

# Komunikacijske vještine značajne za odgojno-obrazovni kontekst

*Sibela Zvizdić*

- Šta je komunikacija?
- Komunikacijske vještine
- Aktivno slušanje
- Kako asertivno komunicirati?

# Komunikacija

Neizostavan faktor u svim aspektima ljudskog života.

Dinamičan proces koji uključuje slanje, primanje i tumačenje poruka putem verbalnih i neverbalnih sredstava.

Ima ključnu ulogu u postizanju međusobnog razumijevanja i izgradnji kvalitetnih interpersonalnih odnosa.

# Komunikacijske vještine

...uključuju verbalnu i neverbalnu komunikaciju, empatiju, aktivno slušanje, asertivnost...

*Slušanje, govorenje, pisanje i čitanje* su oblici komunikacije.

Okolo 75% onoga što je rečeno se ignorira, krivo razumije i/ili vrlo brzo zaboravi.

# Nepotpuno slušanje

- Pseudoslušanje
- Jednoslojno slušanje
- Selektivno slušanje
- Selektivno odbacivanje
- Otimanje riječi - prekidanje
- Odbrambeno slušanje
- Slušanje u zasjedi

(Ajduković i Pečnik, 1998)

# Aktivno slušanje

# Slušanje je veoma važno sredstvo koje omogućava da:

- shvatite šta vam je osoba rekla
- pokažete razumijevanje
- potaknete osobu da kaže još više o temi razgovora
- odgovorite na ono što vam je rečeno
- smanjite intenzitet emocija osobe s kojom razgovarate
- pomognete sagovorniku da jasnije sagleda problem i tako ga osnažite za njegovo rješavanje
- izgradite odnos povjerenja

## Za aktivno slušanje je bitno:

- odlučiti da ćemo slušati te usmjeriti pažnju na sagovornika
- okrenuti tijelo prema sagovorniku
- održavati kontakt očima
- izbjegavati ometajuće pokrete i smanjiti distrakcije kako bi pokazali zainteresiranost za razgovor
- verbalno poticati sagovornika
- postavljati pitanja, parafrazirati te reflektovati
- slušati bez suvišnog govora
- izbjegavati prekidanje sagovornika ili donošenje brzih zaključaka prije nego što osoba završi s izražavanjem svojih misli
- pratiti neverbalne znakove s ciljem potpunijeg razumijevanja osobe
- naučiti šutjeti



Slušanje postaje osobito prikladno kada smo u mogućnosti posvetiti vrijeme, kada smo empatični prema osjećajima druge osobe i kada izražavamo želju da nam sagovornik dodatno pojasni ili razjasni nešto.

# Principi aktivnog slušanja

- Ohrabrivanje
- Razjašnjavanje
- Preformulisanje (parafraziranje)
- Reflektovanje
- Potvrđivanje (validiranje)
- Sažimanje (rezimiranje)

(Bolton, 1979)

# Značaj aktivnog slušanja

- izgradnja povjerenja između učenika i nastavnika
- bolje razumijevanje potreba, teškoća, interesa i osjećanja učenika i drugih ljudi
- adekvatnije reagiranje na komentare i osjećaje učenika
- sprječavanje nesporazuma i konflikata u komunikaciji
- efikasno rješavanje problema
- stvaranje pozitivnog okruženja koje je podržavajuće i povoljno za učenje i lični razvoj učenika
- modeliranje vještine aktivnog slušanja
- niže razine stresa kod nastavnika

# Značaj aktivnog slušanja

Dinamičan i prilagodljiv odnos između učenika i nastavnika, koji prati individualne potrebe i razvoj učenika.

Poticajno okruženje u kojem se učenici osjećaju podržano i potaknuto na ostvarivanje vlastitih potencijala.

Aktivno slušanje je vještina koja se može razvijati i usavršavati s vremenom.

# Prikupljanje informacija

- postavljati pitanja koja ne generiraju odgovore tipa „*da-ne*”
- postavljati jedno po jedno pitanje
- izbjegavati pitanja koja sugeriraju odgovor
- sačekati da dobijete odgovor!!!

# Svrha postavljanja pitanja

- obezbjeđivanje dodatnih informacija te razjašnjavanje teme
- pokazivanje zainteresiranosti i želje za razumijevanjem sagovornika
- dopuštanje slobodnog i otvorenog govora
- determiniranje smjera razgovora
- fokusiranje na činjenice
- olakšavanje konverzacije ili zaključivanje razgovora

## Dvije vrste korisnih pitanja:

1. Otvorena pitanja („šta”, „zašto”, „kako”, „možete li”)

*„Kako je to živjeti u tvojoj zajednici?”*

2. Zatvorena pitanja („da li”, „kada”, „gdje”)

*„Kada se trebaš sastati sa tvojim prijateljem?”*

(Bolton, 1979)

# Šta možemo saznati pomoću pitanja?

- Opću situaciju („*možete li*”)
- Činjenice („*šta*”)
- Osjećanja („*kako*”)
- Razloge – motivi
- Konkretnu specifičnost



## Potencijalni problemi

- previše pitanja
- prebrzo postavljanje pitanja
- pitanje „zašto“
- postavljanje netaktičnih i ličnih pitanja

## Zloupotreba pitanja

- neprecizna pitanja
- dvosmislena pitanja
- pitanja koja sadrže više opcija
- pitanja koja sugeriraju odgovor

