

PERCEPCIJA JAVNOSTI O KOMUNIKACIJSKIM VJEŠTINAMA ODRASLIH
OSOBA U ODNOSU NA SPOL*Dr.sci. Silva Banović, docent²⁰¹**Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Univerziteta u Tuzli*

Sažetak: *Komunikacija odraslih osoba je tema brojnih istraživanja što ne iznenađuje uzimajući u obzir važnost komunikacije i njen utjecaj na svakodnevni život. Uspješno komuniciranje možemo svrstati među izrazito značajne životne vještine. Biološke razlike među spolovima dokazano utječu na različitu podložnost određenim bolestima, ali i na primjetne bihevioralne razlike. Osim bioloških razlika izvjesno je i da odgoj osoba muškog i ženskog spola, kao i društveni tretman, nisu u potpunosti jednaki, kako zbog tradicijskih tako i kulturalnih vrijednosti, a sve navedeno ostavlja posljedice na ponašanje i interpersonalne vještine pojedinca. Cilj ovog istraživanja bio je ispitati percepciju bosanskohercegovačke javnosti o postojanju razlika u komunikacijskim vještinama odraslih osoba u odnosu na spol. Rezultati istraživanja govore u prilog tvrdnjama da postoje značajne razlike u percepciji komunikacijskih vještina odraslih osoba u odnosu na pripadnost određenom spolu. Slabije razvijene komunikacijske vještine, ali i različita komunikacijska očekivanja mogu dovesti do akumuliranja stresa i pojave konflikata odnosno neprimjerenih obrazaca ponašanja uključujući agresivne i/ili nasilne ispade. Aplikativna vrijednost ovog rada se ogleda u ukazivanju na važnost kreiranja adekvatnih komunikacijskih pristupa prilagođenih komunikatorima, kao i pravovremenog i odgovarajućeg tretiranja nasilne komunikacije kao vida ponašajne patologije.*

Ključne riječi: *komunikacija, komunikacijske vještine, problemi u ponašanju*

UVOD

Od rođenja smo u velikoj mjeri usmjereni socijalnim signalima, te preferiramo interakciju i komunikaciju s drugima (Ljubešić i Cepanec, 2012). Veći dio svog života, otprilike 70% vremena provedemo razmjenjujući misli, ideje, želje i osjećanja s ljudima iz svog okruženja (Ansari, 2021). Istraživači diljem svijeta pretpostavljaju da se već u prvim godinama života komunikacijski razvoj dječaka i djevojčica razlikuje. Različite verbalne sposobnosti kod dječaka i djevojčica, ali i veća prevalenca većine razvojnih poremećaja koji primarno utječu na komunikaciju kod dječaka su dodatni čimbenici koje treba razmotriti kad se govori o komunikacijskim vještinama. Među prvim dokazima uspostavljanja socijalne interakcije i najraniji djetetov izričaj je kontakt očima, a slijede ga facijalne ekspresije koje pružaju neverbalnu informaciju o emocijama (Hoehl, Parise, Palumbo, Reid, Handl i Striano, 2009).

Genetski faktori, a ponajviše spolni hormoni u značajnoj mjeri utječu na bihevioralno oblikovanje individue (Durdiačková, Lakatošová, Kubranská i sur., 2013). Rezultati istraživanja kognitivnih osobina na blizancima govore u prilog tvrdnjama da su navedene osobine umjereno do visoko hereditarne. Međutim identificiranje gena koji su zaslužni za hereditet, kao i onih koji bi mogli odgovoriti na pitanja o individualnim razlikama je izrazito teško (Bishop, 2009). Kromosomska, odnosno genetska, hormonska i neurološka razlika između muškog i ženskog spola očituju se kako u

²⁰¹ banbansilvaa@gmail.com

većoj podložnosti za određene poremećaje i bolesti tako i u razlikama u ponašanju (Szadvári, Ostatníková i Babková Durdiaková, 2023; Snider, 2021). Pretpostavka da je jedan od razloga za komunikacijske razlike sama evolucija, ali i različito dodijeljivane društvene uloge može biti validno objašnjenje (Adani i Cepanec, 2019). Međutim, dok jedna skupina znanstvenika koji se bave komunikacijom svojim zaključcima upućuje da su genetske/spolne razlike stvarne, primjetne i kulturološki utemeljene, druga skupina znanstvenika tvrdi da su spolne razlike neznatne.

Interpersonalni život pojedinca ovisan je o njegovim komunikacijskim nastojanjima i vještinama, odnosno sposobnosti da navedene vještine koristi konstruktivno (Ansari, 2021). Osjećanja i stavovi o komunikaciji dokazano mogu utjecati na olakšavanje, ali s druge strane i otežavanje komunikacijskog procesa u vidu nesporazuma, ali i razvoja sukoba i ispoljavanja nasilja. Nesporazumi se mogu javljati kao suptilne nijanse manjih nerazumijevanja tijekom razgovora pa sve do potpuno pogrešnih interpretacija poruke. Posljedice nečije percepcije o komunikacijskim vještinama sugovornika se kreću u rasponu od manjih neugodnosti do značajno narušenih socijalnih odnosa (Jones i Pfeiffer, 1973).

