

- **FAKULTET FILOLOŠKIH NAUKA**
- **FAKULTET SPORTSKIH NAUKA**

KOMUNIKOLOGIJA

2014/15



Stručni saradnik: TANJA ŠKORIĆ
tanja.skoric@apeiron-edu.eu

ŠTA JE KOMUNIKACIJA?

- Termin komunikacija potiče od latinske riječi **communicatio** (saopštavanje, saopštenje, veza, ophođenje, opštenje, dodir, saobraćaj).
- Sposobnost komunikacije jedna je od najvažnijih čovjekovih osobina.
- Putem komunikacije čovjek izražava svoje potrebe, želje, preferencije, itd.
- Postoji preko 250 različitih definicija komunikacije.



FAZE KOMUNIKACIJE

- **Incijativna faza** – prva faza, neobavezne opaske i pozdravi.
- **Faza eksperimentisanja** – početak postupnog otkrivanja informacija, omogućava pronalaženje sličnosti i razlika među učesnicima u komunikaciji.
- **Intenzifikacija** - dublje ulaženje u ličnost učesnika u komunikaciji, čime ona prestaje da bude tajna.
- **Integracija** – faza koja dovodi do osjećanja povezanosti, kada se odluke donose zajednički.
- **Konačna faza** – povezivanje, utvrđuje se dugoročniji karakter odnosa, saradnje.

JEDNOSMJERNA I DVOŠMJERNA KOMUNIKACIJA

- **Jednosmjerna komunikacija** (bez kontakta sa primaocima):
 - naređenja,
 - objavljivanje knjige ili nekih drugih sadržaja na Internetu,
 - emisija na radiju ili televiziji,
 - štampani materijali.
- **Dvosmjerna komunikacija** (učesnici obostrano šalju i primaju verbalne i neverbalne poruke):
 - razgovor udvoje,
 - razmjena mišljenja,
 - komunikacija u grupi,
 - stavljanje prijedloga na glasanje.

JEDNOSMJERNA I DVOSMJERNA KOMUNIKACIJA-karakteristike

■ Jednosmjerna komunikacija

- brza,
- krizne situacije.

■ Dvosmjerna komunikacija

- sporija,
- demokratska.

OSNOVNI OBLICI KOMUNIKACIJE

- Čovjek od svog rođenja, pa nadalje, sve vrijeme uči kako da komunicira.
- Tokom života razvija i usavršava vještine i na taj način ostvaruje svoje individualne ciljeve.

TRI OSNOVNA OBLIKA KOMUNIKACIJE

```
graph TD; A[TRI OSNOVNA OBLIKA KOMUNIKACIJE] --> B["JA" - "JA" intrapersonalna komunikacija]; A --> C["JA" - "TI/ON" interpersonalna komunikacija]; A --> D["JA" - "VI/ONI" masovna komunikacija];
```

"JA" – "JA"
intrapersonalna
komunikacija

"JA" – "TI/ON"
interpersonalna
komunikacija

"JA" – "VI/ONI"
masovna
komunikacija

OSNOVNI OBLICI KOMUNIKACIJE

- **Intrapersonalna komunikacija** – meditacija, komunikacija koju subjekt obavlja sam sa sobom kad razmišlja o nečemu, rješava problem, piše dnevnik i slično.
- **Interpersonalna komunikacija** – dijalog, odvija se između dvije ili više osoba, komunikacija grupe ili između više grupa.
- **Masovna komunikacija** – veliki broj učesnika, odvija se uz pomoć masovnih medija.

PROCES KOMUNIKACIJE

- Da bi se komunikacija uopšte dogodila potrebni su informacije, želja, motivacija, razlog i cilj pošiljaoca da prenese svoju poruku primaocu.
- Komunikacija na bilo kom nivou je veoma kompleksna: koristi se jezikom, ali uporedo i “jezikom bez riječi” (intonacija, gestovi, izraz lica, položaj tijela, izgled, prostor između sagovornika, itd.) i zahvaljujući tome primalac dobija i dodatne informacije.

