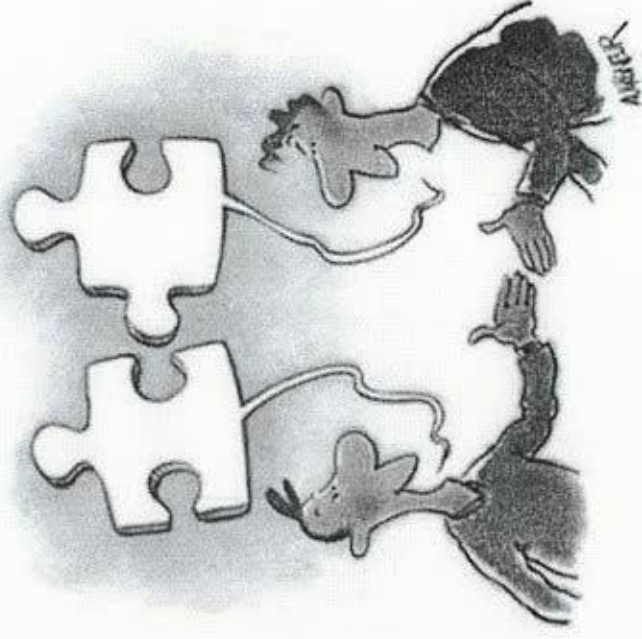
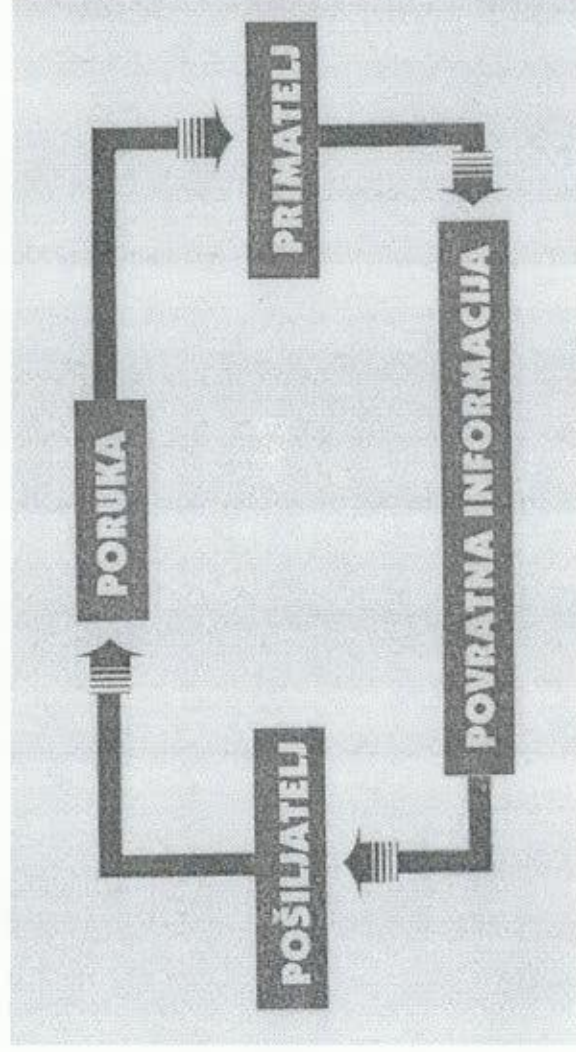


**KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE  
I KULTURA POSLOVNOG  
KOMUNICIRANJA**



# Komunikacijska shema



- ❖ Pošiljatelj stvara i šalje poruke. Poruka sadrži informaciju pošiljatelja i njegovu interpretaciju poruke. Povratna informacija je način na koji primatelj potvrđuje pošiljatelju da je primio poruku i kako ju je razumio.

