

# Sadržaj

Kako se služiti ovom knjigom . . . . . 8

## 1. OPĆA PSIHOLOGIJA

**Predmet psihologije** 10

Psihologija kao znanost i što je psihologija komunikacije . . . . .	11
Važnost psihologije i komunikacije za uslužna zanimanja. . . . .	13
Grane psihologije . . . . .	14
Metode psihologije . . . . .	17
Sažetak o psihologiji . . . . .	20
<i>Pitanja za provjeru znanja, razmislite, potražite u tekstu . . . . .</i>	21

## 2. OPAŽANJE I SPOZNAVANJE SVIJETA

**Osjeti i percepcija** 23

Osjeti, te vrste i značajke osjeta . . . . .	24
Percepcija ili opažanje . . . . .	27
Predodžbe . . . . .	31
Sažetak o osjetima i percepciji. . . . .	32
<i>Pitanja za provjeru znanja, razmislite, potražite u tekstu . . . . .</i>	34

## 3. MIŠLJENJE I INTELIGENCIJA

36

Mišljenje i inteligencija . . . . .	37
Govor kao sredstvo mišljenja . . . . .	40
Kako što uspješnije koristiti mišljenje u rješavanju problema . . . . .	43
Sažetak o mišljenju i inteligenciji . . . . .	46
<i>Pitanja za provjeru znanja, razmislite, potražite u tekstu . . . . .</i>	47

**4. PAMĆENJE I UČENJE****49**

Pamćenje i faze pamćenja .....	50
Što ometa pamćenje i zašto zaboravljamo .....	54
Učenje; oblici i vrste učenja .....	56
Sažetak o pamćenju i učenju .....	64
<i>Pitanja za provjeru znanja, razmislite, potražite u tekstu .....</i>	64

**5. ČUVSTVA (EMOCIJE) I MOTIVACIJA****67**

Čuvstva (emocije) .....	68
Poznavanje i prepoznavanje čuvstava (emocija).....	70
Motivacija i kako djeluje na rad i ponašanje .....	76
Hijerarhija motiva.....	78
Sukob (konflikt) motiva.....	80
Frustracija, stres i obrambeni mehanizmi u frustraciji .....	81
Sažetak o čuvstvima (emocijama) i motivaciji.....	85
<i>Pitanja za provjeru znanja, razmislite, potražite u tekstu .....</i>	86

**6. LIČNOST****89**

Ličnost i osobine (crte) ličnosti .....	90
Poželjne osobine osobe koja pruža uslugu u uslužnim zanimanjima .....	93
Sažetak o ličnosti .....	95
<i>Pitanja za provjeru znanja, razmislite, potražite u tekstu .....</i>	96

**7. IZVOĐENJE RADNE AKTIVNOSTI (PRUŽANJE USLUGE)****Osobine čovjeka koje djeluju na rad****98**

Sposobnost, znanja i vještine u uslužnim zanimanjima .....	99
Rad i umor .....	104
Nezgode i nesreće u radu. ....	108
Sažetak o osobinama čovjeka koje djeluju na rad .....	110
<i>Pitanja za provjeru znanja, razmislite, potražite u tekstu .....</i>	111

<b>8. RADNA OKOLINA KOJA DJELUJE NA RAD</b>	<b>113</b>
Činitelji u radnoj okolini koji djeluju na rad . . . . .	114
Sažetak o činiteljima u radnoj okolini koji djeluju na rad . . . . .	116
<i>Pitanja za provjeru znanja, razmislite, potražite u tekstu . . . . .</i>	117
<b>9. MEĐULJUDSKI ODNOŠI NA RADU</b>	<b>119</b>
Rad u grupi i odnosi među ljudima . . . . .	120
Vodeća uloga u grupi i osobine dobrog vođe . . . . .	124
Sažetak o međuljudskim odnosima na radu . . . . .	126
<i>Pitanja za provjeru znanja, razmislite, potražite u tekstu . . . . .</i>	126
<b>10. KOMUNIKACIJA TIJEKOM PRUŽANJA USLUGE</b>	<b>129</b>
Komunikacija, uvjeti i oblici komunikacije . . . . .	130
Važnost komunikacije i djelotvornog komuniciranja s korisnicima . . . . .	134
Pravila lijepog ponašanja tijekom pružanja usluge (bontonologija u komunikaciji) . . . . .	138
Sažetak o komunikaciji . . . . .	141
<i>Pitanja za provjeru znanja, razmislite, potražite u tekstu . . . . .</i>	142
<b>11. FAZE U KOMUNIKACIJI S KORISNICIMA USLUGE</b>	<b>144</b>
Faze u kojima se odvija komunikacija s korisnicima usluge . . . . .	145
Sažetak o fazama u komunikaciji s korisnicima usluge . . . . .	151
<i>Pitanja za provjeru znanja, razmislite, potražite u tekstu . . . . .</i>	152
Metodičke i didaktičke napomene za nastavnike za vježbanje i razvijanje komunikacijskih vještina kod učenika . . . . .	154
Literatura . . . . .	156
Kazalo . . . . .	158
Popis fotografija . . . . .	160