Nastavni predmet: Psihologija potrošača

Broj časa: 48. i 49.

48. nastavna jedinica: Karakteristike verbalne i neverbalne komunikacije

Podela znakova u komunikaciji je podela na verbalne i neverbalne znakove.

**Verbalna komunikacija** je osnovna i najvažnija komunikacija među ljudima. Zasnovana je na sposobnosti čoveka da proizvodi glasove ( foneme ) i da te glasove kombinuje u reči, a reči rečenice sa određenim značenjem. verbalna komunikacija među članovima jedne zajednice je moguća, jer ti članovi procesom učenja usvajaju određen jezik, kao sistem simbola. Dete se rađa sa sposobnošću govora, a u toku razvoja, putem različitih oblika učenja ( uslovljavanje, mehaničko učenje, oponašanje ), usvaja terminologiju i način formulisanja misli i ideja karakteristične za datu sredinu.

**Neverbalna komunikacija** je komunikacija pomoću neverbalnih znakova. Takvi znakovi su različiti pokreti mišića lica ( mimika ili facijalna ekspresija ) I pokreti ruku I delova tela ( gestikulacija ). Osim ovih *kinezičkih* znakova, važni su i *prostorni ili proksemički* znakovi: blizina, raspored i ponašanje u prostoru.

49. nastavna jedinica: Izvori nesporazuma u komunikaciji

Da bi komunikacija bila uspešna, potrebno je da pošiljalac i primalac za poruke upotrebljavaju znakove kojima se ta poruka prenosi u istom značenju. Razlikujemo:

1. ***Denotativno i konotativno značenje***. Denotativno značenje je ***osnovno*** značenje, koje je obično sadržano u rečenici i ono je isto za sve članove jedne zajednice. Konotativno značenje je ***pridodato***značenje, često je izraz specifičnog iskustva, a potom stavova i emocionalnog odnosa prema onome na šta se znak odnosi.

2. Nesporazum može nastati zato što pošiljalac poruke koristi ***nejasne*** ili primaocu***nepoznate*** ***simbole***.

3. Čak i ako su pojedine reči jasne, moguće je da je čitava poruka ***nejasno i haotično saopštena*.**

4. Izvor nesporazuma može biti i u ***ometanju pažnje*** pri prijemu informacija ( buka, vrućinja, hladnoća, umor pospanost...).

5. Uticaj ***nesvesnih i delimično svesnih mehanizama*** je značajan činilac nesporazuma u komunikaciji ( negativni stav i predrasude prema pošiljaocu poruke ).

6. Jedna od vrlo važnih izvora teškoća u komunikaciji jeste ***ograničena sposobnost prijema informacija*** onog kome je poruka upućena.

Zadatak: prepisati lekcije u svesku