# **Kako asertivno komunicirati?**

# Pasivno, asertivno i agresivno ponašanje

## PASIVNO (submisivno) ponašanje

- želje, misli, uvjerenja i osjećaji se ne izražavaju ili se izražavaju samopotcjenjivački
- namjera je udovoljiti drugima
- pasivne osobe osjećaju uznemirenost, nezadovoljstvo sobom, imaju nisko samopoštovanje

## Dugoročne posljedice pasivnog ponašanja

- izbjegavanje neugodnih situacija, sukoba i konfrontacija
- problemi u izgradnji i održavanju zdravih odnosa
- manipulacija i iskorištavanje od strane drugih
- nedostatak samopouzdanja i osjećaj nezadovoljstva
- potiskivanje emocija
- stres i frustracije
- loše zdravstveno stanje
- gubitak osobne autonomije i ovisnost o drugima za donošenje odluka
- gubitak prilika u karijeri, obrazovanju ili privatnom životu

## AGRESIVNO ponašanje

- potrebe, želje, ideje i osjećaji izražavaju se na štetu drugih ljudi
- namjera je dominirati ili ponižavati druge ljude
- agresivne osobe osjećaju zadovoljstvo sobom, neosjetljivi su na prava, osjećanja i uvjerenja drugih ljudi, dok drugi osjećaju ljutnju prema agresivnim osobama i želju za osvetom

# Dugoročne posljedice agresivnog ponašanja

- problemi u međuljudskim odnosima
- povećan rizik od fizičkih sukoba i ozljeda
- otežan profesionalni razvoj i napredovanje
- psihološke posljedice
- pravne posljedice

# ASERTIVNO ponašanje

- želje, ideje i osjećaji izražavaju se na prikladan, pristojan način
- namjera je komunicirati s drugim ljudima, zauzimati se za osobna prava
- asertivne osobe imaju visoko samopoštovanje i zadovoljne su sobom, prihvataju odgovornost za svoje postupke, znaju slušati i razgovarati (koriste „Ja-poruke”), razumiju tuđa osjećanja

# Dugoročne posljedice asertivnog ponašanja

- povećano samopoštovanje i samopouzdanje osobe
- konstruktivno rješavanje konflikata
- smanjena razina stresa
- poštovanje od drugih ljudi
- poboljšanje međuljudskih odnosa
- profesionalni uspjeh



## *„TI – PORUKE”*

*„Ti me stvarno izluđuješ.“*

*„Ti se ponašaš drsko.”*

*„Ti, odmah se pomjeri!”*

## *„JA-PORUKE”*

*„Kada svi govorite istovremeno,  
osjećam se uznemireno.”*

*„Smeta mi ova galama!”*

*Ja–poruke zadržavaju  
odgovornost na nastavniku.*

*Zovu se još i „poruke preuzimanja  
odgovornosti”*

# JA PORUKA

KORACI:

PRIMJER:

1) Kada ti...  
(opišite ponašanje  
druge osobe)

„*Kada kasniš 20 minuta na nastavu...*”

2) Ja se osjećam...  
(izrazite osjećanje)

... *ja se osjećam frustrirano...*

3) Zato što...  
(izrazite efekt)

... *zato što moram posebno za tebe ponavljati gradivo i brinuti se da li ćeš to savladati.*

4) Ja trebam...  
(izrazite zahtjev)

*Ono što želim je da na vrijeme dolaziš na časove.*

# Koraci za upućivanje asertivne poruke u učionici

- 1) Opisati **ponašanje** druge osobe ili problem koji vam smeta
- 2) Izraziti svoje **osjećanje** vezano za pomenuto ponašanje ili problem
- 3) Opisati **efekt** tj. misao/vjerovanje koje je povezano s tim osjećanjem
  - 4) Izraziti vaš **zahtjev**
- 5) Pitati kako učenik **doživljava** vaš zahtjev (kako se osjeća i/ili šta misli vezano za vaš zahtjev)

**Strpljivo sačekati odgovor** učenika (pažljivo slušati odgovor učenika)  
(Bolton, 1979)

- 6) **Zahvaliti se** učeniku na saradnji

*1) Kada prekidaš druge učenike dok govore na času...*

*2)...ja se osjećam uznemireno...*

*3)...jer prekidanje onemogućava druge da govore, ometa tok nastave i otežava svima praćenje gradiva.*

*4) Željela bih da ubuduće pričekaš da drugo dijete završi svoj govor pa da tek onda izneseš svoje mišljenje.*

*5) Slažeš li se?*

*Strpljivo sačekati odgovor učenika*

*(aktivno slušanje se može koristiti ako učenik ne saraduje)*

*6) Hvala ti, cijenim tvoju saradnju.*

# Vježba asertivnosti

(primjeri situacija u kojima možemo reagirati asertivno, pasivno ili agresivno)

- Želite reći svojoj starijoj rodici da vam se ne sviđa njen način ophođenja prema vašem sinu.
- Sjedite u društvu ljudi koji vas zadirkuju (izruguju se) jer ne konzumirate alkohol.
- U kafiću nastojite da vratite kafu koju niste naručili kako biste dobili ono što ste naručili i što želite piti.
- Želite reći prijatelju da vam vrati knjigu koju je davno posudio od vas.
- Profesor je pogrešno ispravio vaš test i svjesni ste da ste dobili lošiju ocjenu od one koju zaslužujete.
- Želite reći direktoru da vam treba podrška u vidu sredstava i materijala za rad.

**HVALA NA PAŽNJI**