

Vještine slušanja u komunikaciji

Đurišević, Anica

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:179800>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-27**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)





**Sveučilište
Sjever**

Završni rad br. 71/NOV/2017

Vještine slušanja u komunikaciji

Anica Đurišević, 0433/336

Koprivnica, rujan 2017. godine

Prijava završnog rada

Definiranje teme završnog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za novinarstvo		
PRISTUPNIK	Anica Đurišević	MATIČNI BROJ	0433/336
DATUM	3.7.2017	KOLEGIJ	Komunikologija
NASLOV RADA	Vještine slušanja u komunikaciji		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	Listening skills in communication		
MENTOR	Ljubica Bakić - Tomić	ZVANJE	prof.dr.sc.
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. doc. dr. sc. Iva Rosanda Žigo		
	2. doc. dr. sc. Gordana Tkalec		
	3. prof.dr.sc. Ljubica Bakić - Tomić		
	4. doc. dr. sc. Nikša Sviličić		
	5. _____		

Zadatak završnog rada

BROJ	71_NOV_2017
OPIS	

U završnom radu na temu "Vještine slušanja u komunikaciji" kandidatkinja će se baviti jednim aspektom komunikacijskog procesa, a to je primanje i razumijevanje poruka, za što nam trebaju specifične vještine kako bi u tom dijelu komunikacijskog procesa bili što učinkovitiji i kvalitetniji. Prosječna osoba sluša samo 25 % djelotvorno, a 75 % informacija koje je čula izgubi. Slušatelji nisu naučeni slušati, a govornici ne znaju zadržati njihovu pažnju. Ako naučimo navesti sugovornika da nas sluša, riješili smo 90 % naših svakodnevnih problema u odnosima s okolinom. Većina problema u komuniciranju može se svesti na probleme proizašle iz nerazumijevanja među ljudima, dakle, problemi pogrešnog shvaćanja nastaju kao posljedica nekvalitetne komunikacije. Ljudi često ne provjeravaju nejasnoće u razgovoru sa sugovornikom već vrednuju poruke sugovornika prema osobnim pretpostavkama koje se obično pokažu netočnim. Dakle, da bismo na pravilan način vodili komunikaciju, odnosno poslali namjeravanu poruku svom sugovorniku, potrebno je posvetiti posebnu pažnju na mnoge elemente koji utječu na komunikaciju. Slušanje, koncentracija, metakomunikacija, feedback "odlučuju" hoće li se poslana poruka na očekivani način shvatiti i kao takva memorirati, što će odrediti naše ponašanje prema sugovorniku. U svakodnevnoj komunikaciji ljudi još uvijek nedovoljno pažnje posvećuju kulturi govora, slušanja i razvijanju vještina uspješne komunikacije. Ovim radom rasvijetliti će se svi aspekti slušanja u komunikacijskom procesu: komunikološki aspekt, psihološki, sociološki i fiziološki, kako bi bolje razumjeli složenost i zahtjevnost slušanja kao ključnog elementa uspješne komunikacije. Također će biti prikazani mogući poremećaji i teškoće, ali i različite tehnike (mnemotehnika) i metode koje omogućuju ljudima da svjesno razvijaju svoje sposobnosti i kontroliraju tijek i učinkovitost komunikacijskog procesa što je u mnogim poslovnim situacijama i odnosima od presudnog značaja za uspješnost daljnjeg rada.

ZADATAK URUČEN

12.09.2017

POTPIS MENTOR



SVEUČILIŠTE
SJEVER



**Sveučilište
Sjever**

Odjel za novinarstvo

Završni rad br. 71/NOV/2017

Vještine slušanja u komunikaciji

Studentica

Anica Đurišević, 2411995315049

Mentorica

Ljubica Bakić – Tomić, prof.dr.sc.

Koprivnica, rujan 2017. godine

Predgovor

Zahvaljujem se svojoj obitelji na ljubavi i podršci kroz ove tri godine preddiplomskog studija.

Također, želim se zahvaliti i svojoj mentorici prof.dr.sc. Ljubici Bakić – Tomić na podršci i pomoći pri izradi ovog završnog rada.

Sažetak

U završnom radu na temu „Vještine slušanja u komunikaciji“ autorica se bavila jednim aspektom komunikacijskog procesa, a to je primanje i razumijevanje poruka, tj. slušanje. Ovim radom prezentirani su svi aspekti slušanja u komunikacijskom procesu (komunikološki, psihološki, sociološki i fiziološki aspekt) kako bi se bolje razumjela složenost i zahtjevnost slušanja kao ključnog elementa uspješne komunikacije. Na početku rada ukratko je opisana grana semiotike i pojam znaka te povezanost znakova i simbola sa svakodnevnom komunikacijom. U nastavku je obrađen pojam i značenje komunikacije, komunikacijski proces i njegove vrste. Na kraju ovog poglavlja autorica je navela nekoliko savjeta i pravila kako poboljšati svakodnevni razgovor te je time napravljen dobar uvod u glavnu temu rada – vještinu slušanja. Tu je prezentirana svrha i važnost slušanja kao hvalevrijedne komunikacijske vještine. Također je objašnjena i razlika između pojmova „slušati“ i „čuti“ koji se često poistovjećuju. Nadalje su obrađeni pojmovi metakomunikacije i feedbacka (povratne informacije), vrste i razine slušanja te tipovi slušatelja. Također su prikazani i mogući poremećaji i teškoće kod slušanja, ali i različite tehnike i metode koje omogućuju ljudima da svjesno razvijaju svoje sposobnosti i kontroliraju tijek i učinkovitost komunikacijskog procesa što je u mnogim poslovnim situacijama i odnosima od presudnog značaja za uspješnost daljnjeg rada. Na kraju rada praktični je dio objašnjen sa nekoliko primjera lošeg slušanja i nerazumijevanja u komunikaciji.

Ključne riječi:

Slušanje, komunikacija, komunikacijski proces, semiotika, vještina slušanja, metakomunikacija, feedback.

Summary

In the final work on "Listening skills in communication", the author addressed one aspect of the communication process, which is to receive and understand the message, ie listening. This paper presents all aspects of listening in the communication process (communicology, psychological, sociological and physiological aspects) in order to better understand the complexity and the need for listening as a key element of successful communication. At the beginning of the work, the branch of semiotics, the concept of the sign and the connection of characters and symbols with everyday communication is being briefly described. Next up is the concept and meaning of communication, communication process and its kind. At the end of this chapter, the author provided some tips and rules to improve the daily conversation and thus made a good introduction to the main theme of the work - listening skill. Here is presented the purpose and importance of listening as a valued communication skill. The difference between the terms "to listen" and "to hear", that are often identified, is also explained. In addition, the terms metacommunication and feedback, types and levels of listening, and types of listeners are discussed. There are also shown possible disorders and hearing difficulties, as well as various techniques and methods that enable people to consciously develop their abilities and control the flow and effectiveness of the communication process, which is in many business situations and relationships of crucial importance for the success of further work. At the end of the work, the practical part is explained by a few examples of bad listening and misunderstanding in communication.

Keywords:

Listening, communication, communication process, semiotics, listening skill, metacommunication, feedback.

Sadržaj

Sažetak.....	6
Summary	7
1. Uvod.....	9
1.1. Tema završnog rada	9
1.2. Svrha i ciljevi završnog rada	9
1.3. Sadržaj i struktura završnog rada	10
2. Semiotika.....	11
2.1. Priroda znaka	11
2.2. Klasifikacija znakova	12
2.3. Jezik, pismo i govor	13
3. Komunikacija.....	16
3.1. Komunikologija – znanost o komunikaciji.....	17
3.2. Svrha komunikacije	17
3.3. Proces komuniciranja	18
3.4. Osnovni modeli i oblici komunikacije.....	19
3.5. Verbalna i neverbalna komunikacija	20
3.6. Kako dobro komunicirati s drugima?	21
3.7. Pravila jasne komunikacije	22
4. Slušanje.....	23
4.1. Svrha slušanja.....	24
4.2. „Slušati“ i „čuti“	25
4.3. Osjetilo sluha.....	26
4.4. Proces slušanja.....	27
4.5. Metakomunikacija i feedback	28
4.6. Razine slušanja	29
4.7. Vrste slušanja i neslušanja.....	31
4.8. Vrste slušatelja i neslušatelja.....	36
4.9. Vještina dobrog slušanja.....	38
4.10. Strokes – faktor socijalizacije.....	40
4.11. Smetnje i poremećaji kod slušanja.....	41
4.12. Kako poboljšati vještinu slušanja?	45
Primjeri lošeg slušanja i nerazumijevanja	48
5. Zaključak	50
6. Literatura.....	52

1. Uvod

1.1. Tema završnog rada

Tema ovog završnog rada su vještine slušanja u komunikaciji, kako privatnoj tako i poslovnoj. Kvalitetnija međuljudska komunikacija danas je postala osnovna potreba koja zahtijeva da se svaki pojedinac osposobi na osobnoj i profesionalnoj razini i da trajno usavršava svoje komunikacijske vještine. Znanja o komunikaciji i njenoj ulozi u oblikovanju društva i pojedinca bitna su za shvaćanje brojnih procesa koji se odvijaju. Temelj današnje komunikacije je slušanje, a to je vještina koja se uči kroz cijeli život i zato ju je potrebno dobro proučiti i što više koristiti u komunikaciji s drugima.

1.2. Svrha i ciljevi završnog rada

Glavna svrha i cilj ovog završnog rada je upozoriti današnje društvo na važnost slušanja kao osnovne komunikacijske vještine kojom se primaju poruke iz okoline. Važnost vještine slušanja očituje se u činjenici da oko 40% vremena ljudi provedu slušajući, 35% govoreći, 16% čitajući i samo 9% pišući.^[1] Količina raznih podataka i činjenica primorala je čovjeka da poboljša svoju vještinu slušanja kako bi bolje, kvalitetnije i efikasnije slušao sugovornika te kako bi dobrim slušanjem izbjegao konflikte i nesporazume u komunikaciji. Nažalost, nisu svi ljudi rođeni kao dobri slušatelji niti se pojam „čuti“ može poistovjetiti sa pojmom „slušati“. Upravo se kroz ovaj rad nastoji dokazati kako su ta dva pojma kao procesi slični i međusobno povezani no imaju drukčiji rezultat. Najnovija istraživanja na području društvenih znanosti dokazuju kako je loša komunikacija pri vrhu problema današnjice. Za sprječavanje tih problema potrebno je poraditi na načinu na koji se komunicira s drugima te na vještini slušanja. Vještina dobrog slušanja učinit će svaku osobu otvorenom za nove ideje, poticat će kreativnost, doprinijet će boljim poslovnim i privatnim odnosima. Također, kvalitetnim slušanjem izbjegnut će se konflikti i nesporazumi, umanjit će se razina stresa te će se uspostaviti kompromis među poslovnim i privatnim partnerima.

^[1] Vodopija, Š. i Vajs, A.: Vještina slušanja u komunikaciji i medijaciji, Erudita, Zagreb, 2010.

1.3. Sadržaj i struktura završnog rada

Ovaj završni rad pod naslovom „Vještine slušanja u komunikaciji“ podijeljen je na tri glavna poglavlja. Prvo poglavlje govori o semiotici, tj. općoj teoriji znakova i njenom općem značenju i ulozi koju ima u svakodnevnoj komunikaciji. Bit će riječi o prirodi znaka te njegovoj podjeli ili klasifikaciji. Ovo poglavlje bit će zaključeno s kratkim objašnjenjima jezika, pisma i govora koji su izravna poveznica semiotike i komunikacije. Sljedeće poglavlje govori o komunikaciji i njenim općim značajkama. Na početku će biti par riječi o samoj komunikaciji i komunikologiji (znanosti o komunikaciji), zatim će se pojasniti svrha i važnost komunikacije u svakodnevnom životu te kako se odvija proces komunikacije između pošiljatelja i primatelja poruke. Nabrojat će se osnovni modeli i oblici komunikacije, opisat će se verbalna i neverbalna komunikacija kao dva glavna oblika komunikacije. U nastavku će biti navedeni savjeti kako dobro komunicirati s drugima i deset pravila jasne komunikacije koja će olakšati buduću međusobnu komunikaciju. Zadnje i najvažnije poglavlje je slušanje u kojem će biti objašnjen pojam slušanja i njegova svrha i važnost. Odredit će se razlika između pojmova „čuti“ i „slušati“, uho kao osjetilo sluha i proces slušanja tijekom razgovora. Bit će navedene glavne osobine i značajke važnih dijelova komunikacije: metakomunikacije i feedbacka (povratne informacije). Dalje slijedi nekoliko tipova podjela u slušanju. U radu će se obraditi razine slušanja, zatim vrste slušanja i neslušanja te vrste slušatelja i neslušatelja. Zatim slijedi najvažniji dio ovog završnog rada a to je vještina dobrog slušanja. Objasnit će se njeno značenje u svakodnevnoj privatnoj i poslovnoj komunikaciji te kakav je njen sveukupan utjecaj. Bit će opisan faktor socijalizacije pod nazivom strokes, različite smetnje i poremećaji kod procesa slušanja te će biti nabrojani najvažniji savjeti za obostrano poboljšanje vještine slušanja govornika i sugovornika. Na kraju rada će se loše slušanje i nerazumijevanje u komunikaciji demonstrirati pomoću nekoliko primjera.

2. Semiotika

U svakodnevnom životu čovjek se susreće sa brojnim znakovima i simbolima koji imaju određeno značenje i koji ga vode kroz svakodnevne radnje. Prometna signalizacija, oznake na vratima prodavaonica, slike, pokreti tijela, simptomi bolesti, abeceda... Znakovi ga okružuju. Stalno ih prima, interpretira i odašilje. Oni su sredstvo komunikacije. Proučavajući detaljnije svijet oko sebe, ljudi shvaćaju kako su uronjeni u brojne sustave znakova koji nisu samo jezične prirode. Često nisu ni svjesni kada i kako utječu na njih. Današnji časopisi postali su riznica naslova poput „10 znakova koji otkrivaju vaš karakter“, „Znakovi da će vas zaprositi“, „6 znakova koji otkrivaju lažnog prijatelja“ itd. No što su zapravo znakovi i koja je njihova uloga? Odgovor na to pitanje daje semiotika – opća teorija znakova.

Semiotika je znanost koja proučava znakove, kako oni djeluju na ljude i način na koji se njima služe. Ona se bavi svime što je uključeno u proces komunikacije: jezik, pokreti tijela, način odijevanja, mitovi i rituali, pravila igara, poezija i umjetnost. Posebno se bavi jezičnim znakovljem, odnosima između logike i jezika, međuodnosima i odnosima između znakova te njihovih značenjskih sadržaja. Dva su osnovna dijela semiotike: odnos znaka i njegova značenja, te način na koji su znakovi razvrstani u kodove. Osim riječima, ljudi također komuniciraju i znakovima. No, u jednu ruku slova i jesu znakovi. Upravo je zato semiotika tako široka i razgranata znanost.

2.1. Priroda znaka

Znak je dio obavijesti ili cijela obavijest priopćena vizualno, akustički ili mehanički. Znak čine označitelj i označeno. Označitelj je fizički predmet, primjerice zvuk, slika ili riječ. Označeno je mentalni koncept (koji ne mora nužno biti u odnosu s označiteljem). Znak je asocijativna cjelina koja povezuje to dvoje. Takvo analitičko odvajanje je samo prigodne naravi. Nema označitelja odvojenog od označenog i nijedan ne postoji izvan tvorbe koju nazivamo znakom.^[2]

Za znak je jako bitan pojam odnosa ili relacije. U svojoj knjizi Vodopija (2006.) tvrdi da um poznaje prirodne odnose poput onoga majke i djeteta ili relacije (uzrok – posljedica), ali poznaje i institucionalizirane odnose poput znaka bijele zastave koja predstavlja predaju ili primirje. No, to je zapravo konstruirani konvencionalni odnos kojeg smo stvorili na temelju društvenog dogovora. U lingvistici se spominje zamjena elemenata. Lingvistički znak zamjenjuje ono što znači te može manifestirati i ono što je skriveno (riječ majica zamijenila je objekt majicu).

[²] Pojam znaka: <http://komunikologija.grf.unizg.hr/media/SEMIOTIKA.pdf>, dostupno 19.7. 2017.

