

## Komunikacijska dimenzija u razvoju ljudskog faktora

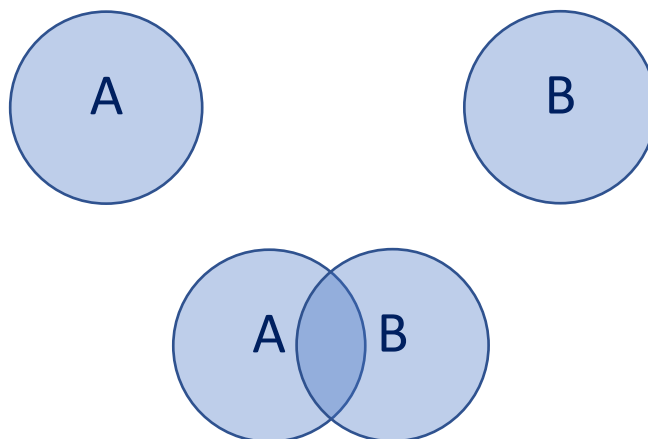
Podsjetit ćemo se malo nekoliko osnovnih ali iznimno vrijednih saznanja o komunikacijama. Danas su nam posebno važne jer je granica između informacija, dezinformacija i lažnih informacija vrlo tanka. Kvalitetna interakcija među ljudima pošteđjela bi nas brojnih nesporazuma, problema pa i sukoba, a odnosi s drugim ljudima bili bi ugodniji i djelotvorniji.

Zakon prijenosa informacija,  
Zakon relativne deprivacije i  
Zakon recipročnog ponašanja,

kako ih je nazvao autor, a u brojnim radovima i istraživanjima potvrđivali su teorijski i praktično i drugi autori, koji su se rado nazivali „osječkom školom“ pa i vaše nastavnice.

Razumijevanje **zakona prijenosa informacija**, pošteđjelo bi nas brojnih nesporazuma, koji su korijen kasnijih problema pa i sukoba. Informacije koje primamo i dajemo trebale bi biti takve da smanjuju neizvjesnost pri donošenju odluka. Koliko je doista tako? Vrlo često primatelj informacija, zbog nekvalitetnog prijenosa, dobiva značajno manju količinu u odnosu na početnu informaciju, što se grafički može prikazati kroz teoriju skupova. Presjek skupova, pri tomu je mjera kvalitete prijenosa, što je presjek veći, kvaliteta prijenosa je bolja.

Slika 1. Prijenos informacija



Kvaliteta prijenosa informacija, dakako, ovisi o korištenim komunikacijskim kanalima i nikada nije savršena, što ne znači da ne trebamo tomu težiti. A, da bismo dobro komunicirali, trebamo

prije svega: htjeti se razumjeti, znati ciljeve onoga komu dostavljamo informaciju, znati što više o razini znanja onoga komu isporučujemo informaciju, znati ponešto i o prethodnim iskustvima korisnika informacija. Zapravo, cjelokupni razvoj ljudske spoznaje počevši od religije, preko filozofije do znanstvenog pogleda na svijet, napredovanje je u prijenosu informacija o čovjeku samome, društvu pa i univerzumu. Prijenos informacija, od posebne je važnosti za funkcioniranje zajednica različitih razina složenosti, od partnerskih i/ili suradničkih odnosa, preko obitelji i/ili tvrtki pa do gradova, županija, država, kontinenta..

Zakonom prijenosa informacija, naglasak stavlja na racionalni, intelektualni aspekt ličnosti mada na njega, snažno utječu i emocije u kojima je mnogo manje racija.

Mogli bismo prijenos informacija prikazati kroz formule, onda bismo izgubili vašu pozornost, stoga malo grafike (kao blažeg oblika komunikacije).

Zamislite sebe (označite se krugom A) i člana obitelji (ili tvrtke) s najoprečnijim stavovima (označite krugom B) npr. o Korona virusu – COVID-19

Slika 2: Prijenos informacija između dvije osobe



A, sada, zamislite sebe i svoje stavove o COVID-19 (krug Aa) i odmah zatim što osoba koju ste izabrali misli o Vašim stavovima (Ab), koliko on(a) zna kakvi su Vaši stavovi? Ništa, malo, mnogo, sve? U pravilu, nije baš ništa, a svakako nije ni sve već negdje između...što izgleda ovako.

Kako ne bi bilo jednostavno, Vaša izabrana osoba o COVID-19 ima svoje mišljenje(Bb) ali i Vi mislite da znate što ona misli (Ba). Koliki je presjek, koliko se znate? Sve što je izvan presjeka je mogućnost za nesporazum!!!

Krenuli smo, fizički gledano s dvije osobe (n=2), koliko vas je na komunikacijskoj razini ...4, dakle  $n^2$  .

