

UDK 316.776

659.2

Originalni naučni rad

Original scientific paper

**Velida Melić<sup>1</sup>**

## **KONCEPTUALIZACIJA KOMPETENCIJE ZA INTERPERSONALNU KOMUNIKACIJU**

Pitanje kompetencije i maksimizacije kvaliteta interpersonalnog komuniciranja, vodeća je premisa ovog rada. Pronalazak adekvatnog odgovora na ovo pitanje predstavlja jedno od najvećih izazova komunikologa u svim oblastima koje ova nauka obuhvata, te kao takvo do danas ostaje predmet mnogih istraživanja ali i poseban zadatak stručnjacima u oblasti interpersonalne komunikacije, ali i svih drugih vrsta komunikacije, pošto je interpersonalna komunikacija zastupljena u svima njima. U narednim teorijskim razmatranjima cilj je prvenstveno predstaviti najvažnije i dokazane kompetencije koje komunikacijski proces na ovom nivou mogu učiniti efektivnijim.

**Ključne riječi:** Komunikacija; interpersonalna komunikacija; komunikacijska kompetencija; ključni faktori komunikacijske kompetencije

### **1. PROBLEM DEFINIRANJA**

Definirati komunikacijsku kompetenciju, na osobnom nivou, nije jednostavno kako se na prvi mah čini. Mogli bi smo kontaktovati da stručnjaci srodnih oblasti nisu usaglašeni kada je navedeni pojam tj. njegova definicija u pitanju, te da većina pod

---

<sup>1</sup> Doktorantkinja na doktorskom studiju Komunikologija, Filozofski fakultet UNTZ

njom podrazumjeva individualnu sposobnost efektivne komunikacije koja obuhvata i poboljšava osnovne okvire komunikacijskog procesa istovremeno postižući željeni cilj komunikacijskog procesa (ciljna orijentisanost). Iako se na prvi mah definicije kao što je navedena čine nedovoljno određenim i opširnim, njihova zajednička osobina je da u svojoj osnovi sadrže principe transakcije te principe razmjene informacije (Wiemann 1997., prema Adler et al. 2001. s. 22.).

Sa sigurnošću možemo tvrditi da ne postoji jedinstven, idealan i efektivan način komuniciranja. Naša iskustva ukazuju na to da korištenje više različitih stilova komuniciranja mogu u konačnici rezultirati jednako uspješno. Analizirajući tehnike uspješnih komunikatora možemo konstatovati da se koriste različitim pristupima komunikacijskom procesu, koristeći pri tome tehnike koje smatraju individualno najadekvatnijim u datom momentu.

Na osnovu toga rekli bi da, kao što i u muzici ili umjetnosti postoje različite vrste, tako postoje i vrste onog što možemo okarakterisati kao kompetentnom komunikacijom.

Vodeći se tim da sva naša komunikacija počiva na razmjeni informacija, te da je riječ o aktivnosti koju radimo zajedno a ne jedni drugima, možemo sa sigurnošću tvrditi da naša komunikacijska kompetencija zavisi svakako i od prirode i dimenzija odnosa u kojima komuniciramo tj. vrste odnosa kojem je komunikacija podređena.

Neki od stručnjaka brane stav da pojedinci koji iz različitih razloga (zanimanje, obrazovanje) imaju viši nivo komuniciranja, imaju proporcionalno i bolje međuljudske odnose, ali svakako najvažnije razmatranje jeste da su najbolje komunikacijske kompetencije prisutne prvenstveno u odnosima u kojima komunikatori imaju iste ili slične komunikacijske sposobnosti (Guerrero et.al.2001. s.14.).

