

Kultura i mediji

mr sc. Seid Masnica*⁴⁵

Fakultet humanističkih nauka Univerziteta „Džemal Bijedić“ u Mostaru
RADIO-TELEVIZIJA BIH / BHT1

UDK 316.77 (497.6 Mostar)

KARAKTERISTIKE INTERPERSONALNE KOMUNIKACIJE U GRADU MOSTARU

SAŽETAK

Savremena kretanja kao što su globalizacija, vrtoglavi napredak nauke i tehnologije, nastale suprotnosti ili napetosti kao karakteristike⁴⁶ savremenog svijeta i zahtjevi koje svijet kao takav nameće, uz ozbiljno i konstantno urušavanje sistema ljudskih vrijednosti, mijenjaju čovjekov život iz temelja. Ovako shvaćen postojeći životni kontekst prožet tranzicijskim procesom kroz koji prolazi naša zemlja uslovljava, kako Durkheim kaže, stanje anomije. Naime, na makro planu sistemi komuniciranja su zastarjeli, zasnovani na siromašnoj tradiciji i niskom nivou naučnih spoznaja. I kao takvi, kroz zastarjele sadržaje, čuvaju definisanu prošlost od naleta otvorene i ničim definisane hipotetičke budućnosti. Neminovna posljedica opisanog komunikacijskog procesa je otuđenje komunikatora od realnog životnog procesa i otuđenje jednih od drugih, pa i od samih sebe, od vlastite izvornosti i identiteta. Cjelokupan kontekst doprinosi pojavama teškoća u ličnom razvoju, interpersonalnoj komunikaciji, kao i teškoćama u rješavanju specifičnih problema. Pojave socijalne patologije među djecom i omladinom bilježe brzi rast. Svakodnevno, uvažavajući naprijed rečeno, ljudi i komunikološkom procesu trebaju nova znanja, sposobnosti, vizije, htijenja, novi duh, upornost. Komunikolozi prema društvu u narednom periodu moraju pokazati odgovornost i

⁴⁵ mr. sc. Seid Masnica, magistar komunikoloških nauka, reporter/voditelj BHT1 i stručni saradnik u nastavi na Odsjeku komunikologija – Fakulteta humanističkih nauka Univerziteta Džemal Bijedić Mostar.

⁴⁶ Prema Izvještaju UNESCO-ovog Međunarodnog povjerenstva za razvoj obrazovanja za 21. vijek koje u knjizi *Učenje blago u nama* navodi Delors, zapažaju se sljedeće napetosti (suprotnosti: suprotnost između globalnog i lokalnog, općeg i pojedinačnog, tradicije i modrenosti, dugoročnih i kratkoročnih obzira, potrebe za konkurencijom i želje za postizanjem jednakosti, munjevitog širenja znanja i ljudske sposobnosti da ga usvoji, duhovnog i materijalnog).

ulogu koja im pripada. U sasvim izmjenjenom kontekstu komuniciranja, to bi, prije svega, značilo utjecati na svakog čovjeka da postane obrazovana, ali i samostalna, produktivna, zadovoljna osoba, osoba koja nosi pozitivnu sliku o sebi i koja kao takva nalazi svoje mjesto u svijetu i ostvaruje kvalitetne komunikacijske odnose sa drugim ljudima. U tom smislu nalazimo se pred novom dilemom usko vezanom za komunikacijski proces.

Ključne riječi: *interpersonalna komunikacija, komunikolog, javnost, nacionalnost, standard, sistem, građanin, predrasuda, stereotip.*

