

Kathleen K. Reardon

INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA

Alinea, Zagreb, 1998.

Preveo: prof. dr. sc. Pavao Novosel

Napomene crvenom bojom: dr. sc. Đorđe Obradović

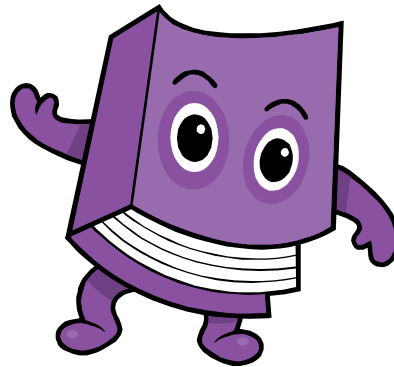
Dubrovnik, 19. travnja 2010.



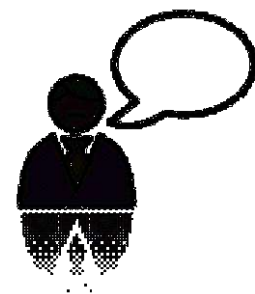
Komunikacija



- Komunikacija je sredstvo pomoću kojeg dvije ili više osoba razmjenjuju informacije i međusobno utječu na svoja mišljenja i ponašanja.
- U komuniciranju se susreću svijesti ljudi.



Osnovne značajke ljudske komunikacije



- 1. Ljudi komuniciraju iz mnoštva različitih razloga;
- 2. Komuniciranje rezultira namjervanim ili nenamjervanim učincima;
- 3. Komunikacija je obično obostrana;
- 4. Komuniciranje uključuje najmanje dvije osobe, koje jedna na drugu ne utječu u jednakoj mjeri;
- 5. Komunikacija se dogodila i onda kada nije bile uspješna;
- 6. Komuniciranje uključuje uporabu simbola.

I. Razlozi komuniciranja:

- Svaki oblik komuniciranja i stupanja u komunikaciju imaju određeni razlog.
- Razlog tako postaje pokretačem svake komunikacije. O vrstama razloga ovisi i vrsta komunikacije.
- Često se u komunikaciju s drugima ljudi upuštaju samo iz zabave, ponekad kako bi dobili neku informaciju ili da bi nekoga u nešto uvjerili.



2. Komuniciranje rezultira namjervanim ili nenamjervanim učincima:

- Nikad se ne može apsolutno predvidjeti kakvo će biti komuniciranje, odnosno kakve će učinke imati.
- Bez obzira što jedan komunikator mislio i kako to izrekao – drugi izgovoreno ne mora jednako tako shvatiti.
- Primjer iz knjige (i života): Mužu koji zaboravi rođendan svoje žene nije namjera povrijediti je, no on je to ipak učinio, pokazujući time da mu njezin rođendan nije dovoljno važan da ga se sjeti.

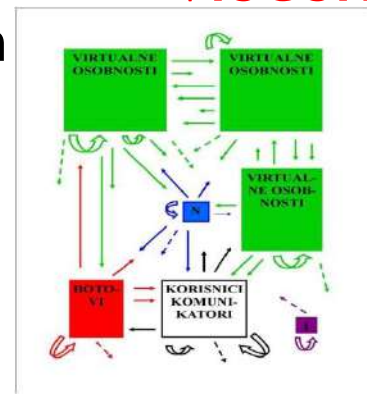


"Thank-you dear, I'll never part with this present!"

search ID: gwanz38

3. Komunikacija je obično obostrana:

- Svaka komunikacija licem u lice je obostrana komunikacija! Pa i onda kada ispred sebe imate osobu koja nimalo nije zainteresirana za verbalnu komunikaciju s Vama, te Vam i svojim neverbalnim znakovima to jasno daje do znanja – ona i tada s Vama komunicira.
- I Vaša komunikacija je i tada – obostrana.
- No, komunikacija posredstvom masovnih medija nije tako obostrana kao što je to komunikacija licem u lice.
- **Komuniciranje posredstvom masovnih medija može biti jednosmjerno, dvosmjerno ili višesmjerno.**



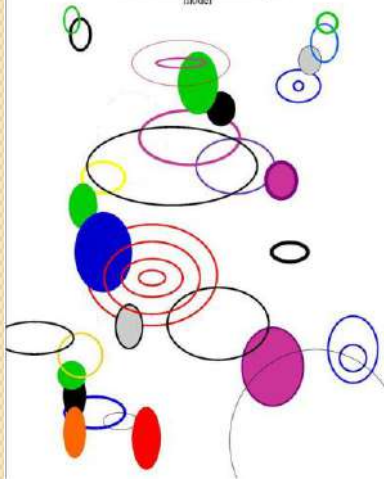
4. Komunikatori ne utječu jedan na drugoga u jednakoj mjeri:

