



Министарство просвете и спорта Републике Србије
Програм реформе средњег стручног образовања

Јединица за имплементацију програма

Отона Жупанчича 30, 11000 Београд

Тел.: + 381 11 260 8181

E-mail: office@vetserbia.edu.yu

www.vetserbia.edu.yu



“КОМУНИКАЦИЈСКЕ И ИНТЕРПЕРСОНАЛНЕ ВЕШТИНЕ ВАЖНЕ ЗА СПРОВОЂЕЊЕ НАСТАВНОГ ПРОЦЕСА”

У ОБУЦИ НАСТАВНИКА СТРУЧНИХ ШКОЛА:

**Програм обуке за интерне и екстерне
носиоце промена у Програму реформе
средњег стручног образовања – фаза II**

Аутори

Јасминка Марковић и Мајкл Аксман

Београд, јануар 2007.

Зашто комуникација?

Брига о мотивисању ученика у наставном процесу саставни је део модерног образовања. Упориште овом ставу, с једне стране даје увелико прихваћен приступ у васпитању и образовању који у свом фокусу управо има дете са његовим потребама, жељама, осећањима, интересовањима (child centred approach). С друге стране, бројна истраживања су показала да је само учење ефикасније уколико има и свој емоционални тон (осећање сигурности, уважавање, радозналост, радост итд.). С треће стране, школа је одавно изгубила трку са животом који се одвија ван њених зидина. Школа је досадно место у које деца иду по обавези. Да би остварила своју културолошку, развојну и социјализаторску улогу, школа мора наћи начин како да пружи руку детету, односно мора активно трагати за стратегијама привлачења деце (које некад могу бити и маркетиншког карактера, зашто не?).

Међутим, добро расположење на часу не треба изједначавати са разбибригом, необавезујућим дружењем, креативном паузом, или веселом причаоницом (како то често подразумевају лаичка виђења). Наставник би требао да ученицима пренесе идеју да су ово, иако експериментални, заправо озбиљни часови на којима се прелази градиво и усвајају важна знања и вештине. Наравно, много више од вербалне поруке, важна је порука коју коју ће ученици искуствено добити на смисленим, добро организованим и озбиљно вођеним часовима. У том смислу, вештине добре комуникације могу бити од великог значаја.

Главни извор мотивације се налази у смисленим и занимљивим часовима, то јест, у пажљиво планираним и осмишљеним задацима у којима су ученици активирани, и који за своју основу имају квалитетну педагошку интеракцију. Смислено значи да је ученицима (не само наставнику) циљ тих активности јасан, по нечему важан, користан и прихватљив. На пример, тема часа се може повезати са интересовањима ученика, са неким актуелним догађајем или занимљивим примером из живота, са ученичким постојећим знањима и искуствима. Занимљивост је већ и самим тим донекле осигурана, али су важни и интересантни, духовити, вешто одабрани или направљени материјали, тј. садржаји на којима су реализовани часови.

Лична активност и укљученост је увек добар рецепт за подизање мотивације, а и пажње. Зато треба водити рачуна да сви буду укључени и чак да се од свакога тражи бар нека активност и извештавање.

Кад год је то могуће треба везати садржај и материјал вежби за градиво из предмета. У том духу, упутно је наглашавање користи и демонстрирање користи коју ученици могу имати од ових вежби за учење, запамћивање, преслишавање (као нпр. код разних техника резимирања). То је важан извор мотивације. Исто тако када се током рада укаже згодан моменат наставник треба да пренесе идеју о важности самог критичког мишљења, аргументујући да је модеран свет у свим својим облицима свет рачунара и критичког мишљења. Без обзира чиме планирају да се баве, без критичког мишљења неће моћи да се снађу у обиљу, хаосу информација, алтернатива и манипулација.

- Ево и неких ослонаца, а током овог семинара ближе ћемо се упознати са техникама комуникације које су потребне и које олакшавају доле споменуте процесе:
- Мотивација се подиже у групном раду. При томе треба претходно добро осмислити задатке и предвидети исходе до којих би они требало да доведу. Задатке по могућству треба дизајнирати на занимљив начин који ће привући пажњу ученика и мотивисати их. Постепено увођење у тему која се обрађује са јасно дефинисаном структуром часа.
- Продукте рада група или одељења треба користити даље у настави.
- Такмичарска атмосфера има велико мотивационо дејство, али је треба «дозирано» користити јер може постати контрапродуктивна, ако се процес на часу сведе на конкуренцију и отме контроли.

- Некада је могуће организовати дебату (дискусију) о некој теми која се обрађује, што је нарочито погодно за теме на које различити приступи имају различит поглед или различиту методологију којом приступају тој теми.
- Понекад је добро питати ученика на који начин би волели да обрађују неку тему на часу, продискутовати предлоге и заједнички доћи до неког сценарија за наредни час.
- Већа динамика часа се може постићи комбиновањем групног и индивидуалног рада на часу. У групама се сваки ученик може задужити за одређени задатак. Ако ученици појединачно раде наставник може да нагласи да ће неколико ученика позвати да презентују шта су радили.
- Наставник би требао да води бригу да стално постоји промењивост улога у којима се поједини ученици могу наћи у наставном процесу. Смењивањем улога омогућујемо ученицима да се искушају у различитим ситуацијама и да тако искуствено долазе до сазнања које ситуације и улоге њима лично, највише, односно најмање одговарају. С друге стране, психолошка тензија коју доноси нова и непозната ситуација је моћно мотивационо средство.
- Често давати повретне информације о квалитету рада и одељења у целини, после сваког корака на часу. Нпр: ово је заиста било добро, можемо ићи даље и сл.
- У појединим фазама часа давати кратке индивидуалне задатке који: усмеравају ученике на тему (проблем), омогућавају му да добије непосредну информацију о квалитету свога рада.