Između ostalih prilagodljivost je karakteristika koja se pokazala posebno značajnom u interkulturalnim interakcijama. Iako se u osnovi komuniciranja neki kriteriji smatraju univerzalno primjenjivim, postoji i širok spektar onih koji spadaju pod kulturološki specifične te se njihovo uvažavanje smatra ključnim elementom uspjeha tj. efektivnosti komunikacije. Karakteristike kao što su direktnost i otvorenost, koje su npr. izrazito u američkoj kulturi jako cijenjene, su u većini azijskih zemalja koje njeguju diplomatski i indirektni način komuniciranja, apsolutni tabu. U ovim razmatranjima svakako moramo spomenuti i kulturološke podgrupe koje takođe jasno ukazuju na svoju posebnost u komunikacijskoj kompetenciji, pa tako krug latino-amerikanaca prvenstveno vrednuje dimenziju međuljudskih odnosa, afroamerikanci dimenziju obostranog poštovanja, azijati- razmjenu ideja i brižnost, dok evropljani

prioritet daju individualnoj identifikaciji i prvenstveno zadovoljenju ličnih potreba i ciljeva komunikacijskog procesa (Adler et.al. 2001. s 25.).

## **2. SITUACIJSKA SPECIFIČNOST KOMUNIKACIJSKE KOMPETENCIJE**

Individualna kompetentnost kada je komunikacijski proces u pitanju može da varira od prirode i specifičnosti situacije kao i subjekata tj. učesnika komunikacijskog procesa. Komunikacijska kompetencija nije i ne može biti smatrana jednom od osobina/kvaliteta koju posjedujemo ili ne, te bi jedino adekvatno bilo govoriti o stepenu ili dijelu kompetentnosti koju osoba posjeduje u većoj ili manjoj izraženosti. Činjenice pokazuju da u odnosima sa ljudima iste subgrupe pokazujemo stepen komunikacijske kompetentnosti koji je sasvim drugi od onog u interakciji sa osobama koje se po nekim parametrima kao što su dob, spol pa i materijalni status, od nas razlikuju. Navedeno podvlači da smatranje tj. okarakterisanje osobe/individue kao lošeg komunikatora u datom momentu nije kvalitetna praksa interpersonalne komunikacije, te se kao adekvatno smatra navođenje da je eventualno:” osoba u datoj komunikacijskoj situaciji loše postupila ali da sa sigurnošću možemo tvrditi da je u mnogim drugim daleko efektivnija” (Spitzberg. 1991. s. 22-29.).

Do određenog stepena se takođe i naša biologija smatra odlučujućim faktorom u komunikacijskoj kompetenciji. U primjerima istraživanja sprovedenih na uzorcima blizanaca, utvrđeno je da individualne karakteristike kao što su: veselost, ljutnja i opuštenost genetski predodređene. Na sreću nije samo naša biologija ta koja je odgovorna za naše komunikacijske vještine, njima takođe doprinosi niz osobina i vještina koje s vremenom možemo naučiti i usvojiti. Dokaz tome su specijalistički treninzi koji su se u proteklim godinama usavršili do te mjere da komunikacijske kompetencije možemo razvijati u skladu sa našim specifičnim, individualnim potrebama koje zahtijeva naše zanimanje ili drugi aspekti življenja a podrazumjeva potrebu za efektivnošću u komuniciranju, i njenoj primjenjivosti u svakodnevnom životu. Smatra se da već i veoma mali obim komunikacijskog treninga može napraviti ogromnu razliku, te su mnogi grupni eksperimenti pokazali svoju efikasnost nakon trideset minuta u tome što su učesnici i nakon navedenog kratkog perioda postali primjetno efektivniji i sposobniji otkriti elemente laži ili prevaru u razgovoru (deTruck/Miller. 1990. s.603-620.). Ali takođe i bez specijalističkih treninga i obuka, samim observiranjem grešaka te analizom komunikacijske situacije možemo mnogo

doprinijeti poboljšanju naših kompetencija. Observirajući lične kao i greške naših sugovornika, kao i pozitivne i negativne komunikacijske modele te učeći iz ličnih uspjeha ali i propusta dolazimo korak po korak bliže željenoj efikasnosti u našim interakcijama.

