

1. Komunikacija

-**komunikacija** → prenošenje i razumijevanje značenja poruka.

-razmjena iskustava, koja omogućuje razvoj živih bića (*eng. community* = zajedništvo, *lat. communis* = zajedničko)

-komunicirati znači sporazumijevati se

-riječ komunikacija doslovno znači: učiniti nešto općim ili zajedničkim

-komunikacija uključuje skup socijalnih vještina koji obuhvaća:

- započinjanje,
- uspostavu i
- održavanje doticaja među ljudima.

-**zašto komuniciramo:**

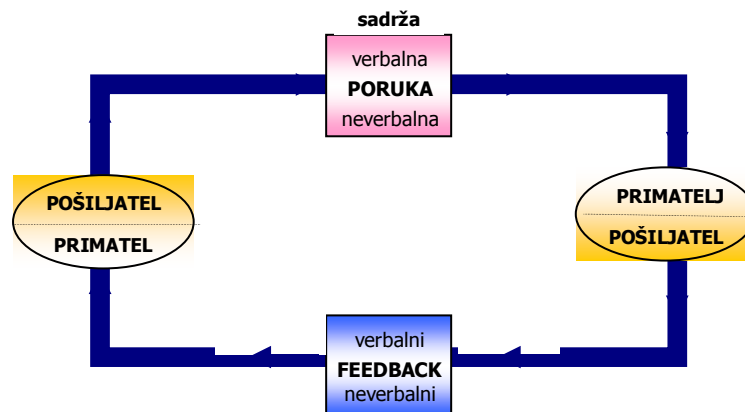
- 1) da prenesemo informaciju
- 2) da podučimo/naučimo
- 3) da obavimo zadatak
- 4) da uvjerimo i nagovorimo
- 5) da iskažemo osjećaje
- 6) da ostavimo dojam
- 7) radi zabave

-**simboli** → sredstva pomoću kojih komuniciramo

-to su riječi, geste, slike, zvukovi ili pokreti, uporabljivi zato što se ljudi više ili manje slažu u pogledu objekata, zbivanja i osjećaja na koje se ti simboli odnose.

-ljudi pridaju različita značenja istim simbolima, a jedan simbol može imati više značenja

Komunikacijski proces – Model interpersonalne komunikacije



-komunikacija uključuje:

- **činjenice** – vi promatrate
- **mišljenje** – označavate što primjećujete
- **osjećaje** – izražavate što osjećate

-da bi se izbjegli nesporazumi svakog trenutka trebamo biti svjesni da u svakom trenutku u komunikaciji možemo izraziti činjenice, mišljenje i osjećaje

1.1. Podjela komunikacije

-komunikacija može biti:

- a) verbalna – neverbalna
- b) govorna – pisana
- c) namjerna – nenamjerna
- d) posredna – neposredna

-usmena komunikacija

- prednosti: brzina i feedback.
- nedostatci: iskrivljavanje poruke

-pisana komunikacije

- prednosti: opipljiva i provjerljiva.
- nedostatci: vrijeme i nema feedback-a

-neverbalna komunikacija

- prednosti: podržava ostale komunikacije i osigurava vidljivu ekspresiju emocija.
- nedostatci: Kriva percepcija “govora tijela” ili gesta može utjecati na primateljevu interpretaciju poruke.

-verbalna komunikacija → sadržaj → ŠTO je rečeno

-paraverbalna komunikacija → karakteristike glasa → KAKO je rečeno

-neverbalna komunikacija → kontekst → ŠTO je PRATILO komunikaciju

-odnos verbalne i neverbalne komunikacije

- a) neverbalna poruka može zamijeniti verbalnu
- b) neverbalna poruka može dati veću snagu verbalnoj poruci
- c) jedna poruka može proturječiti drugoj

-verbalna komunikacija

- riječi su simbolički izraz misli - imaju uz denotativno i konotativno značenje
 - denotativno značenje – opisuje nešto što je zajedničko svim ljudima
 - konotativno značenje – opisuje nešto što je karakteristika pojedinca
- ljudi upotrebljavaju riječi na neuobičajen način, odstupaju od dogovora → kolokvijalni izrazi i žargon
- ljudi se ne izražavaju jasno, govore dvosmisleno, ili ne kažu što misle.
- komunikaciju može otežati količina riječi koja može biti prevelika ili premala.

-karakteristike paraverbalne komunikacije

- brzina
- ritam
- jačina glasa
- boja glasa
- artikulacija
- melodija
- jasnoća
- smijanje
- glasovi bez verbalnog sadržaja

-karakteristike neverbalne komunikacije

- stav tijela
- mimika
- kontakt očima
- gestikulacije
- dodirivanje
- odijevanje
- prostorno ponašanje
- vremensko ponašanje
- vanjski kontekst

2. Načela uspješne komunikacije i komunikacijske vještine

-uspješna komunikacija

- a) učinkovita → ostvaruje ciljeve osoba koje komuniciraju
-komunikatori su sposobni:
1. razumjeti, objasniti i predvidjeti događaje u komunikacijskoj situaciji
2. ponašati se sukladno svom razumijevanju i namjerama
- b) prikladna → ne krši pravila, očekivanja ili norme konteksta
-komunikatori se:
1. usmjeravaju na druge osobe s kojima komuniciraju
2. pokazuju zanimanje za vrijednosti i standarde drugih
3. uvažavaju u određenoj mjeri interese drugih

-komunikacijske vještine:

a) kognitivne vještine

- empatija → sposobnost razumijevanja osjećaja druge osobe i pritom zadržavanja vlastitog stajališta
-zauzimanje društvenih perspektiva
-kognitivna kompleksnost → bogatstvo pojmova kojima netko opisuje neku situaciju
-osjetljivost za standarde odnosa
-poznavanje situacije
-samopraćenje

b) bihevioralne vještine

- uključenost u interakciju
-upravljanje interakcijom
-fleksibilnost ponašanja
-slušanje
-društveni stil

2.1. Vještine verbalne komunikacije

1. Upotrebljavaj jezik na konvencionalan ili dogovoren način

- pridržavaj se gramatičkih pravila
-prilagodi jezik slušatelju
-prilagodi razinu formalnosti slušatelju
-primjeri prilagođavanja jezika:
"Hoćete mi, molim vas, objasniti ovaj zadatak."
"Daj mi, molim te, objasni o čemu se tu radi."
"Definirajte komponente ovog sustava."
"Od čega se ovo sastoji? "

2. Pojasni nedosljednosti u upotrebi riječi

- pojasni što misliš ako upotrebljavaš riječ ili frazu na neuobičajen način
-definiraj što misliš ako upotrebljavaš riječ koja ima više značenja
-imaj na umu da svaka riječ ima denotativno i konotativno značenje
-primjeri različitog shvaćanja riječi:
"Što si radila jučer?"
"Pripremala sam instrumente."
"Oh, nisam ni znao da sviraš."
"Ma ne, instrumente za geodetska mjerenja."

3. Neka tvoja poruka bude jednostavna i izravna

- upotrebljavaj specifične riječi i fraze i budi konkretan
- izbjegavaj dvosmislene, nejasne, vrlo apstraktne i složene riječi
- ne opterećuj slušatelja nepotrebним i nevažnim informacijama i digresijama
- prikaži ključne informacije, izbjegavaj detalje i suvišne riječi

-primjer pretjerane apstrakcije:

"Funkcija ove prezentacije je promocija, ekspanzija i artikulacija bilateralnih relacija s ciljem povećanja transparentnosti."

"Ovo što ću vam pokazati trebalo bi poboljšati naše odnose."

4. Vježbaj opisivanje

- opisuj vidljivo ponašanje ili svojstva predmeta bez evaluacije
- evaluativne riječi zbunjuju slušatelja i ne pojašnjavaju misao koju želiš izraziti
- izjave temeljene na pretpostavkama i zaključcima zbunjuju slušatelja

5. Pojasni svoje ideje definicijama, primjerima, usporedbama i kontrastima

- svrstaj stvar o kojoj govoriš u kategoriju predmeta koji su slušatelju već poznati
- upotrebljavaj stvarne ili hipotetske primjere prije ili nakon pojma
- upotrebljavaj poznate pojmove kako bi istaknuo sličnosti i razlike s nepoznatim pojmovima

-primjeri predlaganja rješenja:

"Pojavio se slijedeći problem..."

"Taj problem riješili smo na slijedeći način..."

"Za razliku od tog problema sada..."

"Zato predlažem..."

6. Upotrebljavaj ponavljanja i parafraziranje

- ponavljanje je ponavljanje poruke istim riječima
- parafraziranje je ponavljanje poruke drugim riječima

-primjer: parafraziranje

"Nakon prve godine, studenti odabiru jedan od dva studijska programa: Elektrotehnika i informacijska tehnologija ili Računarstvo. Specijalizacija unutar studijskih programa izvodi se tijekom treće godine studija izborom jednog od ponuđenih modula predmeta. Svaki se modul sastoji od 3 obvezna predmeta i 3 izborna predmeta. Studenti kao izborni predmet mogu upisati bilo koji predmet s popisa izbornih predmeta, ali i bilo koji predmet obavezan za drugi modul ili studijski program."

7. Posloži svoje ideje i poruke

- sadržaj → jasan semantički sadržaj poruke
- pošiljatelj → poruka odražava misao pošiljatelja
- primatelj → poruka je prilagođena primatelju
- kontekst → poruka implicira mjesto, vrijeme, osobu i publiku

8. Upotrebljavaj organizacijska pomagala u razgovoru

- ponudi objašnjenje kod uvođenja nove teme
- organiziraj misli u razumljiv obrazac
- ne upotrebljavaj pretjerano dosjećanja
- ne uključuj nasumične i nepovezane misli
- grupiraj slične ideje u prepoznatljive kategorije
- ne razdvajaj povezane misli
- upotrebljavaj prijelaze ili poveznice različitih ideja
- upotrebljavaj nabranjanja i uvodne fraze
- upotrebljavaj paralele
- sažimi duge poruke

9. Upotrebljavaj ispravan jezik

- nemoj namjerno iskrivljavati riječi
- izbjegavaj kratice i akronime
- ne upotrebljavaj lažna započinjanja
- izbjegavaj egocentizam kojim zanemaruješ slušatelja

2.2. Vještine neverbalne komunikacije

1. Upotrebljavaj neverbalne znakove
2. Upotrebljavaj neverbalne znakove koji su prilagođeni drugoj osobi
3. Upotrebljavaj neverbalne znakove koji su prilagođeni situaciji i okolini
4. Upotrebljavaj neverbalne znakove koji su prilagođeni tebi

5. Budi dosljedan u upotrebi neverbalnih znakova
6. Odabiri različite znakove kako bi komunicirao različita značenja
7. Izbjegavaj upotrebu suprotstavljenih verbalnih i neverbalnih znakova
8. Upotrebljavaj pokrete tijela i izraze lica kako bi povećao razumljivost svoje poruke

9. Prikladno upotrebljavaj geste
10. Upotrebljavaj otvoreni stav tijela kada se želiš uključiti u interakciju s drugima ili zatvoreni stav tijela kada se ne želiš uključiti u interakciju s drugima
11. Uskladi svoj stav tijela sa stavom druge osobe kada se slažeš s njezinim vjerovanjima, osjećajima, stavovima i vrijednostima ili imaj suprotan stav tijela kada se ne slažeš
12. Uspostavi kontakt očima i održi ga kada želiš komunicirati s osobom ili kruži pogledom po prostoriji i ne uspostavljaš kontakt očima kada ne želiš komunicirati s osobom

13. Uspostavi jasne prostorne granice koje su sukladne tvojim potrebama i upotrebljavaj ugodnu udaljenost kada razgovaraš s drugima
14. Upotrebljavaj dodir kako bi pokazao toplinu, zabrinutost, sklonost ili otvorenost prema drugima
15. Mijenjaj visinu, brzinu, intonaciju i glasnoću kako bi prikladno iskazao svoje namjere i nadopunio svoju verbalnu poruku te izbjegavaj poštalice

16. Upotrebljavaj prikladnu brzinu, glasnoću, kvalitetu i izgovor
17. Prikladno se odijevaj i upotrebljavaj prikladne dodatke odjeći
18. Izbjegavaj ekstremna ponašanja
19. Pokušaj prilagoditi svoju neverbalnu komunikaciju kontekstu

3. Aktivno slušanje

-mislimo da slušamo i kad ne slušamo jer imamo uši i primamo zvukove. To jednako kao da mislimo da znamo čitati jer vidimo

-zašto ne slušamo?

- ne zanima nas tema
- dosadno je (govornik, tema)
- osoba nije vrijedna slušanja
- zaokupljeni smo osobnim problemima
- ne razumijemo o čemu se govori
- sanjarimo (koncert, komad ...)
- nešto nam odvlači pažnju
- već znamo o čemu se radi

-zašto slušati?

- izbjegavamo nesporazume i svađe
- pokazujemo da nam je stalo
- potičemo zatvorene i sramežljive
- pomažemo da osoba jasnije sagleda problem
- izgrađujemo odnos povjerenja

-kada i koga slušamo?

