

Naslov

Delotvorna komunikacija - Strategije efektivne komunikacije nastavnika/mentora

Kratak opis

Adekvatne komunikacione strategije su: svesno i pažljivo planirane, prilagođene i odabrane na osnovu ciljeva koje komunikacijom želimo postići, predviđenih potreba osoba sa kojima komuniciramo i najpogodnije za date okolnosti. One imaju svoju usmenu ili pisanu formu i uključuju znakove neverbalne komunikacije, a nose sa sobom određena pravila i korake (u skladu sa odabranom strategijom komunikacije).

Detaljan opis alatki, neophodnog materijala, dodataka

Komunikacione strategije se mogu razlikovati prema višestrukim kriterijumima.

- Prema principu na kome su zasnovane razlikujemo: autokratske, demokratske i permisivne strategije.

Najveći broj efektivnih komunikacionih strategija na relaciji nastavnik-učenik su bazirane na **demokratskom principu** i imaju humanističko-psihološki pristup. U ovom pristupu se akteri komunikacije tretiraju kao jednake strane koje zavređuju poštovanje kao jedinstvene individue, čije su misli, vreme i vrednosti vredni pažnje.

- Prema odbranom stilu komunikacije razlikujemo: formalne i neformalne strategije.
- Prema stepenu emocionalnog ulaganja u situaciju
- Prema cilju svake sesije u toku komunikacije
- Prema vremenu koje imamo na raspolaganju za ceo proces:

Na primer: Kratak telefonski razgovor može poslužiti informisanju, pružanju podrške i aktivnom slušanju učenika. Njegov cilj može biti mala pomoć u pravom trenutku, dok ne budemo imali više vremena da stupimo u isplanirani komunikacioni proces u kome možemo biti totalno posvećeni datom učeniku.

- Prema ulozi koju nastavnik kao sagovornik može da preuzme:

■ Trener – ovaj pristup je najbolje koristiti u situacijama kada učenik ima kapaciteta za rešavanje problema, ali se u datom momentu nalazi u nekoj vrsti blokade.

❖ Mentor – ovaj pristup je najbolje koristiti u situacijama kada je sagovorniku neophodno stalno vođenje u vidu informacija, saveta ili povremene neformalne i prijateljske podrške.

❖ Terapeutski pristup – se koristi kada je cilj pomoći postizanje emotivne ravnoteže.

❖ Informišući pristup - cilj je da se sagovorniku obezbede adekvatne i najnovije informacije .

■ Poslovne strategije- za koje nećemo u ovom trenutku ulaziti u detalje.

- Prema korišćenim komunikacionim strategijama:

Preporučene, koje imaju ispisane procese: NNK, TET ili drugi modeli podučavanja.

- Delotvorne strategije komunikacije:

1. Strategije aktivnog slušanja:

- Prestanite sa svim drugim aktivnostima i fokusirajte se na osobu- posvetite sagovorniku punu pažnju
- Obratite pažnju na neverbalne poruke, govor tela.
- Tražite suštinu- pokušajte da shvatite smisao sagovornikovih misli, fokusirajte se na bitne ideje i ključne detalje.
- Budite empatični – zamislite kako biste se vi u datim okolnostima osećali.
- Pitajte sagovornika za pojašnjenja.

2. Strategije tačnijeg opažanja:

- Analizirajte i proveravajte svoja zapažanja– stalno proveravajte sa sagovornikom jeste li ga ispravno razumeli.
- Radite na unapređenju samo-opažanja- uvek tražite iskren i konstruktivan feed back (povratnu informaciju) kao biste proširili svoju samosvest.
- Fokusirajte se na druge - razvijajte svoje sposobnosti fokusiranja na druge

3. Strategije efikasne verbalne komunikacije:

- Fokusirajte se na temu, ne na osobu - pokušajte da ne shvatate sve lično, koristite empatiju, NNK i druge tehnike za razumevanje i rešavanje problema.
- Budite iskreni, pre nego manipulativni – komunicirajte u skladu sa svojim iskrenim mišljenjem i osećanjima, budite pošteni prema sebi i otvoreno koristite Ja-Poruke
- Pokažite empatiju umesto da se distancirate - zadržite profesionalnu distancu, ali pokažite saosećanje, koristite Ja-Poruke.
- Budite fleksibilni i otvoreni za drugačije načine posmatranja stvari - različitost vodi do kreativnosti.
- Uvažavajte sebe i svoja iskustva.
- Predstavite sebe kao jednakog, a ne kao nadređenog.
- Koristite afirmativne odgovore - odgovarajte na način koji stavlja do znanja da poštujete tuđa iskustva, njihova prava, njihove misli i osećanja.

