

izvirni znanstveni članek
 primljeno: 2003-07-21

UDK 316.73/.77(437.1+450+497.4)

EMPATIJA I VJEŠTINE KOMUNICIRANJA KAO TEMELJ STEREOTIPIZIRANJA I MEĐUKULTURALNE KOMUNIKACIJE

Mira KLARIN

Sveučilište u Zadru, HR-23000 Zadar, Ulica dr. Franje Tuđmana bb
 e-mail: mklarin@unizd.hr

IZVLEČEK

Globalizacija in informatizacija bosta ponovno definirali industrijo, politiko, kulturo in celotno družbo, zato moramo poznati pravila interkulturalne komunikacije, ki so temeljnega pomena za razumevanje obeh svetovnih procesov. Pomembnost opazovanja interkulturalne komunikacije na interindividualni ravni je nedvomna. Stereotipi, ki temeljijo na neupravičenih posplošitvah in popačenih stališčih, so večinoma rezultat pomanjkljivega poznavanja pripadnikov drugih kultur. Cilj pričujoče raziskave je potrditi veljavnost modela, ki predpostavlja, da sta sposobnost empatije in uspešnost komunikacije temeljnega pomena za pripravljenost za interkulturalno komunikacijo, ki izhaja iz stereotipov o določeni kulturi. Delo je osredinjeno na raziskavi stereotipov o Čehoslovakih, Slovencih in Italijanih, pripravljenosti za interkulturalno komunikacijo, sposobnosti empatije in komunikacijskih spretnosti. Rezultati deloma potrjujejo predlagani model. Pripravljenost za interkulturalno komunikacijo je namreč prediktivna za jakost stereotipov o Italijanih. Osrednjo vsebino dela predstavlja analiza razlik med stereotipi o navedenih narodih.

Ključne besede: empatija, komunikacijske spretnosti, stereotipi, interkulturalna komunikacija, globalizacija

EMPATIA E ABILITÀ DI COMUNICAZIONE QUALE BASE PER LA STEREOTIPIZZAZIONE E LE COMUNICAZIONI INTERCULTURALI

SINTESI

La globalizzazione e l'informatizzazione, le forze che cambieranno il mondo, ridefiniranno l'industria, la politica, la cultura e la società in generale, avranno successo solo se riusciremo ad individuare le regole della comunicazione interculturale che sono alla base della comprensione di questi due processi mondiali. L'importanza dell'osservazione della comunicazione interculturale sul piano interindividuale è indubbia. La frantumazione degli stereotipi, che si basano su generalizzazioni ingiustificate e su posizioni stravolte, è, in massima parte, il risultato di una conoscenza insufficiente degli appartenenti alle altre culture. Lo scopo di questa ricerca è di rafforzare la validità del modello secondo il quale la capacità di empatia e il successo della comunicazione stanno nella disponibilità di principio alla comunicazione interculturale che si può spiegare con uno stereotipo nei confronti di una determinata cultura. È stata eseguita un'indagine sugli stereotipi nei confronti di cecoslovacchi, sloveni e italiani, sulla disponibilità alla comunicazione interculturale, sulla capacità di empatia e di abilità nella comunicazione. I risultati confortano, in parte, il modello proposto. La disponibilità alla comunicazione interculturale pronostica, infatti, l'intensità degli stereotipi relativi agli italiani. La maggior parte della ricerca è indirizzata all'analisi delle differenze negli stereotipi sui popoli sunnominati.

Parole chiave: empatia, abilità di comunicazione, stereotipi, comunicazione interculturale, globalizzazione

Globalizacija i informatizacija kao snage koje će izmijeniti svijet (Kluver, 2001) koje će nanovo definirati industriju, politiku, kulturu i društvo u cjelini, dogoditi će se samo ukoliko prepoznamo pravila međukulturalne komunikacije koja se nalazi u osnovi ova dva svjetska procesa.

U trendu globalizacije treba razlikovati globalizaciju kao činjenicu, ali i kao vrijednost. Globalizacija kao činjenica odnosi se na integraciju ekonomije i učvršćivanje ekonomskih veza. S druge strane globalizacija kao vrijednost odnosi se na kulturnu i društvenu integraciju. Integracija na kulturnom i društvenom planu može se realizirati ukoliko prevladamo međukulturalne barijere. Međukulturalna komunikacija definira se kao komunikacija licem u lice među pripadnicima različitih kultura i čini temelj globalizacije društva (Jandt, 2001). Pri tome treba imati na umu da se interpersonalna komunikacija i njezini mehanizmi razvijaju unutar specifičnog kulturnog konteksta uvažavajući norme, vrijednosti i institucije tog konteksta (Duck, 1998). Upravo različitosti tog kulturnog konteksta koja uključuje rasnu različitost, religijsku različitost, kulturnu različitost, pa i ekonomsku razlog je za nesklad među kulturama (Gaines, Leaver, 2002). Prevladavanje kulturnih različitosti, upoznavanje i razumijevanje drugih naroda, njihovih običaja, religija, vrijednosti čini pretpostavku stvaranja veza među pripadnicima različitih naroda. Suprotno, nedovoljno poznavanje drugih naroda pogoduje stvaranju etnocentrizma, stereotipa, predrasuda, diskriminacija i rasizma. Takvi nepoželjni, agresivni oblici međukulturalnog ponašanja čine prepreku međukulturalnoj komunikaciji, a time i globalizaciji. Svjesnost o povezanosti kulture i komunikacije vrlo je važan preduvjet uspješne komunikacije među različitim kulturama (Jandt, 2001).

Teoretičari koji se bave proučavanjem međukulturalne komunikacije naglašavaju da su ekonomska integracija, turizam, migracija važne snage koje potiču razvoj kompetencije u međukulturalnoj komunikaciji (Kluver, 2001).

Uvjet za razvoj kompetencije u međukulturalnoj komunikaciji je sučeljavanje kulturnih razlika. Bennett (1986, 1993) je razvio razvojni model interkulturalne osjetljivosti koji predstavlja okvir za razumijevanje reakcija ljudi prema kulturnim razlikama. Koristeći spoznaje kognitivne psihologije Bennett je ukazao na postojanje 6 stupnjeva kroz koje prolazni razvoj međukulturalne osjetljivosti. Kognitivne strukture koje se nalaze u osnovi razvoja međukulturalne osjetljivosti odraz su stavova i ponašanja prema drugim narodima i kulturama. Mogli bismo reći da promjena stavova i ponašanja ujedno čine 6 Bennettovih stepenica u razvoju kompetencije u međukulturalnoj komunikaciji.