UVOD

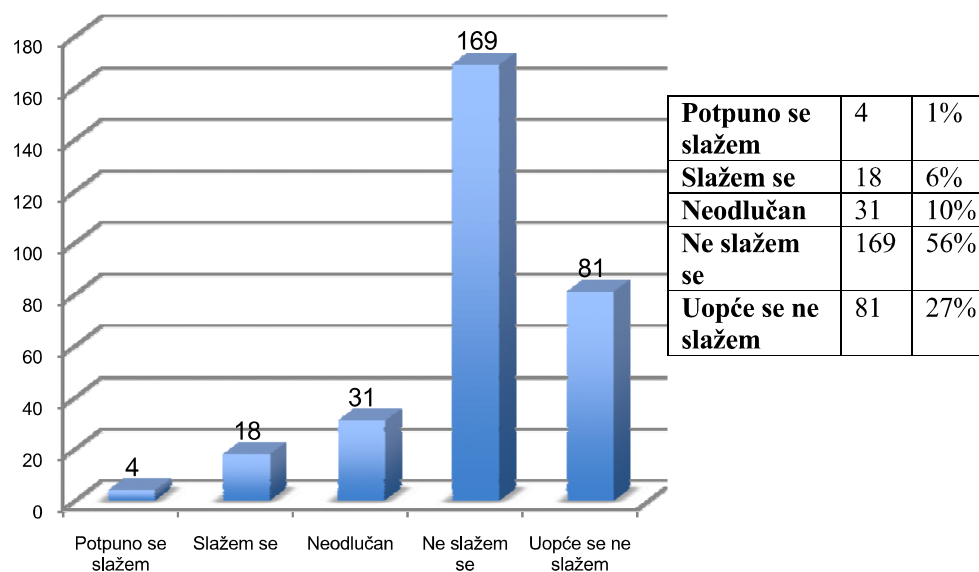
Komunikolozi se sve češće osjećaju bespomoćni u nastojanju da zadovolje zahtjeve postavljene od strane javnosti u sve složenijem savremenom društvu. Zato se sve češće kao posljedica javlja činjenica da se komunikološka praksa kosi sa savremenim shvatanjima komunikologije koja, uz akademska znanja, naglašava važnost socijalnog konteksta, kvalitetne socijalne interakcije i prilika za saradnički pristup, odnosno komunikativnost i odgoj cjelovite ličnosti. Sveukupna dešavanja, pomenuta u ovom kontekstu, u fokus svakodnevnih propitivanja na području komunikološkog rada dovode, uz postojeće, jednu bitnu i do sada neopravdano zanemarenu dimenziju čiji je izostanak za posljedice imao: fokusiranost na efikasnost rezultata, narušene socijalne odnose u društvu i nedostatak potrebne komunikacije. Sve su ovo argumenti koji, uz svakodnevno iskustvo kojeg smo svjedoci u komunikološkoj praksi, predstavljaju osnovni razlog zbog kojeg smo za proučavanje izabrali temu koja se veže za socio – psihološke aspekte interpersonalne komunikacije u Mostaru. Izabrali smo temu koja se odnosi na interpersonalnu komunikaciju javnosti koja je zanimljiva po svojoj socijalnoj, vjerskoj, nacionalnoj, kulturološkoj identifikaciji. Mostar kao područje interesovanja u tom kontekstu predstavlja za znanost interesantan, isprepleten poligon gdje se odvija poseban oblik interpersonalne komunikacije. Uz sve to, naše društvo, između ostalog, postaje bogatije za nove tokove, posebno u socijalnom, kulturološkom, i psihološkom smislu. Unapređenje kvaliteta interpersonalnih odnosa i komunikacije, za svakog čovjeka, značajno može doprinijeti ovako definisanim potrebama i učiniti Mostar boljim mjestom za buduće društvene i komunikološke izazove.

UTJECAJ OKRUŽENJA NA KVALITET INTERPERSONALNE KOMUNIKACIJE GRAĐANA MOSTARA

Istraživanjem smo namjeravali dokazati koliko su kvalitetni interpersonalni odnosi važni za unapređenje kvalitete komunikacijskog procesa u Mostaru, i suprotno tome, koliko kvalitet komunikacijskog procesa utječe na unapređenje kvalitete interpersonalnog odnosa u toj sredini. S tim u vezi, ubjeđeni smo da će ovo istraživanje biti mali doprinos cjelokupnim nastojanjima komunikološke nauke i prakse. Interesantni i relevantni podaci dobiveni su u skladu sa teorijskim i

realiziranim empirijskim istraživanjem značaja i kvalitete interpersonalne komunikacije u specifičnim socio – psihološkim prilikama Mostara. Ova tema, na osnovu teorijskog proučavanja veže se za jedan od veoma bitnih segmenata komunikološkog rada uopće, a koja je neopravdano bila zanemarena. Iz BiH i okruženja, malo je onih koji su se ozbiljnije bavili naučnim razmatranjima i studioznim istraživanjem kvalitete komunikacije i interpersonalne komunikacije u pojedinim sredinama, pogotovo onih gdje su još uvijek prisutni „ožiljci“ rata i gdje ta komunikacija i nakon više od petnaest godina još uvijek nije na razini one od prije raspada Jugoslavije. Posljednjih godina, primjećuje se veće interesovanje za ovu problematiku, pod pretpostavkom da komunikacija sve više poprima odlike bez koje savremeni čovjek teže funkcioniše, te se u tom kontekstu iznalaze i adekvatnija rješenja. Kvalitetan međuljudski odnos nije odnos koji je lišen konfliktnih situacija, nego onaj koji konfliktnu situaciju rješava na adekvatan način i osposobljava sudionika u komunikaciji za rješavanje konfliktnih situacija u svakodnevnom životu. Međuljudski odnos, u empirijskom dijelu istraživanja, prije svega razmatran je u kontekstu nekoliko bitnih činjenica važnih za razumijevanje prirode interpersonalne komunikacije u Mostaru. Komunikacija koja počiva na kvalitetnoj interpersonalnoj komunikaciji, pomoći će Mostarcima u komunikološkom procesu da više budu određeni svojom individualnošću. Nakon teorijske analize uočljiva je velika diferentnost između teorijskih postavki i samih spoznaja za interpersonalnu komunikaciju između sudionika komunikacijskog procesa - Mostaraca, s jedne strane, i onog što u tom kontekstu danas karakterizira komunikološku praksu u tom gradu, s druge strane. Empirijskim istraživanjem realiziranim u okviru ovog rada, ispitali smo stavove građana Mostara o značaju i kvaliteti interpersonalne komunikacije, koliko je ugrožena interpersonalna komunikacija građana, te koliko su predrasude, stereotipi i drugi aspekti utjecali na njeno pogoršanje. Kao osnovni instrument korišten je anketni upitnik za građane Mostara. U toku istraživanja kvalitete komunikacije građana nastojali smo ispitati svaki od segmenata koji je direktno ili indirektno utjecao i utječe na kvalitet interpersonalne komunikacije. Nadalje, ispitan je i kvalitet interpersonalne komunikacije između građana u odnosu na dosadašnja iskustva iz interpersonalne komunikacije u gradu Mostaru. Vrlo važno je bilo ispitati stavove građana⁴⁷ o *utjecaju okruženja na kvalitet interpersonalne komunikacije* građana Mostara. Pri izboru uzorka istraživanja iz osnovnog skupa potrebno je bilo udovoljiti osnovnim kriterijima (*kriterij veličine, reprezentativnosti, homogenosti, pouzdanosti*). Pored anketnog upitnika u toku empirijskog istraživanja korišteni su: intervjui i eseji učenika Gimnazije Mostar.