METODE

Uzorak ispitanika

Istraživanje je provedeno na uzorku od 150 ispitanika, oba spola, s područja Bosne i Hercegovine. Ispitanici su izabrani slučajnim odabirom.

Način provođenja istraživanja i instrumenti

Sa ciljem prikupljanja podataka kreiran je Upitnik po uzoru na anketne upitnike koji se koriste za sličnu tematiku i podijeljen online putem. Svi ispitanici su upoznati sa svrhom provođenja Upitnika, kao i činjenicom da je njihovo sudjelovanje na dobrovoljnoj bazi i da u bilo kojem trenutku mogu odustati od ispitivanja. Upitnik u prvom dijelu sadrži varijable koje se odnose na demografske karakteristike, uključujući spol, dob, stupanj obrazovanja i lokaciju stanovanja, a drugi dio čine 23 varijable koje se odnose na percepciju o komunikaciji, formulirane kao izjavne tvrdnje, na koje je bilo moguće odgovoriti skaliranjem od jedan do pet (Likertova skala od 5 stupnjeva).

Statistička obrada podataka

Rezultati istraživanja obrađeni su statistički u programskom paketu SPSS 20.0. Izračunati su osnovni statistički parametri, a za testiranje značajnosti razlika između ispitanika primjenjen je χ^2 test.

REZULTATI

U uzorku je zastupljeno 62% ispitanika ženskog spola (N=93) i 38% ispitanika muškog spola (N=57). Promatrajući stupanj obrazovanja izdvajamo da je u uzorku bilo najmanje ispitanika sa završenom samo osnovnom školom (1,3%), slijede ispitanici s doktoratom (8%), zatim ispitanici sa završenim magisterijem (14,7%), zatim ispitanici sa završenom srednjom školom (26%), dok je najviše ispitanika bilo fakultetski obrazovano (50%).

Promatrajući varijablu mjesta stanovanja, čak 64% ispitanika je iz gradske sredine, dok 18% ispitanika stanuje u prigradskim naseljima i 18% ispitanika stanuje na selu.

17,3% ispitanika bilo je starosti između 18 i 25 godina, 36,7% ispitanika starosti između 25 i 35 godina, 32,7% ispitanika starosti između 35 i 45 godina, 8% ispitanika je u dobi između 45 i 55 godina, a 5,5% ispitanika je starije od 55 godina.

Tendencije slaganja s tvrdnjom „Kada u razgovoru čujemo generičke riječi, kao što su "čovječanstvo" i "ljudi", odgovaramo uključivo, što ukazuje da se termini odnose na oba spola“ iskazuje 82,7% ispitanika.

Ukupno 83,4% ispitanika iskazuje tendenciju slaganja na tvrdnji „Komunikacija je naučeno ponašanje, a ne genetski uvjetovana“.

U Tablici 1. prikazana je distribucija odgovora ispitanika na tvrdnju „Muškarci pričaju više od žena“ u odnosu na spol.

Tablica 1. Distribucija odgovora na varijabli „Pričanje“ u odnosu na spol

		„Muškarci pričaju više od žena“				
		u potpunosti točno	djelimično točno	nisam siguran/na	djelimično netočno	u potpunosti netočno
Spol	Muški	0	8	10	14	25
(N)	Ženski	5	25	25	21	17
Ukupno (N)		5	33	35	35	42

Izdvajamo da čak 46,6% ispitanika iskazuje tendenciju neslaganja s tvrdnjom „Muškarci pričaju više od žena“, dok tendenciju slaganja iskazuje približno 1/4 ispitanika (25,3%). Zanimljivo je pogledati distribuciju odgovora iz koje je moguće utvrditi da 68,42% ispitanika muškog spola (N=39) iskazuje tendenciju neslaganja i da se niti jedan ispitanik muškog spola nije u potpunosti složio s navedenom tvrdnjom.

Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi postojanje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol na varijabli koja se tiče percepcije ispitanika o tome da muškarci pričaju više od žena ($\chi^2=17,187$; ss=4; p=0,002).

U tablici 2. prikazana je distribucija odgovora ispitanika na tvrdnju „Muškarci će češće prekidati žene nego druge muškarce“.

Tablica 2. Distribucija odgovora na varijabli „Prekidanje“ u odnosu na spol

		„Muškarci će češće prekidati žene nego druge muškarce“				
		u potpunosti točno	djelimično točno	nisam siguran/na	djelimično netočno	u potpunosti netočno
Spol	ženski	15	43	21	8	6
(N)	muški	4	17	19	7	10
Ukupno (N)		19	60	40	15	16

Na tvrdnju „Muškarci će češće prekidati žene nego druge muškarce“ više od polovine ispitanika (52%) iskazuje tendenciju slaganja, 26,7% ispitanika odgovara sa „Nisam siguran/na“, dok 20,4% ispitanika iskazuje tendenciju neslaganja. Uvidom u distribuciju odgovora u odnosu na spol, moguće je uočiti da žene iskazuju veću frekvenciju slaganja na varijabli „Prekidanje“. Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi postojanje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol na varijabli koja se tiče percepcije ispitanika o tome da li muškarci češće prekidaju žene nego druge muškarce ($\chi^2=10,783$; ss=4; p=0,029).