Model rasta međukulturalne osjetljivosti (1986, 1993):

1. **Fiksacija** predstavlja prvu stepenicu, a odraz je nedovoljnog poznavanja drugog naroda. Osobina miš-

ljenja ove faze je naglašavanje jedinstvenosti vlastite kulture i pomanjkanje interesa za upoznavanje drugih kultura.

2. **Defanzivnost** predstavlja drugu fazu, a odraz je otpora promjene stava. Ova faza uključuje agresivno ponašanje prema drugima, a temeljeno je na naglašavanju superiornosti vlastite kulture už istovremeno naglašavanje inferiornosti druge kulture. Ovakvi ekstremni stavovi o vlastitoj i tuđoj kulturi rezultat su selektivne percepcije koja čini osnovu nastanku i održavanju stereotipa. Rezultat defanzivnosti je i etnocentrizam definiran kao "negativna prosudba druge kulture u odnosu na vlastite kulturne standarde" koja vodi ka odbacivanju bogatstva i vrijednosti te kulture (Jandt, 2001, str. 69).

3. **Minimaliziranje** je razvojna faza kompetentnosti koja je gotovo suprotna prethodnoj. Dolazi do zanemarivanja različitosti uz istovremeno naglašavanje sličnosti. Ova je faza također rezultat selekcije u procesu percipiranja.

4. **Prihvatanje** predstavlja fazu realnog sagledavanja kako pozitivnih tako i negativnih osobina druge kulture.

5. **Prilagođavanje** odnosno suočavanje s različitostima omogućuje uživljavanje odnosno empatiju koja je uvjet za bolju, kvalitetniju i kompetentniju komunikaciju između pripadnika različitih kultura. Sposobnost sagledavanja nekog događaja, nekog stavu iz različitih perspektiva čini korak ka prevladavanju različitosti i ka rješavanju sukoba.

6. **Integracija** je posljednja faza u kojoj su partneri jednakopravni u komunikaciji. Dominacija ne postoji, već postoji generalna vrijednost u odnosu na koju se prosuđuje konkretno ponašanje, neovisno o kulturnoj pripadnosti.

Kako vidimo negiranje različitosti i selektivnost percepcije osobine su prve tri faze razvoja kompetencije u međukulturalnoj komunikaciji. Ove razvojne faze emocionalno su obojene i kao takve predstavljaju prepreku sagledavanju realne slike o sebi samome, a time i o drugima. Četvrta i peta faza su faze prilagodbe koje se temelje na objektivnijoj percepciji, na percepciji koja nije determinirana već postojećim sklopom ponašanja i stavova. Stari stavovi polako slabe, jer je pojedinac u situaciji sagledavanja druge perspektive. Posljednja je faza integracije koja predstavlja završnu razvojnu fazu kompetencije. Integracija predstavlja mišljenje temeljeno na globalnim, zajedničkim, općeljudskim principima koji nikako nisu kulturološki uvjetovani. Ovladavanje vještinama međukulturalne komunikacije odnosno razvoj komunikacije temeljene na općeljudskim, humanim principima uvjet je za prevladavanje međukulturalnih razlika. Vještina komunikacije među kulturama temelji se na vještinama prenošenja poruka, fleksibilnosti ponašanja, uzajamnom upravljanju i socijalnim vještinama (Jandt, 2001). Opravdano je zaključiti da ra-

zvoj međukulturalne komunikacije čini osnovu za razbijanje predrasuda, stereotipa i drugih agresivnih stavova koji se temelje na nedovoljnom poznavanju pripadnika drugih kultura (Pennington, 1997). Komunikacija temeljena na prepoznavanju vlastitog identiteta i identiteta drugih naroda rezultira kompetencijom i suverenosti svakog naroda u komunikaciji s drugim. Komunikacija koja se temelji na kompetenciji, a ne na superiornosti ili inferiornosti pretpostavka je izbjegavanja negativnih efekata globalizacije među kojima su slabljenje lokalne autonomije, tradicije, jezika i drugih kulturnih vrijednosti "malih naroda".

Zastupljenost pojma "međukulturalna komunikacija" na stranicama interneta nedvojbeno ukazuje na značaj razvoja ovog suvremenog oblika komunikacije.

Kako potaknuti i razviti komunikaciju kao interaktivni proces među različitim kulturnim skupinama? Kako omogućiti razvoj senzibiliteta za kulturne razlike, kako razviti kompetentnu komunikaciju? pitanja su čiji bi nam odgovori dali osnovu za razumijevanje, a time i izbjegavanje međukulturalnih sukoba. Od 1995. g. djeluje organizacija "SoCoCo Intercultural" s ciljem razvoja interkulturalne komunikacije. Cilj organizacije je organiziranje javnih seminara i savjetovanja koja se temelje na poticanju poštivanja, razvoj povjerenja, razumijevanja i suradnje među različitim kulturama i subkulturama. Stvaranje interkulturalnih odnosa čini temeljni cilj ove svjetske organizacije.

S psihologijskog stajališta postavlja se pitanje koji su to mehanizmi koji stoje u osnovi međukulturalne komunikacije, odnosno otvorenosti prema drugim narodima. Po svemu sudeći, a i ukoliko se osvrnemo na Bennettov model, ne možemo izbjeći pojmove poput stereotipa, empatije, prosocijalnog ponašanja, vještina komunikacije. U daljnjem tekstu osvrnuti ćemo se na kratko na neke od spomenutih mehanizama.

STEREOTIPI

Stereotipe prvi put spominje američki novinar Walter Lippmann 1920. godine i do dana današnjeg autori ovaj termin definiraju gotovo jednako Lippmannu (Fishbein, 2002). Stereotipiziranje, uključuje proces kategorizacije ljudi u već uspostavljene, formirane kategorije neovisno o njihovim individualnim karakteristikama. Stereotipi se stoga nužno zasnivaju na selektivnoj percepciji i selektivnom pamćenju. Zamjećuju se i pamte one informacije koje su u skladu s već postojećom shemom. Takvi poopćeni stavovi, formirani na selektivnoj percepciji imaju negativnu konotaciju. Percepcije se temelje na već postojećim shemama, a da se pri tome ne uvidaju individualne razlike (Pearson, Spitzberg, 1990). Poopćeni stavovi imaju specifičnu ulogu u komunikaciji. Ovakav krut, rigidan, iskrivljen i neopravdan generalni stav prema pripadnicima drugih kultura određuje i naše prosudbe i naše ponašanje u odnosu na njih.

