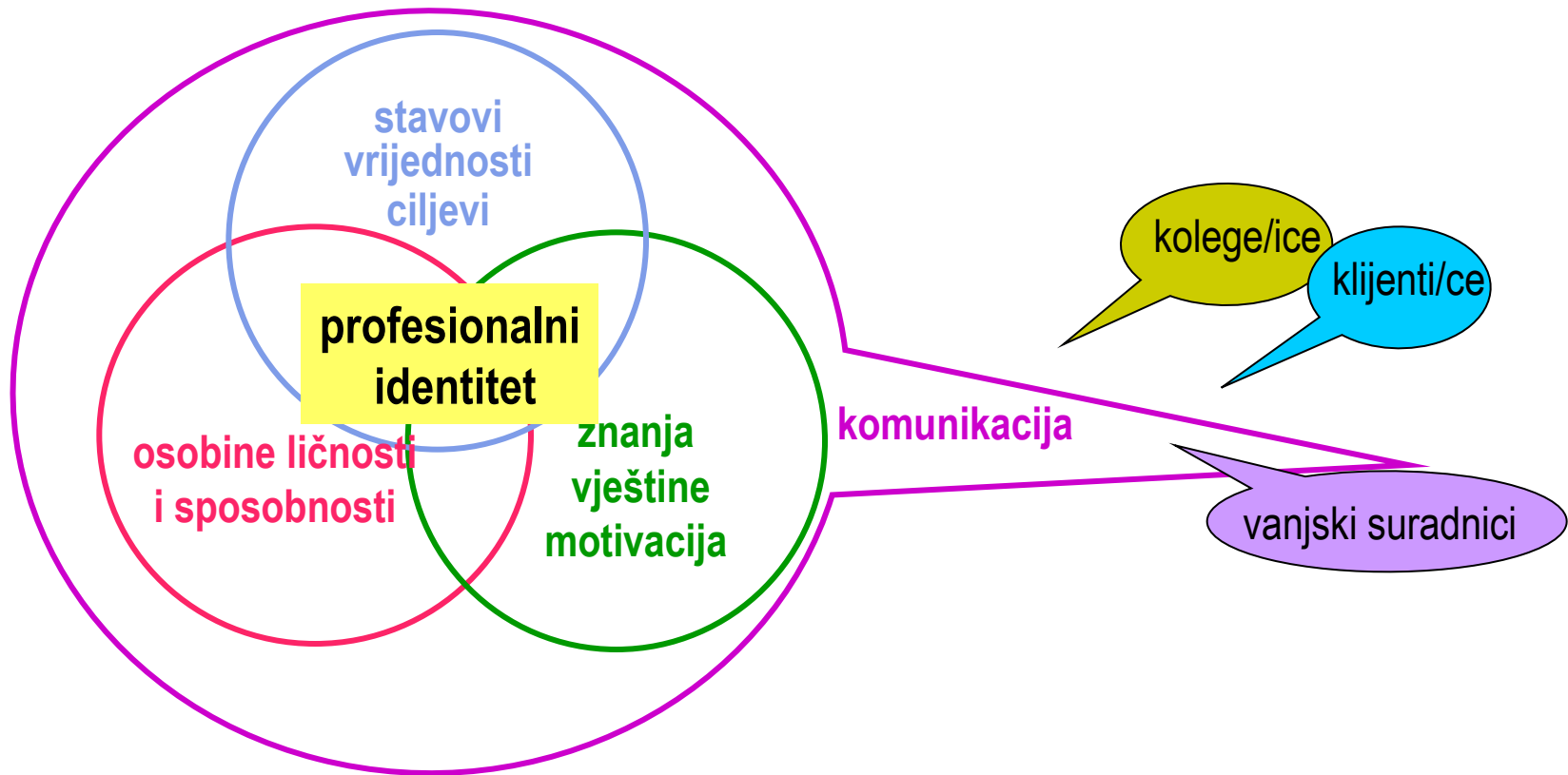


Komunikacija

Dobri međuljudski odnosi

- nisu rezultat slučaja
- vještine u odnosima s ljudima predstavljaju kombinaciju dobrih:
 - *interpersonalnih vještina*
 - *intrapersonalnih vještina*