Kao posljednje ali i ne manje važno moramo navesti i vremenski aspekt koji takođe ima značajnu ulogu u savladavanju kompetencija, jer smatramo da s pravom biološka starost ali i stečena iskustva u navedenom vremenskom periodu imaju proporcionalan uticaj na naše komunikacijske kompetencije (npr. usporedba kompetencije studenta/ice na početku i kraju studija).

### **3. ELEMENTI KOMUNIKACIJSKE KOMPETENCIJE**

Iako smatrajući da je komunikacijska kompetencija osjetljiva na prirodu situacije u kojoj komuniciramo, te se po njima i razlikuje, stručnjaci oblasti uspjeli su u pokušaju definiranja elemenata kompetencije za interpersonalnu komunikaciju. To su:

- Lične komunikacijske vještine
- Sposobnost prilagođavanja
- Komunikacijska spretnost
- Aktivno učešće
- Suosjećajnost
- Kognitivna kompleksnost
- Samokontrola

#### **3.1. Lične komunikacijske vještine**

Svaki komunikator u komunikacijski proces donosi i određene lične vještine koje iz ličnog ubjeđenja može ili ne mora upotrijebiti u procesu komunikacije. To pred znanje nam omogućuje da u određenim momentima donesem odluku da budemo direktni ili diplomatski, nastavilo ili prestanemo diskusiju, pogodimo ton razgovora te postignemo željeni efekat komunikacije. Lične komunikacijske vještine u smislu predznanja nam omogućavaju da unaprijed okarakterisemo situaciju u kojoj se nalazimo te u skladu s tom procjenom izaberemo ton i metodu komunikacije kao i jednu od opcija komuniciranja ako ih imamo više, pri čemo se radi isključivo o automaskom naučenom ponašanju tj. kompetencijama koje već posjedujemo (Kelly

u.a. 1986. u Adler et. al. 2001. s. 25.). (Slikovito na primjeru golfera koji za različite situacije u igri golfa ima posebne vrste palica koje koristi, tako i kompetentan komunikator ima različite mogućnosti od koje u datoj situaciji bira onu najadekvatniju).

### **3.2. Sposobnost prilagođavanja**

Kako smo u predhodnom primjeru karakteristike predznanja vidjeli, imati više mogućnosti i znati upotrijebiti pravu pokazatelj je jednog od sastavnih djelova kompetentnog komuniciranja. Sposobnost prilagođavanja ide još jedan korak ispred, uzimajući u obzir da pristup koji lično smatramo ispravnim u datoj situaciji može a i ne mora kao takav biti viđen od strane našeg sagovornika, ona nam omogućuje da imajući u vidu komunikacijski cilj koji želimo postići odluku donesemo isključivo na osnovu svih faktora, tj. maksimalno prilagođeni svim ključnim faktorima koje kao takve možemo identifikovati u datom komunikacijskom procesu. (Stamp, 1999. s. 531-547.).

### **3.3. Komunikacijska spretnost**

Ova karakteristika komunikacijske kompetencije podrazumjeva usješnost implementacije izabranih metoda komuniciranja koje predhodno utvrđujemo. Kao i svaka spretnost ona i u komunikacijskom procesu zahtjeva određenju uvježbanost koju smatramo ključem uspjeha, te je kao takvu možemo ostvariti kroz kvalitetnu pripremu imajući na umu tj koristeći sljedeće korake:

- definiranje cilja komunikacije i identifikacija ličnog stava u datom komunikacijskom procesu,
- identifikacija verbalnih i neverbalnih dijelova kroz, analiziranje i posmatranje sličnih procesa kao i informisanje kroz iskustva drugih,
- mentalno mapiranje zamišljenog komunikacijskog procesa u kojem analiziramo lično ponašanje i uočavamo mogućnosti korekcije koje možemo primjeniti u realnoj situaciji kako bi bili što efektivniji,
- testiranje vještina u realnim situacijama, sa napomenom da očekivani uspjeh mora biti sveden na minimum ali zbog psihološkog efekta testiranje i primjena naučenog u realnim okvirima treba biti samo u situacijama u kojima je određena uspješnost komunikacijskog procesa zagarantovana (De Vito, 2002. s.40.).