Tendenciju slaganja s tvrdnjom „Kada muškarac govori sluša ga se pažljivije nego ženu, čak i kada ona daje identičnu prezentaciju“ iskazuje 49,4% ispitanika, 25,3% iskazuje neutralan stav, a 39,3% ispitanika iskazuje tendenciju neslaganja. Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi nepostojanje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol na varijabli koja se tiče pažnje s kojom se sluša muška prezentacija ($\chi^2=7,071$; ss=4; p=0,132).

Tendenciju neslaganja s tvrdnjom “Općenito, žene govore nesigurnijim stilom nego muškarci” iskazuje 42,7% ispitanika, 18% iskazuje neutralan stav, a 36,6% ispitanika iskazuje tendenciju slaganja. Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi nepostojanje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na stil komuniciranja ($\chi^2=1,278$; ss=4; p=0,865).

U Tablici 3. prikazana je distribucija odgovora ispitanika na „Muškarci su zatvoreniji u komunikaciji u odnosu na žene“, u odnosu na spol.

Tablica 3. Distribucija odgovora na varijabli „Otvorenost“ u odnosu na spol

		„Muškarci su zatvoreniji u komunikaciji u odnosu na žene“				
		u potpunosti točno	djelimično točno	nisam siguran/na	djelimično netočno	u potpunosti netočno
Spol	ženski	18	40	18	12	5
(N)	muški	8	26	12	7	4
Ukupno (N)		26	66	30	19	9

Tendenciju slaganja sa tvrdnjom „Muškarci su zatvoreniji u komunikaciji u odnosu na žene“ iskazuje ukupno 61,3% ispitanika, 30% ispitanika iskazuje neutralan stav, a 18,7% ispitanika iskazuje tendenciju neslaganja. Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi nepostojanje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol na varijabli koja se tiče komunikacijske otvorenosti ($\chi^2=0,852$; ss=4; p=0,931).

U Tablici 4. prikazana je distribucija odgovora ispitanika na tvrdnju „Žene su sklonije od muškaraca otkriti informacije o intimnim osobnim problemima“, u odnosu na spol.

Tablica 4. Distribucija odgovora na varijabli „Intima“ u odnosu na spol

		„Žene su sklonije od muškaraca otkriti informacije o intimnim osobnim problemima“				
		u potpunosti točno	djelimično točno	nisam siguran/na	djelimično netočno	u potpunosti netočno
Spol	ženski	40	40	7	1	5
(N)	muški	21	14	15	4	3
Ukupno (N)		61	54	22	5	8

Tendenciju slaganja sa tvrdnjom „Žene su sklonije od muškaraca otkriti informacije o intimnim osobnim problemima“ iskazuje ukupno 76,7% ispitanika. Uvidom u distribuciju odgovora na varijabli „Intima“ evidentno je da čak 86% ispitanika ženskog spola iskazuje tendenciju slaganja.

Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi postojanje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol na varijabli koja se tiče percepcije ispitanika da su žene sklonije otkriti informacije o intimnim osobnim problemima ($\chi^2=15,923$; ss=4; p=0,003).

U Tablici 5. prikazana je distribucija odgovora ispitanika na tvrdnju „Tijekom razgovora žene više vremena provode gledajući u komunikacijskog partnera nego muškarci“ u odnosu na spol.

Tablica 5. Distribucija odgovora na varijabli „Kontakt“ u odnosu na spol

		„Tijekom razgovora žene više vremena provode gledajući u komunikacijskog partnera nego muškarci“				
		u potpunosti točno	djelimično točno	nisam siguran/na	djelimično netočno	u potpunosti netočno
Spol	ženski	34	39	12	7	1
(N)	muški	13	18	15	6	5
Ukupno (N)		47	57	27	13	6

Na tvrdnju „Tijekom razgovora žene više vremena provode gledajući u komunikacijskog partnera nego muškarci“ ukupno 31,3% ispitanika odgovorilo je s „potpuno točno“, 38% ispitanika s „djelimično točno“, 18% ispitanika sa „nisam siguran/na“, 8,7% ispitanika odgovara s „djelimično netočno“ i 4,0% ispitanika sa u „potpunosti netočno“. Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi postojanje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol na varijabli koja se tiče kontakta očima kojeg ženski govornici uspostavljaju s komunikacijskim partnerom ($\chi^2=12,263$; ss=4; p=0,015). Zanimljivo je da na tvrdnju „U školama je raširena spolna segregacija, a ona sprječava učinkovitu komunikaciju u razredu“ 40,7% ispitanika odgovara sa „nisam siguran/na“, 32,7% ispitanika iskazuje tendenciju slaganja, a 23,7% ispitanika iskazuje tendenciju neslaganja. Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi da ne postoje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol na varijabli „Segregacija“ ($\chi^2=15,923$; ss=4; p=0,003).