- kad odlučimo slušati onda je to uvijek s nekim ciljem, sa svrhom.
- odlučujemo slušati kada:
 - nam je poruka važna
 - sadrži zanimljivu informaciju, podatak
 - nam je stalo do osobe
 - cijenimo osobu (autoritet)
 - želimo ostaviti dobar dojam

-dvije osnovne stvari koje možemo **postići aktivnim slušanjem**:

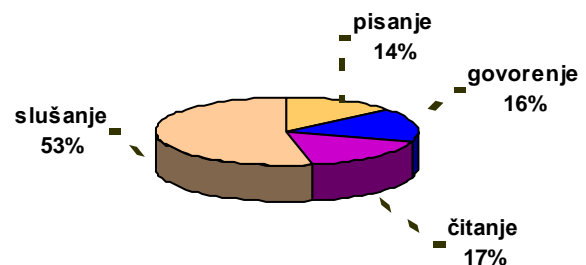
1. Razumjeti, shvatiti što nam druga osoba govori
2. Provjeriti da li smo razumjeli što nam je rekla

-rješavanje njihovih problema nije niti jedna od ovih dviju stvari

-slušanje uključuje napor i vještinu (htjeti i znati)

-koliko i kako slušamo:

- slušamo sa 25 posto svojih mogućnosti
- pamtimo 50 posto od onoga što čujemo
- od toga zaboravimo pola za 48 sati
- 70% budnog vremena komuniciramo



-prosječna osoba zapamti 50 posto onoga što je čula u 10-minuta razgovora, a zatim pola od toga zaboravi za 48 sati

-mislimo da slušamo i kad ne slušamo, zato što imamo uši i primamo zvukove – to je automatizam. To jednako kao da mislimo da znamo čitati jer vidimo.

3.1. Pravo slušanje

- pošiljalatelj započinje proces kada želi nešto komunicirati, informirati ili ohrabriti drugu osobu. Šalje poruku - kodira.
- kanal – pošiljalatelj komunicira riječima verbalno – govorom i neverbalno – gestom ili pogledom
- primatelj / slušač prima poruku (osjetila sluha i vida) i pokušava je shvatiti (dekodirati)
- primatelj, odnosno slušač
 - obradi pažnju i čuje zvukove, riječi
 - interpretira poruku – pokušava shvatiti značenje i svrhu
 - pamti sadržaj poruke
 - ocjenjuje – je li mu ona važna, odlučuje što će učiniti (odgovoriti, ignorirati, postupiti po njoj)
 - odgovara – primatelj reagira na poruku (verbalno ili neverbalno)

3.2. Što se događa dok slušamo?

1. **Obraćamo pažnju i čujemo** – zvučni valovi dolaze u naše osjetilo sluha (uho) i postajemo svjesni da osoba pokušava komunicirati s nama.
 - važno je znati da smo svjesni samo malog dijela zvukova koji nas okružuju. Naš mozak filtrira te zvukove prije nego oni stignu u našu svijest.
 - moramo razlikovati čuvenje od slušanja. Jedno je fizička aktivnost, primanje zvukova, a drugo mentalni proces razumijevanja, procjenjivanja i reagiranja.
2. **Interpretiramo poruku** – dajemo značenje poruci (riječima i neverbalnim znakovima, ponašanju govornika)
 - problem kod slušanja, često je interpretacija; *govornik ne kaže uvijek točno što misli odnosno ne misli uvijek što kaže.*
 - verbalni i neverbalni dio poruke je važan kod interpretacije
 - riječi i značenja** (denotacija i konotacija)
 - filteri u našoj glavi** (kod govornika i slušača) koji mogu ometati slušanje: predrasude, prošla iskustva, osjećaji, jezik, stavovi i vrijednosti, samopoštovanje i dr.
3. **Pamtimo**
4. **Ocjenjivanje, procjena**
 - ne znači da se moramo složiti s govornikom ali trebamo odslušati do kraja.
 - najčešće zaključujemo i procjenjujemo prije nego što smo čuli cijelu poruku.
 - trebali bi se zapitati slušamo li osobu ili smo već na početku protiv osobe
5. **Reagiranje ili odgovor** – pravi odgovor informira govornika:
 - "Čuo sam što si rekao." (pokazuje neverbalno i verbalno)
 - "Razumio sam."
 - "Ocijenio sam kako treba."

3.3. Vrste slušanja

-vrste slušanja:

1. pasivno → pokazujemo da slušamo ali ...
2. selektivno → samo ono što nas zanima
3. defanzivno → osjećamo se ugroženima
4. aktivno → znanje i vještine

-defanzivno slušanje:

Taktike – način reagiranja

- napadačko slušanje (pripremamo se na obranu)
- slušamo “iz zasjede” (tražimo odskočnu dasku)
- monopoliziramo (stalno pričamo i prekidamo)
- isključujemo se

-većina ljudi radije govori nego što sluša

-slušanje s obzirom na cilj i situaciju:

a) slušanje sadržaja (predavanje)

- cilj: razumjeti i zapamtiti poruku govornikovu poruku
- uključuje i postavljanje pitanja radi razjašnjenja
- zadatak – identificirati ključne točke poruke
- nije važno da li se slažemo ili ne s govornikom – samo da razumijemo

b) kritičko slušanje (odlučivanje)

- cilj: razumjeti ali i procijeniti (ocijeniti) značenje poruke na nekoliko razina:
 - logika argumenata
 - snaga dokaza
 - ispravnost zaključivanja
 - značaj poruke za nas ili organizaciju
 - govornikove namjere i motivi
 - izostavljanje važnih ili relevantnih činjenica ili informacija

c) empatijsko slušanje (potpora)

- cilj: shvatiti govornikove osjećaje, potrebe
- prepoznati njegov pogled na situaciju bez obzira slažemo li se
- ne ocjenjivati osjećaje
- ne davati savjete

-pseudoslušanje – loše slušanje

-nije nam cilj da shvatimo drugu osobu već:

- da pokažemo da smo zainteresirani da bi se svidjeli
- da saznamo samo određene informacije, ono što nam je u tom trenutku važno
- da preuzmemo riječ – želimo govoriti
- tražimo slabe točke u izlaganju, da pokažemo da smo u pravu
- zapravo samo šutimo (površno slušamo), jer je to pristojno
- napola slušamo jer ne znamo kako da se riješimo osobe a da je ne uvrijedimo

3.4. Feedback kod slušanja

-**feedback** je svaka poruka (reakcija) koju slušač šalje govorniku, za vrijeme i nakon razgovora
-može biti svjesna i nesvjesna, verbalna i neverbalna.

-**svrha feedbacka:**

- pokazuje govorniku da slušamo
- prenosi ocjenu, evaluaciju onoga što slušamo – otvoreno ili prikriveno

-**pozitivna** reakcija: zadovoljstvo, interes ili slaganje s govornikom

-**negativna** reakcija: nezadovoljstvo ili neslaganje

-nejasna reakcija: govornik nije siguran kako smo primili poruku

-**feedback kod slušanja** može biti:

a) **neverbalan** → pokazujemo da slušamo (držanje, oči, lice)

Kako znamo da nas osoba sluša? Po čemu?

Kako znamo da nas ne sluša?

Kako znamo da nas razumije ili ne razumije?

Je li šutnja feedback? Što može značiti?

-stalno šaljemo poruke, svjesne i nesvjesne, verbalne i neverbalne

b) **verbalan** - tehnike

-slušač parafrazira, pita, sažimlje, dok govornik priča

-**pitanja kao feedback** → mogu biti **zatvorena i otvorena**

-**zašto postavljati pitanja?**

-da dobijemo dodatne informacije → *pokazujemo zanimanje*

-da provjerimo razumijevanje → *pomažemo govorniku da prilagodi poruku*

-da razjasnimo → *možda je problem u značenju riječi*

-bez obzira na trud govornika, poruka se vrlo često ne razumije ili polovično razumije

-**zapreke kod slušanja** → sve ono što ometa točno primanje poruke, odnosno razumijevanje

a) vanjske

1. okolina – smetnje u fizičkom smislu (vruće ili hladno, buka)

2. govornik – govori tiho, nerazgovjetno, prebrzo

b) unutarnje

1. slušač – emocije, nezainteresiranost, brige, stavovi i predrasude

-umjesto da slušamo ...

a) čitamo tuđe misli

-razmišljamo što govornik *zapravo* hoće, što misli i osjeća

b) vježbamo u mislima svoj nastup

-nestrpljivi smo – želimo govoriti, prekidamo govornika

c) filtriramo

-samo ono što nam je važno a ostalo ne čujemo

d) stalno prosuđujemo, ocjenjujemo

-imamo već unaprijed čvrste stavove i mišljenje o temi razgovora ili o osobi

-neka naša ponašanja kod slušanja su kronična, neka *čuvamo* samo za određene ljude i situacije

-za početak, bilo bi korisno da ih osvijestimo – da ih prepoznamo.

-loše navike možemo promijeniti samo ako smo ih svjesni.

-slušanje sadržaja

- cilj slušanja – da naučimo, saznamo
- fokus na sadržaju (što) a ne načinu (kako)
- slušamo i pamtimo glavne točke
- bilježimo

-bilježenje kod slušanja:

- važnije ideje, misli → veća slova, podcrtati, zaokružiti, uskličnik
- ne pišemo cijele rečenice – natuknice
 - izuzetak: definicije, izreke, poetski izrazi
- odnosi među elementima (→ + - > više nego < manje nego)
- izmišljamo svoje znakove

-empatijsko slušanje:

- cilj → da ohrabrimo, podržimo
 1. Prepoznati govornikove osjećaje
Vidim da se ljutiš,... Očito si pod stresom ...
 2. Truditi se da shvatiti problem
 3. Pokazati da su ti osoba i njezin problem važni
- sposobnost zamišljanja stajališta (ili situacije) druge osobe i njezinih osjećaja, s ciljem da ju shvatimo
- slušanje osjećaja
 - pokušavamo slušati osjećaje iza riječi (*ljutnju, zabrinutost, tugu, veselje*)
 - pogled na svijet iz pozicije govornika
 - emocije su poruka

-bit empatijskog slušanja nije u tome da se s osobom slažeš već da je razumiješ (emocionalno i intelektualno)

-što **ne činiti** kod empatijskog slušanja

- ne prosuđivati, ne ocjenjivati
- ne dijeliti savjete

-osim fizičkog opstanka, najveća potreba ljudskog bića jest psihološki opstanak: biti prihvaćen, potvrđen, cijenjen

-navika učinkovitog slušanja

1. Navike su sjecište znanja, vještine i želje.
2. Znanje je teorija, ono *što treba činiti i zašto*.
3. Vještina znači *kako to činiti*, a želja je motivacija, *htjeti činiti*.

-da bi nešto postalo navika u našem životu, moramo imati sva ova tri elementa.

-znati da trebamo slušati i znati kako, nije dovoljno. Ako ne želimo slušati, to nam neće postati navika.

-koraci u procesu usavršavanja

1. Svjesni smo problema (da loše slušamo)
2. Obvezujemo se (sebi)
3. Akcija - primjenjujemo znanje i vještine
4. Razmišljamo i pratimo rezultate
5. Ovladali smo vještinama

-sažetak:

- slušanje je važna komunikacijska vještina za stvaranje i održavanje odnosa. Bez nje nema suradnje. Ljudi cijene osobe koje znaju slušati i rado se s njima surađuju.
- osobe koje ne slušaju su dosadne. Imamo dojam da ih ne zanima nitko osim njih samih. Tragično je što takve osobe nisu svjesne u čemu je problem.
- opasno je ne slušati, pogotovu u poslu. Može nam se dogoditi da propustimo ili krivo razumijemo neku važnu informaciju.
- slušanje je istodobno obveza (zadatak, dužnost) i kompliment.
 - obveza, zato što se moramo potruditi da shvatimo riječi, osjećaje i stajališta druge osobe da bi uspješno komunicirali
 - kompliment, zato što kad slušamo kao da govorimo: *stalo mi je, ti si mi važan/važna, zanima me to što govoriš.*
- dobar (pravi) slušač je sposoban prepoznati različite situacije i zna primijeniti odgovarajuće vještine u svakoj situaciji

-nagrada za aktivno slušanje

- a) izbjegavamo nesporazume
- b) drugi nas poštuju
- c) potičemo zatvorene i sramežljive
- d) izgrađujemo odnos povjerenja

Zlatno pravilo: *slušaj druge onako kako želiš da drugi slušaju tebe.*

Upitajmo se:

Kada pokušavamo nešto objasniti, kakvog slušača želimo?

Kada pokušavamo prodati ideju ili proizvod, kako bismo željeli da nas druga osoba sluša?

Kada smo zabrinuti, imamo problema ili smo upravo čuli dobru vijest koju želimo podijeliti, kakvog želimo slušača?

4. Razvijanje strategije djelotvornog učenja

4.1. Odnos komunikacije i učenja

-podsjetnik na dosadašnje znanje iz komunikacije, povezano s učenjem:

1. **Komunikacija** je prenošenje i razumijevanje značenja poruka (a značenje se usvaja učenjem).
2. **Komuniciramo**, između ostalog, da prenesemo informaciju, da podučimo/naučimo te da obavimo zadatak.
3. **Uspješna komunikacija** u akademskim i stručnim situacijama podrazumijeva veću kognitivnu kompleksnost (kognitivna vještina komuniciranja, usvaja se učenjem).
4. Vještine **verbalne komunikacije** podrazumijevaju:
 - posloženost ideja i poruka onog koji odašilje poruku
 - ideje koje se komuniciraju trebaju biti pojašnjene definicijama, primjerima i usporedbama
 - upotrebu organizacijskih pomagala u razgovoru(sve ove sastavnice pretpostavljaju sustavan proces učenja sadržaja komunikacije)
5. Kasnije će se ilustrirati kako neke vrste učenja određuju i neverbalnu komunikaciju

-postoji **više definicija učenja**, ovisno o tome od koga dolaze – psihologa, pedagoga, ili nekih drugih stručnjaka koji se bave čovjekom:

- **Def. 1:** Učenje je relativno trajno mijenjanje ponašanja, do kojih promjena dolazi pod utjecajem stečenog iskustva (primljenih i prerađenih podataka).
- **Def. 2:** Učenje je proces stvaranja trajnih, ili relativno trajnih promjena osobe pomoću njezine psihičke aktivnosti, a te se promjene mogu očitovati u ponašanju osobe.
- **Def. 3:** Učenje je proces kojim iskustvo, ili vježba proizvode promjene u mogućnostima obavljanja određenih djelatnosti
- **Def. 4:** Učenje je usvajanje znanja, vještina i navika.