Uvažavajući teoriju perceptivne konstante možemo zaključiti da su naše percepcije kao subjektivni, aktivni, kreativni, interpretativni proces uz pomoć kojeg razumijemo sebe i drugog (Pearson, Spitzberg, 1990) naučene i temeljene na kulturnim vrijednostima, stavovima i vjerovanjima. Teoretičari međukulturalne komunikacije smatraju da je naše gledanje, slušanje, mirisanje, osjećanje uvjetovano kulturnom pripadnošću. Takve naučene percepcije uvjetuju razlike među ljudima. Stavovi, vrijednosti i vjerovanja kulturnog konteksta određuju našu percepciju, interpretaciju događaja iz naše okoline, sebe samoga i drugih ljudi. Iz ovoga slijedi specifična uloga stereotipa u procesu komunikacije među različitim kulturama.

Teorijska objašnjenja nastanka stereotipa pružaju nam mogućnost djelovanja u smjeru promjena. Prema teoriji konflikta stereotipi su dio ideologije jedne skupine koja sebe smatra superiornom i time opravdava nasilje. Prema teoriji socijalnog učenja stereotipi su naučeni, strukturirani sklopovi vjerovanja. Dok kognitivno-socijalne teorije naglašavaju pogreške u percepciji i kogniciji koje rezultiraju stereotipnim shvaćanjima. Respektirajući teorijske postavke nećemo pogriješiti ako zaključimo da je "stereotipiziranje klasificiranje ljudi u određene, već formirane kategorije, koje se temelje na prerađivanju informacija na način koji selektivno smanjuje potencijalno velik broj podražaja koji dolaze iz onog što ljudi kažu i urade" (Pennington, 1997, 149). Isti autor navodi tri kriterija koji obilježavaju stereotipe:

- a) ljudi se kategoriziraju po upečatljivim značajkama poput rase, nacionalnosti, spola,
- b) svim članovima te društvene skupine pripisuju se iste značajke,
- c) bilo kojem pripadniku te grupe pripisuju se postojeće stereotipne značajke.

Jandt (2001) sumira negativne efekte koje stereotipi provociraju u komunikaciji. Oni uvjetuju vjerovanja koja ne moraju biti istinita, rezultiraju neopravdanim generalizacijama, na temelju stereotipa predviđa se tuđe ponašanje, oni usporavaju komunikaciju.

Jedan od načina prevladavanja stereotipa i drugih iskrivljenih vjerovanja je i suradnička interakcija (Slavin, Cooper, 1999), a temelji se na međusobnom upoznavanju, razvoju međuzavisnosti, dijeljenju zajedničkih ciljeva i zadataka, razgovoru.

EMPATIJA

Suosjećanje kao pretpostavka uspostavljanja kompetentne međukulturalne komunikacije

Jedan od važnih elemenata međukulturalne komunikacije je sposobnost uživljavanja u tuđa stanja i doživljaje. Prema Bennettovom modelu stjecanje sposobnosti uživljavanja čini petu stepenicu razvoja osjetljivosti za kulturne razlike.

Empatija je predmet interesa brojnih područja psihologije, socijalne i kliničke psihologije, razvojne psihologije, psihologije savjetovanja i psihologije komunikacije (Stiff i sur.1993). Empatija ima značajnu ulogu u afektivnom, kognitivnom i ponašajnom aspektu ličnosti.

U međuljudskoj komunikaciji empatija zauzima značajno mjesto. Da bismo razumjeli druge, prihvatili različitosti, nužna je sposobnost empatiziranja. Još ako znamo da je empatija preduvjet prosocijalnom ponašanju sasvim je jasan toliki interes znanstvenika za proučavanje ovog fenomena.

Empatija nije jednostavan set verbalnih i neverbalnih vještina, već je čine naučene vještine koje igraju važnu ulogu u interpersonalnoj komunikaciji i njezine su komponente. Iako višedimenzionalna po svojoj strukturi empatiju možemo definirati kao sposobnost percipiranja stanja drugoga kao našeg vlastitog. Sastoji se od afektivne i kognitivne komponente. Afektivna komponenta se odnosi na emocionalnu reakciju kao odgovor na emocionalna stanja drugog pojedinaca ili grupe. Kognitivna komponenta, s druge strane, uključuje sposobnost uživanja u tuđu perspektivu kao vlastitu (Pearson, Spitzberg, 1990). Stiff i sur. (1993) razrađuju ovaj dvodimenzionalni model empatije. Autori pretpostavljaju da se unutar dviju osnovnih dimenzija mogu razlikovati dimenzija "preuzimanja perspektive" kao *kognitivna dimenzija*, "emocionalna briga", "emocionalna zaraza" i "odgovornost u komunikaciji" kao *emocionalne dimenzije* istog konstrukta.

Preuzimanje perspektive čini kognitivnu dimenziju empatije, a odnosi se na sposobnost preuzimanja tuđe točke gledišta, na gledanje stvari ili događaja iz perspektivne drugog partnera u komunikaciji. Ova dimenzija omogućuje pojedincu sagledavanje obje strane nekog događaja i time mu omogućuje objektivniju prosudbu, odnosno veću otvorenost ka rješenju.

Emocionalna briga kao afektivna komponenta može se opisati kao humanistička orijentacija, simpatija, altruizam.

Emocionalna zaraza također čini afektivnu dimenziju empatije i odnosi se na preuzimanje emocija drugoga.

Uključenost u komunikaciji i osjećaj odgovornosti dimenzija je koja je najslabije istražena u literaturi koja se bavi proučavanjem empatije.

Empatija omogućuje pojedincu razumijevanje drugog. Razumijevanje drugih i njihovih emocija vodi nas u otkrivanju zajedničke humanosti (Pearson, Spitzberg, 1990). Prepoznavanje svojih i tuđih stanja pruža nam mogućnost stjecanja uvida u kompleksnost i kontradiktornost događaja oko nas, problema i nesuglasica koje su rezultat nemogućnosti sagledavanja te kompleksnosti. Nadalje empatija olakšava i potiče prosocijalno ponašanje, ponašanje usmjereno na pomaganje drugima, suradnju s drugima i rješavanje problema. Empatija potiče razvoj različitih socijalnih procesa.