Zamislimo dalje da hoćemo uključiti još jednu (dragu ili važnu) osobu u komunikaciju. Fizički bi nas bili troje, komunikacijski....koliko...???devetero (9)..A, zamislite kada radite u grupi od 5 ljudi! To je 25 komunikacijskih relacija...Je li jasno zašto se ne razumijemo? Dajmo si šansu.

Malo grubosti u cilju učenja, što o COVID-19 misli Kina (uvjetno rečeno) a što Amerika? Dodiruju li se ti skupovi igdje? Imate li nekoga u svojem okruženju s kime imate tako različite stavove o

važnim pitanjima da uopće ne postoji presjek između vaših krugova? A, nekoga s kime ste toliko bliski da postoji tek mali prostor izvan presjeka vaših krugova (stavova) o nečemu?

Loš prijenos informacija je i kada prijatelja čekate u kafiću u Kampusu, a on se naljuti jer Vas je čekao u jednome od onih u Radićevoj...a samo ste se dogovorili da se čekate u omiljenome kafiću.

Takva je i situacija kada donesete obavljenu posao nadređenome, a u njegovu izrazu lica vidite da to ne odgovara očekivanome.

Kako bismo imali manje problema u komunikacijama važno je provjeriti jesmo li dobro razumjeli poruku, odnosno je li onaj komu usmjeravano poruku shvatio baš onako kako smo željeli.

Zato, kažimo ljudima:

što ćemo im kazati,

kažimo im to i

kažimo što smo im kazali.

Ili, kažimo što i koliko smo razumjeli od onoga što nam je netko htio prenijeti, manja je šteta pokazati početno nerazumijevanje nego pogrešno napraviti.

***Zadatak1: Opišite situaciju lošeg prijenosa informacija u poslu i/ili životu a može i više primjera ako ih prepoznajete i pokažete malo više volje od onoga što je obveza.***

**Zakon relativne deprivacije** moguće je pojasniti, pođe li se od činjenice da ništa u prirodi ne postoji samo za sebe, već kao, najčešće manje ili više varijabilna vrsta. Kao pojedinci, opažamo razlike između sebe i drugih u relevantnome okruženju i reagiramo pozitivno ili negativno, ovisno o tomu ide li nam usporedba u prilog ili ne. Ako u usporedbi „profitiramo“, doživljavamo se boljima od drugih, zadovoljni smo, ako, međutim „gubimo“, izražavamo različite oblike nezadovoljstva. A, nekako je ljudski, uspoređivati se s onima s boljim postignućima (boljom plaćom, većom kućom, boljim automobilom, poželjnijim ljetovanjima i zimovanjima, privlačnijom odjećom i sl.), što izaziva osjećaj frustracije koji se izražava kroz različite obrambene mehanizme; projekciju, racionalizaciju, fiksaciju pa i regresiju i resignaciju. Emocije koje se javljaju kada negativno prolazimo u usporedbi najčešće se manifestiraju kao srdžba ili tuga. Srdžba, kojoj djelatno dajemo imena zavisti i ljubomore, javlja se kada je pojedinac u stanju, obzirom na svoje potencijale, ostvariti isto što i onaj bolji od njega, a tuga, koju djelatno najčešće imenujemo nepravdom, postoji kada pojedinac svojim potencijalima ne može dostići one najbolje s kojima se uspoređuje.

Relativna (jer nastaje iz usporedbe s drugima) deprivacija (jer izaziva osjećaj srdžbe i/ ili tuge) važna je za razvojne procese pojedinaca, grupa i društava u cjelini. Deprivirano je ponašanje sve više izraženo ne samo među pojedincima, političkim strankama, već i među državama, čak i grupama država, pri čemu na višim razinama ovo djelovanje postoji prigušeno, često normativno skriveno i nije tako moćno kao u pojedinačnim slučajevima.

Istina, deprivacija zna izazvati kompeticiju (natjecanje) koja može biti razvojna, ako brzo ne eskalira u konflikt (sukob). Stoga je za normalan razvoj pojedinca i društva relativnu deprivaciju svesti na optimalnu mjeru.

Kako?

Teorijske pretpostavke, a i praktična iskustva potvrđuju da je relativna deprivacija (srdžba i tuga) manja kada se, umjesto s drugima, više uspoređujemo sa samima sobom, odnosno svojim potencijalima i realizacijom istih u različitim vremenima i u različitim aktivnostima. Samo razvijanjem najboljega u sebi, moguće je izbjeći relativnu deprivaciju u sebi, ali i njene pogubne utjecaje u društvu.

Relativna deprivacija ima podlogu u emocijama kojima se pojedinci i grupe prilagođavaju kompleksnom i neizvjesnom okruženju.

***Zadatak2: Opišite primjer(e)) relativne deprivacije iz osobnog ili prepoznatog u javnom životu.***

Kako svojim ponašanjem utječemo na druge, tako i drugi utječu na nas i stalno smo u igri očekivanja od drugih i ostvarenja njihovih reakcija, koje nam neki puta idu prilog a neki puta i ne.

