekst značenje pretvara u smisao. Govornikovo značenje nije jednako rečeničnom značenju, stoga govorimo o potrebi razlikovanja smisla i značenja. Govornikovo značenje, odnosno smisao jest aktualizirana, konkretna kategorija, a rečenično značenje, odnosno značenje u odnosu na smisao jest aspraktna kategorija. Možemo vidjeti kako, s obzirom na sve elemente konteksta koji utječu na konstruiranje govornikova značenja, kontekst ne obuhvaća samo jezični kontekst, odnosno iskaze, već i izvanjezični kontekst koji čine sudionici, odnosi među sudionicima, iskustvo, ciljevi te socijalni i psihološki okvir tog komunikacijskog čina (Badurina 2008: 24). Postavlja se pitanje zbog čega situacijski kontekst ima tako veliku, pa čak i presudnu ulogu u sporazumijevanju između dvaju ili više

sugovornika. Valja napomenuti da je komunikacijski čin izrazito dinamičan, često i nepredvidiv, spontan proces stvaranja teksta u kojem manje ili više ravnopravno sudjeluju govornici. Ovisno o odnosu među sugovornicima razvijat će se komunikacija, pa neće biti isti razgovor dvaju prijatelja ili razgovor profesora i studenta. Također će komunikacija i stvaranje značenja ovisiti i o iskustvima sugovornika. Primjerice podrazumijeva se da profesor, koji studentima prenosi svoje znanje, ima mnogo više iskustva, mnogo više pročitane literature, odnosno mnogo više znanja o području o kojem predaje od studenta i time se njihova iskustva uvelike razlikuju. Stoga studenti primajući to znanje mogu različito razumijevati, različito stvarati značenja, a također se ta razlika može vidjeti i među samim studentima. U kontekst su, odista, uključene i različite ljudske osobine poput obrazovanja, intelekta, ideologije, a prisutne su i vanjske okolnosti u kojima se odvija komunikacija, kao što je točno određen prostor i sve ono što je u njemu sadržano (broj sudionika, vrijeme odvijanja komunikacije i drugo) te sve to čini komunikaciju jedinstvenom i neponovljivom. Stoga valja uzeti u obzir moguće slušateljeve interpretacije koje se vrlo često mogu razlikovati od govornikove. Razlikuje se pritom ispravna, korektna interpretacija te primjerena, adekvatna interpretacija i postavlja se pitanje koliko slušateljeva interpretacija može biti identična govornikovim očekivanjima te koliko se od tog očekivanja smije udaljiti da bi se i dalje smatrala prihvatljivom. Iz tih razloga mnogo je realnija primjerena interpretacija, odnosno razumijevanje teksta koje omogućuje svakodnevno sporazumijevanje. S druge strane ispravna interpretacija, kao interpretacija koja traži potpunu podudarnost govornikova i slušateljeva razumijevanja, zbog različitih iskustava dvaju sugovornika doista je nerealna (Kovačević, Badurina 2001: 48).

Budući da smo mogli vidjeti da smisao riječi, sintagme i rečenice ostvaruju tek u konkretnoj komunikacijskoj situaciji, važno ga je razlikovati od značenja i zbog toga što se često smisao i značenje poimaju jednoznačno. Znamo da je jezični znak jedinstvo plana izraza i plana sadržaja, odnosno jedinstvo znaka i njime označena fenomena.

Lingvisti pritom razlikuju različite vrste značenja: *referencijalno/deskriptivno/denotativno/ekstenziono/činjenično/objektivno značenje*, kada je naglasak na odnosu između jezika i bića, događaja, stanja, zatim *afektivno/modalno/konotativno/emotivno/ekspresivno značenje*, kada je naglasak na odnosu između jezika i mentalnog stanja govornika, zatim *kognitivno/ideaciono značenje*, kada se govori o intelektualnim, činjeničnim aspektima, zatim *kontekstualno/funkcionalno/interpersonalno/socijalno/situacijsko značenje* koje uključuje promjene u izvanjezičnoj situaciji te naposljetku *tekstualno značenje* koje pretpostavlja čimbenike koji utječu na interpretaciju rečenice, odnosno iskaza, a proistječu iz diskursa ili

teksta u koji je ta rečenica, odnosno iskaz uključen (Badurina 1998). Upravo konotativno, a posebno kontekstualno značenje dovodi do pojma smisla, koji se samo uvjetno poistovjećuje sa značenjem. Pritom se smisao određuje kao značenje što ga neka govorna konstrukcija zadobiva u danom kontekstu uporabe, odnosno u nekoj konkretnoj komunikacijskoj situaciji. Točnije, zadobivanje bi smisla tada bio proces pretapanja nekog općenitog, apstraktnog značenja u konkretan, aktualiziran smisao. Takav se odnos između značenja i smisla nadalje prenosi i na sintaksu koja, pritom razlikuje rečenice od iskaza, odnosno koja razlikuje rečenicu kao statičnu, umrtvljenu, apstraktnu od dinamične jedinice, konkretne, žive, dakle od iskaza. Razlikovanje rečenica od iskaza ostvaruje se prvenstveno na razlikovanju značenja od smisla, zbog toga što rečenice kao gramatičke jedinice nemaju smisao.

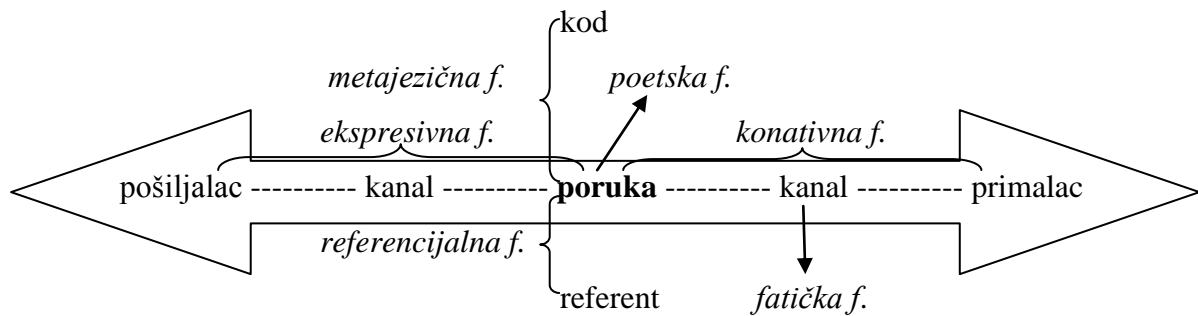
Ako kažemo da je značenje općenito te da ono pripada sferi jezika, odnosno da pretpostavlja različite mogućnosti realizacije, razlikovat ćemo smisao kao konkretizaciju, kao realizaciju jedne od mnogobrojnih mogućnosti koje se nude određenom jezičnom jedinicom (Badurina 1998).

#### **2.4. Komunikacijski lanac Romana Jakobsona**

1990. godine izlazi djelo *O jeziku* Romana Jakobsona, jednog od ključnih lingvista 20. stoljeća. No dok su se prethodnici usmjeravali na kontekst u komunikaciji i pridavanje značenja, Roman Jakobson jedan je od prvih lingvista koji je upozorio na to da komunikacija nije jedina funkcija jezika te da poruka ne mora biti usmjerena samo na određeni kontekst. Već spomenute godine Jakobson je proučavao proces pomoću kojeg ljudi komuniciraju. U komunikacijskom lancu prepoznao je pritom šest elemenata te uloge, odnosno funkcije koje svaki od elemenata ima u komunikaciji.

U idealnom komunikacijskom događaju *pošiljalac* šalje *poruku primaocu* o određenom *predmetu*, koji Jakobson naziva *kontekstom*. Poruka pritom mora biti na *kodu* koji je zajednički primaocu, koji poruku enkodira i pošiljaocu, koji poruku dekodira. U protivnom je komunikacija nemoguća ili se uvodi posrednik koji poruku prevodi. Svaka se poruka pritom kreće zamišljenim *komunikacijskim kanalom*, zrakom ili elektronskim impulsima (Katnić-Bakaršić 1999: 2).

Shematski to izgleda na sljedeći način:



Slika 1. Komunikacijski sistem i funkcije jezika prema Romanu Jakobsonu

U prikazu se mogu iščitati različite funkcije jezika s obzirom na odnos koji one ostvaruju s pojedinim sastavnicama komunikacijskog sistema.

Referencijalna funkcija, koja je denotativna, kognitivna, odnosi se na sam predmet poruke, odnosno izražava odnos između poruke i predmeta (referenta). Ona je najčešća funkcija svake poruke, zbog toga što je u prvom planu svake poruke iznošenje što točnijih informacija o određenom predmetu. Referencijalna funkcija prepoznaje se u neutralnim, objektivnim rečenicama, kao što su rečenice znanstvenih tekstova (Katnić-Bakaršić 1999: 2).

Ekspresivna ili emotivna funkcija označava usmjerenost prema emitentu ili pošiljaocu određene poruke. Svaki pošiljalac u svoju poruku unosi i svoj subjektivni stav, svoje dojmove i emocije. S obzirom na to ekspresivnu funkciju prepoznamo u brojnim emocionalno-ekspresivnim sredstvima poput uzvika, duljenja vokala, intonaciji, ali i neverbalnim sredstvima koja pokazuju emocije (Katnić-Bakaršić 1999: 2).

Konativna ili apelativna funkcija usmjerena je na primaoca poruke. Komunikacijom se po pravilu nastoji djelovati na primaoca poruke, apelirajući na njegove misli, osjećaje ili nastojeći izazvati određenu reakciju. Ovu poruku prepoznamo ponajviše u imperativu (Katnić-Bakaršić 1999: 3).

Fatička funkcija usmjerena je na komunikacijski kanal, odnosno na kontakt između sudionika komunikacije. Ona prije svega služi uspostavljanju, održavanju ili prekidanju komunikacije, provjeravanju ispravnosti i funkcionalnosti komunikacijskog kanala i cilj joj nije razmjena relevantnih informacija, već jedino uspostavljanje odnosa. Fatičku funkciju prepoznamo u svakodnevnim razgovorima poznanika gdje se postavljaju pitanja poput *Kako ste?* i daju odgovori *Dobro, gura se.* (Katnić-Bakaršić 1999: 3).

Metajezikna funkcija sadržana je u usmjerenosti poruke na kod. Ona je razvidna u provjeravanju razumijevanja komunikacije, primjerice što jedan, a što drugi govornik podrazumijeva pod određenim iskazom. Upravo je lingvistika utemeljena na metajeziknoj funkciji, koja je toliko zastupljena u govoru. Svakodnevni govor obiluje primjerima metajezikne funkcije, a zbog nje se javljaju i brojni nesporazumi u komunikaciji, koji proizlaze iz činjenice da se kodovi, odnosno potkodovi sudionika ne podudaraju (Katnić-Bakaršić 1999: 3–4).

Posljednja, poetska ili estetska funkcija odnosi se na usmjerenost poruke na samu sebe, prilikom čega poruka prestaje biti sredstvo komuniciranja i postaje njegov cilj. Estetska je funkcija prepoznatljiva u književnoumjetničkim tekstovima, ali i ostalim umjetničkim djelima uopće. (Katnić-Bakaršić, 4–5)

Elementi komunikacijskog sustava, jednako kao i funkcije jezika, ostvaruju se odnosno kao takvi postoje u komunikaciji. Stoga oslanjajući se na začetke i razvoj lingvistike kao znanstvene discipline, na tumačenja najglasovitijih lingvista, možemo zaći u jedan od brojnih fenomena jezika – u komunikaciju.



### 3. Pragmalingvistika – o vidljivom i nevidljivom značenju

Potreba za komuniciranjem postoji koliko postoji i sam čovjek. Od samih je početaka svojeg postojanja čovjek spontano izražavao svoja stanja, misli, osjećaje i želje, putem pokreta tijela, a kasnije i govorom. Usporedno se s otkrićima različitih kodova, odnosno znakova razvijala i osvješćivala komunikacija. Međutim kao što pokazuje dio rada o povijesti lingvistike, dugo su se vremena studije o jeziku zanimale ponajprije za apstraktno naličje jezika, zanemarujući u potpunosti njegovu konkretizaciju. Znanost koja će u svoje okrilje preuzeti sve ono što su ostale lingvističke discipline odbacile u svojim proučavanjima začeo je 1878. godine u svojim tumačenjima Charles Sanders Peirce, a Charles Morris 1938. nazvao ju je pragmalingvistikom.<sup>2</sup> Pragmalingvistika je tada postala najmlađom granom lingvistike, a predstavlja znanost o značenju kako ga shvaćaju sudionici komunikacije. Pragmalingvistika proučava i kontekst te način na koji taj kontekst utječe na ono što je izgovoreno. Poruku nadalje analizira kroz način na koji govornik organizira ono što želi reći u odnosu na to kome se, gdje, kada i u kojim okolnostima obraća. Iz toga proizlazi i da je pragmalingvistika znanost o kontekstualnom značenju. Međutim uza sve ono što je izrečeno pragmalingvistika se bavi i svime onime što je ostalo neizrečeno te je na taj način također utjecalo na samu komunikaciju. Istraživanje je to nevidljivog značenja i donosi zaključak kako komuniciramo mnogo više no što samo verbaliziramo. Što je iskazano, što smo u tome razumjeli, iščitali, a što smo zanemarili; što smo htjeli prešutjeti, ali nismo uspjeli; što smo mislili reći, ali nismo izrekli na odgovarajući način; kako nas je naš sugovornik razumio; što je dovelo do nesporazuma u komunikaciji? Na ta i brojna druga pitanja odgovara nam pragmalingvistika, pa krenimo stoga od njenog temeljnog pojma – komunikacije.

---

<sup>2</sup> <http://www.scribd.com/doc/113767244/Teorija-Jezika#scribd>

#### 4. Komunikacija – od geste do riječi

Spomenuli smo već da se izbor jezičnih jedinica i njihovih značenja realizira upravo u govoru, zadobivajući s obzirom na kontekst svoj pravi smisao. Riječ je o komunikaciji putem koje govornik nastoji prenijeti svoju misao sugovorniku, i obratno.

Što je dakle komunikacija? Riječ *komunikacija* koristimo svakodnevno, vjerujući da je ona zapravo sinonim za razgovor. Međutim komunikacija je mnogo više od razgovora. Između najmanje dvaju sudionika ostvaruje se interakcijski odnos, prilikom čega uvijek dolazi do neke vrste komunikacije među sugovornicima. Komunikacija pritom može biti jednosmjerna ili uzajamna, a ostvaruje se pomoću informacija koje govornik upućuje svom sugovorniku, odnosno sugovornicima ili koje sugovornici međusobno razmjenjuju. Te informacije mogu biti sadržane u riječima, jezičnim jedinicama koje vrve značenjima, ali i u glasovima koji ne čine riječi, u pokretima, slikama, simbolima i drugim znakovima.

Zanimljivo je istaknuti kako se komunikacija pedesetih godina promatrala kao pojava kojoj je dostatan samo izvor informacija, no ne i živo biće. Naime poznati znanstvenik George Armitage Miller 1951. u svojoj knjizi *Language and Communication* govori kako komunikacija znači prenošenje informacije s jednog mjesta na drugo, bez obzira na to sudjeluju li ili ne sudjeluju u njoj osobe ili druga živa bića. Miller kaže kako je, da bi se ostvarila komunikacija, dovoljan samo izvor informacija, njihovo prenošenje nekim kanalom te odredište ili primalac neke informacije. Pritom su osobe izostavljene, točnije one ne moraju biti nužno prisutne kako bi se ostvarila komunikacija. Međutim već 1967. godine Miller naglašava da takav model koji je izgradila teorija informacija, a u kojem se komunikacija svodi na tehničku operaciju, nije adekvatan ukoliko ne uključuje ljudsku aktivnost. Iz toga je proizašao i zaključak kako komunikacija nipošto nije samo tehnička pojava, odnosno prenošenje informacije od jednog tehničkog instrumenta do drugoga, već je ona uvijek aktivnost organizma, kako ljudi tako i životinja. Svaki organizam posjeduje sposobnost da sakuplja, obrađuje i koristi informacije, a ta je sposobnost najrazvijenija i najizraženija upravo kod čovjeka. Često je definiranje komunikacije preusko i ono se svodi na komunikaciju među ljudima, ali u vidu razmjene značenja, razmjene ideja i iskustava ili prenošenja informacija o stvarima ili pojavama. Takva su tumačenja komunikacije preuska čak i kada se misli na komunikaciju među ljudima. Komunikacija zasigurno ne postoji jedino kod ljudi i ona se ne sastoji samo od prenošenja značenja, ideja ili priopćavanja sadržaja. Komunikacija je zapravo reagiranje, verbalno ili neverbalno, riječima ili kojim drugim znakovima, jedne osobe na drugu osobu. Komunikacija je interakcija putem različitih znakova (Rot 1982: 9–16).

Međutim definirajući na ovaj način komunikaciju kao interakciju putem različitih znakova koji nose određeno značenje, ona nam se može učiniti poprilično jednostavnom i ostvarivom bez poteškoća i nerazumijevanja. No je li komunikacija zaista jednostavan proces? Sačinjava li komunikacija samo ona značenja koja su jasno iskorištena ili za sebe vezuje još brojna druga značenja? Razumiju li sugovornici ta značenja jednako i je li zbog toga komunikacija kao proces uspješna?

Ljudska komunikacija odražava šest osnovnih značajki. Ljudi komuniciraju iz različitih razloga. Možemo komunicirati radi zabave, s tendencijom izazivanja dojma, kako bismo pokazali srdačnost, kako bismo dobili određene informacije, nekoga u nešto uvjerali i drugo. No bez obzira na razloge našeg komuniciranja, ono nam uvijek omogućuje prenošenje obavijesti o nama samima, odnosno o našim intelektualnim, emocionalnim i društvenim osobinama. Nadalje, komuniciranje rezultira namjeranim, ali i nenamjeranim učincima. Bez obzira na to što smo i kako smo rekli ili učinili, to ne mora biti shvaćeno onako kako smo nastojali da se shvati. Također povratna informacija ne mora biti uvijek odaslana kroz govor, već ona može biti i nenamjeravana, kao što je čest izostanak određenog djelovanja koje se očekivalo. Primjerice ako nam nama bliska osoba ne čestita na dobivenom poslu, mi se na nju možemo naljutiti, dok ta osoba zapravo možda nije ni znala o našem novom poslu ili je na to zaboravila. Treća značajka pokazuje kako je komunikacija obično obostrana. Za vrijeme komuniciranja i govorenja govornika druga osoba, odnosno sugovornik, pokazuje verbalne ili neverbalne znakove zanimanja, ali i nezanimanja za poruku koju prima. Takvi se znakovi pritom odašilju usporedno s odašiljanjem poruke govornika. Time zaključujemo da, premda se ljudi izmjenjuju u govorenju, oni u većini interpresonalnih situacija ipak najčešće komuniciraju istodobno. Nadalje komunikacija uključuje najmanje dvije osobe, koje utječu jedna na drugu u nejednakoj mjeri. Šezdesetih se godina smatralo kako primatelj, ako je odaslana poruka dovoljno jasna te ako u komunikacijskom kanalu nema smetnji, poruku razumijeva i tumači jasno. Međutim u posljednje vrijeme mišljenje se promijenilo. Danas se komunikacija smatra aktivnošću u kojoj nijedan čin i nijedna izjava nemaju značenje samo po sebi, već ovise o interpretaciji u komunikaciju uključenih osoba. To svatko od nas može potvrditi jer smo zasigurno svi mi imali iskustava kada su naše poruke potpuno pogrešno protumačene. Dakle prema tome značenje ne ovisi o točnom izboru riječi i odsutnosti smetnji, već prvenstveno o međusobnu reagiranju osoba u povodu verbalnog i neverbalnog ponašanja sugovornika. Peta značajka pokazuje kako se komunikacija dogodila i onda kada je ne držimo uspješnom. Komuniciranje je ono što činimo drugima, jer mi verbalno ili neverbalno iskazujemo svoje misli bez obzira na to činimo li to uspješno ili neuspješno.

I kao posljednje, komuniciranje uključuje uporabu simbola koji su sadržani u riječima i u mnogim gestama. Ti se simboli odnose na naše misli i osjećaje. Iako je komuniciranje jednostavnije ako su značenja korištenih simbola ujednačena, ljudi, naprotiv, često pridaju drugačija značenja istim simbolima i upravo je to jedan od najvećih izazova komuniciranja (Reardon 1998: 13–14).

#### **4.1. Kada komunikacija postane interpersonalna**

Interpersonalna komunikacija u ranijim se tumačenjima definirala prema značajkama komunikacijske situacije, odnosno prema broju sudionika, fizičkoj udaljenosti među njima, mogućnosti povratne informacije i drugome. Prema tome interpersonalna je komunikacija interakcija ili međusobno djelovanje dviju ili više osoba licem u lice, uz mogućnost trenutnog, a ne odgođenog dobivanja povratnih informacija. Na taj način interpersonalna komunikacija doživljava se kao statična, nepromjenjiva i uvjetovana elementima komunikacijske situacije. Međutim Miller i Steinberg pokazali su kako interpersonalna komunikacija uopće nije statične prirode, već se, naprotiv, ona neprestano mijenja i razvija. Komuniciranje zapravo postaje interpersonalno međusobnim upoznavanjem sudionika. Primjerice komunikacija je dvojice poznanika manje interpersonalna no komunikacija dvojice prijatelja, a još manje no komunikacija između bračnih partnera. Interpersonalnost se komunikacije zapravo temelji u međusobnu poznavanju sudionika komunikacije. Dvojica se prijatelja vrlo dobro poznaju, znaju što drugi misli i što osjeća o različitim stvarima te stoga mogu jedan drugome postavljati mnogo osobnija pitanja i s druge strane davati mnogo osobnije odgovore no što će to činiti poznanici ili stranci. Stoga svakako možemo reći kako se interpersonalna komunikacija razvija usporedno sa sve boljim međusobnim upoznavanjem partnera. Međutim ne možemo uvijek jednostavno odrediti granicu između komunikacije koja je interpersonalna i one koja to nije, prvenstveno kada promatramo neuključeni u samu komunikaciju. Također možemo tumačiti odnos između sebe i partnera na drugačiji način no što to čini s druge strane naš partner. Zbog toga možemo govoriti o sedam ključnih značajki po kojima se može prepoznati interpersonalna komunikacija. Interpersonalna komunikacija uključuje verbalno, ali i neverbalno ponašanje, a također i spontano, uvježbano i planirano ponašanje. Ona nije statična, već razvojna. Interpersonalna komunikacija uključuje izravnu povratnu vezu, interakciju, suvislost ili koherentnost te se odvija u skladu s nekim unutarnjim i vanjskim pravilima. Ona je aktivnost i može uključivati i uvjeravanje ili persuaziju. Sada ćemo svaku od značajki ukratko pokušati detaljnije objasniti (Reardon 1998: 20).

#### **4.1.1. Neverbalna i verbalna komunikacija**

Interpersonalna komunikacija ne uključuje samo verbalna, već i neverbalna ponašanja. Znamo da ljudsko komuniciranje nije samo odašiljanje govornih poruka u obliku riječi koje nose određeno značenje. Komuniciramo i neverbalno, položajem tijela, gestama i mimikom. Možemo to predočiti kao sadržajnu i relacijsku komponentu komunikacije. Sadržajna komponenta razvidna je u onome što je rečeno ili učinjeno, dok je relacijska komponenta razvidna u načinu kako je što rečeno ili učinjeno (Reardon 1998: 21).

Uzmimo za primjer govor isprike. Kada govorimo nekome *Žao mi je*, naši osjećaji i misli nisu sadržani samo u riječima, već i u tonu glasa, pogledu, pognutu držanju. Upravo zbog toga u interpersonalnom komuniciranju velik je naglasak na neverbalnu segmentu komunikacije. Taj segment može nadopuniti, uvećati, regulirati, ali i suprotstaviti, pa čak i poništiti verbalni sadržaj poruke. Jednako i verbalni segment poruke može djelovati na neverbalnom segmentu. Suprotstavljanje tih dvaju, za komunikaciju vrlo bitnih, segmenata može vrlo lako dovesti do nesporazuma unutar komunikacije.

#### **4.1.2. Spontano, uvježbano i planirano ponašanje**

Možemo i sami potvrditi kako ovisno o našim sudionicima u komunikaciji kojiput kažemo prvo što zaželimo reći, dok kojiput čak i nekoliko puta promislimo hoćemo li što reći te na koji ćemo način oblikovati poruku. Izbor razine spontanosti ovisit će, naravno, o važnosti interakcije, međusobnu poznavanju i bliskosti sudionika, o okolini te našem, ali i tuđem raspoloženju. Upravo količina svjesna razmišljanja, uložena u naše verbalno, ali i neverbalno ponašanje, određuje je li riječ o spontanom, uvježbanom ili planiranom ponašanju. Iako je većina ljudi sklonija sebe promatrati više kao racionalno, a mnogo manje kao emocionalno biće te iako smo sposobni u većem broju situacija potisnuti svoje osjećaje i djelovati razumski, često djelujemo prije nego što smo uopće imali priliku razmisliti. Pokušamo li potisnuti svoju emocionalnu reakciju i djelovati razumski, naše će prave osjećaje odati ton glasa, držanje tijela i izraz lica.

Spontana komunikacija uvjetovana je upravo osjećajima i pritom nije prisutna spoznajna kontrola. Sva nekontrolirana ponašanja poput glasnih uzvika i poskakivanja zbog radosti, krikova zbog boli ili bijesa primjeri su nekontroliranih ponašanja koja mimoilaze našu svjesnu provjeru i izraz su nekontroliranih osjećaja.

Uvježbana ponašanja kao drugu vrstu interpersonalnih ponašanja karakterizira iznimno stiliziran slijed tipičnih reakcija u strogo određenim situacijama. Brojne pozdrave, koje upućujemo svojim poznanicima, poput *Dobar dan, kako ste? Jeste li dobro?* najčešće izgovaramo automatski i ne priželjkujući odgovor druge osobe. Također na odgovor i povratno pitanje *Dobro, a vi?* automatizmom dajemo jednak odgovor.

Posljednja vrsta interpersonalnog ponašanja jest planirano ponašanje. Ono je ponašanje koje planiramo zbog toga što nam se čini primjereno određenoj situaciji. Planirano ponašanje zahtijeva veći spoznajni napor od uvježbanih ili spontanih ponašanja zbog toga što je ono u prvom redu promišljeno. Naime imamo razvijene mentalne sposobnosti pomoću kojih možemo tijekom komunikacije isplanirati reakcije na sugovornikove riječi, a sposobni smo i unaprijed zaključiti kako će sugovornik reagirati na ponašanje koje planiramo. Primjerice prilikom razgovora za posao mi ćemo se nastojati, kao potencijalni zaposlenici, svidjeti nadređenome. Iako se nama možda ne sviđa način njegova rada ili proizvodi koje nudi svojim korisnicima, mi ćemo se truditi naglasiti svoje pozitivno mišljenje o tome.

Razina spontanosti također će ovisiti i o poznavanju određene situacije, pa će dobro poznata i opuštena situacija biti izrazito spontana i nepromišljena, dok će manje poznata situacija ili u potpunosti nepoznata situacija iziskivati svjesnu kontrolu akcije i pomno planirana i promišljena ponašanja (Reardon 1998: 21–23).

#### **4.1.3. Interpersonalna komunikacija kao razvojni proces**

Već smo spomenuli kako se interpersonalni susreti među sudionicima neprestano mijenjaju i razvijaju u skladu s međusobnim prirodnim odnosom. Prilikom upoznavanja s nekom osobom mi o njoj imamo tek površno, deskriptivno znanje. Sve boljim upoznavanjem interpersonalna komunikacija kreće se zasnivati na prediktivnom znanju, odnosno znanju o uvjerenjima i sklonostima druge osobe. No kako se odnos razvija, osobe se sve bolje upoznaju te počinju shvaćati načine razmišljanja druge osobe, njezine stavove, uvjerenja i djelovanja. Takav se način razumijevanja naziva eksplanacija ili tumačenje. Također s vremenom mi krećemo predviđati partnerove reakcije te s obzirom na to određujemo način potreban za izražavanje misli i osjećaja u svrhu ostvarivanja komunikacijskih ciljeva.

Primjerice znanje o tome da druga osoba lako zaboravlja dogovore, navodit će nas na to da istu informaciju ponovimo više puta. Na taj način znanje o osobi uvelike će nam odrediti način na koji ćemo s njome komunicirati (Reardon 1998: 23).

#### 4.1.4. Izravna povratna veza, interakcija i koherencija

Uvjet za uspješnu komunikaciju svakako jest mogućnost sudionika da reagiraju jedni na druge verbalnim i neverbalnim ponašanjem, logički povezanim s prijašnjim zbivanjem u interakciji te s općom svrhom te interakcije. Izravna se povratna veza ili *personalni feedback* odnosi na komunikatorove verbalne i/ili neverbalne reakcije na verbalne i/ili neverbalne reakcije sugovornika. Pritom je nužno aktivno sudjelovanje obiju osoba, jedne koja započinje ili inicira komunikaciju te druge koja na tu komunikaciju reagira. Pritom se ostvaruje i određena razina vrlo važne interakcije sudionika. Interakcija jest zapravo komunikacija u kojoj djelovanje jedne osobe utječe na djelovanje druge osobe te s obzirom na to ponašanja se osoba međusobno uvjetuju. Primjerice ako partner upita svoju partnericu *Kako si provela dan?*, a ona na to pitanje odgovori izjavom *Cijeli dan sam uživala. A ti?*, ostvarena je interakcija i izravna povratna veza, jer su ponašanja isprepletena i jedno proizlazi iz drugoga. No odgovori li partnerica na jednako pitanje upitom *Gdje si bio sinoć?*, ostvarila se izravna povratna veza, no ne i interkacija, zbog toga što je izostala isprepletenost ponašanja.