- Ljudi komuniciraju jedni s drugima, a ne jedni drugima.
- Kada se govori o interpersonalnoj komunikaciji onda se uglavnom misli na komunikaciju između najmanje dvije osobe.
- Danas se komunikacija smatra aktivnošću (najmanje dvije osobe) u kojoj ni jedan čin i ni jedna izjava nemaju značenje mimo interpretacije uključenih osoba.

Svaka poruka svoje pravo značenje nalazi tek kod primatelja, odnosno pošiljatelja, a značenje se stvara zajednički.

(Ovaj ideal je u stvarnosti teško ostvariti.)

Obradovšev UNIDU/ komunikacijski model



5. Komunikacija se dogodila i onda kada nije bile uspješna:

- Ovu značajku najjednostavnije objašnjava primjer iz svakodnevnog života – dobili, izgubili ili igrali neodlučeno u nogometnom prvenstvu, ne može se osporiti za završenu utakmicu da se odigrala.
- To je činjenica i kad je riječ o komunikaciji, bez obzira na to postižu li komunikatori svoje ciljeve, ili ih ne postižu.
- Komuniciranje je ono što radimo kad drugima (verbalno ili neverbalno) iskazujemo svoje misli i osjećaje. Radimo li to uspješno predstavlja posve drugo pitanje.



6. Komuniciranje uključuje uporabu simbola:

- Sve naše misli, geste i osjećaji sadrže simbole. Komunikaciju olakšavaju što su značenja tih simbola ujednačenija.
- Ako u komuniciraju sa svojim prijateljem koristite pojam “lud” u pozitivnom smislu, odnosno kao sinonim za “simpatičan, veseo...” i ako on to tako razumije – neće doći do nesporazuma.
- No, ako Vaš prijatelj pojam “lud” shvaća isključivo i samo kao negativan pojam – mogao bi se jako uvrijediti na tu Vašu klasifikaciju.
- Upravo činjenica da ljudi često pridaju drukčija značenja istim simbolima predstavlja jedan od najvećih izazova ljudskom komuniciranju.



Simboli:



- Riječi,
 - geste,
 - slike,
 - zvukovi
ili
 - pokreti.
- U simbole spadaju i znakovi čak i kad ne čine riječ, koje su bar neki primatelji poruka u komunikacijskom sustavu naučili dekodirati u određeno značenje.
 - U simbole spadaju i boje, neovisno o obliku koji ispunjavaju, kao i objekti (od predmeta, preko spomenika do virtualnih pojava).

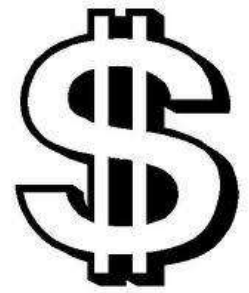


Poruke:

- Komunikatori komuniciraju porukama, a one su potencijalno smislene i informativne, dakle mogu dobiti značenje.
 - Poruke su nizovi simbola.
 - Njihovo značenje je pod utjecajem denotacije i konotacije riječi.
- Poruku može činiti i samo jedan jedini simbol, a ne uvijek niz.



Značenje:



- Denotativno značenje je deskriptivno, zajedničko većini ljudi neke kulturne sredine.
- Konotativno značenje je osobno i zato ga nije lako otkriti i ne mora biti zajedničko većem broju ljudi.



Oblikovanje poruka:

- Ljude od djetinjstva uče kako upotrebljavati jezik, kako “čitati” ljude i situacije, kad treba govoriti, a kad šutjeti.
- Znanja koja su prijeko potrebna za oblikovanje poruka i njihovo razumijevanje, te za uspješnu verbalnu komunikaciju s drugima su:
- 1. gramatika (skup pravila o uporabi jezika);
(poznavanje značenja i uporabe riječi)
- 2. znanje o drugoj osobi;
- 3. poznavanje situacije.



Verbalna i neverbalna ponašanja:

- Komuniciranje nije samo funkcija riječi, nego veliku ulogu u uspješnoj komunikaciji igraju neverbalni znaci koji ju prate.
- Komponenta sadržaja sastoji se od onoga što je rečeno ili učinjeno.
- Relacijska komponenta ili komponenta odnosa obuhvaća kako je to rečeno ili učinjeno.
- Komponenta sadržaja i relacijska komponenta ovisna su jedna o drugoj te u jednakoj mjeri utječu jedna na drugu.