Комуникација – Полазиште за све

Сваки тимски рад почиње од исте основе, која је створена комуникацијом. Без знања о личној комуникацији немогуће је анализирати комуникацију других и због тога је тешко бити дипломатичан и превазилазити разлике у мишљењима. Ако сте добри у комуникацији, са другима можете дискутовати о проблемима, уместо што би сте се свађали због њих.

Овај текст садржи:

- Шта је комуникација
- Џохари прозор
- Говор тела
- Језик
- Активно слушање
- Комуникација у учионици (педагошка интеракција)

Шта је комуникација

Најбоља ствар комуникације је да не можемо да то престанемо да радимо. Увек комуницирамо, чак и онда када не разговарамо или гледамо једни у друге. У таквој ситуацији комуницирамо када не желимо да разговарамо са другима. Сетите се ситуације кад путујете возом седећи наспрам непознатих људи и стојећи у реду у супермаркету.

Доле приказан модел објашњава шта се дешава када комуницирамо и какав утицај то има на разговор.



Комуникација зависи од особа које комуницирају. То се поготово односи на односе међу комуникаторима, нпр. родитељи/дете.

Код је језик. Може бити енглески, дански, арапски, али и неки технички или сленг..

Порука је оно што желите да кажете. У овом контексту можете говорити о директној или индиректној поруци. Индиректну поруку можете читати или чути «између редова» и веома често су оне важније од директних порука.

Канал је начин како шаљете поруку. Може бити језиком, говором тела, додиром...

Оно што отежава комуникацију је то што ми, као комуникатори, пуно користимо личне филтере при одабиру онога што желимо да кажемо или да разумемо.

Филтери кроз које ми бирамо шта ћемо да разумемо и како желимо да комуницирамо су блиско повезани са нашом личношћу и прошлошћу. Могу се заснивати на нашем искуству, нпр. као:

- Личности
- Сличних ситуација
- Потреба да се афирмишемо или страхова од високих или моћних места
- Нашег васпитања и образовања

Све заједно показује да има пуно елемента комуникације. Али постоји и једно «златно правило» како комуницирати:

Увек поставите себе на место вашег саговорника

Да ли сви можете да разумете филтере вашег саговорника, а самим тим његове поруке, директне и индиректне. Само на овај начин ваша комуникација се може уклопити са вашим саговорником. На овај начин више него дупло повећавате могућности ефективне и конструктивне комуникације.

Џохари прозор

Што боље познајете себе, а то значи да знате своје јаке и слабе стране, утолико ћете пре бити способни да ускладите вашу комуникацију.

Први корак је да будете свесни зашто реагујете тако како реагујете према својим саговорницима као и они према вама. На тај начин је неопходно да сазнате ваше личне предрасуде и слепе тачке.

Јоџе Luft и Harry Ingham су направили схему једне особе у поређењу са другима. Схема је названа Џохари прозор.

Званични I Став, понашање и мотиви познати вама и другима.	Слепи I Део ваше личности који је за вас скривен , али је део искуства других.
Скривени I Нека лична осећања, проблеми и несигурности су свесно сакривени за друге .	Непознати I Неки извори и капацитети нису још познати – Непознаница су за свакога .

Порука Џохари прозора је радити да на томе да „званични“ постане већи, а „слепи“ мањи. Речено на други начин: Што боље познајете себе, утолико ћете вероватно бити бољи и на послу.

Када радите на томе да што више своје „прозоре“ отворите, то захтева да добро познајете себе и велику вољу да отворите прозоре за себе и за друге. У следећем делу покушаћу да опишем неке елементе језика и говора тела којих сте ретко када свесни. Када читате ове странице мислите о томе како ви то радите. Можда вам то мало отвори „прозор“.

Говор тела

Тело има свој сопствени језик. Говор тела може бити у сагласности са речима - вербалним језиком, али се може и размимоилазити. Проблем у комуникацији може бити узрокован разликом између речи и говора тела. Али, ствар чињенице је да више верујемо телу, него речима.

Овај модел говори о томе колико је важан говор тела и начин како исказујете речи за начин како ваше колеге разумеју оно што говорите.

Како ваш колега посматра оно што говорите?

55% говор тела.

38% начин како је речено.

7% актуелне изговорене речи



Ваш говор тела показује:

- Како ви разумете себе
- Шта мислите како ваш саговорник разуме вас
- Ваше лично уверење у оно што говорите

Пример: када причате нешто колеги ваш говор тела ће показати мишљење о њему или њој; шта ви мислите да он/она мисли о вама и вашем осећању према самом себи.

Због тога морате бити свесни вашег говора тела. У следећем делу су поменути неки елементи говора тела које можете посматрати.

Зоне удаљености

Различито се понашамо према колегама које познајемо веома добро и према онима које не знамо. Једна од ситуација где сигурно препознајете ову чињеницу је колико се приближавате вашем саговорнику. Ово се назива територијално понашање. Сви ми имамо одређене границе када до којих другим људима допуштамо да нам се приближе и када желимо или не желимо да додирују наше тело.