Možemo zaključiti kako se komunikacije razlikuju s obzirom na količinu ostvarene interakcije. U razgovorima u kojima su komentari govornika povezani s komentarima druge osobe dolazi do interakcije. Međutim u razgovorima u kojima se komentari sugovornika ne uvažavaju interakcija ne postoji. Pogledajmo primjer sljedećeg razgovora:

A: *Kako si provela dan?*

B: *Gdje si bio sinoć?*

A: *Jesi li radila ili si imala slobodnog vremena?*

B: *Dobro, hoćeš li mi reći gdje si bio?*

A: *Pretpostavljam da si imala loš dan.*

B: *Ignoriraš li ti to moje pitanje?*

Interpersonalna komunikacija uključuje i koherenciju, odnosno logičku povezanost. Koherencija podrazumijeva primjerenost izjava cjelini razgovora, točnije svim dotadašnjim izjavama sugovornika. Pritom koherencija ne znači razgovor o samo jednoj temi, već se teme mogu ispreplitati povezivanjem segmenata. Uzmimo za primjer sljedeći razgovor:

A: *Kako si provela dan?*

B: *Cijeli dan sam uživala.*

A: *Ah, zavidim ti. Zadnji put sam uživao u toplicama.*

B: *U toplicama sam bila s Anom prošlog ljeta.*

A: *Kako je Ana?*

*B: Upisala je studij u Zagrebu.*

*A: U Zagrebu sam često, pa bismo mogli svi zajedno otići na piće.*

U primjeru se jasno vidi kako se izjave obiju osoba međusobno integriraju. Iako se teme neprestano izmjenjuju, svaka je izjava povezana s onime što je iskazano ranije. U ovom razgovoru vidimo slijed i poveznicu između *dan – uživanje – toplice – Ana – Zagreb*. Primjerice kada je osoba B na postavljeno pitanje rekla da je cijeli dan uživala, osoba A prisjetila se svog posljednjeg uživanja u toplicama. Pojam toplica u osobi B izazvao je prisjećanje na druženje s njenom prijateljicom Anom. Anino ime potaklo je i osobu A da postavi pitanje i tako slijedom. Važno je pritom da se izjave međusobno nadovezuju jedna na drugu. Koherencija dakle uključuje interakciju, odnosno povezanost između verbalnih i neverbalnih ponašanja te globalnu povezanost, odnosno odnos verbalnih i neverbalnih ponašanja prema općem cilju dotadašnjeg razgovora (Reardon 1998: 24–25).

#### **4.1.5. Unutarnja i vanjska pravila komunikacije**

Interpersonalna komunikacija određena je pravilima. S obzirom na osobe koje komuniciraju pravila mogu biti unutarnja i vanjska. Unutarnja pravila standardi su ponašanja koje su sugovornici uspostavili za vlastitu komunikaciju. Primjerice sugovornici mogu izbjegavati određene teme zbog toga što znaju da se njihova mišljenja razlikuju, pa bi moglo doći do nesporazuma ili čak sukoba. Stoga su postavili svoja unutarnja pravila koja vrijede za izbor tema razgovora. Vanjska pravila nametnulo je društvo u obliku društvenih norma. Primjerice društvena norma nalaže da poznanici neće razgovarati o intimnim temama zbog toga što se ne poznaju dovoljno dugo pa njihov odnos još nije dovoljno opušten. U razvitku svakog odnosa vidljiva je i uvjetovanost postojanja unutarnjih i vanjskih pravila. Drugim riječima, što je odnos kraći, to će biti veća prisutnost vanjskih pravila, dok će unutarnja pravila prevladati sve većim razvojem odnosa (Reardon 1998: 25–26).

Primjerice osoba A čeka svoju dugogodišnju prijateljicu, osobu B. Za to vrijeme susreće poznanicu C te se razgovor razvija na sljedeći način:

*C: Bok! Što ima? Nisam te dugo vidjela.*

*A: Evo ništa, radim i tako...sve po starome. Što ima s tobom?*

*C: Isto sve po starom, radim i dalje u banci. Drago mi je što sam te vidjela. Vidimo se.*

*A: Vidimo se.*

*B: Evo me. Oprosti što si čekala. Što se dogodilo?*

*A: Čekaj da sjednemo, pa ću ti sve ispričati.*



#### **4.1.6. Interpersonalna komunikacija kao aktivnost**

Šesta značajka interpersonalne komunikacije ističe kako je komunikacija aktivnost, odnosno ono što ljudi rade jedni s drugima, a ne jedni drugima. Tijekom komuniciranja govor pošiljatelja utjecat će na govor primatelja, koji će reagirati na primljenu poruku. Komunikaciju gledamo kao aktivnost u kojoj svi sudionici oblikuju ishod. Spomenuli smo već kako se komunikacija neprestano oblikuje s obzirom na sugovornike u komunikacijskom procesu. Svatko od nas u komunikaciju unosi svoje ideje, misli i značenja te na taj način zajednički oblikujemo cjelovit razgovor te njegov tijek i ishod (Reardon 1998: 26).

#### **4.1.7. Interpersonalna persuazija i komunikacija**

Tijekom komunikacije mnogo se puta susrećemo s interpersonalnom persuazijom. Persuazija nastaje kada jedan od sudionika pokuša tijekom komunikacije promijeniti mišljenja, osjećaje i ponašanja drugih sudionika. Međutim prilikom uvjeravanja ne mijenja se samo mišljenje i ponašanje onoga kojeg se pokušava uvjeriti, već i onoga koji pokušava uvjeriti. Naveli smo kako je interpersonalna komunikacija zapravo interakcija sugovornika. Pokušavajući djelovati na mišljenja, osjećaje i ponašanja svoga sugovornika, i mi sami kao uvjeravatelji često mijenjamo vlastita mišljenja, osjećaje i ponašanja kao rezultat interakcije. Na taj način osoba koja uvjerava postaje i sama osoba koju se uvjerava. Uzmimo za primjer razgovor dvojice partnera u kojoj osoba A nastoji uvjeriti osobu B kako nije u redu njeno ponašanje. Međutim promišljajući o ponašanju osobe B, osoba A usporedno preispituje i svoje vlastito ponašanje. Pritom može doći do promjene ponašanja osobe B, do promjene ponašanja obiju osoba, ali čak i samo do promjene ponašanja osobe A. Zaključujemo kako se prilikom interpersonalnog uvjeravanja uloge uvjeravatelja i uvjeravanog mogu izmjenjivati ili ostvarivati usporedno. U tom smislu persuazija je zapravo rezultat interakcije (Reardon 1998: 27).

#### **4.2. Interpersonalna komunikacijska kompetencija**

Komunikacija je sredstvo kojim izražavamo svoje misli, osjećaje, ideje, sklapamo poznanstva, prijateljstva, započinjemo ljubavne i poslovne odnose, tumačimo svoja ponašanja i još mnogo drugoga. S obzirom na to važno nam je da komuniciramo uspješno te da postignemo svoj komunikacijski cilj. Možemo govoriti o komunikacijskoj kompetenciji, koja

će biti odlučujuća u tome hoćemo li i do koje razine postići određeni cilj. Interpersonalnu komunikacijsku kompetenciju Reardon definira na sljedeći način: *Razina interpersonalne komunikacijske kompetencije stupanj je u kojemu su nečija ponašanja primjerena situaciji i tako omogućuju osobi da ostvari svoje individualne i relacijske ciljeve* (Reardon 1998: 72). Na osnovi toga proizlazi da komunikacijska kompetencija postepeno ostvaruje određene stupnjeve svoje razvijenosti. Kompetencija dakle nije samo nešto što se ili posjeduje ili ne posjeduje, već nešto što svatko posjeduje, ali u određenom stupnju ili veličini. Određena komunikacijska ponašanja neće biti kompetentna u svim postojećim situacijama ili uz svakog sudionika. Plač je primjerice očekivana reakcija na snažan osjećaj boli i na njega se kao takvog ne može previše utjecati. No dobije li primjerice učenik slabiju ocjenu od očekivane, od njega se očekuje da suzbije plač, jer takva reakcija nije primjerena konkretnoj situaciji, bez obzira na moguću tugu i povrijeđenost koju učenik osjeća. Pojedinci dakle posjeduju različite sposobnosti ponašanja na primjeren, dosljedan i uspješan način u okviru postojećeg odnosa i postojeće situacije.

U definiciji komunikacijske kompetencije nadalje vidimo da ona omogućava osobi ostvarenje individualnog i relacijskog cilja. Drugim riječima, komunikacijska kompetencija upućuje na uspješnost kojom će osoba ostvariti svoje individualne ciljeve, ali istodobno i ostvariti relacijske ciljeve u nekoj interakciji. Uz ostvarivanje svojih individualnih ciljeva osoba mora nastojati i da drugi sudionici postignu određenu razinu svoje potrebe. Primjerice u komunikaciji s našim najbližim prijateljem mi ćemo iznositi probleme koji nas tište, no istovremeno moramo dopustiti da i naš sudionik iznese svoje misli, osjećaje i ideje. Iako svakako postoje razgovori u kojima je ostvarivanje individualnog cilja ili iznošenje vlastitih misli i osjećaja katkada najpotrebnije, u interakciji s ljudima daleko je važnije ostvarivanje relacijske razine ili održavanje postojećeg odnosa.

Interpersonalna kompetencija, govori nadalje definicija, uključuje primjerenost i uspješnost ponašanja. Komunikator se ponaša kompetentno kada govori ili čini ono što je primjereno u određenoj situaciji, ali ujedno i uspješno, s obzirom na svoje individualne i relacijske ciljeve. Primjerice ako kupac u trgovini upita trgovca kolika je cijena određenog proizvoda i na dobiveni odgovor kaže *hvala*, te ako trgovac uzvрати s *nema na čemu.*, ostvarena je komunikacijska kompetencija. Tada se i kupac i trgovac ponašaju u skladu sa situacijom u trgovini, a također kupac ostvaruje svoj individualni cilj doznajući za cijenu proizvoda, ali istovremeno i relacijski cilj održavajući pristojan odnos s trgovcem.

Pritom primjerenost s jedne strane znači mjeru u kojoj je komunikatorovo ponašanje ispravno u odnosu na društvene norme ponašanja, dok uspješnost s druge strane znači namjeru u kojoj

komunikatorovo ponašanje pomaže u ostvarivanju individualnih i relacijskih ciljeva. Navedeni primjer pokazuje i primjerenost i uspješnost, no zamislimo da je bilo drugačije.

Kada bi kupac upitao trgovca za cijenu proizvoda za vrijeme razgovora trgovca s drugim kupcem, komunikacijska situacija bila bi uspješna, no ne i primjerena. Također kada bi kupac zahvalio, a trgovac ne bi uzvratio na zahvalu, narušio bi se postojeći odnos, odnosno komunikacija bi bila i neprimjerena i neuspješna jer bi prvenstveno izostalo ostvarivanje relacijskog cilja.

Često je vrlo teško ostvariti i primjerenost i uspješnost komunikacije. Komunikacija nerijetko dovodi do niza nesporazuma. Uzmimo za primjer kulturne razlike, koje polaze upravo iz razlika očekivanog primjerenog ponašanja u nekoj kulturnoj sredini.

Definicija interpersonalne komunikacije određuje i kompetenciju kao pojavu koja je specifična i za situaciju i za odnos. Odnosi među komunikatorima određuju što će biti primjereno i uspješno ponašanje, jednako kao što to određuje i sama situacija. Primjerice ponašanje između dvojice komunikatora neće biti primjereno i uspješno u svakoj situaciji, jednako kao što ni svaka situacija neće biti primjerena i uspješna bez obzira na sudionike (Reardon 1998: 72–75). Prepirka partnera primjerena je u situaciji kod kuće, dok ona neće biti primjerena za vrijeme kakvih javnih događanja. S druge strane razgovor o profesiji između dvaju znanstvenika bit će primjeren na znanstvenim skupovima, ali neće biti primjeren na obiteljskim okupljanjima kojima prisustvuju i ostali sudionici, koji ne pripadaju istoj profesiji.

## 5. Nesporazumi u komunikaciji

*Govor je izvor svih nesporazuma.*

*(Antoine de Saint-Exupéry)*

Spomenuli smo kako ljudi zapravo komuniciraju poruke. Poruke mogu biti potencijalno smislene i informativne, odnosno mogu sadržavati značenja koja su svakako pod utjecajem denotacija i konotacija riječi. Sve se poruke sastoje od nizova simbola. Osoba, prilikom govorenja, koristi riječi, određene geste, a ponekad se služi i određenim slikama sa svrhom pojašnjavanja poruke, pretpostavljajući da se sugovornici više ili manje slažu u pridavanju značenja određenim objektima, zbivanjima i svemu ostalome što označavaju simboli. Međutim mi često rabimo riječi kao da one za svakoga jednako znače i pritom dolazi do iznenađenosti kada naša poruka ne biva shvaćena u skladu s našim nastojanjem. Zapravo, u komuniciranju možemo smatrati zaista velikom srećom kada osoba s kojom komuniciramo jasno i na jednak način kao mi razumije veliki dio naših značenja. Uzmimo za primjer naziv nekog konkretnog predmeta, kao što je *knjiga*. Za nekoga knjiga znači nešto što mu je mrsko i što ne voli čitati, dok za nekoga knjiga znači izvor znanja. Također nekome pojam knjige predstavlja književnost, dok s druge strane nekome knjiga može predstavljati znanstvenu literaturu ili kakav priručnik. Nitko od nas, koristeći različite riječi u oblikovanju svoje poruke, pritom neće objašnjavati što za njega znači određeni pojam, a istovremeno će spontano vjerovati kako njegovu sugovorniku upotrijebljeni pojam jednako znači. Značenja se još više usložnjavaju kod apstraktnih pojmova. Uzmimo za primjer pojam *sreća*. Za nekoga će sreća biti povezana s ljubavlju, za nekoga s novcem ili uspjehom, za nekoga sa zdravljem i tako dalje s bezbrojnim značenjima. Služeći se riječima, ne možemo znati što one za našeg sugovornika znače. Mi odašiljemo poruku jednog oblika s obzirom na naša značenja, dok sugovornik istu poruku razumije s obzirom na svoja jezična iskustva te joj pridaje svoje značenjske oblike.

Kako bismo to slikovito prikazali, poslužit će nam suprotstavljanje starijih i novijih modela komunikacija, o čemu govori K. Reardon. Naime stariji su modeli komunikacija informaciju vidjeli kao objekt koji kruži među ljudima kroz komunikacijski kanal. Takva je informacija za sve bila jednaka i nepromjenjiva te je prikazana simbolom cigle. Komunikacija je pritom rezultirala uspješno ako se ne bi dogodilo ništa što bi omelo prijenos informacije. Ovdje vidimo da je cigla nepromjenjiva, odnosno da je informacija jednaka za sve i da se ne može modelirati s obzirom na različita tumačenja informacije. Međutim noviji modeli komunikacija

informaciju prikazuju kao glinu, koju pošiljalatelj šalje u jednom obliku, a primatelj je zatim oblikuje prema svojem shvaćanju i tumačenju. Pritom pošiljalatelj njegovo tumačenje može prihvatiti ili odbaciti. Drugim riječima, prema novijem modelu komunikacija informaciju je moguće oblikovati i mijenjati.

Zaključujemo da tijekom komunikacije ljudi razmjenjuju i oblikuju informacije te da s obzirom na doprinos jedne osobe i druga osoba daje svoj doprinos. Neka se informacija pritom može oblikovati s obzirom na želje i tendencije sugovornika. Komunikacija tada može biti uspješna ili neuspješna ukoliko dođe do nesporazuma i neslaganja u formiranju značenja. Upravo se jedna od glavnih zapreka u razmjeni informacija sastoji u razlikama značenja što ih ljudi pridaju istim riječima. Riječ je o tome da su značenja u ljudima, a ne u riječima samima, jer, po svemu sudeći, svatko od nas ima svoje vlastito iskustvo određene riječi. Već smo na primjerima *knjige* i *sreće* pokazali neke od mogućih razlika u značenjima. Riječ je o denotativnim i konotativnim značenjima. Kada smo uzeli za primjer pojam *sreće* spomenuli smo različita značenja za svakog pojedinca. Riječ je tada o konotativnim značenjima, koja su osobna i koja nisu jednaka većem broju ljudi. S druge strane jesu denotativna značenja ili neutralna, deskriptivna značenja, koja su zajednička većini ljudi iste jezične zajednice. Takvo je primjerice značenje *sreće* navedeno u rječniku, gdje se ona definira kao *stanje potpuna zadovoljstva i smirenosti zasnovano na unutarnjem, duševnom miru i skladu u odnosima prema vanjskom svijetu*.<sup>3</sup> Takva neujednačenost značenja većine riječi nekog jezika komunikacijski je izazov, ali istodobno i fenomen (Reardon 1998: 15–17).

Međutim pogrešno tumačenje ili neujednačeno tumačenje značenja nije jedino što dovodi do nesporazuma. Rečeno je već kako se obavijest sastoji od verbalnog i neverbalnog koda. Koristeći se neujednačenim kodovima, možemo vrlo lako dovesti do nerazumijevanja i pogrešnog tumačenja poruke.

### **5.1. Kad netko nešto kaže – aspekti obavijesti**

Učeći o antičkoj Grčkoj na nižim stupnjevima obrazovanja, isticalo se kako je netko bio izvrstan retoričar ili govornik. Tada se govorničko umijeće izrazito cijenilo posebice u političkom životu i sudstvu, a možemo primijetiti kako ono danas ponovno dolazi u središte pozornosti. O važnosti govorništva slikovito govori Ciceron: *No govorništvo je kudikamo veće nego što ljudi misle i složeno je od više vještina i znanosti... Treba naime usvojiti znanje*

---

<sup>3</sup> [http://hjp.noviliber.hr/index.php?show=search\\_by\\_id&id=d1xuWBY%3D](http://hjp.noviliber.hr/index.php?show=search_by_id&id=d1xuWBY%3D), 31.3.2015., 17:45h

*o mnogim stvarima, bez kojih je okretnost riječi isprazna i smiješna... moraju se duboko proučiti svi osjećaji koje je ljudskom rodu dodijelila priroda, jer se sav smisao i snaga govora trebaju iznijeti zato da bi se duše slušatelja ili smirile ili uzbudile... A što da kažem o izvedbi? Za nju su potrebne kretnje tijela, geste, izraz lica, uobličavanje i mijenjanje glasa. Koliko je ona sama po sebi važna, pokazuje jeftino glumačko umijeće i pozornica: iako se na njoj svi trude uskladiti izraz lica, glas i pokrete, svatko zna kako je bilo i jest malo onih koje mirne duše možemo gledati (Saftich 2009: 154).*

Prepoznajemo ovdje tvrdnju da kroz komunikaciju odgovaramo na emocije drugih, ali i nastojimo iskazati svoje te utjecati na tuđe misli i osjećaje.

Osnovni se proces međuljudske komunikacije može predočiti na sljedeći način. Postoji pošiljatelj, koji želi nešto priopćiti. Tu svoju namjeru on zatim kodira u prepoznatljive znakove i ono što kazuje nazivamo njegovom obavijesti. Primatelj ima zadatak dekodirati tu obavijest. U pravilu bi se, kod odraslih govornika, ta poslana, odnosno primljena obavijest trebala podudarati tako da dođe do sporazumijevanja. Često se u govoru pošiljatelj i primatelj poruke zbog toga koriste mogućnošću da provjere razumijevanje poruke. Povratnom informacijom<sup>4</sup>, o tome kako je primatelj dekodirao obavijest, na koji ju je način primio te kakve je ona reakcije u njemu izazvala primatelj može donekle provjeriti podudara li se njegova namjera pri odašiljanju poruke s rezultatom primanja jednake poruke (Schulz von Thun 2001: 23) Kada bismo podrobnije sagledali samo obavijest, mogli bismo vidjeti već spomenutu tezu kako jedna obavijest sadrži brojne poruke, a ne samo onu koju ona direktno iskazuje. To nam potvrđuju brojni primjeri komunikacije iz svakodnevnog života. Primjerice kada muškarac ženi govori o načinu vožnje automobila ili kada žena muškarcu govori o načinu pripremanja jela. Uzmimo za primjer spremanje jela. Muškarac je odlučio pripremiti jelo. Naravno, žena neprestano nadgleda njegove postupke. U određenom trenutku muškarac sjecka luk i žena mu mrzovoljnim glasom govori: *Ne valja ti to. Moraš to sitnije nasjeckati.* Muškarac odgovara: *Dobro, hoćeš li ti kuhati?* U oba iskaza jasno vidimo da u prvom slučaju ovdje nije upućen savjet, već negodovanje oko načina na koji muškarac priprema jelo, dok u drugom iskazu nije sadržan upit za preuzimanje aktivnosti, već negodovanje što žena nadgleda i, što je još važnije, što kritizira njegove postupke. S obzirom na to prvi iskaz možemo preoblikovati u iskaz *Ne znaš pripremiti jelo*, dok drugi iskaz možemo preoblikovati

---

<sup>4</sup> Povratna se informacija naziva i feedback. Feedback u međuljudskoj komunikaciji označava povratni učinak nečijeg djelovanja ili govora. Pritom razlikujemo pozitivni i negativni feedback.

u iskaz *Makni se odavde*. Naravno, svatko od nas drugačije može protumačiti ove iskaze, a to je još jedna potvrda koliko jedna poruka sadrži različitih značenja.

Svaka obavijest čitav je paket s brojnim porukama i upravo to čini proces međuljudske komunikacije vrlo složenim te podložnim smetnjama i brojnim nesporazumima, ali istovremeno i vrlo zanimljivim. Zanimljivo je kako je još Sokrat inzistirao na pažljivom definiranju riječi prije no što se one upotrijebe u svrhu komuniciranja. Vjerovao je da će to ukloniti sve moguće nesporazume. Međutim upravo se to pokazalo kao jedan od najvećih izazova znanstvenicima, jer ljudi otkrivaju da je teško, a često i nemoguće, izvesti definiciju nekog pojma koja će biti prihvatljiva svima.

Što mi tada komuniciramo, ako ne komuniciramo jasna, za sve jednaka značenja?

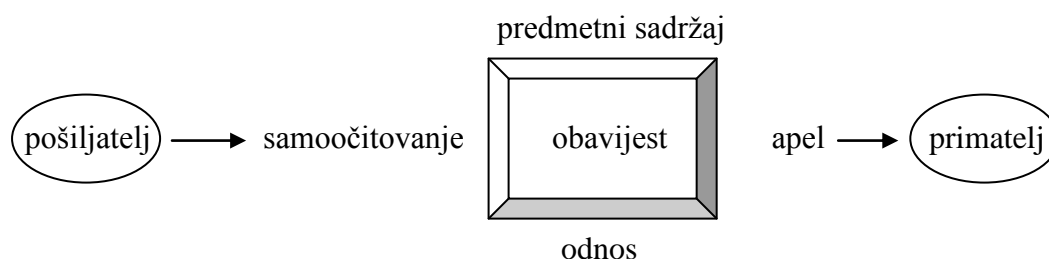
Komuniciramo poruke, koje su potencijalno smislene i informativne, a čije je značenje nadalje pod utjecajem denotativnih i konotativnih značenja.<sup>5</sup> Kada komuniciramo, mi ne odašiljemo samo poruke, odnosno informacije koje su u toj poruci sadržane, već odašiljemo i pokazujemo mnogo više. Prilikom komuniciranja mi odašiljemo *predmetni sadržaj* ili obavijest koja sadrži informaciju o nekom predmetu. Uzeli smo za primjer pripremanje jela. Pritom smo saznali da je riječ o potrebi usitnjavanja namirnice prije same pripreme. Međutim osim karakteristike predmeta saznali smo i mnogo više, ponajprije o sudionicima u komunikaciji. Iz perspektive prvog govornika, koji je odaslao poruku, saznajemo što on izjavljuje o samome sebi. Riječ je o *samoočitovanju*. Tako iz primjera saznajemo da pošiljatelj poruke primjerice govori hrvatskim jezikom, da prati događanje i živo sudjeluje u zbivanju. Nadalje saznajemo i da je pošiljatelj uvjeren kako su njegove sposobnosti pripremanja jela visoke te kako je on adekvatna osoba za davanje savjeta. Zbog toga zaključujemo da svi mi tijekom komunikacije neprestano odašiljemo poruke samoočitovanja, kako s namjerom, tako i bez namjere. S jedne strane govornik, naravno, želi ostaviti dobar dojam te se nastoji predstaviti kao sposobna osoba, ali s druge strane govornik odašilje i one signale koje nije imao namjeru otkriti o sebi, primjerice neke strahove. Upravo se s tom stranom obavijesti povezuju mnogi problemi u komunikaciji. Nadalje kao govornici, osim o sebi samima, odašiljemo i ono što mislimo o svome sugovorniku te o našem međusobnom odnosu. Riječ je o *odnosnoj strani obavijesti*. U načinu odašiljanja poruke možemo prepoznati kako pošiljatelj doživljava primatelja te kakav odnos nastoji s njime ostvariti. To je najčešće

---

<sup>5</sup> Denotativno značenje upućuje na prvo, osnovno, izravno značenje riječi ili izraza, dok konotacija upućuje na dodano, parcijalno ili pripisano značenje i asocijaciju. Primjerice denotativno značenje *majke* bit će *ženski roditelj*, dok će konotativno značenje biti primjerice *ljubav, bliskost, poštovanje* i slično.

vidljivo u načinu formulacije, boji glasa i ostalim nejezičnim signalima. Također i primatelj osim poruke nastoji primiti i što više popratnih signala te se s obzirom na te signale osjeća prihvaćeno ili neprihvaćeno, ugodno i opuštano ili neugodno i zakočeno. U navedenom primjeru žena muškarcu jasno daje do znanja da ne vjeruje u njegove kulinarske sposobnosti, dok se on nastoji obraniti, pozivajući se na trenutnu aktivnost. Osim što saznajemo što pošiljatelj misli o primatelju, saznajemo i mnogo o njihovu međusobnu odnosu. Primjerice možemo vidjeti kako su sugovornici dovoljno bliski da mogu biti izravni u komunikaciji međusobno se podcjenjujući. Ovaj odnos za sebe čvrsto veže i posljednji, četvrti aspekt obavijesti, *apel* ili ono na što pošiljatelj primatelja nastoji potaknuti. Gotovo se ni jedna poruka ne odašilje bez intencije da djeluje na primatelja i da ga potakne na vlastitu aktivnost. U našem primjeru riječ je o apelu da muškarac sitnije sjecka luk zbog bolje pripreme jela ili, na kraju krajeva, da sjeckanje prepusti svojoj ženi i na taj način potvrdi njeno umijeće, a istovremeno i svoju nesposobnost. Obavijest dakle služi kako bismo prenijeli određene informacije, ali i da primatelja te poruke potaknemo da nešto učini ili propusti učiniti te da u njemu pobudimo određene misli i osjećaje. Pritom će biti jasno vidljivo da, s obzirom na bliskost sugovornika, imamo prisutan više ili manje otvoren ili prikriven utjecaj (Schulz von Thun 2001: 23–27).

No i ovdje često dolazi do nesporazuma u odašiljanju te istovremeno u primanju četiriju aspekata obavijesti, pa stoga često pošiljatelj i primatelj različito shvaćaju jednaku poruku ili je gotovo nikad ne shvaćaju jednoznačno. To možemo prikazati na sljedeći način:



Slika 2. Četiri aspekta obavijesti (psihološki model međuljudske komunikacije)

### 5.1.1. Obavijesti i poruke

Već smo spomenuli kako jedna obavijest sadrži mnoge poruke. Namjerno ili nenamjerno, pošiljatelj uvijek istovremeno odašilje svoje poruke na sve četiri strane, odnosno prenosi predmetni sadržaj, prenosi ono što misli o samome sebi, o svojem sugovorniku i njihovom odnosu te o onome na što želi potaknuti svojim iskazom.



Uzmimo za primjer sljedeći razgovor:

*Muškarac: Crveno je!*

*Žena: Vidim dobro i bez tvoje pomoći.*

I muškarac i žena odašilju brojne poruke. Muškarac odašilje sljedeće poruke: U obavijesti prepoznamo apel muškarca ženi: *Zaustavi se!* Muškarac izjavom *Crveno je!* nastoji upozoriti ženu da mora početi kočiti. Međutim u ovom iskazu žena može prepoznati i izjavu: *Potrebna ti je moja pomoć u vožnji!*, što doživljava kao napad na svoju sposobnost vožnje. Nadalje u obavijesti možemo prepoznati i misao muškarca *Nadam se da ću preživjeti ovu vožnju.* što nam govori o onome što muškarac misli o svojoj sugovornici i njenoj vožnji. Moguće je na ovaj način iščitati mnogo skrivenih poruka. S druge strane žena izjavom *Vidim dobro i bez tvoje pomoći.* zapravo odgovara na napad, misleći pritom primjerice *Vozim dobro i bez tvoje pomoći; Nećeš mi ti govoriti kako da vozim; Pusti me na miru; Šuti!*

Radi se u gustom spletu poruka, koje se u svakodnevnoj komunikacijskoj situaciji mogu znatno razlikovati i tumačiti na različite načine, što dovodi do nesporazuma i sukoba.

Također ne smijemo pritom zanemariti da je ovo samo verbalni dio obavijesti. Znamo da svaka obavijest sadrži i svoj neverbalni dio. Neverbalni dio navedenog primjera mogao je biti izraz negodovanja, oštar pogled, hvatanje rukom za držač i slično.