-**važno** → Sve u ponašanju što nije određeno biološkim nasljeđem, stečeno je učenjem!

4.2. Osnovne vrste učenja

1. **Učenje uvjetovanjem** → promjena ponašanja (ili mogućnosti za obavljanje neke djelatnosti, ili osobe općenito) uvjetovana pobuđivanjem nekih temeljnih čovjekovih osjećaja, ili zadovoljenjem nekih ključnih čovjekovih potreba (*napomena: **određuje neverbalnu komunikaciju**)

-***klasično uvjetovanje***: pojava pozitivnog, odnosno negativnog automatskog/nesvjesnog odgovaranja na određene sadržaje iz okoline, ovisno o tome jesu li pobudili pozitivne, ili negativne temeljne osjećaje
-***primjer***: izbjegavanje profesora čiji ispit nam je bio neugodan

-***operantno uvjetovanje***: pojava svjesnog pojačavanja, odnosno slabljenja određenog ponašanja ovisno o očekivanoj nagradi/kazni
-***primjer***: igranje lutrije, blic testovi

2. **Socijalno, ili opservacijsko učenje** → promjena ponašanja koja nastaje tako da pojedinac promatra ponašanje osoba u svojoj okolini i potom ih usvaja, ili izbjegava ovisno o tome koliko su mu te osobe važne te kakve su posljedice njihovog ponašanja.
(*napomena: **ključno za neverbalnu komunikaciju**)

-***učenje po modelu***: promjene ponašanja su posljedica promatranja i oponašanja relevantnih osoba, koje su svojevrstan autoritet
-***primjer***: geste djeteta u određenim situacijama su često preuzete od roditelja

-***vikarijsko učenje***: promjene ponašanja su posljedica promatranja drugih osoba u određenoj situaciji te uvažavanja ishoda njihova ponašanja
-***primjer***: u tvrtku je došao novi ravnatelj i svoje ponašanje mijenjamo prema onome što smo vidjeli kad su drugi komunicirali i surađivali s njim

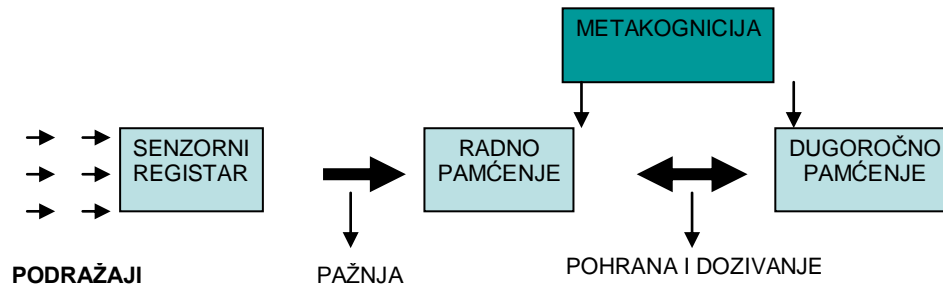
3. **Spoznajno određeno učenje** → promjena ponašanja prvenstveno u području kojim se pojedinac bavi, koja nastaje tako da on sustavno pristupa određenim podacima, pamti ih, obrađuje (povezujući s prethodno naučenim podacima) i mijenja njihovu organizaciju prilikom rješavanja problema iz tog područja.

-povezano je s ***pamćenjem*** – procesom usvajanja, zadržavanja i korištenja podataka – i većina suvremenih autora ga tretira kao **prvu fazu procesa pamćenja**.

-najuspješniji teorijski modeli čovjekova pamćenja (a time i učenja) nastali su okviru spoznajne (kognitivne) psihologije – *pristup obrade podataka*

4.3. Spoznajni model procesa učenja i pamćenja: pristup ljudske obrade podataka

-*dorađeni model Atkinsona i Shifrina*: tijek podataka u čovjekovom spoznajnom sustavu prilikom učenja i pamćenja



-*senzorni registar*: prvo spremište podataka koje nastanu podraživanjem osjetila; vrlo kratko zadržava podatke u izvornom obliku (1 do 2 sekunde) postoji ehoički (slušni) i ikonički (vidni) registar.

-*radno pamćenje*: spremište selekcioniranih i kodiranih podataka; bez ponavljanja zadržava podatke 15 do 20 sekundi s kapacitetom 5 – 9 nepovezanih čestica;

-*dugoročno pamćenje*: spremište obrađenih podataka, integriranih u strukture znanja; ako su dobro integrirani u strukturu znanja podaci u dugoročnom pamćenju zadržavaju se doživotno, a kapacitet je praktički neograničen;

-*metakognicija*: znanje o vlastitim spoznajnim procesima, te procesi nadgledanja tijekom podataka prilikom njihove obrade - učenja i pamćenja

-proces koji posreduju i omogućavaju tijek/prijenos podataka između tri faze/komponente pamćenja (tj. proces učenja) su:

-*pažnja* → procesi odabira relevantnih podataka iz okoline, raspodjele procesirajućih kapaciteta različitim obradama podataka koje se odvijaju istovremeno, te održavanja pozornosti na sadržaju koji se obrađuje

-*pohranjivanje* → procesi kojima se kodirani podaci iz radnog pamćenja prevode u dugoročno pamćenje – ključni procesi učenja (ponavljanje, organizacija, elaboracija)

-uspješnost učenja određena je djelotvornošću svih navedenih sastavnica čovjekove spoznajne strukture i procesa koji te sastavnice povezuju.

4.4. Proces zaboravljanja

-**zaboravljanje** je nemogućnost nalaženja podataka u dugoročnom pamćenju.

-**osnovni uzroci zaboravljanja:**

1. **gubljenje traga pamćenja** s prolaskom vremena → podatak u dugoročnom pamćenju ima svoj živčani/biokemijski zapis koji neupotrebom slabi
2. **namjerno zaboravljanje** (svih onih sadržaja koji ugrožavaju sliku o sebi)
3. **retroaktivna interferencija** → učenje novih podataka potire rezultate prethodnog učenja ako oni nisu potpuno integrirani u strukturu znanja
4. **gubljenje znakova za dosjećanje**, tj. putova kojim su novi podaci integrirani u postojeću strukturu znanja

-strategije djelotvornog učenja uključuju prepoznavanje uzroka zaboravljanja i upotrebu postupaka koji će otkloniti te uzroke.

4.5. Čimbenici koji određuju učenje i zaboravljanje

-**čimbenici koji djeluju pri kodiranju i pohranjivanju podataka:**

- a) **pažnja** (podatak kome je usmjerena pažnja prilikom učenja biti će bolje zapamćen od onog na koji pažnja nije usmjerena)
- b) **ponavljanje** (podatak koji je tijekom pohranjivanja ponavljan, biti će bolje zapamćen od onog koji nije ponavljan, ili uvježbavan)
- c) **efekt razmaka** (podaci koji su ponavljani tijekom pohranjivanja biti će bolje zapamćeni ako je to ponavljanje provođeno u razmacima)
- d) **vrsta ponavljanja** (podatak koji je tijekom ponavljanja povezivan s podacima u dugoročnom pamćenju – **elaboracijsko ponavljanje** – biti će bolje zapamćen od podatka koji se samo reciklirao u radnom pamćenju sa svrhom privremenog održavanja u svijesti)
- e) **razina obrade podataka** (podaci koji su pri pohranjivanju obrađeni na semantičkoj razini biti će bolje zapamćeni nego podaci koji su obrađeni na senzornoj razini)
- f) **efekt stavljanja u odnos prema sebi** (kada se u procesu pohranjivanja podaci mogu staviti u odnos prema osobi koja ih pohranjuje, onda će ti podaci biti bolje zapamćeni od onih koji se ne mogu dovesti u vezu s iskustvom osobe koja ih pohranjuje)
- g) **razlikovnost naučenih podataka** (podaci koji su tijekom pohranjivanja učinjeni više različitim od drugih podataka koji se uče, biti će bolje zapamćeni od onih podataka koji se međusobno ne razlučuju dovoljno po bilo kojem svojstvu → **von Restorff efekt**)
- f) **organiziranje** (podaci koji se prilikom učenja organiziraju u nadređene kategorije, ili prema nekim subjektivnim kriterijima, biti će bolje zapamćeni od onih koji se uopće ne organiziraju)

-čimbenici koji djeluju pri “izvlačenju” podataka iz dugoročnog pamćenja:

-svode se na podudarnost situacije učenja i situacije dosjećanja

a) okolinske ključne riječi (kada se okolina u kojoj su neki podaci učeni podudara s okolinom u kojoj se podaci trebaju dosjećati, tada će dosjećanje tih podataka biti veće nego kad te podudarnosti nema)

b) psihička stanja (kada se emocionalna stanja učenja i reprodukcije podataka podudaraju, uspješnost reprodukcije tih podataka je veća nego kad te podudarnosti nema)

-strategije djelotvornog učenja zasnivaju se smišljenom korištenju spomenutih čimbenika koji određuju uspješnost procesa učenja.

4.6. Strategije djelotvornog učenja

1. Mnemotehnike → različiti postupci kojima se olakšava zapamćivanje nekog verbalnog, ali i drugih simboličkih materijala prilikom njihova učenja

-oslanjaju se isključivo na kognitivne procese onoga koji uči te ne koriste nikakva vanjska pomagala za učenje

-temelje se na korištenju prethodno dobro naučenog materijala (najčešće do automatizma)

2. Kognitivne strategije učenja

-stvaranje i održavanje pozitivnog stava, odnosno motivacije za učenje

-određivanje optimalnih odnosa među dijelovima gradiva

-povezivanje novih podataka i postojećeg znanja pomoću različitih načina obrade podataka

-održavanje pozornosti pri učenju

-provjeravanje razumijevanja sadržaja učenja

-nadzor napredovanja tijekom učenja

-pretpostavke učinkovitosti strategija učenja:

-znanje o sebi kao učeniku

-poznavanje zadataka koje treba svladati

-poznavanje vještina učenja

-predznanje

-poznavanje konteksta

-vještine rješavanja problema u matematici i srodnim znanostima:

-razumijevanje matematičkog rječnika, tehničkih izraza, simbola i grafičkih prikaza

-prepoznavanje obrazaca uključenih u matematičke zadatke

-**ključne vještine:** zaključivanje, predviđanje, prepoznavanje glavnih pojmova, organiziranje, uspoređivanje i uočavanje odnosa.

-osigurati da su sve komponente problema sasvim jasne.

-povezati problem sa sličnim poznatim problemima

-raspravljati i objasniti načine izvođenja zaključaka

-sami složiti sličan problem i naći način rješavanja

-razmišljati o primjeni naučenog u praksi

-strategije efikasnog učenja:

- 1) Postaviti konkretan cilj
 - bolje više manjih ciljeva, manji ciljevi trebaju voditi ka većem cilju
- 2) Postaviti konkretan vremenski rok za ostvarenje podciljeva i cilja (popis i precrtavanje)
- 3) Osigurati nagrade

-učenje za vrijeme ispitnih rokova:

- procijeniti težinu pojedinih kolegija i potrebno vrijeme
- saznati način ispitivanja
- napraviti raspored učenja i polaganja
- dobro je odrediti si poneki slobodan dan – kao nagradu za položeni ispit
- pribaviti svu potrebnu literaturu

-organizacija učenja tijekom dana:

- termini učenja i pauze, barem 2 duže pauze tijekom dana
- dobro je učiti u dva navrata (npr. ujutro i popodne) slobodno učiti dva različita kolegija
- “razbiti” učenje rješavanjem zadataka
- na kraju dana rezimirati naučeno i prelistati ono što će se učiti slijedeći dan...
- slijedećeg dana ponoviti jučer naučeno i prisjetiti se što će se toga dana učiti

-uvjeti efikasnog učenja:

- osigurati optimalne okolinske uvjete: svjetlo, tišina, temperatura (isključiti TV i radio)
- po mogućnosti učiti u isto doba dana i raditi kratke pauze svakih nekoliko sati
- razmišljati o naučenom u “praznom hodu” (npr. vožnja tramvajem, čekanje i sl.)
- diskutirati o naučenom s prijateljima i poznanicima

-efikasno učenje – pomagači:

- crteži, sheme, dijagrami
- flomasteri u boji, markeri
- puno papira, tekice – piši, šaraj, crtaj
- odrediti unaprijed iz čega ćemo učiti – od viška boli glava

-ako se ne možemo koncentrirati:

- uzeti pauzu (točno je vremenski ograničiti – raditi nešto što nas zbilja veseli)
- ohrabriti se – razmišljati o već naučenom
- napraviti rekapitulaciju naučenog
- ažurirati raspored učenja

-opasnosti:

- strah od počinjanja / odustajanje / ignoriranje obaveze
- učenje bez razumijevanja i zaboravljanje
- panika: učenje na brzinu / kaos / nepovezanost
- gubljenje vremena :
 - a) površno učenje / iluzija naučenog/ prepoznavati ≠ znati
 - b) posvećivanje previše vremena jednoj stvari / učenje nepotrebnih sadržaja
- podložnost različitim distraktorima
- nalaženje izgovora i opravdanja

-učenje u društvu:

- grupa 2-5 članova
- postaviti jasne zajedničke ciljeve učenja
- postaviti jasne vremenske periode učenja
- ako je moguće/potrebno – podijeliti zadatke
- natjecanje
- ponavljanje gradiva – smišljanje pitanja i odgovaranje, uspoređivanje rješenja zadataka, pojašnjavanje, diskusija
- riješiti probleme sa zabušantima

5. Razvoj vještine postavljanja pitanja

-zašto postavljati pitanja?