(Gotovo) je jednako važno što reći
(sadržaj) koliko i kako (način) to reći.



Spontana, uvježbana i planirana ponašanja:

- Ljudi su skloni sami sebe smatrati prvenstveno racionalnim , a ne emocionalnim bićima. Ne postoje nikakvi konačni dokazi za tu tezu. Čovjek je sposoban veliki dio svojih emocionalnih ponašanja prikazati u racionalnom obliku.
- Spontano ponašanje – je komunikacijsko ponašanje uvjetovano osjećajima bez spoznaje kontrole uopće. Takva ponašanja mogu biti i verbalna i neverbalna (iznenadni uzvici upozorenja itd.)



Spontana, uvježbana i planirana ponašanja:

- Uvježbano ponašanje – ponašanje koja se tako dobro nauči ili uvježba da se može izvoditi bez svjesnog planiranja (svakodnevni pozdravi itd.).
- Planirana se ponašanja čine primjerenima u nekoj situaciji. Ona zahtijevaju veći spoznajni napor. To su, ustvari, promišljena ponašanja (razgovori za posao itd.)



Izravna povratna veza ili *personalni feedback*:

- Obuhvaća komunikatorove verbalne ili neverbalne reakcije na sugovornikove verbalne ili neverbalne akcije.
- Da bi se ostvario ovakav oblik veze, komunikacija mora uključivati najmanje dvije osobe: jednu koja počinje komunikaciju i drugu koja na poslano informacije odgovara aktivnim uključivanjem u komunikaciju.
- *Personalni feedback* uvijek je usmjeren prema nekoj konkretnoj osobi ili prema nekim konkretnim osobama, a ne prema skupini ili agregatu nepoznatih ljudi.



Unutarnja i vanjska pravila komunikacije:

- Unutarnja pravila su standardi ponašanja, koje su partneri uspostavili za vlastitu uporabu u međusobnom komuniciranju. To su pravila specifična za neki konkretni odnos. (Npr. dvije prijateljice izbjegavaju neku temu o kojoj nemaju zajedničko razmišljanje).
- Vanjska pravila – nemetnuli su ih drugi ljudi ili situacije. Takva pravila se još nazivaju društvenim normama.

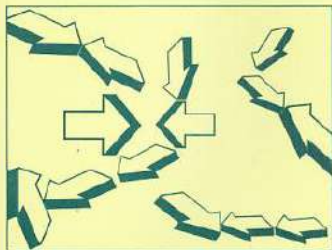
Komunikologija:



- Znanost o komuniciranju se počinje razvijati s počecima znanosti;
- Važna komunikološka saznanja potječu još iz Antike.
- Empiristi su bili znanstvenici koji su sa svojim djelovanjem započeli u doba renesanse i vjerovali da se pouzdano znanje može steći samo osjetilima te da se znanje mora provjeravati pokusima.

Mario Plenković

KOMUNIKOLOGIJA
MASOVNIH
MEDIJA



B. P. P. T.

Komunikologija:

- Racionalisti su bili znanstvenici koji su sa svojim djelovanjem započeli u doba renesanse. Vjerovali su da je razum važniji od bilo kojeg eksperimenta i da se samo razumom može odrediti što je dobro u moralnom pogledu.
- Deterministi tvrde da sve što postoji nužno proizlazi iz jednog ili više prethodnih uvjeta.



Komunikologija:



- Bihevoristi su znanstvenici koji tvrde da se istraživanje ljudskog ponašanja mora usredotočiti samo na ono što se može opažati izvana.
- Kognitivisti vjeruju da je misao, a ne vanjski podražaj, uzročnik ljudskog ponašanja.



Kako djeca uče komunicirati?

- Osim procesa otkrivanja i podučavanja kao osnovnih metoda kojima djeca uče, velik dio učenja je i slučajan proces. Neke od metoda kojima djeca i odrasli surađuju u razvoju dječje komunikacije su:

- 1. Oponašanje;
- 2. Proširivanje i ispravljanje;
- 3. Kategorizacija.