Možemo reći da poruke u nekoj obavijesti mogu biti sadržane eksplicitno i implicitno. Eksplicitno pritom znači formulirano riječima, dok implicitno znači da se i bez izravnog izricanja određena poruka skriva u obavijesti ili se u obavijest može unijeti. Pritom eksplicitne ili implicitne obavijesti možemo odaslati na sve četiri strane kvadrata ili iz aspekata svih četiriju odnosa. Primjerice mi eksplicitno možemo reći kako smo iz mjesta u blizini Rijeke koje se zove Grobnik, ali implicitno nas prepoznatljiv, grobnički mjesni govor može također vrlo lako odati. U razgovoru dvojice znanstvenika kroz eksplicitne poruke može se činiti kako se obojica poštuju i smatraju ravnopravnim kolegama, međutim kroz implicitne poruke, kao što su ton glasa ili različite formulacije, možemo prepoznati kako vlada neravnopravan odnos ili odnos moći jednog nad drugim. Nadalje i kod apela možemo prepoznati implicitne i eksplicitne poruke, pa primjerice mi eksplicitno možemo reći nekome *Zatvori vrata!* ili pak implicitno *Propuh je.*

Možemo pomisliti kako su glavne poruke zapravo eksplicitne, dok su implicitne samo nadogradnja, koja se može ili ne mora prepoznati. Međutim upravo se u implicitnim porukama krije najviše značenja. Eksplicitne se poruke iskazuju riječima, odnosno verbalno. Implicitne se poruke s druge strane izražavaju putem neverbalnog koda: bojom glasa, akcentuacijom i izgovorom, gestama te mimikom. Mi zbog toga neprestano iskazujemo

neverbalne poruke, reagirajući na sve ono što nas okružuje. Pritom ne moramo ništa verbalizirati ni reći što osjećamo ili mislimo. Naše tijelo samo odašilje poruke.

Schulz von Thun kaže: *Ne može se ne komunicirati. Taj osnovni zakon komunikacije doziva nam u pamćenje da svako ponašanje ima karakter priopćenja. Ne moram uopće ništa reći da bi komunicirao* (Schulz von Thun 2001: 31). Uzmimo za primjer šutnju. Šutnja nam često zaista mnogo govori. Zamislimo situaciju ulaska u autobus. Pritom gledamo pored koga ćemo zauzeti mjesto. S jedne strane vidimo čovjeka koji nas, na pitanje: *Je li slobodno?*, nijemo pogleda i nastavi čitati časopis. U njegovoj šutnji možemo prepoznati različite odgovore: *Mjesto nije slobodno; Molim vas nemojte sjesti pored mene; Želim imati svoj mir; Ne bih s vama proveo ostatak putovanja*. Šutnja ovdje znači odbijanje, no intenzivirali su je i ostali pokreti lica. Čovjek s druge strane na naše pitanje također može odgovoriti šutnjom, ali mu pogled može signalizirati sljedeće poruke: *Ovdje možete sjesti; Zanimajte me kao sugovornik; Razgovarao bih tijekom ovog putovanja*. Nedvojbeno, vidimo kako naš govor tijela odražava mnogo implicitnih poruka, koje sadržavaju jednak broj obavijesti kao i verbalizirane poruke. Nažalost, kod takvih poruka koje nisu izravno iskazane još lakše može doći do nesporazuma i nerazumijevanja odaslatih poruka. Možemo pogrešno protumačiti pogled, gestu ili držanje tijela. Primjerice prvi namrgođeni čovjek možda nije imao dobar dan i svojom šutnjom je samo izražavao tugu, dok se drugom čovjeku možda desilo nešto sjajno, te ne može dočekati da se nekome pohvali. I šutnju možemo tumačiti na brojne načine, ovisno o našem vlastitom poimanju signala.

U navedenom primjeru nesporazuma također prepoznavamo kongruentnost i nekongruentnost obavijesti. Naime mogućnost da se isti kodovi međusobno podupiru i nadopunjavaju otvara činjenica da obavijest istodobno sadrži i verbalni i neverbalni kod. Tada je poruka kongruentna jer verbalni kod prati neverbalni i obratno, odnosno oba se signala međusobno podudaraju. Primjerice izraz *Tako sam sretna što sam položila najteži ispit!* bit će popraćen širokim osmijehom, uspravnim držanjem tijela, opuštenim gestama. Međutim može se dogoditi da se verbalni i neverbalni kodovi nalaze u međusobnom proturječju. Takvi su kodovi najčešće prisutni kod partnerskih sukoba.

Uzmimo za primjer muškarca i ženu koji se prepiru. Nakon sukoba muškarac, smatrajući da su svi nesporazumi riješeni, pita svoju ženu: *Je li sada sve u redu?* Žena na to pitanje odgovara: *Sve je u redu!*, međutim svi neverbalni kodovi pritom govore suprotno. Njen ton glasa je odrješit, tijelo i lice su ukočeni, a pogledom izbjegava partnera te time jasno pokazuje kako ipak nešto nije u redu.

Schulz von Thun, oslanjajući se na J. Haleya, govori kako pošiljatelj, htio on to ili ne, uvijek komunicira na dvijema razinama, na razini priopćenja i na metarazini. Poruke obiju razina međusobno se kvalificiraju, odnosno naizmjenično pružaju pomoćne signale o tome kako bi trebalo shvatiti poruku na drugoj razini. Ljudi pritom ne izriču samo neku poruku, već i kvalificiraju, potvrđuju rečeno. Poruke se s obzirom na to mogu kvalificirati na kongruentan ili nekongruentan način, baš kako je i prikazano u dvama primjerima.

Kvalificiranje priopćenja može se odvijati na četirima razinama. Kvalificiranje poruka može se ostvariti kontekstom. Primjerice ako o zagorjelom ručku partner kaže svojoj partnerici: *Nikada nisam jeo nešto ovoliko fino.* kontekst kvalificira iskazano na nekongruentan način. Upravo kontekst odražava stvarni kod ove poruke. Zbog toga se rečeno poima kao ironičan iskaz.

Kvalificirati možemo i načinom formuliranja. Kod nekongruentne kvalifikacije javlja se pretjerivanje u iskazima. Primjerice ako nakon pogledane kazališne predstave svog prijatelja upitamo kako mu se svidjela predstava, a on na to odgovori: *Ovo je kazalište nešto najbolje što mi se u životu dogodilo!*, postajemo nesigurni jer ne možemo sa sigurnošću znati je li on preuveličao svoje oduševljenje pogledanom predstavom ili on svjesno ironizira mišljenje zaljubljenika u kazališne predstave. Pretjerivanje kojim se sugovornik koristi vjerojatno je nekongruentna kvalifikacija, odnosno ironičan iskaz.

Kvalifikacija tjelesnim pokretima, mimikom i gestama, gotovo je uvijek prisutna jer naše tijelo neprestano odašilje naše emocionalno stanje. Primjerice iskaz: *Volim te.* može biti popraćen odbijajućim pokretima tijela, odsutnim pogledom i ukočenim licem. Takvi tjelesni pokreti jasno pokazuju nekongruentnu kvalifikaciju iskaza.

Naposljetku uz prethodnu je kvalifikaciju usko vezana i kvalifikacija bojom glasa. Ukoliko je primjerice iskaz *Slobodno dođi opet.* popraćen hladnom bojom glasa, postaje nam jasno da je ovim iskazom ostvarena jedino očekivana uljudnost u komunikaciji, dok se prava poruka krije upravo u neverbalnom kodu koji se iščitava iz boje glasa.

U cjelini navedenih primjera riječ je o takozvanom *dvostrukom vezivanju*, kako pošiljatelja poruke, tako i primatelja. Nekongruentne su obavijesti s jedne strane za primatelja zbunjujuće. Primatelj si postavlja pitanje na koju poruku valja reagirati, na onu verbaliziranu ili na onu neverbaliziranu. Postavlja si pitanje treba li shvatiti poruku samo kao doslovnu ili je treba upotpuniti s neverbalnim kodovima te je možda razumijeti na drugačiji način. U primjeru rasprave muškarca i žene, žena je nakon sukoba na postavljeno pitanje odgovorila: *Sve je u redu!* Muškarac kao primatelj te obavijesti ne zna bi li trebao reagirati tako što će ženu ostaviti na miru ili tako što će još jednom pokušati steći njenu naklonost. On ne zna zapravo

pravo značenje primljene obavijesti i s obzirom na to on ne zna kako treba reagirati. Bez obzira na to kako primatelj reagirao, pošiljatelj poruke može to pogrešno protumačiti, i obratno. Primjerice bude li muškarac pokazao zanimanje, žena može i dalje pokazivati odbijanje te reći kako mu je jasno rekla da je sve u redu. S druge strane bude li muškarac ostavio ženu na miru, žena može razumjeti to kao nezainteresiranost te će muškarca kazniti na način da će neko vrijeme glumiti uvrijeđenost, bez obzira na to što je prethodno zaniijekala ljutnju. Događa se zbrka i kod primatelja poruke i kod pošiljatelja poruke istovremeno, odnosno započinje krug djelovanja. Watzlawick ovdje govori o *dvostrukom vezivanju*. Kod pošiljatelja poruke pojedinac zapravo ne zna kakvu bi poruku odaslao te odašilje upravo dvosmislenu poruku. Žena ovdje možda ne zna je li ili nije spremna razriješiti nesporazume. S jedne strane možda joj je potreban mir da o svemu dobro razmisli, a s druge strane možda joj je upravo potrebna partnerova pažnja te odbijanjem zapravo propituje njegovo zanimanje. S obzirom na to ni primatelj ne zna kako bi trebao postupiti. Možda bi i htio reagirati i pokazati zanimanje za svoju partnericu, no ne želi joj dodijavati. Dakle s jedne strane pojedinac bi želio učiniti ili reći jedno, a s druge strane nešto drugo. Ta unutarnja zbrka misli i osjećaja odražava se i na samu poruku, koja u obliku verbalnog i neverbalnog koda prodire prema van. Nekongruentna obavijest zatim se javlja kao rezultat unutarnje borbe i stapanja dviju sukobljenih poruka. Nekongruentne obavijesti, pokazuju primjeri, nastaju ponajprije kad pošiljateljevo samorazjašnjavanje još nije dovršeno, ali se on unatoč tome osjeća ponukanim nešto izjaviti (Schulz von Thun 2001: 30–38).

## **5.2. Kako valja primiti poruke**

Svaku poruku zbog toga moramo primiti, kako Friedemann Schulz von Thun kaže, sa sva četiri uha. Već smo naglasili kako obavijest ima četiri aspekta: predmetni aspekt, odnosni aspekt, aspekt samoočitovanja te apelativni aspekt. Budući da su u komunikaciji istodobno uključena sva četiri aspekata obavijesti, komunikacijski osviješten pošiljatelj mora moći vladati i razumjeti svaki aspekt. Vlada li on samo jednim aspektom, doći će do nesporazuma u komunikaciji. Ovisno o tome koje je od svoja četiriju uha primatelj poruke primarno usmjerio, cijeli razgovor poprima određeni tijek. Primatelj ima slobodu izbora na koju će stranu obavijesnog kvadrata usmjeriti svoje uho, a s obzirom na to ljudska komunikacija postaje složenija.

Podsjetimo se primjera s početka rada, gdje je muškarac pripremao jelo, a žena mu je rekla: *Moraš to sitnije nasjeckati*. Muškarac je na to odgovorio: *Dobro, hoćeš li ti kuhati?*

Krenimo redom sagledati ovu poruku, putem četiriju aspekata obavijesti. S predmetnog aspekta ova je poruka zapravo savjet da se primjerice luk treba sitno rezati. Odnosni aspekt mogao je značiti kako žena smatra da njen partner ne zna pripremiti jelo, a aspekt samoočitovanja značio bi kako žena smatra da se ona bolje od svog partnera snalazi u pripremanju jela. Naposljetku imamo apelativni aspekt, u kojem je ova poruka poticaj ili možda čak pružanje pomoći u pripremi jela. Međutim muškarac je ovdje primio samo odnosni aspekt i s njime usko povezan aspekt samoočitovanja. Drugim riječima, u poruci je muškarac prepoznao samo kritiku upućenu njemu kako ne zna pripremati jelo, u odnosu na svoju partnericu, koja smatra da se ona bolje snalazi u takvom poslu. Svojim odgovorom: *Dobro, hoćeš li ti kuhati?*, muškarac se zapravo brani od pokroviteljskog odnosa koji se osjeća na odnosnoj strani obavijesti.

Što bi se dogodilo da je muškarac reagirao na druge aspekte obavijesti? Muškarac je mogao reagirati na predmetni sadržaj i reći primjerice: *Nož treba naoštiti*. Također je mogao reagirati na apel te pokušati sitnije nasjeckati luk. Na aspekt samoočitovanja mogao je odreagirati na način da dopusti svojoj partnerici da nareže luk.

Primatelj ima slobodan izbor na koji će način odreagirati na primljenu poruku, odnosno prema kojem će aspektu obavijesti usmjeriti svoje uho. Taj primateljev izbor dovodi do različitih smetnji. S jedne strane primatelj može odreagirati na onaj aspekt kojem pošiljatelj uopće nije htio pridati važnost ili primatelj može neprestano primati poruku samo s jednog aspekta, dok sve ostale aspekte zanemaruje ili odbija primiti. Kako kaže Schulz von Thun: *uravnotežena „čtetverouhost“ trebala bi pripadati primateljevoj osnovnoj komunikacijsko-psihološkoj spremi. Tada treba iz situacije u situaciju odličivati na koju(e) stranu(e) valja reagirati* (Schulz von Thun 2001: 41).

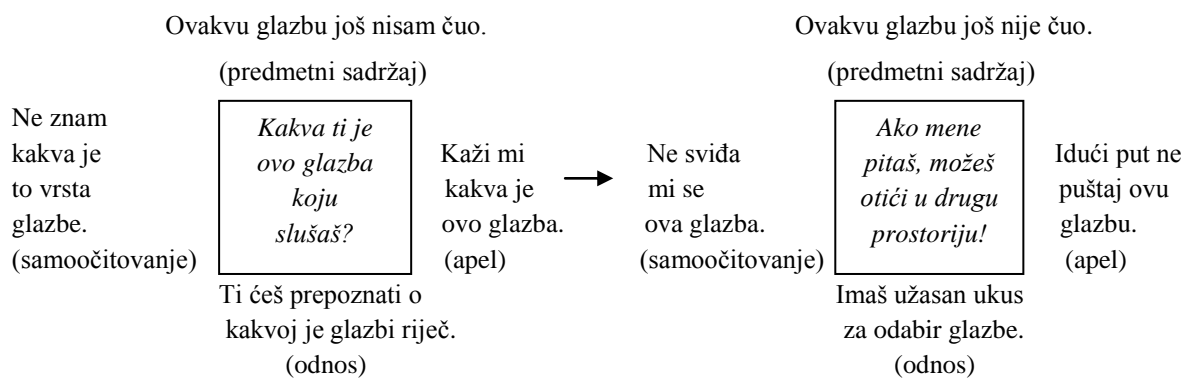
Kao što je prikazano, u obavijesti se, na sve četiri strane obavijesnog kvadrata, kriju kako eksplicitne tako i implicitne poruke, koje je pošiljatelj dijelom namjerno, a dijelom nenamjerno unio u obavijest. Čitav taj sklop, oblikovan poput glinene mase, prističe primatelju poruke. Međutim primatelj poruke ne razumijeva taj sklop na jednak način kao što je to pošiljatelj naumio. Možda primatelj u glinenoj masi ne vidi jednake oblike kao što ih vidi primatelj. Primljeni sadržaj nije istovjetan odaslanom sadržaju. Javlja se sukob zbog sljedećega.

U početnom dijelu ovoga rada govorili smo kako svaki pojedinac znakovima koji ga svakodnevno okružuju pridaje određena značenja. Ta značenja razlikuju se od pojedinca do pojedinca, ovisno o njihovim vlastitim iskustvima. Uzmimo primjer koji je zaista svakodnevno i iskustveno poznat svima. Na pojam *automobil* jedna će osoba zamisliti maleni,

crveni autobobil, druga će se prisjetiti svog prvog bijelog automobila, dok će treća osoba zamisliti sportski automobil koji silno priželjkuje. Svaka od ovih osoba u daljnjem će razgovoru zamišljati upravo svoj automobil, odnosno tom će znaku pridavati svoja iskustva i svoja značenja.

Možemo zaključiti da pošiljatelj, da bi komunicirao, mora svoje misli, namjere i spoznaje, koje želi prenijeti primatelju, prevesti u prepoznatljive znakove. Ta se prevoditeljska djelatnost naziva kodiranje. Primatelju pošiljatelj šalje određene znakove, no ne može mu istovremeno poslati i svoja značenja, po čijem je kalupu i tvorio svoju poruku. S druge strane za prijam poruke nužna je primateljeva sposobnost da u primljene znakove iznova učita svoja značenja. Ta se recepcijska djelatnost naziva dekodiranje. Pritom je primatelj uvelike prepušten slobodnom odabiru i rezultat dekodiranja ovisi o njegovim iskustvima, očekivanjima, potrebama, strahovanjima, odnosno o njegovoj čitavoj osobnosti. Iako se očekuje da će primatelj poruku dekodirati na odgovarajući način, u skladu sa značenjima koja je u nju utkao pošiljatelj, može se dogoditi da primatelj ne zapazi neverbalni kod poruke koji pokazuje njenu nekongruentnost ili da prepozna u nekoj obavijesti mnogo više no što je pošiljatelj htio u nju unijeti. Na sljedećem primjeru prikazat ćemo koliko se odaslana i primljena obavijest mogu međusobno potpuno razlikovati.

Par se sastao u kući partnerice te je ona pustila glazbu. Muškarac joj govori: *Kakva ti je ovo glazba koju slušaš?* Žena mu odriješito odgovara: *Ako mene pitaš, možeš otići u drugu prostoriju!* Pretpostavimo da je muškarac samo informativno htio znati koja je to vrsta glazbe jer do tada on nikada nije čuo takvu glazbu. Žena je pogrešno dekodirala primljenu obavijest, odnosno odreagirala je na njen odnosni, a ne predmetni aspekt. Međutim ovdje je nesporazum mogao biti odmah uočljiv, ali i razriješen. Da je, uzmimo za mogućnost, žena odgovorila tužno i povrijeđeno: *To je fado, portugalski glazbeni žanr.* ni muškarac ni žena ne bi zamijetili da se dogodio nesporazum. Možda će muškarac kasnije zamijetiti da je žena neraspoložena, ali često takvi prikriveni nesporazumi ostaju nerazriješeni i potajno ometaju daljnju komunikaciju. Takvi prikriveni nesporazumi nastaju upravo jednostranom, umjesto potrebne četverostrane komunikacije.



Slika 3. Četiri strane odaslane i primljene obavijesti u međusobnom suprotstavljanju

Nesporazumi su sasvim prirodna i očekivana stvar u komunikaciji. S obzirom na četiri strane obavijesnog kvadrata možemo zaključiti da nesporazum ne postoji jedino kada se odaslane obavijest primi poštujući njena sva četiri aspekta. Pristigne li obavijest u drugačijem obliku od onog u kojem je mišljena, uzroci tome mogu biti vrlo različiti.

### 5.3. Govor je izvor svih nesporazuma ili odabrani problemi komunikacije

#### 5.3.1. O osjećajnosti žena i realnosti muškaraca

U intervjuu koji sam provodila dobila sam očekivane rezultate. Izrazitu osjećajnost i sentimentalnost žena te realnost i želju za moći muškaraca, pokazuje već prva skupina pitanja. Na postavljeno pitanje: *Kada čujete pojam automobil, kakav automobil zamislite?*, žene najčešće ističu automobil crvene boje, brzi i sportski, dok žene koje posjeduju svoje automobile s ponosom govore kako zamisle upravo svoj automobil. Ono što ovdje možemo prepoznati jest ta sentimentalnost i klasična slika malog crvenog, takozvanog ženskog automobila. Pritom žene ne pridaju automobilima nikakve marke, već im je važno isticanje boje. S druge strane muškarci ističu posjedovanje svojeg automobila, koriste neutralnije boje u opisivanju, ne ističu karakteristike automobila, već navode marke poput Mercedesa, Audiya i drugoga.

Zanimljivo je i postavljeno pitanje: *Kako definirate pojam uspjeh?* Sve žene očekivano povezuju uspjeh sa sveukupnim zadovoljstvom, ispunjenjem i srećom. Ovdje se također pokazuje potreba žene za bliskošću, za vezama te za, prije svega, emocionalnim ispunjenjem. Nasuprot ženama, muškarci su isticali ispunjenje svojih postavljenih ciljeva, a sa starijom dobi isticali su uspjeh u poslovnom smislu, povezivali ga sa simbolikom novca ili poslovnim

ispunjenjem. Ovo pokazuje kako muškarci svoje ispunjenje pronalaze upravo u karijeri, gdje mogu potvrditi svoj položaj na društvenoj ljestvici te svoje ostvarivanje moći.

Istraživanjima je dokazano kako se na žene i muškarce drugačije gleda čak i kada govore na jednak način. Žene se ne bore da se popnu na viši društveni položaj, kao što to čine muškarci. Drugačije razumijevanje pojma *uspjeh* pokazalo je i drugačije reagiranje. Tek rijetka žena iskazala je želju za zadovoljstvom u svojoj karijeri, dok je većina žena iskazala cjelokupno životno zadovoljstvo, prvenstveno misleći na emocionalnu ispunjenost. Uspjeh je za muškarce istovremeno značio postavljeni cilj koji se ostvario, a čime se muškarac ujedno i potvrdio na svojem natjecateljskom putu.

Deborah Tannen govori o jednom novinskom članku u kojem par zajednički odgovara na pitanja. Novinar ih je pitao što za njih znači *biti vrlo uljudan*. Muškarac i žena odgovorili su istodobno, dajući različite odgovore. Muškarac je rekao *podložnost*, a žena *osjetljivost*. Pritom je jasno vidljivo kako je svatko od njih opisivao stav suprotnog spola (Tannen 1998: 232). Muškarci sebe u svijetu vide kao pojedinca u hijerarhijskom društvenom poretku, u kojem je on uvijek ispod ili iznad nekoga. U tom svijetu razgovori su alat kojim se nastoji ostvariti ili zadržati prednost i na taj način zaštititi se od pokušaja drugih ljudi da ih ponize ili manipuliraju njima. Žene svijetu pristupaju kao pojedinci u mreži veza. U tom svijetu razgovori su pregovori o bliskosti, u kojima ljudi pokušavaju pokazati razumijevanje, dati podršku, pružiti potvrdu i postići dogovor. To su više prijateljski odnosi negoli društvene hijerarhije. I žene, naravno, žele postići društveni položaj i izbjeći neuspjeh, ali to nisu ciljevi na koje su one neprestano usredotočene. S druge strane muškarci također žele postići bliskost, ali na nju su manje usredotočeni od žena. Upravo to pokazuje i različito, rekla bih, tipično žensko i tipično muško tumačenje pojmova, kako uspjeha tako i uljudnosti (Tannen, 1998: 232).

### **5.3.2. Paradoks neizravnosti žena i izravnosti muškaraca**

Iščitavajući tekstove o vještini žena da iskazuju, definiraju, objašnjavaju osjećaje, ali da ih i razumiju, pojavilo mi se pitanje o postojanju paradoksa. S jedne strane žene se pokazuju kao te koje cijene izgovorene i pokazane osjećaje, a s druge strane istovremeno izbjegavaju izravne odgovore i iskrenost, kako u odaslanim tako i u primljenim porukama. Može se zaključiti kako žene neprestano odašilju dvosmislene poruke, ali istovremeno u izravnim porukama muškaraca pronalaze dvosmisljena ili višesmisljena značenja. Naprotiv, muškarci će, bez obzira na nedostatak sposobnosti da iskažu svoje osjećaje, češće djelovati izravno i doslovno.



Uzmimo za primjer peto pitanje intervjua (*Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojim/svojom partnerom/partnericom, roditeljem, prijateljem. Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.*) Na ženski se jezik često gleda kao na jezik nemoći, dok se na muški jezik gleda kao na jezik nadmoći. Uzmimo za primjer sljedeću komunikacijsku situaciju. Muškarac može zamoliti ženu: *Hoćeš li molim te otići u dućan?*, dok žena neće izabrati takav oblik pitanja, već će neizravno iskazati molbu: *Stvarno bih trebala par stvari iz dućana, ali sam premorena.* Međutim žensku neizravnost ne smijemo kruto promatrati kao izraz nemoći ili nižeg društvenog položaja. Ovako oblikovano pitanje možemo protumačiti kao jednostavno nastojanje žene da uspostavi vezu. Ona iskazuje svoju molbu, ali muškarcu istovremeno ne oduzima moć i samostalnost. Ovakvu neizravnost muškarac neće shvatiti na pogrešan način, razumjet će je doslovno te će ili ispuniti ili odgoditi ispunjenje njene molbe. Stoga ovakav način ženske neizravnosti neće dovesti do komunikacijskog sukoba. No neizravnost u ozbiljnijim razgovorima lako će dovesti do komunikacijskog sukoba i narušavanja odnosa (Tannen 1998: 232–233).

Na postavljeno, navedeno, peto pitanje iz intervjua žene mlađe dobi odgovarale su kako bi bile izravne bez obzira na povredu druge osobe, dok su žene starije dobi odgovarale kako bi bile neizravne ili bi prešutjele svoje osjećaje i misli iz različitih razloga: izbjegavanje povrede druge osobe, narušavanja odnosa. To dovodi do unutarnjeg nezadovoljstva, nelagode, nervoze, a od partnera se, bez obzira na to, očekuje da djeluje u skladu s unutarnjim, stvarnim, ali neiskazanim osjećajima i potrebama. Drugim riječima, žene od muškaraca očekuju posjedovanje takozvane ženske vještine da jednostavno protumače osjećaje drugoga te da djeluju u skladu sa stvarnim, ali neiskazanim osjećajima. Naposljetku se događa već poznata situacija da muškarac ne raspoznaje skrivene poruke, već djeluje u skladu s onime što je čuo i primio kao gotovu poruku. Tek jasni izrazi nezadovoljstva, bijesa ili tuge muškarca će navesti na promišljanje da nije dobro primio poruku, a rjeđe da nije primio ispravnu poruku.

S druge strane muškarci izričito govore kako su najčešće direktni i iskreni kada nastoje iskazati svoje stvarne misli. Također misli ne iskazuju kada ne žele povrijediti drugu osobu ili nepovratno narušiti odnos, ali tada muškarci očekuju da žena djeluje u skladu s onime što su rekli, a ne s onime što su prešutjeli, ali su htjeli reći. Jedan od ispitanika dao je odgovor: *Ne može mi čitati misli!* Upravo čitanje misli očekuju, kako su i same priznale, brojne ženske osobe. Međutim mlađi muškarci ističu kako od osobe, koja ih dobro poznaje, ipak očekuju da prepozna njihovo nezadovoljstvo i nelagodu. Možemo zaključiti kako su muškarci ti koji su

jednostavniji i manje zahtjevni. Oni ženama ne postavljaju zahtjeve da čitaju misli, rjeđe izazivaju sukobe i nastoje ispuniti potrebe žena.

Mnoge žene, ali i muškarci, nastoje izbjeći izravnost pod cijenu očuvanja bliskosti i postojećeg odnosa. Pritom se u komunikaciji koriste različitim jezičnim minitehnikama samoskrivanja. Pošiljatelj poruke često koristi neodređeni oblik kako bi depersonalizirao sadržaj poruka. On pritom neće reći: *Bijesan sam jer sam te ovoliko čekao.*, nego će reći: *Čovjek se razbjesni kada tako dugo mora čekati.* Za primatelja poruke ovakva poruka ne mora jasno pokazati pravi smisao, već primatelj poruke može ovakvu depersonaliziranu poruku protumačiti primjerice kao: *Čovjek se razbjesni kada dugo čeka, ali ja sam strpljiva osoba.* Pritom komunikacijski sukob ostaje neriješen jer je pošiljatelj bio neizravan, a primatelj je poruku protumačio na neočekivani način. Jednaku funkciju, izbjeći vlastitu osobnost u obliku zamjenice *ja*, nastoji postići pošiljatelj koristeći rečenice koje uporabom zamjenice *mi* pošiljatelju dopuštaju da se osobne misli ne kažu izravno te da u svojim pogledima i namjerama ostane zaštićen u zajednici. Primjerice majka je s djecom u parku i govori: *Uskoro će zaći sunce, idemo kući.* Takva formulacija rijetko odgovara zbilji, no dopušta majci da se manje izlaže sukobu nego kada bi rekla: *Dosta mi je bilo igre za danas. Hoću ići kući, a htjela bih da i vi pođete.* Nadalje pitanja često imaju funkciju prikriivanja vlastitog mišljenja i, umjesto toga, izazivanja samoočitovanja drugoga. Pitanja tada više nisu u funkciji dobivanja informacija, već tehnika za osiguravanje nadmoći. Primjerice pitanje tijekom razgovora: *Jesi li umorna?* nužno ne mora značiti pitanje, već obavijest: *Dosta mi je bilo razgovara s tobom. Hoću završiti ovaj razgovor.* Pitanje postavljeno prijateljici: *Zašto si kupila ovu torbu?* može indirektno značiti: *Tvoja nova torba mi se uopće ne sviđa.* Valja istaknuti kako se iza ovakvih činjeničnih pitanja često krije neistomišljenik. Izravnost kojom bismo otkrili svoje pravo mišljenje, često zamjenjujemo bezličnom i anonimnom zamjenicom *to*. Primjerice partneru ćemo uputiti kritiku: *Ne sviđa mi se što to radiš.* Partner neće moći jasno protumačiti što on to ne čini ispravno. Međutim češće ćemo ono što nas smeta zamijeniti zamjenicom *to*, umjesto da smo primjerice rekli: *Ne sviđa mi se kada se baviš drugim stvarima dok ti ja govorim o svojim problemima.* Na taj način izbjegli bismo dvosmislenosti i nerazumijevanje poruka. Vjerojatno najrasprostranjenija poruka jest *ti-poruka*, kojom se izbjegava osjećajno obojeni iskaz u obliku *ja-poruke*. Ta se tehnika sastoji u tome da vlastite osjećaje prevedemo u iskaz o drugome. Primjerice poruku: *Tebi se zaista ništa ne može povjeriti.* trebalo je oblikovati na način: *Zaista sam povrijeđena i razočarana što si to rekao drugima.* Poruka: *U toj suknji izgledaš smiješno.* možda zaista znači primjerice: *Bojim se da bi se drugi ljudi smijali tvojoj suknji, a tada bih se ja osjećao neugodno.* Ti-poruke nisu samo površne, nejasne,

dvosmislene, već ostavljaju nedorečenim ono što je pošiljalatelj zaista mislio. Ne skrivaju li se u takvim porukama često komunikacijski nesporazumi? Vjerujem da se skrivaju i jave onda kada sam primatelj prepozna da postoje ona značenja koja mu nisu direktno iskazana (Schulz von Thun 2001: 95–97).