U ovom radu polazimo od pretpostavke da empatija

i vještine komunikacije čine osnovu stvaranja stereotipnih shvaćanja različitih naroda. Također pretpostavljamo da na osnovi poznavanja vještine empatiziranja možemo predvidjeti odnos i otvorenost prema pripadnicima drugih kultura i naroda.

METODOLOGIJA

Ispitanici

U ispitivanju je sudjelovalo 102 studenata druge i treće godine od čega su sve djevojke Filozofskog fakulteta u Zadru. Ispitivanje je provedeno grupno, odvojeno na studentima druge odnosno treće godine studija u trajanju od jednog školskog sata.

Mjerni instrumenti

Za mjerenje empatije korišten je upitnik autora Stiffa i sur. (1993). Upitnik mjeri tri dimenzije empatije, kognitivnu dimenziju ili preuzimanje perspektive i dvije afektivne dimenzije emocionalnu zarazu i emocionalnu brigu. Upitnik je preveden s engleskog jezika i primijenjen na našem uzorku. Autori izvještavaju o zadovoljavajućoj pouzdanosti (Cronbach alpha) koja se kreće od 0.68 do 0.87. ovisno od dimenziji i primjeni (test je evaluiran u dvije studije).

Na našem uzorku čestice na dimenziji **preuzimanja perspektive** imaju zadovoljavajuću pouzdanost (od 0.28 do 0.49) izuzev čestice sadržaja "Kada sam siguran da sam u pravu ne trudim se slušati argumente drugih ljudi". Stoga je ova čestica izuzeta iz daljnje analize. Rezultat na ovoj subskali interpretira se kao sposobnost preuzimanja tuđe perspektive, a tipične čestice koje je opisuju su: "Prije nego li prosudim o nekoj svađi, pokušavam sagledati obje strane", "Kada sam ljut na nekoga pokušavam sagledati obje strane". Pouzdanost ove subskale iznosi Cronbach alpha = 0.63 (M=17.22; SD=2.72).

Druga je dimenzija **emocionalne zaraze**. Ova dimenzija u originalnoj verziji ima 7 čestica koje, kako izvještavaju autori imaju zadovoljavajuću unutarnju pouzdanost (0.36 do 0.68). Pouzdanost subskale iznosi Cronbach alpha = 0.73. U našem ispitivanju od 7 čestica u daljnjoj analizi ostale su svega tri koje imaju zadovoljavajuću pouzdanost (0.36, 0.57, 0.60). Jedna od tipičnih čestica je: "Ljudi oko mene snažno utječu na moje raspoloženje". Pouzdanost ovako skraćene subskale na našem uzorku iznosi Cronbach alpha = 0.69 (M=9.77; SD=2.45).

Pouzdanost čestica koje se sadržajno odnose na emocionalnu brigu poput: "Nesreće drugih ljudi previše me ne uzrujavaju", "Prilično sam mekog srca", "Ostajem miran, iako su drugi oko mene zabrinuti", nemaju zadovoljavajuću pouzdanost kao i čitava subskala. Iz tog razloga je izostavljena iz daljnje analize.



Sl. 1: Bolje poznavanje drugih kulturnih skupin vpliva na zmanjšanje stereotipov o njih.
Fig. 1: Better knowledge of other cultural groups reduces stereotyping.

Rezultati na subskalama preuzimanja perspektive i emocionalne zaraze promatrani su odvojeno. Ukoliko ih u faktorsku analizu uvrstimo zajedno dobivamo jasnu dvofaktorsku strukturu. Korelacija između rezultata ove dvije subskale je niska ($r=0.18$), što je još jedan razlog za odvojenu analizu. Autori originalne verzije upitnika također izvještavaju o niskoj povezanosti rezultata na navedenim subskalama ($r=-0.01$). Rezultati na subskali preuzimanja perspektive objašnjavaju 26.27% zajedničke varijance (karakteristični korijen 1.31), a na subskali emocionalne zaraze 41.74% (karakteristični korijen 1.25).

Vještine komunikacije mjerene su uz pomoć Communication Skills Inventory. Upitnik se sastoji od 34 tvrdnje koje se odnose na sposobnost izražavanja vlastitih misli i osjećaja, na sposobnost razumijevanja tuđih misli i na sposobnost sagledavanja događaja iz tuđe perspektive. Ovako sastavljen upitnik nije prošao potrebnu evaluaciju. Na našem uzorku od 34 tvrdnje zadovoljavajuću pouzdanost ima svega 9 tvrdnji. Pouzdanost upitnika iznosi Cronbach $\alpha=0.79$ ($M=32.30$; $SD=5.09$). Odabrane čestice imaju jednofaktorsku strukturu ($R_{tt}=0.37 - 0.77$). S ovim jednim izdvojenim faktorom možemo objasniti 31% zajedničke varijance (karakterističnog korijena 2.79). Neke od

čestica koje se odnose na vještinu komunikacije i koje su u našem ispitivanju pokazale zadovoljavajuću pouzdanost su: "Ljudi ne razumiju što ja govorim", "Kada ne razumijem pitanje tražim dodatno objašnjenje", "Teško mi je izraziti svoje osjećaje", "Pravim se da slušam, iako mi misli nisu usredotočene", "Kada promatram drugoga teško mi je odrediti njegovo raspoloženje".

Odnos prema međukulturalnoj komunikaciji mjerene je uz pomoć upitnika konstruiranog za neka ranija istraživanja ovog fenomen (Klarin, Vidaković, u tisku). Upitnik se sastoji od 13 čestica čiji se sadržaj odnosi na procjenu važnosti ovog procesa za razvoj društva u cjelini. Sadržaj nekih čestica glasi: "U sistemu školstva značajno mjesto trebalo bi zauzimati upoznavanje drugih kultura", "Globalna integracija je budućnost", "Moderno društvo pretpostavlja uspješnu komunikaciju među narodima". Jedna čestica nema zadovoljavajuću pouzdanost ("Ne trudim se kontaktirati s predstavnicima drugih naroda") pa je stoga izuzeta iz daljnje analize. Unutarnja pouzdanost čestica kreće se od 0.57 do 0.76, dok je pouzdanost cijele skale Cronbach $\alpha = 0.91$, što je zadovoljavajuće visoko. Prosječne vrijednosti rezultata na ovom upitniku iznose $M=48.67$, $SD=8.16$. Faktorska analiza na zajedničke faktore ukazuje na jednofaktorsku strukturu. Izdvojeni faktor objašnjava

49.44% zajedničke varijance (Karakterističnog korijena 5.93). Dobiveni rezultat na skali interpretira se kao odnos prema međukulturalnoj komunikaciji.