Вероватно вам је позната ситуација када не заузимате место поред друге особе, нпр. у аутобусу, биоскопу или учионици, ако има довољно места где можете да седнете сами. Очигледно је територијално понашање повезано са културом у којој сте одрасли. Због

тога је наше понашање поприлично дефинисано неписаним правилима и конвенцијама које нам налаже друштво у коме живимо.

Уопште, људска територија се дели на 4 зоне које се називају зонама удаљености..

У **интимној** зони се свађамо и волимо.

У **личној зони** разговарамо у поверењу.

Друштвена зона се нормално користи на послу.

Званична зона се користи када држите говор или држите предавање у већој сали. Различите су границе за различите зоне удаљености. Некоме не смета ако му се приближавате или га чак додирујете, док други постају веома нервозни.

Веома је важно да размислите колико се приближавате људима, зато што вас неће нико слушати или запамтити вашу поруку, ако приђете сувише близу.

ЗОНЕ УДАЉЕНОСТИ

Људска територија се дели на 4 зоне:



0 - 50 cm

Интимна зона. Овде се свађамо и волимо.

0,5 – 1,3 m

Лична зона. Овде причамо у поверењу.

1,3 – 3,75 m

Друштвена зона. Ваш друштвени живот: посао, пријатељи, итд.

3,75 – са. 8 m

Јавна зона. Овде држимо предавања, изводимо представе и слично.

Аутономни сигнали

Аутономни сигнали су они на које не можемо да утичемо истог тренутка, и у њих спадају нпр. Када поцрвенимо, када се ознојимо или када се тресемо. У ситуацији када на ове сигнале не можете утицати, важно је како се ви осећате у својој улози јер од тога зависи како ће остали препознати аутономне сигнале када се они догоде. Додатно, околина те сигнале не препознаје на начин на који ви мислите да их виде.

«Измештене» активности

«Измештене» активности представљају чин који није тренутно повезан са субјектом о коме говорите. Пример може бити ситуација када ударате ногама испод стола или када палите и гасите оловку док стојите испред особа којима дајете инструкције. Ове активности уносе нови смисао у оно то радите.

«Измештене» активности представљају модел када сте мање или више укључени у активности. Ове активности вас смирују и опуштају у ситуацијама када сте нервозни или вам треба времена за размишљање. «Измештене» активности карактерише додиривање предмета (као нпр. оловке) и на тај начин себи дајемо сигурност. «Измештене» активности, такође, могу представљати активност којом обезбеђујемо себи додатну енергију.

«Измештене» активности које понављате изнова могу да одврате пажњу слушаоца, одн. Слушаоци могу да почну да обраћају више пажње на оно што чините него на поруку коју им упућујете.

Језик ваших руку

Може бити веома тешко држати мирно руке у крилу када комуницирате са људима. Разлог за то је што покрети и гестикација потпомажу речи које изговарате:

- Понављамо оно што смо управо рекли
- Наглашавамо оно што смо рекли
- «Цртамо» слику оно што смо рекли
- Воде конверзацију
- Употребљавамо звуке који немају значење

Многи људи се труде да руке држе мирно, али уколико желите да се ослободите пустите ваше руке да «причају» сопственим језиком, јер на тај начин ћете аутоматски потпомоћи речи које изговарате, а слушаоцима ће бити много интересантније да саслушају поруку коју им преносите. На тај начин расте и ваша моћ.

Контакт очима

Важан део говора тела је контакт очима. Уколико особа са вама не успоставља комуникацију очима можете посумњати да јој се не допадате или да није искрена. Када будете читали ово, размишљајте о колегама из групе и видите да ли неко од њих поседује више утицаја или је популарнији од других? Да ли је та особа добра у одржавању контакта очима?

Веза између очију и симпатије:

- Више гледамо у особу која нам се допада.
- Више гледамо у друге када очекујемо позитиван резултат.
- Недостатак контакта очима тумачимо као недостатак интереса или антипатију.

Веза између очију и статуса:

- Више гледамо у важнију особу.
- Важније особе гледају много више у друге када говоре.
- Различите културе имају различита правила кад су у питању контакт очима и статус.

Савршен говор тела

Није тешко поверовати у чињеницу да савршен говор тела не постоји, али као што је случај са вашом вербалном комуникацијом и говор тела постаје бољи што више експериментишете. Када тврдимо ово не мисли се да треба да мењате себе. Под овим се подразумева да имате свест о сигнаlima које шаљете и како ти сигнали утичу на друге. На тај начин ћете постепено отворити тзв Јохариесов прозор.

Језик

Сви ми имамо способност вербалне и невербалне комуникације (говор тела). Такође, док говоримо постоји нешто што имамо и што привлачи пажњу, уколико желимо да будемо бољи у комуникацији или уколико желимо да појачамо аргуменацију. Као што говор тела открива нешто о вама, тако ће и избор речи током говора да покаже:

- Како разумете себе.
- На који начин мислите да вас други разумеју.
- Ваше веровање у оно што говорите

Речи

«Појачивачи» и «Ослабљивачи»

«Појачивачи» и «ослабљивачи» представљају речи које нам указују на то колико верујемо у себе и оно што говоримо. Ове речи су посебно значајне за нас саме јер се њима мери јачина поруке коју шаљемо.

“У великој сам гужви, тако да одмах одлазим”.

“По мало касним, тако мислим да ћу ускоро отићи”.

Значење обе реченице је исто: “Морам да идем”. У првој реченици је употребљен «појачивач» да би се појачала порука. У другој реченици је употребљен «ослабљивач» који је ослабио поруку. Неке речи могу да буду и једно и друго као што су нпр. “природно”, “само” и неке речи којима се служимо када се заклињемо.