Vodopija (2006.) tvrdi: „Ferdinand de Saussure (1857. – 1913.) ponudio nam je model koji kaže da se znak sastoji od dvije komponente: predmeta i značenja. Oba elementa nemaju materijalnu realnost već žive u svijesti sugovornika. De Saussure tvrdi: ono što tvori znak nije pozitivna odrednica (ono što on jest) već ono što on nije. Taj princip ilustrirao je primjerom iz šaha: ako se u tijeku šahovske igre razbije figura konja, moguće je zamijeniti je bilo kojim drugim predmetom samo da je različit od ostalih figura u šahu (čepom, dugmetom...). Primjer pokazuje da sve što treba znaku kako bi mogao funkcionirati u sistemu jest da bude različit od drugih znakova u sistemu. Primjer: Različiti jezici daju razna imena jednakim dijelovima realnosti (jutro se na raznim jezicima različito zove). De Saussure je zamijetio da se jezici bogatog vokabulara većom preciznošću referiraju na isti dio realnosti te tako omogućuju bolju i precizniju komunikaciju. Primjer: informatičar koji ispituje kompjuter uspijeva imenovati više elemenata nego li osoba koja nema njegovo znanje tako da će on moći komunicirati na način puno točniji, puno efikasniji i puno preciznije te detaljnije opisati kvar onome s kim razgovara“.

2.2. Klasifikacija znakova

- ✚ ZNAK JE POKAZATELJ (u sebi sadrži bliski odnos s onim što označava; ako se gubi bliskost gubi se i značenje) – npr. kucanje na vrata, signalna zastavica, meridijan, automobilska tablica i sl.

- ✚ ZNAK JE SLIKA (IKONA) (u relaciji znak/značenje postoji vrijednost efektivne sličnosti; slika evidentira karakteristiku realnog predmeta) – npr. znak WC = toalet, suknja = ženski WC, hlače = muški WC i sl.

- ✚ ZNAK JE SIMBOL (korelacija znak/značenje isključivo na osnovi konvencije; riječi su konvencionalni znakovi) – npr. hr. krov = nadogradnja koja pokriva zgradu i sl.
[³]

[³] Vodopija, Š.: Opća i poslovna komunikacija: priručnik i savjetnik za uspješnu komunikaciju, Naklada Žagar, Rijeka, 2006.

2.3. Jezik, pismo i govor

Od svojih početaka znakovi i simboli označavaju predmet ili značenje nečega, tj. imaju određenu semantičku vrijednost, no s vremenom postaju i sredstvo komunikacije i jezični alati. Znakovi su sastavni dio jezika, pisma i govora, triju glavnih obilježja ljudske komunikacije. Oni su međusobno povezani i kao takvi čine komunikacijski proces. No komunikacija kao razmjena znakova nije samo posebnost ljudskog roda nego i životinja. Usprkos tome jaka je i vidljiva razlika između ljudske i komunikacije koju prakticiraju životinje.

Ljudski jezici slobodne su i kreativne ekspresije misli i osjećaja koje se izražavaju putem ustrojenih elemenata i pravila. Jezik se opisuje kao sustav znakova koji služi za sporazumijevanje ili komunikaciju, a ostvaruje se govorom i pismom. Vodopija i Vajs (2010.) navode: „Jezik je oblik izražavanja (ekspresivna forma) i sredstvo verbalne komunikacije koje se realizira unutar zajednice koja je prostorno i vremenski zadana. Jezik ima psihološku i sociološku ulogu. Zajednički jezik je regularni kodeks kojim se postiže konsenzus i pospješuje socijalna povezanost. Komunikacija se odvija pomoću riječi i predstavlja zajedništvo pravila. Kada kažemo da je jezik forma, tada podrazumijevamo da je to shema koju možemo uočiti“. Jezik je sredina, okružje i sustav koji omogućuje da se različite društvene djelatnosti određuju u njemu i da se na taj način ostvare društveni diskursi kao što su politika, religija, znanost, kultura i posebni novinarski diskurs.^[4] Različiti autori ističu da je jezik osnovni alat kojim čovjek spoznaje sebe, ali i svijet. Njime odražava i ponovno uspostavlja zajedničku stvarnost. Bez jezika kao instrumenta komunikacije gotovo ne bi bilo ni čovjeka, ni ljudskog društva.

Pojam jezika označava:

- ✚ specifičan jezik koji koristi određeni narod ili grupa govornika,
- ✚ skup naziva ili instrument za imenovanje objekata koji postoje u svijetu,
- ✚ oruđe za izražavanje misli unutar glava.

Pismo je sustav simbola koji služi za zapisivanje jezika. Također pismo predstavlja:

- ✚ skup osnovnih elemenata ili simbola, koji se nazivaju znakovi ili grafemi, a zajednički pismo,
- ✚ skup pravila koje razumije i dijeli određena zajednica za dodjeljivanje značenja osnovnim elementima,
- ✚ jezik čije konstrukcije su predstavljene tim pismom i
- ✚ način fizičkog predstavljanja simbola na trajnom ili polutrajnom mediju.

[⁴] Jezik: <http://obljetnica.hrt.hr/glasovi-vremena/govor-jezik-pismo/>, dostupno 19. 7. 2017.

Pismo je sustav znakova kojima se prenose glasovi. To je transkripcija apstraktnoga sustava znakova nekoga jezika u sliku. Za čitanje te slike potreban je zajednički kod, razumijevanje simbola. Za razliku od govora, koji je spontan, usvajanje se toga koda uči. Dok je govor zvučan i namijenjen uhu, pismo je likovno i namijenjeno oku. Pretvaranje jednoga sustava u drugi, pisma u govor ili govora u pismo, vrlo je složen proces jer se tekst i govor međusobno sukobljavaju. Među njima traje stalna borba, pisana poruka uvijek želi odnijeti pobjedu nad govorom. [5]

Pronalazak pisma predstavlja ogroman značaj: ono je rođenje civilizacije. Pismo omogućava skladištenje ogromnih količina podataka, dostupnost individualnih znanja i kvalitetnu komunikaciju te obrazovanje kao sustav. „Tri su fundamentalna načina kojima obilježavamo odnos između riječi i grafičkih znakova kojima ih bilježimo a to su: piktogrami, ideogrami i alfabet (slova). Piktogram je slikovni znak. Slikovno pismo nastaje kada određene slike dostižu konsenzus sporazumijevanja u mjeri da postaju slikovni pojam koji se dogovorno dosljedno upotrebljava. Takvo je staro egipatsko hijeroglifsko pismo (oko 3000. g. pr. Kr.). No i suvremeni čovjek služi se određenim sustavom općeprihvaćenih piktograma koje čitamo kao simbole. Često ih susrećemo u prometu (npr. prometni znak za poledicu i sl.).

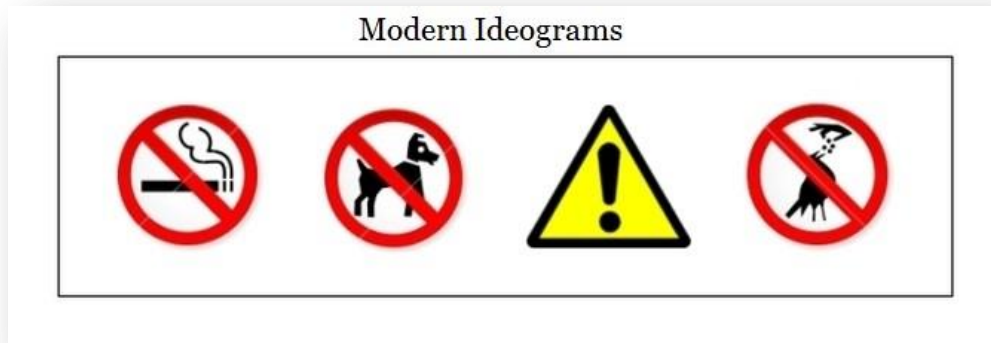


Slika 2.1. Piktogrami (izvor: <http://www.graviranje.rs/piktogrami.htm>)

Ideogrami su shematiziraniji piktogrami. Shematizacija može biti jača i tada takvi pojmovi mogu u kombinacijama tvoriti nove apstraktne ili relacijske pojmove (imati novo značenje). Primjer za takav slučaj je u kineskom pismu koje za pojam pjevati udružuje dva ideograma:

[5] Pismo: <http://obljetnica.hrt.hr/glasovi-vremena/govor-jezik-pismo/>, dostupno 19. 7. 2017.

ptica + usta. U nekim je slučajevima teško povući razdjelnicu između piktograma i ideograma. Primjer: u staroegipatskom znak za Sunce imao je piktografsko (direktno) značenje: Sunce ali i ideografsko (metonimsko) značenje: dan. U suvremenoj komunikaciji putem interneta, u služenju kompjuterskim programima i u mobilnoj telefoniji razvilo se ideografsko pismo uz pomoć sličica – ikona- čije značenje je metaforičko i metonimičko.



Slika 2.2. Ideogrami (izvor: <https://linearbknossosmycena.wordpress.com/tag/linear-b-tablets/page/23/?iframe=true&preview=true%2Ffeed%2F>)

Abeceda se nalazi na kraju razvojnog lanca pisane komunikacije. Abeceda je sustav znakova od 26 do 36 slova koja odgovaraju pojedinim glasovnim fonemima. Slova abecede ne korespondiraju izravno s konceptom nego s glasovima koji tvore riječi. Prvi alfabeti bili su slogovni (silabički), a fenički alfabet smatra se prvim alfabetom mada postoje i druge teorije“ (Vodopija i Vajs, 2010).

A	B	C	Č	Ć
D	Dž	Đ	E	F
G	H	I	J	K
L	Lj	M	N	Nj
O	P	R	S	Š
T	U	V	Z	Ž

Slika 2.3. Hrvatska abeceda (izvor: <http://www.zlatnadjeca.com/2010/09/ucimo-slova-sarena-abeceda.html>)

Ljudski govor je jedno od osnovnih obilježja komunikacije od pojedinog jezika kojim komuniciraju određene skupine ili narodi. U svojoj prirodi je odnos koji nastaje na temelju odnosa – kada prvi govori drugome i taj drugi odgovara prvome.

Govor je optimalna zvučna čovječja komunikacija oblikovana ritmom rečenica, riječi i slogova. Govor je konkretna, pojedinačna realizacija jezika, jedan od načina na koji se jezik kao apstraktni sustav znakova materijalizira. Mehanizmi su realizacije govora jednaki za sve ljude na svijetu (s manjim ili većim razlikama). Potrebni su zdravi govorni organi i njihova primjena. Govor ovisi o kontekstu. Lakše je razumjeti govor ako postoji kontekst, ako ga prati neverbalna komunikacija, ako se može razaznati na koga se što odnosi, komu se govori, kako izgleda osoba koja govori, okoliš i slično, pa je zbog toga teže slušati govor na radiju nego na televiziji jer na radiju nedostaje kontekst onoga o čemu se govori, što televizija uvijek omogućuje i time olakšava slušanje.^[6] Najvažnije značajke govora su individualnost, jedinstvenost, ne može se ponoviti, uvijek osoban, sadržava sve govornikove osobine i odlike, svojstven samo čovjeku. Međutim, govor je iznimno složena društvena pojava te je kao takav predmetom proučavanja mnogih znanstvenih disciplina – lingvistike, fonetike, psihologije, sociologije, i medicine.

3. Komunikacija

U suvremenom društvu znati komunicirati s drugima postaje nezaobilazan faktor dobre suradnje i razumijevanja te stoga izravno utječe na međuljudske odnose i odnose s društvom. Komunikacija nije samo puka vještina, već je preduvjet dobre socijalizacije i integracije jedinke u svijet koji je okružuje. Ona je jedna od osnovnih ljudskih potreba. Iako današnja tehnologija (a pogotovo internet) olakšava sporazumijevanje, ona također i udaljava jedne od drugih. Iz toga se može zaključiti kako komunikaciju licem u lice nijedan oblik tehnologije ne može zamijeniti te ona ostaje dominantna za razvoj međuljudskih odnosa.

Postoje brojne definicije koje opisuju što je komunikacija te se većina njih odnosi na primanje i prenošenje poruka između dvije ili više osoba. Isto tako komunikologija naglašava kako je komunikacija utjecanje na sugovornika ili samoga sebe, pri čemu je važan sadržaj komunikacije i njeni učinci u postizanju ciljeva. „Pojednostavljeno, komuniciranje, tj. komunikacija je sustavna i osmišljena razmjena poruka između izvora (komunikatora) i primatelja različitim kanalima s ciljem uspostavljanja odnosa i stvaranja nečeg zajedničkog ili svrsishodnog“ (Antolović i Sviličić, 2016). Komunikacijom se postiže mnogo različitih svrha ili ciljeva. To zapravo znači da je komunikacija vrsta univerzalnog sredstva kojim se čovjek služi u postizanju brojnih ciljeva koje često definira svjesno ili pak, takvih ciljeva ponekad

[⁶] Govor: <http://obljetnica.hrt.hr/glasovi-vremena/govor-jezik-pismo/>, dostupno 19. 7. 2017.

uopće nije niti svjestan. Čak i kad ništa ne radimo, kad naprosto šutimo, odnosno, ne govorimo ništa, opet komuniciramo. Dakle: čitav život je komunikacija! [7]

3.1. Komunikologija – znanost o komunikaciji

Komunikologija je znanost koja istražuje komunikacijske procese i sustave. Proučava sadržaj, oblik i načine ljudskoga međusobnoga i masovnoga komuniciranja, smisao i efekte simboličke interakcije, te strukture i funkcije društvenih komunikacijskih sustava. Temeljni predmet njenog istraživanja su poruke, tj. djelovanje ili učinak poruka koje se odvijaju između pošiljatelja i primatelja te odnos koji se komunikacijom razvija među ljudima. Pri tome se poruke uzimaju kao gotove smislene cjeline, od rečenice pa sve do čitavog razgovora.

3.2. Svrha komunikacije

Svaki čovjek je u svojoj srži društveno biće kojemu je komunikacija jedna od osnovnih životnih potreba. Kroz nju utječe na druge ljude, zbližava se s njima, stvara zajednice te pomoću odnosa s drugima ostvaruje ciljeve. Komunikacija često zahtijeva dosta truda pa se postavlja pitanje: Što zapravo želimo postići u razgovoru s drugima? Koji nam je cilj? Odgovor je zapravo jednostavan: ljudi moraju komunicirati. To je potrebno radi održanja života i zdravlja. Komunikacija u prvom redu zadovoljava potrebu za pripadnošću nekoj zajednici, no ponekad se ne želi samo govoriti i slušati već i nešto više. Postoji i drugi razlog a to je motivacija, cilj. Njome se želi nešto postići, dobiti odgovore, steći određenu titulu. U svakom slučaju, komunikaciji se ne može pobjeći. Ona prati svakoga od trenutka kada se ustane pa sve do povratka u krevet. Upravo zato je jedan od vodećih komunikologa Paul Watzlawick ustvrdio: Ne možemo ne komunicirati.

[7] Leinert Novosel, S.: Komunikacijski kompas, Plejada, Zagreb, 2015.

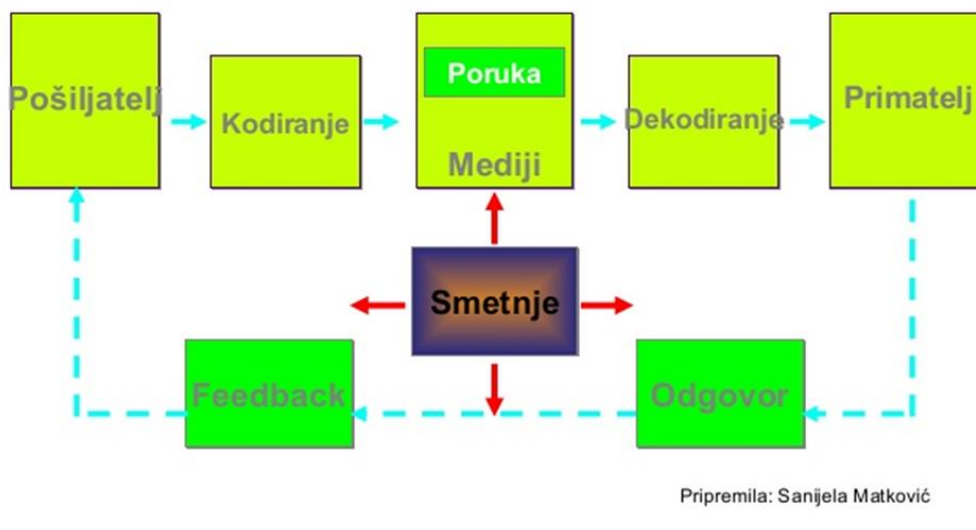
3.3. Proces komuniciranja

Da bi uopće došlo do komunikacijskog procesa, potrebna je poruka koju treba prenijeti. Poruka predstavlja predmet komunikacije, tj. podatak koji je poslan od izvora prema primatelju. U komunikaciji između ljudi, poruka može biti verbalna (pomoću riječi – komunikacija licem u lice, telefonski razgovor itd.) ili neverbalna (pomoću neke radnje ili ponašanja – govor tijela).