PROCES KOMUNIKACIJE

- Kada dvije osobe dobiju istu informaciju, one je uvijek primaju i shvataju drugačije, tumačeći je na svoj način i izvlačeći iz nje različit smisao – **PAŽLJIVO SLUŠAJTE JEDNI DRUGE!**

❖ **“Priroda nam je dala po dva oka i po dva uha, a samo jedan jezik - da bismo mogli više gledati i slušati, a manje govoriti, jer se nikad ne može reći toliko mudrosti koliko se može prešutjeti gluposti.”**

Konfučije

PROCES KOMUNIKACIJE

- Tipovi ponašanja ljudi u procesu slušanja:
 - Čuti ne znači slušati,
 - Slušanje kao prikupljanje informacija,
 - Odbrambeno (ili defanzivno) slušanje,
 - Napadačko (ili ofanzivno) slušanje,
 - Pseudo slušanje (poštovanje minimuma pristojnosti),
 - Aktivno slušanje (slušalac teži da potpuno i tačno razumije rečeno),
 - Selektivno slušanje (slušanje dijelova razgovora),
 - Empatijsko slušanje.

EMPATIJSKO SLUŠANJE

- **Empatijsko slušanje** podrazumjeva naše poistovjećivanje sa drugom osobom i sagledavanje svega iz njenog referentnog okvira. Gledamo na svijet očima te osobe i razumjemo kako se osjeća.
- **Empatija nije isto što i sažaljenje.** Sažaljenje je oblik povlađivanja drugima. Suština empatijskog slušanja nije u tome što ćete nekom povlađivati, već upravo u tome da tu osobu u potpunosti i iskreno razumijete, kako na emocionalnom, tako i na intelektualnom planu.

EMPATIJSKO SLUŠANJE

- U uspješnoj komunikaciji, važno je da budete empatični, ali i da sami podstičete razmjenu energije, emocija i stavove koji vode do uzajamnog, međusobnog uvažavanja.
- ✓ Pomozite ljudima da se osjete važnim.
- ✓ Obraćajte se drugima po imenu.
- ✓ Iskoristite svaku priliku da drugima odate priznanje.
- ✓ Postarajte se da sve u vezi sa vama bude ispunjeno životnom energijom: vaš osmeh, stisak ruke, način na koji govorite, čak i način na koji hodate.
- ✓ Širite dobre vijesti. Niko nikada nije postigao ništa pozitivno šireći loše vijesti.

ASERTIVNOST

- Asertivnost je vještina koja omogućava da se borimo za svoja prava, u kojoj izražavamo svoje mišljenje, želje i osjećaje, te odbijamo nerazumne zahtjeve na način da ne nanosimo psihološku ili fizičku štetu drugim osobama.
- Zastupanje sebe uz poštovanje drugih.
- Najbolji put do uspješne komunikacije.

ELEMENTI PROCESA KOMUNIKACIJE

1. pošiljalac,
2. poruka,
3. kanal,
4. primalac i
5. smetnje (šum).

FAZE PROCESA KOMUNIKACIJE

1. selekcija informacija,
2. kodiranje,
3. prenos poruke,
4. primanje poruke,
5. dekodiranje i
6. povratna informacija.

STRUKTURNI MODELI KOMUNIKACIJE

- **Aristotel** – razradio prvi model komunikacije: orator-govor-auditorijum,
- **Lasvel** – masovno komuniciranje u vidu pet pitanja: KO (saopštava), ŠTA (se saopštava), KOJIM kanalom, KOME, sa kakvim EFEKTOM.
- **Šenon i Viver** – linearni model, osnovni cilj da smanji šum i povećava informaciju.
- **Rodžers** – difuzni model, najbitnije je ubjediti pet ljudi, a kasnije se to više ne može zaustaviti.

FUNKCIJE KOMUNIKACIJE

- Komunikacijska transakcija podrazumjeva postojanje pošiljaoca poruke (receptora), komunikacijski kod (sadržaj poruke) i primaoca (recepijenta poruke).
- Savršena transakcija je praktično nemoguća.