ОЗНАКЕ СТАВОВА

Ове речи означавају ваш став према субјекту о коме се говори. Ознаке ставова могу бити промењени у друге речи, али се тада реченици може дати сасвим другачије значење:

“Постоји шанса да ће моја ташта свратити”

“Постоји ризик да ће моја ташта свратити”

ФОРМУЛИСАЊЕ РЕЧЕНИЦЕ

Такође, постоје одређене структуре реченица на које треба обратити пажњу:

«Да, али» и «Не, али» реченице

Да, али... реченице су издајничке. Прво се сложите са саговорником, али већ у следећој секунди исказујете супротно:

“Сигурно не мислиш тако”

“Ја баш не мислим да је тако...”

“Хочеш ли ми помоћи да резервишем собу за састанке?”

“Да, али заиста немам времена тако да...”

Асертивност и Ја-реченице

ВРСТЕ АСЕРТИВНИХ РЕЧЕНИЦА

Асертивност подразумева директно, јасно и искрено исказивање својих осећања, потреба и ставова особи која својим понашањем крши туђа права. То је способност супротстављања на неагресиван и неманипулативан начин.

ПРОСТА АСЕРТИВНА РЕЧЕНИЦА садржи став, чињенцу или опсервацију. То је кратка реченица која исказује потребу или право онога који је изговара. Примери:

1. Не чујем те добро.
2. Сметају ми сталне упадице када говорим.
3. Твој ауто је блокирао мој.

ЕМПАТИЧКА АСЕРТИВНОСТ садржи емпатију, препознавање стања и осећања друге особе и асертивност, исказивање сопствених потреба.

Примери:

1. Говориш јако тихо. Имам проблем да те чујем.
2. Видим да те ово што говорим узбуђује, а ја имам потребу да довршим ово што сам почела да говорим.
3. Извини што прекидам разговор, твој ауто је блокирао мој, а ја морам одмах да кренем.

АСЕРТИВНОСТ КОЈА ТРАЖИ ОДГОВОР је директна порука која садржи нашу потребу и тражи од саговорника да прецизира своје мишљење, став или осећање.

Примери:

1. Не чујем те, а јако ми је стало да чујем шта говориш. Можеш ли да говориш гласније?
2. Видим да те ово што говорим узбуђује, а потребно ми је још пет минута да довршим. Можеш ли да сачекаш?

3. Видим да прекидам веома интересантан разговор, а твој ауто је блокирао мој. Треба одмах да кренем, можеш ли да пођеш са мном и да га помериш?

АСЕРТИВНОСТ НЕГАТИВНИХ ОСЕЋАЊА садржи: а) неутралан опис туђег понашања, б) сопствена осећања у датој ситуацији и в) оно што би онај ко говори волео да друга особа уради или конкретни ефекат туђег понашања на особу која говори. Пример:

2. Када ме ти прекинеш док говорим, иритирана сам и плашим се да ћу да изгубим нит, а врло ми је важно да јасно искажем оно што желим.
3. Када твојим аутом блокираш мој, огорчена сам и волела бих да ми кажеш да ли наш договор око паркирања важи и даље.

АСЕРТИВНОСТ ¹ (САМОПОУЗДАНО РЕАГОВАЊЕ)

ПРИНЦИПИ АСЕРТИВНОГ РЕАГОВАЊА:

1. Ја имам права да изражавам себе све док тиме не угрожавам друге
2. Када се залажем за своја права ја поштујем себе и добијам поштовање других
3. Јасним изражавањем својих права и потреба ја преузимам одговорност за себе и не пребацујем је другима
4. Ако не кажем другима како њихово понашање делује на мене, ускраћујем им прилику да нешто промене
5. Жртвујући своја права и потребе ја дајем дозволу другима да не воде рачуна о мени
6. У мери у којој сам слободна да се залажем за себе и да то право признам другима ја више добијам од живота
7. Недозвољавање другима да сазнају како се ја осећам јесте једна врста и начин контролисања других
8. Када чиним за себе оно што осећам као право, ја се осећам боље и градим аутентичнији и задовољавајући однос са другима

Ја-реченице имају много више ефекта него када кажете «неко», уместо «ја». У ја-реченицама се наглашава да преузимате одговорност у датој ситуацији и наглашавате зарад чега нешто говорите.

“Ја заиста мислим да ће то успети!”
“Неко мисли да би то могло успети”.

Следећа важна ставка у употреби ја-реченица да се «ја» ставља на почетак реченице. На тај начин ваша порука добија на снази и претпоставља се боља шанса да ће порука допрети до ваших колега.

“То је добра сугестија, ја претпостављам”.
“Ја мислим да је то добра сугестија”

¹ Assert – Изражавати своја права и потребе, а при томе не бити агресиван

ОПШТЕ РЕЧЕНИЦЕ – КЛИШЕИ

Важно је да говорите искључиво за себе, уколико нисте директно упитани нешто друго. Уколико не говорите на тај начин биће лако судити другима употребљавајући сопствене речи или користећи опште реченице одн. употребити клише.

“Увек заборављаш на наше састанке”.

“Увек кажеш да...”.

“Уколико не спроводиш план обуке за запослене, бићу изиритиран, јер не држиш обећања што проузрокује више посла”.

Будите обазриви када употребљавате речи као што су: никада, увек, 100% вам гарантујем и сл.