### **5.3.3. U rascjepu između ženske i muške kulture**

Svi smo mi pojedinci i svjesni smo da je svatko od nas jedinka sa svojim iskustvima, mislima, osjećajima, potrebama, idejama i brojnim drugim posebnostima. Bez obzira na to skloni smo vidjeti druge kao predstavnike skupina. *Sve su žene iste. Žene samo čekaju da se na nešto naljute.* i dalje *Svi su muškarci isti, oni samo znaju kritizirati.* izjave su koje sam mogla čuti u provođenju intervjua. Etiketirati nekoga nazivom skupine prirodna je sklonost, budući da svijet moramo promatrati u kalupima kako bismo ga mogli razumjeti i kako bismo mogli predvidjeti različite, svakodnevne pojave vezane uz ljude s kojima se susrećemo i na koje moramo reagirati. Međutim ta prirodna i korisna sposobnost neprestano narušava naše privatne odnose, prvenstveno muško-ženske odnose, odvođeći nas na pogrešan put da dijelimo žene i muškarce po kategorijama i time pojačavamo redukcionizam. Svatko od nas oblikovan je različitim obilježjima poput nacionalnosti, vjere, društvenoga statusa, dobi i sve to izgrađuje naš identitet. Pogrešno je reći da su muškarci i žene jednaki. Oni jesu jednako vrijedni, međutim neosporivo je njihovo različito doživljavanje svijeta. Pretvaranje da su muškarci i žene jednaki povrjeđuje žene, jer se prema ženama vladamo normama koje su namijenjene muškarcima. S druge strane to povrjeđuje i muškarce, koji u dobroj namjeri razgovaraju sa ženama onako kako bi razgovarali s muškarcima te bivaju iznenađeni što njihove riječi ne izazivaju pozitivne reakcije, već, naprotiv, ljutnju i ogorčenje. Razlike među spolovima uistinu postoje i u njihovom načinu govorenja i bez takva razumijevanja osuđeni smo na to da se međusobno optužujemo zbog učinaka naših suprotstavljenih razgovornih stilova. Umjesto da jedni druge optužujemo, nazivamo ludima ili nedokazanima, valja prepoznati i spoznati razlike koje postoje među spolovima, uzeti ih u obzir, prilagoditi te učiti iz naših međusobnih razgovornih stilova (Tannen 1998: 14–16).

### **5.3.4. Žene i muškarci razgovaraju imajući na umu različite namjere**

Kazali smo već kako žene govore i čuju jezik veze i bliskosti, dok muškarci govore i čuju jezik društvenog položaja i nezavisnosti. Tada komunikacija između muškaraca i žena

svakako može biti komunikacija između dviju kultura, a time se nameće pomisao da oni razgovaraju različitim *rodolektima* (Tannen 1998: 38). Rodolekt žena i rodolekt muškaraca počinje se razvijati još u djetinjstvu. Na temelju brojnih istraživanja, pa i u provedenom intervjuu, vidljive su temeljne asimetrije između govornog stila žena s jedne strane i govornog stila muškaraca s druge strane.

Proučavajući razgovore između djevojčica i dječaka, Deborah Tannen potvrdila je kako djevojčice i dječaci različito razgovaraju o problemima, što potvrđuje i njihovo različito odrastanje i razvijanje u odrasle muškarce i žene. Djevojčice odgovaraju na probleme svoje prijateljice na način da će potvrđivati iskazane osjećaje prijateljice. Primjerice davat će svoja vlastita slična iskustva, potvrđivat će razumijevanje njenih osjećaja i na taj način razvijat će bliskost i suosjećanje u odnosu. Nasuprot tome, dječaci na probleme različito reagiraju. Oni nipošto neće potvrđivati negativne osjećaje svojih prijatelja jer bi to značilo izrugivanje. Oni se ne usredotočuju na probleme samo jednog dječaka. Umjesto toga oni nepovezano razgovaraju samo o svojim vlastitim problemima i odbacuju tuđe probleme kao beznačajne. Kada bi se usredotočili na neki problem, dječaku bi zapravo poslali poruku da se s pravom osjeća zabrinuto, dok bi djevojčica dobila poruku brižnosti i zanimanja za nju. Drugim riječima, dječaci će međusobno slati poruku da su problemi određenog dječaka nevažni, da su njegovi osjećaji, zbog tog problema, neopravdani i nerazumljivi. Razlog tomu nije u tome što dječacima nije stalo, naprotiv, oni na taj način nastoje utješiti prijatelja i zapravo govore: *Ne bi se trebao osjećati loše, jer tvoji problemi nisu tako užasni.* Žene s druge strane kod razgovora o problemima često na probleme svojih prijateljica uzvraćaju potvrđivanjem osjećaja, iznoseći i svoje vlastite, slične probleme ili iskustva. Na taj način postiže se uгода što prijateljice dijele isti osjećaj, a što zapravo rezultira učvršćivanjem prijateljstva. Žene razgovore o problemima koriste za potvrđivanje svojih osjećaja i stvaranje osjećaja zajedništva i povezanosti. Što se događa kada se žene i muškarci susretnu u razgovoru o problemima? Žene izražavaju susosjećanje raspitujući se o problemu nakon što sugovornik kaže da ima problema. Muškarci, naprotiv, često skreću razgovor na drugu temu zbog čega se u žena stvara osjećaj manjka suosjećajnosti. Žene su sklone izražavanju razumijevanja za osjećaje drugih žena. Kada muškarci pokušavaju utješiti žene putem muškog razgovornog stila, govoreći im da ne bi trebale o čemu brinuti, žene dobivaju osjećaj podcjenjivanja i odbacivanja njihovih osjećaja. Time se susreću s pomanjkanjem bliskosti upravo u trenutku kada traže da ta bliskost bude potvrđena ili ojačana. Pokušavajući potaknuti simetričnu komunikaciju, susreću se s asimetrijom. Uzmimo za primjer rečenicu: *Da, razumijem kako se osjećaš, vjerujem da bih se i ja tako osjećao/la.* Kada bi u razgovoru dviju prijateljica žena

dala ovakav odgovor, on bi bio očekivan. Međutim da je u razgovoru dvojice prijatelja ovakav odgovor dao muškarac, taj bi se odgovor mogao protumačiti kao: *Naravno da se tako osjećaš. I ja bih se tako osjećao kada bih bio nesposoban kao što si ti. Ali srećom, ja se tako ne osjećam i mogu ti dati rješenje tvog problema jer sam daleko sposobniji od tebe, pa me takvi problemi ne diraju.* Drugim riječima, suprotno nego u žena, suzdržavanje od izražavanja suosjećanja je u muškaraca velikodušno, dok je suosjećanje potencijalno ponižavajuće. Stoga su žene često nesretne zbog načina na koji muškarci reaguju kada pokušavaju razgovarati o problemima, dok su muškarci mnogo puta nesretni jer ih se optužuje da odgovaraju na pogrešan način kada nastoje pomoći. Temeljni je problem taj, u muško-ženskoj komunikaciji, što i muškarci i žene očekuju drugačiji pristup. Muškarci pokušavaju ublažiti osjećaje napadajući uzrok tih osjećaja, odnosno tražeći rješenje problema. Žene očekuju podršku tih osjećaja, očekuju suosjećanje, bliskost te im stoga muški pristup djeluje kao napad i nerazumijevanje (Tannen 1998: 50–57).

### 5.3.5. Što mi to hoćeš poručiti?

Intervju je nadalje pokazao i očekivano različito tumačenje jednake poruke kod žena i muškaraca, a također i njihovo različito reagiranje. Nastojat ću se osvrnuti na četiri strane obavijesti u međusobnoj komunikaciji te potvrditi kako se žene i muškarci usmjeravaju na različite strane istoga obavijesnog kvadrata.

Primjeri razgovora:

Primjer 1. Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h.* Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

Mlađe ženske osobe na ovu su poruku reagirale uhom za odnos. U primljenoj obavijesti prepoznale su kritiku muškarca, odnosno stereotip kako muškarac zna voziti, dok žena ne zna voziti. Rijetko koja mlađa žena prepoznala je ovdje apel da se smanji brzina zbog opasnosti. Veći broj ispitanica ovdje je prepoznalo izjavu kako žena vozi presporo za kriterije muškarca. Sve su ženske osobe naglasile kako su muškarci u razgovor trebali unijeti više blagosti i obzirnosti kako ova izjava ne bi izazvala sukob.

Muške osobe u ovoj izjavi prepoznaju različite poruke neovisno o dobi. Pojedini muškarci prepoznaju kritiku na vožnju žene, pojedini prepoznaju brigu muškarca, dok neki prepoznaju

strah i nesigurnost muškarca tijekom vožnje sa ženom. Također ističu kako je izjavu o vožnji muškarac trebao oblikovati nježnije, kao dobronamjieran savjet ili kao izjavu s dozom humora. Primjer 2. Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić ju pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje.*

Ženske osobe na ovu su poruku reagirale uglavnom uhom za predmetni sadržaj, odnosno u ovom su primjeru prepoznale jednostavno pitanje muškarca. Tek je manji broj mlađih ženskih osoba prepoznao ovdje kritiku muškarca na spremanje jela. Moguće je da se ovdje ponovno javlja stereotip kako žena zna kuhati, dok muškarac ne zna, stoga je vjerojatnije da se muškarac raspituje o jelu.

Međutim sve su ženske osobe naglasile kako je potrebno da muškarac potvrdi finoću jela ili da svoje pitanje pojasni kako se ono ne bi dvosmisleno shvatilo kao kritika jelu.

Gotovo sve muške osobe u ovoj izjavi prepoznaju jednostavno pitanje o sastojcima umaka, rijetko spominjući da je riječ o kritici na jelo. Ističu kako je djevojka preburno reagirala na pitanje muškarca. Na pitanje o oblikovanju izjave, muškarci su istakli kako je trebalo potvrditi finoću jela ili pojasniti znatiželju.

Primjer 3. Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše.* Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva.* Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno bez jakne.

Ženske osobe na ovu su poruku reagirale uhom za samoočitovanje, zbog čega su prepoznale brigu majke, uhom za odnos, zbog čega su prepoznale nadređeni odnos majke i podređeni odnos djeteta, uhom za predmetni sadržaj, zbog čega su prepoznale da majka daje konstataciju o vremenu te uhom za apel jer majka moli kćer da obuče jaknu.

Jednako su prepoznale i muške osobe, no ono u čemu su se razlikovali jest upravo način na koji su protumačili izjavu kćeri. Gotovo sve ženske osobe prepoznale su da je riječ o tinejdžerici koja teži samostalnosti. Prepoznale su i da kćeri tu samostalnost narušava majčina briga, stoga su istakle potrebu da majka njenu samostalnost potvrdi, oblikujući svoj apel kao dobronamjerni savjet ili mogućnost. Ženske ispitanice isticale su riječi poput *možda bi mogla uzeti; bilo bi dobro da uzmeš; uzmi za svaki slučaj.* Na taj način kćeri bi bio dopušten izbor. S druge strane majka bi kao ženska osoba, ponovno se potvrđuje, izabrala neizravan oblik apela te time zadržala bliskost i jednak društveni, a ne nadređeni položaj u odnosu na svoju kćer.

Muške osobe također su prepoznale brigu majke i osornost kćeri, međutim razvidno je različito reagiranje mlađih i starijih muškaraca. Stariji su muškarci, vjerojatno zbog vlastitog očinskog iskustva, prepoznali potrebu kćeri za samostalnošću, pa su istakli kako je kćeri potrebno omogućiti izbor dajući joj dobronamjieran savjet. Mlađi muškarci isticale su kako je

majka dobro oblikovala svoju izjavu i kako je kći savjet morala poslušati. Oni ističu i potrebu korištenja imperativnih izjava.

Primjer 4. Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crna boja*. Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijeloj izgledam debelo?*

Ženske osobe u ovom primjeru ponovno reagiraju uhom za odnos. Naime ženske osobe ovdje prepoznaju neizravnost kojom se i same često koriste, jer smatraju da je Vlasta ovdje Lidiji uputila neizravnu kritiku. Gotovo nijedna ženska osoba nije prepoznala da Vlasta zaista misli kako joj najbolje stoji crna boja. Na moje pitanje ne bismo li i na taj način mogli protumačiti poruku, sve su ispitanice odgovorile kako je tada Vlasta trebala objasniti svoje mišljenje kako se ono ne bi protumačilo dvosmisleno.

Muške osobe, naprotiv, ne tumače izjavu na taj način, a također je razvidno različito mišljenje ovisno o dobi muškaraca. Tek nekolicina mlađih muških osoba ističe kako je riječ o kritici koja nije izreknuta izravno, a jedan od muškaraca govori i kako je možda riječ o zavisti među ženama. Jedan mlađi muškarac i stariji muškarci bez razmišljanja ističu kako je, vjerojatno, riječ o mišljenju da određena boja ne stoji dobro te kako bi druga boja bolje pristajala. Dakle možemo vidjeti da muške osobe poruku primaju upravo na onaj način na koji je ona i oblikovana.

### **5.3.6. Žene primaju poruke srcem, a muškarci razumom**

*Kako on to sa mnom razgovara?*, pitanje je koje za žene proizlazi iz brojnih obavijesti upućenih od strane muškaraca. Iz odabranih primjera prepoznaje se upravo tendencija ženskih osoba da predmetni sadržaj poruke ostave po strani te reagiraju na odnosnu stranu obavijesti, odnosno na način na koji ih pošiljatelj oslovljava. U tom *kako* dolazi do izražaja kako ženu njen partner doživljava, kako se prema njoj odnosi. Upravo zbog toga brojne su ispitanice isticale kako se oslanjaju na intonaciju, boju glasa, način formuliranja poruke, ali i geste i mimiku svoga partnera prilikom primanja poruke. *Svakako će mi biti važno kako je on to izrekao.*, česta je izjava žena, koje se mnogo više nego muškarci usmjeravaju na neverbalne i popratne elemente razgovora. Ova treća, odnosna strana obavijesti ima zaista veliko značenje u međuljudskoj komunikaciji i zapravo predstavlja glavni izvor nesporazuma između muškaraca i žena. Friedemann Schulz von Thun kaže: *Ne mogu prenositi predmetne sadržaje, a da istodobno na neki način ne uvažavam (ili omalovažavam) drugog kao čovjeka. Već time što mu se uopće obraćam, pokazujem da on za mene nije samo „zrak“! Dok se predmetne*

*poruke pretežito usmjeravaju k primateljevoj glavi te ih on prima i vrednuje svojim razumom, popratne poruke o odnosima odlaze gotovo izravno u „srce“* (Schulz von Thun 2001: 138).

U ovom citatu nazire se i već spomenuta konstatacija da žene poruke primaju srcem, a muškarci razumom. Drugim riječima, žene primaju sadržaj uhom za odnos, a muškarci uhom za predmetni sadržaj. U komunikaciji s partnerom glavina se nesporazuma svodi na to što jedan od partnera uglavnom reagira samo na odnosni aspekt poruke, zanemarujući pritom njezin sadržaj. U odnosnoj strani obavijesti oni vide stvarnu obavijest, odnosno oni ne reagiraju na ono što partner govori, već kako on to govori, često pogrešno tumačeći sadržaj. No problem ovdje ne završava, jer značenje poruke o odnosu ne ostaje samo u trenutačnom emotivnom učinku, već dugoročno pridonosi primateljevu pogrešnu konceptu vlastite osobe (Schulz von Thun 2001: 138–139).

Za razliku od žena, muškarci obavijest ponajviše primaju uhom za predmetni sadržaj te uhom za apel. To nam potvrđuju brojni primjeri u kojima muškarci ne razumiju moguću, skrivenu pozadinu poruke, već poruku primaju doslovno, onako kako je ona i oblikovana. Iako je gotovo nemoguće da poruku primamo samo s jedne strane, primjerice s predmetne strane obavijesti, muškarci mnogo više aktiviraju uho upravo za tu stranu obavijesti. U skladu s time možemo pokušati odgovoriti na pitanje zbog čega muškarci obavijesti primaju doslovno i onako kako su one izrečene. Objektivnost se poruke postiže kada sporazumijevanje na predmetnoj razini neometano napreduje, a da pritom prevlast ne dobivaju poruke s ostalih triju strana obavijesti. Kao što je već spomenuto ranije, mnogi nisu naučili govoriti o svojim unutarnjim mislima i osjećajima, koje bi pohranili na odnosnoj ili samoočitavajućoj strani obavijesti. Zbog toga se mnogi ljudi ponajviše koriste predmetnom, činjeničnom stranom obavijesti, oblikujući i primajući poruke u svakodnevnoj komunikaciji. Međutim kao što prevlast odnosne strane nije preporučena, jednako tako ni prevlast predmetne strane obavijesti neće dovesti do razumijevanja u komunikaciji. Upućujući na izvornu povezanost između predmetne i odnosne razine, osvješćujemo se o razdvojenosti tih dvaju aspekata u svakodnevnoj komunikaciji. Naime u svakodnevnom životu vlada predmetna nužda, dok se pojedincu i međuljudskim odnosima ne pridaje nikakva vrijednost, već se, naprotiv, oni zanemaruju. Zbog toga jača želja da se ti doživljaji prikraćenosti nadoknade upravo u partnerskim, obiteljskim i prijateljskim odnosima, u privatnoj sferi, koja bi trebala ispuniti zahtjeve za bliskošću, intimnošću, radošću. Međutim budući da je u poslovnoj sferi snažan upravo predmetni aspekt, jednako tako u privatnoj sferi predmetni aspekt dio je koji nedostaje, a na mjestu kojeg nesumnjivo vlada odnosni aspekt (Schulz von Thun 2001: 113–119).



### 5.3.7. Što se događa s dobi?

U posljednjoj skupini pitanja dobiveni odgovori iznenađuju. Naime ovdje je najizrazitiji pokazatelj razlike između mladih i starijih ženskih osoba, koji je bio prisutan i u ostalim primjerima.

Primjer 1. Svađate se sa svojim partnerom/partnericom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume, sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaš partner/partnerica odlazi u drugu prostoriju.

Prilikom zaključivanja nesporazuma odlazak partnera u drugu prostoriju gotovo sve ženske osobe protumačile su kao negodovanje. Međutim mlađe ženske osobe nastavljaju sukob, dok starije ženske osobe puštaju partnera da se smiri kako bi se sukob mirno razriješio kasnije.

Vidimo različitu reakciju ženskih osoba. S dobi postaje jasnije kako se burnim sukobom neće razriješiti problem, već je potrebno partnera pustiti da se smiri kako bi se naposljetku problem riješio mirnim putem, odnosno razgovorom. Mlađe ženske osobe pokazuju nestrpljenje i potrebu da se nesporazum razriješi odmah, ne razmišljajući pritom da bi takva situacija mogla dovesti do još većeg nesporazuma.

S druge strane u muških ispitanika vidimo sasvim obrnutu situaciju. Dok će mlađi muškarci radije svoju partnericu pustiti neko vrijeme da se smiri kako bi tada mogli nastaviti razgovor, muškarci starije dobi bez suviše razmišljanja govore kako bi otišli za partnericom i ponovno pokušali ili nastavili razgovarati. Stariji muški ispitanici naime iz iskustva znaju kako njihova partnerica zasigurno nije mislila to što je rekla, već je takvim postupkom samo htjela više pažnje i razumijevanja od svog partnera. Zbog toga stariji muškarci kreću za svojom partnericom u želji da zaista razriješe nesporazum.

Primjer 2. Odlučili ste pripremiti večeru za svoju/svog suprugu/supruga, kako bi se on/ona odmorio/la. Međutim prilikom pripreme jela partner/partnerica vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

Rezultati su pokazali kako mlađe ženske osobe doživljavaju izjavu kao savjet, no bez obzira na to ignoriraju partnera ili burno reagiraju. Starije ženske osobe izjavu doživljavaju kao neutemeljenu kritiku te prepuštaju posao muškarcu. Smtram da je prvenstveno riječ o iskustvenom razlogu, jer starije ženske osobe, kao dio svog iskustva, prepoznaju najčešći problem u kućanstvu: rad žene, a nezanimanje muškarca. Upravo zbog toga starije ženske osobe ovdje prvenstveno reagiraju uhom za odnos. Mlađe ženske osobe, koje još nemaju iskustvo bračne zajednice, na ovakvu izjavu reagiraju uhom za predmetni sadržaj, odnosno uhom za apel. Međutim zanimljivo je i to da, bez obzira na primljenu poruku, gotovo sve

ženske osobe reagiraju burno, otvarajući sukob s partnerom. Je li ponovno riječ o stereotipu te jednoj od rijetkih mogućnosti da žena bude na višoj hijerarhijskoj ljestvici od muškarca? Bore li se ženske osobe da im se ne oduzme i ova sposobnost te stoga burno reagiraju na izjave?

U drugom primjeru kod muškaraca se ne nailazi na djelovanje ovisno o dobi, već muškarci različito reagiraju. Poneki muškarci mlađe i starije dobi u poruci prepoznaju bespotrebnu kritiku i reagiraju sukobom, dok tek nekolicina ovdje prepoznaje dobronamjeren savjet koji valja poslušati.

Primjer 3. Vaš/a partner/partnerica dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite mu/joj kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaš/a partner/partnerica sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umoran/umorna*. Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

Zanimljivo je kako mlađe ženske osobe ovdje prepoznaju umor partnera te će ga, vjerojatno, upitati što mu je i pustiti ga da se odmori, naravno, bez otvaranja sukoba. Međutim starije ženske osobe pokazuju manje strpljenja, izjavu partnera doživljavaju kao kritiku i otvaraju sukob. Vjerujem da je ponovno riječ o iskustvu jer su starije ispitanice objasnile kako muškarac u kućanstvu uopće ništa ne radi, a s ovom izjavom si uzima za pravo da kritizira ženu, koja ionako radi sav ili gotovo sav posao kod kuće.

Svi muškarci prepoznaju u ovom primjeru nervozu partnerice, koja je uzrok njenog umora ili naporna dana na poslu. Svi muškarci također iskazuju kako im je njena nervoza sasvim razumljiva te kako zbog ovakve izjave razgovor ne bi eskalirao u sukob s partnericom.

### **5.3.8. Slušaš li me uopće?**

Na razlike u tumačenju nailazimo i u svakodnevnim razgovorima. Mnoge se žene primjerice žale kako ih njihovi partneri ne slušaju. Međutim i muškarci ponekad imaju iste pritužbe na žene. Što se zapravo ovdje događa? Optužba *ne slušaš me* zapravo znači *ne razumiješ ono što sam ti rekla onako kako sam ja to mislila* ili *od tebe ne dobivam odgovor koji sam željela*. Slušanje kod žena jest metafora za razumijevanje i priznavanje mišljenja. S druge strane slušanje kod muškaraca jest razumijevanje, kojem slijedi djelovanje. Žene često dobivaju osjećaj da ih muškarci ne slušaju čak i kada ih oni slušaju. Naime žene su naviknute slušajući razgovor neprestano postavljati pitanja ili davati kratke potvrdne odgovore poput *mhm, a-ha, da, da*, stvarajući tako neprestano povratne poruke. Takvo ponašanje upućuje na slušanje i stvara željeni osjećaj povezanosti te omogućuje daljnji tijek razgovora. Kada

razgovaraju s muškarcima, žene rjeđe dobivaju slušateljske potvrde, dobivaju ustvrđivanje umjesto postavljanja pitanja te suprotstavljanje umjesto slaganja. Znaci slušanja zapravo imaju različito značenje za muškarce i za žene. Kada žena koristi znak slušanja *daa*, ona ga koristi u smislu slušanja i šalje poruku *da, s tobom sam, slušam te, razumijem te*. Muškarci će poslati taj znak slušanja samo onda kada se zaista slažu s iskazanim. Ovdje nastaje velika mogućnost nesporazuma. S jedne strane kada muškarac tijekom izlaganja svojih misli čuje potvrđivanje žene, a na kraju prepozna njeno neslaganje, on može razumjeti da je ona neiskrena ili da ga uopće nije slušala. Kada žena govori muškarcu te ne dobiva od njega potvrdne znakove slušanja, uputit će mu već poznato pitanje *Slušaš li ti mene?* Muški je stil zapravo doslovnije usredotočen na govornu razinu poruke, dok je ženski stil usredotočen na povezanost ili razinu metaporuke (Tannen 1998: 142–143).

Jednako je pokazao i intervju koji je potvrdio brojne razlike u razgovornom stilu između muškaraca i žena. Žene su na postavljena pitanja bile mnogo usredotočenije, davale su duže odgovore te ih obogaćivale svojim iskustvima. Također su bez ustručavanja imenovale svoje partnere i izražavale svoje iskrene osjećaje i nedoumice. S druge strane muškarci su davali mnogo kraće, štire odgovore. Bili su mnogo manje koncentrirani, trebali su pitanje čuti više puta ili izlomljeno kako bi odgovorili sa sigurnošću. Također su pitanja shvaćali doslovno, manje su se obazirali na odnosnu stranu obavijesti i na potvrđivanje drugoga. Za razliku od njih žene su isticale potrebu za nježnošću, zajedništvom i prihvaćanjem. U odgovorima su često tražile pozadinsku sliku te su tumačile odnose između muškaraca i žena. Također su češće prepoznavale stereotipe i na njih burnije reagirale od muškaraca.

#### **5.4. Korijen nesporazuma seže u kameno doba**

Već na temelju svojih svakodnevnih iskustava s lakoćom možemo zaključiti kako su žene i muškarci zaista drugačiji po načinu na koji uspostavljaju kontakte i odnose, kako govore, slušaju i kako pristupaju drugome. Kada čujemo rečenicu *Iznesi barem smeće.*, svima nam se ukaže jasna predodžba o tome tko kome govori, kojim tonom te iz kojeg razloga. Potaknuti svojim vlastitim iskustvima, na jednake ili slične načine, možemo zamisliti i kako se situacija razvijala prije, a kako nakon ovog iskaza. Kao središnji problem u vezama, bračnim zajednicama, obiteljima uvijek se ističe slika žene koja se s kućanstvom i djecom osjeća prepuštena samoj sebi te zbog toga jadikuje, miri se ili bori protiv takva stanja. S druge strane slika je muškarca koji ima osjećaj da, bez obzira na sva nastojanja, ionako nikada ne može učiniti ispravno te se ovisno o tome od toga brani, povlači ili okreće karijeri.

Sociolingvistica Dagmar Kumbier prikazuje tipičan obiteljski konflikt, u kojem se naslućuju glavne razlike između muškaraca i žena. Ističe kako prva rečenica u savjetovanju parova najčešće glasi: *Mi jednostavno više ne možemo međusobno razgovarati*. Žena bi htjela razgovarati sa svojim suprugom o djeci, o svojim željama, problemima. Kroz razmjenjivanje mišljenja ona priželjkuje ostvarivanje i zadržavanje njihove bliskosti. Međutim to se pokazuje nemogućim ostvarenjem jer se suprug drži zatvoreno. Ona pokušava iznova povratiti bliskost, isprva strpljivo, kasnije sve nasrtljivije. Postavlja pitanje: *Na što upravo misliš* očekujući kratku novelu prepunu misli, osjećaja i želja, a dobivajući gotovo nepogrešivo jednak odgovor: *Ah, ni na što*. Kasnije slijede očekivana ženska analiziranja odnosa u sljedećem obliku: ako je on voli, onda mora imati potrebu s njom razgovarati, otvoriti joj se i na taj način s njom biti blizak. Njegova zatvorenost u njoj rađa sumnju u to voli li je on zaista. On se s druge strane osjeća pritisnutim i opterećenim potrebom da stalno nešto govori. Želi jednostavno odmoriti kod kuće i uživati u njenoj blizini. Kada on i dobije povod da nešto ispriča, kratku pripovijest o događaju s kolegama, ona priželjkuje opširno prepričavanje. Za njega se ovdje ponavlja osjećaj da svoju ženu ne zadovoljava i on se također osjeća neprimjetno. Tko je glavni krivac za ulazak u slijepu ulicu i tko će preuzeti ulogu spasioca? Odgovor na to pitanje možemo pronaći u korjenima čovječanstva, u ustrojstvu gotovo svake obitelji (Dagmar 1998: 21–27).