Uputstvo za korisnike, oprema

Oprema	Quantity
Izbegavajte spiskove- Barijere efektivne komunikacije	
Lista 4 Koraka NNK	
Rezime E.T./P.E.T. metode	

Nivo težine (lak, srednje težak, napredan)

Napredan

Ključne reči

delotvorna verbalna komunikacija, korisni odnosi, vođenje slučaja

Prilog br.1 za alatku „ Delotvorna komunikacija“

Lista stvari koje bi trebalo izbegavati – barijere u delotvornoj komunikaciji

1. Prestanite da se fokusirate na dnevni red – Nemojte misliti o svojoj sledećoj rečenici kad razgovarate sa drugima.
- 2.
3. Napravite pauzu kad osetite da ste pretrpani informacijama.
4. Nemojte kritikovati sagovornika.
5. Nemojte da dozvolite da vas ometa vaša unutrašnja emotivna „buka“.
6. Nemojte da dozvolite da vas ometa spoljašnja „buka“- isključite svaki izvor buke: mobilni telefon, kompjuter, pejdžer i sl.
- 7.
8. Napravite pauzu kad osetite fizički umor.
9. Nemojte koristiti stereotipe i generalizaciju.
10. Ne pokušavajte da se minimalno investirate u razgovor.
11. Nemojte iskrivljavati fokus.
12. Nemojte pogrešno interpretirati - imajte na umu da različiti ljudi mogu različito tumačiti iste stvari.
- 13.
14. Nemojte slati neusaglašene poruke – neka vaša verbalna poruka i govor tela budu usaglašeni.
- 15.
16. 12. Izbegavajte konfuziju - nemojte koristiti apstraktan, niti previše formalan govor.
13. Nemojte upotrebljavati generalizaciju i stereotipe.
14. Nemojte izvoditi ishitrene zaključke – pažljivo procenite svaku informaciju .
15. Nemojte koristiti disfunkcionalne reakcije - nemojte ignorisati ili prekidati sagovornika i nemojte davati irelevante komentare.
16. Nemojte biti nesigurni u sebe - nemojte biti stidljivi, budite svesni svojih prava, znanja i iskustava.

Prilog br.2 za alatku "Delotvorna komunikacija"

Kako koristiti NNK?

Koristite zamenu uloga/empatijsko slušanje i izražavanje/ koliko god puta da je potrebno, kako biste razumeli jedni druge.

Upotrebljavajte empatiju i aktivno slušanje /razjasnite nedoumice korišćenjem 4 koraka NNK/ slušajte druge i koristite tehniku 4 koraka, kako biste izrazili svoj unutrašnji svet.

4 KORAKA NNK:

1. Opažajte ponašanje ili događaje (bez interpretacije ili evaluacije)
2. Izražavajte osećanja (izbegavajte tumačenje osećanja)
3. Izražavajte potrebe (NNK podrazumeva poznavanje ljudskih potreba i hijerarhiju bazičnih univerzalnih potreba)
4. Iskažite jasne zahteve prema drugima u pogledu odnosa ili akcije / Ja-Poruke

Prilog br.3 za alatku "Delotvorna komunikacija"

Sažetak P.E.T. modela

by [Linda Adams](#), Gordon Training International

Konceptualni metod, nazvan Prozor Ponasanja je okvir koji je razvio Dr Gordon, kako bi indentifikovao osobe koje imaju problem. Roditelji koriste ovaj metod kako bi ustanovili koje veštine treba da koriste u zavisnosti od datog problema. Akcenat u ovom modelu je na učenju komunikacionih veština i veština rešavanja konflikata, kako bi one pravovremeno bile upotrebljene u kući ili u odnosima sa drugim ljudima.