U Tablici 6. prikazana je distribucija odgovora ispitanika na tvrdnju „U komunikaciji u učionici muški učenici dobivaju više ukora i kritika“ u odnosu na spol.

Tablica 6. Distribucija odgovora na varijabli „Ukor i kritike“ u odnosu na spol

		U komunikaciji u učionici muški učenici dobivaju više ukora i kritika				
		u potpunosti točno	djelimično točno	nisam siguran/na	djelimično netočno	u potpunosti netočno
Spol	ženski	17	38	21	9	8
(N)	muški	22	22	8	1	4
Ukupno (N)		39	60	29	10	12

Da „U komunikaciji u učionici muški učenici dobivaju više ukora i kritika“ tendenciju slaganja iskazuje ukupno 66% ispitanika. Promatrajući distribuciju odgovora u odnosu na spol na navedenoj varijabli moguće je uočiti da 77,2% ispitanika muškog spola (N=44) iskazuje tendenciju slaganja s navedenom tvrdnjom, u odnosu na 59% ispitanica ženskog spola (N=55).

Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi da postoje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol na varijabli koja se tiče ukora i kritika ($\chi^2=10,429$; ss=4; p=0,034).

U Tablici 7. prikazana je distribucija odgovora ispitanika na tvrdnju „U komunikaciji u razredu, učitelji će vjerojatnije hvaliti ženskog studenta nego muškog studenta“ u odnosu na spol.

Tablica 7. Distribucija odgovora na varijabli „Pohvale“ u odnosu na spol

		U komunikaciji u razredu, učitelji će vjerojatnije hvaliti ženskog studenta nego muškog studenta				
		u potpunosti točno	djelimično točno	nisam siguran/na	djelimično netočno	u potpunosti netočno
Spol	ženski	11	23	26	13	20
(N)	muški	11	20	13	5	8
Ukupno (N)		22	43	39	18	28

Iz Tablice 7, promatrajući distribucija odgovora ispitanika na tvrdnju „U komunikaciji u razredu, učitelji će vjerojatnije hvaliti ženskog studenta nego muškog studenta“ je evidentno da su percepcije muških i ženskih ispitanika slične. Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi da ne postoje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol na varijabli „Pohvale“ ($\chi^2=4,882$; $ss=4$; $p=0,3$).

S tvrdnjom „Žene menadžeri/šefovi komuniciraju s više emocionalne otvorenosti i dramatičnosti od muškaraca menadžera/šefova“ se u potpunosti slaže 32% ispitanika, a 36,3% ispitanika smatra da je navedena tvrdnja djelimično točna, 17,3% ispitanika se izjašnjava sa „nisam siguran/na, 8,7% ispitanika se izjašnjava sa „djelimično netočno“, a 5,3% ispitanika sa u „potpunosti netočno“.

Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi da ne postoje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol na varijabli „Emocionalna otvorenost žena menadžera“ ($\chi^2=5,871$; $ss=4$; $p=0,209$).

U Tablici 8. prikazana je distribucija odgovora ispitanika na tvrdnju „Žene menadžeri/šefovi doživljavaju se kao bolji komunikatori od muških menadžera/šefova“ u odnosu na spol.

Tablica 8. Distribucija odgovora na varijabli „Bolji komunikatori “ u odnosu na spol

		„Žene menadžeri/šefovi doživljavaju se kao bolji komunikatori od muških menadžera/šefova“				
		u potpunosti točno	djelimično točno	nisam siguran/na	djelimično netočno	u potpunosti netočno
Spol	ženski	15	31	25	17	5
(N)	muški	4	16	13	12	12
Ukupno (N)		19	47	38	29	17

Iz Tablice 8. moguće je uočiti da je percepcija ispitanika muškog spola o tome da su žene menadžeri bolji komunikatori u odnosu na muškarce, podijeljena, dok ispitanici ženskog spola češće iskazuju tendenciju slaganja s navedenom tvrdnjom. Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi da postoje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol na varijabli koja se tiče percepcije o tome da su žene menadžeri bolji komunikatori u odnosu na muškarce ($\chi^2=10,664$; $ss=4$; $p=0,031$). Tendenciju slaganja na tvrdnju „Muškarci su zatvoreniji u komunikaciji u odnosu na žene“ pokazuje 62,6% ispitanika, a samo 1,3% ispitanika smatra da je navedena tvrdnja u potpunosti netočna. Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi da nisu utvrđene statistički značajne razlike u odnosu na spol na varijabli „Muškarci su zatvoreniji u komunikaciji u odnosu na žene“ ($\chi^2=0,613$; $ss=4$; $p=0,962$). Tendenciju slaganja s tvrdnjom „Neverbalne poruke imaju veću težinu od verbalnih poruka“ pokazuje čak 73,4% ispitanika, a samo 12,7% ispitanika na istu tvrdnju pokazuje tendenciju neslaganja.

U Tablici 9. prikazana je distribucija odgovora ispitanika na tvrdnju „Ženama se dopušta manje slobode u govoru, u odnosu na muškarce“ u odnosu na spol.