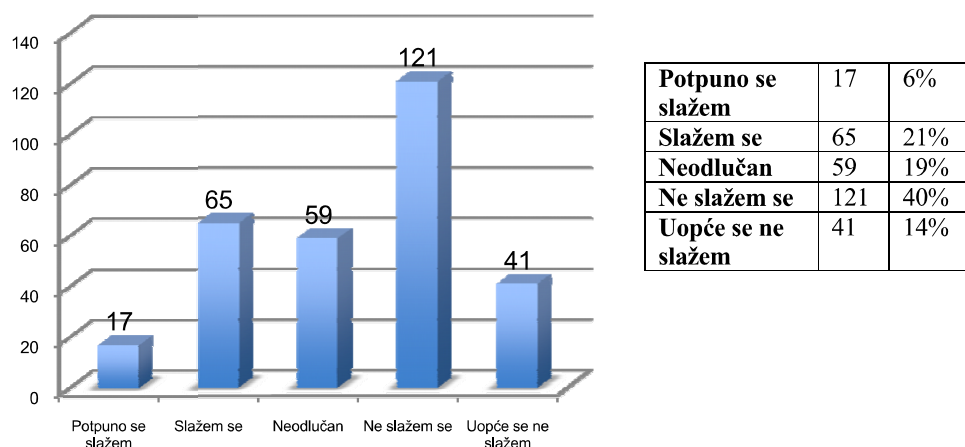
⁴⁷ Uzorkom istraživanja obuhvaćeno je 300 građana mostarske općine sa svojim Mjesnim zajednicama koje su do formiranja općine Mostar, djelovali u šest zasebnih mostarskih općina.



Graf 1. Stavovi građana kada je u pitanju osjećaj sigurnosti i zaštićenosti u Mostaru, i da li iskreno i otvoreno razgovaraju o svemu.

Rezultati istraživanja, zasnovani na iskazanim stavovima građana Mostara, učenicima Gimnazije Mostar⁴⁸, kao i intervjuima sociologa i psihologa, pokazali su da okruženje u velikoj mjeri utječe na kvalitet interpersonalne komunikacije, odnosno, istraživanje ukazuje na to da je za uspostavljanje kvalitetne interpersonalne komunikacije građana Mostara neophodno stvaranje poticajnog i sigurnog okruženja. Uzimajući u obzir kontekst postavljenog zadatka istraživanja građanima Mostara je vrlo važno da se u Mostaru, sa svojim sugrađanima osjećaju sigurno i zaštićeno, i iskreno i otvoreno razgovaraju o svemu. Veoma je bitno istaknuti da se više od polovine ispitanika/građana Mostara ne osjeća sigurno i zaštićeno, te da nemaju osjećaj da iskreno i otvoreno razgovaraju o svemu.

⁴⁸ **Gimnazija Mostar** / Nastavni proces odvija se u različitim smjenama, na dva plana i programa: plan i program na bosanskom i plan i program na hrvatskom jeziku – učenici su svoje stavove o *interpersonalnoj komunikaciji* iskazali pisanjem eseja na temu: „Kako komuniciraš s nekim ko je druge vjere i nacionalnosti“.

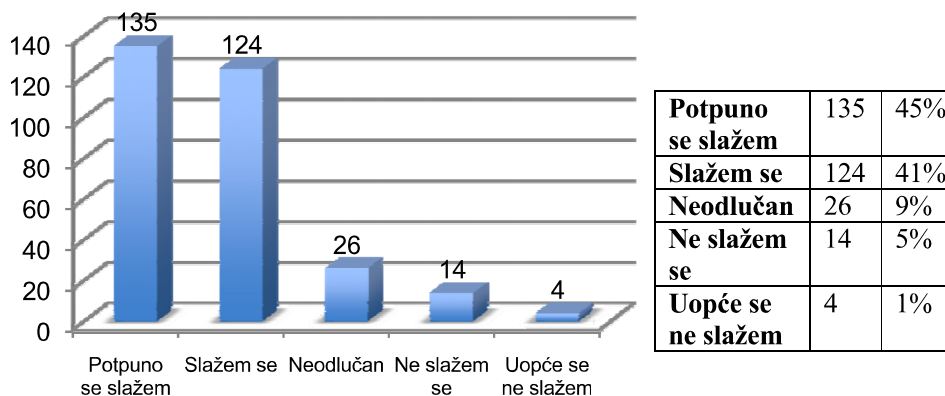


Graf 2. *Građanin Mostara, kroz komunikaciju, stječe dojam da pripada svom gradu.*