Stereotipna shvaćanja promatrali smo uz pomoć semantičkog diferencijala, odnosno bipolarnih pridjeva (9 parova). Zadatak ispitanika bio je da na skali od tri stupnja odredi u kojoj mjeri ponuđeni pridjevi opisuju određeni narod. U svrhu ovog istraživanja ispitivali smo odnos prema tri kulturne skupine koje čine naša najznačajnija emitivna tržišta kada se radi o turizmu: Talijanima, Slovencima, Čehoslovacima. Analiza pouzdanosti pokazuje zadovoljavajuću pouzdanost (Cronbach alpha iznosi od 0.58 za Talijane, 0.61 za Slovence i 0.71 za Čehoslovake). Prosječne vrijednosti procjena Talijana iznosi $M=14.95$, $SD=2.50$, Slovenaca $M=16.61$, $SD=2.92$, Čehoslovaka $M=17.53$, $SD=3.24$. Veći rezultat na skali procjene ukazuje na veće prisustvo stereotipa. Rezultati faktorske analize ukazuju da se dobiveni rezultati grupiraju oko dva faktora. Oko prvog faktora okupljaju se procjene na dimenzijama društven – nedruštven, popularan – nepopularan, zanimljiv – dosadan i srdačan – suzdržan. Oko drugog faktora okupljaju se rezultati na dimenzijama skroman – rastrošan, pošten – nepošten, inteligentan – neinteligentan, značajan – beznačajan i pouzdan – nepouzdan. Iako svi ovi pridjevi opisuju ponašanje u grupi, ipak bi prvi faktor mogli opisati kao društvenost, odnosno zabavnost u društvu, dok drugi faktor opisuje uže crte ličnosti poput inteligencije, poštenja, skromnosti. Pouzdanost ekstrahiranih faktora kreće se u rasponu od 0.49 do 0.73. U analizi rezultata poslužiti ćemo se cjelokupnim rezultatom na skali, ali i dobivenim faktorima.

ANALIZA REZULATA I RASPRAVA

Prvi korak u analizi rezultata je analiza povezanosti između ispitanih varijabli. Matrica korelacija prikazana je u Tablici 1. Iz dobivenih rezultata možemo zaključiti da postoji značajna povezanost između odnosa prema

međukulturalnoj komunikaciji i emocionalne zaraze ($r=0.30$). Očito je da osobe koje imaju veću sposobnost preuzimanja stanja drugih imaju pozitivniji odnos prema komunikaciji s drugim narodima. Također možemo primijetiti da ne postoji značajna povezanost između dvije mjerene dimenzije empatije. Drugim riječima osobe koje imaju sposobnost uživanja u tuđu točku gledišta ne znači da imaju veću sposobnost emocionalne zaraze. Očito je da ove dvije dimenzije, kognitivna i afektivna, igraju različitu ulogu u različitim aspektima čovjekovog života. Također vještine komunikacije nisu značajno povezane s niti jednom varijablom. Na granici značajnosti je jedino povezanost sa sposobnošću preuzimanja perspektive. Ova niska povezanost je pomalo neobična ukoliko znamo da se određen broj čestica iz upitnika vještina komunikacije odnosi upravo na sposobnost preuzimanja perspektive.

Nadalje iz korelacijske matrice možemo zaključiti da postoji značajna povezanost između međukulturalne komunikacije i procjene Talijana. Naime, oni pojedinci koji pokazuju pozitivan odnos prema međukulturalnoj komunikaciji prema Talijanima imaju manje stereotipa. Otvorenost prema drugim narodima povezana je s objektivnijom procjenom Talijana. Ovo ne možemo zaključiti kada se radi o Slovencima i Čehoslovacima. Naime, nivo međukulturalne komunikacije nije povezan s procjenama ova dva naroda. Razloge možemo tražiti u činjenici da su Talijani nama bliski narod. Povijesna povezanost, turistička povezanost, velik broj obiteljskih i prijateljskih veza između našeg naroda (osobito onog u Dalmaciji gdje je ispitivanje i izvršeno) i Talijana vjerojatno je uvjetovala ovu statistički značajnu povezanost. Unatoč činjenici da su nam i Slovenci i Čehoslovaci dominantni gosti, očito je da ne postoji veća otvorenost prema njima. Analizirajući povezanost rezultata na semantičkom diferencijalu po faktorima možemo primijetiti da postoji povezanost između odnosa prema međukulturalnoj komunikaciji i procjena osobnosti Slovenaca. Oni ispitanici koji imaju pozitivniji odnos

Tablica 1: Rezultati korelacijske analize dobivenih rezultata.

Table 1: Results of a correlation analysis.

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
vještine komunik.	1.00									
međukult. kom	.03	1.00								
preuz.persp.	.26	.17	1.00							
em.zaraza	-.25	.30*	.18	1.00						
T-osob.	.02	-.38*	.00	-.18	1.00					
T-druš.	.18	.08	.05	.07	.19	1.00				
S-osob.	-.05	.11	.00	.02	-.14	-.01	1.00			
S-druš.	.04	-.34*	-.06	.05	.13	.27*	.08	1.00		
Č-osob.	-.06	.11	.21	-.12	-.01	-.15	-.25	-.23	1.00	
Č-druš.	-.12	.19	-.20	-.05	.15	.14	.12	.24	.30*	1.00

* $p<0.05$

prema međukulturalnoj komunikaciji Slovence kao osobe procjenjuju pozitivnije odnosno manje stereotipno. Procjena društvenosti kod Talijana značajno je povezana s odnosom prema međukulturalnoj komunikaciji. Povezanost procjene Čehoslovaka i drugih varijabli nije značajna. Možemo reći da tu kulturnu skupinu najslabije poznajemo, a ukoliko se osvrnemo na prosječne procjene sve tri kulturne skupine uočiti ćemo da ovu skupinu ispitanici procjenjuju s najviše stereotipa.