- Dobivamo željene informacije
- Zamjenjujemo pretpostavke činjenicama
- Povećavamo jasnoću komunikacije
- Uspostavljamo i održavamo kontakte
- Pokazujemo osobi da ju slušamo (**interpersonalna** pitanja)
- Usmjeravamo razgovor
- Upoznajemo same sebe (**intrapersonalna** pitanja)

5.1. Vrste pitanja

1. **Esencijalna** → središnja pitanja u životu
"Što znači biti dobar prijatelj?"
2. **Hipotetska** → usmjerena na istraživanje budućnosti i provjeru odnosa
"Što je najgore što se može dogoditi?"
3. **Otvorena** → omogućuju veći broj odgovora
"Kakva su vaša iskustva na fakultetu?"
4. **Zatvorena** → ograničavaju broj odgovora
"Je li vam dobro na fakultetu?"
5. **Sugestivna** → sugeriraju kako treba odgovoriti
"Na fakultetu vam je teško, zar ne?"
6. **Činjenična** → usmjerena na prikupljanje informacija (tko, što, kako, kada, gdje, zašto...)
"Gdje ste se našli? Što si učinio?"
7. **Pojašnjavajuća** → usmjerena na pojašnjavanje rečenoga
"Kada kažeš da ti je bilo grozno, što misliš?"
8. **Proširujuća** → usmjerena na proširenje rečenoga
"Želiš li još nešto dodati?"

-vrste pitanja s obzirom na točnost odgovora:

1. **Činjenična** → odgovor može biti točan ili pogrešan
"Koliko studenata je upisalo FER ove godine?"
2. **Interpretirajuća** → odgovor je mišljenje osobe, ne traži se točan odgovor
"Što misliš, zašto se studenti upisuju na FER?"
3. **Evaluativna** → odgovor je evaluacija, procjena kvalitete nečega
"Sviđa li ti se studirati na FER-u?"

-kod postavljanja pitanja ništa nije važnije od stvarne i iskrene znatiželje koja treba pratiti pitanje.

- verbalna i neverbalna komunikacija
- jednom kada smo postavili pitanje ne postoji izgovor da ne poslušamo odgovor

-pitanja koja ne traže odgovore:1. **Retorička** pitanja:*"Jeste li se došli na fakultet spavati?"**"Biste li se bunili da vam kažem da ćete svi dobiti pet bez ispita?"*2. **Konstatacije, uzvici, molbe:***"Pa što onda?"**"Kako mogu biti tako glup?"**"Hoćete li se malo stišati?"***-mogućnosti postavljanja pitanja:**

- Upitne riječi – traži se jednoznačan odgovor: tko, što, gdje, kada, koliko...
- Upitne riječi – češće se traži mišljenje: zašto, kako, na koji način...
- Riječica "li" – zatvoreni tip
- Intonacija – zatvoreni tip, usmjeravanje
- Kombinacija sa naredbama, molbama: pojasniti, opisati, nadopuniti.

-kako postavljati pitanja?

- Postavljaj pitanja kako bi prikupio informacije
- Upotrebljavaj otvorena pitanja kada želiš da se ljudi otvore i pričaju
- Upotrebljavaj zatvorena pitanja kada želiš usmjeriti razgovor ili ga privesti kraju
- Upotrebljavaj sugestivna pitanja kada trebaš određeni odgovor ili želiš usmjeriti razgovor u određenom smjeru
- Upotrebljavaj činjenična pitanja kako bi prikupio potrebne informacije

-kakva pitanja ne treba postavljati?

NE: Sjećaš li se ti mene?

DA: Bok! Ja sam... Upoznali smo se...

ZAŠTO?

-nelagoda

-pritisak da odgovorite

-neugoda kada morate reći da se ne sjećate

-kako bolje pamtit i imena?

1. Odluči da ćeš zapamtiti i usmjeri pažnju
2. Uspori, pogledaj osobu u oči, uočiti detalj
3. Predstavi se i jasno izgovori svoje ime
4. Kada čuješ ime osobe glasno ga ponovi
5. Ponavljaj ime osobe tijekom razgovora
6. Pitaj o imenu osobe
7. Vidi ime osobe
8. Zaboravi misao: "Ne pamtim imena"

-kakva pitanja ne treba postavljati?

NE: I... Koliko ti još imaš ispita?

DA: Kako je tebi na fakultetu?

NE: Jesi ti novi? Jesi ti ovdje prvi put?...

DA: Mislim da se nismo upoznali. Ja sam...

NE: Stvarno je grozno vrijeme, zar ne?

DA: Kako si proveo vikend?

-kako započeti razgovor?***Bojim se odbacivanja***

“Neće mi odgovoriti. Neću ih zanimati. Osramotit ću se.”

- predstavi se i pozdravi osobu

Nemam ništa pametno za reći

“Ne mogu smisliti ništa pametno za reći. Nikad ne uspijem probiti led.”

- postavlja otvorena pitanja
- uputi kompliment i postavi pitanje
- pruži zanimljivu informaciju

Nisam siguran trebam li se uključiti

“Ne poznajem nikoga. Prekasno sam se uključio u razgovor. Nisam siguran kako da se uključim u razgovor.”

- aktivno slušaj
- uspostavi kontakt očima s govornikom
- iščekuj nerazrađene informacije

Nisam siguran je li to vrijedan razgovor

“Ne volim gubiti vrijeme u čavrljanju. Neću ništa dobiti ako pozdravim ovu curu.”

- budi zanimljiv i informativan
- pripremi se i postavlja pitanja
- budi dobar slušač
- nasmiješi se i pogledaj osobu u oči
- zapamti detalje o osobi

-kako odgovarati na pitanja?

1. Odslušajte pitanje do kraja
2. Napravite kratku stanku
3. Ponekad je dobro ponoviti/parafrazirati pitanje
4. Zahvalite osobi na postavljenom pitanju
5. Odgovorite na pitanje iskreno i najbolje što možete
6. Provjerite je li osoba zadovoljna odgovorom
7. Uvijek razmislite prije nego što odgovorite
8. Ako ne želite odgovoriti na pitanje najbolje je da osobi to i kažete.

-kako zanimljivo odgovoriti na dosadna pitanja?

- Neka odgovor bude originalan
- Neka odgovor odražava tvoj stav
- Neka odgovor bude iznenađujući
- Neka odgovor bude zanimljiv
- Neka odgovor bude pamtljiv
- Neka odgovor bude iskren i otvoren

-zašto zanimljivo odgovoriti na dosadna pitanja?

- Pokazujemo da nam je stalo
- Ostavljamo dobar prvi dojam
- Izgrađujemo povjerenje
- Podsjećamo ljude da je dobro s nama razgovarati
- Zadovoljavamo potrebu osobe da bude uključena
- Privlačimo ljude

6. Razvoj sposobnosti kritičkog mišljenja

-što je to kritičko mišljenje?

- dobro razmišljanje, suprotno od nelogičnog i iracionalnog razmišljanja
- racionalna odluka u što vjerovati, u što ne vjerovati
- važno od najranije obrazovne dobi: uključeno u učenje pisanja i čitanja, govorenja i slušanja.

-definicije kritičkog mišljenja

- svrhovito razmišljanje u kojem pojedinci sustavno i automatizirano nameću standarde i kriterije na njihov misaoni proces
- kompozicija vještina i stavova koja uključuje sposobnost prepoznavanja postojanja problema i njegove suštine
- sklonost i vještina u uključivanje u aktivnosti s reflektirajućim skepticizmom; *skepticizam* u znanstvenom smislu riječi
- proces svrhovitog, samo-regulirajućeg procjenjivanja

-odnos komunikacije i kritičkog mišljenja:

- kritičko mišljenje je prvenstveno *sastavni dio komunikacijskog procesa*
- ocjenjivanje i procjena, kao ključni dio komunikacijskog procesa, mobilizira kritičko mišljenje
- naročito bitno kod kritičkog i empatijskog slušanja

-vještine pri kritičkom mišljenju:

- samoregulacija
- interpretacija
- analiza
- objašnjavanje
- evaluacija
- inferencija

-kritičko mišljenje nije sastavljeno samo od kognitivnih vještina

-ljudska bića su nešto više od strojeva koji razmišljaju

-“kritički duh” (afektivna dispozicija):

- profesionalna radoznalost
- oštrina i pozornost uma
- profesionalna strast za logičkim razmišljanjem
- želja za pouzdanim informacijama

-osobine ljudi koje vode ka kritičkom mišljenju:

- propitljivost
- sistematičnost
- samouvjerenost
- prosuđivanje
- analitičnost
- otvorenost
- traženje istine

-kritičko mišljenje kroz svakodnevni život:

- interes za široko područje
- briga o vlastitoj informiranosti
- usredotočenost na prilike uporabe kritičkog mišljenja
- samouvjerenost u vlastitu sposobnost racionalizacije
- otvorenost prema različitim pogledima na svijet
- fleksibilnost u razmatranju alternativa i mišljenja
- iskrenost u suočavanju s vlastitim sudovima, predrasudama, stereotipima i egocentričnim tendencijama

-pristup specifičnim pitanjima i problemima s platforme kritičkog mišljenja:

- jasno definiranje problema
- sustavnost u radu s kompleksnim materijalom
- predanost u prikupljanju informacija
- razuman odabir i primjena kriterija
- preciznost koju problem i njegove okolnosti dozvoljavaju

-kako izgleda odsutnost kritičkog mišljenja:

- slijepo reproduciramo štetne reakcije koje smo naučili
- slijepo prihvaćamo sva objašnjenja koja nam daju organizacije i političke vođe
- slijepo vjerujemo svim TV reklamama
- slijepo prihvaćamo i kažemo da je nešto ispravno samo ako udžbenik kaže da je
- slijepo prihvaćamo i kažemo ako organizacija nešto čini da je to onda ispravno

-glavne komponente kritičkog mišljenja:

- **percepcija**
 - način na koji primamo i prevodimo naše iskustvo
 - značajan **filtrirajući sustav**
 - kako percipiramo određuje kako razmišljamo
- **pretpostavke**
 - središnje** za kritičko mišljenje
 - implicirane, nismo ih svjesni
 - nisu nužno uvijek loše
 - temelje se na platformi da su neke ideje očigledne
 - navikavaju nas na trenutna uvjerenja i zatvaraju mogućnost alternativa
- **emocije** -nastojati “ostaviti emocije po strani” je nemoguće
 - dio svega što činimo i mislimo
 - osobne barijere su neizbježne
 - kritički mislioc ne ignorira niti negira emocije; prihvaća ih i upravlja s njima
- **jezik** -nemoguće ga je odvojiti od mišljenja
 - ima **tri osnovne namjene**:
 - a) informirati
 - b) uvjeriti
 - c) objasniti
 - jezik denotira i konotira
- **obmane**
 - zaključivanje koje ne udovoljava kriterijima zdravih argumenata je obmanjujuće
 - obmanjivanje je neispravan obrazac zaključivanja
 - ne znači da je zaključak uvijek netočan

- **argument**

- koriste se kako bismo uvjerali da nešto jest (ili nije) točno ili bi (ili ne bi) trebalo napraviti
- sadrži **tri osnovna elementa**:
 - a) predmet
 - b) jedna ili više premisa
 - c) jedan ili više zaključaka
- mogu biti valjani ili nevaljani ovisno o strukturi
- cilj** kritičkog mišljenja jest zdravi argumenti
- valjani (odgovarajuće strukture)
- s ispravnim premisama
- zdravi argumenti imaju oboje: prema tome, zaključak mora biti ispravan
- odatle ljepota i korisnost logike

- **logika**

- dvije metode zaključivanja:

- a) **deduktivna** → činjenice, silogizmi, valjanost, točnost premisa → ispravni argumenti & zaključci
- b) **induktivna** → različite činjenice, vjerojatnosti, generalizacije, hipoteze, analogije → induktivna snaga

- **rješavanje problema**

- logički problemi kao i svi drugi problemi
- tehnike**:
 - shvati problem.
 - ID nepoznanice & poznanice
 - odnosi između njih
 - generiraj strategiju iz prethodnog koraka
 - primjeni i razriješi. Ponovi ako treba

- reality testiranje mogućih rješenja problema**:

- Critical Path Analysis
- Decision Trees
- Force Field Analysis
- PMI Plus – Minus – Interesting
- **SWOT Analysis** – Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats

- zašto je kritičko mišljenje od važnosti?**

- možemo odgovoriti - zašto je svakome od nas važno?
 - koja je važnost kognitivnih vještina?
 - koja je važnost kritičkog duha?
- znači li to veći uspjeh u onome što radite?
- znači li bolje ocjene za studente?