Kada je u pitanju rezultat istraživanja o tome koliki je stepen poštovanja i uvažavanja u gradu Mostaru, tvrdnjom da je komunikacija između građana mnogo kvalitetnija pošto građanin u Mostaru osjeća da ga drugi poštuju i da su jednako vrijedni, došli smo do zaključka da građani Mostara nemaju osjećaj poštovanja. Većina to pravda posljedicama rata (*agresije*) koji su i danas očigledni, političarima koji održavaju stanje podijeljenosti između građana koji žive na *lijevoj* i *desnoj* strani Mostara. Slični rezultati empirijskog istraživanja dobiveni su i na tvrdnju da građanin Mostara ima stalnu podršku i pomoć svojih sugrađana, i da nema problema u komunikaciji. Procentualno, približan ishod ankete pronalazimo i u prethodnoj tvrdnji kada je u pitanju poštovanje i jednaka vrijednost svih. Odgovori ispitanika mogu se svesti na činjenicu da su pokazali visok stepen slaganja da ukoliko se u svom gradu osjećaju sigurni, zaštićeni, prihvaćeni, jednako vrijedni, poštovani, tada mogu jasno i otvoreno razgovarati, iskazati svoj stav, osjećaje, pa i mišljenje, i tek tada se može govoriti o *zdravoj* i na ljudskim i sociopsihološki zasnovanoj interpersonalnoj komunikaciji. Naprijed navedena analiza rezultata dobivenih empirijskim istraživanjem sa sigurnošću može potvrditi postavljene tvrdnje da okruženje za komuniciranje u kojem se odvija komunikacijski proces utječe na kvalitet interpersonalne komunikacije; te da strategije komuniciranja koje se koriste u komunikacijskom procesu utječu na kvalitet interpersonalne komunikacije javnosti u Mostaru.

Ono što se sa sigurnošću također može potvrditi je i to da se većina ispitanika slaže sa tvrdnjom da kada građani Mostara rade/žive u multietničkoj sredini, oni ujedno izgrađuju i drukčije mišljenje o drugom i drukčijem, te na taj način ruše sveprisutne

predrasude i stereotipe. Podaci dobiveni iz ove tvrdnje ukazuju na zaključak da u gradu Mostaru nedostaje zajedništva, bilo da se radi o multietničkoj radnoj sredini, ili pak kada su u pitanju zajednički projekti mlađih populacija, koji bi rušili stereotipe i predrasude o nekome ko je druge nacionalnosti.



Graf 3. Ukoliko građani Mostara rade/žive u multietničkoj sredini, oni ujedno izgrađuju drukčije mišljenje o drugom i drukčijem, te na taj način ruše predrasude i stereotipe.

Kao rezime iz naprijed navedenih podataka, može se i iznijeti tvrdnja da će komunikacija između ljudi biti uspostavljena samo ukoliko država u kojoj živimo konačno dobije preciznu definiciju. Samo se na taj način može dokinuti pomisao na “*drugачija rješenja*”, koja se odsustvom preciznih rješenja stalno podgrijavaju, što u suštini i jeste najvažniji faktor koji usporava proces interpersonalne komunikacije građana Mostara. S druge strane, psihološki pristup osjetljivim individualnim potrebama, prije svega komunikacija poslije ratnih dešavanja u potpuno podijeljenom gradu, također su prepreka kvalitetne interpersonalne komunikacije građana Mostara. Dobri međuljudski odnosi su bitni preduvjeti sadržajne, emocionalno otvorene i djelotvorne interpersonalne komunikacije. Sintagma “*međuljudski odnosi*” ukazuje na njihovu suštinu: obogaćivanjem čovjeka interaktivnim tokom, ne sadržavaju u sebi strah, paranoidnost, dominaciju jednog čovjeka nad drugim, podstiču na stvaralaštvo. Iz takvog odnosa normalno je očekivati kvalitetnu komunikaciju. Segment istraživanja dobiveni su iz postavljenih višestrukih odgovora, *npr.* kada stječu nova saznanja o strategijama komuniciranja od stručnjaka iz oblasti komunikacije, kada se uči na nekom od primjera gdje je “*ugrožena*” komunikacija, kada građani kroz druženja, *npr.* na izletu razgovaraju o značaju i oblicima komuniciranja. Ono što posebno ističemo kao rezultat istraživanja, jesu razlike u stavovima vidljive u njihovoj različitoj percepciji

povezanosti strategije podučavanja i kvalitete interpersonalne komunikacije između građana sagledane kroz prizmu procesa čiji su aktivni sudionici.

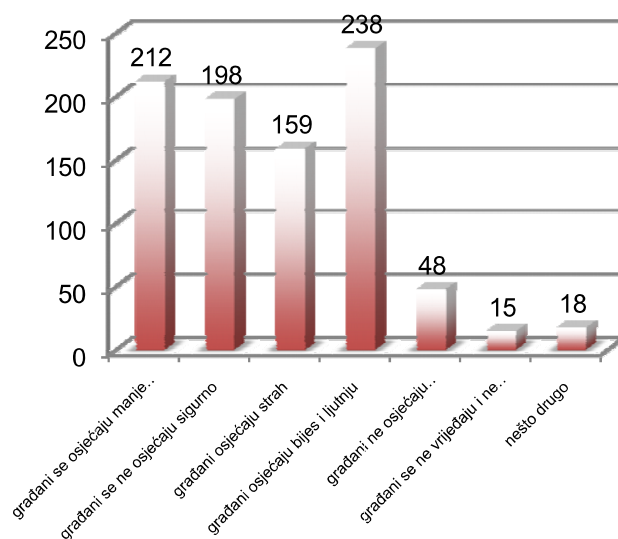
UTJECAJ INDIVIDUALNOG PRISTUPA NA KVALITET INTERPERSONALNE KOMUNIKACIJE GRAĐANA MOSTARA

