



VJEŠTINE KOMUNIKACIJE

Zenica, februar 2021.

Šta je za vas...



Komunikacija?

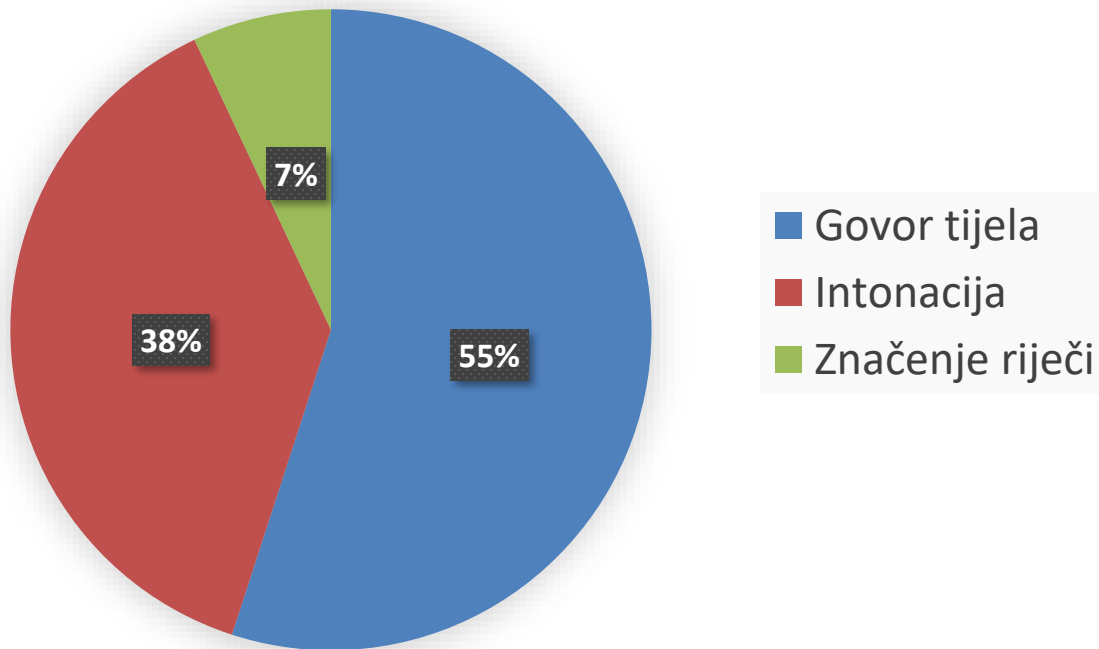


Komunikacija (definicija)

- *lat. Comunicare* – podijeliti, učiniti nešto općim ili zajedničkim, saopćenje.
- Je proces razmjene informacija preko dogovorenog sistema znakova.
- Je proces slanja i primanja poruka, verbalnih ili neverbalnih, između ljudi.
- Predstavlja prenošenje ili razmjenu informacija, ideja ili osjećanja.
- **Ne postoji način da ne komuniciramo!**



Istraživanja prof. Mahrabijana





JA NE SLUŠAM SAMO ŠTA PRIČAŠ.

GLEDAM TE U LICE.

POSMATRAM TI OČI.

PRATIM TVOJ GOVOR TELA.

ČUJEM TON TVOG GLASA.

ČUJEM I ONO ŠTO NE KAŽEŠ.

TUMAČIM TVOJU TIŠINU.