FUNKCIJE KOMUNIKACIJE

- Šest lingvističkih funkcija (Jakobson):
 1. Referencijalna funkcija – određuje odnose između poruke i predmeta na koji se poruka odnosi. Važno je dati objektivnu i provjerljivu informaciju o predmetu.
 2. Ekspresivna funkcija – funkcija izražavanja, određuje odnose između poruke i njenog pošiljaoca.
 3. Konativna funkcija – funkcija usvajanja, određuje odnose između poruke i njenog primaoca.

FUNKCIJE KOMUNIKACIJE

4. **Poetska (estetska) funkcija** – odnos poruke sa samom sobom.
5. **Fatička funkcija** – kontaktna funkcija, teži da potvrdi, održi ili prekine komunikaciju.
6. **Metalingvistička funkcija** – cilj je da se odredi smisao znakova za koje postoji opasnost da ne budu shvaćeni od strane primaoca.

FUNKCIJE KOMUNIKACIJE

- Postoje još:

1. Voluntativna funkcija – funkcija uticanja na primaoca,
2. Akumulativna funkcija – funkcija čuvanja i prenošenja nacionalne samosvijesti, tradicije i kulture,
3. Apelativna funkcija – funkcija obraćanja, povezana je sa primaocem,
4. Deiktička funkcija – funkcija ukazivanja, odnosi se na gestove i druge načine skretanja pažnje.

KOMUNIKOLOŠKI POJMOVI

- Za razumjevanje komunikologije i komunikacije uopšte neophodno je poznavanje značenja nekih osnovnih komunikoloških pojmova:
- ◆ **Informacija** – označava pojmove kao što su: obavještavanje, obavještenje, poučavanje, uputstvo. Informacija može biti: “izgubljena”, “suvišna”, “kontekstualno opredjeljena” i “funkcioniše na višem nivou”.

KOMUNIKOLOŠKI POJMOVI

- ◆ **Komunikativni stimulus - komunikativna reakcija** – su podsticaj na komunikaciju i reakcija na podsticaj.
- ◆ **Poruka** – funkcionalni prenos komunikacije. Svaka poruka ima svoj *kod*, odnosno ključ za razumjevanje.
- ◆ **Interakcija** – međuzavisnost, dvosmjerna komunikacija, kada poruka izaziva potrebu za porukom u suprotnom smjeru.
- ◆ **Transakcija** – sporazumjevanje.

KOMUNIKOLOŠKI POJMOVI

- ◆ **Komunikacijski sklopovi** – pravila i zakonitosti sistema.
- ◆ **Transakcione ige** – uloge u komunikaciji.
- ◆ **Komunikacijski sistemi** – povezani i međuzavisni elementi strukture. Mogu biti:
 1. **simetrični** – kada postoji pošiljalac koji kodira poruku i primalac koji dekodira,
 2. **asimetrični** – jedan pošiljalac poruke i više primalac ili obrnuto,

KOMUNIKOLOŠKI POJMOVI

3. međuzavisni – elementi u komunikaciji zavise jedan od drugog,
4. transakcioni – idealni sistem komunikacije,
5. vrijednosni – sistem vrednovanja, ocjenjivanja,
6. preferentni – utvrđivanje prioriteta, davanje prednosti,
7. promjenljivi – komunikacijski sistem je proces, prelaz iz verbalnog u neverbalno i obrnuto.