Tablica 9. Distribucija odgovora na varijabli „Sloboda“ u odnosu na spol

		Ženama se dopušta manje slobode u govoru, u odnosu na muškarce				
		u potpunosti točno	djelimično točno	nisam siguran/na	djelimično netočno	u potpunosti netočno
Spol	ženski	30	36	6	10	11
(N)	muški	10	9	8	13	17
Ukupno (N)		40	45	14	23	28

Više od polovine ispitanika (58,6%) pokazuje tendenciju slaganja s tvrdnjom „Ženama se dopušta manje slobode u govoru, u odnosu na muškarce“. Ispitanici ženskog spola pokazuju frekventniju tendenciju slaganja s navedenom tvrdnjom u odnosu na ispitanike muškog spola, što je vidljivo iz Tablice 9. Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi da postoje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol na varijabli koja se tiče slobode govora ($\chi^2=20,716$; ss=4; p=0,000).

U Tablici 10. prikazana je distribucija odgovora ispitanika na tvrdnju „U nekom trenutku u životu sam osjetio/la zabrinutost hoću li biti shvaćen/shvaćena dovoljno ozbiljno zbog mog spola“ u odnosu na spol.

Tablica 10. Distribucija odgovora na varijabli „Zabrinutost“ u odnosu na spol

„U nekom trenutku u životu sam osjetio/la zabrinutost hoću li biti shvaćen/shvaćena dovoljno ozbiljno zbog mog spola“						
		u potpunosti tačno	djelimično tačno	nisam siguran/na	djelimično netočno	u potpunosti netočno
Spol	ženski	27	27	7	13	19
(N)	muški	5	10	8	7	27
Ukupno (N)		32	37	15	20	46

Na tvrdnju „U nekom trenutku u životu sam osjetio/la zabrinutost hoću li biti shvaćen/shvaćena dovoljno ozbiljno zbog mog spola“ tendenciju slaganja je iskazalo 46% ispitanika. Pregledom distribucije odgovora ispitanika na navedenoj varijabli moguće je uočiti da žene u odnosu na muškarce izražavaju veći stupanj zabrinutosti hoće li biti ozbiljno shvaćene samo zbog toga što su žene. Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi postojanje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol na varijabli koja se tiče zabrinutosti hoće li govornik biti ozbiljno shvaćen zbog svog spola ($\chi^2=18,627$; ss=4; p=0,001).

U Tablici 11. prikazana je distribucija odgovora ispitanika na tvrdnju „Neprijemljive šale bolje prolaze u društvu ukoliko ih koristi muškarac nego žena“, u odnosu na spol.

Tablica 11. Distribucija odgovora na varijabli „Neprijemljive šale“ u odnosu na spol

„Neprijemljive šale bolje prolaze u društvu ukoliko ih koristi muškarac nego žena“						
		u potpunosti	djelimično	nisam	djelimično	u potpunosti
		točno	točno	siguran/na	netočno	netočno
Spol	ženski	57	27	2	4	3
(N)	muški	25	19	6	3	4
Ukupno (N)		82	46	8	7	7

Više od polovine ispitanika (54%) smatra u potpunosti tačnim da „Neprijemljive šale bolje prolaze u društvu ukoliko ih koristi muškarac nego žena“, dok se 30,7% ispitanika s ovom tvrdnjom djelimično slaže. Iz Tablice 8 moguće je uočiti da je frekvencija odgovora na varijabli „Neprijemljive šale“ u odnosu na spol približna. Na osnovu rezultata χ^2 testa može se utvrditi da nisu utvrđene statistički značajne razlike u odnosu na spol na varijabli „Neprijemljive šale bolje prolaze u društvu ukoliko ih koristi muškarac nego žena“ ($\chi^2=7,985$; ss=4; p=0,092).

DISKUSIJA

O razlikama, ali i sličnostima žena i muškaraca možemo čuti svakodnevno. Časopisi su preplavljeni naslovima o muškoj i ženskoj komunikaciji, a navesti broj knjiga sa sličnom naslovima je gotovo nemoguće. U navedenim tekstovima se uglavnom ističe kako žene i muškarci komuniciraju različitim

stilovima, što je razlog nesporazuma ili nerazumijevanja. Također se često navode razni primjeri komunikacijskih područja u kojima je bolja žena ili muškarac (McHugh i Hambaugh, 2010). Komunikacijski stil i govorničke sposobnosti, odnosno razvijene interpersonalne vještine su temeljni preduslovi za ostvarivanje društvenih odnosa i igraju ključnu ulogu u ostvarivanju uspješne karijere (Stewart i sur., 2000).