### **3.4. Aktivno učešće**

Činjenica da su komunikacijski procesi u kojima individue tj. učesnici osjećaju važnost jedni prema drugima kao i prema temi, skoro uvijek okarakterisani kao uspješni tj efektivni, može nam pomoći da definišemo više dimenzije odnosa u samom procesu komuniciranja:

- povezanost drugim komunikatorom te međusobni odnosi,
- interesovanje za temu razgovora,
- želja za uspjehom komunikacije (Cegala et.al. 1982. s.229-248).

Koristeći se ovim karakteristikama uspostavljamo proces u kome se preventivno komunikatori ostvaruju u međusobnom odnosu, težeći ka rezultatu diskusije koje je efektivan ali imajući u vidu rentabilnost koja smatra komunikaciju samo onda efektivnom kada su doneseni rezultati prihvatljivi i korisni za sve uključene u navedeni proces.

### **3.5. Suosjećajnost**

Najveću šansu za izgradnju efektivne komunikacije imaju oni koji u potpunosti razumiju perspektivu svog sagovornika. S tim u skladu moramo posebnu pažnju obratiti da sadržaj naših poruka bude u skladu sa onim što zaista želimo prenijeti te imati sigurnu pretpostavku kako će navedeno izgledati iz perspektive našeg sagovornika. Navedeno nam uvodi element aktivnog slušanja i podvlači njegovu važnost u efektivnosti komunikacije, ne samo u smislu pomoći u shvatanju naših sagovornika nego i u strateškom značaju mogućnosti našeg uticaja na njih.

Odlika suosjećanja se smatra toliko važnom za proces komunikacije da neki stručnaci polaze od činjenice da “komunikacija sa faktorom suosjećanja, nikad ne može biti nekompetentna komunikacija” (Redmond, 1989. s. 594.).

### **3.6. KOGNITIVNA KOMPLEKSNOŠT**

Kognitivna kompleksnost je sposobnost konstrukcije više različitih okvira analize problema. Smatramo je važnim faktorom kompetencije jer nam omogućuje da shvatimo eventualni skriveni smisao, te da budemo otvoreniji prema stavovima i

mišljenjima drugih. Istraživanja na ovom polju su pokazala da veća kognitivna kreativnost za interpretiranje ponašanja drugih ljudi pozitivno utiče na senzibilnost komunikacije koja nam automatski garantuje veće šanse uspjeha u postizanje željenih rezultata komunikacijskog procesa (Burlison/Caplan 1998. s.233-286.).

### **3.7. Samokontrola**

Psiholozi koriste ovaj pojam za opisivanje procesa promatranja ponašanja drugih i korištenja tako dobivenih informacija u svrhu promjene/korigiranja ličnog ponašanja. Osobe koje posjeduju ove vještine su u mogućnosti da u nekim situacijama svoje lično ponašanje objektivno procijene te na osnovu takve procjene donesu odluke koje će datu situaciju poboljšati. Sposobnost samokontrole smatramo jednom od najvrijednijih karakteristika kompetencije, kako u komunikacijskom aspektu tako i u drugim aspektima življenja, jer vodeći se zaključcima psihologa, smatramo da osobe sposobne samokontroli imaju superiornu poziciju dok oni koji tu vještinu ne posjeduju vrlo često nemaju mogućnost da reflektiraju svoje ponašanje, ostajući pri tome bez odgovora na pitanja zasto je njihov izbor bio neuspješan te nije imao odgovarajući/željeni efekat. (Spitzberg, 1993. s.25.).