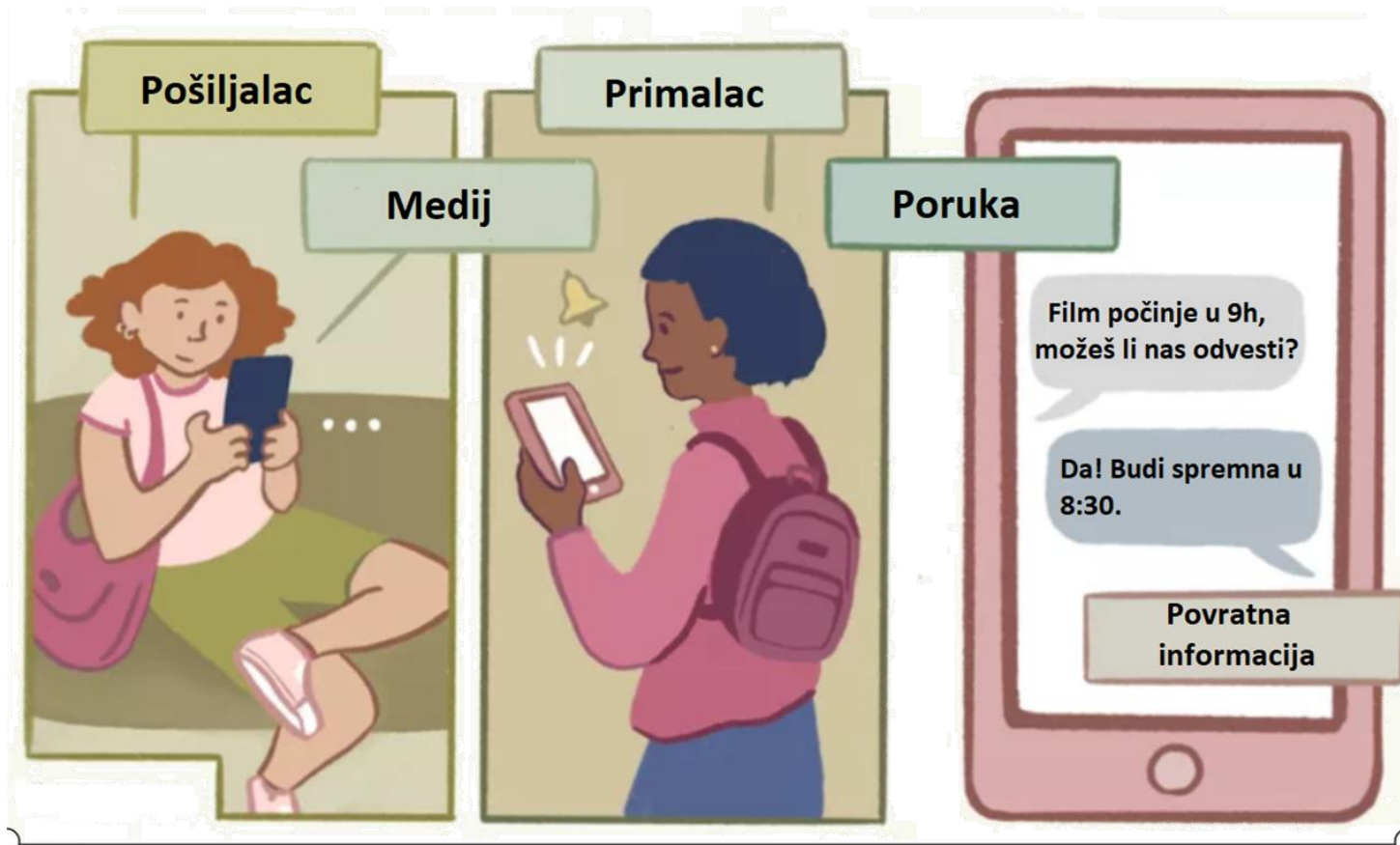


Efektna komunikacija

- prijatan kontakt očima
- ljubazan izraz lica
- prijateljski ton glasa
- ekspresivna gestikulacija
- opušteno držanje tijela
- spor govor
- ne dužiti
- pravi izbor riječi