- kritičko mišljenje i postignuće**

- u istraživanju na 1,100 studenata koledža nađena
 - Značajna korelacija između bodova Kritičkog mišljenja & college GPA
- vještine kritičkog mišljenja moguće je naučiti
- značajna korelacija između kritičkog mišljenja & razumijevanja pročitane

- glavna svrha akademskog iskustva**:

- postizanje liberalnog (oslobađajućeg) obrazovanja. Odnosi se na:
 - učenje kako učiti
 - učenje misliti za sebe
 - odvajanje od naivnog prihvaćanja autoriteta
 - izdizanje iznad samo-poražavajućeg relativizma
- kulminira u principijelnom, reflektivnom prosuđivanju

7. Komunikacija u timu

-razlike između grupa i timova:

-značajke grupa

- slaba komunikacija
- nedostatak podrške
- nedostatak vizije
- cjelina je manje od zbroja dijelova
- inzistiranje na poslušnosti
- voditelji određuju ciljeve

-značajke timova:

- velike mogućnosti za raspravu
- davanje međusobne podrške
- lako povezivanje taktičkih i radnih grupa
- cjelina je više od zbroja dijelova
- poticanje otkrivanja i uključivanja cjelokupnog identiteta
- spremnost za uključivanje novih članova, spremnost da ih se upozna s normama, ali i otvorenost za mijenjanje normi

-**tim** je mala skupina ljudi koji imaju zajedničke ciljeve i koji usklađeno djeluju da bi ih ostvarili.

-principi učinkovitih timova:

- jasni i izazovni ciljevi
- jasna struktura (npr. uloge pojedinih članova)
- kompetentni članovi tima
- ciljevi tima ispred ciljeva pojedinaca
- učinkovito vodstvo
- vanjska podrška i prepoznavanje kvalitete tima
- jasni standardi izvrsnosti (kvalitete)

-pozitivna kultura tima:

- iskrenost
- otvorenost
- poštovanje
- stalnost kvalitete izvedbe

-uloge u timu:

- **Kreativac** – unosi nove i neobične ideje
- **Istraživač** – istražuje različite mogućnosti
- **Poticatelj** – inicira, djeluje, nudi rješenja
- **Usklađivač** – usmjeren je i učinkovit
- **Procjenitelj** – prosuđuje ideje, motri
- **Provoditelj** – organizira, razrađuje provedbu
- **Dovršitelj** – dovršava projekte i aktivnosti
- **Graditelj** – stvara i čuva sklad u timu

-razvoj tima:

- međusobno pomaganje radi spoznaje osobnih vrijednosti, snage i slabosti
- radovanje različitostima članova tima
- poticanje svake ličnosti da se razvija i izražava
- pronalaženje dobrih osobina članova tima i posla u kome će one doći do izražaja
- pružanje potpore suradniku kojem manjka neka osobina ili kod kojeg je potrebno ispraviti nepoželjnu osobinu
- poštivanje ličnost svakog suradnika i uvažavanje njezine cjelinu

-stadiji u razvoju tima:**1. Stvaranje tima (*Forming*)**

- **transformacija** pojedinca u člana tima
- članovi tima se upoznaju s:
 - prirodom zadatka
 - drugim članovima tima (njihovim osobnostima, motivima, stilovima rada i sličnim)

2. Pojačanje intenziteta (*Storming*)

- članovi tima se obično osjećaju moćnijima i kompetentnijima nego što to zaista jesu
- faza entuzijazma, ali i prvih razočaranja
- pojava grupe polarizacije i traženje “žrtvenog jarca”

3. Određivanje normi (*Norming*)

- u ovoj fazi broj članova tima je obično manji od početnog
- upoznaju se s vlastitom ulogom, sa svojim i tuđim snagama i slabostima
- ovu fazu karakteriziraju poštovanje, suradljivost i općenito prijateljska atmosfera

4. Izvođenje (*Performing*)

- osjećaj bliskosti među članovima tima
- nema borbe za moć, jer su članovi prihvatili svoje uloge
- tim je učinkovit i usmjeren na zadatak

5. Završavanje (*Adjourning*)

- faza kroz koju **ne prolaze svi timovi**
- događa se nakon završavanja zadatka zbog kojeg je tim nastao
- osjećaj ponosa, ali i mnogi drugi osjećaji

-važne stavke pri osnivanju tima:

- stručna znanja u timu
- autoritet i status članova
- osobine ličnosti članova tima
- zastupljenost timskih uloga
- veličina tima
- struktura stručnih uloga
- raspored na stručne zadatke
- raznolikost
- primjeren cilj
- primjeren voditelj

-ukupna stručna znanja u timu

-timu su potrebni specijalizirani stručnjaci, ali i ljudi sa širokim spektrom znanja

-autoriteti i status članova u timu:

- članovi tima djeluju s različitih pozicija
- potrebno je neutralizirati negativne posljedice utjecaja autoriteta na ostale članove tima

-osobine ličnosti članova tima:

- potrebno je uvažavati cjelokupnu ličnost svakog člana tima
- jake strane svakog člana trebaju se nastojati upotrijebiti u timu

-zastupljenost timskih uloga:

- trebaju biti zastupljene sve ili gotovo sve timske uloge
- svaki član može imati jednu, dvije ili tri uloge, u skladu sa svojim osobinama ličnosti

-ravnoteža svih uloga:

-tim treba dobro obaviti posao, pritom poštujući sve uloge svojih članova

-raznolikosti u timu:

- različitost potiče kreativnost
- ljudi različitih kultura, profesionalnih vrijednosti mogu povećati vještine i znanja drugih
- procjenjivanje ideja na temelju argumenata
- izbjegavanje negativnih primjedbi o jedinstvenim karakteristikama drugih članova

-veličina tima:

- prema **kriteriju komunikacije** – najbolji **peteročlani tim**
- prema **kriteriju različitosti znanja** – najbolji **sedmeročlani tim**

-struktura stručnih timskih uloga:

-ukupan zadatak treba podijeliti na niz stručnih uloga, koje trebaju biti u pomno planiranom i praćenom međusobnom odnosu

-raspored ljudi na timske zadatke:

-pojedinci preuzimaju timske uloge u skladu sa svojim interesima, ambicijama i osobinama ličnosti

-primjeren cilj:

- mora biti jasan, izazovan i dostižan
- prihvaćanje zajedničkog cilja je početak razvoja tima

-primjeren voditelj

- voditelj vodi posao, ali i ljude
- bez obzira na koji je način izabran, on mora biti prihvaćen od ljudi da bi tim funkcionirao

-temelji učinkovite komunikacije u timu:

- slušanje
- uočavanje razlika u doživljaju problema
- raspravljanje o sličnostima i različitostima u gledištima
- raspravljanje o mogućim rješenjima
- raspravljanje o argumentima

-prepreke učinkovitoj komunikaciji:

- nedostatak jasno izraženih, zajedničkih i mjerljivih ciljeva
- nejasne uloge u timu ili nejasno vodstvo
- preveliki ili premali timovi
- timovi koji se sastoje od nedovoljno stručnih osoba
- nedostatak kvalitetnih mehanizama za jasnu i brzu izmjenu informacija

-sprečavanje problema u komunikaciji u timu:

- prepoznavanje prepreka u komunikaciji
- prepoznavanje sredstava i tehnika koje će doprinijeti kvalitetnom djelovanju tima
- identificiranje različitih stilova komuniciranja i njihovog doprinosa djelovanju tima
- prepoznavanje izvora i tipova konflikata u timu
- identificiranje strategija za rješavanje konflikata

-sprječavanje konflikata u timu:

- pružanje mogućnosti za promjenu odluka, promjenu ciljeva i promjenu prioriteta
- pojašnjavanje uloga i zadataka pojedinih članova tima
- ispitivanje preklapanja uloga i davanje mogućnosti za promjenu uloga
- omogućavanje članovima tima da uče o sprječavanju i rješavanju konflikata

-problemi složenijih, višefunkcionalnih **timova**:

- premalo cijenjenje doprinosa drugih dijelova tima
- različiti žargoni
- različite orijentacije pojedinih dijelova tima
- natjecanje između različitih dijelova tima
- različiti stupnjevi zainteresiranosti za rezultate tima
- pretjerano traženje slaganja među različitim dijelovima tima

-pravila za komunikaciju u timu:

- komunicirajte iskreno!
- ne upotrebljavajte neverbalne znakove koji bi mogli nekoga povrijediti!
- poruka smije biti neugodna, ali odnos prema sugovorniku ne!
- lako je govoriti ako vjerujemo u ono što izgovaramo!
- loš međusobni odnos treba odmah popravljati!
- budite tolerantni!
- pokažite vlastitim primjerom!

-tipovi zadataka u timu:

- *aditivni zadaci* – izvedba zadatka ovisi o zbroju doprinosa svakog člana
- *konjuktivni zadaci* – izvedba zadatka ovisi o doprinosu najslabijeg člana
- *disjunktivni zadaci* – izvedba zadatka ovisi o doprinosu najjačeg člana

-učinkovito rješavanje problema:

- definiranje problema
- odabir sredstava za traženje rješenja
- predlaganje rješenja
- procjenjivanje rješenja
- izbor rješenja
- planiranje i primjenjivanje rješenja

-prepreke učinkovitim rješavanju problema u timu:

- svaki vid interakcije koji smanjuje mogućnost kvalitetnog rješavanja problema
- nedjeljenje jedinstvene informacije – posljedica neiskazivanja specifičnih saznanja svakog člana tima

-ponovimo:

- Po čemu se tim razlikuje od grupe?
- Koje uloge u timu poznajete?
- Koje su prepreke učinkovitoj komunikaciji u timu?
- Na koje načine možemo spriječiti pojavu sukoba u timu?
- Na što se odnosi *nedjeljenje specifične informacije*?

8. Pisano komuniciranje

-pisana komunikacija:

- činjenice
- slijed i argumentiranje
- komplicirane stvari
- provjere i reference
- „pravo vrijeme“
- planiranje i kontroliranje
- više vremena
- feedback
- neverbalna komunikacija
- zahtijeva čitanje
- je li pročitano?

-odrednice uspješnog pisanja:

- kvalitetna organizacija
- prikladan uvod
- pregledavanje i prepravljavanje
- dobar zaključak

-organizacija:

• razlog pisanja

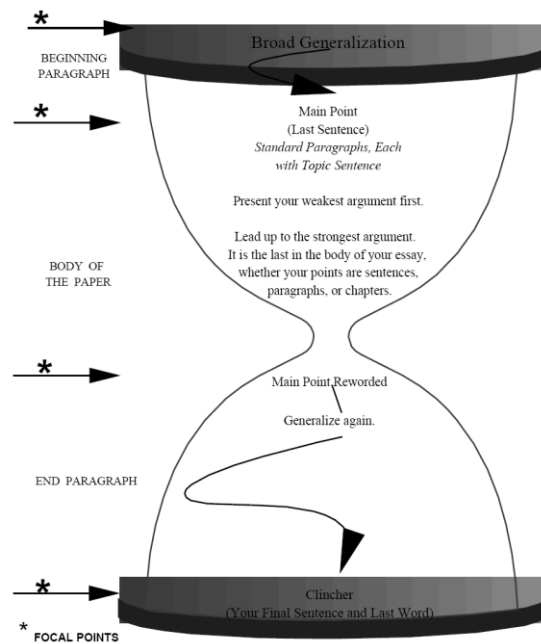
- prvi je korak u zadatku je identificirati razlog pisanja nekog teksta. Neovisno o tome predstavlja li budući uradak izvještaj koji trebate predati nadređenom, pismo vašoj osiguravajućoj kući ili znanstveni rad, trebate odlučiti što želite postići vašim uratkom. U konačnici, čitatelj pred sobom ima samo pisanu riječ.
- “Riječ” mora samostalno potaknuti interes čitatelja da dovrši čitanje vašeg uratka i uvjeriti ga u vašu glavnu ideju. Na čistom komadu papira možete, primjerice, zapisati sljedeće kao cilj rada:
- CILJ:** *Pružiti praktične vještine pisanja nesigurnim studentima kako bi preskočili neke uobičajene prepreke učinkovitim pisanju*
- razlog pisanja je **središnja ideja predstojećeg rada**

• stvaranje ideja

- ovaj korak predstavlja **brainstorming** i prokreaciju velikog broja slobodnih ideja
- često se preskače**, budući da se implicitno očekuje kako ste u stanju razmisliti o problemu, stvoriti brdo ideja te čarobno ispistati visoko strukturirani tekst. Ovo je očekivanje, nažalost, u potpunosti pogrešno
- ova faza je **nužna** ukoliko se želi stvoriti struktura teksta koja neće gušiti kasnije nastale ideje.

• stvaranje nacрта

- nacrt predstavlja **osnovnu strukturu teksta**
- poput arhitektonskog nacрта – bez njega se sadržaj lako urušava
- treba nastati temeljem nestrukturiranih ideja
- trebamo se ponovno upitati – koja je svrha našeg teksta? – i nastojati odabrati one ideje koje će odražavati središnje točke izlaganja
- nacrt je struktura temeljem koje i netko drugi može napisati sličan tekst**

-uobičajena struktura pisanog djela:

-slika predstavlja **model pješčanog sata**

-gornji dio sata vjerojatno vam je poznatiji kao **model ljevka** koji se u znanstvenim radovima primjenjuje na strukturu uvoda

-model pješčanog sata znatno je općenitiji, tako da uvažava raznovrsne oblike pisanih radova

-obratite malo pažnje na **fokalne točke**

8.1. Uvod

1. određuje ton rada

- u uvodu se ne predstavljaju samo argumenti, već **i sam autor**
- pretpostavlja se da se ne želite prikazati kao dogmatični, nestrpljivi ili neprijateljski prema temi ili prema drugim piscima o vašoj temi
- u akademskom pisanju poželjno je predstaviti se kao brižan pisac koji dobro vlada područjem, koji priznaje kompleksnost i probleme te daje razumne prosudbe temeljem činjenica iznesenih u tekstu te koji je svjestan alternativnih interpretacija
- ton uvoda važan je kao **strategija persuazije**

2. identificira i sužava teme

- uvod govori čitatelju o čemu ćete pisati i sužava područje vašeg interesa.