Segmenti vezani za ovaj dio analize upotpunili su prethodne tvrdnje. Bilo je intereseantno utvrditi pojave koje ukazuju na individualiziran pristup u komunikaciji, a u konačnici utječu na kvalitet interpersonalne komunikacije. Rezime ovog dijela istraživanja, upotpunjen je tvrdnjama psihologa, sociologa, kao i učenika Gimnazije Mostar. Rezultati dobiveni upitnikom nedvojbeno ukazuju na to da građani Mostara smatraju da individualizirani pristup komuniciranju utječe na kvalitet interpersonalne komunikacije. U potpunosti je dokazana tvrdnja da je komunikacija između građana mnogo kvalitetnija kada je proces komuniciranja usklađen sa njihovim sposobnostima. Zanimljivi su podaci koji se naslanjaju na postavljene zadatke istraživanja, dobiveni i iz naredne – usko povezane pojave – *Komunikacija između građana mnogo je kvalitetnija kada su određeni sadržaji i aktivnosti tokom komuniciranja usklađeni sa njihovim interesovanjima*. Dobiveni rezultati ukazuju na ozbiljnu potrebu zajedničkog organiziranja i uspostavljanja korelacija zasnovanih na istim ili sličnim interesima. Iz našeg statističkog prikaza, vidljivo je da su sadržaji i aktivnosti itekako povezani sa interesovanjima građana. Nezaobilazno je napomenuti da su Mostarci i Mostarke uvijek imali svoj stil, poznat kao mostarski liskaluci, i način interpretiranja istih, a ujedno često neshvaćenih izvan njihovog strogo gradskog područja gdje su i stvarani. S tim u vezi, zaključak je da je komunikacija između građana Mostara kvalitetnija kada tokom komunikacije koriste vlastiti stil. Dakle, utjecaj individualnog pristupa na kvalitet interpersonalne komunikacije i u ovom kontekstu postoji, ali na način da izostanak individualnog stila u komunikaciji otežava kvalitetnu, konstruktivnu, svrhovitu i otvorenu komunikaciju, ili je onemogućava. Rezultat ovog dijela istraživanja nedvojbeno ukazuje na to da individualni pristup u komunikacijskom procesu utječe, prije svega, na socioemocionalni segment interpersonalne komunikacije. Ono što se nakon naprijed navedenih činjenica može izvesti kao dodatni zaključak jeste da je u svakom od zadataka uočljiv utjecaj individualnog pristupa na kvalitet interperosnalne komunikacije između građana Mostara.

Vrlo važno je bilo ispitati stavove građana o tome da li kvalitet interpersonalne komunikacije javnosti utječe na kvalitet života, a samim tim i na međuljudske odnose građana Mostara. U ovoj tvrdnji, prilikom istraživanja, došli smo do podataka da posljedica loše komunikacije, često smanjuje samopoštovanje i samopouzdanje druge osobe. Takvo stanje može izazvati njeno povlačenje, otpor ili odbacivanje. Nakon istraživanja uočljivi su oblici koji onemogućavaju kvalitetnu komunikaciju između građana Mostara. U ovom zadatku istraživanja građani su imali priliku da u odnosu na određeni broj pokazatelja povezanosti koji utječu na kvalitet interpersonalne komunikacije iskažu stepen procjene slaganja ili neslaganja