Na pitanje o prediktivnoj vrijednosti vještina komunikacije i empatije (obje mjerene dimenzije) za stereotipiziranje odgovorili smo regresijskom analizom. Rezultati ukazuju na zaključak da niti jedna varijabla nije značajan prediktor stereotipima prema Talijanima, Slovencima i Čehoslovacima.

Međutim, odnos prema međukulturalnoj komunikaciji predstavlja varijablu koja je prediktivna za stereotipiziranje Talijana i Slovenaca. Iz Tablice 2 vidimo da je beta koeficijent značajan kod stereotipiziranja Talijana općenito, procjene društvenog aspekta Talijana, i procjene osobnosti u užem smislu kod Slovenaca.

Tablica 2: Rezultati regresijske analize kada je prediktor odnos prema međukulturalnoj komunikaciji, a kriterij stereotipiziranje.

Table 2: Results of a regression analysis with the attitude toward the intercultural communication as the predictor and stereotypization as the criterion.

Kriterij	Beta	t-test	značajnost
Talijani	-.28	-2.17	.034
Talijani – društvenost	-.38	-3.05	.004
Slovinci – osobnost	-.34	-2.64	.010

Možemo zaključiti da ispitanici koje su otvorenije prema komunikaciji s drugim kulturama imaju manje stereotipa prema Talijanima i Slovincima. Te kulturne skupine procjenjuju s manje negativnih osobina bilo da se radi o društvenom ili osobnom aspektu ličnosti navedenih kulturnih skupina.

Na osnovi rezultata regresijske analize zaključujemo da je za odnos prema međukulturalnoj komunikaciji značajna emocionalna zaraza kao prediktor (Tablica 3). Pojedinci koji imaju veću sposobnost preuzimanja tuđih emocionalnih stanja imaju ujedno i pozitivniji odnos prema komunikaciji s drugim narodima. Takvu komunikaciju smatraju značajnim i važnim preduvjetom globalizacije.

Tablica 3: Rezultati regresijske analize kada je međukulturalna komunikacija kriterij, a emocionalna zaraza prediktor.

Table 3: Results of a regression analysis with intercultural communication as the criterion and emotional infection as the predictor.

Kriterij	Beta	t-test	značajnost
međukulturalna komunikacija	.285	2.24	.0289

Mogli bismo reći da je emocionalna zaraza kao afektivni aspekt empatije značajna u objašnjavanju odnosa prema međukulturalnoj komunikaciji koja nadalje određuje više ili manje stereotipne odnose prema drugim narodima. Osobe koje imaju veću sposobnost preuzimanja emocija drugih ujedno su otvorenije, spremnije su uspostaviti kontakt s drugima i naglašavaju vrijednost međukulturalne komunikacije. Takve osobe nisu spremne preuzimanju stereotipa, već na osnovi vlastitog iskustva grade objektivni stav prema drugim kulturama.

Sljedeći problem na kojeg smo pokušali dati odgovor odnosi se na različitost stereotipiziranja ispitanih kulturnih skupina. Da li naši ispitanici različito procjenjuju Talijane, Slovence i Čehoslovake. Iz prosječnih vrijednosti vidljivo je da razlike postoje. Testiranjem razlike uz pomoć t-testa dolazimo do zaključka da su Talijani kulturna skupina prema kojima imamo najmanje stereotipa u odnosu na preostale dvije skupine. Procjene Slovenaca i Čehoslovaka statistički značajno se ne razlikuju (Tablica 4).

Tablica 4: Rezultati testiranja razlike u procjenama Talijana, Slovenaca i Čehoslovaka.

Table 4: Results of the difference test in ratings attributed to Italians, Slovenes, Czechs and Slovaks.

	M	SD	t-test	značajnost
Talijani	14.95	2.50	-3.42	.001
Slovinci	16.61	2.92		
Talijani	14.95	2.50	-4.87	.000
Čehoslovaci	17.53	3.24		
Slovinci	16.61	2.92	-1.53	.132
Čehoslovaci	17.53	3.24		

Talijani su skupina prema kojoj imamo najmanje stereotipa, značajno manje nego prema Slovincima i Čehoslovacima. Razlog trebamo tražiti u najboljem poznavanju te skupine i u bliskosti temperamenta između pripadnika našeg naroda i Talijana. Bolje upoznavanje preostale dvije kulturne skupine vjerojatno bi utjecalo na smanjenje stereotipa prema njima.

Treba naglasiti još jedan značajan preduvjet komunikacije. Ovak socijalni, interaktivni proces, pod-

razumijeva uzajamnost odnosa. U ovom ispitivanju promatran je odnos u jednom smjeru, što čini samo jednu razinu. Očito je da naši ispitanici bolje poznaju talijansku kulturu, način života, prilike u kojima žive. Oni su nam bliži i kao mediteranski narod i kao susjedi. Nameće se pitanje o stavu Talijana, Slovenaca i Čehoslovaka prema pripadnicima naše kulture što bi u budućim ispitivanjima trebalo respektirati.

Model rasta međukulturalne osjetljivosti kojeg je postavio Bennett temeljen je na promatranju razvojnih faza nastajanja i formiranja grupe. U terminima međukulturalne komunikacije to bi bile skupine sastavljene od pripadnika različitih kultura. Stoga, preduvjet formiranja ovakvih skupina na svjetskoj razini je osiguravanje mogućnosti komunikacije. Razvoj suvremenih tehnologija trebao bi se kretati upravo u ovom smjeru. Upoznavanje, prihvaćanje, prilagođavanje faze su koje prethode integraciji kao jedinstvenom cilju globalizacije. Ovi socijalni procesi osobito su značajni za nas,

male narode koji se moramo izboriti za jednakovrijedan i kompetentan položaj u različitim socijalnim, ekonomskim i kulturnim odnosima.

UMJESTO ZAKLJUČKA

Komunikacija među različitim kulturama nužan je preduvjet boljem upoznavanju drugih kultura, a time i boljim odnosima s tim kulturama. Njegovanje i razvijanje sistema komunikacije očito predstavlja značajan faktor globalizacije, odnosno razvoja pozitivnih efekata tog svjetskog trenda. Upoznavanje kulturnih vrednota, tradicija i načina života drugih naroda, razbijanje stereotipa i predrasuda, poticanje kvalitetne, kompetentne, jednakopravne komunikacije čine prevenciju razvoju etnocentrizma, rasizma i drugih diskriminacija nepovoljnih za razvoj globalizacije kao vrijednosti. Očito je da je globalizacija razvojni proces koji prolazi razvojne faze Bennettovog modela međukulturalne osjetljivosti.