*Leži li korijen zla u kamenom dobu?* pitanje je koje su 2000. godine ponovno popularizirali Pease & Pease. Teza da je podjela uloga između muškaraca i žena biološki uvjetovana ponovno nas je vratila u kameno doba. Znano nam je da su muškarci i žene od davnih vremena obavljali različite zadaće i zauzimali različite uloge, razvijajući određene vještine. Žene su oduvijek bile zadužene za kućanske poslove i odgoj djece stoga su bile sposobnije prilagoditi se drugima, zapaziti tuđe osjećaje i oblikovati veze. One nisu bile ni toliko snalažljive ni toliko samostalne poput muškaraca. S druge strane zadaća muškaraca bila je uloviti hranu i obraniti svoju skupinu od drugih. Oni su zbog toga spremniji na rizik i usmjereni na međusobno natjecanje i akciju, koje im upravo i donosi bliskost. Zbog toga oni nisu naučeni na razumijevanje tuđih osjećaja ni razvijanje bliskih veza. Oni nisu zahtijevali, već su odgovarali na tuđe potrebe, svojim zaštitničkim stavom. Upravo zbog toga danas situacija i nije previše drugačija. Iako muškarci više ne love plijen, a žene ne čuvaju vatru u toplini svoga doma, muškarcima se i dalje predbacuje upravo direktan, aktivan pristup problemima, dok se ženama predbacuje pretjerana osjećajnost s kojom se muškarcima teško nositi. A sve se to očituje upravo u jeziku kojeg koriste (Dagmar 1998: 28–29). Biološka uvjetovanost nije jedini uzrok. U suvremenim društvima razlog muškom i ženskom pogledu

na svijet jest odgoj. Djevojčice i dječake sasvim se drugačije odgaja. Uzmimo za primjer ozljedu djeteta koja svako dijete jednako boli. Dok ćemo malom dječaku reći: *Ne plači. Ti si hrabar dječak, a hrabri dječaci ne plaču. Nije to ništa.*, s druge ćemo strane malu djevojčicu upitati: *Gdje te boli? Koliko te boli? Mama će poljubiti da brže prođe.* Posljedica toga je da s godinama gledamo odraslog muškarca koji sakriva svoje osjećaje ili o njima ne zna razgovarati, ne zna ih objasniti ili definirati i gledamo odraslu ženu, koja jasnije razumije osjećaje i svijet gleda upravo kroz prizmu osjećaja. Također žena je ta koja se ne smije gurati u prvi plan ili praviti se važna, dok je muškarac taj koji se u natjecanju treba pokazati upravo kao najbolji, najjači, najpametniji i najsposobniji. Riječ je uistinu o različitom komunikacijskom stilu s kojim odrastaju djevojčice i dječaci. Dječaci se vole igrati u velikim skupinama i vole natjecateljske igre, a sukob ih približava i stvara prijateljstva. Ponašanje dječaka pokazuje međusobnu grubost i grub ton obraćanja. Djevojčice se s druge strane radije kreću u uskim prijateljskim krugovima. Mnogo vremena provode u uzajamnom povjeravanju, u razgovoru o sebi, svojim osjećajima, problemima i pružaju si uzajamnu potporu. Djevojčicama sukob ne znači bliskost, već upravo mogućnost razora prijateljstva i tugu. Roditelji znatno više razgovaraju s kćerima nego sa sinovima. Ponajprije majke poučavaju svoje kćeri razumijevanju tuđih osjećaja, prilagođavanju drugima i oblikovanju bliskih veza. Kćeri se potiču da govore o svojim osjećajima i objašnjavaju kako utječu na druge ljude. Naprotiv, dječaci takvo uvođenje u osjećaje i ophođenje s drugim ljudima dobivaju mnogo rjeđe. Njihovo se neprikladno ponašanje jednostavno prekida imperativima, no istovremeno im se ne objašnjava zbog čega su povrijedili druge. Djevojke, i kasnije žene, zbog toga prema svojim partnerima te kasnije prema svojoj djeci, pristupaju upravo s tim vještinama, vještinama da prepoznaju tuđe osjećaje i misli. Istovremeno to očekuju i od svojih partnera, muškaraca, koji su istovremeno odrastali u nekim drugačijim kulturama. Muškarcima je ophođenje s osjećajima, bliskim odnosima i skrbi nerazumljivo, jer su u djetinjstvu i mladosti naučili posve drugačiji način ophođenja. S osjećajima nesigurnosti, zbuđenosti ili tuge dječaci imaju manje prilika pokazati sebe u pozitivnom svjetlu te izgraditi pozitivnu sliku o sebi. Njih se manje podupire u razvijanju nježnije strane. Na dječake očevi češće galame, burno reaguju, a istovremeno i manje s njima razgovaraju. Stoga dječaci sebi dopuštaju što manje osjećaja i sukladno tome slabije i teže razvijaju bliske odnose (Dagmar 1998: 63–67). Naravno, u odgoju pronalazimo i iznimke: muškarca koji je „pretjerano“ osjećajan ili ženu za koju ćemo reći da je primjerice hladna i bezosjećajna. No zbog čega upravo o ovim objašnjivim razlozima ne razmišljamo kada dođemo u komunikacijski sukob s našim

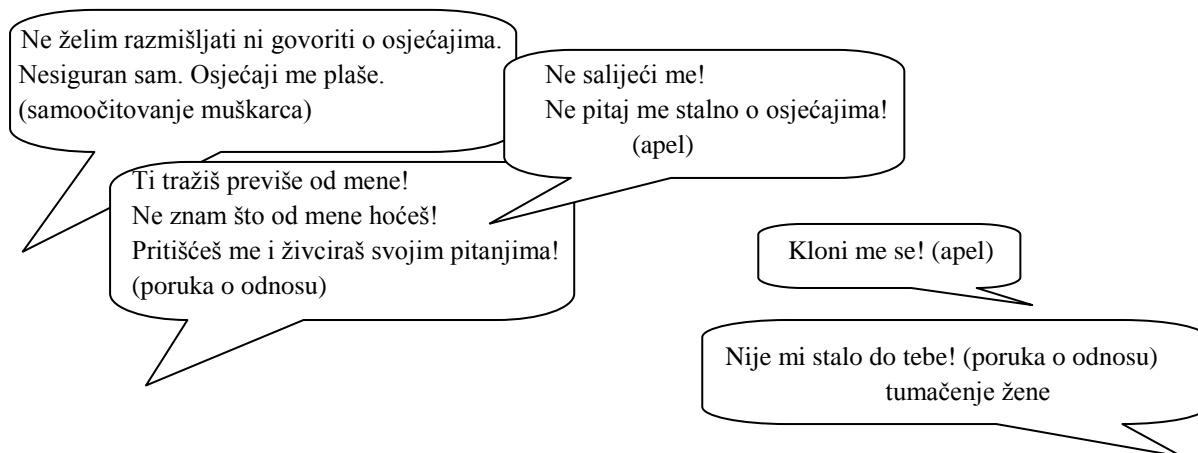
partnerom ili partnericom, već očekujemo djelovanje jedino u skladu s našim trenutnim potrebama? Upravo takva očekivanja tvore začarani krug.

Uzmimo za primjer ljubomoru u partnerskom odnosu. Dagmar Kumbier daje izvrstan i slikovit primjer: *Petar i Simona Bošnjak dolaze na savjetovanje za parove jer – u tome se oboje slažu – Simonina ljubomora sve više postaje problem. Međutim, razloge toga problema opisuju posve različito. Gospođa Bošnjak: „Petar mi jednostavno uopće ništa ne govori! Bilo što da ga pitam – on izbjegava odgovor i mijenja temu. Stoga uopće nije čudno što sam postupno postala nepovjerljiva te katkad postavljam detaljnija pitanja!“ Priča njezinog muža zvuči drukčije: „Stalno me saslušava i ispituje! Više ne mogu učiniti ni korak, a da me ona neprestano ne kontrolira! I jao, ako usput spomenem ime neke kolegice, do kraja večeri uopće nemam mira! Još je najbolje uopće ništa više ne pričati.“ (Dagmar 1998: 30)*

Što se ovdje zapravo događa? Ponašanje ovog para tvori začarani krug jer oba sudionika djeluju u skladu s djelovanjem drugoga. Oboje su potpuno u pravu i njihovo djelovanje mi možemo opravdati. On s jedne strane njoj ne daje informacije, na što ga ona sve više i više ispituje, a to zatim rezultira time da se on osjeća sve više pritješnjenim i povlači se ne dajući joj više nikakve informacije. Nadalje, što se on više povlači, njegova žena postaje sve nesigurnija i nepovjerljivija te ga ponovno sve više ispituje. U takvu začaranu krugu svatko, ne htijući i ne primjećujući, potkrjepljuje ponašanje drugoga, uvjeren u to da samo reagira na djelovanje drugoga (Dagmar 1998: 31).

Važan razlog je taj što je muškarcima teško pokazivati i iskreno razgovarati o svojim osjećajima. Muškarci su još kao dječaci svoje osjećaje *zakopali negdje duboko* i zbog toga ih ne mogu jasno identificirati i jednako tako iskazati. Oni osjećaju pritisak na zahtjeve žena da pokažu ili iskažu svoje osjećaje. Muškarci na mnogobrojna ženska pitanja ne mogu tek tako dati obavijest o svojem unutarnjem životu, a također nisu sigurni ni žele li se upuštati u otkrivanje svojih osjećaja. Za muškarce prikrivanje osjećaja znači socijalizaciju, stoga iskazivanje osjećaja znači stres i opterećenje. Žene s druge strane teško mogu izdržati zatvorenost muškaraca po pitanju osjećaja. Za njih je otvoreno iskazivanje osjećaja sasvim razumljivo i čak potrebno za pokazivanje bliskosti i prisnosti. Drugim riječima, žene povezuju nedostatak osjećajnosti muškaraca s nedostatkom bliskosti i zbog toga one u određenom smislu emocionalno umiru od gladi. Emocionalnu nedostupnost muškaraca tumače kao nezanimanje, nedostatak ljubavi i brige svojih partnera. Možemo zaključiti kako su žene općenito sklonije slušati zatvorenost i povlačenje muškaraca uhom za odnos, dok muškarci istovremeno djeluju na način na koji jedino znaju (Dagmar 1998: 115–117).

Prikazuje nam to sljedeća shema (Dagmar 1998: 117):



Slika 4. Zatvorenost muškaraca kroz mušku i žensku prizmu

#### 5.4.1. Tražimo li previše jedni od drugih?

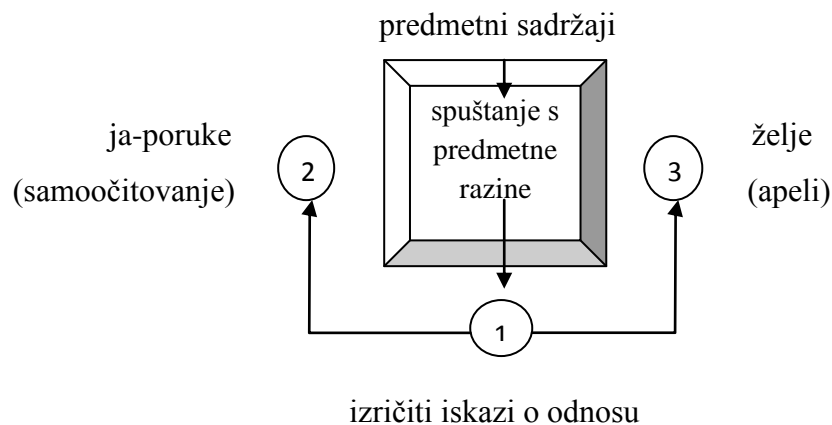
Riječ je o ženskom i muškom jeziku, odnosno o *genderlektima*, jezicima različitih spolova. Žene i muškarci pokazuju svoje osjećaje na posve drugačije načine. Žene vrlo jasno imenuju i pokazuju svoje osjećaje i pritom im je vrlo važno govoriti o osjećajima, kako bi ih same sebi osvijestile i pritom se približile drugima. Muškarci, naprotiv, ne osjećaju težinu riječi na način na koji to osjećaju žene. Oni češće iskazuju svoje osjećaje posredno, sakriveno ili neverbalno. Svoju naklonost pokazuju upravo svojim ponašanjem i djelima, primjerice brigom za obitelj, zajedničkim pothvatima ili rješavanjem problema. Ženama s druge strane to nema veze s osjećajima. Njima je to dio svakodnevice, odlika obiteljskog života, ali ne i stvarna bliskost. Stvarna bliskost za njih se iskazuje riječima, odnosno uspostavljanjem govorenja i iskazivanja osjećaja i misli. Muškarcima je razgovor o osjećajima vrlo neugodan, a kada o njima i govore, tada je to vrlo oskudno, sporedno i bez velikih riječi, usporedaba ili slikovitih opisa, koji su svojstveni upravo ženama. Žene i muškarci govore različitim osjećajnim jezicima i upravo to dovodi najčešće do mučnih komunikacijskih nesporazuma. Dagmar Kumbier navodi svakodnevan primjer na kojem pokazuje različito tumačenje odaslane i primljene poruke. Znači li pitanje *Voliš li me?* i odgovor *Volim te.* za žene i muškarce potpuno različito? Ne mogu ne spomenuti paradoks o izrazitoj osjećajnosti žena, a takozvanoj bezosjećajnosti muškaraca, koji se ne potvrđuje istovremeno u svim komunikacijskim situacijama. Upravo u pitanje *Voliš li me?* žena ne unosi svoje osjećaje, već je za nju to pitanje često posve svakidašnje i neproblematično. Ženama je naime potrebno ponekad verbalno iskazivanje osjećaja i stoga možemo reći kako ih verbalne nježnosti

duševno hrane. Međutim problematično je kada muškarac to pitanje ne tumači kao potrebu žene da zatomi emocionalnu glad, već kada to pitanje protumači kao informativno. On tada pitanje tumači kao doslovno, kao sumnju žene u njegovu ljubav. Zbog toga se on osjeća nezadovoljnim jer smatra da ne ispunjava ulogu koju je mislio da ispunjava svojoj ženi. Muškarac, povrijeđen tim pitanjem, odbija govoriti o svojim osjećajima. Kreće ponovno spomenuti začarani krug. Žene taj pristup, način na koji muškarci pokazuju ili ne pokazuju svoje osjećaje, tumače prema vlastitom jeziku. Ako je ženi do nekoga zaista stalo, onda ona to i kaže i pokazuje. Ako njezin partner to ne čini, onda njegovi osjećaji nisu iskreni ni snažni. Žene zapravo očekuju od muškaraca da pokažu osjećaje na jednak način i jednakim intenzitetom, kojim to i one same čine. Upravo to im često onemogućuje razumijevanje muškog, drugačije, ali jednako iskrenog načina pokazivanja osjećaja. Ono što je potrebno naziva se *zajedničko polje učenja*. Izlazak iz začaranog kruga za oba spola povezan je s odlukom. Muškarci pritom trebaju pokušati zadovoljiti potrebu svojih žena za bliskošću i u području osjećaja pronaći vlastiti stil njihova iskazivanja. Žene pritom trebaju prihvatiti muškarčev način ophođenja s osjećajima te naučiti razumjeti njegov osjećajni jezik, umjesto da ga tumače znakovima svojeg osjećajnog jezika (Dagmar 1998: 121–126).



## 6. U čemu leži razrješenje komunikacijskog sukoba?

Često se partneri, u nemogućnosti razjašnjenja brojnih komunikacijskih nesporazuma, odlučuju za pomoć komunikacijskog psihologa kao *pomagača u raspletanju*. Djelovanje komunikacijskog psihologa možemo razvrstati u nekoliko koraka, koji će se pokazati i na obavijesnom kvadratu, kvadratu čije bismo sve obavijesne strane trebali čuti prilikom primanja poruke. Riječ je o sljedećem: 1. ohrabriti eksplicitne iskaze o odnosima (obustaviti činjenično argumentiranje), 2. potaknuti iskazivanje skrivenih ja-poruka, 3. ohrabriti iskazivanje želja i otvorenih apela (pogled unaprijed, umjesto unatrag u bijesu) (Schulz von Thun 2001: 176). Redoslijed tih koraka, kojima se provodi intervencija, moguće je pokazati na obavijesnom kvadratu na sljedeći način:

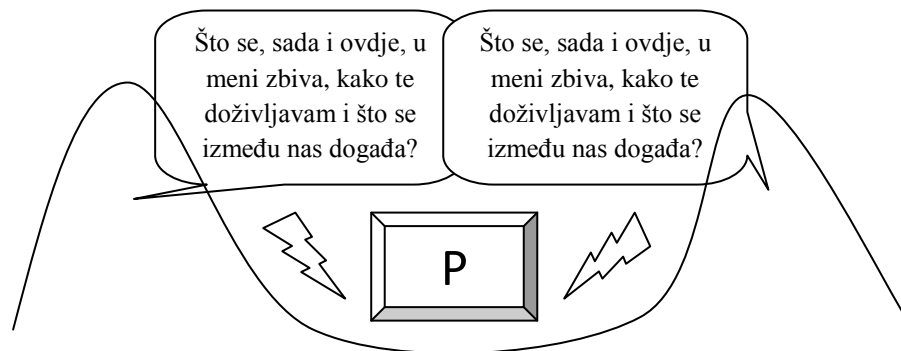


Slika 5. Intervencija u komunikacijski nesporazum

Riječ je o slušanju četiriju strana obavijesnog kvadrata, odnosno o razvoju metakomunikacije kao eksplicitne komunikacije<sup>6</sup>, koja je potrebna navika sljedećeg naraštaja. Metakomunikaciju možemo objasniti na način da je to komunikacija u kojoj razgovaramo o načinu na koji se međusobno odnosimo jedni prema drugima te o onome što smo zaista imali na umu pri odašiljanju obavijesti. Metakomunikacija jest i razgovaranje o tome na koji su način odaslane obavijesti primljene i dekodirane i jesu li te obavijesti shvaćene na onaj način na koji se željelo. Friedmann Schulz von Thun upućuje nas na *zapovjednički brežuljak* u kojem bi

<sup>6</sup> Metakomunikacija zapravo je eksplicitna komunikacija. U svakoj se obavijesti implicitno krije metakomunikacijski udio, odnosno dogovor na pitanje *što se time mislilo reći*. Stoga je potreba za metakomunikacijom zapravo potreba za eksplicitnom komunikacijom i iskrenim iskazivanjem poruke.

svatko od nas trebao sagledavati samoga sebe i svog partnera u komunikaciji te mirno raspravljati o načinu na koji se komunicira. Četiri strane obavijesti, odnosno razlikovanje zbivanja prilikom primanja poruke i teorija sustava, pružaju nam alate za sposobnost metakomunikacije. Dobra metakomunikacija zahtijeva produbljeni pogled u vlastitu nutrinu, vlastite misli i osjećaje, želje i potrebe, ali istovremeno zahtijeva i hrabrost za samoočitovanje. Hrabrost u obliku odgovora *što se, sada i ovdje, u meni zbiva, kako te doživljavam i što se između nas događa*, uglavnom omogućuje izbjegavanje komunikacijskog nesporazuma (Schulz von Thun 2001: 78-79). Ističem citat: *Čini se da gotovo i ne postoji oblik komunikativnog ponašanja koju većina ljudi smatra tako neobičnim, toliko ga se boji, a ipak doživljava tako smirujućim kao što je to razgovor o međusobnom odnosu, kao što je to metakomunikacija* (Schulz von Thun 2001:79).



Slika 6. Zapovjednički brežuljak

### 6.1. Još uvijek ti ne mogu čitati misli!

Tijekom svakodnevnog razgovora mi izražavamo svoja opažanja, misli i osjećaje. Opažanja bismo pritom i trebali izražavati poput opažanja, primjerice: *Vidim da si nervozan.*, mišljenja kao mišljenja, primjerice: *Mislim da nisi dobro razumio.*, a osjećanja kao osjećanja, primjerice: *Osjećam da me ne voliš.* Međutim mi najčešće ne komuniciramo tako, već suprotno, opažanja, mišljenja i osjećanja međusobno miješamo, što kao posljedicu ima neopravdano i neralno tumačenje poruka. Najčešće mišljenje izražavamo kao opažanje, pa vidimo ono što zapravo samo mislimo ili samo osjećamo, primjerice: *Vidim da nisi razumio ovaj zadatak.* ili *Vidim da ti više nisam zanimljiv.* Na taj način neutvrđeno razmišljanje i neodređeno osjećanje pretvaramo u čvrstu činjenicu, koja uopće ne mora odgovarati stvarnosti. Nadalje opažanja i osjećanja izražavamo kao mišljenje, pa ispada da *mislimo* ono što zaista jasno opažamo ili jasno osjećamo, primjerice: *Mislim da si nesretan.* ili *Mislim da te više ne volim.* Time ublažavamo očitu činjenicu ili racionaliziramo vlastite osjećaje što

ponovno izaziva nerazumijevanje. U trećem slučaju opažanja i mišljenja izražavamo kao osjećanje, pa osjećamo ono što vidimo i ono što mislimo, primjerice: *Osjećam da si zadovoljan.* ili *Osjećam da si nezalica.* Na taj način izbjegavamo izravnu komunikaciju i otežavamo razumijevanje. Upravo suprotno, uspješan i objektivan razgovor ostvaruje se iskrenim izražavanjem stvarnog mišljenja, osjećanja i opažanja, čime se uspostavlja jasna, izravna, neposredna i otvorena komunikacija. Što se događa? Svakodnevno srljamo u pogrešna tumačenja te svoje bližnje neopravdano okrvljujemo. Samo mislimo da je netko kriv, a pretvaramo ga svojim riječima u krivca. Osjećamo se nevoljenima, a optužujemo nekoga da nas mrzi. Mislimo da netko sporije savladava poteškoće, a proglašavamo ga nesposobnim. Time neprestano ranjavamo osobe koje nas okružuju i kidamo privatne veze. Drugim riječima, svoja mišljenja i slutnje ne smijemo sugovorniku izlagati kao očite i gotove činjenice. One ne moraju uvijek odgovarati onome što se uistinu događa. Stoga će upravo razgovor omogućiti objektiviziranje mišljenja i naslućivanja kao i upotpunjavanje našeg opažanja. Stoga ako nešto mislimo, to bismo trebali i izreći kao osobno mišljenje. Predosjećamo li nešto, trebali bismo to iznijeti kao svoje neodređeno osjećanje. Ako nešto jasno opažamo, ne bismo trebali zaobilaziti činjenice pretvarajući to u svoje osobno mišljenje ili osjećanje (Brajša 2000: 87-89).

U intervjuu ženske su ispitanice često izražavale želju da im partner pročita misli te da prepozna njihove stvarne osjećaje. Međutim čovjeku je još uvijek takva sposobnost onemogućena. Svoje potrebe, osjećaje i želje trebali bismo izražavati otvoreno, izravno i verbalno, a ne samo neverbalno ili neizravno, odnosno prikriveno, suprotno, preko koga drugoga, naknadno ili neiskreno. Ne smijemo i ne možemo očekivati od svojih sugovornika da prepoznaju ono što mi zaista želimo i što nam je u tom trenutku potrebno.

## **6.2. Zbog čega čujemo samo ono što želimo čuti?**

U međusobnim odnosima i komunikaciji u velikoj mjeri svatko od nas selektivno opaža, subjektivno tumači primljene poruke te nesvjesno dopunjuje ili iskrivljuje obavijesti. Prisjetimo se poruke u obliku glinene mase s početka ovoga rada. Mi ne primamo gotove poruke u cijelosti, ne primamo sve, već samo pojedine poruke, a također ih ne primamo cjelovite, već samo neke njihove dijelove. Pritom najčešće one dijelove koje uspijevamo ukalupiti u vlastito razmišljanje i očekivanje. Takvo probiranje primljenih poruka često je potpuno proizvoljno, subjektivno i slučajno. Slijedi subjektivno interpretiranje i tumačenje koje ne ovisi o pošiljatelju poruke, već upravo o primatelju, njegovoj osobnosti i onome što se

s psihološkog gledišta u njemu odvija. Onome što je selektivno opazio i subjektivno protumačio, primatelj zatim nadodaje mnogo toga što tome uopće ne pripada, u svrhu prilagođavanja poruke svojim potrebama, stavovima, željama i nazorima. Koliko smo se puta našli u situaciji u kojoj nam je netko rekao da smo iskrivili njegove riječi ili čuli samo ono što smo htjeli čuti. Naposljetku to više nije pošiljateljeva poruka, već iznova oblikovana poruka primatelja. Nesorazum je ovdje neminovan jer pošiljatelj i dalje reagira na poslanu poruku, a primatelj na, posvojim potrebama, oblikovanu poruku. Unesemo li ovdje i značenja, ne samo svijeta koji nas okružuje već i značenja odnosa kojem pripadamo, ponovno možemo potvrditi koliko se oni u različitim pojedina razlikuju. Stoga ono što nam je netko rekao i ono što smo mi u tome razumjeli na taj način mogu postati dva potpuno različita sadržaja. Tu se nalaze razlozi mnogih nesuglasica, nesporazuma, problema i sukoba. Jedini put prema jasnoj, otvorenoj i obostrano razumljivoj komunikaciji jest neprestano provjeravanje i usuglašavanje međusobnih poruka, pomoću povratnih informacija i metakomunikacije (Brajša 2000: 92–95).

## 7. Zaključak

Mogu li ljudi promijeniti svoje razgovorne stilove? Mogli li naučiti govoriti suprotnim rodolektom? Bi li to razriješilo komunikacijske nesporazume s kojima se susrećemo? Možda ne možemo govoriti drugim spolnim dijalektom od onoga koji nam je biološki determiniran, no razumijevanje kako naš komunikacijski stil nije jedini ispravan korak je bliže k razjašnjenju nesporazuma. Razumijevanje načina na koji ljudi govore, posebice pripadnici druge spolne ili druge dobne skupine, omogućit će nam premošćivanje komunikacijskog jaza, koji zjapi između žena i muškaraca te može predstavljati veliki korak prema otvaranju skladnih komunikacijskih linija (Tannen 1998: 308–309).

Kao početni korak ka plodnu komuniciranju valja ispravno čuti što nam naš sugovornik ima za reći, valja ispravno reagirati na primljenu poruku i naposljetku valja ispravno reći ono što mislimo, želimo i/ili osjećamo. Mnogo puta riječ je prvenstveno o nemogućnosti da jasno izrazimo svoje želje, potrebe i osjećaje. Mnogo puta stvaramo komunikacijski jaz ondje gdje ga ne treba biti, prešućujući mnogo toga zbog straha da se naša poruka krivo ne protumači. Umjesto da jasno kažemo što želimo, što trebamo i što osjećamo, svojim sugovornicima ne govorimo ništa i očekujemo da će nam, na temelju dugogodišnjeg odnosa, biti sposobni pročitati misli i sve naše skrivene želje. Kada se naša očekivanja ne ispune, kreće optuživanje, kako osobe tako i odnosa, slijede sukobi, iz kojih se katkada izvučemo s manje ružnih riječi, a katkada s razrušenim odnosom.

Metakomunikacija, mirno razgovaranje o onome što smo htjeli unijeti u odaslanu poruku i s druge strane mirno razgovaranje o onome što smo razumijeli u primljenoj poruci, ključ je izbjegavanja komunikacijskih sukoba. Ako prepoznamo nerazumijevanje, ako prepoznamo da naše potrebe nisu zadovoljene, valja samo započeti razgovor i na miran način kazati sve ono strepimo, dvojimo, snatrimo. Možemo reći da možda govor jest izvor svih nesporazuma, ali razgovor jest alat za razrješenje tih nesporazuma.

## 8. Popis literature

- Badurina, Lada, *Između redaka: studije o tekstu i diskursu (Poglavlje: Tekst i kontekst)* Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb: Izdavački centar Rijeka, Rijeka, 2008.
- Badurina, Lada, „Značenje i smisao kao leksikološke i leksikografske kategorije“, *Riječki filološki dani, Zbornik radova s Međunarodnog znanstvenog skupa Riječki filološki dani održanog u Rijeci od 5. do 7. prosinca 1996.*, Filozofski fakultet, Rijeka, 1998.
- Brajša, Pavao, *Umijeće razgovora*, C.A.S.H., Pula, 2000.
- Glovacki-Bernardi, Zrinjka; Kovačec; August; Mihaljević, Milan; Halwachs, Dieter W.; Sornig, Karl; Penzinger, Christine; Schrod, Richard, *Uvod u lingvistiku*, Školska knjiga, Zagreb, 2001.
- Katnić-Bakaršić, Marina, *Lingvistička stilistika*, Research Support Scheme, Praha, 1999.
- Kovačević, Marina; Badurina, Lada, *Raslojavanje jezične stvarnosti (Poglavlje: Raslojavanje polja diskursa na jezične planove (Razgovorni diskurs i pisani diskurs))* Izdavački centar Rijeka, Rijeka, 2001.
- Kumbier, Dagmar, *Ona kaže, on kaže: komunikacijska psihologija u vezama, obitelji i na poslu*, Erudita, Zagreb, 2007.
- Reardon, Kathleen K., *Interpersonalna komunikacija: gdje se misli susreću*, Alinea, Zagreb, 1998.
- Rot, Nikola, *Znakovi i značenja: verbalna i neverbalna komunikacija*, Nolit, Beograd, 1982.
- Saftich, Dario, „Govorničko umijeće i odnos s pjesničkim umijećem u antičkoj Grčkoj na primjeru Aristotelovih djela“, *Metodički obzori*, 4 (2009), 1/2 ; str. 143-157
- Saussure, Ferdinand de, *Tečaj opće lingvistike*, ArTresore naklada : Institut za hrvatski jezik i jezikolovlje, Zagreb, 2000.
- Schulz von Thun, Friedemann, *Kako međusobno razgovaramo 1: Smetnje i razjašnjenja: opća psihologija komunikacije*, Erudita, Zagreb, 2001.
- Tannen, Deborah, *Ti to baš ne razumiješ: žene i muškarci u razgovoru*, Izvori, Zagreb, 1998.

## 9. Popis izvora

- [http://hjp.novi-liber.hr/index.php?show=search\\_by\\_id&id=d1xuWBY%3D](http://hjp.novi-liber.hr/index.php?show=search_by_id&id=d1xuWBY%3D), 31.3.2015., 17:45h
- <http://www.scribd.com/doc/113767244/Teorija-Jezika#scribd>, 2.4.2015., 11:23h)

## 10. Popis priloga

Slika 1. *Komunikacijski sistem i funkcije jezika prema Romanu Jakobsonu*, stranica 14.

Slika 2: *Četiri aspekta obavijesti (psihološki model međuljudske komunikacije*, stranica 31.

Slika 3. *Četiri strane odaslane i primljene obavijesti u međusobnom suprotstavljanju*, stranica 38.

Slika 4. *Zatvorenost muškaraca kroz mušku i žensku prizmu*, stranica 54.

Slika 5. *Intervencija u komunikacijski nesporazum*, stranica 56.

Slika 6. *Zapovjednički brežuljak*, stranica 57.

Prilog 1. *Intervju: Nesporazumi u komunikaciji*, stranica 64.