## **ZAKLJUČAK**

Između ovih elemenata postoji veoma kompleksna i osjetljiva veza. Generalno se može zaključiti da bi njihova okupljenost u vidu osobina i principa učesnika u interpersonalnoj komunikaciji, odnosno odnosu, trebala rezultirati sinergijskim efektom na postizanje maksimalnog razumijevanja, odnosno svođenja na minimalnu mjeru komunikacijskog nesporazuma. Na drugoj strani, deficit jednog ili više elemenata, može biti nenadoknadiv i poguban za održanje produktivnog interpersonalnog odnosa u čijoj osnovi je interpersonalna komunikacija te rezultirati nesporazumom, odnosno prekidom u komunikaciji i odnosu. Pokušaj susptitucije nedostatka jednih, izrazitim naglašavanjem drugih elemenata kompetencije često je kontraproduktivno. Na primjeru osobe koja ima pretjerano izraženu osobinu samokontrole možemo između ostalog očekivati da gubi sposobnost objektivnog promatranja sebe i svojih postupaka te se vodi isključivo brigom kako je druge osobe doživljavaju nego artikulisanjem ličnih stavova i osjećanja što vrijedi svakako i za ostale komunikacijske kvalitete koje

moramo ispravno dozirati kako bi kompetentno i efektivno upravljali komunikacijskim procesom.

Zaključno možemo reći da komunikacijska kompetencija leži u spretnosti i sposobnosti pravilnog korištenja i doziranja osnovnih i specifičnih karakteristika kompetentnog interpersonalnog komuniciranja, koje je moguće steći i razvijati.

## LITERATURA

1. Adler, R.B., Rosenfeld, L.B. und Proctor R.F. II: *Interplay. The Process of Interpersonal Kommunikation.* Orlando: Hartcourt Inc. 2001
2. Burlison, B.R., und Caplan, S.E.: *Cognitive complexity.* Creskill: Hampton Press 1998
3. Cegala, D.J., Savage, G.T., Brunner C.C., und Conrad A.B.: *An elaboration of the meaning of interaktion involvement.* Communication Monographs 1982
4. DeTruck, M.A., und Miller, G.R.: *Training observers to detectdeception: effects of self-monitoring and reharsal.* Human communication reaserch 1990
5. DeVito, J.A.: *Messages. Building Interpersonal Communication Skills.* Boston: Allyn & Bacon 2002
6. Guerrero L.K., Andersen, P.A. und Afifi W.A.: *Close Encaunters. Commu-  
nication in Relationships.* New York: McGrow-Hill 2001
7. Kellermann, K.: *Communication: Inheretly strategic and primarily automatic.* Communicationmonographs 1992
8. Redmond, M.V.: *The function of empathy (decenterin) in human relations.* Forth Worth: Harcourt Brace 1989
9. Spitzberg, B.H.: *An exemination of trait measures of interpersonal compe-  
tence.* Communicaton Reports. NJ: Lawrence Erlbaum Assosiates 1991
10. Stamp, G.H.: *A qualitatively constucted interpersonal communication modell:  
A graunded theory analyses.* Human Communication Research 1999
11. Stewart, J.: *Interpretative listening: An Alternative to empathy.* Communi-  
cation Education 1983
12. Watzlawick, P., Weakland J.H., und Fisch R.: *Lösungen. Zu Theorie und Praxis  
menschlichen Wandels.* Bern/Stuttgart/Wien: Huber 1974
13. Wood, J.T.: *Communication mosaics.A new Introduction to the field of  
communication.* Belmont: Wadsworth 1998



Adresa autora

Authors' address

Armije BiH 25.

75000 Tuzla

Bosna i Hercegovina

mehicvelida1@gmail.com

## CONCEPTUALISATION COMPETENCE OF INTERPERSONAL COMMUNICATION

### **Abstract**

The question of communication competence and quality maximisation of interpersonal communication is the leading premiss of this research paper. Finding an adequate answer to this question seems to be one of the biggest challenges in communication sciences and the close research fields, especially for the specific field and the experts on interpersonal communication. The main goal of the following theoretical analysis is to name and illustrate the most important and key characteristics of communication competence.

**Key words:** Communication; interpersonal communication; communication competence; key factors of communication competence