Ograničeni i razrađeni jezični kôd u djece:

- Djeca, kao i sva ostala ljudska bića, žive u nejednakim sredinama, što je i potaklo istraživače i znanstvenike u istraživanje jezičnih kodova, kod djece. Tako su došli do razlikovanja dvaju kodova:
- Ograničeni jezični kod – je onaj gdje govornik pretpostavlja da je primatelju poznat kontekst njegovog iskaza (kraća forma, nejasnije i nesmišlene rečenice);
- Razrađeni jezični kod – ne pretpostavlja da je slušatelju jasan kontekst (duži oblici, pričanje “u širinu”, jasnije rečenice, smislenije).

Utjecaj na razvitak komuniciranja kod djece:

- najveći utjecaj ima obitelj;
- važan utjecaj imaju istodobnici;
- slijede emocije
i
- spol.
- U suvremenom svijetu
sve je veći utjecaj medija.



Interpersonalna komunikacijska kompetencija

- Stupanj u kojemu su nečija ponašanja primjerena situaciji i tako omogućuju osobi da ostvati svoje individualne i relacijske ciljeve.
- Preklapanjem korisnika i komunikatora u novim medijima važnost komunikacijske kompetencije još više raste.

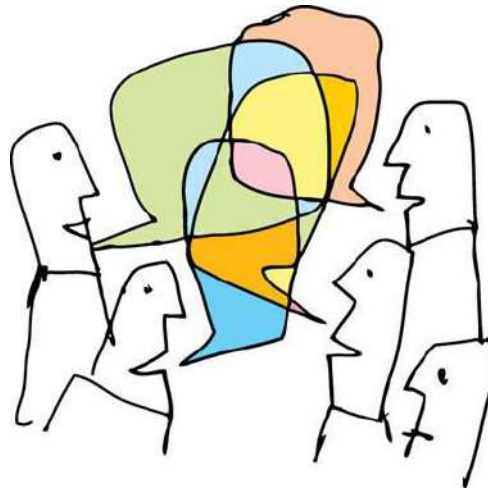


Kompetencija: primjerenost i uspješnost ponašanja

- Kompetentan komunikator mora govoriti ili činiti ono što je primjereno situaciji i ujedno uspješno s obzirom na njegove individualne i relacijske ciljeve.
- Primjerenost znači mjeru u kojoj je komunikatorovo ponašanje ispravno u usporedbi s društvenim pravilima koja su relevantna za tu interakciju.
- Uspješnost se tiče namjere u kojoj komunikatorovo ponašanje pomaže ostvarivanju individualnih i relacijskih ciljeva.

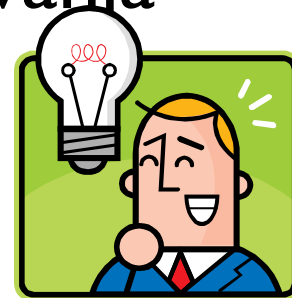
Kompetencija: situacijske razlike

- Situacijska perspektiva podrazumjeva da nema vještina i sposobnosti koje bi bile primjerene u svim situacijama.
- Nije moguće sastaviti univerzalni popis situacija u kojima bi određena ponašanja bila kompetentna za veći broj ljudi.

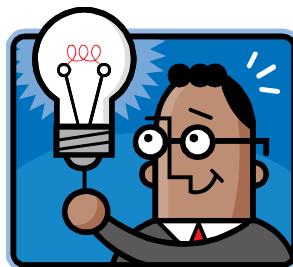


Vrste društvenih komunikacijskih vještina:

- Kognitivne vještine pomažu osobi da otkrije načine uspješna ostvarivanja osobnih i relacijskih ciljeva;



- Biheviornalne vještine pomažu joj da te ciljeve ostvari.



Empatija (kognitivna vještina)

- Osjetljivosti za mišljenje i osjećaje drugih osoba, ujedno i način da posjetimo svijest drugih, kako bismo došli do informacija do kojih ne možemo doći na drugi način.
- Ona komunikatorima omogućuje da dođu do informacija o drugima, koje zatim mogu upotrijebiti u izboru riječi, stila prezentacije i izboru strategija.
- Empatija nije nužna u svim vrstama interpersonalne komunikacije, no ona uvijek može poboljšati komunikacijsku kompetenciju.

Zauzimanje društvenih perspektiva (kognitivna vještina):

- Predstavlja sposobnost zaključivanja o mogućnostima ili opcijama koje su pred drugim osobama.
- Onoliko koliko shvaćamo način na koji drugi vide situaciju i svoje mogućnosti u izboru ponašanja, toliko možemo predviđati njihove buduće poteze.
- Ova vještina nam omogućuje da reagiramo na primjeren i uspješan način.