**КОМУНИКАЦИОНИ ПРОЦЕС**

**ЕЛЕМЕНТИ КОМУНИКАЦИОНОГ ПРОЦЕСА:**

1. Пошиљалац поруке (покретач комуникације)
2. Прималац поруке (јединка која прима поруку и тумачи је)
3. Порука (информација која се преноси од пошиљаоца до примаоца)

Порука има садржај – нпр.израз осећања, захтев, апел, констатација и форму – усмена или писана, гестовна, паралингвистичка.

Порука се шаље помоћу одређених средства или медија. За комуникацију међу људима основно средство је језик, конкретније усмени говор, писма, комбинована средства попут филма и телевизије. Данас се много говори о значају масовних средстава комуникације као што су новине, радио, телевизија, интернет, којима се преносе поруке до великог броја прималаца, често ради тога да се утиче на њихово мишљење и понашање. Модерна технологија учинила је комуникацију успешнијом и богатијом.

Комуникација може бити једносмерна и двосмерна. **Једносмерну** обављају новине, а уочавамо је и у ауторитрном руковођењу (захтеви и наредбе). Права **двосмерна** комуникација је разговор пријатеља, где се свако налази и у улози пошиљаоца и у улози примаоца поруке.

Однос према потрошачима се дуго времена одвијао у виду једносмерне комуникације, у виду пропагандне поруке, али се убрзо закључило да су битне и повратне информације о потребама, жељама и примедбама потрошача.

Литература:

Кузмановић, Б., Штајнбергер, И.(1989). *Психологија за III и IV разред трговинских, угоститељско-туристичких и школа за личне услуге*. Београд: Завод за уџбенике и наставна средства