Активно слушање

Оно што нас чини људима је и умеће слушања, али управо то представља потешкоћу за много људи. Слушање захтева активан напор да би се истражио и разумео смисао онога што је речено. То значи да морате активно покушавати да разумете оно што ваше колеге говоре, а не да чујете оно што желите да чујете.

Активно слушање је свесна радња коју можете вежбати.

Добри савети у вези са активним слушањем

- Немојте да имате предрасуде у вези са говорником или оном шта је речено.
- Не зајкључујте пребрзо.
- Не планирајте одговор док слушате.
- Сачувајте дистанцу у односу на ваше мишљење и проблеме.
- Будите сконцентрисани и посебно слушајте есенцијалне ставке.
- Обратите пажњу на говорников тон и говор тела.
- Обратите пажњу на сопствени говор тела.
- Употребљавајте рефлексije, климање главом и звуке који означавају разумевање
- Ако нисте сигурни питајте шта је речено.
- Реците ако немате времена.

Типичне блокаде активном слушању

- Нисте завршили слушање јер сматрате да сте разумели шта је речено
- Прекидате саговорника честим «али»
- Причате паралелне приче – «то је исто као кад је...»
- Дајете готово решење – «само ти урафи овако...»
- Не обраћате пажњу на говор тела, мимику и тон гласа – не осећате разлику између површине и дубљег значења које се преноси поруком.
- Не постављате квалитетна питања – скрећете пажњу са суштине.
- Не реагујте емотивно – «Зашто, доврага, увек ја?»

Запамтите!

Не може се решити проблем ако ви сматрате да знате решење проблема, а ваш колега не сматра да је то право решење.

Не може се решити проблем ако ви сматрате да знате шта је добро за вашег колегу ако се он сам не слаже са тим.

Значи: слушање, постављање питања, слушање, постављање питања и пустите ваше колеге да прича и да сам пронађе решење. То ће их мотивисати и подржати.

Сарадња

Да би се остварила сарадња у тиму, важно је да сви знају где су остали, што значи да смо упућени у очекивања сваког од чланова групе. Суштински важно за сарадњу је да сви заједнички осећају одговорност за тимски рад.

- Ти ниси завршио свој део посла док је остатак тима завршио свој део.
- Тим није завршио са послом, док си ти завршио.

Неке ствари имају специјално значење:

1. Свако треба да буде упућен у цео проблем, а не само у свој део.
2. Морате бити у стању да разумете како можете учествовати у решењу проблема.
3. Морате бити отворени за туђе идеје.
4. Морате показати разумевање за туђе проблеме.

Ако сте схватили и прихватили ове тезе, треба да се осврнемо на припрему и личи контекст, што вам и представљамо.

Припрема

- Морате имати заједнички план и морате разумети једни друге.
- Морате имати поделу посла и морате разумети шта је ваш део.
- Морате бити способни да међусобно разговарате.

Лични услови

- Морате имати вољу да сарађујете
- Морате владати терминологијом.
- Морате разумети суштину конверзације – можете изложити своје мишљење осталим члановима тима, али морате бити спремни и да саслушате.
- Морате заиста радити заједнички, а не само бринути о личним интересима.
- Морате разумети суштину пружања и прихватања помоћи без осећаја победе или поражености.

Оба услова (припрема и лични услови) морају бити задовољавајући да би тим добро функционисао.

Није добро када планирате тимски састанак и припремате добар увод, ако неко од учесника одлучи пре састанка да они једино учествују зато што очекују да ће остварити неки свој интерес.

Комуникација у бојама

То сви ми знамо – некада је конверзација или дискусија плодотворнија него неки други пут. Покушајте да размислите када је дискусија или конверзација са вашим колегама заиста добра! Шта је чини добром?

Наша је претпоставка да дискусија или конверзација су заиста добре када постоји соба за оба комуникатора и када обе стране слушају. Ми такву комуникацију називамо плава и зелена.

Супротно, постоји и лоша комуникација. У ту врсту спадају конверзација или дискусија у којој један од учесника стално покушава да води главну реч. Глад за моћи у овом случају представља глас који не жели да саслуша туђе аргументе. Он је споуздан и доминантан. Један део потискује други. Такође, неке реакције могу да проузрокују стидљивост код неких људи, да добију осећај кривице или да изгубе споуздање. Они се углавном извињавају када имају и износе своје мишљење. Овај начин комуникације уништава конструктивни дијалог или дискусију. Такву комуникацију називамо црвена и жута.

Током једног комуникационог процеса могу се изменити све боје. Вероватно нико не може порећи да је понекад споуздан или утучен. То значи да је комуникација зависна од нашег понашања. Ваше понашање и боја ваше комуникације зависи од:

- Ситуације – нпр. да ли сте код куће или на послу.
- Особе са којом сте. (Услови и претходни разговори са том особом могу да утичу на ваше понашање).
- Како се осећате. (Расположење).

Плава и зелена комуникација

Добра комуникација је под утицајем ПЛАВЕ и ЗЕЛЕНЕ. Претходно је изложено шта је важно да би се комуникација одвијала на овај начин. Она је могућа чак и ако један од комуникатора комуницира на жут или црвен начин. Треба избегавати на сваки могући начин поруке типа «иди обеси се».

Не можете некога натерати да комуницира на плав или зелени начин, али га можете стимулисати тако штоћете ви тако комуницирати.

Особине ове четири боје **Особине плаве и зелене**

Обе ове комуникације представљају одговорно општење и током овог процеса се остварује конструктивни дијалог а не борба за превласт. Карактеристике су још и то да сте искрени, љубазни и директни. Знате шта је исход комуникације– ви имате циљ и ви сте смирени.