Pease (1991) navodi kako se cjelokupan utjecaj poruke sastoji od verbalnog dijela (riječi) koji je zastupljen sa 7%, vokalnog (ton glasa) zastupljenog s 38%, te neverbalnog zastupljenog s 55%. Izravna verbalna komponenta u komuniciranju iznosi manje od 35%, a ostatak (65%) komuniciranja je neverbalan. Neverbalni znakovi se razlikuju od riječi jer ih se istovremeno može odaslati veći broj, a svaki ima različita značenja ovisno o ostalim znakovima koje šaljemo. Svaka poruka ima svoju formu i sadržaj, veze kojima se širi i sredstva kojima se prenosi. Sadržaji poruke mogu biti najrazličitiji, od čovjekove aktivnosti, događaja, ali, naravno, i intelektualni ili emocionalni sadržaji. Forma poruke njezin je vanjski izraz kojim se ona prenosi od čovjeka do čovjeka: to može biti usmena poruka (govor, riječi, a prima se akustičkim putem), zatim pisana poruka (koja se prima vizualno, a može biti pisana riječ, slika, crtež...) te gestovna poruka (koja se zasniva na pokretima, gestama i mimici raznih dijelova tijela).

Poruku nije dovoljno samo dobro izgovoriti, već treba osigurati njeno prihvaćanje i djelovanje na primatelja. Pošiljalac mora voditi računa o slanju, primanju i djelovanju poruke. Komunikacijski proces može se sažeti u rečenici: Tko kaže što s kojim sredstvima i s kakvim djelovanjem. Ovaj proces započinje tako što pošiljalac primatelju želi prenijeti neku misao. On tu misao kodira u izgovorene riječi i tako misao postaje poruka koja se prenosi primatelju. Ponekad se između pošiljalca i primatelja mogu pojaviti različite smetnje koje dovode do nesporazuma. Poruka mora biti izravna i razumljiva kako bi se ispravno prenijela. Odaslanu poruku primatelj prima u obliku signala koje dekodira u verbalne simbole i tako formira poruku. Primiteljena poruka može ali i ne mora odgovarati poslanoj poruci. Njen autor je primatelj poruke. Razgovor je uspješan ako namjera, misao i izgovorena poruka pošiljalca odgovara primiteljenoj poruci primatelja. No ta primiteljena poruka mora biti i interpretirana od strane primatelja. Tek kada ju on shvati i protumači, primiteljena poruka počinje utjecati na primatelja i njegovo ponašanje. Iza toga ona od primatelja poruke može biti realizirana ili samo primiteljena na znanje i pohranjena. Primatelj tek na svoju interpretiranu verziju poruke određuje kako će se ponašati prema pošiljalcu poruke i poslanom sadržaju. Reagiranjem primatelja poruke može se shvatiti kao rezultat njegove interpretacije poslano poruke. Nužno je provjeriti tijek poruke koja je odaslana. Potrebno je obratiti pažnju na to je li primatelj čuo poruku, kako ju je razumio i protumačio te u kakvom sadržaju i obliku je na njega djelovala. To se postiže tzv. metakomunikacijom ili komunikacijom o komunikaciji i komunikacijskim feedbackom, koje jedino mogu dati odgovor na pitanje kako izgleda međusobna komunikacija (Brajša, 1996).

Elementi komunikacijskog procesa



Slika 3.1. Elementi komunikacijskog procesa (izvor: <https://www.slideshare.net/SanijelaMatkovi/fenomen-komunikacije>)

3.4. Osnovni modeli i oblici komunikacije

Modeli ili prikazi komunikacije veoma su važni jer pojednostavljaju proces komunikacije do te mjere gdje on postaje razumljiviji i običnom čovjeku. Brojni komunikolozi bavili su se ovim problemom no od svih vrsta potrebno je istaknuti dva najjednostavnija i najvažnija modela komunikacije:

- ✚ Shannon – Weaverov model komunikacije
- ✚ Lasswellov model komunikacije

Osnovni oblici komunikacije su:

- ✚ verbalna komunikacija
- ✚ neverbalna komunikacija
- ✚ intrapersonalna komunikacija
- ✚ interpersonalna komunikacija
- ✚ grupna komunikacija
- ✚ javna komunikacija

- ✚ masovna komunikacija
- ✚ aktivno slušanje
- ✚ telekomunikacija
- ✚ računalno-posredovana komunikacija [8]

3.5. Verbalna i neverbalna komunikacija

Verbalna komunikacija je razmjena poruka riječima, odnosno govorom, koji može biti usmeni ili pisani. Usmeni govor čini razgovor, osnovni oblik verbalne komunikacije. Za razliku od usmenog, pisani govor čini tekst. Verbalna komunikacija se dijeli na dijalog i monolog. Njene funkcije su informiranje o objektivnom (zbivanje, stanja, predmeti), o subjektivnom (emocije, stavovi, vrijednosti) i iznošenje ideja. Kada se poruka prenosi putem usmenog govora, često do primatelja stigne izmijenjena, u obliku skraćene poruke. Pamte se samo određeni dijelovi razgovora i tako nastaje nova poruka. Do takvog nesporazuma dolazi zbog krivog prosuđivanja, selektivnog slušanja ili potrebe da se čuje ono što se želi čuti itd. Također, prevelika upotreba stručnih termina, dvosmislenih ili nedovoljno jasnih izraza može stvoriti probleme u razumijevanju poruke.

Neverbalna komunikacija je način na koji ljudi komuniciraju bez riječi, isključivo govorom tijela. Znakovi koji se često koriste pri neverbalnoj komunikaciji su izrazi lica, ton glasa, geste, govor tijela (položaj tijela ili pokret), dodir i pogled. Istraživanja su pokazala kako svi ljudi na isti način izražavaju šest emocija izrazom lica a to su srdžba, sreća, iznenađenje, strah, gađenje i tuga. Ton glasa, spuštanje ili podizanje glasa, ubrzani ili usporeni govor, naglašavanje pojedinih riječi, umetnute pauze i sl. služe za ostvarivanje svih navedenih funkcija kojima se služi neverbalno ponašanje. Kontakt očima također igra veliku ulogu pri neverbalnoj komunikaciji. Širom otvorene oči i proširene zjenice pokazatelj su svidanja i interesa za ono što sugovornik govori, a skrivanje i odvratanje pogleda znak je neiskrenosti ili nelagode. Geste ili pokreti rukama također imaju svoj značaj. Postoje amblemi (geste koje se nesvjesno čine tijekom razgovora, npr. govor tijela) i ilustratori (geste kojima se oponašaju nečiji postupci, npr. mimika i pantomima). Dodiranjem se želi naglasiti naklonost, bliskost, ugodnost i ponekad dominiranje. Držanje i vanjski izgled često može biti vrlo jasan pokazatelj što osoba osjeća i kako sebe percipira u društvu. Neverbalna komunikacija ima nekoliko funkcija a to su izražavanje emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobina ličnosti i poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije. [9]

[8] Oblici komunikacije: <https://hr.wikipedia.org/wiki/Komunikacija>, dostupno 19. 7. 2017.

[9] Neverbalna komunikacija: https://hr.wikipedia.org/wiki/Neverbalna_komunikacija, dostupno 19. 7. 2017.

3.6. Kako dobro komunicirati s drugima?

Dobra komunikacija ključ je za razvijanje kvalitetnih prijateljskih i poslovnih odnosa. Zato danas i više nego ikad treba razvijati komunikacijske vještine o kojima ovisi privatni i poslovni život. U komunikaciji je najvažnije ono što osjeća primatelj poruke, da ga se cijeni, poštuje i simpatizira. No, biti na strani sugovornika ne znači da se treba slagati s njim u vezi svega. Dapače, mišljenja se mogu razilaziti, ali potrebno ga je prihvatiti, cijeniti kao osobu i željeti s njim surađivati.

Antolović i Sviličić (2016.) ukazali su na načine dobrog komuniciranja s drugima. Za komuniciranje, tj. uspostavljanje odnosa s drugim ljudima ključan prvi kontakt. On je najčešće vizualan i ne traje dugo, ali je presudan za oblikovanje odnosa i daljnji tijek komunikacije. Upoznavanje se sastoji od prvog kontakta, pozdrava i upoznavanja. Pozdrav mora biti dovoljno glasan i jasan s osmijehom i pogledom u oči dok rukovanje mora biti primjereno. Kod predstavljanja bitno je zapamtiti sugovornikovo ime kako bi komunikacija bila lakša i ugodnija. Započeti razgovor s nepoznatom osobom mnogima predstavlja problem, no dovoljno je predstaviti se, reći nešto o sebi te dati kompliment sugovorniku. Na taj način razgovor će krenuti sam od sebe. Treba obratiti pažnju na govor tijela, gledati u oči, osmjehnuti se, slušati, postavljati pitanja i prepustiti se razgovoru. Govoriti pred grupom ljudi (npr. sastanci, predavanja) zna biti dosta stresan zadatak koji zahtijeva kvalitetnu pripremu i staloženost. Čak više od 40% ljudi ima određeni oblik treme prije javnog nastupa, a karakteriziraju je napetost, znojni dlanovi, ubrzan rad srca, otežano disanje itd. Strah od javnog nastupa sasvim je normalna pojava s kojom se čovjek svakodnevno susreće, stoga je bitno koncentrirati se na temu, dobro se pripremiti i opustiti se. Koordinirajući verbalnu i neverbalnu komunikaciju uspjeh će biti zagarantiran.

Brajša je u svojoj knjizi „Umijeće razgovora“ (1996.) naveo nekoliko savjeta kako treba razgovarati:

- ✚ 1. Trebali bismo se i međusobno slušati, a ne samo jedan drugome govoriti.
- ✚ 2. Nije dovoljno slušati. O tome treba i razmišljati.
- ✚ 3. Vlastita razmišljanja treba drugome saopćavati.
- ✚ 4. Saopćavana mišljenja treba dopunjavati i primijeniti „i-i“ razgovor.
- ✚ 5. U razgovoru treba njegovati ravnopravnost, hijerarhiju i egalitarnost.
- ✚ 6. U prijedlozima drugih treba tražiti pozitivno i korisno.
- ✚ 7. Predlagati treba upotrebljiva, primjerena i ostvarljiva rješenja.
- ✚ 8. U razgovoru treba opisivati i hipotetizirati.
- ✚ 9. Provjeravanjem predmijevanja razvijamo međusobno razumijevanje.
- ✚ 10. Potrebno je tražiti, davati i primati povratne informacije.
- ✚ 11. Povremeno treba razgovarati i o razgovoru.
- ✚ 12. Treba postavljati cirkularna pitanja.
- ✚ 13. Trebali bismo biti usmjereni prema sadašnjosti i budućnosti.
- ✚ 14. Na sugovornika se treba nadovezivati.
- ✚ 15. U govorenju treba ostvariti dijalog.

3.7. Pravila jasne komunikacije

Za uspostavljanje i održavanje pravilne komunikacije potrebno je svakodnevno vježbanje i usavršavanje. Postoje brojne knjige i tečajevi koji tumače što treba a što ne treba činiti. Pritom se koriste pravila jasne komunikacije. Evo jednog primjera takvog popisa:

- ✚ 1. Izbjegavajte iskaze kojima donosite sudove i riječi kojima biste mogli izazvati napetost. („...tvoj sebični stav...“, „...zaista si šeprtlja...“)
- ✚ 2. Izbjegavajte opće ocjene. („Oni su ljudi“, „Ona je glupača.“)
- ✚ 3. Izbjegavajte rečenice koje započinju u drugom licu, a poruke su optuživanja i osude. („Nikada ne dolaziš kući na vrijeme.“ „Nikada me ne pitaš što ja želim.“)
- ✚ 4. Izbjegavajte podsjećanje na stare doživljaje. („To si mi isto učinio prošloga tjedna i prije mjesec dana kod Barbare.“ „Uvijek si imao tu manu i nimalo se ne popravljaš.“)
- ✚ 5. Izbjegavajte negativne usporedbe. („Izgledaš kao krava.“ „Kosa ti je kao slama.“)
- ✚ 6. Izbjegavajte prijetnje. („Ako ne pospremiš sobu, u kazni si.“ „Ako mi se ne ispričaš, prekidamo.“)
- ✚ 7. Opisujte svoje osjećaje, nemojte njima napadati. („Tužna sam i očajna.“ „Razočaran sam.“)
- ✚ 8. Neka govor vašega tijela bude otvoren i prijemčiv. (zadržite vizualni kontakt, kimajte glavom itd.)
- ✚ 9. Koristite se cjelovitim porukama. („Satovi kemije počinju sutra.“ „Dolazim s posla u pet.“)
- ✚ 10. Koristite jasne poruke. („Ostavljaš odjeću za sobom. To znači da želiš da je ja pospremim.“)

(McKay, Fanning i Paleg, 1997, pp. 93.-99.)

4. Slušanje

Čovjek kao ljudsko biće mora disati kako bi preživio, a kao društveno biće mora komunicirati. Kada diše, čovjek prvo udiše a onda izdiše. Isto tako, kada komunicira prvo sasluša a onda odgovori. Komuniciranje bez slušanja sugovornika je samo puki monolog, a tek slušanjem postaje dijalog. Danas se često naglašava važnost komuniciranja u osobnom i poslovnom životu, a malo se toga posvećuje onom bitnijem – vještini slušanja. Slušanje predstavlja jedan od najaktivnijih oblika učenja te neizostavni dio komunikacije i socijalnog ponašanja. Upravo je zato bitno definirati samu definiciju slušanja.

Slušanje predstavlja sofisticirani mentalni proces, dio neverbalne komunikacije u kojem osoba prima i interpretira poruke koje joj odašilju sugovornici. Također, slušanje se definira i kao metoda učenja i prikupljanja informacija iz okoline. „Slušanje je istodobno i obveza i izraz poštovanja. Obveza je koju na sebe preuzimamo kako bismo se razumjeli i uzajamno suosjećali, te kako bismo zanemarili svoje vlastite interese, potrebe i predrasude u dobrovoljnoj mjeri da bismo sagledali odnose s partnerom s njegove točke motrišta. Slušanje je ujedno i izraz poštovanja koji ukazuje svome partneru jer ono neizravno kazuje - Stalo mi je do tebe. Želim znati što misliš, osjećaš i kakve su tvoje potrebe. U slušanju je sadržano mnogo više od puke činjenice da šutite dok vaš partner govori. Istinsko se slušanje odlikuje namjerom. Ako vam je namjera da razumijete, uživajte, učite od svog partnera ili mu pomazete, u takvim slučajevima postajete istinski slušatelj“ (McKay, Fanning i Paleg, 1997).

Slušati znači:

- ✚ Skupiti informacije o onome tko govori, bilo da to činimo mi sami, bilo da to čine oni kojima smo taj posao delegirali, bez da govornika (onoga koga slušamo) prosuđujemo i ocjenjujemo. Naš stav treba biti pozitivan i trebamo djelovati u dobroj volji (suosjećajno).
- ✚ Pozorno slušati onoga koji govori na način da ohrabrujemo kontinuitet komunikacije.
- ✚ Intervenirati s ograničenim opservacijama koje su istodobno ohrabrujuće za sugovornika i koje ga potiču da još dublje i dalje razvije svoju ideju. ^[10]

^[10] Vodopija, Š. i Vajs, A.: Vještina slušanja u komunikaciji i medijaciji, Erudita, Zagreb, 2010.

