**-Komunikacija**-prenošenje i razumijevanje značenja poruka

-**verbalna, govorna, namjerna, posredna**

-usmena: brzina, feedback-iskrivljavanje poruke

-pisana: provjerljiva-vrijeme, feedback

-neverbalna: podržava ostale tipove-kriva percepcija

-verbalna-**što**, paraverbalna-**kako**, neverbalna-**kontekst**

-neverbalna-može zamijeniti i dati veću snagu verbalnoj, mogu proturiječiti

-stav, mimika, oči, gestikulacije, dodirivanje, odjeća, kontekst, ponašanje

-paraverbalna-brzina, ritam, jačina, boja, artikulacija, melodija, jasnoća, smijanje

**-Kominucirati**-sporazumijevati se, iznosti činjenice, mišljenje ili osjećaje

-Skup socijalnih vještina komunikacije:**započinjanje, uspostava i održavanje** doticaja među ljudima

-**Zašto** kuminiciramo-informacija, učenje, uvjeravanje, rješavanje problema, osjećaji, zabava, dojam

**-Simboli**-sredstva kojima komuniciramo, geste, riječi, zvukovi, pokreti

-Pošiljatelj-primatelj=poruka-feedback

**-Riječi**-simbolički izraz misli, denotativno(opće) i konotativno(karakteristično) značenje

**-Pitanja**-željene info., kontakti, pokazujemo da slušamo, usmjeravamo razgovor, upoznajemo sebe

-interpersonalna i intrapersonalna

-**esencijalna**-središnja pitanja u životu

-**hipotetska**-usmjerena na budućnost i provjeru odnosa

-**otvorena**-veći broj odgovora

-**zatvorena**-ograničavaju broj odgovora

-**sugestivna**-sugeriraju odgovor

-**činjenična**-prikupljanje informacija, tko, šta, kako, kamo...

-**pojašnjavajuća**-usmjerena na pojašnjavanje rečenoga

-**proširujuća**-usmjerena na proširavanje rečenoga

-s obzirom na očekivanu **točnost** odgovora:

-**činjenična**-točno, pogešno

-**interpretirajuća**-mišljenje, nema točnog odgovora

-**evaluativna**-procjena kvalitete

-koja **ne traže odgovor**-retorička, konstatacije, uzvici, molbe

-**Zapreke** kod slušanja-vanjske(oklina, govornik) i unutarnje(slušač)

**-Pravo** slušanje-pozornost, interpretacija, pamćenje, ocjenjivanje, reakcija

-**Vrste** slušanja-**pasivno**-pokazuemo da slušamo ali...

-**selektivno**-samo što nas zanima

-**defanzivno**-ugroženost; napadačko, zasjeda, monopolizirano(prekidanje), isključenje

-**aktivno**-znanje i vještine

-S obzirom na **cilj** i **situaciju**:

-**sadržaj**-razumijeti i zapamtiti poruku (predavanje)

-**kritičko**-razumijeti i ocjeniti poruku (odlučaivanje)

**-empatijsko**-shvatiti osjećaje, potrebe (potpora)

**Pseudoslušanje**- da bi se svidjeli, uzeli riječ, saznali određene info., tražimo slabe točke, iz pristojnosti

Umjesto da slušamo-čitamo misli, vježbamo nastup, filtriramo, prosuđujemo, ocjenjujemo