# Određenje komunikacije

- ❖ dinamički i složen proces u kojem ljudi primaju i šalju verbalne i neverbalne poruke da bi razumjeli druge i da bi drugi razumjeli njih
- ❖ komunikacija je proces razmjene misli, osjećaja i poruka
- ❖ proces prenošenja poruke između ljudi, koji se nužno odvija kad god postoji interakcija

## 70% svojih budnih sati provodimo komunicirajući:

- ❖ pišemo,
  - ❖ čitamo,
  - ❖ govorimo,
  - ❖ slušamo,
  - ❖ gledamo TV,
  - ❖ telefoniramo,
  - ❖ pokazujemo osjećaje ...
- ❖ govorenje 35%
  - ❖ slušanje 40%
  - ❖ čitanje 16%
  - ❖ pisanje 9%



# VRSTE KOMUNIKACIJE

## SOBZIROM NA BROJ LJUDI KOJI

### UKLJUČUJE:

- INTRAPERSONALNA
- INTERPERSONALNA
- SKUPNA
- MASOVNA

## PO SVRSI:

- INFORMACIJSKA
- DIJAGNOSTIČKA
- TERAPIJSKA

## PO SVJESNOSTI:

- SVJESNA
- NESVJESNA

## PO NAČINU:

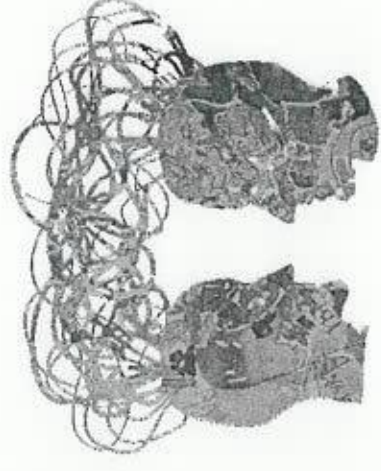
- VERBALNA
- NEVERBALNA
- PARAVERBALNA

# Verbalna komunikacija

- ❖ prijenos informacija govorom, riječima
- ❖ prenose se stajališta, upute, uvjerenja, ideje, osjećaji
- ❖ sastoji se od slušanja, govorenja i pisanja

Da bismo drugome razumljivo prenijeli  
poruku, trebamo znati:

- ❖ prikladno oblikovati svoje misli
- ❖ biti sažeti i jasni
- ❖ ne udaljavati se od teme
- ❖ imati znanja potrebna za određeni posao (biti kompetentan)



## Neverbalna komunikacija

- ❖ **neverbalna komunikacija** je dopunski kanal slanja poruka
- ❖ poboljšava socijalnu interakciju
- ❖ zamjenjuje, pojačava ili mijenja verbalnu komunikaciju
- ❖ prenosi emocionalne komponente poruke



## Neverbalna komunikacija uključuje:

- ❖ korištenje tijela (kontakt očima, izraz lica, položaj tijela, pokreti, mimike, dodir, osmijeh)
- ❖ korištenje glasa (jačina, visina, boja, brzina, način govora, parajezik, smijanje, stanke)
- ❖ fizičke osobine (privlačnost, građa tijela, miris tijela) i artefakti (odjeća, šminka, nakit, naočale...)
- ❖ korištenje prostora (udaljenost, izgled prostora, raspored sjedanja)
- ❖ korištenje vremena (trajanje, dolazak, šutnja)
- ❖ estetika (unutarnje uređenje, osvjetljenje, boja, glazba...)

# Obilježja neverbalne komunikacije

- ❖ snažnija
- ❖ neposrednija
- ❖ manje kontrolirana
- ❖ manje namjerna
- ❖ više govori o osobi
- ❖ ponekad nejednoznačna
- ❖ više joj se vjeruje

## Korištenje prostora

- ❖ **intimna zona** (50 cm – bliske osobe)
- ❖ **osobna** (45cm do 1m – prijatelji, poznate osobe)
- ❖ **socijalna** (1 do 3 m - poslovni odnosi)
- ❖ **javna** (više od 3 m – predavač, glumac)

# Istraživanja govore

❖ riječi 7%

❖ ton glasa 38%

❖ mimika i geste 55%

Činitelji koji utječu  
na razumijevanje  
poruke;

93% neverbalna  
komunikacija



## Reagiranje na pritužbe klijenta

- ❖ isprika i žaljenje
- ❖ slušanje usredotočeno na klijenta
- ❖ vođenje bilješki
- ❖ pojašnjenje problema
- ❖ moguće rješenje
- ❖ isprika i zahvala
- ❖ izvještavanje nadređenih i praćenje rješenja
- ❖ izvještavanje klijenta