Prilog 2. *Rezultati ispitanika*, stranica 66.

Prilog 3. *Statistika i osvrt na rezultate intervjuja*, stranica 108.



## 11. Prilozi

### Prilog 1. *Intervju: Nesporazumi u komunikaciji*

1. Kada čujete pojam *automobil*, kakav automobil zamislite? Opišite ga.

2. Kako definirate pojam *uspjeh*?

3. Kako tumačite sljedeće primjere razgovora:

a) Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h*. Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

Kako tumačite izjavu muškarca? Što mislite da je on htio poručiti ženi?

Kako je žena protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?

Kako je prema vašem mišljenju muškarac trebao oblikovati svoju poruku, a kako žena?

b) Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić je pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje.*

Kako tumačite izjavu mladića? Što mislite da je on htio poručiti djevojci?

Kako je djevojka protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?

Kako je prema vašem mišljenju mladić trebao oblikovati svoju poruku, a kako djevojka?

c) Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše*. Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva*. Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno, bez jakne.

Kako tumačite izjavu majke? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj kćeri?

Kako je kći protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?

Kako je prema vašem mišljenju majka trebala oblikovati svoju poruku, a kako kći?

d) Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crno*. Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijelom izgledam debelo?*

Kako tumačite izjavu Vlaste koja komentira haljinu? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj prijateljici?

Kako je Lidija protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?

Kako je prema vašem mišljenju Vlasta trebala oblikovati svoju poruku, a kako Lidija?

4. Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojim partnerom/partnericom, roditeljem, prijateljem. Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.

a) Kako se zbog toga osjećate? Što je potaknulo takve osjećaje u vama?

b) Što ste najradije htjeli otvoreno reći, a niste rekli? Što vas je u tome spriječilo?

c) Očekujete li od svoga sugovornika da djeluje u skladu s vašim unutarnjim željama ili s onime što ste mu iskazali?

d) Kako je to djelovalo na vašu komunikaciju?

e) Kada biste ponovno vodili isti razgovor, što biste sada željeli reći? Kako biste postupili ovoga puta?

5. Zamislite se u sljedećim situacijama.

a) Svađate se sa svojim/svojom partnerom/partnericom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaš/a partner/partnerica odlazi u drugu prostoriju.

Kako tumačite njegov/njen odgovor i postupak?

Kako ćete vi postupiti?

b) Odlučili ste pripremiti večeru za svoju/svog suprugu/supruga, kako bi se on/ona odmorio/la. Međutim prilikom pripreme jela partner/partnerica vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

Kako tumačite izjavu supruge/supruga? Što mislite da vam je on/ona htjela poručiti?

Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?

c) Vaš/a partner/partnerica dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite mu/joj kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaš/a partner/partnerica sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umoran/umorna.* Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

Kako tumačite izjavu supruge/supruga? Što mislite da vam je on/ona htio/htjela poručiti?

Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?

## **Prilog 2. Rezultati ispitanika**

Ženske ispitanice:

Prva ženska osoba, 23 godine

### **1. Kada čujete pojam *automobil*, kakav automobil zamislite? Opišite ga.**

Zamislim Mini coopera, crveno-crni ili zlatno-crni.

### **2. Kako definirate pojam *uspjeh*?**

Uspjeh za mene znači imati dobar posao, dobre prihode, muža i djecu. Ukratko uspjeh je za mene zadovoljstvo čovjeka.

### **3. Kako tumačite sljedeće primjere razgovora:**

a) Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h.* Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

#### **Kako tumačite izjavu muškarca? Što mislite da je on htio poručiti ženi?**

Muškarac je vjerojatno uputio kritiku jer muškarci misle kako žene ne znaju voziti. Mislim da joj je htio reći da opreznije vozi kako im se nešto ne bi dogodilo. Možda se s druge strane zaista i brinuo.

#### **Kako je žena protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Mislim da je žena protumačila njegovu izjavu kao kritiku.

#### **Kako je po vašem mišljenju muškarac trebao oblikovati svoju poruku, a kako žena?**

Muškarac je trebao reći: *Ljubavi sporije vozi, da nam se nešto ne dogodi.*

Žena je trebala reći: *Ljubavi ni ti ne voziš sporije, ali dobro ako ti tako želiš.*

b) Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić je pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje.*

#### **Kako tumačite izjavu mladića? Što mislite da je on htio poručiti djevojci?**

Muškarci uvijek kritiziraju. Sumnjam da je ovo bilo pitanje o umaku.

#### **Kako je djevojka protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Mislim da je djevojka to, kao tipična ženska osoba, protumačila kao kritiku.

**Kako je po vašem mišljenju mladić trebao oblikovati svoju poruku, a kako djevojka?**

Muškarac je trebao reći: *Hej, što se nalazi u ovom umaku?*, a izjava je pritom trebala biti popraćena ispravnom intonacijom. Žena mu je pritom trebala jednostavno odgovoriti na pitanje.

c) Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše*. Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva*. Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno, bez jakne.

**Kako tumačite izjavu majke? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj kćeri?**

Mislim da se majka samo brinula za svoju kćer.

**Kako je kći protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Kći je to protumačila kao udar na svoju samostalnost i ljuti je neprestano savjetovanje majke.

**Kako je po vašem mišljenju majka trebala oblikovati svoju poruku, a kako kći?**

Majka je dobro oblikovala svoju poruku. Mislim da bi kći bez obzira na oblikovanje poruke, poruku jednako protumačila. Mogla joj je primjerice reći: *Uzmi jaknu za svaki slučaj ako bude hladno*. Kći je svakako trebala uzeti jaknu.

d) Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crno*. Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijelom izgledam debelo?*

**Kako tumačite izjavu Vlaste koja komentira haljinu? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj prijateljici?**

Sve ovisi o odnosu. Možda Vlasta stvarno misli da Lidiji bijelo ružno stoji te ju savjetuje, a možda je zavidna, pa govori neistinu.

**Kako je Lidija protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Lidija je odmah to protumačila kao kritiku.

**Kako je po vašem mišljenju Vlasta trebala oblikovati svoju poruku, a kako Lidija?**

Vlasta je trebala reći: *Mislim da bi trebala probati i crnu haljinu, pa da vidimo koja ti je bolja*. Lidija bi na to rekla: *Idem probati pa ćemo vidjeti, iako je meni bolja bijela*.

#### **4. Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojim partnerom, roditeljem, prijateljem.**

Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.

a) Kako se zbog toga osjećate? Što je potaknulo takve osjećaje u vama?

Ja uvijek volim reći ono što mislim. Međutim ako bi nešto dovelo do velikog sukoba, onda je bolje prešutjeti ili ublažiti ono što se želi reći.

b) Što ste najradije htjeli otvoreno reći, a niste rekli? Što vas je u tome spriječilo?

Nisam tada to rekla da ne povrijedim drugu osobu.

c) Očekujete li od svoga sugovornika da djeluje u skladu s vašim unutarnjim željama ili s onime što ste mu iskazali?

Očekujem da djeluje u skladu s mojim željama. Pokušam ga navesti da djeluje tako na način da u njemu izazovem sažaljenje.

d) Kako je to djelovalo na vašu komunikaciju?

Komunikacija je ostala ista jer nije dovela do sukoba.

#### **5. Zamislite se u sljedećim situacijama.**

a) Svađate se sa svojim partnerom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaš partner odlazi u drugu prostoriju.

##### **Kako tumačite njegov odgovor i postupak?**

Nije sve u redu, nema što ići u drugu prostoriju ako je sve u redu.

##### **Kako ćete vi postupiti?**

Došla bih tamo i pitala ga uzimima li me zdravo za gotovo. Rekla bih mu: *Sad si rekao da je sve u redu, a otišao si u drugu prostoriju.* To bi rezultiralo daljnjim sukobom, ali i pomirbom.

b) Odlučili ste pripremiti večeru za svog supruga, kako bi se on odmorio. Međutim prilikom pripreme jela partner vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

##### **Kako tumačite izjavu supruga? Što mislite da vam je on htio poručiti?**

Ovisno o tome kako se ja trenutno osjećam. Tada bih ovo shvatila kao savjet, odnosno kao kritiku.

##### **Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Ako mi je dobar dan, rekla bih mu: *Ma dobro, dobro.* i nastavila po svome. Ako mi je loš dan, rekla bih mu: *Sad dolazi ti ovdje i radi večeru.*

c) Vaš partner dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite mu kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaš partner sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umoran*. Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

**Kako tumačite izjavu supruga? Što mislite da vam je on htio poručiti?**

Možda mi stvarno želi pomoći.

**Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Rekla bih mu da ću staviti rublje do kraja. Da nije tako reagirao, pristala bih na njegovu pomoć. Ova situacija ne bi rezultirala sukobom.

Druga ženska osoba, 24 godine

**1. Kada čujete pojam *automobil*, kakav automobil zamislite? Opišite ga.**

Zamislim crveni, brzi, sportski, nov automobil.

**2. Kako definirate pojam *uspjeh*?**

Definiram uspjeh kao sreću, zadovoljstvo čovjeka.

**3. Kako tumačite sljedeće primjere razgovora:**

a) Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h.* Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

**Kako tumačite izjavu muškarca? Što mislite da je on htio poručiti ženi?**

Mislim da je muškarac iskritizirao ženu jer sigurno sebe stavlja u dominantnu ulogu te si dopušta kritiziranje žene. Pritom za sebe misli da najbolje vozi. Ona sigurno vozi školski i po pravilima, što njega živcira.

**Kako je žena protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Mislim da je žena ispravno protumačila njegovu poruku i da je ispravno reagirala.

**Kako je po vašem mišljenju muškarac trebao oblikovati svoju poruku, a kako žena?**

Muškarac je trebao šutjeti ili oblikovati poruku smirenije, normalnije. Žena je dobro reagirala na primljenu poruku jer ona vozi.

b) Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić je pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje.*

**Kako tumačite izjavu mladića? Što mislite da je on htio poručiti djevojci?**

Ovisi kakvim tonom je to rekao. Ako je lijepo pitao: *Što je ovo?* jer to ne zna, onda je to u redu. Ako je pitao to s negodovanjem, onda je neugodan jer je došao kod nje na večeru.

**Kako je djevojka protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Žena je preburno reagirala. Mislim da je nervozna i da je krivo protumačila njegovo pitanje.

**Kako je po vašem mišljenju mladić trebao oblikovati svoju poruku, a kako djevojka?**

Muškarac je trebao reći: *Ovo izgleda zanimljivo, ali ne znam što je to, možeš li mi reći kakvi su ovo komadiću umaku?* Mogao je pohvaliti večeru.

Žena je trebala biti malo staloženija jer mislim da je ipak preburno reagirala.

c) Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše*. Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva*. Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno, bez jakne.

**Kako tumačite izjavu majke? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj kćeri?**

Majka je rekla kćeri da je vani hladno i smatram da je dobro oblikovala svoju poruku.

**Kako je kći protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Mislim da je kći tinejdžerica i da treba slušati majku.

**Kako je po vašem mišljenju majka trebala oblikovati svoju poruku, a kako kći?**

Majka je jednako tako i trebala oblikovati svoju poruku, a kći je trebala poslušati savjet.

d) Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crno*. Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijelom izgledam debelo?*

**Kako tumačite izjavu Vlaste koja komentira haljinu? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj prijateljici?**

Vlasta je rekla iskreno što joj bolje stoji, ali je to mogla ublažiti. Tumačim ovo kao dobronamjerni savjet.

**Kako je Lidija protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Lidija je poruku krivo protumačila kao kritiku.

**Kako je po vašem mišljenju Vlasta trebala oblikovati svoju poruku, a kako Lidija?**

Vlasta je trebala malo ublažiti svoju poruku, započeti primjerice: *Dobro ti stoji, ali...*

Lidija je trebala poštovati iskrenost prijateljice.

#### **4. Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojim partnerom, roditeljem, prijateljem.**

Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.

a) Kako se zbog toga osjećate? Što je potaknulo takve osjećaje u vama?

Vjerojatno ću biti nervozna, ljuta, bijesna, a kasnije će mi vjerojatno biti žao.

b) Što ste najradije htjeli otvoreno reći, a niste rekli? Što vas je u tome spriječilo?

On mi je sigurno skrenuo misli s prve teme. Ne bih mu prešutjela. Rekla bih mu ono što mislim, iako bi to dovelo do sukoba.



c) Očekujete li od svog sugovornika da djeluje u skladu s vašim unutarnjim željama ili s onime što ste mu iskazali?

Očekujem da djeluje u skladu s mojim unutarnjim željama, želim da mi čita misli i da prepozna ono što sam ja zaista htjela reći.

d) Kako je to djelovalo na vašu komunikaciju?

Posvađali smo se, ali smo se kasnije i pomirili jer smo razriješili ono što je bilo važno.

## **5. Zamislite se u sljedećim situacijama.**

a) Svađate se sa svojim partnerom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaš partner odlazi u drugu prostoriju.

### **Kako tumačite njegov odgovor i postupak?**

Pa ako je rekao da je sve u redu, sve je u redu.

### **Kako ćete vi postupiti?**

Pa ako je u redu, rekla bih: *U redu je.* A ako sam ja i dalje ljuta, rekla bih mu: *Nije u redu.*

Ovisno o tome kako se ja osjećam u vezi sukoba. Pritom bih to rekla ljutitim tonom.

b) Odlučili ste pripremiti večeru za svog supruga, kako bi se on odmorio. Međutim prilikom pripreme jela partner vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

### **Kako tumačite izjavu supruga? Što mislite da vam je on htio poručiti?**

Doživljavam ovo kao kritiku. Možda je on umoran pa kritizira.

### **Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Nastavila bih po svome rezati, a odgovorila bih mu: *Da, da, hoću.*

c) Vaš partner dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite mu kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaš partner sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umoran.* Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

### **Kako tumačite izjavu supruga? Što mislite da vam je on htio poručiti?**

Mislim da je muškarac malo frustriran.

### **Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Rekla bih mu: *Ne treba, ja ću.* i nastavila dalje stavljati rublje. Mislim da bi on shvatio da sam i ja umorna pa to ne bi rezultiralo sukobom.

3. ženska osoba, 26 godina

**1. Kada čujete pojam *automobil*, kakav automobil zamislite? Opišite ga.**

Zamislim brzi, crveni, sportski, niski automobil.

**2. Kako definirate pojam *uspjeh*?**

Uspjeh definiram kao zadovoljstvo.

**3. Kako tumačite sljedeće primjere razgovora:**

a) Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h.* Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

**Kako tumačite izjavu muškarca? Što mislite da je on htio poručiti ženi?**

Muškarac je htio poručiti ženi da bi mogla i brže voziti ili sporije. Ali po društvenim stereotipima bilo bi: *Pa možeš i brže voziti.*

**Kako je žena protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Mislim da ona smatra nepotrebnim njegovo komentiranje. Prepoznaje njegovu kritiku kao oblik stereotipizacije. Ja tu poruku ne bih mogla shvatiti na nijedan drugi način nego uvredljivo.

**Kako je po vašem mišljenju muškarac trebao oblikovati svoju poruku, a kako žena?**

Muškarac je, u slučaju da se to odnosilo na to da žena može brže voziti, mogao reći: *Draga, pa znaš da nam se malo žuri, možda bi mogla ubaciti koju brzinu.*

Žena je možda trebala reći: *Ja se osjećam sigurno kad ovako vozim, dragi.*

b) Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić je pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje.*

**Kako tumačite izjavu mladića? Što mislite da je on htio poručiti djevojci?**

Izjava mladića mi se ovako postavljena čini kao normalan upit.

**Kako je djevojka protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Žena se ovdje nepotrebno uzrujala jer mislim da on nije imao nikakvu lošu namjeru, nego je htio samo saznati sastojke.

**Kako je po vašem mišljenju mladić trebao oblikovati svoju poruku, a kako djevojka?**

On je nju mogao pitati: *Od čega se sastoji ovaj umak? Na koji način si ga spremala?*

Ona bi na to tada odgovorila da je primjerice nasjeckala rajčicu pa bi on već tu dobio odgovor da su to komadići od rajčice. Djevojka mu je trebala odgovoriti na pitanje i možda ga je trebala upozoriti da drugačije postavi svoje pitanje jer se ono može krivo interpretirati.

c) Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše*. Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva*. Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno, bez jakne.

**Kako tumačite izjavu majke? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj kćeri?**

Majka je htjela da ona obuče jaknu zato što je vani po njenom mišljenju hladno, kao što svaka majka uvijek misli, u bilo koje godišnje doba. Majka je samo mislila na zdravlje kćeri.

**Kako je kći protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Kći se uvrijedila zato što ona smatra da će joj biti dovoljna majica koju ima na sebi i da vani nije hladno. Kći je, prema odgovoru, pretpostavljam tinejdžerica ili netko tko je mlađi, jer da se radi o nekoj starijoj ili zrelijoj osobi ne bi odgovorila na taj način, nego bi drugačije oblikovala poruku.

**Kako je po vašem mišljenju majka trebala oblikovati svoju poruku, a kako kći?**

Majka vjerojatno zna da je vani hladno i ona je trebala početi izjavu: *Bila sam vani i stvarno je jako hladno, pa bi možda mogla obući jaknu*.

Kći je možda trebala provjeriti je li vani hladno, a zatim reći majci: *Mislim da mi ne treba jakna, no ako mi bude trebala, vratit ću se po nju*.

d) Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crno*. Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijelom izgledam debelo?*

**Kako tumačite izjavu Vlaste koja komentira haljinu? Što mislite što je ona htjela poručiti svojoj prijateljici?**

(smijeh) Mislim da je samo htjela suptilno reći da joj ova haljina ne stoji baš najbolje, ali ako su to prave prijateljice, trebala joj je iskreno reći, a ne slati takve poruke. Da je Vlasta odmah rekla svojoj prijateljici: *Ovaj oblik haljine ti ne stoji baš dobro. Možda bi mogla probati još neku.*, mislim da se Lidija ne bi uvrijedila.

**Kako je Lidija protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Lidija je poruku protumačila kao uvredu. Mislim da bi većina djevojaka to protumačila kao uvredu.

### **Kako je po vašem mišljenju Vlasta trebala oblikovati svoju poruku, a kako Lidija?**

Vlasta je trebala reći: *Znaš ona crna haljina koju imaš ti bolje stoji od ove. Možda bi trebala probati istu, samo crnu haljinu.*

Ja bih vjerojatno jednako reagirala na to. Ali ako su to dobre prijateljice to je vjerojatno već zezancija. Lidija joj je trebala reći: *Pa dobro, mogu probati, ali ova mi se stvarno sviđa.*

### **4. Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojim partnerom, roditeljem, prijateljem.**

Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.

#### **a) Kako se zbog toga osjećate? Što je potaknulo takve osjećaje u vama?**

Radi se o tome da ja očekujem da on sam protumači da ta moja šutnja ili to što sam rekla vjerojatno s nekim otresitim stavom zapravo znači negodovanje. Onda bih očekivala od njega da on to protumači jer kao: *Mi smo bliski i ti mene moraš znati dovoljno da znaš da bih ja inače drugačije reagirala i da ovo nije istina i da nešto nije u redu.* Osjećala sam se pritom povrijeđeno i nervozno. Htjela sam i dalje da on napokon shvati što ja zaista mislim.

#### **b) Što ste najradije htjeli otvoreno reći, a niste rekli? Što vas je u tome spriječilo?**

Zapravo ja ne znam što me spriječilo u tome. Možda nisam htjela ispasti loša, gundalo, kao da stalno nešto zanovijetam ili prigovaram. Ovdje je ulogu imala i dubina našeg odnosa.

#### **c) Očekujete li od svog sugovornika da djeluje u skladu s vašim unutarnjim željama ili s onime što ste mu iskazali?**

Očekujem da djeluje u skladu s mojim unutarnjim željama.

#### **d) Kako je to djelovalo na vašu komunikaciju?**

Na kraju je kulminiralo svađom kako god, svađom koja je završila nerazgovaranjem, da bi nakon nekog vremena, kada se slegnu te misli, došlo do pomirdbe.

#### **e) Kada biste ponovno vodili isti razgovor, što biste sada željeli reći? Kako biste postupili ovoga puta?**

Mislim da bih promijenila iskaz i da bih mu direktno rekla što mislim. Mi žene malo više čitamo misli od muškaraca.

### **5. Zamislite se u sljedećim situacijama.**

a) Svađate se sa svojim partnerom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaš partner odlazi u drugu prostoriju.

**Kako tumačite njegov odgovor i postupak?**

Takvo što protumačim kao da nije sve u redu.

**Kako ćete vi postupiti?**

Otići ću za njim i pitat ću ga: *Dobro što je sad opet?* Neću pokušati pritom izglediti svađu, već ću se naljutiti. Nastupit ću sa stavom: *Dobro jesi li ti normalan? Hoćemo mi više to riješiti ili nećemo? Zašto se tako ponašaš?* Doći će do ponovnog sukoba.

b) Odlučili ste pripremiti večeru za svog supruga, kako bi se on odmorio. Međutim prilikom pripreme jela partner vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

**Kako tumačite izjavu supruga? Što mislite da vam je on htio poručiti?**

Mislim da mi je htio poručiti kako bi meso možda bilo bolje da je tanje narezano. Tumačim ovo kao dobronamjerman savjet.

**Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Sad bi vjerojatno uslijedio onaj: *Onda si sam skuhaj.* Iako bih znala da je to savjet, odgovorila bih kao da je riječ o kritici, zato što mislim da treba osjećati zahvalnost kada netko pokaže bilo kakvu dobru volju i da možda ne bi trebalo zanovijetati kako će se to napraviti.

Mušakarc je trebao i sebe uvesti u proces pripremanje jela i primjerice reći: *Mi ćemo drugi put narezati meso.* Tada bih i ja priznala da je meso možda predebelo i prihvatila bih savjet.

c) Vaš partner dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite mu kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaš partner sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umoran.* Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

**Kako tumačite izjavu supruga? Što mislite da vam je on htio poručiti?**

Čini mi se da je i partner imao jako loš dan, da je nešto uzrokovalo to da se on tako postavlja. Ovaj njegov postupak da on ipak želi pomoći mi se čini kao: *Nisam to tako mislio, samo je i meni danas loš dan i ja bih se isto mogao požaliti.*

**Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Nastavila bih s vješanjem rublja. Možda bih ga i pitala što se dogodilo.

4. ženska osoba, 28 godina

**1. Kada čujete pojam *automobil*, kakav automobil zamislite? Opišite ga.**

Zamislim crveni, brzi, svoj Twingo.

**2. Kako definirate pojam *uspjeh*?**

Ako si ti zadovoljan, onda smatram da si uspješan.

**3. Kako tumačite sljedeće primjere razgovora:**

a) Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h.* Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

**Kako tumačite izjavu muškarca? Što mislite da je on htio poručiti ženi?**

Tipično muški. Mislim da se muškarac pravi pametan, no možda se i brine ili želi ispasti brižan. Mislim da želi ispasti brižan, a u biti kritizira. Mislim da je žena vozila sporije od ograničenja, a on je htio da ubrza.

**Kako je žena protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Smatram da je doživjela to kao kritiku.

**Kako je po vašem mišljenju muškarac trebao oblikovati svoju poruku, a kako žena?**

Muškarac je trebao reći: *Možeš voziti i brže, jer ti je ograničenje 60 km/h, a ti voziš 50 km/h.*

Žena je trebala reći: *Vozim koliko mislim da je u redu.*

b) Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić je pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje.*

**Kako tumačite izjavu mladića? Što mislite da je on htio poručiti djevojci?**

Mladić je mogao i prešutjeti ono što mislim. Mislim da je bio iskren i doživljavam ovo kao kritiku, a ne kao pitanje.

**Kako je djevojka protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Mislim da se djevojka uvrijedila. Možda je muškarac i postavio pitanje, no žena razmišlja na način da doživi to kao kritiku.

**Kako je po vašem mišljenju mladić trebao oblikovati svoju poruku, a kako djevojka?**

Mladić nije trebao ništa reći. Trebao se praviti da je večera ukusna.

c) Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše*. Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva*. Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno, bez jakne.

**Kako tumačite izjavu majke? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj kćeri?**

Majka se samo brine za svoju kćer.

**Kako je kći protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Kći to doživljava kao kritiku, iako vjerojatno zna da se majka za nju brine.

**Kako je po vašem mišljenju majka trebala oblikovati svoju poruku, a kako kći?**

Majka je trebala pitati: *Misliš li da bi ti bilo bolje kada bi uzela nešto za obući?*

Kći je trebala odgovoriti smirenije, primjerice: *Dobro sam se obukla*.

d) Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crno*. Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijelom izgledam debelo?*

**Kako tumačite izjavu Vlaste koja komentira haljinu? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj prijateljici?**

Mislim da je Vlasta rekla svoje stvarno mišljenje.

**Kako je Lidija protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Lidija je ovo shvatila kao kritiku, ali mislim da nije nužno morala biti kritika. Vjerujem da će ti prijateljica iskreno reći što ti bolje stoji.

**Kako je po vašem mišljenju Vlasta trebala oblikovati svoju poruku, a kako Lidija?**

Vlasta je mogla reći: *Dobro ti stoji, ali mislim da bi crna bila još bolja*.

Lidija se nije trebala uzrujavati. Ipak joj je to prijateljica.

#### **4. Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojim partnerom, roditeljem, prijateljem.**

Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.

a) Kako se zbog toga osjećate? Što je potaknulo takve osjećaje u vama?

Trebala sam mu reći što zaista mislim. Taj bi način bio bolji. Rasprava bez obzira na to ide dalje.

b) Što ste najradije htjeli otvoreno reći, a niste rekli? Što vas je u tome spriječilo?

Pa možda mi je bilo neugodno reći ono što iskreno mislim jer bi to moglo dovesti do većeg sukoba. No sada mislim da bi bilo bolje da sam mu rekla što mislim jer bi se upravo tada izbjegao pravi sukob.

c) Očekujete li od svog sugovornika da djeluje u skladu s vašim unutarnjim željama ili s onime što ste mu iskazali?

Pa odreagirao je na ono što sam mu zapravo rekla. Očito nije razumio. Mislim da je mogao malo bolje razumjeti moje misli.

d) Kako je to djelovalo na vašu komunikaciju?

Nisam bila zadovoljna ishodom i sljedeći put bih mu jasno izrekla svoje misli i želje.

### **5. Zamislite se u sljedećim situacijama.**

a) Svađate se sa svojim partnerom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaš partner odlazi u drugu prostoriju.

#### **Kako tumačite njen odgovor i postupak?**

Tumačim ovo kao da ništa nije uredu.

#### **Kako ćete vi postupiti?**

Vjerojatno ćemo se nastaviti dalje svađati jer on očito nije prihvatio prekid svađe. Očito se želi i dalje svađati kada je tako odreagirao.

b) Odlučili ste pripremiti večeru za svog supruga, kako bi se on odmorio. Međutim prilikom pripreme jela partner vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

#### **Kako tumačite izjavu supruga? Što mislite da vam je on htio poručiti?**

Mislim da partner ne bi mislio to kao ništa loše, već, iskreno, kao neki savjet.

#### **Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Odgovorila bih na to: *Znam kako moram. Znam što radim.* Međutim pokušala bih poslušati savjet.

c) Vaš partner dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite mu kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaš partner sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umoran.* Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

#### **Kako tumačite izjavu supruga? Što mislite da vam je on htio poručiti?**

Ako se ponudio pomoći, rekla bih mu: *Može. Ajde molim te daj ti.*



**Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Ako je zaista umoran, rekla bih mu: *Možemo skupa.*

5. ženska osoba, 42 godine

**1. Kada čujete pojam *automobil*, kakav automobil zamislite? Opišite ga.**

Crveni, sportski automobil.

**2. Kako definirate pojam *uspjeh*?**

Uspjeh definiram kao zadovoljstvo.

**3. Kako tumačite sljedeće primjere razgovora:**

a) Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h.* Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

**Kako tumačite izjavu muškarca? Što mislite da je on htio poručiti ženi?**

Muškarac je htio upozoriti ženu da pazi na propise. Možda se ne osjeća dovoljno sigurno kada ona vozi. Tumačim ovo kao savjet, ali s malom dozom kritike.

**Kako je žena protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Mislim da je ona to krivo protumačila kao napad, patroniziranje.

**Kako je po vama muškarac trebao oblikovati svoju poruku, a kako žena?**

Muškarac je možda mogao pokušati s riječima poput *draga* ili oblikovati poruku poput šale da ne zvuči suviše ozbiljno. Žena je također s humorom trebala odgovoriti na poruku.

b) Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić je pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje.*

**Kako tumačite izjavu mladića? Što mislite da je on htio poručiti djevojci?**

Tumačim izjavu muškarca kao obično pitanje, bez primisli da je žena loša kuharica ili da je nešto upropašteno.

**Kako je djevojka protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Ona je reagirala preburno. Trebala je jednostavno odgovoriti što je to ili ga pitati da joj kaže sviđa li mu se jelo.

**Kako je po vama mladić trebao oblikovati svoju poruku, a kako djevojka?**

Trebao je započeti: *Ovo mi je jako fino, samo nikako ne mogu otkriti što je unutra.*

Možda bi mu tada i ona drugačije odgovorila.

c) Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše*. Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva*. Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno bez jakne.

**Kako tumačite izjavu majke? Što mislite što je ona htjela poručiti svojoj kćeri?**

Majka je brižna. Htjela je da ide manje razgolićena van pa ju je probala uvjeriti da je vani hladno.

**Kako je kći protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Kći se želi osjećati odraslo, a majka joj daje do znanja da je i dalje ona zadužena za brigu o njoj. Kći smatra da zna sama procijeniti treba li joj jakna ili ne.

**Kako je po vašem mišljenju majka trebala oblikovati svoju poruku, a kako kći?**

Majka je trebala oblikovati poruku: *Možda ne bi bilo loše da uzmeš jaknu, da ti poslije ne bude hladno*. Kći je trebala uzeti jaknu.

d) Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crno*. Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijelom izgledam debelo?*

**Kako tumačite izjavu Vlaste koja komentira haljinu? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj prijateljici?**

Htjela joj je poručiti da to nije haljina za nju, ali joj nije htjela baš direktno reći da joj ne stoji.