sa postavljenim tvrdnjama. S tim u vezi pazili smo na trenutno okruženje i pojave koje se dešavaju u Mostaru, kao i na neke segmente iz prošlosti koji su još uvijek pristuni i utječu na kreiranje mišljenja i međuljudskih odnosa, a time i na kvalitet interpersonalne komunikacije. Jedan od zaključaka u okviru ovog zadatka jeste da predrasude o drugom i drukčijem utječu na kvalitet interpersonalne komunikacije, a tu su najistaknutije predrasude i stereotipi (*npr. Bošnjak, Hrvat, plavuša, Romkinja, veležovac, ultras, mazlum i dr.*), zatim spominjanje ratnih dešavanja. Zaključak je i da većina građana misli da su upravo predrasude i omalovažavanja razlog zbog kojeg nije moguća kvalitetna interpersonalna komunikacija. Kao mogući razlog ugrožavanja komunikacije predstavlja i isticanje nacionalnih i drugih simbola u toku komunikacijskog čina, koji također ugrožavaju međuljudski odnos. Interesantan podatak, nimalo zanemariv, jeste i da opredjeljenje za nogometni klub također kod građana Mostara predstavlja barijeru u komunikaciji. Opredjeljenje za jedan od dva mostarska nogometna kluba (*Zrinjski, Velež*) za većinu predstavlja prepreku koja ugrožava komunikaciju. Da bismo došli do zaključka istraživanja u ovom instrumentu postavili smo i tvrdnju da isticanje nacionalnih i drugih simbola u toku komunikacijskog čina onemogućava kvalitetnu komunikaciju. Tu tvrdnju podržao je veliki broj ispitanika. Utjecaj propagande na kreiranje mišljenja (*radio, TV, novine, internet...*) za 300 ispitanika također predstavlja važan segment u izgradnji kvalitetne interpersonalne komunikacije u Mostaru. S tim u vezi njih 67 % složilo se sa ovom tvrdnjom. Jezik koji koriste građani prilikom komuniciranja (*bosanski, hrvatski, srpski*) za 34 % predstavlja problem u komunikaciji. Zaključak je i da je i jezik barijera u interpersonalnoj komunikaciji. Ožiljci ratnih dešavanja u Mostaru još uvijek su očigledni i vidljivi i u rezultatima ovog segmenta istraživanja. Oni su vidljivi ne samo u materijalnim štetama, već i u ljudskim posljedicama. Logori kao i masovna istjerivanja Bošnjaka iz njihovih domova, mnogobrojni zločini duboko su usađeni u "pore" Mostaraca, posebno Bošnjaka, kako onih koji su ostali u gradu tako i onih koji sada žive daleko od Mostara. Mostarski političari održavaju stanje podijeljenosti i jaza između građana koji žive na "lijevoj" i "desnoj" strani grada. Sve ono što je rezultiralo iz agresivnih namjera i aktivnosti pojedinaca, sve to i danas utječe na međuljudske odnose, na postojeće oblike interpersonalne komunikacije.

U kontekstu naprijed navedenog, vrlo važno je bilo ispitati i utjecaj omalovažavanja u okruženju na kvalitet interpersonalne komunikacije. U kontekstu istraživanja vezano za trenutno stanje komunikacije građana Mostara, nametnulo se da je omalovažavanje, pojava koja u svakom društvu, pa i mostarskom, ugrožava interpersonalnu komunikaciju.



Graf 4. Kada se u okruženju građani međusobno omalovažavaju...
(moguće zaokružiti više odgovora)

<i>Osjećam se manje vrijednim</i>	212	70%
<i>Ne osjećam se sigurno</i>	198	65%
<i>Osjećam strah</i>	159	52%
<i>Osjećam bijes i ljutnju</i>	238	79%
<i>Ne osjećam ništa, svejedno mi je</i>	48	16%
<i>Ne vrijeđam i ne omalovažavam</i>	15	5%
<i>Nešto drugo</i>	18	6%

Omalovažavanje u okruženju 70% ispitanika okarakteriziralo je minimaliziranjem ličnosti i njenog dostojanstva. Zaključak je i da omalovažavanjem građani dovode sebe u stanje nesigurnosti svom gradu, te da je dodatni osjećaj straha od omalovaženosti. Proces istinske komunikacije u Mostaru je u značajnoj mjeri ograničen, što je vidljivo iz istraživanja, i to ograničenje je danas uglavnom frustracione naravi. Nastaju različiti oblici tog omalovažavanja, prvenstveno nacionalne prirode, upućivanje pogrdnih riječi poput – *stoka muslimanska, ustaška bagra*, uz standardne stereotipe poput *balijetina, ustašica, balinkura* i dr. Rezultati dobiveni iz ovog zadatka mogu sa sigurnošću potvrditi dio glavne hipoteze, kada zbog određenih pojava u društvu komunikacija nema svoje potpuno ostvarenje. Iz prethodnih zaključaka empirijskog istraživanja, konstantno je uočljiv direktan ili indirektan prikaz predrasuda u skoro svim segmentima odgovora i razmišljanja, kako ispitanika/građana, učenika Gimnazije Mostar, tako i iz stavova iz intervjua.

PREDRASUDE I STEREOTIPI U KOMUNIKACIJI GRAĐANA MOSTARA

Posebnu pažnju u ovom istraživanju posvetili smo segmentu predrasuda, gdje su najviše izražene i pod kojim okolnostima one nastaju. Iz rezultata dobivenih iz istraživanja, predrasude i stereotipi ugrožavaju komunikaciju građana Mostara. Ratna dešavanja na prostoru BiH su mnogo utjecala na mlade generacije različite vjeroispovjesti i nacije. *Gimnazija Mostar* je jedina srednjoškolska ustanova u kojoj se nastava odvija u istoj smjeni, sa dva različita plana i programa – federalni i hrvatski. Zaključujemo da su baš ove generacije mnogo osiromašene, jer nemaju priliku ići zajedno sa svojim sugrađanima u isti razred. Njihovi roditelji su imali tu mogućnost, i iz njihovog iskustva saznajemo da to nije nimalo loše, već dobro. Pored predrasuda, na osnovu prezentiranih podataka, zabilježen je i podatak da je slaba zainteresiranost građana Mostara za kvalitetnijim pristupom organiziranja događaja i korištenje komunikacijskih vještina koje bi u konačnici došli do kvalitetnije interpersonalne komunikacije. Evidentno je da građani Mostara ne koriste vještine komuniciranja kao priliku za unapređenje odnosa, nego nisu u stanju i ne znaju identificirati vještine interpersonalne komunikacije. Većina ih ne posjeduje znanje i kompetencije koje su potrebne za organiziranje adekvatnih aktivnosti kojima bi se mogli poboljšati međuljudski odnosi, a time i kvalitet interpersonalne komunikacije. Ako se kratko osvrnemo na moguće razloge ovakvog stanja, stavovi i mišljenja ispitanika upućuju na nekoliko ključnih razloga: utjecaj politike i nacionalnih stranaka na organizaciju građana Mostara, stalno prisjećanje na rat i ratna dešavanja, predrasude i stereotipi o nekome ko je druge nacionalnosti, vjeroispovjesti, spola, i u konačnici majorizacije i teritorijalne podjeljenosti (*zamjena stanova, kuća, zemljišta, poslovnih prostora*).