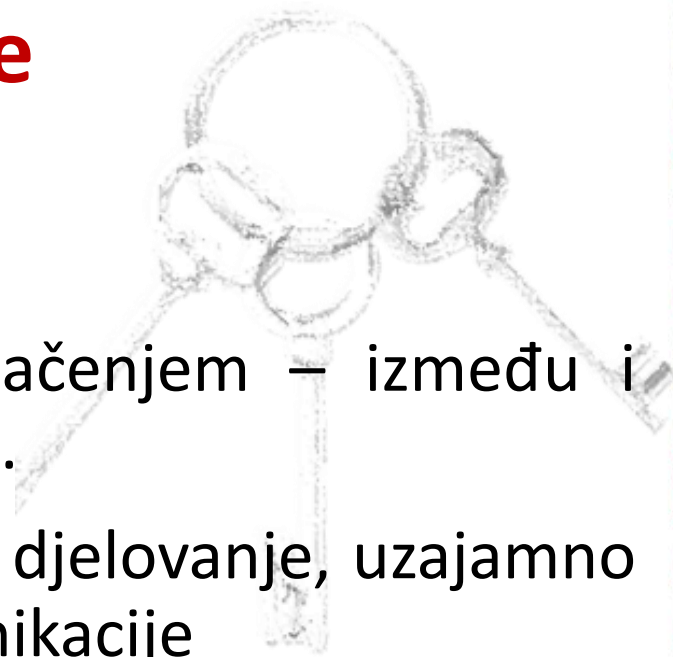
Elementi komunikacijskog procesa



Ključni pojmovi-značenje

Interakcija

- Interakcija – lat. „inter“ sa značenjem – između i „agere“ sa značenjem – djelovati.
- Dvosmjernan proces – zajedničko djelovanje, uzajamno djelovanje, sastavni je dio komunikacije
- Komunikacija između dvije ili više osoba licem u lice, s mogućnošću neposredne povratne informacije.



Uz pojmove interakcija i komunikacija usko su vezani i pojmovi:

- **Odgoj** – proces formiranja čovjeka kao cjelovite ličnosti
- **Obrazovanje** – osnova odgoja (sticanje znanja, vještina, navika...)
- **Nastava** – djelatnost nastavnika i učenika prema unaprijed utvrđenom planu sa jasno definiranim ciljem
- **Međuljudski odnosi** – temelj odgojnog procesa (odnos nastavnik-učenik, učenik-učenik, nastavnik-nastavnik,...)



Što je viši stepen interakcijske povezanosti obrazovno-odgojno djelovanje je uspješnije!

- Nedostatak interakcijske povezanosti leži u preobimnosti nastavnih sadržaja!?
- Prenošnje gradiva-jednosmjerna komunikacija (tradicionalizam)
- Neophodan je dobar odnos na relaciji mentor-učenik (otvorenost, brižnost, međusobno poštovanje...)
- Učenici žele da budu prihvaćeni, shvaćeni, saslušani, da se razumiju njihovi problemi itd...



Komunikacija i interakcija

- Cjelokupna odgojno-obrazovna djelatnost se zapravo treba posmatrati sa aspekta komunikacije i interakcije, jer bez ove dvije komponente nema ni odgoja i obrazovanja.
- Učenje je socijalni proces;
- Povećanje motivacije i razvoj vještina.



Aktivno slušanje

- Jedan od najvažnijih faktora uspješne komunikacije – umijeće aktivnog slušanja (usmjeravanje pažnje, interpretiranje i pamćenje onoga što smo zaista čuli)
- Ako nekoga želimo razumjeti-moramo slušati šta nam govori, suzdržati se od svog mišljenja, savjeta, procjenjivanja...
- Slušati usredotočeno, s empatijom i prihvatanjem druge osobe.



Aktivno slušanje

- Aktivno slušanje – osnovna vještina ne samo za uspostavljanje odnosa, već i izgradnju pozitivnog okruženja koje omogućava otvorenu komunikaciju.
- Pokažite zanimanje za ono što učenik govori,
- parafrizirajte ključne aspekte kako biste provjerili da li ste dobro razumjeli (Ako sam te dobro razumio želio si da kažeš...).
- Koristite govor tijela koji pokazuje vaš interes za sagovornika.



Neverbalna komunikacija (govor tijela)

Ispravno	Pogrešno
<i>Govor tijela: držanje, pokreti, sjedenje, stajanje, hodanje...</i>	
Opušteno, mirno, otvoreno...	Ukočen, hladan, nepristupačan
<i>Mimika: čelo, oči, obrve, usta...</i>	
Otvorene, vedre, mirne obrve, usta s laganim osmjehom	Namršteno čelo, namrgođeno stisnute obrve, „tvrda“ usta
<i>Kontakt očima: gledanje u oči sagovornika</i>	
Gleda sagovornika dok s njim razgovara, prati pogledom njegove pokrete, ne žmirk, ne trepće	Ne gleda sagovornika u oči, izbjegava pogled, lista svoje papire i ne podiže glavu...
<i>Govorno ponašanje: brzina, ritam, dubina, boja glasa, melodija, smijanje...</i>	
Govori polako i razgovijetno, pravi pauze, ne opterećuje dodatnim stvarima i digresijama	Govori hladno i brzo, nema pauze, ne potkrepljuje razgovor smiješkom
<i>Gestikulacija: govor ruku (tapšanje, blago dodirivanje ramena i dr.), i nogu</i>	
Ruke lagano spuštene, mirne. Kod razgovora vodi računa da sagovornik bude u ravnopravnoj ravni	Maše rukama ili ih drži prekrížene na prsima. Sjedi prekrížene nogu (skakutanje, tapkanje...)