Glavni koncepti i veštine ovog modela:

- Postoje tri tipa roditeljskog vaspitavanja: autoritarni, permisivni i demokratski. U ovom modelu fokus je na izučavanju demokratskog tipa.
- Roditelj nikada ne bi trebalo da upotrebljava silu, potrebe roditelja i deteta se smatraju podjednako važnim, konflikt se rešava tako da potrebe obe strane budu zadovoljene.
- Kako bi se savladle nove veštine potreban je trening.
- Prozor Ponasanja nam daje okvir za suočavanje sa svakim oblikom ponašanja
- Izazivači problema
- Komunikacione veštine i veštine rešavanja konflikata se mogu koristiti u bilo kakvim problemima u međusobnim odnosima
- Prihvatanje deteta onakvim kakvo jeste
- Prihvatanje se pokazuje putem aktivnog slušanja
- 12 barijera u komunikaciji
- „Neposlušnost“ je jezik moći
- Autentično, kongruentno izražavanje iskrenih emocija, bez okrivljivanja
- Izbegavanje etiketiranja i osuđivanja
- Bes i njegova pozadina
- Ja-poruke, naspram Ti-poruka
- Prilagođavanje u komunikaciji, kako bi se izašlo na kraj sa otporom koji se javlja kod Ja-poruka
- Modifikovanje fizičke okoline kako bi se prevenirali problemi i konflikti
- Štetni efekti kazne i nagrade, uključujući i logične posledice i tajm-aut
- Mane autoritativnog i permisivnog roditeljskog tipa
- Pobednik-Poraženi metod rešavanja konflikta, nasuprot metode Ne-Poražen
- Roditelji koriste uticaj, ne kontrolu
- Porodično uspostavljanje pravila, po principu učestvovanja svih članova u njihovom donošenju

- Koflikt se rešava tako da potrebe i roditelja i deteta budu zadovoljene, tako da su obe strane zadovoljne rešenjem; niko ne gubi
- Kako savladati razlike u vrednostima kroz modelovanje, konsultovanje, Ja-poruke

Prilog br.4 za alatku „Delotvorna komunikacija“

Sušтина Gordonovog T.E.T. Modela

by Dr. Thomas Gordon with Noel Burch

Gordonov Model se sastoji od usklađenog korišćenja sledećih veština — **Aktivnog slušanja, Ja-poruka, Barijera u komunikaciji, Menjanja brzina, Metoda III odluke u konfliktima, Prozor Ponašanja**

- T.E.T. nastavnici uče kako da uspostave i održavaju pravila i red u učionici **bez upotrebe sile**
- **Metod III** nudi nastavnicima specifičnu alatku koju mogu da koriste svakodnevno, kako bi uverili učenike da poštuju njihove potrebe, a da pritom nastavnici ne plaćaju cenu u vidu nepoštovanja svojih sopstvenih potreba. T.E.T. naglašava da poštovanje potreba učenika, postaje nešto više od pukog proklamovanog principa za nastavnike - oni zaista uče kako da ovaj princip sprovode u praksi. Ista tvrdnja važi i kada je u pitanju princip „**demokratije u učionici**“. T.E.T. model uči nastavnike veštinama i procedurama neophodnim da se kreira primenjena demokratija **kroz kreiranje pravila na odeljenskim sastancima**.
- **Metod Ne-Poražen**, koji konflikt u učionici zamenjuje **saradnjom i međusobnim poštovanjem** - uz nadu, da će okončati svaki neproduktivan antagonizam, koji bespotrebno održava roditelje i školsko osoblje u sukobu već više od pola veka
-

Veštine i metode T.E.T. modela kreirane su kako bi dovele do kohezije među učenicima

- **Veštine Aktivnog slušanja** mogu dovesti do „čuda“ sa svim „tipovima“ dece, jer sva deca imaju potrebu da budu saslušana, prihvaćena, da ih drugi razumeju.
- **Ja-poruke**, u situaciji sukoba između učenika i nastavnika (ili drugog učenika) će drastično smanjiti odbrambeni stav svih tipova učenika, zato što svi učenici stupaju u samoodbranu kad su napadnuti ili poniženi.