Особине црвене и жуте

Црвена и жута комуникација представљају супротност плавој и зеленој. То је неодговорна комуникација зато што не предузимате одговорност да креирате добру комуникацију, већ се трудите да наметнете своје аргументе.

Карактеристике су још и то да сте непоуздани, индиректни и нервозни.

Како боје изражавају комуникацију?

Како можемо препознати боју комуникације? Шта треба да се чини да би комуникација била плава или зелена? Сазнања о томе можете стећи током разговора или дискусије са другима. Открићете да када комуницирате плаво или зелено, саговорници сматрају да сте позитивни и отворени. Саговорник ће бити вољан да се отвори јер уливате поверење.

Црвена

Када сте црвени онда сте самопоуздани, доминантни, нападате, нетолерантни, понижавате, саркастични, претећи, агресивни и не слушате. Такође сте затворени.

Вербална комуникација

Користите осуђујуће речи као што су: увек, никада, треба, мораш то урадити, само и полако. Појачивачи: јаке речи (такође присутно и у пара-језику)

Пара - језик

Прича се гласно и наглашавају се речи. Много се прича. Присутан ауторитатини тон.

Говор тела

Поглед вам је осуђујући и могле је да заузимате праведнички или «затегнут» став. Оловку употребљавате као мач и често се мрштите.

Методи

Метод који се користи је да стварате потешкоће и унапред реагујете мнгативно. Долазите са претњама, ућуткујете саговорника, прекидате и игноришете шта друга особа каже и «следите особу уместо лопту».

Можете бити директно и индиректно црвени.

Када сте индиректни користите сарказам и поруке шаљете «између редова». Када је особа индиректно црвена ви не знате на чему сте. Овакве особе практикују метод «Погоди зашто сам сигуран». Знате да је особа увређена, али не знате зашто.

Жута

Када сте жути онда се извињавате и одустајете, прилагођавате себе ситуацији и ви сте тихи и плачљиви. Ласкате себи али се тлачите.

Вербална комуникација

Језик је пун знака забринутости као што су: ако ти тако кажеш, па, на овај или онај начин. Карактеришу га изјаве као што су: могу ли, смем ли, ја ћу то урадити, жао ми је, шта ти мислиш и сл.

Типичн изјава је “Можда би то могло бити мало боље”.

Пара - језик

Низак тон гласа без наглашавања речи.

Говор тела

Спуштен поглед док разговарате и уочен став. Имате забринут став и често додирујете себе или предмете из околине.

Методи

Не говорите много. Скривате агресију и не обележавате границе. Не желите да доносите одлуке и пређете на ствар. Практикујете: «Мени је све једно», «то није мој посао», «зашто ми никада ништа не говориш» и сл.

Плаво и зелено

Обе комуникације су директне и обележене «ја порукама».

Ја-поруке

Ја поруке представљају супротност ти-порукама. Пример ти-поруке: Ако колега касни Ви ћете га просто назвати неодговорним. Овде се фокусирамо на особу, а не на њено понашање. На тај начин одговорност за ваша осећања пребацујете на особу о којој говорите уместо на себе. Такве поруке спадају у црвену и жуту комуникацију.

Супротан начин је употреба Ја-порука да би се исказала реакција на понашање колеге: «Ја сам био изиритиран и осећао сам се разочарано када ниси испоштовао заказани састанак». На тај начин сте преузели одговорност за своја осећања, а избегли сте генерализације и претеривања.

Директна комуникација

Директна комуникација се заснива на филозофији »Ја сам О.К и ти си О.К«. Тако поштујете и себе и онога са ким причате. Показујете поштовање према ставовима других и причате о случајевима и проблемима а не о особама.

Дискусију и критику видите као шансу и изазов да научите нешто и као прилику да се нађе решење, уместо да се осећате угроженим.

Када користите директну комуникацију конверзација добија на енергији уместо да се траћи сва ваша енергија.

Плава

У овој комуникацији ви добијате место да анализирамо, објашњавамо, усмеравамо, постављамо циљеве, доносите одлуке, преузимате одговорност, показујете ентузијазам и независност.

Вербална комуникација

Вербална комуникација је обележена Ја-порукама: ја мислим, ја размишљавам, ја бих волео да кажем, ово је моје мишљење, са моје тачке гледишта и сл. Ваше оруке су прецизне и конкретне. У суштини сте; описујете конкретне ефекте; не употребљавамо интерпретације као што су осуде и равнање. Причате много.

Пара - језик

Ваш глас је јасан и миран.

Говор тела

Усклађен са ситуацијом; природан; користи се доста гестикулације.

Методи

Ваше речи, тело и тон гласа су у складу. Активно слушате и допуштате саговорнику да заврши причу. Прекидате саговорника једино када је неопходно усмерити

комуникацију. Покушавају да разумете саговорникову перспективу. Доносите одлуке једино ван конкретне ситуације, али јасно изражавате своје мишљење.

Зелена

Даје се простор саговорнику, постављају се питања и активно се слуша. Показујете разумевање; подржавате; бодрите и пажљиви сте; отворени сте и искрени.

Вербална комуникација

Постоји утицај Ја-порука. Постављате много питања које отворено продубљујете: *«Како бисте представили комуникацију у вашем тиму?»*, *»Шта је чини добром?»*, *«Реците ми нешто више о томе?»*. Током ове комуникације често се понавља шта је саговорник рекао да би му се помогло да се удуби у речено и да би се активно учествовало у комуникацији. Не причате много о себи.