**Kako je Lidija protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Lidija je to protumačila kao kritiku, da joj haljina užasno stoji.

**Kako je po vašem mišljenju Vlasta trebala oblikovati svoju poruku, a kako Lidija?**

Vlasta je trebala reći svoje iskreno mišljenje, primjerice: *Mislim da ti baš ne stoji*.

#### **4. Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojim partnerom, roditeljem, prijateljem.**

Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.

a) Kako se zbog toga osjećate? Što je potaknulo takve osjećaje u vama?

Frustrirana sam, ljuta, a taj razgovor neće dovesti do nikakvog rješenja.

b) Što ste najradije htjeli otvoreno reći, a niste rekli? Što vas je u tome spriječilo?

Nekad jednostavno misliš da neke stvari ne možeš reći jer da poslije toga više ne možeš vratiti izrečeno. Emocije se promijene. Naime ne znači da ću se ja jednako osjećati sutra, a nekome to može značiti konačno stanje.

c) Očekujete li od svog sugovornika da djeluje u skladu s vašim unutarnjim željama ili s onime što ste mu iskazali?

U skladu s mojim unutarnjim željama. Očekujem da čita misli.

d) Kako je to djelovalo na vašu komunikaciju?

Takva komunikacija nije dovela do rješenja problema.

e) Kada biste ponovno vodili isti razgovor, što biste sada željeli reći? Kako biste postupili ovoga puta?

Ovisno o situaciji i o raspoloženju druge strane. Ako druga osoba odbija sudjelovati u razgovoru, onda ti je trud uzaludan.

## **5. Zamislite se u sljedećim situacijama.**

a) Svađate se sa svojim partnerom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume, sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaš partner odlazi u drugu prostoriju.

### **Kako tumačite njegov odgovor i postupak?**

Tumačim da nije sve u redu i da je takav odgovor dan jedino kako bi se prekinula svađa.

### **Kako ćete vi postupiti?**

Pustit ću ga da se ohladi i da se ja ohladim. Kasnije, ako je potrebno, riješit ćemo problem ili zaboraviti razloge svađe.

b) Odlučili ste pripremiti večeru za svog supruga, kako bi se on odmorio. Međutim prilikom pripreme jela partner vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

### **Kako tumačite izjavu supruga? Što mislite da vam je on htio poručiti?**

Tumačim izjavu kao neutemeljenu kritiku.

### **Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Rekla bih mu: *Daj ti onda.*

c) Vaš partner dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite mu kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaš partner sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umoran*. Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

**Kako tumačite izjavu supruga? Što mislite da vam je on htio poručiti?**

Tumačim ovo kao da je suprug meni htio poručiti da sam ja lijena i da je on voljan ovako umoran preuzeti sve na svoj teret.

**Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Odgovorila bih mu: *Ne hvala, ja ću.*

6. ženska osoba, 56 godina

**1. Kada čujete pojam *automobil*, kakav automobil zamislite? Opišite ga.**

Zamislim mali, žuti, svoj automobil.

**2. Kako definirate pojam *uspjeh*?**

Pojam uspjeh za mene je definicija čovjekova zadovoljstva.

**3. Kako tumačite sljedeće primjere razgovora:**

a) Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h.* Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

**Kako tumačite izjavu muškarca? Što mislite da je on htio poručiti ženi?**

Muškarac osjeća strah, osjeća se nesigurno dok žena vozi.

**Kako je žena protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Žena je to shvatila kao uvredu, kritiku. Mislim da nije protumačila poruku na ispravan način.

**Kako je po vašem mišljenju muškarac trebao oblikovati svoju poruku, a kako žena?**

Muškarac je trebao šutjeti.

b) Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić je pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje.*

**Kako tumačite izjavu mladića? Što mislite da je on htio poručiti djevojci?**

Najvjerojatnije je htio započeti komunikaciju. Postavio je normalno pitanje kako bi započeo razgovor. Sve ovisi o intonaciji njegova glasa i izgledu lica.

**Kako je djevojka protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Ona je vrlo nervozno i pogrešno protumačila poruku.

**Kako je po vašem mišljenju mladić trebao oblikovati svoju poruku, a kako djevojka?**

On je poruku dobro oblikovao, dok njen odgovor ne odobravam.

c) Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše.* Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva.* Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno, bez jakne.

**Kako tumačite izjavu majke? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj kćeri?**

To je klasična izjava majke, koja, naravno, iritira mlade osobe.

**Kako je kći protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Kći se sa 15 godina osjeća odraslo i smatra da joj ne trebaju savjeti te vrste.

**Kako je po vašem mišljenju majka trebala oblikovati svoju poruku, a kako kći?**

Majka je trebala reći: *Joj, danas je malo hladnije.* ili je jednostavno pustiti van, pa bi se kći brzo vratila.

**d)** Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crno.* Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijelom izgledam debelo?*

**Kako tumačite izjavu Vlaste koja komentira haljinu? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj prijateljici?**

Vlasta je samo rekla svoje osobno mišljenje.

**Kako je Lidija protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Lidija je na neki način ispoljila svoje komplekse i nesigurnost.

**Kako je po vašem mišljenju Vlasta trebala oblikovati svoju poruku, a kako Lidija?**

Vlasta je dobro oblikovala svoju poruku. Samo je stvar shvaćanja.

#### **4. Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojim partnerom, roditeljem, prijateljem.**

Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.

a) Kako se zbog toga osjećate? Što je potaknulo takve osjećaje u vama?

Ne bih ulazila u sukobe, šutjela bih. Kasnije, kada bi se situacija malo izgledila, prokomentirala bih taj naš sukob.

b) Što ste najradije htjeli otvoreno reći, a niste rekli? Što vas je u tome spriječilo?

Nastavak sukoba spriječio me u tome. Treba uvijek čekati da se strasti malo smire.

c) Očekujete li od svog sugovornika da djeluje u skladu s vašim unutarnjim željama ili s onime što ste mu iskazali?

Očekujem da će moj sugovornik djelovati na ono što sam uistinu rekla.

d) Kako je to djelovalo na vašu komunikaciju?

Daljnja komunikacija se odgodila.

e) Kada biste ponovno vodili isti razgovor, što biste sada željeli reći? Kako biste postupili ovoga puta?

Jednako bih reagirala.

### **5. Zamislite se u sljedećim situacijama.**

a) Svađate se sa svojim partnerom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaš partner odlazi u drugu prostoriju.

#### **Kako tumačite njegov odgovor i postupak?**

Znači da nije sve u redu i da je on zbog više sile rekao da je u redu.

#### **Kako ćete vi postupiti?**

Isto bih pričekala neko vrijeme i onda bih u nekoj prikladnoj i mirnijoj situaciji pokušala to razriješiti.

b) Odlučili ste pripremiti večeru za svog supruga, kako bi se on odmorio. Međutim prilikom pripreme jela partner vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

#### **Kako tumačite izjavu supruga? Što mislite da vam je on htio poručiti?**

Tumačim ovo kao nepotrebnu kritiku. Ovisi o odnosima u vezi kako bih reagirala.

#### **Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Mene bi to strašno izivciralo. Prepustila bih njemu mjesto u kuhinji, kako bi on to prema svom ukusu mogao napraviti.

c) Vaš partner dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite mu kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaš partner sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umoran.* Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

#### **Kako tumačite izjavu supruga? Što mislite da vam je on htjela poručiti?**

Suprug prigovara. Poruku tumačim ovisno o intonaciji.

#### **Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Iskreno, posvađala bih se s njime. Ovo bi najvjerojatnije rezultiralo sukobom.



Muški ispitanici:

1. muška osoba, 25 godina

**1. Kada čujete pojam *automobil*, kakav automobil zamislite? Opišite ga.**

Zamislim bijeli Audi A3.

**2. Kako definirate pojam *uspjeh*?**

Uspjeh za mene znači zadovoljiti sve svoje potrebe.

**3. Kako tumačite sljedeće primjere razgovora:**

a) Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h*. Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

**Kako tumačite izjavu muškarca? Što mislite da je on htio poručiti ženi?**

Vjerojatno žena vozi sporo i takav mu se način vožnje ne sviđa. Tumačim ovo kao prigovor.

**Kako je žena protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Njoj se nije svidjelo to što joj je on rekao. Općenito se ženama ne sviđa kada muškarci prigovaraju.

**Kako je po vašem mišljenju muškarac trebao oblikovati svoju poruku, a kako žena?**

Muškarac je to trebao reći na lijep način, ali je to nemoguće. Ženama je nemoguće nešto dokazati bez obzira kako oblikujemo poruku.

Žena je trebala poslušati i reći: *U redu, ubrzat ću*.

b) Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić je pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje*.

**Kako tumačite izjavu mladića? Što mislite da je on htio poručiti djevojci?**

Muškarac je dobro oblikovao poruku. Možda ga je zanimalo što je unutra jer mu je bilo fino.

**Kako je djevojka protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Žena je očito bila živčana i iskompleksirana svojim jelom, kada je tako reagirala.

**Kako je po vašem mišljenju mladić trebao oblikovati svoju poruku, a kako djevojka?**

Mladić je normalno postavio pitanje, a ona mu je trebala odgovoriti i reći što je unutra.

c) Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše*. Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva*. Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno, bez jakne.

**Kako tumačite izjavu majke? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj kćeri?**

Majka je samo brižna.

**Kako je kći protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Kći odgovara bezobrazno.

**Kako je po vašem mišljenju majka trebala oblikovati svoju poruku, a kako kći?**

Majka je dobro oblikovala poruku, a kći je trebala poslušati savjet.

d) Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crno*. Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijelom izgledam debelo?*

**Kako tumačite izjavu Vlaste koja komentira haljinu? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj prijateljici?**

Izjava nema smisla. Smatram da je trebala biti direktna i da joj je trebala odgovoriti: *Dobro je ili Nije dobro*.

**Kako je Lidija protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Mislim da je Lidija poruku tako protumačila jer je Vlasta pogrešno oblikovala svoju poruku.

**Kako je po vašem mišljenju Vlasta trebala oblikovati svoju poruku, a kako Lidija?**

Smatram da je Vlasta trebala odgovoriti na postavljeno pitanje kako ne bi došlo do sukoba.

**4. Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojom partnericom, roditeljem, prijateljem.** Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.

a) Kako se zbog toga osjećate? Što je potaknulo takve osjećaje u vama?

Najčešće kažem što mislim. Čak i da je uvrijedim, mene to ne zanima jer želim reći ono što jest. Ne trudim se ni reći ublaženu verziju. Ako joj imam nešto za prigovoriti, prigovorio bih joj.

## **5. Zamislite se u sljedećim situacijama.**

a) Svađate se sa svojom partnericom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaša partnerica odlazi u drugu prostoriju.

### **Kako tumačite njen odgovor i postupak?**

Vidim po njenoj reakciji je li u redu ili nije. Tumačim ovo kao da joj ne odgovara način na koji smo zaključili raspravu, ali da se pomirila s time da neće biti po njenom.

### **Kako ćete vi postupiti?**

Pustio bih je da se smiri.

b) Odlučili ste pripremiti večeru za svoju suprugu, kako bi se ona odmorila. Međutim prilikom pripreme jela partnerica vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

### **Kako tumačite izjavu supruge? Što mislite da vam je ona htjela poručiti?**

Ja se ne bih naljutio. Shvatio bih ovo kao kritiku, ali se ne bih naljutio.

### **Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Odgovorio bih joj na lijep način zašto ovako činim i zašto to mora biti tako napravljeno.

c) Vaša partnerica dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite joj kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaša partnerica sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umorna.* Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

### **Kako tumačite izjavu supruge? Što mislite da vam je ona htjela poručiti?**

Protumačio bih ovo kao nervoznu i nepotrebnu izjavu.

### **Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Rekao bih joj: *Sjedni. Ja ću staviti rublje do kraja.*

2. muška osoba, 26 godina

**1. Kada čujete pojam *automobil*, kakav automobil zamislite? Opišite ga.**

Crveni automobil bez krova.

**2. Kako definirate pojam *uspjeh*?**

Uspjeh definiram kao ostvarenje postavljenih ciljeva, privatnih i poslovnih.

**3. Kako tumačite sljedeće primjere razgovora:**

a) Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h.* Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

**Kako tumačite izjavu muškarca? Što mislite da je on htio poručiti ženi?**

Želio je reći da se boji jer ona vozi. Mislim da joj je htio usmjeriti pažnju na ograničenja.

**Kako je žena protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Žena nije protumačila poruku na ispravan način. Ona je mislila da on pametuje. On je vjerojatno dijelom i pametovao, ali je htio i sugerirati možda na kamere, policiju ili nešto.

**Kako je po vašem mišljenju muškarac trebao oblikovati svoju poruku, a kako žena?**

Muškarac je trebao reći: *Bilo bi dobro da ovdje voziš do 60 km/h.*

b) Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić je pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje.*

**Kako tumačite izjavu mladića? Što mislite da je on htio poručiti djevojci?**

Smatram tu izjavu nekorektnom. Vjerojatno joj je htio reći da nije zadovoljan i da bi trebalo biti bolje. Sve ovisi o tonu kojim je pitao.

**Kako je djevojka protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Ona je protumačila upravo tako, da ne valja.

**Kako je po vama mladić trebao oblikovati svoju poruku, a kako djevojka?**

Mladić je trebao to prešutjeti.

c) Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše*. Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva*. Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno, bez jakne.

**Kako tumačite izjavu majke? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj kćeri?**

Majka je htjela reći da se kći treba brinuti za sebe i svoje zdravlje i da se treba prilagoditi vremenskim uvjetima.

**Kako je kći protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Ne, ona je to protumačila kao da majka pametuje.

**Kako je po vašem mišljenju majka trebala oblikovati svoju poruku, a kako kći?**

Trebala joj je reći da obuče jaknu imperativom ili joj je trebala reći da bi bilo dobro da si jaknu uzme u slučaju da joj bude hladno, pa će je lako obući.

d) Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crno*. Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijelom izgledam debelo?*

**Kako tumačite izjavu Vlaste koja komentira haljinu? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj prijateljici?**

Mislim da joj je htjela reći da joj ta boja ne stoji, a ne da izgleda debelo.

**Kako je Lidija protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Mislim da Lidija to nije protumačila na ispravan način. Vjerojatno je ona opterećena problemom težine kada je to izrekla.

**Kako je po vašem mišljenju Vlasta trebala oblikovati svoju poruku, a kako Lidija?**

Vlasta je trebala reći da joj dobro stoji haljina, ako joj dobro stoji, ali ne te boje. Lidija je trebala upitati Vlastu ne odgovara li joj model haljine ili kako joj stoji haljina. Obje su trebale direktnije oblikovati svoju poruku.

**4. Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojom partnericom, roditeljem, prijateljem.** Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.

a) Kako se zbog toga osjećate? Što je potaknulo takve osjećaje u vama?

Nelagodno jer mi je neugodno reći ono što želim.

b) Što ste najradije htjeli otvoreno reći, a niste rekli? Što vas je u tome spriječilo?

Vjerojatno prisustvo drugih ljudi ili misao da ono što bih rekao neće drugoj osobi prijati. Zbog toga bih se suzdržao.

c) Očekujete li od svog sugovornika da djeluje u skladu s vašim unutarnjim željama ili s onime što ste mu iskazali?

Ako me dobro poznaje onda bi trebao znati što zaista mislim. Ako ne, onda bi me trebao kasnije pitati je li tako mišljeno ili se reklo drugačije zbog prisustva drugih ljudi.

d) Kako je to djelovalo na vašu komunikaciju?

Vjerojatno takva situacija loše djeluje na komunikaciju.

e) Kada biste ponovno vodili isti razgovor, što biste sada željeli reći? Kako biste postupili ovoga puta?

Ne bih uvijek prešutio ono što želim reći. Ovisno o čemu je riječ.

## **5. Zamislite se u sljedećim situacijama.**

a) Svađate se sa svojom partnericom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaša partnerica odlazi u drugu prostoriju.

### **Kako tumačite njen odgovor i postupak?**

Uvrijeđena je, pa se zato povukla. Pretpostavljam da će se smiriti pa da će biti sve u redu. Ljubav ne može sada pokazati jer je nervozna od rasprave i potreban joj je mir.

### **Kako ćete vi postupiti?**

Ako sam pogriješio ću se ispričati, a ako nisam, razgovarat ću s njom. Prvo ću je pustiti nekoliko minuta da se smiri. Ako se ne bude vraćala, pokušat ću ponovno razgovarati.

b) Odlučili ste pripremiti večeru za svoju suprugu, kako bi se ona odmorila. Međutim prilikom pripreme jela partner vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

### **Kako tumačite izjavu supruge? Što mislite da vam je ona htjela poručiti?**

Dvosmisleno mi je. Moguće je da ona sugerira na temelju svoga iskustva da se meso neće dobro ispeći. S druge strane možda želi da meso bude perfektno narezano. Promatram ovo i kao savjet i kao kritiku.

### **Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Ja bih ga narezao na tanje, prihvatio bih savjet bez obzira što bih to shvatio dvosmisleno.

c) Vaša partnerica dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite joj kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaša partnerica sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umorna.* Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

**Kako tumačite izjavu supruge? Što mislite da vam je ona htjela poručiti?**

Smatram da je ona došla kući mrzovoljna, pa da je zbog toga to tako rekla. No ljudi koji se dobro poznaju, trebaju reći ako ih nešto muči.

**Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Ja bih je pitao kakav joj je bio dan. Ako bi se ona i dalje nervozno ponašala, objasnio bih joj da problem riješi ondje gdje je nastao.

3. muška osoba, 28 godina

**1. Kada čujete pojam *automobil*, kakav automobil zamislite? Opišite ga.**

Zamislim Bmw X6 ili Touareg.

**2. Kako definirate pojam *uspjeh*?**

Uspjeh definiram u poslovnom i novčanom smislu. Znači da imaš novaca i da si uspješan.

**3. Kako tumačite sljedeće primjere razgovora:**

a) Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h.* Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

**Kako tumačite izjavu muškarca? Što mislite da je on htio poručiti ženi?**

Muškarac se možda samo brinuo.

**Kako je žena protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Ona je protumačila to kao kritiku, kao mišljenje da žene voze lošije od muškaraca pa joj je on zbog toga htio dati savjet u vezi s time.

**Kako je po vašem mišljenju muškarac trebao oblikovati svoju poruku, a kako žena?**

On je trebao reći: *Draga, možeš li malo usporiti? Ovdje je ograničenje 60 km/h.*

b) Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić je pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje.*

**Kako tumačite izjavu mladića? Što mislite da je on htio poručiti djevojci?**

Muškarac je samo postavio pitanje, možda ga je zanimalo što je u jelu.

**Kako je djevojka protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Žene uvijek planu na te gluposti. Nije on ništa loše mislio, već je samo htio pitati, a žene samo čekaju da planu na neku sitnicu.

**Kako je po vašem mišljenju mladić trebao oblikovati svoju poruku, a kako djevojka?**

Muškarac je dobro oblikovao poruku. Možda je mogao reći: *Ovo ti je jako ukusno, ali što je ovo točno unutra?*



c) Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše*. Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva*. Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno, bez jakne.

**Kako tumačite izjavu majke? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj kćeri?**

Kao svaka majka, brine se o njoj da se ne prehladi.

**Kako je kći protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Kći je vjerojatno neka tinejdžerica, pa očekivano ne sluša roditelje.

**Kako je po vašem mišljenju majka trebala oblikovati svoju poruku, a kako kći?**

Majka je trebala jednako ovako oblikovati svoju poruku.

d) Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crno*. Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijelom izgledam debelo?*

**Kako tumačite izjavu Vlaste koja komentira haljinu? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj prijateljici?**

Možda je ljubomorna na nju, jer žene uvijek teže biti najbolje u nekom društvu. Možda joj je zbilja dobra prijateljica, pa joj je htjela savjetovati da joj je ova boja bolja.

**Kako je Lidija protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Mislim da ju je pogrešno protumačila.

**Kako je po vašem mišljenju Vlasta trebala oblikovati svoju poruku, a kako Lidija?**

Vlasta je možda trebala objasniti svoje mišljenje.

**4. Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojom partnericom, roditeljem, prijateljem.** Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.

a) Kako se zbog toga osjećate? Što je potaknulo takve osjećaje u vama?

Ne osjećam se dobro zbog toga što sam nešto htio reći, a nisam rekao ili sam rekao u rukavicama, ugladeno. Taj razgovor je protekao u ničemu. Bio bih nezadovoljan.

b) Što ste najradije htjeli otvoreno reći, a niste rekli? Što vas je u tome spriječilo?

Najčešće kažem što mislim, ovisno o situaciji i ovisno s kime razgovaram. Spriječila bi me da kažem vjerojatno namjera da nekoga ne povrijedim ili da to kažem nekome drugome, a ne toj osobi.

c) Očekujete li od svog sugovornika da djeluje u skladu s vašim unutarnjim željama ili s onime što ste mu iskazali?

On ne može čitati moje misli! Jedino ako me netko dobro zna, ali onda ćeš toj osobi reći ono što misliš, a ne u rukavicama.

### **5. Zamislite se u sljedećim situacijama.**

a) Svađate se sa svojom partnericom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaša partnerica odlazi u drugu prostoriju.

#### **Kako tumačite njen odgovor i postupak?**

Tumačim to kao da nije sve u redu.

#### **Kako ćete vi postupiti?**

Otišao bih ponovno razgovarati s njom.

b) Odlučili ste pripremiti večeru za svoju suprugu, kako bi se ona odmorila. Međutim prilikom pripreme jela partnerica vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

#### **Kako tumačite izjavu supruge? Što mislite da vam je ona htjela poručiti?**

Mislim da bi to bio bespotreban komentar, bez obzira na to je li riječ o savjetu.

#### **Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Da meni to kaže ja bih joj odgovorio svašta. Čovjek se trudi da njoj bude bolje, a ona bi sad da ja meso tanje narežem. Bez obzira na to što bi ona dala savjet, reagirao bih burno zato što joj pomažem. Sve ovisi o načinu na koji bi to izrekla.

c) Vaša partnerica dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite joj kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaša partnerica sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umorna.* Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

#### **Kako tumačite izjavu supruge? Što mislite da vam je ona htjela poručiti?**

Ona je normalno reagirala. Možda joj je bio naporan dan na poslu pa je nervozna, umorna i ljuta. Tada se sve to može shvatiti.

#### **Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Ne bih reagirao na to. Razumio bih je.

4. muška osoba, 31 godina

**1. Kada čujete pojam *automobil*, kakav automobil zamislite? Opišite ga.**

Zamislim dobar, trkaći auto.

**2. Kako definirate pojam *uspjeh*?**

Uspjeh definiram da si zadovoljan u životu s onime što si napravio i da ti je donekle dobro.

**3. Kako tumačite sljedeće primjere razgovora:**

a) Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h.* Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

**Kako tumačite izjavu muškarca? Što mislite da je on htio poručiti ženi?**

Mislim da je muškarac htio reći da žena loše vozi. U većini slučajeva je to točno. Mislim da vozi loše u odnosu na brzinu kojom vozi.

**Kako je žena protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Žena je poruku protumačila kao da je muškarac omalovažava, iako joj možda želi suptilno sugerirati kako je prebrza za svoje sposobnosti.

**Kako je po vašem mišljenju muškarac trebao oblikovati svoju poruku, a kako žena?**

Muškarac je trebao reći: *Joj draga, uspori malo, vidi kako lijepa kuća.*

b) Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić je pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje.*

**Kako tumačite izjavu mladića? Što mislite da je on htio poručiti djevojci?**

Htio joj je reći da joj nije dobar umak. Ne znam je li bio zadovoljan ili nije, možda je samo htio znati kakvi su to komadići, pa je pitao.

**Kako je djevojka protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Pa vjerojatno je protumačila to kao napad na njene kulinarske sposobnosti.

**Kako je po vama mladić trebao oblikovati svoju poruku, a kako djevojka?**

Mladić bi trebao reći: *Mmm, kakvi su ti ovi fini komadići u umaku?*

c) Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše*. Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva*. Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno, bez jakne.

**Kako tumačite izjavu majke? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj kćeri?**

Majka se samo previše brine i prezaštitnički se ponaša prema svojoj kćeri.

**Kako je kći protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Ne znam, možda, zavisi. Nisam žena pa ne razumijem to pitanje.

**Kako je po vašem mišljenju majka trebala oblikovati svoju poruku, a kako kći?**

Majka je trebala reći: *Kćeri, dušo draga, nemoj se prehladiti, ako hoćeš uzmi jaknu*. Mislim da bi ti bilo pametno jer je vani hladno.

d) Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crno*. Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijelom izgledam debelo?*

**Kako tumačite izjavu Vlaste koja komentira haljinu? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj prijateljici?**

E, to je vaša ženska glava, nemam pojma.

**4. Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojom partnericom, roditeljem, prijateljem.** Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.

**a) Kako se zbog toga osjećate? Što je potaknulo takve osjećaje u vama?**

Loše jer nisi rekao ono što misliš, nego si nešto izmuljao, kako bi zaobišao konflikt.

**b) Što ste najradije htjeli otvoreno reći, a niste rekli? Što vas je u tome spriječilo?**

Zato što je to možda preteško za reći. S vremenom se skupi još više i onda je još gore.

**c) Očekujete li od svog sugovornika da djeluje u skladu s vašim unutarnjim željama ili s onime što ste mu iskazali?**

Pa očekujem da shvati kako se netko drugi osjeća, odnosno u tom slučaju ja, i da malo razmisli o nekim svojim postupcima.

**d) Kako je to djelovalo na vašu komunikaciju?**

Općenito loše.

**e) Kada biste ponovno vodili isti razgovor, što biste sada željeli reći? Kako biste postupili ovoga puta?**

Vjerojatno bih reagirao isto.

### **5. Zamislite se u sljedećim situacijama.**

**a)** Svađate se sa svojom partnericom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaša partnerica odlazi u drugu prostoriju.

**Kako tumačite njen odgovor i postupak?**

Tumačim ovo kao da nije sve u redu i da žešći dio tek slijedi.

**Kako ćete vi postupiti?**

Otići ću van ohladiti se, provoziti se automobilom, pa ću opet doći na jednu turu pranja ušiju.

**b)** Odlučili ste pripremiti večeru za svoju suprugu, kako bi se ona odmorila. Međutim prilikom pripreme jela partner vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

**Kako tumačite izjavu supruge? Što mislite da vam je ona htjela poručiti?**

Htjela mi je suptilno reći da se ostavim kuhanja, jer mi to ne ide od ruke. Možda samo hoće pomoći, ali u većini slučajeva je to napad na moje kulinarske sposobnosti.

**Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Rekao bih joj: *Kad ti budeš kuhala reži meso kako hoćeš.* Ja bih nastavio s kuhanjem.

**c)** Vaša partnerica dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite joj kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaša partnerica sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umorna.*

Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

**Kako tumačite izjavu supruge? Što mislite da vam je ona htjela poručiti?**

Mislim da je htjela reći da je i njoj teško u životu i da ona to radi svaki dan.

**Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Rekao bih joj: *Da draga, imaš pravo. Kako ti je bilo na poslu?*

5. muška osoba, 47 godina

**1. Kada čujete pojam automobil, kakav automobil zamislite? Opišite ga.**

Zamislim svoj automobil.

**2. Kako definirate pojam *uspjeh*?**

Uspjeh definiram kao novac.

**3. Kako tumačite sljedeće primjere razgovora:**

a) Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h.* Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

**Kako tumačite izjavu muškarca? Što mislite da je on htio poručiti ženi?**

Tumačim izjavu muškarca kao kritiku.

**Kako je žena protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Žena je također ovo protumačila kao kritiku.

**Kako je po vama muškarac trebao oblikovati svoju poruku, a kako žena?**

Muškarac je trebao šutjeti. Žena je u pravu jer ipak ona vozi.

b) Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić ju pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje.*

**Kako tumačite izjavu mladića? Što mislite da je on htio poručiti djevojci?**

On sa znatiželjom želi znati što jede. Tumačim ovo kao jednostavno pitanje.

**Kako je djevojka protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Ona je to krivo protumačila i bezobrazno odgovorila na njegovo pitanje.

**Kako je po vašem mišljenju mladić trebao oblikovati svoju poruku, a kako djevojka?**

On je dobro oblikovao svoju poruku, ali je mogao pojasniti svoju znatiželju.

Ona je krivo razumjela. Trebala je odgovoriti na pitanje.

c) Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše*. Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva*. Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno, bez jakne.

**Kako tumačite izjavu majke? Što mislite što je ona htjela poručiti svojoj kćeri?**

Majka iskazuje brigu.

**Kako je kći protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Kći ne zanima što majka misli o tome.

**Kako je po vašem mišljenju majka trebala oblikovati svoju poruku, a kako kći?**

Majka je dobro oblikovala poruku. Kći je mogla majci smireno objasniti da joj ne treba jakna.

d) Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crno*. Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijelom izgledam debelo?*

**Kako tumačite izjavu Vlaste koja komentira haljinu? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj prijateljici?**

Mislim da je ona to iskreno prokomentirala, da joj bolje stoji crna, a ne bijela boja.

**Kako je Lidija protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Lidija je to krivo protumačila kao kritiku.

**Kako je po vama Vlasta trebala oblikovati svoju poruku, a kako Lidija?**

Vlasta je trebala reći: *Nisi debela u njoj, nego ti ova ljepše stoji zbog kose*.

**4. Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojom partnericom, roditeljem, prijateljem.** Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.

a) Kako se zbog toga osjećate? Što je potaknulo takve osjećaje u vama?

Nelagodno jer nisam imao hrabrosti reći pravu istinu.

b) Što ste najradije htjeli otvoreno reći, a niste rekli? Što vas je u tome spriječilo?

Možda povreda neke treće osobe, ovisno o tome kakva je tema bila.

c) Očekujete li od svog sugovornika da djeluje u skladu s vašim unutarnjim željama ili s onime što ste mu iskazali?