U kontekstu istraživanja vezano za trenutno stanje komunikacije građana Mostara, nametnulo se i pitanje budućnosti Mostara, te o tome da li Mostarci očekuju da će živjeti u gradu kakav je bio prije 1992. godine. Iz dobivenih rezultata istraživanja (*300 ispitanika*) vidljivo je da Mostarci u velikom postoku, čak njih 45 %, ne očekuju da će živjeti u gradu kakav je bio prije 1992. godine, i da Mostar ne očekuje bolja budućnost. Optimistično je bilo svega 25 %, dok djelomičnu nevjericu u ovu tvrdnju izražava 20 % ispitanika. Izjašnjavanje o ovoj tvrdnji nije iskazalo 10 % ispitanika. Sjećanje na nekadašnji Mostar i prijeratnu komunikaciju govori o nedostacima današnje komunikacije. To se može pravdati činjenicom da je prošlost ostavila duboke tragove u dušama Mostaraca koji su ostali da žive u gradu, pa i onim koji su, u toku agresije, napustili Mostar i sada žive negdje negdje daleko od svog ognjišta. Ranije je Mostar bio poznat po dostignućima u kulturi, a sada nije u stanju da finansira jednu pozorišnu kuću koja je bila poznata izvan granica BiH, a nakon smrti velikog pjesnika, i velikog Mostarca Alije Kebe više se ne štampa "*Most*" koji je povezivao Mostarce ne samo u Mostaru, nego i širom svijeta. Oskudne su i kulturne manifestacije. Nepoznavanje vrijednosti koje je Mostar ranije imao i neispoljenih potreba većine građana Mostara da Mostar učine onim što on

stvarno jest, također je jedan od velikih hendikepa ne samo interpersonalne komunikacije, nego i budućnosti grada.

ZAKLJUČAK

Nakon prezentiranih dijelova istraživanja o interpersonalnoj komunikaciji građana Mostara, možemo donijeti nekoliko zaključaka. Građanin Mostara prije svega, mora biti svjestan činjenice da komunicira sa svojim komšijama s kojima dijeli sve, koji su svako za sebe jedinstvene ličnosti, a ne samo oni koji obitavaju u Mostaru, te na tako shvaćenoj osnovi graditi komunikološki proces. Na ovim činjenicama graditi komunikaciju koja će osigurati kvalitetan proces. Jer, kvalitetna komunikacija počiva na doživljaju komunikatora kao ličnosti i podrazumijeva sveukupan razvoj njegove ličnosti, razvijanje kognitivnih, socijalnih, afektivnih, psiholoških, sposobnosti koji svoje polazište nalaze u zadovoljavanju osnovnih potreba čovjeka. Kvalitetna komunikologija „*cijelim svojim bićem*” afirmiše višesmjernu, dvosmjernu, simetričnu, centriranu i namjernu komunikaciju. Ono što se nedvojbeno može potvrditi jeste da, upravo standardi koje građani Mostara postavljaju, predstavljaju najrelevantniji pokazatelj kvalitete interpersonalne komunikacije, i to u smislu međuzavisnog odnosa interpersonalne komunikacije i kvalitete komunikološkog procesa. Ponavljana i česta upotreba neprimjerenih postupaka u komunikaciji može biti uzrok trajnom poremećaju nekog odnosa. Dokazali smo da su poteškoće u komunikaciji prisutne, te ih javnost Mostara različito definira i percipira. Predrasude i stereotipe treba što prije eliminirati iz društva, pružiti priliku mladim ljudima da upoznaju drugog, drukčije vjere, nacionalnosti, boje kože, seksualnog opredjeljenja. Samo tako, interpersonalna komunikacija u Mostaru može doživjeti svoj potpuni oblik, efekat kojim će društvo biti puno zdravije, plemenitije i za sve pogodno za življenje. Komunikacija bez predrasuda i stereotipa između građana Mostara će biti uspostavljena samo ukoliko država u kojoj živimo konačno dobije preciznu definiciju. Građani Mostara se ne trebaju bojati fizičkih barijera, ograda koje postoje, zidova koji dijele dvije škole pod jednim krovom, barijera koje postoje u glavama, u svijesti ljudi. Očigledno je da su te barijere mnogo snažnije i da su veća prepreka u društvu. Zbog toga je veoma značajno da mladi ljudi kroz ovakve vrste obuka uklanjaju barijere, da oni druge posmatraju na način *'da li slušaš istu muziku koju ja slušam, pa možemo zajedno na koncert'*. Naravno, vrate se u zajednice gdje nije ta osviještenost onakva kakva je njihova, možda se vrate i korak nazad, ali ipak rezultati ovih obuka i način na koji se utjecalo na njihovu svijest, ostaju. Cilj je da oni za nekoliko godina, kad oni budu političari, kada budu direktori škola, kada budu ljudi koji će kreirati nastavne planove i programe, da budu ti koji će kazati stop diskriminaciji i stereotipima. I ono što je najvažnije – da kažu: hajdemo graditi obrazovni sistem koji će ljude pripremati za interkulturalizam, za demokratiju i toleranciju. Na osnovu naprijed navedenog, na kraju se može zaključiti da je kvalitet komunikacije u gradu Mostaru, u zavisnosti od kvalitete interpersonalne komunikacije građana Mostara. Nadati se da će pojedinci iz struke i institucije, uz podršku vlasti i cjelokupnog građanstva Mostara, izgraditi nove