3. orijentira čitatelja specifičnom kontekstu

- čitatelj prati uvod ne samo radi središnje ideje već i kako bi saznao koje ćete specifičnosti razraditi u kasnijem tekstu.

4. prezentira središnju ideju ili tezu

- iako ne postoji opće pravilo kako prezentirati središnju ideju, često je praktično u kratkim radovima (do pet stranica) osnovnu ideju izraziti u jednoj ili dvije rečenice na kraju prvog odlomka.

5. zadržava pažnju čitatelja i uvjerava ga da nastavi čitati

- ovo se može postići na nekoliko načina:

- (1) Krećite se od specifičnog prema općem koristeći: anegdote, citate, činjenice ili tekstualne detalje koji ilustriraju temu
- (2) Postavite značajno pitanje vezano uz problem
- (3) Izazovite uobičajenu interpretaciju činjenica alternativnim pogledima

8.2. Pregledavanje i prepravljajanje

1. Pregledavanje

- revizija je sastavni dio procesa pisanja
- mnogi su dijelovi teksta nezadovoljavajući, ne zato što su loše koncipirani, već zato što njihovi potencijali nisu do kraja realizirani
- rijetko se nešto učinkovito može izraziti iz prvog pokušaja
- osnovni alati revizije** teksta sastoje se od **tri pitanja** koja se moraju postaviti dok se tekst pregledava
 - Može li se nešto izraziti jednostavnije?*
 - Može li se nešto izraziti prikladnije?*
 - Mora li ovo uopće biti prikazano?*
- ona su zadovoljavajuća kao prva filtracija nesuvislosti u tekstu

2. Prepravljajanje

-koherentnost:

- prilikom prepravljajanja teksta posebnu pažnju treba obratiti na koherentnost teksta
- koherentnost predstavlja** kvalitetu logičke integracije, konzistencije i dosljednosti
- koherencija se najčešće postiže riječima ili rečenicama mostovima, kako bi se čitatelju priredio put za gladak prelazak do sljedeće točke

-jedinственost:

- osnovna dimenzija svakog pisanja**, no posebice je odlika dva stila – kratkih priča i znanstvenih izvještaja
- u oba oblika, vrijeme i prostor rijedak su luksuz
- digresija** je smrtni neprijatelj jedinstva, no to je i pišćev neprijatelj
- ništa ne iritira zaposlenog čitatelja više nego kada otkrije da je zaveden u “slijepu ulicu nebitnosti”
- stvaranje jedinstvenosti slično je čišćenju vrta – ako biljka ne doprinosi ljepoti vašeg vrta – iščupajte je

-naglasak:

- naglašavanje predstavlja osvjetljavanje ključnih elemenata vašeg djela
- bez naglasaka pisanje djeluje monotono i dosadno – kao neprekidna niska nezanimljivih činjenica
- postoji različite **tehničke mogućnosti naglašavanja teksta**, među kojima su najčešće: kapitaliziranje, italiciziranje i masna slova; izolirani odlomci; ponavljanje (reci mi što ćeš mi reći, reci mi to, pa mi reci što si mi rekao) i sl.
- među loše postupke pripadaju pretjerivanje, zavaravanje, polu-istine pa čak i očigledne laži

3. Nadite pomoćnika!

- ovo je ponekad najteži dio pregledavanja
- većinu vlastitih grešaka nećete sami uočiti!
- angažirajte i drugu osobu da vam pregleda rad te istakne nejasnoće i nedosljednosti!

8.3. Zaključak

1. Daje zaokruženu cjelinu

- kao i uvod, zaključak vraća **središnju ideju u fokus**, no sada se na kraju rada pojavljuje u svjetlu prethodnih argumenata
- u zaključku se **nastoji uvjeriti čitatelja** kako su vaši argumenti postigli ciljeve postavljene u uvodu
- čitatelj bi trebao biti zadovoljan i uvjeren argumentima te steći dojam kako je zatvoren puni krug
- poradi toga, često je poželjno zadnju verziju uvoda i zaključka pisati uzevši u obzir jedno i drugo

2. Objašnjava se širi kontekst

- pokažite na koji način vaši zaključci (ili rezultati) stoje u odnosu na šire spoznaje iz područja

3. Tumače se implikacije i interpretacija

- koji je značaj vašeg načina razmišljanja o odabranom pitanju?
- da li vaši zaključci proturiječe uobičajenom shvaćanju vaše teme?
- kako se vaše metode ili otkrića mogu primijeniti na druge probleme?

4. Daju se preporuke

- ovo je posebice **tipično za znanstveni rad**
- na kraju zaključka uobičajeno je dati preporuke za buduća istraživanja koja prelaze opseg vašeg rada.

8.4. Prepreke uspješnom pisanju

1. Stav prema pisanju

- pisanje nije dar
- potrebno je riješiti se mišljenja da je učinkovito pisanje umjetnički dar
- učinkovito je pisanje **vještina** ili zanat koji se mogu naučiti
- jednom kada su naučeni mogu se poboljšati kroz vježbu.

2. Ponos autorstva

- budite otvoreni na kritiku
- to je također jedan stav kojega se treba riješiti
- nitko ne zna koliko ste krivi, znoja i suza prolili tijekom pisanja teksta
- tijekom školovanja negativno smo kondicionirani crvenom olovkom, često ne interpretirajući konstruktivnu kritiku na ispravan način
- ukoliko želimo napredovati u vještini pisanja, ovaj obrambeni ponos treba napustiti i dopustiti drugima kritičku evaluaciju našeg teksta

3. Zanemarivanje ciljane publike

- ne ignorirajte potencijalne čitatelje
- u konačnici, sve što čitatelj (naručitelj, šef, ocjenjivač ili opća publika) želi jeste poruka koju razumije i koju sa ugodom čita
- nerijetko je ovo pogreška koju čini velika većina autora – koriste jednak stil neovisno o ciljanoj publici

8.5. Indeks jasnoće

-indeks jasnoće predstavlja mjeru čitljivosti teksta

-računanje indeksa jasnoće:

1. Izbrojite rečenice
2. Izbrojite riječi
3. Podijelite broj riječi brojem rečenica
4. Izbrojite riječi koje imaju četiri ili više slogova
5. Podijelite broj dugačkih riječi ukupnim brojem riječi
6. Dodajte prosječnu dužinu rečenice postotku dugih riječi
7. Zbroj predstavlja indeks jasnoće

[*dugačka je riječ s četiri ili više sloga*]

-dugačke riječi i dugačke rečenice često otežavaju čitanje i razumljivost napisanog teksta
 -to se posebice odnosi na tekstove pisane u akademskom kontekstu ili u istraživačkoj djelatnosti
 -ako sumnjate da tekst nije čitljiv, ovaj indeks koristan je prilikom kvantifikacije problema

-ako pisac **eliminira dugačke** riječi i rečenice bez mijenjanja značenja, **pisanje postaje jasnije** a tekst čitljiviji

-time se ne proizvode simplificirani tekstovi koji vrijeđaju čitateljevu inteligenciju
 -svrha je ovakvog pristupa štednja vremena i povećanje razumljivosti.

$$I_J = \frac{N_{rijeci}}{N_{recenica}} + \frac{N_{dugackih\ rijeci}}{N_{rijeci}} \cdot 100$$

- $I_J < 20$ – previše šturo
- $I_J > 40$ – previše složeno
- $I_J \approx \mathbf{30}$ – **idealno**

-svaki od **podelemenata** $\left(\frac{N_{rijeci}}{N_{recenica}} \quad i \quad \frac{N_{dugackih\ rijeci}}{N_{rijeci}} \cdot 100 \right)$ idealno iznosi **15 bodova**

-dijelovi teksta, podjednagog broja riječi, mogu biti različito kompleksni i to utječe na njihovu razumljivost

9. Govorno komuniciranje

-govorna komunikacija:

- osjećaji
- osbnije i individualnije
- interakcija i feedback
- veći utjecaj
- teže je razmišljati dok pričaš
- rečeno se ne može izbrisati
- rečene stvari se lakše zaboravljaju

-govorna u odnosu na pisanu komunikaciju:

- govor i pisanje igraju jednaku ulogu u razvoju komunikacijskih vještina
- govor može postati sredstvo za učenje ili stvaranje pisanog teksta
- pisanje može postati sredstvo za usvajanje vještina govora

-vještine govorne komunikacije:

- kvalitetna upotreba jezika i bogat vokabular
- razumijevanje prirode i izvora anksioznosti u govoru
- učenje vokalnih principa učinkovitog govora
- učenje neverbalnih principa učinkovitog govora
- korištenje vizualnih pomoćnih sredstava kako bi se razjasnila verbalna poruka

“Kada osoba ne zna upotrebljavati jezik, njemu ili njoj biti će zauvijek zabranjen pristup prostranom i ugodnom svijetu privilegija... Oskudan govor ne može se sakriti. On je trajno prisutan, očit kao opušak od cigare u zdjeli za punč.”

Earl Nightingale

-anksioznost pri govoru:

- proizlazi iz straha od socijalne evaluacije
- postoji očekivanje neuspjeha
- najviše izražena kod javnih nastupa
- javlja se visok stupanj stresa i straha

-upravljanje anksiožnošću:

- moduliranje percepcije negativnih ishoda
 - odnosi se uglavnom na kognitivnu modulaciju, primjerice: “Što je najstrašnije što ti se može dogoditi ako započneš razgovor s Anom?”, ili ako je riječ o javnom govoru: “Publika ne želi tvoj neuspjeh, ona želi da ti uspiješ u komunikaciji kako bi im bilo zanimljivo i kako bi mogli pratiti tvoj govor.”
- opuštanje te priprema tijela i uma za govor

-područja na kojima su bitne vještine govornog komuniciranja

- **asertivna komunikacija**
- uvjeravanje i argumentiranje
- pregovaranje
- prezentiranje
- govorništvo

6. Razvoj sposobnosti kritičkog mišljenja

-što je to kritičko mišljenje?

- dobro razmišljanje, suprotno od nelogičnog i iracionalnog razmišljanja
- racionalna odluka u što vjerovati, u što ne vjerovati
- važno od najranije obrazovne dobi: uključeno u učenje pisanja i čitanja, govorenja i slušanja.

-definicije kritičkog mišljenja

- svrhovito razmišljanje u kojem pojedinci sustavno i automatizirano nameću standarde i kriterije na njihov misaoni proces
- kompozicija vještina i stavova koja uključuje sposobnost prepoznavanja postojanja problema i njegove suštine
- sklonost i vještina u uključivanje u aktivnosti s reflektirajućim skepticizmom; *skepticizam* u znanstvenom smislu riječi
- proces svrhovitog, samo-regulirajućeg procjenjivanja

-odnos komunikacije i kritičkog mišljenja:

- kritičko mišljenje je prvenstveno *sastavni dio komunikacijskog procesa*
- ocjenjivanje i procjena, kao ključni dio komunikacijskog procesa, mobilizira kritičko mišljenje
- naročito bitno kod kritičkog i empatijskog slušanja

-vještine pri kritičkom mišljenju:

- samoregulacija
- interpretacija
- analiza
- objašnjavanje
- evaluacija
- inferencija

-kritičko mišljenje nije sastavljeno samo od kognitivnih vještina

-ljudska bića su nešto više od strojeva koji razmišljaju

-“kritički duh” (afektivna dispozicija):

- profesionalna radoznalost
- oštrina i pozornost uma
- profesionalna strast za logičkim razmišljanjem
- želja za pouzdanim informacijama

-osobine ljudi koje vode ka kritičkom mišljenju:

- propitljivost
- sistematičnost
- samouvjerenost
- prosuđivanje
- analitičnost
- otvorenost
- traženje istine

-kritičko mišljenje kroz svakodnevni život:

- interes za široko područje
- briga o vlastitoj informiranosti
- usredotočenost na prilike uporabe kritičkog mišljenja
- samouvjerenost u vlastitu sposobnost racionalizacije
- otvorenost prema različitim pogledima na svijet
- fleksibilnost u razmatranju alternativa i mišljenja
- iskrenost u suočavanju s vlastitim sudovima, predrasudama, stereotipima i egocentričnim tendencijama

-pristup specifičnim pitanjima i problemima s platforme kritičkog mišljenja:

- jasno definiranje problema
- sustavnost u radu s kompleksnim materijalom
- predanost u prikupljanju informacija
- razuman odabir i primjena kriterija
- preciznost koju problem i njegove okolnosti dozvoljavaju

-kako izgleda odsutnost kritičkog mišljenja:

- slijepo reproduciramo štetne reakcije koje smo naučili
- slijepo prihvaćamo sva objašnjenja koja nam daju organizacije i političke vođe
- slijepo vjerujemo svim TV reklamama
- slijepo prihvaćamo i kažemo da je nešto ispravno samo ako udžbenik kaže da je
- slijepo prihvaćamo i kažemo ako organizacija nešto čini da je to onda ispravno