Пара - језик

Ваш глас је јасан и миран.

Говор тела

Усклађен са ситуацијом; природан и смирен.

Методи

Ваше речи, тело и тон гласа су у складу и активно слушате. Покушавају да разумете саговорникову перспективу и заинтересовани сте о томе шта саговорник мисли о нечему и зашто мисли на тај начин. Допуштате да саговорник има сопствено мишљење и не покушавају да га убедите да ваше мишљење треба да буде и његово. Не долазите са готовим саветима и решењима и помажете саговорнику да сам постигне реализацију.

ОДНОС ПРЕМА ИНФОРМАЦИЈАМА

Време у коме живимо, а посебно време које је пред нама, захтева од школе да припреми децу за критичко баратање информацијама. Због тога је важно, у свакој могућој наставној ситуацији искористити прилику да децу подучимо некој од важних ваштина. У неким од вежби, које ће бити изведене током овог семинара, могу се наћи ситуације у којима се од учесника тражи:

- Да трагају за изворима информација и уочавају специфичности сваке «врсте» информација
- Да се баве селекцијом информација
- Да изграђују стратегије структурирања информација
- Да уоче и разумеју њихове релације
- Да одмере њихову тежину и веродостојност
- Да изводе и заснивају судове на основу информација
- Да уоче специфичности мишљења у зависности од контекста који дају одређене информације
- Да конструишу знање на основу информација
- Да се критички односе према информацијама, односно да развију стратегије одбране од манипулације информацијама.

Учење баратања информацијама је сложена вештина. Оно што касније постаје аутоматизована радња, средство за интелектуални рад, на почетку је потпуна непознаница. Зато, када се ученици први пут нађу у ситуацији да истражују изворе информација, наставник би најпре требао да испита колико им је јасан план акције и процедуре које треба да предузму, а онда у зависности од тога, помаже где и колико треба. У свакој следећој ситуацији наставник може смањивати своје интервенције и помоћи све док се ученици у потпуности не осамостале.

Веома је важно да се код ученика створи свест да је квалитетно знање о некој појави или проблему могуће изградити само онда ако је то знање базирано на великом броју разноврсних информација. У једној реченици може се сажети: *Боље је да о једном одређеном проблему читамо и учимо из више извора у којима се о њему говори са различитих аспеката и на различите начине, него да из једног извора више пута читамо исти текст о том проблему.* Знање које је резултат учења ослоњеног на само један извор информација, често је круто и мање примењиво. Та врста знања даје једнострану слику света и представља ситуацију пријемчиву за стереотипе, предрасуде и манипулације различитих врста. С друге стране, знање засновано на различитим изворима информација омогућује да проблем боље разумемо јер је осветљен са различитих страна и истовремено постајемо осетљиви за могућност његове примене у великом броју разноврсних ситуација.

Понекад може изгледати обесхрабрујуће када се суочимо са великим бројем опречних и различитих информација о истом проблему. Међутим, добит од улагања мисаоног напора да се такав «информативни гужвањац» среди, да се подаци упореде, провере, интегришу и организују је вишеструка. Тиме је омогућено боље разумевање и памћење градива. Ове сложене интелектуалне операције ће такође довести до изграђивања једног система знања у коме ће знање бити структурирано и организовано, а самим тим интегрисано, повезано и умрежено са другим знањима.

ЧАС КАО ПРОЦЕС У ГРУПИ

У нашој свакодневној школској пракси са одељењима преко тридесет ученика и са ригорозном предметно-часовном организацијом, као најбоље решење за активирање ученика, често се намеће структура часа у којој доминирају групни облици рада.

Групни рад је погодан за подстицање критичког мишљења и развијања вештина комуникације јер од ученика захтева да током решавања неког задатка експлицирају сопствено мишљење о задатом проблему или теми, и да у исти време уваже, саслушају и промисле о мишљењу других ученика из групе.

Рад у малим групама се обично везује за кооперативно учење. Најчешће је заправо реч о истом само се акценат ставља или на процес (кооперативно учење) или на организацију тог рада (групни рад). Уопштено, овај облик рада одликује неколико карактеристика:

- Ученици заједно раде на заједничком задатку. Кључна идеја на којој се базира групни рад јесте да је потенцијал групе да реши одређени задатак већи од потенцијала сваког њеног појединачног члана.
- Организација рада ученика у малим кооперативним групама у којима ученици заједно, сараднички, раде на задатку, омогућава да већина ученика буде активна. Тако на пример, сваки ученик има могућност фреквентнијег укључивања у дискусију која се одвија у малој групи, него када се она одвија на нивоу одељења. У малим групама се могу превазићи тешкоће везане за укључивање стидљивих ученика, остварује се директнија комуникација и непосреднија размена мишљења и знања међу ученицима.
- Једна од могућих форми активности у малим групама јесте тимски рад. Специфичност тимског рада чини подела улога. Сваки ученик добија своју улогу и обавља одређени тип активности који иде уз ту улогу. Решавање заједничког задатка зависи од кооперативности и компатабилности различитих улога.
- Да би добро функционисале, односно да би сви учесници у тиму у подједнакој мери учествовали у решавању постављеног задатка, радне групе морају да буду довољно мале. Сматра се да је оптимална величина групе 4 до 5 чланова. Величину група треба одређивати и према расположивом времену, јер осим времена у коме групе раде на свом задатку, треба предвидети и време за размену резултата као изузетно важан део групног рада који одузима доста времена. Значи, што имамо мање времена, формираћемо мањи број група али ће у њима бити већи број чланова и обрнуто.
- Током групног рада присутан је специфичан вид интеракције између ученика. Пошто је саставни део задатака који су добили да га заједнички, сарађујући решавају, они су нужно упућени једни на друге да би били у стању да обаве постављени задатак (налазе се у међузависном односу). Да би успешно урадили задатак као група, ученици морају да користе различите социјалне вештине као што су сарадљивост, лидерство, изградња поверења, решавање конфликта, конструктивни критицизам, храброст, компромис, преговарање. Наравно да не значи да ће са првим групним задатком ученици почети да упражњавају све ове вештине. Оне се уче вежбом и искуством у различитим групама. На почетку наставнић ће морати да опише како изгледа интеракција у успешној групи или да додело појединим ученицима одређене улоге да би осигурао да се одговарајућа понашања ипак појаве.