SREDSTVA I KANALI KOMUNIKACIJE

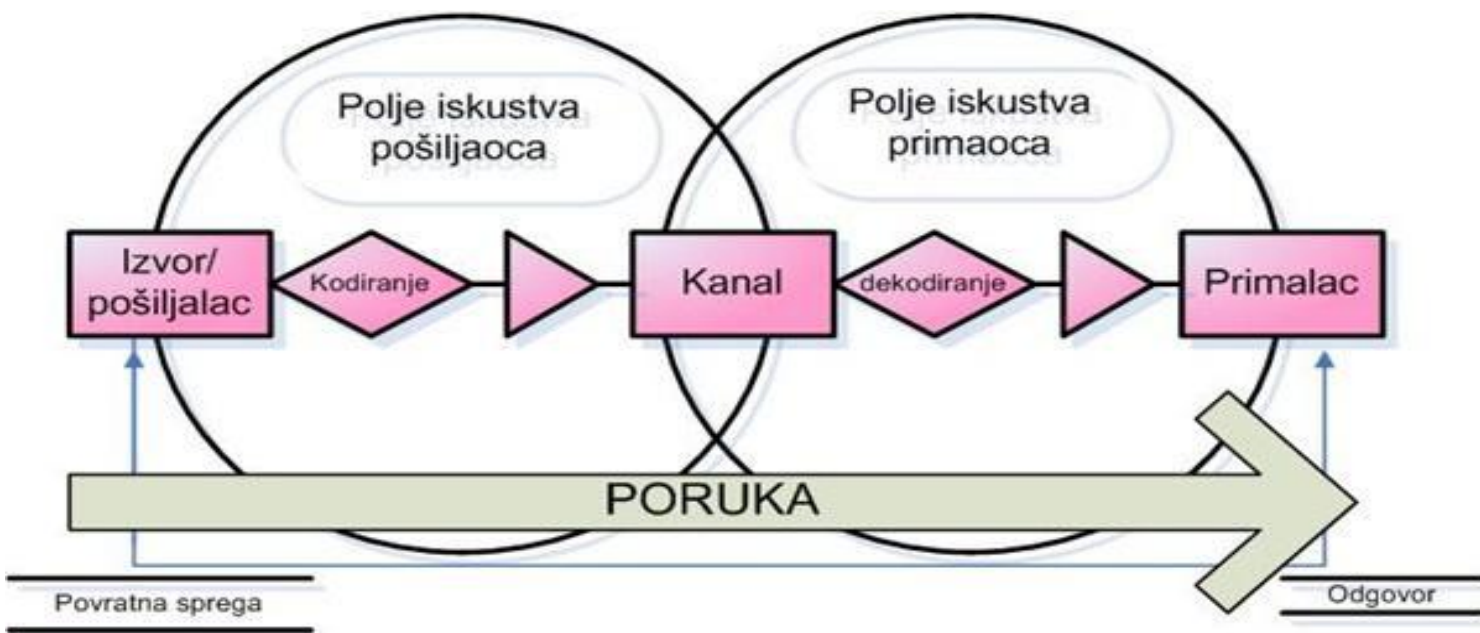
- **Sredstvo** – način kodiranja saopštenja. Osnovna sredstva komunikacije su: razgovor licem u lice, pismo, faks, plakat, brošura, video, elektronska pošta i sl.
- **Kanal** - specijalni put ili tehnologija koja se koriste za prenos informacija od pošiljaoca ka primaocu
- U zavisnosti od sredstava komunikacije, kanale možemo podijeliti na sljedeći način:

SREDSTVA I KANALI KOMUNIKACIJE

1. Interaktivni kanal (telefon, elektronska sredstva, veze),
2. lični statični kanal (bilješke, pisma),
3. bezlični statični kanal (izvještaji, brošure, plakati),
4. fizičko prisustvo kao kanal (kontakt licem u lice).

KOMUNIKACIJSKI KODOVI

- U interakciji između dvoje ljudi jedna osoba (koder) prenosi poruku kroz komunikacijski kanal, uz pomoć **koda** koji je zajednički za oba komunikatora, a tumači je druga osoba (dekoder).



