Nastavni predmet: Psihologija potrošača

Broj časa: 52 i 53.

Nastavna jedinica: Tehnike uspešne komunikacije

Komunikacija ispunjava osnovnu ljudsku potrebu - da budemo u kontaktu sa drugim ljudima. Svi mi komuniciramo na jedan ili drugi način i svi smo u stanju da komuniciramo. Stvar je samo u tome da se pronađe pravi kanal, putem kojeg ćemo pravu i dobro definisanu poruku poslati do primaoca. Sve što radimo u životu zahteva komunikaciju. Ona je osnov međuljudskih odnosa.Danas mi jednostavno često i nesvesno komuniciramo sa okolinom. To je postala prirodna aktivnost našeg svakodnevnog života. Komuniciranje je jedno od najdinamičnijih, najsloženijih i najobuhvatijih aktivnosti u ljudskom društvu. Komunikacija je, zbog toga, pojam u društvenim naukama koji uopšteno označava sveukupnost različitih oblika, veza i kontakata među pripadnicima društva, a posebno prenošenje poruka s jedne osobe ili grupe na druge.

Komunikacija je proces slanja i primanja poruka, tj. proces na osnovu koga osoba, grupa ili organizacija prenosi neku vrstu informacije drugoj osobi, grupi, organizaciji ili masovnom auditorijumu. Od suštinskog značaja u tom procesu je da se informacija razume.

Uspešna komunikacija podrazumeva da je informacija tačno primljena u pogledu sadržaja i značenja koje je odredio pošiljalac. Da bi komunikacija uopšte mogla da se odvija, a posebno da bi se moglo komunicirati u nekom poslovnom kontekstu, učesnici komunikacije moraju da: - Poznaju jezik - njegove verbalne i neverbalne elemente, kao i jezičke uzorke koji su odgovarajući za određenu komunikacijsku situaciju. - Imaju interakcijske veštine - tj. da poznaju obeležja različitih komunikacijskih situacija i da budu u stanju da odaberu odgovarajući oblik interakcije, protokol, za konkretnu situaciju. - Imaju kulturno znanje - tj. da poznaju važna obeležja društvene strukture u kojoj komuniciraju, sastav njenih vrednosti i stavova.

Komunikacija započinje u momentu kada komunikator u mislima oblikuje ideju koju želi da prenese. Zatim ideju kodira (tj. "pretvara" u izgovorene ili napisane reči, slike, zvukove…). Ovako kodirane poruke se zatim prenose (enkodiraju) do primaoca poruke - glasovno, pisanim putem, govorom tela i sl. Poruka putuje kroz komunikacioni kanal pomoću koga se poruka prenosi do primaoca. Glavni komunikacioni kanali su: razgovor licem u lice, telefon, faks, pismo, e-mail, novine, radio, TV, film itd. Kada poruka stigne do primaoca (recepijenta) on treba da je dekodira (protumači). Nakon toga sledi (ili ne) njegova reakcija tj. odgovor na primljenu poruku. Komunikacija je ostvarena kada je poruka primljena i do određene mere shvaćena. To ne znači da je primalac poruku razumeo u onom smislu koji joj je namenio pošiljalac, jer poruka nije ono što je pošiljalac poslao, nego ono što je primalac primio. Što je manja razlika između njihovog značenja i smisla - to je komunikacija bila uspešnija.

Zadatak: odgovoriti na pitanja

1. Šta je komunikacija?

2. Uspešna komunikacija podrazumeva?

3. Kada je komunikacija ostvarena?