Očekivao sam da djeluje u skladu s onime što sam mu iskazao.

d) Kako je to djelovalo na vašu komunikaciju?

Komunikacija nije bila iskrena.

e) Kada biste ponovno vodili isti razgovor, što biste sada željeli reći? Kako biste postupili ovoga puta?

Pretpostavljam da bih mu ovoga puta rekao.

### **5. Zamislite se u sljedećim situacijama.**

a) Svađate se sa svojom partnericom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaša partnerica odlazi u drugu prostoriju.

**Kako tumačite njen odgovor i postupak?**

Tumačim to kao da nije sve u redu.

**Kako ćete vi postupiti?**

Vraćam se kod nje i nastavljam razgovor.

b) Odlučili ste pripremiti večeru za svoju suprugu, kako bi se ona odmorila. Međutim prilikom pripreme jela partnerica vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

**Kako tumačite izjavu supruge? Što mislite da vam je ona htjela poručiti?**

Komentira ono što ne treba komentirati jer ja radim večeru.

**Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Rekao bih joj: *Tamo legni i odmaraj.*

c) Vaša partnerica dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite joj kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaša partnerica sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umorna.* Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

**Kako tumačite izjavu supruge? Što mislite da vam je ona htjela poručiti?**

Tumačim da je supruga umorna.

**Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Odgovorio bih joj da sam ja započeo, pa ću ja i dovršiti.



6. muška osoba, 59 godina

**1. Kada čujete pojam *automobil*, kakav automobil zamislite? Opišite ga.**

Zamislim automobil s četiri vrata, četiri kola, crn, star i srednje veličine.

**2. Kako definirate pojam *uspjeh*?**

Uspjeh definiрам na način ako radiš nešto što voliš i još dobro zaradiš. Kada možeš sretno živjeti od toga, to je uspjeh. Uspjeh je najviše u poslovnom smislu.

**3. Kako tumačite sljedeće primjere razgovora:**

a) Žena sjedi za upravljačem automobila, a muškarac na suvozačevu sjedalu. Prilikom vožnje muškarac govori ženi: *Ograničenje ti je 60 km/h.* Žena mu na to odgovara: *Voziš li ti ili ja?*

**Kako tumačite izjavu muškarca? Što mislite da je on htio poručiti ženi?**

Muškarca je vjerojatno strah, nema povjerenja u nju. Ona vozi prebrzo.

**Kako je žena protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Žena je protumačila to kao da on nema povjerenja u nju. Možda on misli da ona ne zna tako dobro voziti kao on. Mislim da je žena to ispravno protumačila.

**Kako je po vašem mišljenju muškarac trebao oblikovati svoju poruku, a kako žena?**

Ja bih rekao: *Ajde daj smanji malo, prebrzo voziš.*

Ona bi rekla: *Pa vozim polako, što ne vidiš?*

b) Djevojka je odlučila pozvati svog mladića na večeru. Tijekom večere mladić ju pita: *Kakvi su ovo komadići u umaku?* Djevojka na to odgovara: *Što se mene tiče, možeš jesti i negdje drugdje.*

**Kako tumačite izjavu mladića? Što mislite da je on htio poručiti djevojci?**

Možda se raspitivao od čega je taj umak napravljen. Sve ovisi o tome je li bilo ukusno ili nije bilo ukusno. Ako je bilo ukusno, onda se raspitivao od čega je bio napravljen, a ako nije bilo ukusno, onda je kritizirao (ovisno o intonaciji).

**Kako je djevojka protumačila njegovu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Ona je protumačila poruku kao da nije dobro skuhala i odmah je reagirala kao da je riječ o kritici.

**Kako je po vašem mišljneju mladić trebao oblikovati svoju poruku, a kako djevojka?**

Muškarac je trebao reći: *Ajme što je fino, što je ovdje unutra da znam?* Ja tako napravim.

A ona je trebala reći primjerice: *Malo mi je ostalo, nije se dovoljno rastopilo, a to ti je inače rajčica.*

c) Majka ispraća svoju kćer i govori joj: *Obuci jaknu, vani puše.* Kći joj na to odgovara: *Vani je 15 stupnjeva.* Kći nakon toga odlazi ljutito iz kuće, naravno, bez jakne.

**Kako tumačite izjavu majke? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj kćeri?**

Majka se brine za tu kćer, da se obuče. Majke se uvijek brinu.

**Kako je kći protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Kći je tvrdoglava i ona misli da se ne treba obući jer joj to ne ide uz modni izričaj. Ona bi radije hodala razgolićena nego da obuče jaknu koja joj ne ide uz traperice.

**Kako je po vašem mišljenju majka trebala oblikovati svoju poruku, a kako kći?**

Majka je trebala oblikovati to na način: *Pazi kćeri, vani dosta puše, vidi malo pa si uzmi jaknu ako je zima.*

Kći je trebala reći: *Hoću mama, samo da vidim je li zima vani ili ću se malo deblje obući.*

d) Dvije prijateljice su u kupnji haljine. Lidija isprobava bijelu haljinu i pita prijateljicu Vlastu kako joj stoji. Vlasta joj na to odgovara: *Tebi izvrsno stoji crno.* Prijateljica na to odgovara: *Želiš li reći da u bijelom izgledam debelo?*

**Kako tumačite izjavu Vlaste koja komentira haljinu? Što mislite da je ona htjela poručiti svojoj prijateljici?**

Htjela joj je poručiti da joj crno ljepše stoji. Samo to. Da joj boja ne stoji dobro jer nekim ljudima ne stoje određene boje.

**Kako je Lidija protumačila njenu poruku? Mislite li da ju je protumačila na ispravan način?**

Lidija nije dobro protumačila poruku.

**Kako je po vašem mišljenju Vlasta trebala oblikovati svoju poruku, a kako Lidija?**

Lidija je trebala reći: *Imaš pravo, probat ću istu takvu, samo crnu haljinu da vidim kako mi ona stoji.*

**4. Zamislite da sudjelujete u komunikaciji sa svojom partnericom, roditeljem, prijateljem.** Ušli ste u komunikacijski sukob i svom sugovorniku želite jasno reći što mislite. Međutim zaustavljate se u tom naumu i svom sugovorniku ne govorite ništa ili govorite što drugo. Pritom vaš sugovornik ne zna što zaista osjećate i mislite. On reagira na ono što je čuo.

**a) Kako se zbog toga osjećate? Što je potaknulo takve osjećaje u vama?**

Osjećao sam se loše jer sam trebao reći što mislim, a nisam rekao.

**b) Što ste najradije htjeli otvoreno reći, a niste rekli? Što vas je u tome spriječilo?**

Nisam rekao neki put da se odnos ne naruši još više. Važan je kompromis, pređeš preko nečega da bi imao nešto drugo.

**c) Očekujete li od svog sugovornika da djeluje u skladu s vašim unutarnjim željama ili s onime što ste mu iskazali?**

Očekujem da djeluje u skladu s onime što sam mu iskazao. Ono što želiš reći ti ostane za drugi put ako i dalje budeš imao potrebu to reći.

**d) Kako je to djelovalo na vašu komunikaciju?**

Komunikacija je otala ista, nije se pomakla ni na lošije ni na bolje. Ostao je neriješen problem. Ostalo je mišljenje u tebi pa ćeš mu vremenom možda reći ili ćeš zaboraviti to.

**e) Kada biste ponovno vodili isti razgovor, što biste sada željeli reći? Kako biste postupili ovoga puta?**

Ne vjerujem, mislim da bih postupio isto.

**5. Zamislite se u sljedećim situacijama.**

**a) Svađate se sa svojom partnericom i nakon pokušaja da izgladite nesporazume sugovorniku postavljate pitanje: *Je li sada sve u redu?* Na to dobivate odgovor: *Sve je u redu.* te vaša partnerica odlazi u drugu prostoriju.**

**Kako tumačite njen odgovor i postupak?**

Znači da ništa nije u redu jer je partner išao u drugu prostoriju.

**Kako ćete vi postupiti?**

Zvat ću ga natrag i ponovno rješavati problem. Ako je problem dobro riješen, partner će ostati kraj tebe, neće otići.

b) Odlučili ste pripremiti večeru za svoju suprugu, kako bi se ona odmorila. Međutim prilikom pripreme jela partner vam govori: *To meso moraš tanje narezati.*

**Kako tumačite izjavu supruge? Što mislite da vam je ona htjela poručiti?**

Supruga mi želi pomoći. Sve zavisi o tome zna li ona kuhati ili ne. Ako muškarac ne zna kuhati, onda mu želi pomoći, a ako zna kuhati, onda ga provocira. Ovdje je vjerojatnije da muškarac ne zna kuhati.

**Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Narežem meso tanje.

c) Vaša partnerica dolazi kući i susreće vas kako upravo krećete vješati rublje. Govorite joj kako ste danas imali strašno naporan dan na poslu i kako ste premoreni. Vaša partnerica sjeda na trosjed i mrzovoljnim glasom vam govori: *Mene nitko nikada ne pita jesam li ja umorna.* Na vašu šutnju dobivate odgovor: *Hoću li ja staviti rublje?*

**Kako tumačite izjavu supruge? Što mislite da vam je ona htjela poručiti?**

Znači da se žena sažalila nad mužem. Želi mu pomoći ili možda želi mir u kući.

**Kako na to odgovarate? Što činite sljedeće?**

Ja bih rekao: *Ajde pusti, ja ću staviti sušiti rublje, a ti se odmori.* Možda bih se malo ljutio što nije došla i rekla: *Pusti to, ja ću staviti.*

### Prilog 3. Statistika i osvrt na rezultate intervjua

ŽENSKE OSOBE	20-24 godina	25-40 godina	46-60 godina
<b>zamišljeni pojam automobil</b>	1. (23) Mini cooper, crveno-crni, crno-zlatni	1. (26) brzi, crveni, sportski	1. (42) crveni, sportski
zaključak:	2. (24) crveni, brzi, sportski, novi	2. (28) crveni, brzi, moj crvena boja, brzina	2. (56) mali, žuti, svoj
<b>definicija uspjeha</b>	1. zadovoljstvo i cjelokupni uspjeh	1. cjelokupno zadovoljstvo	1. zadovoljstvo (*asocijacije kola)
zaključak:	2. sreća, zadovoljstvo	2. zadovoljstvo životno zadovoljstvo	2. zadovoljstvo
<b>izjava muškarca na vožnju ženske osobe</b>	1. kritika, ali i stvarna briga; potrebno više nježnosti	1. kritika u skladu sa stereotipima; potrebno više nježnosti	1. nesigurnost muškarca; savjet s malom dozom kritike; žena krivo tumači kao kritiku; potrebno više nježnosti
zaključak:	2. kritika prema stereotipima; žena ispravno reagira; muškarac je trebao šutjeti kritika prema stereotipima	2. kritika kroz krinku brižnosti	2. strah, nesigurnost; žena pogrešno protumačila kao kritiku, muškarac je trebao šutjeti nesigurnost, strah
<b>izjava muškarca na spremanje jela ženske osobe</b>	1. kritika (muškarci uvijek kritiziraju); potrebna intonacija koja će popratiti pitanje	1. upit; žena je preburno reagirala, muškarac je mogao pojašniti pitanje	1. pitanje bez primisli da je žena loša kuharica; preburna reakcija žene; potrebna pohvala jela
zaključak:	2. jednostavno pitanje muškarca na koje je žena preburno reagirala; mogao je pohvaliti večeru kritika / pitanje	2. kritika (čak i kada bi bilo pitanje, žena tipično doživljava kao kritiku)	2. pitanje kao ključ započinjanja razgovora; on je dobro oblikovao poruku, a ona krivo reagirala uobičajeno pitanje
<b>majčina briga</b>	1. briga; kći ovo doživljava kao napad na samostalnost, potrebno je uvažiti njenu samostalnost	1. briga; kći doživljava izjavu kao napad na njenu samostalnost; potrebno je uvažiti njenu samostalnost	1. briga; kći doživljava izjavu kao napad na njenu samostalnost; potrebno je uvažiti njenu samostalnost
	2. briga; majka je dobro oblikovala poruku, a kći je to trebala poslušati	2. briga; potrebno je više uvažiti samostalnost kćeri	2. briga; kći doživljava izjavi kao napad na njenu samostalnost; majka trebala reći svoje zapažanje ili pustiti

			kći da sama iskusi hladnoću
zaključak:	briga majke; potrebno uvažiti samostalnost kćeri		
<b>prijateljice u kupnji haljine</b>	1. savjet ili pokazatelj zavidnosti; savjet da se proba i crna haljina	1. suptilna uvreda; trebala je direktno reći svoje mišljenje	1. iskreni komentar; komentar se trebao jasno i direktno izreći; krivo tumačenje prijateljice
	2. iskreno mišljenje koje je trebalo ublažiti; prijateljica to shvaća kao kritiku, no trebala je poštovati iskrenost	2. stvarno mišljenje; trebala joj je ponuditi da proba crnu haljinu; nepotrebna ljutnja	2. iskreni i dobro oblikovani komentar, samo je stvar vlastitog shvaćanja
zaključak:	iskreno mišljenje da haljina ne stoji dobro		
<b>vlastita iskustva komunikacijskog sukoba</b>	1. uvijek se kaže što se misli, bez ublažavanja poruke > prešućivanje kako ne bi uvrijedila osobu > očekivanje da se djeluje u skladu s unutarnjim mislima, sažanjenjem navodi osobu na čin	1. mišljenje se ne govori > nervoza > očekivanje da partner pretpostavi osjećaje > sukob	1. mišljenje se ne govori kako se ne bi povrijedila osoba ili kako se ne bi prešle granice > frustracija, ljutnja > očekivanje da partner pretpostavi unutarnje misli > komunikacija nije dovela do rješenja
	2. nervoza, ljutnja > partner odводи na drugu temu > djelovanje u skladu s unutarnjim mislima > sukob jer bi rekla jasno što misli, ali i razješnjenje	2. ne iskazuju se stvarne misli > nastavak rasprave i očekivanje da partner bolje razumije	2. ne ulazi se u sukob > kasnije se razrješava sukob mirno > od partnera se očekuje da djeluje u skladu s iskazanim, a daljnja komunikacija se odgađa
zaključak:	mišljenje se iskazuje otvoreno; očekivanje da partner pretpostavi osjećaje; sukob	mišljenje se ne iskazuje; očekivanje da partner pretpostavi osjećaje; sukob	mišljenje se ne iskazuje; očekuje se da partner djeluje u skladu s izrečenim; sukoba nema
<b>Je li sada sve u redu?</b>	1. tumačenje kako nije sve u redu > napad na partnera, sukob, ali i pomirba	1. tumačenje kako nije sve u redu > napad na partnera, sukob	1. tumačenje kako nije sve u redu > pušta se partnera da se smiri; problem se rješava kasnije
	2. tumačenje kako je sve u redu, djelovanje u skladu s vlastitim osjećajima ljutnje ili mirnoće	2. tumačenje kako nije sve u redu > napad na partnera, sukob	2. tumačenje kako nije sve u redu > pušta se partnera da se smiri; problem se rješava kasnije
zaključak:	sve je u redu / nije	nije sve u redu;	nije sve u redu;

	sve u redu; sukob	sukob	problem se rješava kada se partneri smire
<b><i>To meso moraš tanje narezati.</i></b>	1. ovisno o tome kako se osoba osjeća; kritika ili savjet; nastavila po svome ili bi prepustila posao	1. savjet na koji se burno i odriješito reagira	1. neutemeljena kritika; prepuštanje posla
zaključak:	2. kritika; obećanje da će se savjet izvršiti, ali bi se jednako napravilo kritika; nastavak po svome	2. savjet na koji se burno i odriješito reagira, ali se poslušava savjet na koji se burno reagira	2. neutemeljena kritika koja bi iznervirala; prepuštanje posla neutemeljena kritika i prepuštanje posla
<b><i>Hoću li ja staviti rublje?</i></b>	1. možda partner želi pomoći, nastavak posla, nema sukoba	1. umoran partner, nastavak posla	1. partner upućuje kritiku na lijenost partnera; nastavak posla
zaključak:	2. muškarac je frustriran; nastavak posla bez partnera partner umoran, nastavak posla	2. predavanje posla ili zajedničko vješanje rublja	2. partner prigovara; kritika; sukob
<b>ZAKLJUČAK</b>	<p>Možemo zaključiti sljedeće:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. U zamišljanju automobila ženske osobe bez obzira na dob gotovo uvijek koriste sljedeće atribute: crveni, brzi, sportski, moj.</li> <li>2. U definiranju uspjeha ženske osobe bez obzira na dob uvijek ističu cjelokupno zadovoljstvo.</li> <li>3. U izjavi muškarca o vožnji žene mlađe ženske osobe gotovo uvijek prepoznaju kritiku zbog društvenih stereotipa, dok starije ženske osobe prepoznaju strah i nesigurnost muškarca. Žene gotovo uvijek ističu kako je u izjavi muškarca potrebno više nježnosti.</li> <li>4. U izjavi muškarca o sastojcima umaka mlađe ženske osobe prepoznaju ili kritiku ili pitanje, dok starije ženske osobe prepoznaju jednostavno pitanje o sastojcima. Žene gotovo uvijek ističu kako je u izjavi muškarca potrebno potvrđivanje finoće i uspješnosti jela prije samog pitanja.</li> <li>5. U izjavi majke upućenoj kćeri sve ženske osobe prepoznaju brigu majke i potrebu kćeri da se osjeća samostalno te ističu da majka treba kroz izjavu potvrditi samostalnost kćeri.</li> </ol>		

6. U izjavi prijateljice kod kupnje haljine gotovo sve ženske osobe prepoznaju iskreno mišljenje kako haljina ne stoji dobro.

7. Kod komunikacijskog sukoba mlađe ženske osobe jasno će iskazati svoje mišljenje ili će očekivati da partner djeluje u skladu s njihovim unutarnjim mislima i osjećajima. Kako dob ženskih osoba raste tako dolazi do promjene da se mišljenje ne iskazuje otvoreno, što dovodi do sukoba, a od partnera se očekuje i dalje da djeluje u skladu s njihovim unutarnjim osjećajima. Kod ženskih osoba starije dobi mišljenje se ne iskazuje, sukob se rješava kada se partneri smire, a djelovanje se ne očekuje.

8. Prilikom zaključivanja nesporazuma, odlazak partnera u drugu prostoriju gotovo sve ženske osobe protumačile su kao negodovanje. Međutim mlađe ženske osobe nastavljaju sukob, dok starije ženske osobe puštaju partnera da se smiri kako bi se sukob mirno razriješio kasnije.

9. Kod savjeta o rezanju mesa, mlađe ženske osobe doživljavaju izjavu kao savjet, no bez obzira na to ignoriraju partnera ili burno reaguju. Starije ženske osobe istu izjavu doživljavaju kao neutemeljenu kritiku te prepuštaju posao muškarcu.

10. Kod komunikacijske situacije oko vješanja rublja mlađe ženske osobe prepoznaju umor partnera, nastavljaju vješati rublje te sukob izostaje. Starije ženske osobe u istoj komunikacijskoj situaciji prepoznaju kritiku te dolazi do sukoba.



MUŠKE OSOBE	20-27 godina	28-40 godina	40-60 godina
zamišljeni pojam <i>automobil</i>	1. M (25) bijeli Audi A3	L (28) Bmw X6 ili Touareg	1. S (47) moj automobil
zaključak: definicija uspjeha	2. D (26) crveni automobil bez krova	A (31) Brzi, trkaći automobil	2. T (59) crni, stari Mercedes
zaključak: izjava muškarca na vožnju ženske osobe	1. zadovoljenje svih potreba	1. uspjeh u poslovnom i novčanom smislu	1. uspjeh u poslovnom smislu, novac
zaključak: izjava muškarca na spremanje jela ženske osobe	2. ostvarenje svih postavljenih ciljeva	2. zadovoljstvo s onime što si postigao u životu	2. uspjeh u poslovnom smislu, posao koji voliš
zaključak: majčina briga	ostvarenje ciljeva	postignuće, prvenstveno u poslovnom smislu	1. muškarac upućuje kritiku ženi na njenu vožnju; trebao je šutjeti
zaključak: izjava muškarca na vožnju ženske osobe	1. prigovor na sporu vožnju žene; trebao je to reći ljepše no žena bi se ponovno naljutila jer je u pitanju kritika	1. briga muškarca za ženu; usmjeravanje na ograničenje ili opasnost; poruku potrebno oblikovati nježnije	2. strah, nedostatak povjerenja; u izjavi potrebna direktnost, humor
zaključak: izjava muškarca na spremanje jela ženske osobe	2. strah, usmjeravanje na ograničenje; izjavu je potrebno oblikovati kao dobronamjeran savjet	2. reakcija muškarca na lošu vožnju žene; poruku potrebno oblikovati nježnije, skrenuti pažnju	različito tumačenje: kritika/strah; različita reakcija: šutnja/humor
zaključak: majčina briga	različito tumačenje: kritika na vožnju žene/strah; potrebno poruku oblikovati nježnije	različito tumačenje: briga muškarca/kritika na vožnju žene; potrebno poruku oblikovati nježnije	1. jednostavno pitanje o sastojcima; žena je pogrešno i burno protumačila, trebala mu je odgovoriti na pitanje
zaključak: majčina briga	1. jednostavno pitanje o sastojcima; žena je pogrešno i burno protumačila, trebala mu je odgovoriti na pitanje	1. jednostavno pitanje o sastojcima; potrebno potvrđivanje finoće jela	2. jednostavno pitanje o sastojcima; potrebno potvrđivanje finoće jela
zaključak: majčina briga	2. kritika, nezadovoljstvo jelom; mišljenje je trebalo prešutjeti	2. kritika muškarca na jelo, možda jednostavno pitanje; potrebno potvrđivanje finoće jela	1. jednostavno pitanje o sastojcima; potrebno pojašnjavanje znatiželje
zaključak: majčina briga	različito tumačenje: pitanje o sastojcima/kritika	različito tumačenje: pitanje o sastojcima/kritika	jednostavno pitanje o sastojcima
zaključak: majčina briga	1. briga majke; majka je dobro oblikovala svoju poruku, a kći je trebala poslušati njen savjet	1. briga majke, dobro oblikovana poruka; kći iskazuje svoju samostalnost	1. briga majke; kći iskazuje nezanimanje za majčino mišljenje; kći je trebala pojasniti svoje

			mišljenje
zaključak:	2. briga majke; samostalnost kćeri; potrebno korištenje imperativa ili iskazivanje dobronamjernog savjeta briga; potrebno korištenje imperativa	2. briga majke; kći iskazuje samostalnost; potrebno potvrđivanje samostalnost kćeri briga; potvrđivanje samostalnosti kćeri, uvažavanje njenog mišljenja	2. briga majke; kći iskazuje samostalnost; potrebno potvrđivanje samostalnost kćeri
prijateljice u kupnji haljine	1. kritika; Vlasta je trebala direktno i otvoreno odgovoriti na postavljeno pitanje, pa Lidija ne bi pogrešno protumačila poruku	1. zavidnost ili iskreno mišljenje o boji; krivo tumačenje poruke	1. stvarno mišljenje o boji; krivo tumačenje poruke
zaključak:	2. stvarno mišljenje o boji; Lidija opterećena težinom; potrebno pojašnjenje izjave različito tumačenje: kritika koja je trebala biti direktna/mišljenje o boji, no potrebna direktnost	2. ispitanik kaže da ne razumije ovakvu situaciju te da ne može odgovoriti na pitanje uglavnom ispitanici kažu kako je riječ o stvarnom mišljenju o boji haljine	2. stvarno mišljenje o boji; krivo tumačenje poruke
vlastita iskustva komunikacijskog sukoba	1. izravnost, direktnost, iskazivanje iskrenih misli bez obzira na povredu druge osobe	1. nelagoda, nezadovoljstvo > neiskazivanje misli zbog povrede druge osobe ili sukoba > očekivanje da se djeluje u skladu s iskazanim > neuspjela komunikacija	1. nelagoda zbog straha > neiskazivanje misli zbog povrede treće osobe > očekivanje da se djeluje u skladu s iskazanim > neiskrena komunikacija
zaključak:	2. nelagoda zbog neiskazivanja misli > razlog je prisustvo drugih ljudi ili povreda osjećaja > želja da sugovornih prepozna stvarne osjećaje različito reagiranje: izravnost, direktnost, nebriga za osjećaje/neiskazivanje misli, ali prisustvo	2. nezadovoljstvo > neiskazivanje misli zbog težine riječi > očekivanje da osoba shvati svoje postupke ili da prepozna osjećaje > neuspjela komunikacija neiskazivanje misli zbog povrede druge osobe; djelovanje u skladu s iskazanim, ali i očekivanje da	2. nelagoda > neiskazivanje misli da se odnos dodatno ne naruši > očekivanje da se djeluje u skladu s iskazanim > sukob se ne nastavlja neiskazivanje misli zbog povrede druge osobe; djelovanje u skladu s iskazanim

	želje za prepoznavanjem stvarnih osjećaja	osoba prepoznava osjećaje	
<i>Je li sada sve u redu?</i>	1. važan izraz lica; tumačenje kako joj nije po volji način zaključivanja sukoba; puštanje da se sugovornica smiri	1. tumačenje kako nije sve u redu; ponovno/daljnje rješavanje problema	1. tumačenje kako nije sve u redu; ponovno/daljnje rješavanje problema
zaključak:	2. nervoza zbog sukoba, potreba za mirom; ovisno o povratku osobe nastavak komunikacije puštanje sugovornika da se smiri	2. tumačenje kako nije sve u redu; pušta se da se situacija smiri	2. tumačenje kako nije sve u redu; ponovno rješavanje problema na miran način  daljnje rješavanje problema
<i>To meso moraš tanje narezati.</i>	1. kritika; ne bi se naljutio već napravio po svome i objasnio svoj način pripreme jela	1. sukob zbog nepotrebne kritike ili savjeta; dovoljan trud muškarca	1. nepotrebno komentiranje; isključenje sugovornika iz radnje i komentiranja
zaključak:	2. kritika ili savjet; savjet će se poslušati  kritika; različite reakcije: rad po svome i uvjeravanje/slušanje savjeta	2. kritika, možda dobronamjerni savjet; rad po svome  kritika; različite reakcije: sukob/rad po svome bez sukoba	2. savjet koji će se poslušati ovisno o sposobnosti sugovornika  različito tumačenje: kritika i rad po svome/savjet koji se koristi
<i>Hoću li ja staviti rublje?</i>	1. nervozna i nepotrebna izjava; nastavljavanje s radom	1. žena je nervozna zbog napornog dana na poslu, razumijevanje; sugovornika se pušta da se odmori	1. nastavlja se s radom, sugovornika se pušta da se odmori
zaključak:	2. nervoza sugovornika, pitanje o razlogu nervoze; nastavljavanje s radom nervoza sugovornika; nastavljavanje s radom	2. žena je umorna; potvrda i pitanje o danu	2. nastavlja se s radom, sugovornika se pušta da se odmori
<b>ZAKLJUČAK</b>	Možemo zaključiti sljedeće:		
	1. U zamišljanju automobila muške osobe, bez obzira na dob, gotovo uvijek koriste određene marke automobila: Audi, Mercedes, BMW ili koriste posvojni pridjev <i>svoj</i> .		
	2. U definiranju uspjeha mlađe muške osobe ističu ostvarenje		

postavljenih ciljeva, a starije muške osobe (osobe iznad 28 godina) ističu uspjeh u poslovnom smislu.

3. U izjavi muškarca o vožnji žene muškarci neovisno o dobi reagiraju različito. Pojedini ističu kritiku maškarca, a pojedini strah i brigu za vožnju žene. Također najčešće govore kako je bilo potrebno unijeti više nježnosti ili humora. Neki ispitanici ističu kako je trebalo šutjeti.

4. U izjavi muškarca o sastojcima umaka mlađe muške osobe različito tumače izjavi, kao pitanje ili kao kritiku. Posljednja skupina muškaraca prepoznaje u izjavi jednostavno pitanje o sastojcima. Muškarci ističu kako je potrebno potvrditi finoću jela.

5. U izjavi majke upućenoj kćeri sve muške osobe prepoznaju brigu. Međutim mlađe muške osobe iskazuju kako je izjava dobro oblikovana ili čak navode potrebu korištenja imperativa, dok starije muške osobe ističu kako majka mora potvrditi samostalnost kćeri.

6. U izjavi prijateljice kod kupnje haljine tek jedan ispitanik govori kako je riječ o kritici, dok preostali muški ispitanici kažu kako je vrlo vjerojatno riječ o stvarnom mišljenju o boji haljine.

7. Kod komunikacijskog sukoba jedan od ispitanika iskazao je svoju direktnost i nebrigu za povredom osjećaja druge osobe. Mlađi muški ispitanici potvrdili su neskazivanje misli zbog povrede druge osobe, ali i žeu da se stvarni osjećaji prepoznaju ili tek naslute. Stariji muški ispitanici potvrdili su neiskazivanje misli, ali i očekivanje da se djeluje u skladu s iskazanim.

8. Prilikom zaključivanja nesporazuma, odlazak partnera u drugu prostoriju mlađi muški ispitanici prepoznali su kao negodovanje partnerice, međutim kazuju kako će svoju partnericu pustiti da se smiri. Stariji muški ispitanici također prepoznaju negodovanje partnerice, ali ponovno pokreću razgovor kako bi razriješili sukob.

9. Kod savjeta o rezanju mesa, muškarci neovisno o dobi različito reagiraju. Pojedini muškarci prepoznaju kritiku u izjavi, dok pojedini prepoznaju dobronamjerni savjet. Također su prisutne različite reakcije: sukob, rad po svome i izostanak sukoba, rad prema savjetu.

10. Kod komunikacijske situacije oko vješanja rublja svi muški ispitanici jednako reaguju. Potvrđuju nervozu i umor partnerice, nastavljaju s radom te pitaju partnericu o razlogu njene nervoze.