EMPATHY AND COMMUNICATION SKILLS AS THE BASES OF STEREOTYPIZATION AND INTERCULTURAL COMMUNICATION

Mira KLARIN

University of Zadar, HR-23000 Zadar, dr. Franje Tuđmana bb
e-mail: mklarin@unizd.hr

SUMMARY

The power of globalisation and computerising which are both going to change the world and redefine industry, politics, culture and society in its entirety will be occurring if we recognise the rules of Intercultural Communication, which is absolutely vital for a better understanding of these two world phenomena. The crucial relevance of observing Intercultural Communication on interpersonal basis is undeniable. Breaking of stereotypes grounded on unjustifiable generalisations and distorted and obstructed viewpoints and attitudes of people is primarily the result of insufficient comprehension of other cultures members.

The objective of this survey is to determine the appropriateness of a model which presumes that the people's ability to empathise with others and their efficiency of Communication are basically grounded on the human willingness for Intercultural Communication which can be explained and understood by the presence of stereotype toward a certain culture.

Therefore, a survey grounded on stereotypes toward the Czechs and Slovaks, Slovenes and Italians has been carried out, putting stress on the readiness of people for Intercultural Communication, men's ability to empathise, including their capability to communicative skills. The research results reinforce and justify in part the model suggested and followed. Namely, the willingness for Intercultural Communication seems rather to predictable for the strength of stereotypes related to Italians, e.g. The paper is predominantly focusing on the analysis and study of the issue of stereotype differences toward the above mentioned nations/culture.

Key words: empathy, communication skills, stereotypes, intercultural communication, globalisation

LITERATURA

- Bennett, M. J. (1986):** A developmental approach to training for intercultural sensitivity, *International Journal of Intercultural Relations*, 10, 2, 179–195.
- Bennett, M. J. (1993):** Towards ethnorelativism: A development model of intercultural sensitivity. U: Paige, M. (ed.): *Education for the intercultural experience*. Yarmouth, ME, Intercultural Press.
- Duck, S. (1998):** *Human Relationships*. London, Sage Publications.
- Gaines, S. O., Leaver, J. (2002):** *Interracial Relationships*. U: Goodwin, R., Cramer, D.: *Inappropriate Relationships*. London, Lawrence Erlbaum Associates.
- Jandt, F. E. (2001):** *Intercultural Communication*. London, Sage Publications, Inc.
- Klarin, M., Vidaković, J. (2004):** Sredstva javnog komuniciranja u ostvarivanju međukulturalne komunikacije. U tisku.
- Kluver, R. (2001):** *Globalization, Informatization, and Intercultural Communication*. Oklahoma, Oklahoma City University.
- Pearson, C., Spitzberg, B. (1990):** *Interpersonal Communication, Concepts, Components, and Contexts*, Wm. C. Brown Publishers, USA.
- Pennington, D. (1997):** Osnove socijalne psihologije. Jastrebarsko, Naklada Slap.
- Slavin, R. E., Cooper, R. (1999):** Improving intergroup relations: Lessons learned from cooperative learning programs. *Journal of Social Issues*, 55, 647–664.
- Stiff, J., Dillard, J., Somera, L., Kim, H., Sleight, C. (1993):** Empathy, communication, and prosocial behavior. U: Petronio, S., Alberts, J., Hecht, M., Buley, J. (eds.): *Contemporary Perspectives on Interpersonal Communication*. England, Brown & Benchmark, 448–463.

PRILOG

UPITNIK EMPATIJE

Na tvrdnje koje slijede odgovori tako da zaokružiš broj koji odgovara stupnju slaganja s navedenom tvrdnjom. Pri tome brojevi znače:

- 1 – uopće ne
- 2 – uglavnom ne
- 3 – ponekad
- 4 – gotovo uvijek
- 5 – uvijek

1. Prije nego li nekog kritiziram pokušavam zamisliti kako bi meni bilo da sam na njegovom mjestu.	1	2	3	4	5
2. Kada sam siguran da sam u pravu ne trudim se slušati argumente drugih ljudi.	1	2	3	4	5
3. Vjerujem da postoje dvije strane nekog problema pa ja nastojim sagledati obje.	1	2	3	4	5
4. Ponekad mi se dogodi da mi je teško sagledati stvari iz tuđe točke gledišta.	1	2	3	4	5
5. Prije nego li prosudim o nekoj svađi, pokušavam sagledati obje strane.	1	2	3	4	5
6. Kada sam ljut na nekoga pokušavam se staviti u njegovu kožu.	1	2	3	4	5
7. Kada vidim da će netko nekoga nadmudriti, ja ga zaštitim.	1	2	3	4	5
8. Kada je netko nepravedno optužen ne osjećam žaljenje.	1	2	3	4	5
9. Osjetljiv sam i osjećam brigu za onoga koji ima manje sreće od mene.	1	2	3	4	5
10. Prilično sam mekog srca.	1	2	3	4	5
11. Nesreće drugih ljudi previše me ne uzrujavaju.	1	2	3	4	5
12. Često me dirnu stvari koje se oko mene događaju.	1	2	3	4	5
13. Uzbuđenje koje vlada oko mene, ostavlja me mirnim.	1	2	3	4	5
14. Kad drugima nosim lošu vijest, izgubim kontrolu.	1	2	3	4	5
15. Ostajem miran, iako su drugi oko mene zabrinuti.	1	2	3	4	5
16. Ne mogu biti O.K. ako su drugi oko mene zabrinuti.	1	2	3	4	5
17. Ne uzrujavam se samo zato što je moj prijatelj uzrujan.	1	2	3	4	5
18. Nervozna drugih čini me nervoznim.	1	2	3	4	5
19. Ljudi oko mene snažno utječu na moje raspoloženje.	1	2	3	4	5
20. Spretan sam oraspoložiti ljude kada su uzrujani.	1	2	3	4	5
21. Na osjećaje drugih obično reagiram osobno.	1	2	3	4	5
22. Drugi o meni misle da sam suosjećajan.	1	2	3	4	5
23. Ja sam osoba koja može reći prave stvari u pravo vrijeme.	1	2	3	4	5
24. Prijatelji mi dolaze sa svojim problemima jer sam dobar slušač.	1	2	3	4	5