4.1. Svrha slušanja

Koliko se puta osoba nađe u neugodnoj situaciji ili određenom nesporazumu samo zato što sugovornika nije saslušala te ga je zbog toga krivo interpretirala i donijela krive zaključke. Takav problem najčešći je kod roditelja i djece, a sve se svodi na to da ih roditelji i stariji „nikada ne slušaju“. Također, česti su i poslovni nesporazumi u kojima se krivo protumače određena mišljenja i stavovi između kolega. Činjenica je da većina više voli govoriti nego slušati. To je često uzrok mnogih svađa i prepirki. Zato je potrebno svakodnevno njegovati i razvijati vještinu slušanja unutar komunikacije.

Važnost slušanja je velika. Slušanje se jako cijeni u osobnom i poslovnom okruženju. Ono ima snagu stvoriti i sačuvati bliskost. Komuniciranje nije samo govorenje. Za razgovor su također važni slušanje i razmišljanje. Brajša (1996) tvrdi: „Slušati moramo i sebe i sugovornika jer je bitno shvatiti ono što smo čuli i ono što namjeravamo reći. Slušanjem sugovornika pokazujemo interes za njega i njegova mišljenja. Tu se polazi od pretpostavke, da u razgovoru želimo upoznati drugoga i njegovo mišljenje. Međutim, često to uopće nije cilj našeg razgovora. Vrlo često želimo jedno, da drugi čuju nas i naša mišljenja, i to nas kakvi mislimo da jesmo i naša mišljenja, za koja smatramo da se ne trebaju mijenjati. Zbog toga izbjegavamo slušati sugovornike. Mi ne želimo razgovarati s njima, nego govoriti o sebi. Mi nismo zainteresirani za njih, nego za sebe. Mi ne poštujemo njih, nego samo sebe. Mi, jednostavno, ne trebamo njih nego samo sebe. Zbog svega toga, ne slušamo ih. U razgovoru govorimo, ali i pažljivo slušamo! Bez međusobnog slušanja nema, niti, međusobnog razgovora! Slušanjem sebe obogaćujemo, a drugoga uvažavamo! Uspješna i kreativna sredina temelji se na međusobnom aktivnom slušanju. Prestanak međusobnog slušanja predstavlja siguran znak prestanka svakog razgovora! Bez međusobnog slušanja nema međusobne suradnje! Bog nam je dao dva uha, a jedan jezik, da dva puta više slušamo, a jedan put manje govorimo! Samokritičnost i skromnost je osnova kvalitetnog slušanja drugih! Svi doista pametni i uspješni ljudi dobri su slušaoci! Slabo međusobno slušanje vodi u poblesavljanje!“

4.2. „Slušati“ i „čuti“

„Slušati“ i „čuti“ dva su slična, ali i istovremeno različita biološka procesa. U svakodnevnim situacijama često se miješaju ta dva izraza. Proces „čuti“ javlja se automatski i ne zahtjeva nikakav poseban napor. Kada osoba nešto čuje, često zanemaruje izgovorene riječi i ne razmišlja kakvo značenje i utjecaj te riječi imaju na nju. No, kada sluša drugu osobu koja joj se obraća, tada prima i interpretira značenje riječi koje su joj upućene. To je mentalni proces koji zahtijeva aktivan i svjestan napor mozga i osjetilnih organa.

Uvriježeno je mišljenje da je slušanje proces istovjetan auditivnom slušanju (čuti = slušati) te da je to prirodan, instinktivan proces za koji ne treba dodatnih napora i umijeća jer se radi o bazičnom i vitalnom komunikacijskom procesu prirođenom svim ljudima. Kao posljedica navedenog stava proizlazi nenjegovanje znanja slušanja kod ljudi i površno slušanje koje pak u konačnici rezultira nepotrebnim poteškoćama i problemima kao što su:

- ✚ loše ili krivo shvaćene upute,
- ✚ gubitak važnih informacija,
- ✚ frustracija i sramota,
- ✚ pojačan rizik povrede tuđih osjećaja.^[11]

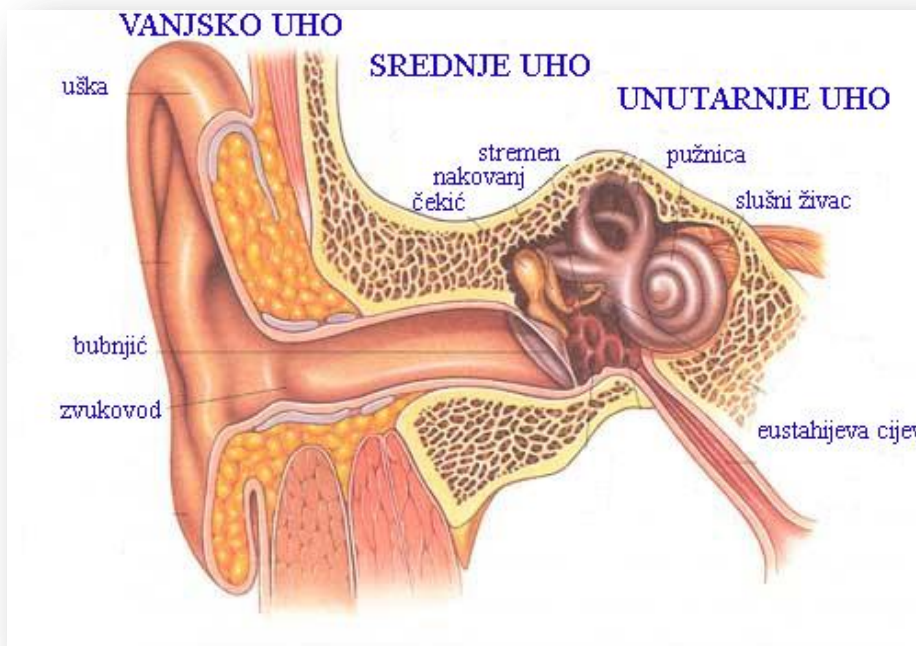
Sve navedeno može uzrokovati gubitak mogućnosti poboljšanja privatnih i poslovnih odnosa, a još češće da se međuljudski odnosi pogoršaju i do granica nepopravljivosti. Može se zaključiti kako je slušanje sofisticirani oblik mentalnog procesa koji je mnogo složeniji od samog auditivnog slušanja („čuti“).

[¹¹] Vodopija, Š. i Vajs, A.: Vještina slušanja u komunikaciji i medijaciji, Erudita, Zagreb, 2010.

4.3. Osjetilo sluha

Čovjek koristi osjetila kako bi bio u mogućnosti primiti razne podražaje iz vlastite okoline. Život koji se odvija oko njega čovjek ne bi mogao osjetiti bez pet osnovnih osjetila – vida, sluha, njuha, opipa i okusa. Svako osjetilo ima određenu ulogu za određeno svojstvo okoline koje na osjetilo djeluje svojom energijom. Kada se govori o slušanju, to je osjetilo sluha. Čovjek ga prima uhom, a energiju koju ono prima i registrira nazivamo slušnim podražajem.

Uho predstavlja glavni organ osjetila sluha i ravnoteže i dijeli se na vanjsko, srednje i unutarnje uho. Zvučni se podražaji iz okoline prenose vanjskim uhom do kostiju srednjeg uha, preko bubnjića. Kostii srednjeg uha prenose dalje zvuk u pužnicu u unutarnjem uhu. Slušni sustav sastoji se od uha, slušnog živca i dijelova središnjeg živčanog sustava koji su uključeni u osjet sluha.



Slika 4.1. Dijelovi uha (izvor: <https://www.microton.hr/uh-i-sluh/377/HR>)

Sluh je osjet kojim se zamjećuju zvukovi i tumači njihovo značenje. Temelji se na prijenosu titraja, izazvanih zvučnim valovima, u unutarnje uho te na pretvorbi tih titraja u živčane impulse. Zvučni se valovi vanjskim zvukovodom prenose do bubnjića i izazivaju njegovo titranje. Titranje bubnjića trima se slušnim košćicama u srednjem uhu prenosi do pužnice u unutarnjem uhu, što u njoj izazove pomicanje tekućine. Nastaju valovi tekućine koji se prenose do bazilarne membrane, opne na osnovici pužnice, i pobuđuju ju na titranje. Na

bazilarnoj su membrani osjetne stanice Cortijeva slušnog organa, koje tvore jedan red unutarnjih i 3 do 4 reda vanjskih stanica, i koje na svojim vršcima imaju dlačice. Titranjem bazilarne membrane i osjetnih stanica dlačice se savijaju, pri čem nastaju bioelektrični potencijali, koji u obliku živčanih impulsa odlaze vlaknima slušnoga živca u mozak. Ti se impulsi, koji dolaze uglavnom iz unutarnjih stanica, počinju analizirati već u nižim dijelovima mozga (moždano deblo, talamus), ali se tek u slušnoj kori velikoga mozga potpuno obrađuju i doživljavaju kao osjet sluha.^[12]

4.4. Proces slušanja

Pravilno slušanje je proces koji se sastoji od šest ključnih faza za uspješno komuniciranje: predviđanje, primanje poruke, pažnja prema porukama, analiziranje poruka, pamćenje, te procjena i vrednovanje poruka.

PREDVIĐANJE

Predviđanje u jednu ruku predstavlja vrstu slušanja. Poznanici između sebe lako mogu predvidjeti reakciju na postupke. U slučaju da se osoba dovede u potencijalno konfliktnu situaciju, bolje je saslušati sugovornika nego nešto reći pa požaliti.

PRIMANJE PORUKE

Nakon što se saslušala sugovornika, slijedi primanje poruke koju je potrebno razumjeti i shvatiti. Poruke su različite forme i sastava te dolaze od različitih ljudi. Ponekad ih je i više nego što ih se može procesuirati. Zato ih se filtrira prema važnosti i prioritetima.

PAŽNJA

Svaka osoba sama odlučuje prema komu ili čemu će usmjeriti svoju pažnju, tj. što će je zanimati. Na pažnju osim percepcije o nečemu ili nekome (o onome što je važno i zanimljivo) utječe i koncentracija. Nedostatak pažnje najčešće se povezuje s dosadom koja je potencijalna prijetnja u svakodnevnoj komunikaciji.

ANALIZIRANJE PORUKE

Nakon što se određenoj poruci sugovornika posveti pažnja, slijedi analiziranje poruke. Kod poruka se analizira doslovno sve: način na koji je poslana, ton pošiljatelja, geste i mimiku tijekom slanja poruke, itd.

[¹²] Osjetilo sluha: <https://hr.wikipedia.org/wiki/Sluh>, dostupno 26. 7. 2017.

✚ PAMĆENJE

Kod procesa slušanja ne smije se zanemariti faktor pamćenja. To je selektivan proces u kojem se određuje koje su informacije važne, a koje ne.

✚ PROCJENJIVANJE PORUKA

Procjenjivanje ili vrednovanje poruka zadnji je korak u procesu slušanja te je veoma bitan za shvaćanje i razumijevanje poruka koje se primaju.

4.5. Metakomunikacija i feedback

Pri komunikacijskom procesu govornik govori i odašilje poruku te istovremeno prati reakciju sugovornika i modificira poruku koju šalje, dok slušatelj sluša, prima poruku, daje povratnu informaciju (feedback) i formira značenje primljene poruke. Metakomunikacija i feedback važni su elementi komunikacije koji ju čine potpunom i razumljivijom. Tako komunikacija između govornika i sugovornika dobiva značenje i svrhu.

Metakomunikacija označava komunikaciju o komunikaciji, poruku o poruci, razgovor o razgovoru. To je uočavanje i ispravljanje poremećene komunikacije. [¹³] Dijelimo ju na:

- ✚ teoretsku (svako učenje o komunikaciji izvan neposredne komunikacije) i
- ✚ praktičnu (komunikacija o komunikaciji tijekom neposrednog komuniciranja).

Metakomunicirati se može o sadržajnoj, odnosnoj, utjecajnoj i osobnoj komunikaciji te o sadržaju, načinu i interakcijama razgovora. Metakomunikacija se odnosi na sve aspekte komunikacije, a posebno slušanje, gdje se obraća pažnja na to je li sugovornik čuo i razumio poruku te koji je odnos i smisao razgovora. Način razgovora može se poboljšati tako da predmet razgovora bude sam razgovor. Na taj način osoba se uči komunicirati i pronalaziti uspješniji oblik razgovora. Važno je razgovor prilagođavati sugovorniku te pronaći vremena za metakomunikaciju. Nije dovoljno razgovarati o sadržaju i sudionicima razgovora, već je bitno razgovarati i o samom razgovoru. Tek razvijanjem metakomunikacije doznaje se na koji način komunicirati s drugima.

Povratna informacija ili feedback jedan je od ključnih elemenata komunikacije. To je povratna informacija o osobi i njenom sugovorniku te međusobnom načinu na koji komuniciraju. Jednostavno rečeno, to je međusobno davanje, primanje i traženje objašnjenja tijekom razgovora. Cilj povratne informacije je pomoći primatelju poruke da nešto učini bolje i kvalitetnije, tj. da poboljša svoju komunikaciju. Važno je definirati, opservirati i analizirati proces komunikacije te dati savjete kako da se ista popravi i unaprijedi. Komunikacijski

[¹³] Brajša, P.: Umijeće razgovora, C.A.S.H., Pula, 1996.

feedback trebao bi biti verbalan, pozitivan, prilagođen sugovorniku, jasan, konkretan, potpun, pravovremen, informativan itd. Prilikom davanja feedbacka vrlo je važan element vlastiti primjer jer on ilustrira kako je osoba riješila problem primjenjujući pravila koja sugerira sugovorniku. Bitan aspekt povratne informacije je slušanje. Govornik povremeno treba postaviti neka potpitanja kako bi provjerio sluša li ga sugovornik, je li razumio povratnu informaciju te treba li mu nešto pojasniti, preformulirati i sl.

4.6. Razine slušanja

Kada se govori o slušanju, može se reći kako postoje općenite tri razine slušanja. Njih obilježava različito ponašanje slušatelja. To ponašanje izuzetno utječe na kvalitetu slušanja. Ovisno o tome koga se ili što sluša, tijekom dana često se mijenjaju razine, a s time i način, kvaliteta i efikasnost komunikacije.

✚ PRVA RAZINA: POZORNO SLUŠANJE

Slušatelj na ovoj razini pušta da ga pripovjedač vodi i nastoji stvari uvidjeti i sagledati s motrišta izlagača. Ponašanje koje karakterizira ovu razinu: prisutnost i pozornost slušatelja, prepoznavanje i odgovaranje, ne dopušta da ga nešto omete, pažljivo prati cjelokupnu komunikaciju uključujući i govor tijela i metajezik, nastoji ostati otvoren i shvatiti misli i osjećaje osobe koja govori, nastoji zauzdati vlastite misli i osjećaje kako bi se što kvalitetnije posvetio slušanju.

✚ DRUGA RAZINA: SLUŠANJE IZGOVORENIH RIJEČI (ali bez pozornog slušanja)

Osobe koje slušaju na drugoj razini zaustavljaju se na površinskom slušanju izgovorenih riječi bez da slušaju dublje značenje riječi i bez da slušaju između redaka. Slušaju što im govornik govori ali se ne naprežu da shvate suštinu iza tih riječi. Osobe koje slušaju na ovaj način imaju tendenciju logičnog slušanja, obraćaju pozornost na sadržaj izgovorenog i ne vode računa o emocijama i osjećajima koji stoje iza izgovorenih riječi. One uvijek ostaju emotivno odvojene od komunikacije. Takvo slušanje može dovesti do opasne razine nerazumijevanja jer je sva koncentracija slušanja limitirana na sadržaj izgovorenog. Za razliku od treće razine na kojoj je svima jasno da onaj tko treba ustvari niti ne sluša, druga razina je opasna jer može prouzročiti ozbiljno nerazumijevanje stoga što osoba koja govori odlazi u uvjerenju da je saslušana i shvaćena a što je u potpunosti netočno.