-glavne komponente kritičkog mišljenja:

- **percepcija**
 - način na koji primamo i prevodimo naše iskustvo
 - značajan **filtrirajući sustav**
 - kako percipiramo određuje kako razmišljamo
- **pretpostavke**
 - središnje* za kritičko mišljenje
 - implicirane, nismo ih svjesni
 - nisu nužno uvijek loše
 - temelje se na platformi da su neke ideje očigledne
 - navikavaju nas na trenutna uvjerenja i zatvaraju mogućnost alternativa
- **emocije** -nastojati “ostaviti emocije po strani” je nemoguće
 - dio svega što činimo i mislimo
 - osobne barijere su neizbježne
 - kritički mislioc ne ignorira niti negira emocije; prihvaća ih i upravlja s njima
- **jezik** -nemoguće ga je odvojiti od mišljenja
 - ima **tri osnovne namjene**:
 - a) informirati
 - b) uvjeriti
 - c) objasniti
 - jezik denotira i konotira
- **obmane**
 - zaključivanje koje ne udovoljava kriterijima zdravih argumenata je obmanjujuće
 - obmanjivanje je neispravan obrazac zaključivanja
 - ne znači da je zaključak uvijek netočan

- **argument**

- koriste se kako bismo uvjerali da nešto jest (ili nije) točno ili bi (ili ne bi) trebalo napraviti
- sadrži **tri osnovna elementa**:
 - a) predmet
 - b) jedna ili više premisa
 - c) jedan ili više zaključaka
- mogu biti valjani ili nevaljani ovisno o strukturi
- cilj** kritičkog mišljenja jest zdravi argumenti
- valjani (odgovarajuće strukture)
- s ispravnim premisama
- zdravi argumenti imaju oboje: prema tome, zaključak mora biti ispravan
- odatle ljepota i korisnost logike

- **logika**

- dvije metode zaključivanja:

- a) **deduktivna** → činjenice, silogizmi, valjanost, točnost premisa → ispravni argumenti & zaključci
- b) **induktivna** → različite činjenice, vjerojatnosti, generalizacije, hipoteze, analogije → induktivna snaga

- **rješavanje problema**

- logički problemi kao i svi drugi problemi
- tehnike**:
 - shvati problem.
 - ID nepoznanice & poznanice
 - odnosi između njih
 - generiraj strategiju iz prethodnog koraka
 - primjeni i razriješi. Ponovi ako treba

- reality testiranje mogućih rješenja problema**:

- Critical Path Analysis
- Decision Trees
- Force Field Analysis
- PMI Plus – Minus – Interesting
- **SWOT Analysis** – Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats

- zašto je kritičko mišljenje od važnosti?**

- možemo odgovoriti - zašto je svakome od nas važno?
 - koja je važnost kognitivnih vještina?
 - koja je važnost kritičkog duha?
- znači li to veći uspjeh u onome što radite?
- znači li bolje ocjene za studente?

- kritičko mišljenje i postignuće**

- u istraživanju na 1,100 studenata koledža nađena
 - Značajna korelacija između bodova Kritičkog mišljenja & college GPA
- vještine kritičkog mišljenja moguće je naučiti
- značajna korelacija između kritičkog mišljenja & razumijevanja pročitane

- glavna svrha akademskog iskustva**:

- postizanje liberalnog (oslobađajućeg) obrazovanja. Odnosi se na:
 - učenje kako učiti
 - učenje misliti za sebe
 - odvajanje od naivnog prihvaćanja autoriteta
 - izdizanje iznad samo-poražavajućeg relativizma
- kulminira u principijelnom, reflektivnom prosuđivanju

7. Komunikacija u timu

-razlike između grupa i timova:

-značajke grupa

- slaba komunikacija
- nedostatak podrške
- nedostatak vizije
- cjelina je manje od zbroja dijelova
- inzistiranje na poslušnosti
- voditelji određuju ciljeve

-značajke timova:

- velike mogućnosti za raspravu
- davanje međusobne podrške
- lako povezivanje taktičkih i radnih grupa
- cjelina je više od zbroja dijelova
- poticanje otkrivanja i uključivanja cjelokupnog identiteta
- spremnost za uključivanje novih članova, spremnost da ih se upozna s normama, ali i otvorenost za mijenjanje normi

-**tim** je mala skupina ljudi koji imaju zajedničke ciljeve i koji usklađeno djeluju da bi ih ostvarili.

-principi učinkovitih timova:

- jasni i izazovni ciljevi
- jasna struktura (npr. uloge pojedinih članova)
- kompetentni članovi tima
- ciljevi tima ispred ciljeva pojedinaca
- učinkovito vodstvo
- vanjska podrška i prepoznavanje kvalitete tima
- jasni standardi izvrsnosti (kvalitete)

-pozitivna kultura tima:

- iskrenost
- otvorenost
- poštovanje
- stalnost kvalitete izvedbe

-uloge u timu:

- **Kreativac** – unosi nove i neobične ideje
- **Istraživač** – istražuje različite mogućnosti
- **Poticatelj** – inicira, djeluje, nudi rješenja
- **Usklađivač** – usmjeren je i učinkovit
- **Procjenitelj** – prosuđuje ideje, motri
- **Provoditelj** – organizira, razrađuje provedbu
- **Dovršitelj** – dovršava projekte i aktivnosti
- **Graditelj** – stvara i čuva sklad u timu

-razvoj tima:

- međusobno pomaganje radi spoznaje osobnih vrijednosti, snage i slabosti
- radovanje različitostima članova tima
- poticanje svake ličnosti da se razvija i izražava
- pronalaženje dobrih osobina članova tima i posla u kome će one doći do izražaja
- pružanje potpore suradniku kojem manjka neka osobina ili kod kojeg je potrebno ispraviti nepoželjnu osobinu
- poštivanje ličnost svakog suradnika i uvažavanje njezine cjelinu

-stadiji u razvoju tima:**1. Stvaranje tima (*Forming*)**

- **transformacija** pojedinca u člana tima
- članovi tima se upoznaju s:
 - prirodom zadatka
 - drugim članovima tima (njihovim osobnostima, motivima, stilovima rada i sličnim)

2. Pojačanje intenziteta (*Storming*)

- članovi tima se obično osjećaju moćnijima i kompetentnijima nego što to zaista jesu
- faza entuzijazma, ali i prvih razočaranja
- pojava grupe polarizacije i traženje “žrtvenog jarca”

3. Određivanje normi (*Norming*)

- u ovoj fazi broj članova tima je obično manji od početnog
- upoznaju se s vlastitom ulogom, sa svojim i tuđim snagama i slabostima
- ovu fazu karakteriziraju poštovanje, suradljivost i općenito prijateljska atmosfera

4. Izvođenje (*Performing*)

- osjećaj bliskosti među članovima tima
- nema borbe za moć, jer su članovi prihvatili svoje uloge
- tim je učinkovit i usmjeren na zadatak

5. Završavanje (*Adjourning*)

- faza kroz koju **ne prolaze svi timovi**
- događa se nakon završavanja zadatka zbog kojeg je tim nastao
- osjećaj ponosa, ali i mnogi drugi osjećaji

-važne stavke pri osnivanju tima:

- stručna znanja u timu
- autoritet i status članova
- osobine ličnosti članova tima
- zastupljenost timskih uloga
- veličina tima
- struktura stručnih uloga
- raspored na stručne zadatke
- raznolikost
- primjeren cilj
- primjeren voditelj

-ukupna stručna znanja u timu

-timu su potrebni specijalizirani stručnjaci, ali i ljudi sa širokim spektrom znanja

-autoriteti i status članova u timu:

- članovi tima djeluju s različitih pozicija
- potrebno je neutralizirati negativne posljedice utjecaja autoriteta na ostale članove tima

-osobine ličnosti članova tima:

- potrebno je uvažavati cjelokupnu ličnost svakog člana tima
- jake strane svakog člana trebaju se nastojati upotrijebiti u timu

-zastupljenost timskih uloga:

- trebaju biti zastupljene sve ili gotovo sve timske uloge
- svaki član može imati jednu, dvije ili tri uloge, u skladu sa svojim osobinama ličnosti

-ravnoteža svih uloga:

-tim treba dobro obaviti posao, pritom poštujući sve uloge svojih članova

-raznolikosti u timu:

- različitost potiče kreativnost
- ljudi različitih kultura, profesionalnih vrijednosti mogu povećati vještine i znanja drugih
- procjenjivanje ideja na temelju argumenata
- izbjegavanje negativnih primjedbi o jedinstvenim karakteristikama drugih članova

-veličina tima:

- prema **kriteriju komunikacije** – najbolji **peteročlani tim**
- prema **kriteriju različitosti znanja** – najbolji **sedmeročlani tim**

-struktura stručnih timskih uloga:

-ukupan zadatak treba podijeliti na niz stručnih uloga, koje trebaju biti u pomno planiranom i praćenom međusobnom odnosu

-raspored ljudi na timske zadatke:

-pojedinci preuzimaju timske uloge u skladu sa svojim interesima, ambicijama i osobinama ličnosti

-primjeren cilj:

- mora biti jasan, izazovan i dostižan
- prihvaćanje zajedničkog cilja je početak razvoja tima

-primjeren voditelj

- voditelj vodi posao, ali i ljude
- bez obzira na koji je način izabran, on mora biti prihvaćen od ljudi da bi tim funkcionirao

-temelji učinkovite komunikacije u timu:

- slušanje
- uočavanje razlika u doživljaju problema
- raspravljanje o sličnostima i različitostima u gledištima
- raspravljanje o mogućim rješenjima
- raspravljanje o argumentima

-prepreke učinkovitoj komunikaciji:

- nedostatak jasno izraženih, zajedničkih i mjerljivih ciljeva
- nejasne uloge u timu ili nejasno vodstvo
- preveliki ili premali timovi
- timovi koji se sastoje od nedovoljno stručnih osoba
- nedostatak kvalitetnih mehanizama za jasnu i brzu izmjenu informacija

-sprečavanje problema u komunikaciji u timu:

- prepoznavanje prepreka u komunikaciji
- prepoznavanje sredstava i tehnika koje će doprinijeti kvalitetnom djelovanju tima
- identificiranje različitih stilova komuniciranja i njihovog doprinosa djelovanju tima
- prepoznavanje izvora i tipova konflikata u timu
- identificiranje strategija za rješavanje konflikata

-sprječavanje konflikata u timu:

- pružanje mogućnosti za promjenu odluka, promjenu ciljeva i promjenu prioriteta
- pojašnjavanje uloga i zadataka pojedinih članova tima
- ispitivanje preklapanja uloga i davanje mogućnosti za promjenu uloga
- omogućavanje članovima tima da uče o sprječavanju i rješavanju konflikata

-problemi složenijih, višefunkcionalnih **timova**:

- premalo cijenjenje doprinosa drugih dijelova tima
- različiti žargoni
- različite orijentacije pojedinih dijelova tima
- natjecanje između različitih dijelova tima
- različiti stupnjevi zainteresiranosti za rezultate tima
- pretjerano traženje slaganja među različitim dijelovima tima

-pravila za komunikaciju u timu:

- komunicirajte iskreno!
- ne upotrebljavajte neverbalne znakove koji bi mogli nekoga povrijediti!
- poruka smije biti neugodna, ali odnos prema sugovorniku ne!
- lako je govoriti ako vjerujemo u ono što izgovaramo!
- loš međusobni odnos treba odmah popravljati!
- budite tolerantni!
- pokažite vlastitim primjerom!

-tipovi zadataka u timu:

- *aditivni zadaci* – izvedba zadatka ovisi o zbroju doprinosa svakog člana
- *konjuktivni zadaci* – izvedba zadatka ovisi o doprinosu najslabijeg člana
- *disjunktivni zadaci* – izvedba zadatka ovisi o doprinosu najjačeg člana

-učinkovito rješavanje problema:

- definiranje problema
- odabir sredstava za traženje rješenja
- predlaganje rješenja
- procjenjivanje rješenja
- izbor rješenja
- planiranje i primjenjivanje rješenja

-prepreke učinkovitom rješavanju problema u timu:

- svaki vid interakcije koji smanjuje mogućnost kvalitetnog rješavanja problema
- nedijeljenje jedinstvene informacije – posljedica neiskazivanja specifičnih saznanja svakog člana tima

-ponovimo:

- Po čemu se tim razlikuje od grupe?
- Koje uloge u timu poznajete?
- Koje su prepreke učinkovitoj komunikaciji u timu?
- Na koje načine možemo spriječiti pojavu sukoba u timu?
- Na što se odnosi *nedijeljenje specifične informacije*?

8. Pisano komuniciranje

-pisana komunikacija:

- činjenice
- slijed i argumentiranje
- komplicirane stvari
- provjere i reference
- „pravo vrijeme“
- planiranje i kontroliranje
- više vremena
- feedback
- neverbalna komunikacija
- zahtijeva čitanje
- je li pročitano?