Ponašanje, pogotovo ono društveno neprimjereno, možemo razumijeti kao vid komunikacije, koja često ostaje neprepoznata ili pogrešno protumačena. Logopedi, u suradnji s drugim stručnjacima, posebno pedagozima i psiholozima mogu odigrati ključnu ulogu u podršci kako djeci tako i osobama s poremećajima ponašanja (Klein, 2021). Iako nedostaje dokaza da pohvale i kritike od strane nastavnika mogu značajnije utjecati na izmjene komunikacijskog ponašanja u odrasloj dobi, važno je istaknuti da djeca koji su u riziku od emocionalnih ili problema ponašanja zahtijevaju prilagođen komunikacijski pristup nastavnika. Utjecaj pohvala i kritika u školskom okruženju se ogleda u stvaranju nečije slike o sebi, ali i drugima, što uopće nije zanemarivo. (Downs i sur., 2019; Bambang, 2022). Pregledno istraživanje na temu spolnih razlika prilikom komunikacije u skupinama napisano 70-ih godina daje sažet pregled karakteristika muške i ženske komunikacije, pri čemu je naglašeno da su žene usmjerene na drugu osobu, a muškarci na problem o kojem se govori, pa se između ostalog navodi i da su osobe ženskog spola otvorenije u svojoj komunikaciji, lakše govore o svojim emocijama, samim tim su i empatičnije, lakše se povjeravaju o intimnijim pitanjima i manje su natjecateljski raspoložene, dok su nasuprot tome osobe muškog spola napadnije u komunikaciji, lakše preuzimaju vodstvo, te pokazuju veće zanimanje za rješavanje problema (Baird, 1976). Posebno su zanimljive tvrdnje da se muškarci i žene značajno razlikuju u pogledu emocionalnih odgovora na tugu, ljutnju i ljubomoru (Canary i Dindia, 1999).

Rezultati dvije studije, na ukupno 1067 ispitanika su pokazali da žene smatraju afektivno usmjerene vještine poput verbalne podrške, rješavanja konflikata, verbalnog tješnja i regulaciju ponašanja važnijima od instrumentalnih vještina poput informiranja, persuazije i narativnih vještina koje više cijene muškarci (Burlison, Kunkel, Samter i Working, 1996). Rezultati metaanalize više od 200 istraživanja u kojima je bilo uključeno približno 24 000 ispitanika su pokazali da su osobe ženskog spola otvorenije i spontanije u komunikaciji i s poznatim i s nepoznatim osobama, dok su muškarci zatvoreniji i teže se povjeravaju. Muškarci se lakše povjeravaju drugim muškarcima (Dindia i Allen, 1992). Razvijene interpersonalne vještine osiguravaju lakšu razmjenu ideja, misli, ali i emocija te su izrazito poželjne u profesionalnom svijetu i moguće ih je istaknuti kao prediktor za razvoj uspješne karijere. Različite studije potkrepljuju tvrdnju da žene imaju bolje međuljudske vještine od muškaraca i da su iz tog razloga uspješnije kao menadžeri (McClure, 2000). Zabilježene su razlike i u neverbalnoj komunikaciji između žena i muškaraca. Žene u komunikacijskim situacijama lakše ulaze u tzv. intimnu zonu, dok muškarci održavaju veću fizičku udaljenost sa sugovornikom. Također, žene ostvaruju duži kontakt očima, češće potvrđuju glavom, više se smiješe, nagnju prema naprijed, više gestikuliraju, dok su muškarci mirniji i opušteniji. Uz frekvencijske razlike u glasu, evidentno je i da su muškarci glasniji, prave više pauza i glas je manje varijabilan (Hall, 2016). Čini se da su osobe ženskog spola, koje su mogu klasificirati kao liberalnije prema nekoliko različitih pokazatelja, uspješnije u dekodiranju neverbalne komunikacije, posebno ukoliko je sugovornik druga žena (Hall i Halberstadt, 1981). Otvoren stav tijela i uspravno držanje povezuju se s osjećajem nadmoći i ukazuju na razvijeno samopouzdanje osobe. Muškarci češće pokazuju otvoreno držanje tijela, dok su s druge strane podijeljena mišljenja o tome tko se češće u razgovoru koristi otvorenijom facijalnom ekspresijom (Cashdan, 1998). Međutim, čini se da žene u odnosu na muškarce uspješnije tumače emocije sugovornika iz facijalne ekspresije (Hall i Matsumoto, 2004; Hampson, van Anders i Mullin, 2006). Prezentacija, kao oblik javnog govorenja u određenoj mjeri predstavlja izazov većini osoba. Ponekad se čini da je u prednosti govornik koji se može lakše povezati sa tuđim emocijama ili bolje tumačiti povratne informacije koje dobiva od publike. Ono što ohrabruje jeste činjenica da je prezentacijske vještine moguće učiti i poboljšavati (Vogel i Viale, 2018). Među čimbenike koji utječu na uspješnost komunikacije između ostalog ubrajamo fizičko okruženje, artikulaciju poruke, odnose sugovornika, iskustva sugovornika, preokupacije, emocionalne blokade, status i karizmu (Jones i Pfeiffer, 1978). U klasifikaciji nasilja pronalazimo i verbalno zlostavljanje koje se po definiciji očituje kada pojedinac koristi pisani ili govorni jezik kako bi nanio štetu drugom pojedincu ili grupi, a pri

tome izražava nepovjerenje, naglašava nečije mane, više, prijeti, vrijeđa, psuje, laže ili na bilo koji drugi način neprijatno govori/piše. Verbalno zlostavljanje negativno utječe na mentalno zdravlje i društvene interakcije (Yun, Shim i Jeong, 2019). Nepoželjni komentari ili šale se također mogu ubrojati u vid verbalnog zlostavljanja (Novak-Marcincin, Gifu i Teodorescu, 2014). Poštujući činjenicu da verbalno zlostavljanje nerijetko prethodi fizičkom nasilju, ne treba ignorirati podatke koji govore o većoj frekvenciji neprimjerenih šala kojima se muškarci svjesno služe (Bosch, 2004).