✚ TREĆA RAZINA: FRAGMENTIRANO SLUŠANJE

Za ovaj vid slušanja karakteristično je da se osoba koja sluša povremeno skoncentrira i sintonizira s govornikom da bi se zatim posve udaljila i prestala slušati (udubila se u osobno razmišljanje ili se okupirala nekim drugim poslom). Često se to događa na sastancima kada pojedinci prate samo one fragmente koji im trebaju za određenu diskusiju. Ovaj oblik slušanja karakterizira pasivno slušanje u tišini, bez reakcija na izgovoreno. Česti su i trenutci kada

slušatelj simulira slušanje, a u stvari je preokupiran potpuno drugim sadržajem poput prosuđivanja, formiranja savjeta i osude ili se psihički i umno sprema na ono što će kasnije kazati. Fizički se takvo slušanje manifestira u praznom pogledu i većoj zainteresiranosti slušatelja za vlastito izlaganje nego li za slušanje slušatelja.

(Vodopija i Vajs, 2010, pp. 152 – 154)

U knjizi „Tajna komunikacije“ (1998) Petera Thomsona, navodi se šest razina slušanja:

1. STAKLENAST POGLED

Svi smo doživjeli da nam pogled skrene sa sugovornika i zabludi negdje u daljinu. Uхватimo se u vlastitim mislima i, premda čujemo zvuk izgovorene riječi, zapravo uopće ne slušamo.

2. AUTOMATSKI ODGOVOR

To je klasična situacija kad jedan od supružnika stiže kući nakon napornog radnog dana, dok je drugi cijeli dan proveo kod kuće. Jednome je dosta priče, a drugi je željan razgovora. To je razina slušanja koju katkad rabimo iako smo svjesni da ne bismo smjeli. Može nam prouzročiti goleme nevolje.

3. PONAVLJANJE POSLJEDNJIH RIJEČI

To je razina slušanja koju nazivamo „slušanje jednim uhom“, dok nam je drugo okrenuto razgovoru sa samim sobom, unutaranjem dijalogu. Sugovornik nam se obraća s pitanjem (premda možda istančanije izrečenim): „Što sam rekao?“ Sposobni smo iz svojega čudesnog pamćenja dozvati samo nekoliko posljednjih riječi, u nadi da ćemo smiriti prijatelja. Srećom, magnetofon u našoj svijesti može brzo prevrtjeti i ponoviti dovoljan broj izrečenih riječi i time nas spasiti nevolje.

4. SPOSOBNOST ODGOVARANJA NA PITANJA

Na toj razini počinje pravo slušanje. Ako možemo odgovoriti na pitanja postavljena o onome što je rečeno, tada zasigurno nismo samo slušali o čemu je riječ, nego smo i promislili o tome što smo čuli. Ako sudjelujete u poslovnim ili društvenim djelatnostima, kad je nužno znati je li ono što ste rekli bilo jasno, tad je najbolje postaviti nekoliko pitanja o sadržaju i tako provjeriti jesu li slušatelji razumjeli. Takva pitanja nisu zamišljena da dovedemo ljude u nepriliku. Njima ćemo samo provjeriti jesu li rečeno čuli i razumjeli.

✚ 5. SPOSOBNOST PRIJENOSA OBAVIJESTI

Ova se razina donekle razlikuje od razine „sposobnosti odgovaranja na pitanja“, jer izvorni govornik neće biti nazočan i neće moći pripomoći kada slušač bude prenosio obavijest trećoj osobi. Kako bi slušač pouzdano znao da će obavijest moći prenijeti nekom drugom, morat će slušati dovoljno aktivno i pozorno kako bi bio sposoban ponoviti rečeno.

✚ 6. KAKO PODUČITI DRUGOG

To je razina na kojoj netko nije samo razumio poruku koju je primio, nije samo razmišljao o toj poruci, nego je tako pozorno slušao da bi o tome u vašoj odsutnosti mogao podučiti nekog drugog. Drugim riječima, mogao bi odgovoriti na pitanja koja mu postave drugi o onome što ste mu vi rekli. Ako sebe, u trenutku kad primamo poruku, možemo zamisliti ne kao učenika, nego kao učitelja, aktivno ćemo slušati.

4.7. Vrste slušanja i neslušanja

Slušanje se može podijeliti na nekoliko vrsta – aktivno, komunikacijsko, empatijsko i kritičko slušanje te slušanje s četiri uha. Svaka vrsta ima svoje specifičnosti koje odlikuju slušatelja u komunikaciji.

✚ AKTIVNO SLUŠANJE

Aktivno slušanje se s pravom naziva najvažnijom vrstom slušanja. Definira se kao komunikacijska metoda kojom primatelj (slušatelj) neke komunikacijske poruke ponavljanjem i parafraziranjem izrečenoga svom sugovorniku daje povratnu informaciju ili feedback te istovremeno provjerava je li shvatio poruku. Osim provjere shvaćanja onoga što je čuo, slušatelj govorniku daje informacije koje daju jasnu predodžbu o tome koliko je govornik bio jasan slušatelju. Glavni dio aktivnog slušanja jest dati drugoj osobi do znanja da ga se sluša. To se uglavnom postiže verbalnom komunikacijom, ali i govorom tijela. Neverbalna komunikacija katkad govorniku daje puno više do znanja sluša li ga se ili ne. Zato je bitno uskladiti riječi i pokrete pri aktivnom slušanju.

Osnovna značajka aktivnog slušanja sastoji se od aktivnosti slušatelja kojom sebi i govorniku pomaže u međusobnom razjašnjavanju primljenih poruka. Te primljene poruke često znaju biti neprecizne ili apstraktne, što dovodi do nesporazuma u komunikaciji. Osnovna tehnika aktivnog slušanja odnosi se na postavljanje pitanja i potpitanja, koja mogu biti izravna i neizravna (parafrazirana). Slušatelj je prisiljen na usredotočeno slušanje zbog same namjere postavljanja pitanja. Zbog toga govornik daje preciznije izjave koje mu pomažu da se usredotoči i kaže što je htio. Izravna pitanja su dobar način dobivanja konkretnog odgovora, ali mora se obratiti pažnja u kojim trenucima se takva pitanja postavljaju. Izravna pitanja o preosjetljivim temama mogu izazvati negativne reakcije kod sugovornika pa čak i prekid komunikacije. Upravo se iz tog razloga koriste parafrazirana ili neizravna pitanja. Slušatelj

ponavlja ono za što misli da je govornik htio reći, pazeći da izrazi poruku na emocionalno prihvatljiv način. Ukoliko sadržaj svojih izgovorenih izjava vidi drukčije, govornik ispravlja ili potvrđuje ako se slaže sa slušateljem. Govornik na taj način i sebi i slušatelju pojašnjava vlastite misli te dobiva poticaj za nastavak. Tehniku neizravnih pitanja treba najviše koristiti kod dubokih razgovora, gdje nije jasno što govornik osjeća ili želi reći. Za primjenu te tehnike potrebno je dosta vremena i razrade.

Pravilno aktivno slušanje mora biti podijeljeno na nekoliko faza:

- ✚ Pravi omjer slušanja i govorenja
- ✚ Gledanje sugovornika u oči
- ✚ Vođenje bilješki pri razgovoru
- ✚ Tuđe rečenice se ne dovršavaju
- ✚ Izbjegavanje brzopletog zaključivanja
- ✚ Davanje odgovora u pravo vrijeme
- ✚ Izbjegavanje predrasuda o drugima
- ✚ Postavljanje pravih pitanja
- ✚ Pravilno tretiranje sugovornika
- ✚ Fokusiranost na govorniku

Aktivnim slušanjem ulaže se svjestan napor kako bi se razumjelo govornika i ono što želi reći. Sposobnost aktivnog slušanja olakšava održavanje koncentracije i pomaže pri lakšem pamćenju. Na taj način ostavlja se dojam zainteresirane osobe. Ovakav pro aktivan i profesionalan način komunikacije poboljšava međuljudske odnose, smanjuje nesporazume i sukobe, jača suradnju na osobnom i poslovnom planu te potiče bolje razumijevanje. Postoji mnogo razloga zašto je aktivno slušanje kvalitetna odlika svake osobe. Jedan od glavnih razloga je jačanje međuljudskih odnosa. Ljudi vole kad ih netko posluša pa je zato aktivno slušanje odlična podloga za stvaranje kvalitetnih profesionalnih i prijateljskih odnosa. Također, aktivnim slušanjem se osigurava jasan protok informacija i kroz govor tijela saznaje se koliko su vjerodostojne riječi govornika. Korištenjem aktivnog slušanja poboljšavaju se komunikacijske vještine, produktivnost na radnom mjestu i društveni odnosi. U konačnici nije dovoljno da se jednostavno zašuti i počne slušati – mora se prepričavati svojim riječima, razjašnjavati i pružati povratni poticaj razgovoru.

✚ KOMUNIKACIJSKO SLUŠANJE

Komunikacijsko slušanje može se definirati kao međusobno slušanje kroz razgovor između govornika i sugovornika koje je prisutno u svakodnevnoj komunikaciji. Bitan aspekt komunikacijskog slušanja su poruke. Nije svaka poruka jednako zanimljiva i privlačna slušatelju. Način na koji će se poruka formulirati kod sugovornika utjecat će na veću ili manju interakciju i slušanje unutar razgovora. Postoje poruke koje potiču slušatelja na slušanje i one koje ga otežavaju. Prve su opisne, orijentirane na problem, spontane, empatičke, ravnopravne i otvorene. Druge su ocjenjivačke, kontrolirajuće, strateške, neutralne, superiorne i zatvorene.

Komunikacijsko slušanje Brajša opisuje i kao aktivno i efektivno. Kod aktivnog slušanja nastoje se prepoznati potrebe sugovornika, provjeriti istinitost i objektivnost pomoću povratne informacije ili feedbacka. Govornik i sugovornik nastoje te potrebe i ostvariti. Efektivno slušati znači tražiti, primati i davati povratne informacije, tj. osiguravati povratnu informaciju ili feedback.

EMPATIJSKO SLUŠANJE

Empatijsko slušanje predstavlja sposobnost razumijevanja tuđih emocija, odnosno prepoznavanje, identificiranje s njima i reagiranje na njih. Ovu vrstu slušanja popularizirao je psihoterapeut C. Rogers koji je smatrao kako slušanje može služiti kao pomoć osobama kako bi shvatile situaciju u kojoj se nalaze i prevladale probleme. Ovo razmišljanje je danas prihvaćeno u cijelom svijetu, te se empatijsko slušanje danas koristi kao jedan od oblika psihoterapije. Kod empatijskog slušanja analiziraju se značenje riječi i osjećaji pojedinca.

Svatko ima potrebu podijeliti emocije s drugima, reći kako se osjeća, je li tužan, sretan, ljut... Jednom riječju, želi se „olakšati duša“. To je jedna od osnovnih ljudskih potreba o kojoj ovisi fizičko i psihičko zdravlje. Iznošenjem vlastitih osjećaja, osoba se otvara i otkriva drugima. Kroz razgovor pronalaze se rješenja za probleme s kojima se susreće i nalazi se na podršku sugovornika. Osim dijeljenja osjećaja s drugima, potrebno je biti spreman i na uzajamnu emocionalnu uslugu. Slušanjem tuđih osjećaja daje se emocionalna potpora sugovorniku te se kao i kod iznošenja vlastitih osjećaja, otvara mogućnost zbližavanja s tom osobom. Nije lako podijeliti emocije s drugima. To zahtijeva određenu dozu hrabrosti, ali i povjerenja prema osobi kojoj se povjerava. Osoba se lakše se povjeri nekome kome vjeruje i ako se osjeća ugodno u njihovu društvu. No, ako se nađe u društvu osobe čiji su osjećaji negativne prirode, osobi je puno teže slušati drugu osobu s empatijom.

Empatijsko slušanje najbolji je način da se pokuša razumjeti drugu osobu i njene probleme, i to na način da se osoba uživi u tuđe osjećaje, a istovremeno da se izolira od vlastitih. Bitno je prepoznati koju emociju izražava sugovornik, saslušati što zapravo želi poručiti, što se dogodilo, te ga ohrabriti i dati priliku da sam pronađe rješenje. To je ujedno i posljednji korak empatijskog slušanja. Najvažnija poruka empatijskog slušanja je: povjerite se osobi od povjerenja i budite spremni to isto učiniti i za nju.

KRITIČKO SLUŠANJE

Kritičko slušanje je proces koji zahtijeva uključenost svih šest procesa slušanja. Pri ovoj vrsti slušanja, slušatelj treba odrediti glavnu ideju i sporedne točke problema s kojim se suočava. Kritički slušatelj mora biti spreman analizirati i procijeniti ono što čuje. Kritičko slušanje zahtijeva prethodno znanje i činjenice o temi, tj. poruci koju prima od sugovornika kako bi ju mogao do kraja poslušati i razumjeti. Kritičko slušanje iznimno je važno u trenucima kada sugovornici nastoje uvjeriti ili natjerati na nešto. Najbolji primjer su oglašavanja, različite reklame u kojima se koriste različite tehnike uvjeravanja koja obećavaju

kvalitetu određenog proizvoda. Politika je također dobar primjer. To je samo jedno od brojnih kompleksnih područja koje zahtjeva kritičko slušanje kako bi se moglo interpretirati i razumjeti primljene poruke.

SLUŠANJE S ČETIRI UHA

Iako čovjek ima dva uha kojima pokušava čuti i poslušati što sugovornici govore, ova vrsta slušanja smatra kako sugovornike slušamo s četiri uha. Svako uho ima određenu ulogu koja pomaže pri shvaćanju primljenih poruka. Autor Pavao Brajša u knjizi „Umijeće razgovora“ (1996) navodi 4 uha za slušanje:

1. PRVO UHO (za osobnost pošiljatelja) – usmjereno je na osobnost pošiljatelja; tko je on i kakve su njegove osobine; što tu osobu određuje kao pojedinca.
2. DRUGO UHO (za sadržaj) – usmjereno je na sadržaj pošiljateljevih poruka; kakva se poruka prenosi.
3. TREĆE UHO (za odnos) – usmjereno na odnos između pošiljatelja i primatelja poruke; na koji način se komunicira i ponaša.
4. ČETVRTO UHO (za utjecaj) – usmjereno na utjecaj poruka; kako reagirati na te poruke; što učiniti; kako se ponašati.

U komunikaciji je osoba obično svjesna samo drugog uha koje se odnosi na sadržaj poruka, ali prihvaćanje ili neprihvatanje tog sadržaja ovisi o tome što je osoba čula prvim, trećim i četvrtim uhom. Pošiljatelji poruke moraju znati da ih se sluša sa sva četiri uha te da u skladu s tim obrate pažnju na sadržaj poruke, svoj odnos i utjecaj prema sugovorniku.

Neslušanje je jedan od glavnih uzroka loše komunikacije među ljudima. Često izaziva mnoge konflikte i nesuglasice. Ne slušati se može na različite načine. Točnije, postoji čak sedam vrsta neslušanja koje su navedene u knjizi „Komunikacijski kompas“ (2015) Smiljane Leinert – Novosel:

PSEUDOSLUŠANJE

Slušatelj se ponaša kao da je usredotočen na razgovor, a da ipak ne sluša. On samo klima glavom odobravajući sve što govornik kaže, gleda ga u oči i smiješi se, postavlja i neko potpitanje čisto da se pravi da je zainteresiran. Pseudoslušatelj će se brzo raskrinkati na način da ga se upita za rješenje problema o kojem se raspravlja.

✚ JEDNOSLOJNO SLUŠANJE

Naziva se još i neosjetljivim ili nesenzitivnim slušanjem zato što slušatelj prima samo jedan dio poruke, a drugi potpuno zanemaruje. Poruka se većinom ispravno interpretira samo ako se u obzir uzmu svi njeni dijelovi, pa takvi slušatelji zbog svoje pogrešne interpretacije postaju doslovni. Na taj način slušatelj prima iskrivljenu poruku.

✚ SELEKTIVNO SLUŠANJE

To je vrsta neslušanja kod kojeg slušatelj sluša samo ono što ga zanima ili ono što za njega ima poseban značaj. Istovremeno, svi ostali dijelovi razgovora za njega su nebitni i preskače ih. Prije ili kasnije ono što je slušatelj preskočio postaje važan dio razgovora.