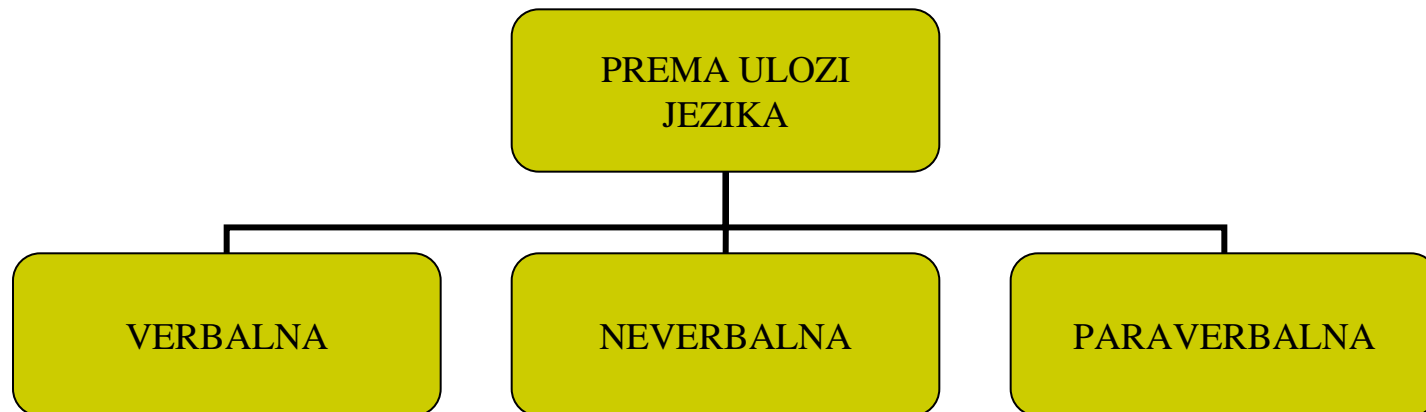
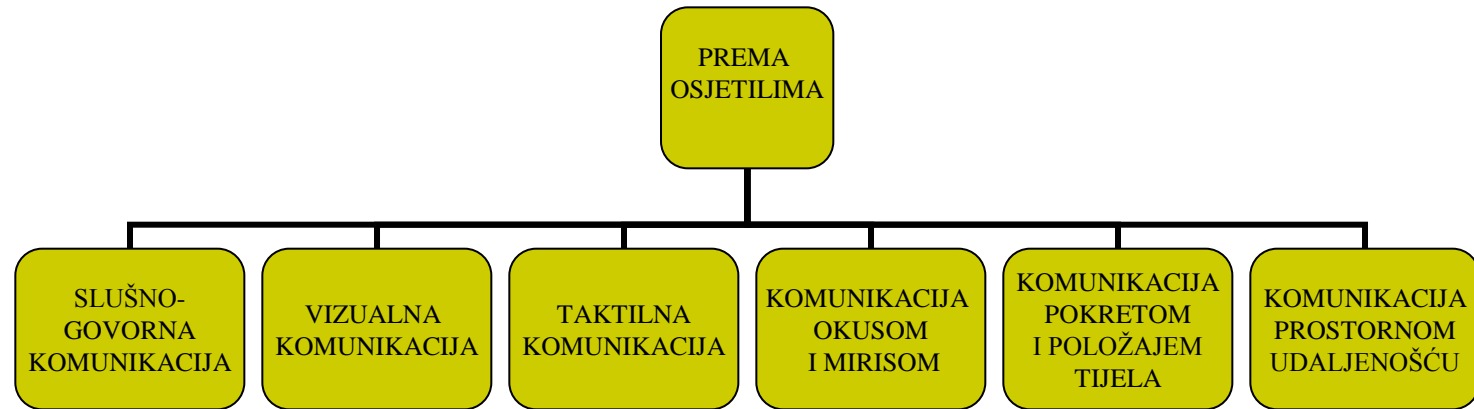
Profesionalni identitet i komunikacija