-odrednice uspješnog pisanja:

- kvalitetna organizacija
- prikladan uvod
- pregledavanje i prepravljavanje
- dobar zaključak

-organizacija:

• razlog pisanja

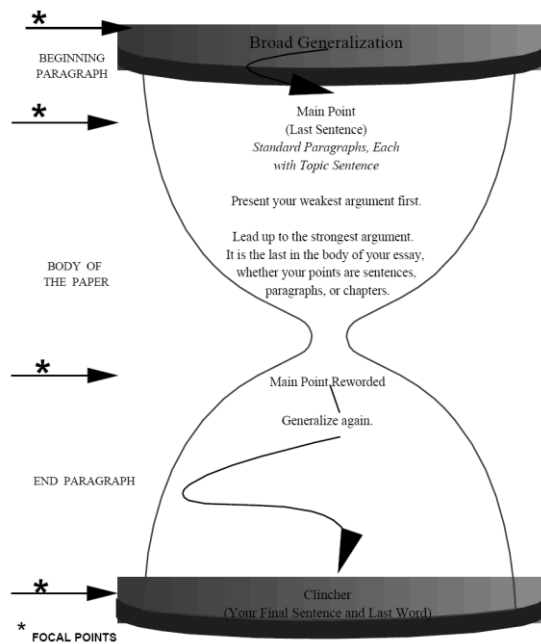
- prvi je korak u zadatku je identificirati razlog pisanja nekog teksta. Neovisno o tome predstavlja li budući uradak izvještaj koji trebate predati nadređenom, pismo vašoj osiguravajućoj kući ili znanstveni rad, trebate odlučiti što želite postići vašim uratkom. U konačnici, čitatelj pred sobom ima samo pisanu riječ.
- “Riječ” mora samostalno potaknuti interes čitatelja da dovrši čitanje vašeg uratka i uvjeriti ga u vašu glavnu ideju. Na čistom komadu papira možete, primjerice, zapisati sljedeće kao cilj rada:
- CILJ:** *Pružiti praktične vještine pisanja nesigurnim studentima kako bi preskočili neke uobičajene prepreke učinkovitim pisanju*
- razlog pisanja je **središnja ideja predstojećeg rada**

• stvaranje ideja

- ovaj korak predstavlja **brainstorming** i prokreaciju velikog broja slobodnih ideja
- često se preskače**, budući da se implicitno očekuje kako ste u stanju razmisliti o problemu, stvoriti brdo ideja te čarobno ispistati visoko strukturirani tekst. Ovo je očekivanje, nažalost, u potpunosti pogrešno
- ova faza je **nužna** ukoliko se želi stvoriti struktura teksta koja neće gušiti kasnije nastale ideje.

• stvaranje nacрта

- nacrt predstavlja **osnovnu strukturu teksta**
- poput arhitektonskog nacрта – bez njega se sadržaj lako urušava
- treba nastati temeljem nestrukturiranih ideja
- trebamo se ponovno upitati – koja je svrha našeg teksta? – i nastojati odabrati one ideje koje će odražavati središnje točke izlaganja
- nacrt je struktura temeljem koje i netko drugi može napisati sličan tekst**

-uobičajena struktura pisanog djela:

-slika predstavlja **model pješčanog sata**

-gornji dio sata vjerojatno vam je poznatiji kao **model ljevka** koji se u znanstvenim radovima primjenjuje na strukturu uvoda

-model pješčanog sata znatno je općenitiji, tako da uvažava raznovrsne oblike pisanih radova

-obratite malo pažnje na **fokalne točke**

8.1. Uvod

6. određuje ton rada

- u uvodu se ne predstavljaju samo argumenti, već **i sam autor**
- pretpostavlja se da se ne želite prikazati kao dogmatični, nestrpljivi ili neprijateljski prema temi ili prema drugim piscima o vašoj temi
- u akademskom pisanju poželjno je predstaviti se kao brižan pisac koji dobro vlada područjem, koji priznaje kompleksnost i probleme te daje razumne prosudbe temeljem činjenica iznesenih u tekstu te koji je svjestan alternativnih interpretacija
- ton uvoda važan je kao **strategija persuazije**

7. identificira i sužava teme

- uvod govori čitatelju o čemu ćete pisati i sužava područje vašeg interesa.

8. orijentira čitatelja specifičnom kontekstu

- čitatelj prati uvod ne samo radi središnje ideje već i kako bi saznao koje ćete specifičnosti razraditi u kasnijem tekstu.

9. prezentira središnju ideju ili tezu

- iako ne postoji opće pravilo kako prezentirati središnju ideju, često je praktično u kratkim radovima (do pet stranica) osnovnu ideju izraziti u jednoj ili dvije rečenice na kraju prvog odlomka.

10. zadržava pažnju čitatelja i uvjerava ga da nastavi čitati

- ovo se može postići na nekoliko načina:

- (4) Krećite se od specifičnog prema općem koristeći: anegdote, citate, činjenice ili tekstualne detalje koji ilustriraju temu
- (5) Postavite značajno pitanje vezano uz problem
- (6) Izazovite uobičajenu interpretaciju činjenica alternativnim pogledima

8.2. Pregledavanje i prepravljajanje

1. Pregledavanje

- revizija je sastavni dio procesa pisanja
- mnogi su dijelovi teksta nezadovoljavajući, ne zato što su loše koncipirani, već zato što njihovi potencijali nisu do kraja realizirani
- rijetko se nešto učinkovito može izraziti iz prvog pokušaja
- osnovni alati revizije** teksta sastoje se od **tri pitanja** koja se moraju postaviti dok se tekst pregledava
 - Može li se nešto izraziti jednostavnije?*
 - Može li se nešto izraziti prikladnije?*
 - Mora li ovo uopće biti prikazano?*
- ona su zadovoljavajuća kao prva filtracija nesuvislosti u tekstu

2. Prepravljajanje

-koherentnost:

- prilikom prepravljajanja teksta posebnu pažnju treba obratiti na koherentnost teksta
- koherentnost predstavlja** kvalitetu logičke integracije, konzistencije i dosljednosti
- koherencija se najčešće postiže riječima ili rečenicama mostovima, kako bi se čitatelju priredio put za gladak prelazak do sljedeće točke

-jedinstvenost:

- osnovna dimenzija svakog pisanja**, no posebice je odlika dva stila – kratkih priča i znanstvenih izvještaja
- u oba oblika, vrijeme i prostor rijedak su luksuz
- digresija** je smrtni neprijatelj jedinstva, no to je i pišćev neprijatelj
- ništa ne iritira zaposlenog čitatelja više nego kada otkrije da je zaveden u “slijepu ulicu nebitnosti”
- stvaranje jedinstvenosti slično je čišćenju vrta – ako biljka ne doprinosi ljepoti vašeg vrta – iščupajte je

-naglasak:

- naglašavanje predstavlja osvjetljavanje ključnih elemenata vašeg djela
- bez naglasaka pisanje djeluje monotono i dosadno – kao neprekidna niska nezanimljivih činjenica
- postoji različite **tehničke mogućnosti naglašavanja teksta**, među kojima su najčešće: kapitaliziranje, italiciziranje i masna slova; izolirani odlomci; ponavljanje (reci mi što ćeš mi reći, reci mi to, pa mi reci što si mi rekao) i sl.
- među loše postupke pripadaju pretjerivanje, zavaravanje, polu-istine pa čak i očigledne laži

3. Nadite pomoćnika!

- ovo je ponekad najteži dio pregledavanja
- većinu vlastitih grešaka nećete sami uočiti!
- angažirajte i drugu osobu da vam pregleda rad te istakne nejasnoće i nedosljednosti!

8.3. Zaključak

1. Daje zaokruženu cjelinu

- kao i uvod, zaključak vraća **središnju ideju u fokus**, no sada se na kraju rada pojavljuje u svjetlu prethodnih argumenata
- u zaključku se **nastoji uvjeriti čitatelja** kako su vaši argumenti postigli ciljeve postavljene u uvodu
- čitatelj bi trebao biti zadovoljan i uvjeren argumentima te steći dojam kako je zatvoren puni krug
- poradi toga, često je poželjno zadnju verziju uvoda i zaključka pisati uzevši u obzir jedno i drugo

2. Objašnjava se širi kontekst

- pokažite na koji način vaši zaključci (ili rezultati) stoje u odnosu na šire spoznaje iz područja

3. Tumače se implikacije i interpretacija

- koji je značaj vašeg načina razmišljanja o odabranom pitanju?
- da li vaši zaključci proturiječe uobičajenom shvaćanju vaše teme?
- kako se vaše metode ili otkrića mogu primijeniti na druge probleme?

4. Daju se preporuke

- ovo je posebice **tipično za znanstveni rad**
- na kraju zaključka uobičajeno je dati preporuke za buduća istraživanja koja prelaze opseg vašeg rada.

8.4. Prepreke uspješnom pisanju

1. Stav prema pisanju

- pisanje nije dar
- potrebno je riješiti se mišljenja da je učinkovito pisanje umjetnički dar
- učinkovito je pisanje **vještina** ili zanat koji se mogu naučiti
- jednom kada su naučeni mogu se poboljšati kroz vježbu.

2. Ponos autorstva

- budite otvoreni na kritiku
- to je također jedan stav kojega se treba riješiti
- nitko ne zna koliko ste krivi, znoja i suza prolili tijekom pisanja teksta
- tijekom školovanja negativno smo kondicionirani crvenom olovkom, često ne interpretirajući konstruktivnu kritiku na ispravan način
- ukoliko želimo napredovati u vještini pisanja, ovaj obrambeni ponos treba napustiti i dopustiti drugima kritičku evaluaciju našeg teksta

3. Zanemarivanje ciljane publike

- ne ignorirajte potencijalne čitatelje
- u konačnici, sve što čitatelj (naručitelj, šef, ocjenjivač ili opća publika) želi jeste poruka koju razumije i koju sa ugodom čita
- nerijetko je ovo pogreška koju čini velika većina autora – koriste jednak stil neovisno o ciljanoj publici

8.5. Indeks jasnoće

-indeks jasnoće predstavlja mjeru čitljivosti teksta

-računanje indeksa jasnoće:

1. Izbrojite rečenice
2. Izbrojite riječi
3. Podijelite broj riječi brojem rečenica
4. Izbrojite riječi koje imaju četiri ili više slogova
5. Podijelite broj dugačkih riječi ukupnim brojem riječi
6. Dodajte prosječnu dužinu rečenice postotku dugih riječi
7. Zbroj predstavlja indeks jasnoće

[*dugačka je riječ s četiri ili više sloga*]

-dugačke riječi i dugačke rečenice često otežavaju čitanje i razumljivost napisanog teksta
 -to se posebice odnosi na tekstove pisane u akademskom kontekstu ili u istraživačkoj djelatnosti
 -ako sumnjate da tekst nije čitljiv, ovaj indeks koristan je prilikom kvantifikacije problema

-ako pisac **eliminira dugačke** riječi i rečenice bez mijenjanja značenja, **pisanje postaje jasnije** a tekst čitljiviji
 -time se ne proizvode simplificirani tekstovi koji vrijeđaju čitateljevu inteligenciju
 -svrha je ovakvog pristupa štednja vremena i povećanje razumljivosti.

$$I_J = \frac{N_{rijeci}}{N_{recenica}} + \frac{N_{dugackih\ rijeci}}{N_{rijeci}} \cdot 100$$

- $I_J < 20$ – previše šturo
- $I_J > 40$ – previše složeno
- $I_J \approx \mathbf{30}$ – **idealno**

-svaki od **podelemenata** $\left(\frac{N_{rijeci}}{N_{recenica}} \text{ i } \frac{N_{dugackih\ rijeci}}{N_{rijeci}} \cdot 100 \right)$ idealno iznosi **15 bodova**

-dijelovi teksta, podjednagog broja riječi, mogu biti različito kompleksni i to utječe na njihovu razumljivost

9. Govorno komuniciranje

-govorna komunikacija:

- osjećaji
- osbnije i individualnije
- interakcija i feedback
- veći utjecaj
- teže je razmišljati dok pričaš
- rečeno se ne može izbrisati
- rečene stvari se lakše zaboravljaju

-govorna u odnosu na pisanu komunikaciju:

- govor i pisanje igraju jednaku ulogu u razvoju komunikacijskih vještina
- govor može postati sredstvo za učenje ili stvaranje pisanog teksta
- pisanje može postati sredstvo za usvajanje vještina govora

-vještine govorne komunikacije:

- kvalitetna upotreba jezika i bogat vokabular
- razumijevanje prirode i izvora anksioznosti u govoru
- učenje vokalnih principa učinkovitog govora
- učenje neverbalnih principa učinkovitog govora
- korištenje vizualnih pomoćnih sredstava kako bi se razjasnila verbalna poruka

“Kada osoba ne zna upotrebljavati jezik, njemu ili njoj biti će zauvijek zabranjen pristup prostranom i ugodnom svijetu privilegija... Oskudan govor ne može se sakriti. On je trajno prisutan, očit kao opušak od cigare u zdjeli za punč.”

Earl Nightingale

-anksioznost pri govoru:

- proizlazi iz straha od socijalne evaluacije
- postoji očekivanje neuspjeha
- najviše izražena kod javnih nastupa
- javlja se visok stupanj stresa i straha

-upravljanje anksiožnošću:

- moduliranje percepcije negativnih ishoda
 - odnosi se uglavnom na kognitivnu modulaciju, primjerice: “Što je najstrašnije što ti se može dogoditi ako započneš razgovor s Anom?”, ili ako je riječ o javnom govoru: “Publika ne želi tvoj neuspjeh, ona želi da ti uspiješ u komunikaciji kako bi im bilo zanimljivo i kako bi mogli pratiti tvoj govor.”
- opuštanje te priprema tijela i uma za govor

-područja na kojima su bitne vještine govornog komuniciranja

- **asertivna komunikacija**
- uvjeravanje i argumentiranje
- pregovaranje
- prezentiranje
- govorništvo