Upitnik vještina komunikacije (CSI)

25. Kada nešto objašnjavam, provjeravam da li me prate.	1	2	3	4	5
26. Ljudi ne razumiju što ja govorim.	1	2	3	4	5
27. Svoje ideje jasno obrazlažem.	1	2	3	4	5
28. Teško mi je izraziti svoj stav ako istog drugi ne dijele.	1	2	3	4	5
29. Kada ne razumijem pitanje tražim dodatno objašnjenje.	1	2	3	4	5
30. Ne razumijem što drugi ljudi misle.	1	2	3	4	5
31. Lako je zamisliti stvari iz tuđe točke gledišta.	1	2	3	4	5
32. Pravim se da slušam, iako mi misli nisu usredotočene.	1	2	3	4	5
33. Teško mi je izraziti svoje osjećaje.	1	2	3	4	5
34. Ako imam nešto važno za dodati, u redu je prekinuti drugog dok govori.	1	2	3	4	5
35. Kada promatram drugoga teško mi je odrediti njegovo raspoloženje.	1	2	3	4	5

36. Kada znam što će druga osoba reći, ne čekam da ona završi, već uskačem u riječ.	1	2	3	4	5
37. Moram priznati da se uhvatim da izraze i reakcije slušaoca ne opažam.	1	2	3	4	5
38. Moje slabosti ne tiču se nikog drugog, želim ih sakriti.	1	2	3	4	5
39. Kada sam u krivu ne bojim se to i priznati.	1	2	3	4	5
40. Najbolji način da me drugi razumiju je reći što osjećam, mislim i vjerujem.	1	2	3	4	5
41. Kada razgovor skreće prema osjećajima, mijenjam temu.	1	2	3	4	5
42. Kada imam dojam da sam ozlijedio tuđe osjećaje, ispričam se.	1	2	3	4	5
43. Kada me kritiziraju krećem u napad.	1	2	3	4	5
44. Kada sam ljut i netko me o tome pita, ja sam spreman priznati.	1	2	3	4	5
45. Sklon sam na brzinu zaključiti.	1	2	3	4	5
46. Kada pričam s drugim pokušavam se staviti u njegov položaj.	1	2	3	4	5
47. Ukoliko netko ima problema u izražavanju, ja rado pomognem sa sugestijom što ja mislim da je osoba htjela reći.	1	2	3	4	5
48. Drugi mi kažu da podižem glas, iako toga nisam svjesna.	1	2	3	4	5
49. Obično u razgovoru zauziman više prostora.	1	2	3	4	5
50. Imam dojam da su ljudi zastrašeni mojim prisustvom.	1	2	3	4	5
51. Zanima me što drugi imaju za reći.	1	2	3	4	5
52. Ljuti me ako se netko ne slaže sa mnom, osobito ako ta osoba nema iskustvo koje ja imam.	1	2	3	4	5
53. Kada kritiziram, siguran sam da kritiziram ponašanje, a ne osobu. Npr. Reći su: "Ne sviđa mi se kako postupaš prema djetetu", a ne "Ti si loš roditelj".	1	2	3	4	5
54. Sposoban sam riješiti problem , a da ne izgubim kontrolu nad emocijama.	1	2	3	4	5
55. Svjestan sam svojih emocionalnih reakcija u vrijeme razgovora.	1	2	3	4	5
56. Ođgađam diskutirati o osjetljivom problemu.	1	2	3	4	5
57. Sposoban sam suprotstaviti se nekome tko vrijeđa moje osjećaje.	1	2	3	4	5
58. Izbjegavam pokazati neslaganje s ljudima da se ne naljute na mene.	1	2	3	4	5

Upitnik odnosa prema međukulturalnoj komunikaciji (MKK)

59. U sistemu školstva značajno mjesto trebalo bi zauzimati upoznavanje drugih kultura.	1	2	3	4	5
60. Upoznavanje drugih kultura širi nam vidike.	1	2	3	4	5
61. Promoviranje komunikacije među narodima preduvjet je miru.	1	2	3	4	5
62. Ne trudim se kontaktirati s predstavnicima drugih naroda.	1	2	3	4	5
63. Općeljudska komunikacijska zajednica trebala bi biti cilj svih naroda.	1	2	3	4	5
64. Poznavanje različitih naroda omogućuje nam i međusobno uspješnije odnose.	1	2	3	4	5
65. Interkulturalna komunikacija nužan je preduvjet globalizaciji svijeta i razvoja tehnologije.	1	2	3	4	5
66. Komunikacija među kulturama nužan je preduvjet za razvoj našeg društva.	1	2	3	4	5
67. Globalna integracija je budućnost.	1	2	3	4	5
68. Poznavanje kulture, religije, ideologije, običaja nekog naroda približava nas tom narodu.	1	2	3	4	5
69. Razvijanje međukulturalne komunikacije jednako je važno poput razvijanja politike, kulture i društva.	1	2	3	4	5
70. Budućnost vidim kao društvenu i kulturnu integraciju svih naroda.	1	2	3	4	5
71. Moderno društvo pretpostavlja uspješnu komunikaciju među narodima.	1	2	3	4	5

Upitnik stereotipnih shvaćanja

TALIJANI

društven	1	2	3	nedruštven
skroman	1	2	3	rastrošan
popularan	1	2	3	nepopularan
pošten	1	2	3	nepošten
inteligentan	1	2	3	neinteligentan
zanimljiv	1	2	3	dosadan
značajan	1	2	3	beznačajan
pouzdan	1	2	3	nepouzdan
srdačan	1	2	3	suzdržan

SLOVENCİ

društven	1	2	3	nedruštven
skroman	1	2	3	rastrošan
popularan	1	2	3	nepopularan
pošten	1	2	3	nepošten
inteligentan	1	2	3	neinteligentan
zanimljiv	1	2	3	dosadan
značajan	1	2	3	beznačajan
pouzdan	1	2	3	nepouzdan
srdačan	1	2	3	suzdržan

ČEHOSLOVACI

društven	1	2	3	nedruštven
skroman	1	2	3	rastrošan
popularan	1	2	3	nepopularan
pošten	1	2	3	nepošten
inteligentan	1	2	3	neinteligentan
zanimljiv	1	2	3	dosadan
značajan	1	2	3	beznačajan
pouzdan	1	2	3	nepouzdan
srdačan	1	2	3	suzdržan