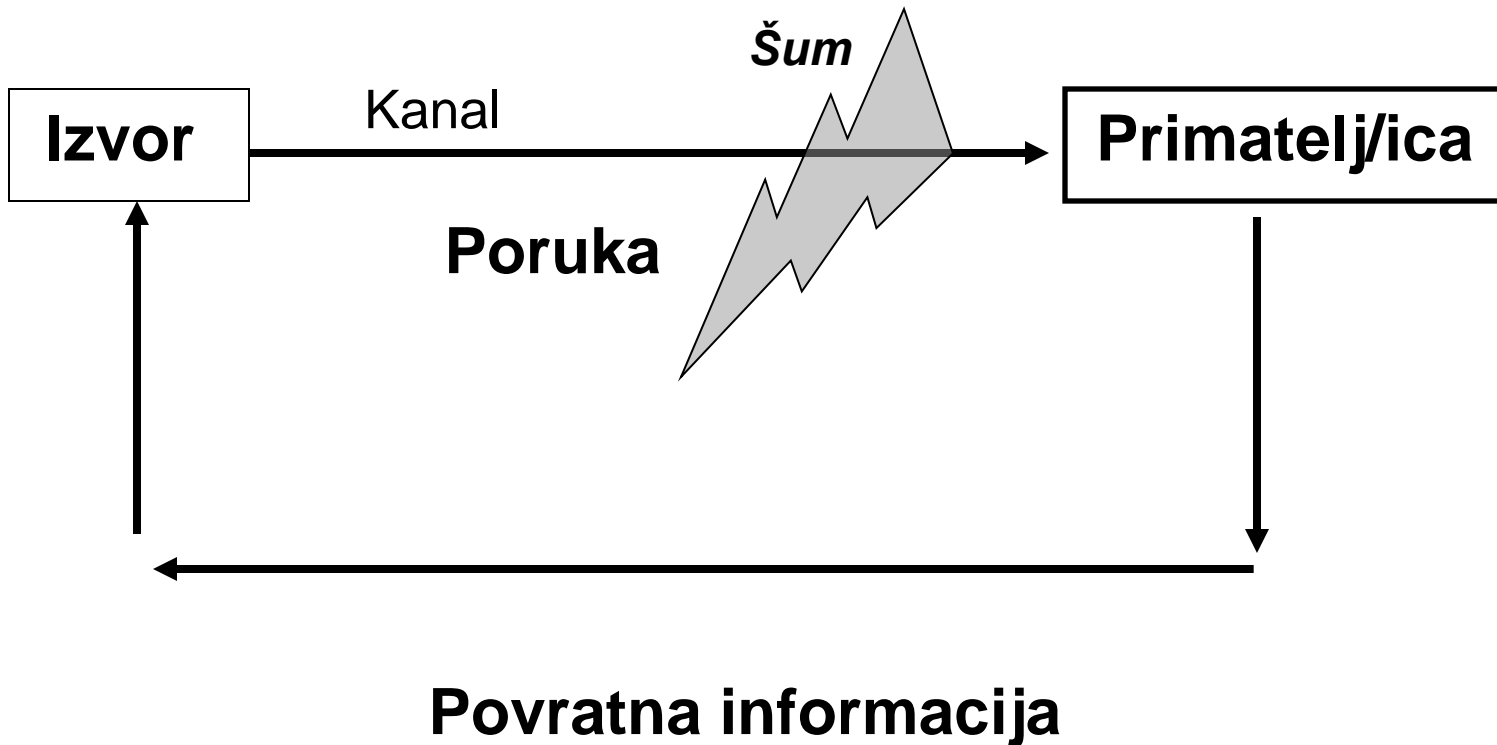
Definicija pojma “komunikacija”

- Odnos među jedinkama (ljudima, životinjama) za koji je karakteristično da se informacije prenose znakovima (*Rot, 1982*)
- *nema interakcije bez komunikacije*
- komunikacija = interakcija putem znakova

Oblici komunikacije



Osnove komunikacijskog procesa



Šum ili buka

= sve što ometa komunikaciju ili prepreka u komunikaciji

= sve što iskrivljuje poruku, sve što sprječava primatelja/primateljicu da u potpunosti primi poruku

Šum se može pojaviti

- **pri oblikovanju poruke** (nerazgovjetna, nerazumljiva, dvosmislena poruka)
- **prilikom prijenosa poruke** (gubitak dijelova poruke, ometajući signali i informacije)
- **kod primanja poruke** (nedostatak pozornosti, informacijska preopterećenost, nerazumijevanje, pogrešno tumačenje poruke)

Vrste šumova

Fizički = smetnje koje su izvan i osobe koja šalje i osobe koja prima; ometaju fizički prijenos signala ili poruke

Npr. buka automobila, galama, preslabo ili prejako svjetlo, sunčane naočale

Vrste šumova

Fiziološki = prepreke se nalaze unutar izvora ili primatelja/primateljice poruke

Npr. problemi s vidom ili sluhom, problemi u artikulaciji, gubitak pamćenja, umor, glad, žeđ

Vrste šumova

Semantički = izvor i primatelj/primateljica pridaju različito značenje poruci

Npr. osobe govore različitim jezicima,
upotreba žargona ili stručnih izraza,
regionalne razlike u značenju pojedinih
izraza

Vrste šumova

Psihološki = kognitivne ili emocionalne prepreke

Npr. pristranosti ili predrasude koje imaju izvor ili primatelj/primateljica, misaona zatvorenost, pogrešna očekivanja, zaljubljenost, tuga, trema

Šum je neizbježan?

- svaka komunikacija potencijalno sadrži šum
- teško ga je potpuno ukloniti, ali ga se može smanjiti
- jedna od najvažnijih vještina u komunikaciji:
prepoznati različite vrste šumova i razvijati načine
kako se s njima nositi

Mitovi o komunikaciji

- komunikacijom se svi problemi mogu riješiti
- bilo bi bolje da ljudi više komuniciraju
- učinkovita komunikacija podrazumijeva potpunu iskrenost
- logika čini komunikaciju učinkovitijom

Istine o komunikaciji

- Komunikacija je neizbježna!
- Komunikacija je nepovratna!
- Komunikacija je neponovljiva!
- Održavanje komunikacije temelji se na dvosmjernosti, odnosno na uspostavi povratne veze između sugovornika