✚ SELEKTIVNO ODBACIVANJE

Drugi naziv koji se koristi za ovu vrstu neslušanja je insularno slušanje. Za razliku od selektivnog slušanja, selektivno odbacivanje je vrsta neslušanja u kojem se slušatelj usredotočuje na teme koje ne želi čuti (a ne one koje želi). Takvi slušatelji nisu omiljeni u društvu zato što inzistiraju na toj vrsti teme u razgovoru koju ostali slušatelji često preskaču.

✚ OTIMANJE RIJEČI

Ovo je vrsta neslušanja kod kojeg slušatelj nastoji što više govoriti te sluša samo onoliko koliko mu je potrebno da ugrabi priliku za svoj „nastup“. Najčešće nema pojma što sugovornik želi reći. Takav slušatelj čeka trenutak kada će se moći ubaciti u razgovor i govoriti dok ga god netko ne uspije prekinuti. Većina ljudi doživljava ga kao nametljivca i brbljavca.

✚ OBRAMBENO ILI DEFANZIVNO SLUŠANJE

Javlja se kod slušatelja koji se zbog nekog razloga u razgovoru osjećaju ugroženima. Takvi slušatelji i najnevinije izjave mogu preokrenuti u one koje izazivaju osobni napad na njih pa stvaraju obrambeni stav prema sugovorniku.

✚ SLUŠANJE U ZASJEDI

U ovoj vrsti neslušanja slušatelj je u određenoj vrsti zasjede. Kada god mu se učini da je sugovornik u nepovoljnom položaju ili da je pogriješio, to iskorištava u svoju korist kako bi ga napao.

4.8. Vrste slušatelja i neslušatelja

Slušanje je misaoni proces koji zahtijeva svjestan napor svakog slušatelja. U procesu slušanja glavni akteri su govornik i sugovornik, tj. slušatelj ili neslušatelj. Svaka osoba sluša sugovornika na svoj način pa se tako može govoriti o više vrsta slušatelja. Vodopija i Vajs (2010) navode 5 vrsta slušatelja:

SIMULATOR

Ova vrsta slušatelja simulira pozornost, tj. pravi se da sluša svog sugovornika, a zapravo razmišlja o nečem sasvim desetom. Ponekad je takvo ponašanje voljno i namjerno, a ponekad slušatelj jednostavno prestaje slušati te se istovremeno pravi da sluša samo kako bi zadovoljio sugovornika. Često se takvi slušatelji fokusiraju na gledanje sugovornika u oči te tako troše svoju energiju koju bi trebali koristiti za slušanje.

OVISNIK

Slušatelj pokazuje ovisnost o mišljenjima, stavovima i osjećajima drugih osoba. Tijekom razgovora, slušatelj je toliko zaokupljen osjećajima da jednostavno nije u stanju skoncentrirati se na činjenice koje sugovornik iznosi.

RAZBIJAČ

Često susrećemo ovakve slušatelje. Oni prekidaju druge u razgovoru da bi oni nešto rekli i to samo zato kako bi iznijeli neke svoje činjenice koje smatraju bitnima. Uzrok takvom njihovom ponašanju je taj što ih ponekad neki dijelovi komunikacije plaše ili ih žele izbjeći pa zbog toga skreću s teme i preusmjeravaju komunikaciju na ono što njima više odgovara.

SRAMEŽLJIVAC

Slušatelj tijekom komunikacije veći dio pozornosti posvećuje sebi i razmišljanju o tome kako ih drugi doživljavaju dok govore. Skoncentriran je na sebe umjesto na sadržaj i poruku komunikacije. Na taj način slušatelj gubi na spontanosti u razgovoru. Unutar našeg civilizacijskog kodeksa postoji određeni standard emotivnih angažmana u službenoj komunikaciji, u privatnom i poslovnom svijetu. Kada se jedan od sugovornika previše brine o međusobnoj komunikaciji to izaziva zahlađenje kod drugog sugovornika. Razlog je taj što pretjerana zainteresiranost za tijek i uspjeh razgovora stvara dojam da je takav slušatelj pretvoran. Stoga je jako bitno da govornik bude na približnoj emotivnoj razini kao i slušatelj.

TREZVENJAK (razumski slušatelj, logičar)

Slušatelj sve sluša s dozom razuma i uporabom logike i intelekta. Mana trezvenjaka je u tome što poruke koje prima od govornika nisu poruke koje može čuti isključivo razumom i logikom. Takve poruke nisu samo racionalne informacije i činjenice već u sebi gotovo uvijek

imaju razinu emotivnosti koju ovakva vrsta slušatelja ne prepoznaje. Često se gubi kontekst poruke pa dolazi do njenog iskrivljenog shvaćanja. Sve što slušatelj čuje doživljava kao podatak, a ako poruka nije logična i intelektualno korektna, njegov um ju odbacuje kao nešto nepotrebno. Trezvenjaci su toliko zaokupljeni analizom i činjenicama da iz vida gube kompletno značenje poruke koje primamo našim osjetilima. Njihov razum do te mjere kontrolira proces pa zbog toga potpuno ignoriraju neverbalne znakove svog sugovornika.

Neslušatelji su oni koji koče pravilnu i kvalitetnu komunikaciju. Može se reći kako je 6 vrsta neslušatelja proizašlo iz sedam vrsta neslušanja koje je Smiljana Leinert – Novosel navela u svojoj knjizi „Komunikacijski kompas“ (2015):

LAŽNI SLUŠATELJ

Ovakav neslušatelj ili pseudoslušatelj neverbalnim znacima prikriva nesluhanje kimajući glavom, smješkajući se sugovorniku, povremeno ispuštajući zvukove odobravanja, a pri tom uopće ne sluša o čemu sugovornik govori niti ga to zanima. Često prikriva svoje nesluhanje tako što zapamti zadnje zvukove i riječi koje su do njega doprle te tako uspješno zavarava svog sugovornika.

SLUŠATELJ KOJI NE ŽELI SLUŠATI

Neslušatelj komunicira sa svojim sugovornicima, ali mu ih je teško slušati. Izravno ga povezujemo sa vrstom neslušanja koja nosi naziv otimanje riječi. Takav neslušatelj samo čeka priliku da počne govoriti, a da pritom ne obraća pažnju na ono što drugi žele izgovoriti. Jednostavno voli prekidati druge usred rečenica i često nije svjestan da nije omiljen u društvu.

STRATEŠKI NESLUŠATELJ

Ovakav neslušatelj proizlazi iz selektivnog slušanja. Neslušatelj sam određuje koga, što i koliko će slušati te o tome ovisi i razumijevanje primljene poruke. On sluša samo ono što mu odgovara. Neslušatelj često donosi krive zaključke, pogrešne interpretacije pa zbog toga propušta najvažnije dijelove razgovora sa sugovornikom.

FRAGMENTARNI NESLUŠATELJ

Ovu vrstu neslušatelja također možemo povezati sa selektivnim slušanjem. Neslušatelj nije zainteresiran za sadržaj sugovornikova govora pa samo fragmentarno sluša, na preskok. Kada se pojedini dijelovi govora izvade iz konteksta i povežu s drugim dijelovima, neslušatelj dobije iskrivljenu poruku koja se kosi s onim što je izgovorio sugovornik.

✚ ZATVORENI NESLUŠATELJ

Izravno ga povezujemo s obrambenim ili defanzivnim slušanjem. Karakterizira ga obrambeni stav u kojem neslušatelj sve što mu se ne sviđa doživljava kao osobni napad. Tada se brani da nije čuo ono što je govornik rekao. Ovakav neslušatelj onemogućava normalnu komunikaciju jer zloupotrebljava vještinu slušanja u svoju korist.

✚ NEGATIVNI NESLUŠATELJ

Negativni neslušatelj sluša sugovornika s namjerom kritiziranja i napadanja. Osluškuje njegove pogreške, napada ga i provocira tako da razgovor ide u negativnom, krivom smjeru i najčešće završava konfliktom između govornika i sugovornika. Ovakav neslušatelj proizlazi iz vrste neslušanja pod nazivom slušanje u zasjedi.

4.9. Vještina dobrog slušanja

Sveprisutna potreba za što kvalitetnijom komunikacijom u današnjem suvremenom društvu dovodi do važne spoznaje da nijedan razgovor ne može biti uspješan bez slušanja sugovornika. Jednostavnije rečeno, komunicirati se ne može bez slušanja. Koliko je slušanje zapravo važno za uspješnu komunikaciju, ponekad i važnije od samog govora, još su prije nekoliko tisuća godina ustanovili Kinezi koristeći se činjenicom da ljudi imaju dva uha a samo jedna usta. Slušanje je podloga za sve odluke koje se donose i temelj za uspješno stjecanje novih znanja i vještina u okruženju. Znati nekoga saslušati je puno više od pukog misaonog procesa primanja i interpretiranja sugovornikovih poruka. To je ustvari vještina koja osigurava uspjeh na osobnom i poslovnom planu.

Vještina slušanja sugovornika i analiza ponašanja dragocjena su znanja koja oblikuju i usmjeravaju suradnju i komunikaciju u raznim životnim profesijama. To uvelike utječe na formiranje današnje i buduće komunikacije među ljudima pa postaje jasno koliko su vještina slušanja i komunikacija važne za kvalitetne ljudske odnose. Novi suvremeni način života zahtijeva više informiranja i usavršavanja po svakom pitanju, a da bi se udovoljilo takvim zahtjevima jedna od osnovnih zadaća je – naučiti slušati! Brojne ankete koje su provedene nad ispitanicima koji su radili na poboljšanju vještina slušanja daju zanimljive rezultate. Iz njihovih iskustava vidi se koliko je vještina slušanja važna za kvalitetu međuljudskih odnosa, radne atmosfere i snagu zajednice i pojedinca kao člana te zajednice. Osobe kao pojedinci unutar društva moraju biti svjesne da vještinom slušanja spoznaju i same sebe, i to onda kada sagledaju ono što govore i način na koji to govore. Vještina slušanja tada služi kao alat samospoznaje.

„Stručnjaci didaktičari, poput S.W. Lundsteema, ukazuju nam na to da je znanje i umijeće slušanja osnovno i prvo što naučimo iz jezika. Pridodamo li tomu da i čitanje do te mjere ovisi o slušanju da djeca puno bolje znaju pročitati tekst koji su prethodno čula, shvatit ćemo svu važnost umijeća slušanja u didaktici i učenju. Slobodno možemo zaključiti da umijeće i sposobnost slušanja određuje i uvjetuje umijeće i sposobnost čitanja“ (Vodopija i Vajs, 2010). I djeca i odrasli usvajanjem vještine slušanja bilježe znatan uspjeh koji je popraćen njihovom sviješću o dobrim rezultatima, poboljšanom samopouzdanju i novousvojenim znanjima.

U poslovnom svijetu, osoba koja posjeduje vještinu slušanja, tj. zna saslušati, stječe prednost pred ostalim kolegama i poslovnim partnerima. Ona dobiva poštovanje i lojalnost kolega te su omiljeni u društvu. Unutar velikih kompanija često se javljaju unutarnje nesuglasice koje se pokušavaju riješiti unajmljivanjem konzultantskih tvrtki. Većina takvih tvrtki svjedoči narušavanju funkcionalnosti unutar kompanija zbog pogoršanja međuljudskih odnosa u poslovnom kolektivu, a do čega je došlo zbog osjećaja nezadovoljstva među zaposlenicima jer ih se ne sluša i njihov rad se ne uvažava dovoljno. Važnost komunikacije između zaposlenika i voditelja tvrtke očituje se u činjenici da su zaposlenici najviše upoznati s tvrtkinim poslovanjem, najbolje vide krizna žarišta i mjesta na kojima se može poboljšati, a često su i kreatori najboljih rješenja. Voditelj koji zna slušati, razmjenjuje ideje sa kolegama i zaposlenicima i stječe njihovo povjerenje. Važno je da propituje i potiče svoje suradnike i zaposlenike da se razvijaju i napreduju. Bez obzira na vrstu područja rada, vještina slušanja će uvijek pojačati efikasnost i kvalitetu organizacijskog i voditeljskog posla. Svatko može poboljšati svoje sposobnosti slušanja, ali uz vježbanje i interakciju. Napor koji se ulaže u dobro slušanje daje pozitivne rezultate u komunikaciji. Bitno je zapamtiti: trgovci koji slušaju klijenta zaključuju svoj posao, liječnici koji slušaju pacijente uspješno uspostave dijagnozu i liječe bolesti, učitelji koji slušaju učenike znaju njihove probleme te ih uspješno rješavaju itd.

Vještina slušanja predstavlja znanje i sposobnost koja pomaže u suočavanju sa raznim životnim situacijama. Osobe koje pri tom suočavanju znaju slušati, mogu utjecati na razvoj situacije te mijenjati njen smjer i krajnji rezultat. Osim što daje moć, kvalitetno slušanje razjašnjava i kontrolira moguće rezultate i time snižava razinu stresa. Osoba koja zna slušati može se dobro skoncentrirati i pronaći najvažnije i najpotrebnije informacije u masi izgovorenih riječi i informacija. Dobar slušatelj je moćna osoba, no potrebni su joj trud i rad za usvajanje vještine slušanja. Zahvaljujući dobrom slušanju, brže i kvalitetnije se mogu zadovoljiti vlastite i tuđe potrebe.

Kada osoba postane svjesna o razini i kvaliteti dosadašnjeg načina slušanja, tada počinje prvi korak ka poboljšanju kvalitete i vještine slušanja i komuniciranja. Na sposobnost i vještinu slušanja utječu razni elementi i događaji iz života pojedinca i okoline u kojoj živi i radi. Među najjačim utjecajima nalaze se oni nastali u vrijeme djetinjstva i u razdoblju školovanja. Takvi utjecaji u sprezi s urođenim i prirodnim sposobnostima i načinom socijalizacije tvore okvir koji čini i koji je učinio slušatelje kakvi jesu. Načini i navike slušanja začinju se u najranijem djetinjstvu. Novorođenče koje mirno leži („slušanje“) ne skreće pozornost okoline na sebe. U trenutku kada zaplače („govor“) dobiva svu pozornost roditelja koji mu odmah prilaze, podižu

ga, maze, udovoljavaju njegovim potrebama za čistoćom i hranom. Upravo je to ono što novorođenče želi i treba. Poruka i poduka koju dijete dobiva jest: govorenjem (plačući) postiže se više nego slušanjem. Kada novorođenče naraste i postane dijete, od odraslih: roditelja i drugih osoba (autoriteta), dobiva nove (verbalne i neverbalne) poruke i poduke o slušanju. To su poruke (naredbe) koje slušaju mnoga djeca i koje ih obilježavaju i formiraju u odrastanju. „Ne raspravljaj sa mnom!“, „Ne prekidaj starije dok govore!“, „Šuti i slušaj!“ i sl. Dijete koje sluša ovakve poruke stječe negativno iskustvo i stvara negativne emocije u odnosu na slušanje. Dijete kojemu se stalno govori „šuti i slušaj“ daje otpor i formira stav (i svjesno i nesvjesno) „ne želim šutjeti niti slušati, ne želim da me se na to prisiljava“. Više je nego vjerojatno da će tako odgajano dijete odrasti u lošeg slušatelja i da će kao odrasla osoba biti nesklona slušati i saslušati osobe iz svoje okoline, a naročito one koje nisu značajan autoritet (Vodopija i Vajs, 2010).

4.10. Strokes – faktor socijalizacije

U sedamdesetim godinama prošlog stoljeća u američkom društvu je došlo do razvitka kulture slušanja. Slušanje je postalo svojevrsni trend pa su sve poznate osobe imale svoje privatne slušače (psihoanalitičare i terapeute) koji ih nisu previše savjetovali, već su samo utražili njihovu potrebu da budu saslušani i shvaćeni. Teorija potrebe za ljubavlju je pod utjecajem kulture slušanja postala teorija potrebe za slušanjem i komunikacijom. „Umijeće ljubavi govori nam o čovjeku kao jedinki koja ima potrebu za sjedinjenjem s drugim bićima. Doživljaj odvojenosti (neuspostavljena komunikacija s drugom jedinkom) stvara kod pojedinca tjeskobu. Spomenuta tjeskoba može u određenim situacijama prerasti i u osjećaj krivnje i srama (nisam uspio)“ (Vodopija i Vajs, 2010).