KOMUNIKACIJSKI KODOVI

- Kodovi se dijele na: logičke, estetske i društvene.
- Logički kodovi mogu biti:
 1. **Paralingvistički kodovi:** jezički releji (azbuka, abeceda), jezički pomoćnici (mimika, gestovi), prozodijski kodovi (glas – intonacija, jačina, visina, boja glasa), kinezički kodovi (pokreti), proksemički kodovi (prostor).
 2. **Praktični kodovi:** signali (saobraćajni znaci, registarske tablice, upozorenja), programi (uputstva za upotrebu).
 3. **Epistemološki kodovi:** naučni termini, zaštitni znaci, ime proizvoda, maskote, zastava, grb, himna.
 4. **Mantike:** astrologija, hiromantija.

KOMUNIKACIJSKI KODOVI

- **Estetski kodovi** artikulišu estetsko iskustvo, korišćenjem estetskih znakova, koji su manje kodirani i socijalizovani od logičkih znakova.
- **Društveni kodovi** čine mogućom komunikaciju između pošiljaoca i primaoca. Emil Vlajki je odredio četiri glavna tipa društvenih kodova: *protokoli, rituali, moda i igre*.

VRSTE KOMUNIKACIJE

- U komunikologiji postoji više podjela komunikacije na različite vrste. Kao najosnovnije vrste izdvajaju se:
 1. **verbalna komunikacija,**
 2. **neverbalna komunikacija.**

VERBALNA KOMUNIKACIJA

- Verbalna komunikativna sredstva predstavljaju jezičku interakciju između učesnika u komunikaciji. Verbalna komunikacija se ostvaruje pomoću sistema znakova, od kojih je najvažniji jezik, kao najsloženiji među postojećim sistemima znakova.
- Verbalna komunikacija ima najvažniju ulogu u svim oblastima ljudske djelatnosti.
- **Verbalna komunikacija je komunikacija izgovorenim riječima.**
- Proces verbalne komunikacije se odvija uz pomoć određenih jedinica jezika: **riječi, sintagmi i rečenica.**

VERBALNA KOMUNIKACIJA

- Izgovoreno ne odgovara uvijek onome što smo namjeravali izgovoriti.

- Poremećaji komunikacije mogu biti:
 1. sintatički – vezano za red riječi u rečenici,
 2. semantički – vezano za značenje riječi,
 3. pragmatički – odnose se na povezivanje primljenog i protumačenog signala sa stvarnom situacijom (stvarnošću).

VERBALNA KOMUNIKACIJA

- Komunikolozi smatraju da verbalna komunikacija može biti:
 - saznajna,
 - ubjeđivačka,
 - ekspresivna,
 - sugestivna,
 - ritualna.

VERBALNA KOMUNIKACIJA

- Verbalna komunikacija se može podijeliti na **usmenu** i **pismenu**, s tim da usmenu prate i prozodijski elementi (ton, boja, visina i jačina glasa, brzina govora, pauze, dikcija, itd.)
- **Usmena komunikacija je:** auditivna, sinhrona, spontanija, kontekstualna, emocionalna, odvija se kroz dijalog, leksički siromašnija, gramatički nekonvencionalna.



VERBALNA KOMUNIKACIJA

- **Pismena komunikacija je:** vizuelna, uvijek zahtjeva neku sekundarnu tehniku, asinhrona, rezultat prethodne namjere, manje zavisna od konteksta – okruženja, kognitivna, logična, koherentna, zatvorena za ostale simboličke sisteme, leksički bogatija, gramatički konvencionalana.



- Razlike između usmene i pismene komunikacije nipošto ne znače da je neka od njih važnija za čovjeka u verbalnoj komunikaciji. Pismena komunikacija ne može u potpunosti zamijeniti usmenu i obrnuto.

TIPOVI KULTURE GOVORA

- **Elitaristički tip govora** - za nosioca ovog tipa kulture govora ne predstavlja nikakvu teškoću upotreba odgovarajućeg funkcionalnog stila i govornog žanra u konkretnoj situaciji i ciljevima komunikacije. Elitaristički tip kulture predstavlja izraz opšte kulture u svoj njenoj punoći.
- **Srednjenjiževni tip kulture govora** – nosioci ovog stila je većina obrazovnih ljudi. Ovim stilom odlikuju se oni koji posjeduju znanja iz opšte kulture, ali u priličnoj mjeri površnim, sa mnogim propustima.