ZAKLJUČAK

Bosanskohercegovačko društvo i dalje različito percipira i tretira muškarce i žene, od najranije dobi. Djevojčice se odgajaju da budu poslušnije, susretljivije, ugođe ljudima oko sebe, dok je dječacima dozvoljeno više slobode kako u ponašanju tako i u komunikaciji, te ih se ohrabruje govoriti iskrenije i otvorenije. Ukor i kritike u obrazovnom razdoblju nisu prikladan način za tretiranje komunikacijskih različitosti i čini se da ne dovode do značajnijih izmjena u komunikaciji u odrasloj dobi. Bilo bi zanimljivo istražiti da li i ako da u kojoj mjeri navedene obrazovne mjere utječu na razvijanje simpatije ili antipatije prema školskom okruženju. Kao posljedicu karakteristika odgoja, generacijskih normi i kulturalnih vrijednosti imamo da u odrasloj dobi žene češće osjećaju zabrinutost za svoje komunikacijske kompetencije, a u svakodnevnoj ili profesionalnoj komunikaciji bivaju češće prekidane i lošije tretirane od strane muškaraca tijekom razgovora. I muškarci i žene su svjesni postojanja određenih komunikacijskih razlika, a muškarci ne kriju da im određena komunikacijski neprimjerena ponašanja lakše prolaze u društvu zbog njihovog spola. Patrijarhalno vodstvo negativno utječe na ravnopravnost spolova i žene stavlja u lošiji položaj u odnosu na muškarce, položaj u kojem su podređenije kršenju njihovih osnovnih prava, pa i zlostavljane. Poštujući podatke koji govore u prilog tome da je društveni doprinos žena od velikog značaja i da žensko zalaganje u profesionalnom svijetu povećava produktivnost i profit, te da su žene one koje su često kreativne i inovativne, nije teško zaključiti kako društvo koje teži uspješnosti treba napraviti prostora za svoje žene. Preispitivanje percepcije javnosti prvi je korak ka preispitivanju stereotipa i korak naprijed prema preveniranju različitog tretiranja i promicanju ravnopravnosti.

Literatura:

- Adani, S. i Capanec, M. (2019). Sex differences in early communication development: behavioral and neurobiological indicators of more vulnerable communication system development in boys. *Croat Med J.*, 60(2):141-149. doi: 10.3325/cmj.2019.60.141.
- Ansari, A. (2021). The Role of Interpersonal Communication Skills in Human Resource and Management. *International Journal of Science and Research*, 10(11):916-922. doi: 10.21275/SR211118020911
- Baird, J.E. (1976). Sex differences in group communication: A review of relevant research, *Quarterly Journal of Speech*, 62(2): 179-192, doi: 10.1080/00335637609383331.
- Bambang, A. (2022). Management of behavior problems at school. *Journal of Indonesian Student Assessment and Evaluation*, 8(1):29-34. doi: 10.21009/jisae.v8i1.26589
- Bishop, D.V. (2009). Genes, cognition, and communication: insights from neurodevelopmental disorders. *Annals of the New York Academy of Science*, 1156(1):1-18. doi: 10.1111/j.1749-6632.2009.04419.x.
- Bosch, K. (2004). When Words are Used as Weapons: The Signs of Verbal Abuse. University of Nebraska-Lincoln, Cooperative Extension.
- Burleson, B. R., Kunkel, A. W., Samter, W. i Working, K. J. (1996). Men's and Women's Evaluations of Communication Skills in Personal Relationships: When Sex Differences Make a Difference and when they don't. *Journal of Social and Personal Relationships*, 13(2): 201-224. doi:10.1177/0265407596132003.
- Canary, D.J. i Dindia, K. (1999). Sex differences and similarities in communication : critical essays and empirical investigations of sex and gender in interaction. *Journal of Marriage and Family*, 61(4): 1084. doi:10.4324/9780203873380
- Cashdan, E. (1998). Smiles, speech, and body posture: How women and men display sociometric status and power. *Journal of Nonverbal Behavior*, 22(4), 209–228. doi:10.1023/A:1022967721884
- Dindia, K. i Allen, M. (1992). Sex differences in self-disclosure: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 112(1): 106-124. doi:10.1037/0033-2909.112.1.106
- Downs, K. R., Caldarella, P., Larsen, R. A. A., Charlton, C. T., Wills, H. P., Kamps, D. M., i Wehby, J. H. (2019). Teacher praise and reprimands: The differential response of students at risk of emotional and