Da bi se uspjela povezati s okolinom i komunicirati s njom, osoba mora znati kako usmjeriti pozornost na sebe. Upravo se tim područjem bavi dr. Eric Berne u svojoj knjizi „Games People Play“, koji je tijekom svog istraživanja došao do spoznaje da su (strokes) aktivni odgovori veoma bitni u odrastanju i oblikovanju ljudske ličnosti. Njegova teorija kaže da svatko ima osnovnu potrebu biti prepoznat od drugih. Na taj način strokes ili aktivni odgovori predstavljaju oblike priznavanja i pažnje koju si ljudi međusobno posvećuju. Aktivan odgovor može biti pozitivan i negativan, u obliku tjelesnog kontakta ili određene vrste ponašanja ili pak neverbalnog komuniciranja. Signali koje osoba odašilje mogu biti iskazi odobravanja ili kritike, ovisno o namjeri govornika. Najbolji primjer predstavljaju roditelji koji svojoj djeci svakodnevno odašilju različite signale. Djeca takve signale vrlo dugo pamte, a naročito one negativne, koji ako su previše kritički orijentirani, mogu ostaviti velik trag na oblikovanju njihovih komunikativnih sposobnosti. Ona djeca koja su izložena takvom tretmanu najčešće odrastaju u osobe koje se podcjenjuju.

Vodopija i Vajs (2010) tvrde kako je najbolji oblik strokesa koje jedna osoba može iskazivati drugoj slušanje. Upravo slušanjem osobi dodatno šaljemo poruku da ju prihvaćamo i razumijemo. Tada se osobe osjećaju vrijednima pažnje i to ima izuzetno pozitivan utjecaj na njih jer dolazi iz dubine emotivne inteligencije i ostavlja blagotvoran učinak na njih. Tijekom slušanja treba obratiti pažnju na pozitivne i negativne neverbalne signale koji se odašilju prema govorniku. Oni mogu biti: lutajući pogled, rezervirano držanje, topli osmijeh, pogled pun razumijevanja, klimanje glavom i sl. Sve to može ohrabriti ili obeshrabriti sugovornika. Postoje slučajevi kada se želi nekog saslušati ali nesvjesno se odašilju negativni neverbalni signali koji ne reflektiraju namjere. Zato je potrebno proanalizirati ponašanje prema sugovornicima i popraviti ono što ne valja.

4.11. Smetnje i poremećaji kod slušanja

Kada osoba sluša sugovornika, nije dovoljno da samo klima glavom i smiješi se. Slušanje zahtijeva svjestan napor kako bi se razumjelo što osoba govori i uspostavila normalna komunikacija. Nažalost, u procesu komunikacije postoje razne smetnje ili prepreke koje mijenjaju sadržaj primljene poruke. Problem neslušanja svakodnevno dovodi do brojnih konflikata i nesporazuma i to najčešće zbog loših navika koje su s vremenom razvijene.

McKay, Fanning i Paleg u knjizi „Vještine komuniciranja u dvoje“ (1997) navode najčešće smetnje koje se pojavljuju u svakodnevnom razgovoru:

- ✚ čitanje misli – slušatelj nagađa što govornik misli te istovremeno zanemaruje izgovorene riječi i sadržaj poruke; umjesto da ga pomno sluša, nastoji dokučiti što „zaista misli“; previše pažnje pridaje se tonu glasa, izrazima lica i položaju tijela.
- ✚ vježbanje spremnog odgovora – slušatelj je previše zauzet uvježbavanjem onoga što će reći govorniku da nikad ni ne čuje što mu on ima za reći; često se propuste glavne misli.
- ✚ odabir – slušatelj čuje samo dio, a ne sve o čemu se govori; odabir djeluje i kao mehanizam isključivanja iz razgovora; u trenutku kada govornik krene raspravljati o temi koja se ne sviđa slušatelju, on će se isključiti, tj. neće ga slušati.
- ✚ prosuđivanje - slušatelj prestaje slušati govornika zbog nekakve negativne prosudbe ili ga sluša samo kako bi ga mogao okriviti za nešto; ako se slušatelju ne sviđa govornik, prestaje ga slušati ili ga nastavlja slušati samo kako bi se uvjerio u svoju negativnu prosudbu o njemu.

- ✚ maštanje – slušatelj često odluta mislima ako mu se ne sviđa tema razgovora; slušatelj izbjegava sukob s govornikom zbog nepažnje tako što mašta o nečemu.
- ✚ davanje savjeta – govornik jedva stigne privesti rečenicu kraju, a slušatelj mu upada u riječ sa savjetima za rješavanje problema; slušatelj na taj način zanemaruje govornikovu potrebu da bude saslušan.
- ✚ dvoboj – slušatelj sluša samo kako bi imao priliku protiviti, prepirati se i raspravljati s govornikom; slušatelj zauzima svoj stav i brani ga ne obraćajući pažnju na ono što govori govornik; u mnogim konfliktnim odnosima dvoboj jednostavno postaje način komunikacije.
- ✚ slušatelj je „uvijek“ u pravu – slušatelj se koristi laganjem, vikanjem, mijenjanjem teme razgovora, dokazivanjem, smicalicama... i to samo da dokaže da je u pravu; na taj način zanemaruje govornika i ne shvaća da griješi.
- ✚ promjena smjera razgovora – Slušatelj mijenja temu razgovora ili se šali kad god razgovor krene u osobnom ili negativnom smjeru; time se izbjegava činjenica da je govornik zabrinut za slušatelja.
- ✚ odobravanje – slušatelj se žurno slaže sa svime što govornik kaže; u tolikoj je mjeri zaokupljen nastojanjem da bude ljubazan i pruži podršku govorniku, da se uvijek slaže sa svime i ne daje dovoljno vremena govorniku da izrazi mišljenje do kraja.

Tijekom dana mijenja se doza fizičke spremnosti prema radu i komunikaciji. Kako dan odmiče, gubi se i naša snaga pa se zato može govoriti o dvije fizičke smetnje ili prepreke kod slušanja.

- ✚ umor (niska razina fizičke energije) – umor je važan faktor komunikacije i slušanja jer otežava te dvije radnje; manifestira se kroz gubitak koncentracije i pozornosti pa tada dolazi do maštanja; tada nismo u stanju koncentrirano pratiti govornika.
- ✚ time – lag (vremenska razlika) – to je razlika između mentalnog kapaciteta slušatelja i govornika koji komuniciraju; ljudski mozak u minuti može procesuirati oko 300 do 500 riječi, dok govornik u minuti izgovori oko 200 riječi; taj „višak vremena“ slušatelj iskoristi za svoje vlastite misli i razmišljanja.^[14]

^[14] Vodopija, Š.: Umijeće slušanja – Priručnik i savjetnik za uspješnu komunikaciju, NAKLADA d.o.o., Zadar, 2007.

Također postoji i semantička smetnja koja nastaje zbog krive interpretacije govornikovih riječi. Svaka osoba riječi ili pojmove shvaća na svoj način pa tako nastaje nesporazum u komunikaciji između pošiljatelja i primatelja poruke.

Komunikaciju i slušanje mogu omesti i neke vanjske smetnje koje se nalaze u okruženju.

- ✚ osoba ne govori dovoljno glasno i razgovjetno
- ✚ pozornost slušatelja odvlače izgled i način govora osobe
- ✚ snažni zvukovi, buka iz okoline (strojevi, promet i sl.)
- ✚ previsoka ili preniska temperatura
- ✚ neugodna i loša akustika koja uzrokuje iskrivljavanje zvuka
- ✚ vanjske aktivnosti
- ✚ gledanje na sat
- ✚ korištenje telefona
- ✚ žurba ili kašnjenje
- ✚ pritisak na poslu

Vanjska smetnja koja svakako najviše utječe na proces slušanja je buka u komunikacijskom kanalu. Općenito govoreći, pojam buke se definira kao glasan, neugodan, pa čak i bolan zvuk. Izražava se u decibelima (dB). Kada se dešava u komunikacijskom kanalu, tada buka predstavlja akustični šum koji nema funkcionalno značenje i ometa komunikacijski proces prenošenja poruke. Dok poruka prolazi komunikacijskim kanalom, ona nailazi na smetnje koje mogu biti različite: mehaničke, električne, psihičke, fizičke i sl. Da bi se poruka prenijela do primatelja i buka utišala, potrebno je više izgovorenih riječi od strane pošiljatelja. Taj se višak govorenja naziva zalihost ili redundancija.

Povećani intenzitet buke otežava komunikaciju i slušanje, ali i djeluje štetno na slušne organe. Može uzrokovati psihološke i fiziološke smetnje kao što su nervoza, nesanica, umor, razdražljivost, poremećeni socijalni kontakti. Kod djece se posebno očituje slabo učenje i koncentracija, slab razvoj govora, a kod starijih depresija i usamljenost zbog nemogućnosti komuniciranja. Kao posljedica duljeg izlaganja buci javlja se tzv. „navikavanje“ slušnog organa na buku, tj. dolazi do zamora slušnog organa. Karakterizira ga šum ili zujanje u ušima. No, kada se nakon nekog vremena osoba odmori od buke, opet može normalno čuti. Najbolji primjeri zamora sluha su koncerti ili disko klubovi u kojima se pušta glasna glazba. Svaka buka intenziteta većeg od 90 dB može nakon duge izloženosti uzrokovati trajna oštećenja sluha pa i njegov gubitak. Osim što je buka štetna za ljudsko zdravlje, također se smatra i onečišćivačem okoliša, pa su stoga brojne svjetske organizacije propisale maksimalno dopuštenu granicu buke do 70 dB.

<u>Primjeri vrste zvuka i razine jakosti zvuka izražene u decibelima</u>	
ZVUK	RAZINA JAKOSTI ZVUKA (dB)
Prag čujnosti	0-25
Govor	40
TV	55
Prometna ulica	70
Električna pila	100
Glasna glazba	110
Prag bola	130-140
Polijetanje i slijetanje aviona	140

Slika 4.2. Primjeri vrste zvuka i razine jakosti zvuka izražene u decibelima (izvor: <http://www.adler-co.com/utjecaj-buke-na-zdravlje-i-radnu-sposobnost>)

Proces slušanja ne ometaju isključivo svakodnevne vanjske smetnje i loše navike slušanja, već i različiti poremećaji, tj. bolesti uha. Uho je slušni organ u ljudskom tijelu koji se sastoji od vanjskog, srednjeg i unutarnjeg uha te pripadajućih kostiju i tkiva. Kada jedan od bilo kojih dijelova nije u pravilnoj biološkoj funkciji, javlja se bol koja može ukazivati na postojanje i razvoj određenih bolesti uha. Postoje različite anomalije vanjskog uha, bolesti vanjskog, srednjeg i unutarnjeg uha, bolesti bubnjića i sl. Kongenitalne anomalije vanjskog uha uočljive su pri rođenju, a uglavnom se odnose na rascjep uha, apendiks uške, odstojeća uške i sl., a u nekim slučajevima mogu upućivati na naglušost i gluhoću. Do nastanka i razvoja bolesti srednjeg uha može doći zbog kojekakvih infekcija, traume ili zbog začepljenja Eustahijeve cijevi. Često su prisutni i osjećaji punoće ili pritiska u uhu, iscjedak tekućine ili gnoja te gubitak sluha. Simptomi po kojima se prepoznaje proboj bubnjića odnose se na jaku i naglu bol koja se javlja nakon krvarenja iz uha, gubitka sluha i šuma u ušima. Ako osoba osjeti šum u ušima, to može biti simptom bilo kojeg poremećaja uha koji se odnosi na infekcije uha, tumore srednjeg uha, začepljenje Eustahijeve cijevi, Menierovu bolest, gubitak sluha i sl.^[15]

^[15] Bolesti uha: <http://bontech.hr/bolesti-uha/>, dostupno 31. 7. 2017.

4.12. Kako poboljšati vještinu slušanja?

Vještina slušanja nije nešto sa čime se ljudi rađaju, već se kroz život razvija i uči. Mnogi tu dragocjenu vještinu zanemaruju te se komunikacija pretvara u nesporazum ili konflikt. Često se postavlja pitanje: „Zašto ljudi ne slušaju?“ Postoje brojni razlozi kao što su mala razina interesa, rastresenost, loš govor tijela, loše prenesene poruke, navika, razgovor sa samim sobom (unutarnji dijalog) i sl. No, obično ljudi ne vole slušati sugovornike zbog dva glavna razloga. Prvi razlog je taj što ne žele upoznati same sebe i ne žele da se njihovo mišljenje mijenja pod utjecajem drugih, a drugi razlog je taj što nisu zainteresirani za druge i njihova mišljenja. Kada osoba sluša sugovornika, izlaže se određenoj opasnosti da čuje nešto što ne bi htjela čuti, da dozna nešto neugodno i da otkrije sebe drugima, a to ne bi u potpunosti htjela. Slušanjem drugih ljudi dozvoljavaju da se iznose drukčija mišljenja i stavovi o njima te da se kritiziraju uvjerenja. Nije lako mijenjati sebe. Osobi je lakše živjeti u uvjerenju da je uvijek u pravu i da se drugi slažu s njom. Za slušanje drugih i kvalitetno komuniciranje, potrebno je prvo naučiti slušati sebe.

Teško je naučiti slušati druge ako osoba nije u stanju kvalitetno slušati sebe i svoje misli. Razvijanjem sposobnosti slušanja sebe potaknut će se određena razina intuitivnosti u osobi. Slušanjem vlastite osobe, postaje se samopouzdaniji i produktivniji u svakodnevnim radnjama. Analiza misli pomaže u spoznavanju uvjerenja i stajališta koja oblikuju osobu. Na taj način, osoba će biti upoznata s njima i znat će kako ih poboljšati i pozitivno iskoristiti u komunikaciji s drugima. Negativnost stvara destrukciju prema drugima i autodestrukciju. Zbog toga je važno imati pozitivan stav o sebi, slušati se bez osuđivanja i naučiti biti svoj najbolji prijatelj. Upravo je jezik medij oblikovanja osobnosti i misli te tako izravno utječe na slušanje. Uloga jezika u mentalnim procesima je velika zato što su sve misli i unutarnji dijalozi u jezičnoj formi. Nekoliko je razloga zašto se osoba ne sluša, a koje je prouzrokovao jezik: negacija, negativne afirmacije u komunikaciji, formulacija „Ja uvijek...“, etiketiranje i mentalne navike. Vodopija u svojoj knjizi „Umijeće slušanja“ (2007) navodi nekoliko sugestija kako izbjeći te smetnje:

- ✚ Važno je naučiti nešto iz vlastitih grešaka.
- ✚ Potrebno je prvo razmisliti, a onda reagirati.
- ✚ Sve što radimo možemo oblikovati na dva načina: ohrabrujuće i represivno. Oba nas pristupa mogu motivirati ali važnije je da se fokusiramo na pozitivan ishod i odaberemo ohrabrujući način.
- ✚ Treba vježbati prosuđivanje vlastitih aktivnosti bodrenjem.
- ✚ Bitno je objektivno prosuđivanje situacija i postavljanje realnih ciljeva.
- ✚ Kroz ciljeve se istovremeno vrednujemo, tj. ocjenjujemo.
- ✚ Treba izbjegavati ocjenjivanje razine uspjeha.
- ✚ Treba prihvatiti sebe onakvi kakvi jeste.