TIPOVI KULTURE GOVORA

- **Kolokvijalni tip književnog jezika i familijarno-kolokvijalni tip** – za nosioce kolokvijalnih tipova karakteristično je da vladaju samo razgovornim sistemom komunikacije kojim se oni koriste u bilo kojim uslovima. U velikoj mjeri su zastupljeni žargonizmi, pozajmljenice i poštapalice.

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

- Neverbalnu komunikaciju čine:
 1. kinezička komunikacija – “govor tijela” (dodir, držanje tijela, gestovi rukama, klimanje glavom),
 2. proksemička komunikacija – prostor između pošiljaoca i primaoca,
 3. vizuelna komunikacija – gledanje, kontakti očima i viđenje,
 4. imidž – garderoba, frizura, šminka, tetovaže,
 5. facijalna komunikacija – izraz lica, mimika.

RAZDALJINA MEĐU UČESNICIMA

- Intimni prostor – pristup imaju samo bliske osobe,
- Lični/personalni prostor – pristup imaju samo osobe koje dobro poznajemo,
- Socijalni prostor – uobičajen je za službenu komunikaciju i poslovne kontakte,
- Javni prostor – uobičajen je za komunikaciju govornika i publike.



NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

- Neverbalna komunikacija sastoji se od mnoštva znakova od kojih svaki ima svoje značenje. Mi svakodnevno komuniciramo pomoću tih znakova i “čitamo” ih kod drugih ljudi, a da toga nismo svjesni.
- Neverbalni znakovi komunikacije mogu se podijeliti na:
 1. statične – udaljenost tijela, međusobni položaj, stav tijela, tjelesni kontakt,
 2. dinamične – izraz lica, gestovi, kontakt očima.



PERFORMANSNA KOMUNIKACIJA

- U verbalnoj komunikaciji se za prenošenje poruke koristi jezik, u neverbalnoj najrazličitija neverbalna sredstva komunikacije. U performansnoj komunikaciji za to služi specifičan spoj izabranih verbalnih i neverbalnih sredstava komunikacije i sve se odigrava u određenom prostoru.
- Performansna komunikacija je multimedijalni igrokaz, mahom na otvorenom prostoru, uz upotrebu svih mogućih, svojstvenih čovjeku, načina obraćanja gledaocima i slušaocima.



TRANSAKCIONA ANALIZA

- Erik Bern je osnivač psihoterapeutskog smjera koji se zove transakciona analiza.
- Na početku svoga rada na razvijanju transakcione analize, Bern je uočio da u ličnosti svakoga čovjeka postoje tri različita realna ego-stanja:

RODITELJ

ODRASLI

DIJETE

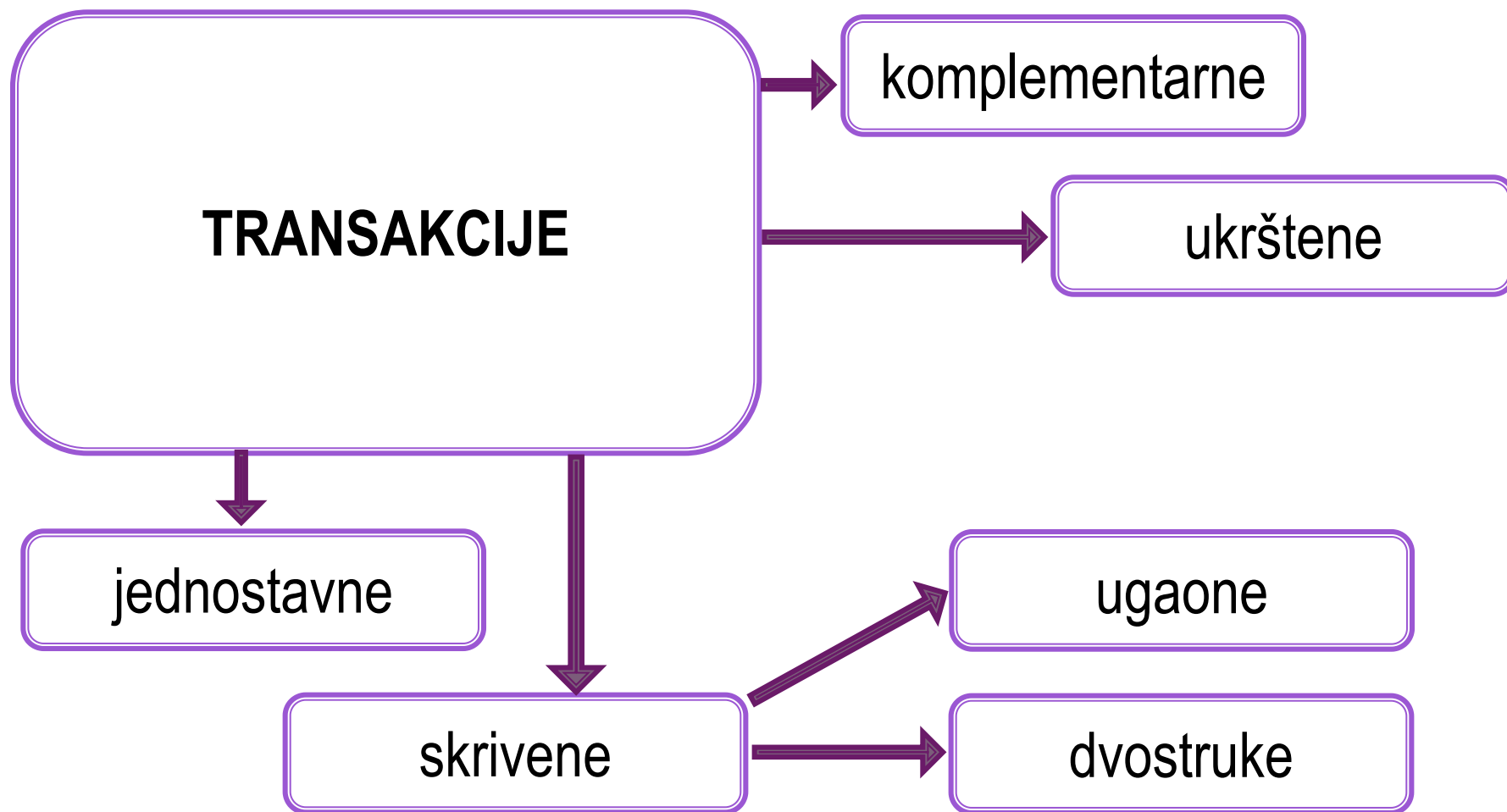
TRANSAKCIONA ANALIZA

- Model transakcione analize temelji se na vjerovanju da, ako detaljnije proučavamo, možemo uočiti način po kojem se naša komunikacija temelji na našim mislima i osjećajima.
- Svaki put kada se dvoje ljudi sretne, počinje transakcija:
 - ✓ riječi,
 - ✓ glasa,
 - ✓ govora tijela.

TRANSAKCIONA ANALIZA

- Transakcija je jedinica društvenog odnosa.
- Ti mi nešto kažeš ili učiniš (draž),
a ja ti odgovorim ili uzvratim dijelom (odgovor).
- Transakciona analiza određuje koji je od tri dijela tvoje
ličnosti započeo transakciju i koji ti dio moje ličnosti
odgovara.

TRANSAKCIJE - podjela



TRANSAKCIONA ANALIZA

- Dok god su transakcije komplementarne, komunikacija teče glatko i bez zastoja.
- Komplementarne transakcije karakteristične su za aktivnosti, rituale i razonode.

TRANSAKCIONA ANALIZA

- Kad se dogodi ukrštena transakcija, komunikacija se prekida.
- Skrivene transakcije su složenije, jer se njima aktivira više od dva ego-stanja istovremeno.
 - One su karakteristične za igre.