- behavioral disorders. *Journal of Positive Behavior Interventions*, 21(3): 135–147. doi:10.1177/1098300718800824
- Durdiaková, J., Lakatošová, S., Kubranská, A., Laznibatová, J., Ficek, A., Ostatníková, D. i Celec, P. (2013). Mental rotation in intellectually gifted boys is affected by the androgen receptor CAG repeat polymorphism. *Neuropsychologia*, 51(9): 1693-1698. doi: 10.1016/j.neuropsychologia.2013.05.016.
- Hall, J. A., i Matsumoto, D. (2004). Gender differences in judgements of multiple emotions from facial expressions. *Emotion*, 4(2), 201–206. doi:10.1037/1528-3542.4.2.201
- Hall, J., Gannery, S. i Horgan, T. (2016). Gender differences in interpersonal accuracy. U: J. Hall, M. Schmid Mast i T. West (Ur.). *The Social Psychology of Perceiving Others Accurately* (309-327). Cambridge: Cambridge University Press
- Hall, J.A. i Halberstadt, A.G. (1981). Sex roles and nonverbal communication skills. *Sex Roles* 7, 273–287. doi:10.1007/BF00287542
- Hampson, E., van Anders, S. M., i Mullin, L. I. (2006). A female advantage in the recognition of emotional facial expressions: Test of an evolutionary hypothesis. *Evolution and Human Behavior*, 27(6), 401–416. doi:10.1016/j.evolhumbehav.2006.05.002
- Hoehl, S., Parise, E., Palumbo, L., Reid, V., Handl, A. i Striano, T. (2009). Looking at Eye Gaze Processing and Its Neural Correlates in Infancy: Implications for Social Development and Autism Spectrum Disorder. *Child Development*, 80(4): 968-985. doi: 10.1111/j.1467-8624.2009.01311.x
- Jones, J.H. i Pfeiffer, J.W. (1978). *Annual Handbook for Group Facilitators*. San Diego, CA: Pfeiffer & Company.
- Klein, S.H.M. (2021). *The Correlation Between Communication and Behavior*. Master's thesis, Bethel University.
- Ljubešić, M. i Cepanec, M. (2012). Rana komunikacija: u čemu je tajna?. *Logopedija*, 3(1):35-45.
- McClure, E. B. (2000). A meta-analytic review of sex differences in facial expression processing and their development in infants, children, and adolescents. *Psychological Bulletin*, 126(3), 424. doi: 10.1037/0033-2909.126.3.424.
- McHugh, M. i Hambaugh, J. (2010). *She Said, He Said: Gender, Language, and Power*. U: Chrisler, J.C. i McCreary, D.R. (Ur.) *Handbook of Gender Research in Psychology*, New York, NY: Springer
- Novak-Marcincin, J., Gifu, D. i Teodorescu, M. (2014). Violence and Communication. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 27:22-33. doi:10.18052/www.scipress.com/ILSHS.38.22
- Snider, E.J. (2021). *Sex Differences in Communication During Times of Conflict*. MSU Graduate Theses.
- Stewart, M., Brown, J.B., Donner, A., McWhinney, I.R., Oates, J., Weston, W.W. i Jordan, J. (2000). The impact of patient-centered care on outcomes. *The Journal of Family Practice*, 49(9):796–804.
- Szadvári, I., Ostatníková, D. i Babková Durdiaková, J. (2023). Sex differences matter: Males and females are equal but not the same, *Physiology & Behavior*, 259:114038. doi: 10.1016/j.physbeh.2022.114038.
- Vogel, W.H., Viale, P.H. (2018). Presenting With Confidence. *Journal of the advanced practitioner in oncology*, 9(5):545-548.
- Yun, JY., Shim, G. & Jeong, B. (2019). Verbal Abuse Related to Self-Esteem Damage and Unjust Blame Harms Mental Health and Social Interaction in College Population. *Scientific Reports* 9, 5655 doi:10.1038/s41598-019-42199-6

PUBLIC PERCEPTION OF COMMUNICATION SKILLS OF ADULTS IN RELATION TO GENDER

Silva Banović, PhD., assistant professor, Faculty of Education and Rehabilitation, University of Tuzla

Abstract: The communication of adults is the subject of numerous researches, which is not surprising considering the importance of communication and its impact on everyday life. Successful communication can be classified as an extremely important life skill. Biological differences between the sexes have been proven to influence different susceptibility to certain diseases, but also noticeable behavioral differences. In addition to biological differences, it is also certain that the upbringing of male and female, as well as social treatment, are not completely equal, both due to traditional and cultural values, which leaves consequences on the individual's behavior. The aim of this research was to examine the perception of the Bosnian public on the existence of differences in the communication skills of adults in relation to gender. The research results support the claims that there are significant differences in the perception of communication skills of adults in relation to belonging to a certain gender. Poorly developed communication skills, as well as different communication expectations, can lead to the accumulation of stress and the appearance of conflicts, that is, inappropriate pattern of behavior, including aggressive and/or violent outbursts. The applicative value of this work is reflected in pointing out the importance of creating adequate communication approaches for adapted communicators, as well as timely and appropriate treatment of violent communication as a form of behavioral pathology.

Keywords: communication, communication skills, behavioral problems