Postavljanje pitanja

- Postavljanje pitanja – Značajan dio aktivnog slušanja koji omogućava dublje istraživanje teme jeste postavljanje pitanja.
- Tehnika otvorenih pitanja je najefikasniji način podsticanja ideja za rješenje problema, razvijanje komunikacije, otkrivanje detalja.
- Pitanja obično počinju sa Šta? Kako? Zašto? Primjer pitanja: Zašto je ovo važno za tebe? Šta misliš kada kažeš...? Zašto je ovo važno?
- Iako i otvorena i zatvorena pitanja imaju svoju svrhu, preporučuje se da vježbate vještinu postavljanja otvorenih pitanja.



Parafrazirajte ponuđena zatvorena pitanja u pitanja otvorenog tipa:

- Da li trenutno tražiš posao?
(Kakav posao tražiš?)
- Da li mislite da ćete moći dati doprinos firmi?
(Koji će biti vaš doprinos firmi?)
- Želite li da se bavite ovim poslom?
(Zašto želite da se bavite ovim poslom?)
- Možeš li ostati fokusiran cijeli dan?
(Kako ćete ostati fokusirani cijeli dan?)
- Treba li nam zaštitna oprema pri ulasku u pogon?
(Zašto nam je potrebna zaštitna oprema pri ulasku u pogon?)



Komunikacijski „feed-back”

- Ključna vještina za unapređenje i razvoj učenika.
- Koristimo ga kako bismo dodatno motivirali učenike, razvijali njihovo samopouzdanje, pomogli im da osvijeste šta i kako rade, te postigli dugoročni vlastiti razvoj učenika
- Putokaz, odnosno smjernica u kom pravcu učenik treba da ide kako bi ostvario postavljene ciljeve.
- Ne služi samo za korigovanje neželjenog ponašanja, već i za unapređenje postojećih vještina, kao i za upućivanje pohvale.



Aktivnost: JA poruke

- Učesnici formiraju parove. Svaki član para izvuče jedan problem, tj. neku konfliktnu situaciju te je pokuša riješiti na način da svom paru kaže kako se osjeća putom JA poruke.

- Sama konstrukcija “JA” poruke bi trebala izgledati ovako:

Kada ti _____ (dati konkretan opis ponašanja druge osobe)

Osjećam se _____ (trebamo prepoznati kako se osjećamo)

Zato što _____ (zašto je ponašanje druge osobe problem, zbog čega nam to ponašanje izaziva te osjećaje)

Stoga želim (ne želim) _____ (šta želim da se dogodi - ne TI trebaš, već JA želim, ne želim, trebam, hoću, neću...)



Da li je izražavanje kroz JA
poruke bilo jednostavnije?



I na kraju...

- Čule životinje u šumi da medo ima listu za ubijanje. Dođe jelen prvi i upita medu:- "Medo je li točno da ti imaš tu listu?"
- Medo:- "Imam."
- Jelen:- "Jesam li ja na njoj?"
- Medo:- "Jesi."
- I sutradan nađu jelena mrtvog. Drugi se ohrabri vuk i dođe kod mede i upita: - "Medo imaš li ti listu za ubijanje?"
- Medo:- "Imam."
- Vuk:- "Jesam li ja na njoj?"
- Medo: - "Jesi."
- I sutradan nađu vuka mrtvog.
- Dođe zeko kod mede i upita:- "Medo imaš li ti listu za ubijanje?"
- Medo:- "Imam."
- Zeko:- "Jesam li ja na njoj?"
- Medo:- "Jesi."
- Zeko:- "Možeš li me obrisat?"
- Medo:- "Može, nema problema.,, 😊 😊 😊



Hvala za pažnju!





fppt.com