**Zakonom recipročnog ponašanja** pojašnjavaju se recipročni odnosi među ljudima, a vidimo i među strankama pa i među državama (primjerice Republika Hrvatska u odnosima sa Srbijom, EU u odnosima s USA ili USA spram Kine).

Bitno bi nam u komunikaciji pomoglo razumijevanje 9 mogućih recipročnih odnosa među ljudima i grupama koji su prikazani u nastavku.

Slika 3: Recipročni odnosi među ljudima i grupama

		OSTVARENJE		
		+	0	-
OČEKIVANJE	+	+/+	+/0	+/-
	0	0/+	0/0	0/-
	-	-/+	-/0	-/-

+	POMAGANJE
0	INDIFERENTNOST
-	ODMAGANJE

Slučaj +/+ označava ugodne životne situacije u kojima očekivano pomaganje i dobivamo te spram onih koji su nam pomogli razvijamo povjerenje i općenito pozitivne stavove. Ovakav odnos među ljudima, najčešće se javlja u obitelji, među prijateljima i zato ga zovemo **familijarnost**. No, nerijetko se događa da očekivana pomoć izostane, jer je drugu stranu „baš briga“ za nas (+/0), što je neugodno iznenađenje koje lakše opraštano ako nam taj drugi nije znao nego ako nije htio pomoći. Puno je neugodnija situacija kada na očekivano pomaganje, dobijemo odmaganje tj. neku negativnu reakciju kojom nam se onemogućuje zadovoljavanje naših potreba (+/-). Kako pomoć mahom očekujemo od obitelji, prijatelja, kolega s kojima radimo na istom projektu, stranačkih pripadnika, indiferentnost i odmaganje, posebice kada se ponavljaju u početku nagrizaju, a poslije i razaraju odnose.

Kada pak, ne očekujemo pomoć od drugih već njihovu indiferentnost (0), a ta pomoć ipak dođe (0/+) najčešće se javlja snažan osjećaj zadovoljstva, koji je i veći ako smo očekivali odmaganje a dobili pomoć (-/+). Zabrinjavajuće je, međutim, što se po novijim iskustvima u ovakvim slučajevima često javlja nevjerica „što se krije iza toga“ ili „tko zna za što me treba“, ovo zahtijeva pornija istraživanja.

Situacija u kojoj ne očekujemo pomoć i ne dobivamo ju (0/0), vodi u **rezignaciju** pojedinačnih ali i grupnih odnosa, što je razvojno pogubno. Primjer rezignacije vidljiv je u maloj izlaznosti na izbore, gdje birači zapravo šalju poruku političarima da od njih više ništa ne očekuju. Ovo je preozbiljna poruka da bi se smjela ignorirati. Kada se pak ništa ne očekuje a dobije odmaganje (0/-) to izaziva lančanu reakciju negativnih komunikacija i djela. Vrlo je česta reakcija, „pamti pa vrati“, „oko za oko zub za zub“, „osveta je najslađa kada je hladna“, a sve navedeno vodi situaciji u kojoj sljedeći puta očekujemo i dobivamo odmaganje (-/-), čime zapadamo u spiralu **revanšizma**, koje razara pojedinačne, grupne i društvene odnose. Dakako, postoje i situacije kada na očekivano odmaganje dobijemo indiferentnost (-/0) pa malo optimizma proviri iz tog odnosa.

Valja skrenuti pozornost na najutjecajnije oblike recipročnog ponašanja: **familijarnost** (+/+), koja je od početne roditeljske bržičnosti i davanja + svojemu potomstvu i kada to baš i nisu zaslužili, prerasla u familijarnost koju pripadnici iste političke opcije iskazuju jedan prema drugome, opraštajući si uzajamno ono zbog čega se druge kažnjava i nagrađujući minorne pozitivne učinke koji kod drugih uopće ne bi bili niti zamijećeni. Slično se onda proteže i na posao i zapošljavanje gdje je lojalnost važnija od izvrsnosti. Iznimno negativan recipročni odnos predstavlja i (0/0) **rezigniranost**, koja paralizira individualni, grupni i cjeloviti društveni razvoj. **Revanšizam** (-/-) pak urušava dosadašnja postignuća i razorno djeluje na razvoj na svim razinama. Kao da smo zaboravili na „fair play“ (poštivanje pravila igre) ili je to rezervirano samo za sport.

***Zadatak3: Opišite jedan ili više navedenih recipročnih odnosa koji su Vam narušili odnose s drugim ljudima. Također možete opisati neke od ovih odnosa koje prepoznajete u svome okruženju i javnom životu.***

---

<sup>i</sup> Lauc, A.: Dijalektička teorija i praksa društva, Ekonomski fakultet Osijek, 1977.str.328 do 342.