Način slušanja i davanja povratne informacije sugovorniku određuje kako on reagira na odgovor te njegov osjećaj i raspoloženje tijekom razgovora. Kako bi se formirala dobra navika slušanja, potrebno je znati da dobar slušatelj traži ono što ga zanima, svjestan je svojih slabosti, izbjegava emotivno i kritičko prosuđivanje sugovornika i vidi ono što sluša kao izvor novih saznanja. Većina ljudi socijalizirana je i sklona davanju savjeta, postavljanju pitanja, kritiziranju, a tek onda razumijevanju i podršci osobe koju slušaju.^[16] Ovo je primjer savjeta koji se obično navode u brojnim knjigama za samopomoć :

- ✚ Izbjegavajte kritiziranje i davanje sudova o onome što slušate. Činite li to samo ćete potencirati emotivnu razinu u komunikaciji ili će se sugovornik osjetiti isključenim te će najvjerojatnije odlučiti prekinuti komunikaciju ili će razgovor nastaviti o drugoj temi.
- ✚ Slušajte i oslušajte ono najdublje, ono što se nalazi u pozadini onoga što se govori, ali pri tome treba biti pun razumijevanja i treba izbjegavati prosuđivanje i ocjenjivanje onoga što slušate.
- ✚ Shvatite važnost i naučite prepoznati trenutak u kojem se postavlja pitanje.
- ✚ Suzdržite se od poriva da vi riješite problem koji ima vaš sugovornik i ne mislite umjesto njega. Miješanjem u problem i promišljanjem umjesto drugih, vi te osobe stavljate u inferiorni položaj i ne podučavate ih aktivnom rješavanju problema.
- ✚ Radite na slušanju. Praksa će vam pomoći da budete efikasni i da s vremenom to činite sve lakše i bez velikog napora.
- ✚ Oduprite se ometanjima koja pristižu iz okoline. Što je više moguće, skoncentrirajte se na izlaganje i zanemarite i smanjite pozornost za signale i ometanja koja stižu iz ambijenta u kojem slušate.
- ✚ Analizirajte neverbalne znakove. Budite razložni i kritični prema sadržaju koji se iznosi, a ne prema načinu na koji sugovornik govori. Poruka je važnija od fizičkog aspekta odašiljatelja.
- ✚ Pokažite interes za tuđe potrebe, pamтите i slušajte s razumijevanjem. Postoje načini i riječi pomoću kojih ćete poduprijeti sugovornika: ohrabrenje, neverbalne geste, poziv na otvaranje.

(Vodopija i Vajs, 2010, pp. 244 – 257)

Za stvaranje i održavanje kvalitetnih međuljudskih odnosa potrebno je znati koja ponašanja potiču sugovornika na slušanje. Određeni odabir riječi i termina te jezičnih konstrukcija, neverbalno ponašanje, boja i jačina glasa, način na koji se postavljaju pitanja i potpitanja i daje feedback, sve su to faktori usmjerivači kojima se navodi ili odbija slušatelj. Slijedi primjer nekoliko praktičnih savjeta za poticanje sugovornika na slušanje:

[¹⁶] Vodopija, Š. i Vajs, A.: Vještina slušanja u komunikaciji i medijaciji, Erudita, Zagreb, 2010.

- ✚ Najvažnije je staviti se na istu razinu slušanja na kojoj se nalazi i vaš sugovornik, gledati ga u oči cca 60% unutar vremena izlaganja, zauzeti otvoreni i opušteni položaj tijela i spontan i neusiljen stav.
- ✚ Pokazati pozornost uporabom riječi razumijem, svakako i sl.
- ✚ Služite se poticajnim kretnjama, nagnite se blago prema naprijed, vrat usmjerite ispred tijela, pokretima glave iskažite dobronamjernost i posvećenost osobi kojoj se obraćate i po potrebi dodirnite sugovornikovu ruku.
- ✚ Budite sigurni u ono što želite reći (svjesni sadržaja komunikacije).
- ✚ Nastojte što bolje upoznati onoga kome se obraćate.
- ✚ Provjerite jeste li dobro shvaćeni.
- ✚ Pomognite slušatelju da zapamti (povežite i asociirajte radi lakšeg pamćenja, nove pojmove i informacije s onima koje slušatelj već posjeduje).
- ✚ Ohrabrite sugovornika na feedback (davanje povratne informacije).

(Vodopija i Vajs, 2010, pp. 263 – 264)

Primjeri lošeg slušanja i nerazumijevanja

Kroz čitav ovaj rad navedena je važnost kvalitetnog komuniciranja u svakodnevnom životu. Komunikacija je aktivan i uzajaman društveni proces u onolikoj mjeri u kojoj se sluša i razgovara sa sugovornicima. Nažalost, u tom procesu često dolazi do različitih nesporazuma i to većinom zbog lošeg slušanja i nerazumijevanja. Cilj svakoga je izbjeći takve situacije i naučiti bolje slušati.

U nastavku je navedeno nekoliko primjera nesporazuma u komunikaciji koji ilustriraju koliko je zapravo važno slušati i pravilno protumačiti sugovornikove riječi.

✚ Do nesporazuma u komunikaciji često dolazi zbog zanemarivanja konteksta. Najbolji primjer za to navodi J. A. Meerloo kada govori o značenju izjave „volim te“: „Ovo nije esej o ljubavi ni duboki traktat o varijacijama toga nježnog osjećaja. Ono što želim pokazati jest samo to koliko semantičkih poteškoća može biti u izrazu „volim te“ („I love you“) – izjava koja može biti dana na tako mnogo načina. To može biti obična pjesma – šlager koju svakodnevno ponavljamo bez ikakva značenja ili jedva čujan šapat pun predanosti. Katkada to znači: „Ja te želim“ ili: „Želim te seksualno“. Može značiti: „Nadam se da me voliš“ ili: „Nadam se da ću te moći zavoljeti“. To znači često: „Možda će se među nama razviti ljubavna veza“ ili čak: „Mrzim te“. Često je to želja za uzajamnom emocionalnom zamjenom: „Želim tvoje divljenje u zamjenu za moje“, „Dajem svoju ljubav u zamjenu za malo strasti“, „Želim se osjećati prijatno i ugodno s tobom“, „Divim se nekim tvojim kvalitetama“. Izjava ljubavi najčešće je zahtjev: „Želim te“, „Želim da me zadovoljiš“, „Želim da me zaštitiš“, „Želim biti intiman s tobom“, „Želim iskoristiti tvoju dražesnost“. Ponekad je to potreba za sigurnošću i toplinom, za roditeljskim postupkom. To može značiti: „Moja ljubav prema sebi odlazi sada tebi“. Ali također može izraziti podvrgavanje: „Molim te uzmi me kakav sam“, „Osjećam krivnju zbog tebe“, „Kroz tebe želim popraviti pogrešku koju sam učinio“. Ta izjava može biti nekad želja za samopožrtvovnošću i mazohistička želja za zavisnošću. Međutim, ona također može biti puna afirmacija drugoga, preuzimanje odgovornosti za uzajamnu izmjenu osjećaja. To može biti slab osjećaj prijateljstva, može biti jedva čujan uzdah u ekstazi. „Ja te volim“ – želja, požuda, podvrgavanje, osvajanje; nikad sama riječ nije ono što kaže pravo značenje.“^[17]

✚ W. J. Caughlin opisuje nesporazum koji se dogodio krajem 2. svjetskog rata, a koji je doveo do jedne od najvećih tragedija u ljudskoj povijesti. Za vrijeme pregovora o kapitulaciji Japana, riječ „mokusatsu“ krivo je prevedena. Njeno pravo značenje glasi „suzdržati se od komentara“, a prevedena je kao „ignorirati“. Zbog toga su savezničke sile smatrale da Japanci „ignoriraju“ njihove prijedloge. To je u konačnici dovelo do ispuštanja atomske bombe na Hiroshimu i Nagasaki i ostalih kobnih posljedica.

[¹⁷] Zvonarević, M.: Socijalna psihologija, Školska knjiga, Zagreb, 1976.

- ✚ Ono što se na početku činilo kao mali lokalni nesporazum pretvorilo se u događaj koji je obilježio cijeli svijet. Riječ je o raspeću Isusa Krista. Isus je širio kršćansku vjeru diljem Izraela koji je tada pripadao Rimskom carstvu. Njegove riječi i nauk dobivale su sve više poklonika te se kršćanska vjera polako širila, a to je uznemirilo tamošnje starješine i vladare koji su ga krivo protumačili te su se borili za očuvanje vlastitog društvenog statusa. No, da bi Isusa proglasili krivim i osudili ga na smrt, vjerska nesnošljivost nije im bila dovoljna, stoga su njegov nauk upotrijebili protiv njega kako bi izmislili sukob s rimskim poretkom i ugrožavanjem rimskog cara. Isus je naposljetku proglašen krivim i osuđen na smrt raspinjanjem na križ. Usprkos tome, Isusov je nauk i dalje prisutan te je danas kršćanstvo religija s najviše vjernika na svijetu.

- ✚ Sljedeći primjer je čest u svakodnevnoj komunikaciji. Dešavaju se situacije u kojima jedna osoba zamoli drugu (npr. kolegu s posla, prijatelja,...) da nešto treba „što prije“. Obično se druga osoba složi s tim ali na kraju ne ispuni očekivanja. Izraz „što prije“ nekima znači za desetak minuta, nekima je to do kraja dana, a nekima sljedeći tjedan. Svakoj osobi se značenje tog izraza mijenja ovisno o okolnostima. Ipak, ljudi su skloni podrazumijevati da svima taj izraz znači isto, kao i vjerovati da su se jasno razumjeli kad su se dogovorili da nešto treba biti gotovo „što prije“. Nakon što dođe do nesporazuma, druga osoba se ispričava jer nije znala u koliko kratkom vremenskom periodu to točno treba. Isto tako, prva osoba može zamjerati drugoj što to nije pitala. Na kraju se može zaključiti kako su obje osobe u pravu, ali su i nezadovoljne zbog ovako nastalog problema.

- ✚ Slijedi još jedan primjer nesporazuma u svakodnevnoj komunikaciji. Često se zanemaruje izreka „Tko pita, ne skita“. Osoba dobiva odgovor na svoje pitanje ali ga nije u potpunosti shvatila. Istovremeno očekuje kako će druga osoba shvatiti da je zbunjena i da traži pojašnjenje tog odgovora. No, druga osoba toga nije svjesna. Kako bi se takav nesporazum riješio, potrebno je da prva osoba da drugoj na znanje da ju nije razumjela te da joj treba odgovor kojeg će u potpunosti razumjeti. Na taj način uštedit će se vrijeme i izbjeći nepotreban nesporazum.

- ✚ Nesporazumi u komunikaciji mogu dovesti i do težih konflikata. Najbolji primjer su razgovori o kulturološkim razlikama. Osobe određene rasne, vjerske ili nacionalne pripadnosti mogu se naći uvrijeđene ako se neki kulturološki pojmovi upotrijebe na krivi način, npr. Cigani – prihvatljiviji izraz je Romi, Eskimi – prihvatljiviji izraz je Inuiti, muslimani ≠ teroristi (islam kao vjera nikako nije povezan sa terorizmom niti promiče terorizam), itd. Do nesporazuma može doći zbog neznanja ili je osoba krivo protumačila značenje. Važno je ispričati se ako se neku osobu uvrijedilo.

5. Zaključak

Komunikacija nije samo puka vještina, već je preduvjet dobre socijalizacije i integracije jedinke u svijet koji je okružuje. Bit nije isključivo zadovoljenje potreba ili ciljeva, već je to međusoban proces u kojem se cijeni i uvažava druga strana – sugovornici. Upravo je zato potrebno naglasiti važnost vještine slušanja u komunikaciji. Slušanje je dio komunikacije pomoću kojeg se kroz misaoni proces primaju i interpretiraju poruke. Također, služi i kao metoda učenja i prikupljanja informacija iz okoline. Slušanje se može podijeliti na nekoliko vrsta – aktivno, komunikacijsko, empatijsko i kritičko slušanje te slušanje s četiri uha. Svaka vrsta ima svoje specifičnosti koje odlikuju slušatelja u komunikaciji. Neslušati se može na različite načine, čak sedam njih, a to su pseudoslušanje, jednoslojno, selektivno i obrambeno ili defanzivno slušanje, selektivno odbacivanje, otimanje riječi i slušanje u zasjedi. Postoje različite vrste slušatelja koji slušanje mogu koristiti na ispravan (simulator, ovisnik, razbijač, sramežljivac i trezvenjak) ili neispravan način (lažni slušatelj, slušatelj koji ne želi slušati, strateški, fragmentirani, zatvoreni i negativni neslušatelj). Neslušanje ozbiljno šteti komunikaciji i može dovesti do nesporazuma čije posljedice mogu biti i tragične, o čemu svjedoče primjeri navedeni na kraju završnog rada.

U Koprivnici, 21. rujna 2017.



**IZJAVA O AUTORSTVU
I
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU**

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Anica Dumičić (ime i prezime) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom Vještine članaka u komunikaciji (upisati naslov) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)

Anica Dumičić
(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Anica Dumičić (ime i prezime) neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom Vještine članaka u komunikaciji (upisati naslov) čiji sam autor/ica.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)

Anica Dumičić
(vlastoručni potpis)

6. Literatura

Knjige:

1. Antolović, K. i Sviličić, N.: Interpersonalna komunikacija: priručnik, K & K Promocija, Zagreb, 2016.
2. Borg, J.: Moć uvjeravanja, Veble commerce, Zagreb, 2010.
3. Brajša, P.: Umijeće razgovora, C.A.S.H., Pula, 1996.
4. Carnegie, D.: Kako steći komunikacijske vještine, V. B. Z., Zagreb, 2014.
5. Leinert Novosel, S.: Komunikacijski kompas, Plejada, Zagreb, 2015.
6. McKay, M., Fanning, P. i Paleg, K.: Vještine komuniciranja udvoje, V. B. Z., Zagreb, 1997.
7. Pease, A.: Govor tijela, Mladinska knjiga, Zagreb, 1991.
8. Reardon, K.K.: Interpersonalna komunikacija – gdje se misli susreću, Alinea, Zagreb, 1998.
9. Rouse, M. i S.: Poslovne komunikacije, Masmedia, Zagreb, 2005.
10. Schulz von Thun, F.: Kako međusobno razgovaramo 2: Stilovi, vrijednosti i razvitak ličnosti; Diferencijalna psihologija komunikacije, Erudita, Zagreb, 2002.
11. Thomson, P.: Tajna komunikacije – Budite uvjerljivi i uspjete, Barka, Zagreb, 1998.
12. Vodopija, Š. i Vajs, A.: Vještina slušanja u komunikaciji i medijaciji, Erudita, Zagreb, 2010.
13. Vodopija, Š.: Opća i poslovna komunikacija: priručnik i savjetnik za uspješnu komunikaciju, Naklada Žagar, Rijeka, 2006.
14. Vodopija, Š.: Umijeće slušanja – Priručnik i savjetnik za uspješnu komunikaciju, NAKLADA d.o.o., Zadar, 2007.
15. Zvonarević, M.: Socijalna psihologija, Školska knjiga, Zagreb, 1976.

Web stranice:

1. Bolesti uha: <http://bontech.hr/bolesti-uha/> , dostupno 31. 7. 2017.
2. Govor: <http://obljetnica.hrt.hr/glasovi-vremena/govor-jezik-pismo/> , dostupno 19. 7. 2017.
3. Jezik: <http://obljetnica.hrt.hr/glasovi-vremena/govor-jezik-pismo/> , dostupno 19. 7. 2017.
4. Neverbalna komunikacija: https://hr.wikipedia.org/wiki/Neverbalna_komunikacija/ , dostupno 19. 7. 2017.
5. Oblici komunikacije: <https://hr.wikipedia.org/wiki/Komunikacija> , dostupno 19. 7. 2017.
6. Osjetilo sluha: <https://hr.wikipedia.org/wiki/Sluh> , dostupno 26. 7. 2017.
7. Pismo: <http://obljetnica.hrt.hr/glasovi-vremena/govor-jezik-pismo/> , dostupno 19. 7. 2017.
8. Pojam znaka: <http://komunikologija.grf.unizg.hr/media/SEMIOTIKA.pdf> , dostupno 19. 7. 2017.

Popis slika

Slika 2.1. Piktogrami (izvor: http://www.graviranje.rs/piktogrami.htm).....	14
Slika 2.2. Ideogrami (izvor: https://linearbknoossosmycena.wordpress.com/tag/linear-b-tablets/page/23/?iframe=true&preview=true%2Ffeed%2F).....	15
Slika 2.3. Hrvatska abeceda (izvor: http://www.zlatnadjeca.com/2010/09/ucimo-slova-sarena-abeceda.html).....	15
Slika 3.1. Elementi komunikacijskog procesa (izvor: https://www.slideshare.net/SanijelaMatkovi/fenomen-komunikacije).....	19
Slika 4.1. Dijelovi uha (izvor: https://www.microton.hr/uho-i-sluh/377/HR).....	26
Slika 4.2. Primjeri vrste zvuka i razine jakosti zvuka izražene u decibelima (izvor: http://www.adler-co.com/utjecaj-buke-na-zdravlje-i-radnu-sposobnost/).....	44