standarde komunikološkog procesa kojim će biti obuhvaćena sva područja komunikološkog rada, pa tako i ono o kojem je u ovom radu bilo riječi. Ovakav pristup i zahtjevi, kao i preporuke, trebaju uključenost svih posrednih i neposrednih sudionika komunikacijskog sistema u Mostaru.

LITERATURA

- Ajduković M., Pečnik N.; *Nenasilno rješavanje sukoba – komunikologija*; Alinea; Zagreb; 2002.
- Aronson E.; Wilson T.D.; Akert R.M.; *Socijalna psihologija*; Zagreb; 2005.
- Biškup, J.; *Osnove javnog komuniciranja*; Zagreb; 1981.
- Breton, F.; *Izmanipulisana riječ*; Clio; Beograd; 2000.
- Chomsky, Noam; *Mediji, propaganda i sistem*; Što čitaš; Zagreb, 2001.
- Dizdarević, I.; *Psihologija masovnih komunikacija*; Humanitarno udruženje građana ŽENA 21; Sarajevo; 1997.
- Fejzić – Čengić, F.; *Medijska kultura u BiH*; Connectum; Sarajevo; 2009.
- Giblin L.; *Umeće vođenja razgovora*; Caligraph; Beograd; 2007.
- Hewstone M., Stroebe W.; *Uvod u socijalnu psihologiju*, Europske perspektive, Naklada slap. Jasterbarsko; 2001.
- Lorimer, R.; *Masovne komunikacije*; Clio; Beograd; 1998.
- McNair, B.; *Uvod u političku komunikaciju*; Fakultet političkih nauka / Biblioteka *Politička misao*; Zagreb; 2003.
- Novosel, P.; *Komuniciranje, uvod u psihologiju*; GZH; Zagreb; 1991.
- Nuhanović, A.; *Fenomen javnosti*; Promocult; Sarajevo; 1998.
- Novosel, P. *Komuniciranje*. U: Kolesarić, V; Krizmanić, M i Petz, B: Uvod u psihologiju; Grafički zavod; Zagreb; 1991.
- Plenković, M.; *Komunikologija masovnih medija*; Barbat; Zagreb 1993.
- Reardon, K. K.; *Interpersonalna komunikacija, gdje se misli susreću*; Alinea; Zagreb; 1998.
- Rot, N.; *Osnovi socijalne psihologije*; Zavod za udžbenike i nastavna sredstva; Beograd, 1989.
- Rot N.; *Osnovi socijalne psihologije*; Zavod za nastavna sredstva Beograd; Beograd; 1968.
- Rosetree, R.; *“The Power of Face Reading”*; Pathways Magazine Fall; 1998.
- *Up. U. Eko; Kultura, informacija, komunikacija; Neolit; Beograd; 1973.*
- Vreg, F.; *Demokratsko komuniciranje*; Narodna i univerzitetska biblioteka; Fakultet političkih nauka; Sarajevo; 1991.
- Žanko, Nada; *Međuljudski odnosi i komunikacija*; TA; Zagreb; 1991.

CHARACTERISTICS OF INTERPERSONAL COMMUNICATION IN THE CITY OF MOSTAR

ABSTRACT

Modern movements such as globalisation, staggering progress of science and technology, contradictions or tension as characteristics of the modern world and the demands the world as such imposes, along with serious and constant degradation of human values, change the human life profoundly. Thus understood, the current context of life permeated with the process of transition through which our country goes conditions, as Durkheim states, the state of anomie. Namely, at the macro level communication systems are outdated, based on the poor tradition and low level of scientific comprehension. And as such, through outdated contents they guard the defined past from the rush of open and undefined hypothetical future. The inevitable consequence of described communication process is alienation of the communicator from the real life process and alienation from one another, even from their own selves, from their own origin and identity. The entire context contributes to emergence of difficulties in personal development, interpersonal communication, as well as the difficulties in specific problem solving. The phenomenon of social pathology among the children and young people is rapidly expanding. Every day, taking into account the above mentioned, people and communicational processes need new knowledge, skills, visions, aspirations, a new spirit, perseverance. Communicologists in the future have to show responsibility towards society and take the role which belongs to them. In a completely altered context of communication, it would primarily mean, influence each and every man to become an educated but also an independent, productive, happy person, with a positive self-image and who as such finds its own place in the world, and achieves high-quality communication with other people. In that sense, we find ourselves faced with a new dilemma which is closely related to the process of communication.

Keywords: *interpersonal communication, communicologist, public, nationality, standard, system, citizen, prejudice, stereotype.*