Као што је већ речено, ефикасан групни рад није изводљив без различитих социјалних вештина, која се, такође, временом уче. На овом месту ћемо посебну пажњу скренути на неке поступке развијања кооперативности и сарадљивости као можда најважнијег предуслова ефикасног групног рада.

- Подстицање кооперативности је дуготрајан процес и немогуће га је остварити на само једном часу. Понекад је добро пустити ученике да сами организују рад у групи, а да се након тога разговара о проблемима и могућим видовима унапређења сарадње. С друге стране, наставник би требало да инсистира на поставци да је час на коме се користи групни рад заједничка творевина свих ученика и наставника. Успех није само решити, одговорити (стићи до одређеног циља), него и решевати, говорити, слушати – како би се дошло до циља. Неуспех другог и друге групе, је на неки начин неуспех свих. Ако су закључци или аргументи једне стране слаби или се ученици не труде да их пажљиво изведу, то аутоматски снижава, ограничава и умањује вредност онога до чега дође и друга страна.
- Наставник стално треба да инсистира на вредновању идеја, а не особа, да развије атмосферу толеранције и да упућује ученике да слушају једни друге а не само себе, да се не држе слепо својих идеја и да покушају да освесте њихове слабе стране и да буду спремни да уваже сугестије осталих али исто тако и да дају сугестије, да имају у виду да рад у групи носи много тешкоћа као што су усаглашавање ставова, могућност да односи у групи западну у кризу али и да стално освешћује предности таквог рада који се односе на богатство различитих мишљења и драгоцене последице тога, што смо већ помињали.
- Међусобно слушање се у почетку може развијати и различитим «игролистим» активностима. На пример, игра се састоји у томе да се ученички искази надовезују један на други: први ученик изнесе одређену идеју, следећи изнесе супротну, наредни ученик осветли добре стране обе идеје, следећи изнесе сваке лоше стране обе идеје и сл.
- Евалуација часа или ученика може укључити сарадљивост као један аспект оцене.

Групни рад није средство за решавање образовних проблема али је погодан начин за остваривање специфичних образовних циљева. Употреба групног рада зависи од тога шта оваквим дизајном часа желимо да постигнемо. С друге стране, свака одлука да се у разред уведе групни облик рада мора бити праћен свешћу о потенцијалним проблемима који прате овај облик рада, а који могу бити такви да пониште све позитивне ефекте:

- Један ученик доминира у групи (ради посао групе, намеће своје мишљење)
- Пасивност једног броја ученика у групи
- Проблеми у комуникацији у малој групи (изостаје слушање, толеранција, конструктивно решавање проблема)
- Изостаје размена и интеграција (када групе и даље заокупљене својим задатком не прате презентацију резултата других група).

КОМУНИКАЦИЈА У УЧИОНИЦИ

Настава у којој доминантну улогу имају интерактивне методе рада, посебну пажњу треба придати комуникацији која настаје у том контексту. Овај веома посебан вид интеракције – педагошка комуникација има улогу почетног подстицаја али и формативног средства у процесу сазнавања.

Педагошка комуникација је везна карика око које се преламају скоро сви проблеми у настави: мотивисање ученика за наставу, подучавање ученика да постављају права питања, успешност различитих облика рада, ефикасна повратна информација ученицима о њиховој успешности, стварање подстицајне атмосфере и слично.

Овде ћемо поменути неке основне карактеристике квалитетне педагошке комуникације. То би требало да буде основа наставнику да критички преиспита своје комуникацијске обрасце. С друге стране, ово може бити ослонац за подучавање ученика квалитетној, сазнајно подстицајној комуникацији.

Сложена и вишеслојна прича о комуникацији је ове, из практичних разлога, груписана око неколико подтема:

- Поглед на наставника: сви они аспекти педагошке комуникације, чија је контрола потпуно у рукама наставника (како предаје, како и колико користи «језик мишљења», како поставља питања, како подстиче ученике да постављају питања, како даје повратну информацију и сл.).
- Поглед на ученика: сви они аспекти комуникације наставника у којима се он појављује као интервенишући елемент, усмерен на регулисање комуникације међу ученицима (како обезбеђује размену, сушање, толеранцију, како води дискусију и сл.).

Суштина педагошке интеракције је у томе да је то асиметрична интеракција на чијем вишем полу је наставник и он води и усмерава процес на часу. Пошто одговорност за иницирање и вођење педагошке интеракције лежи на наставнику, веома је важно да њему самом буде јасно који је њен циљ. У односу на тај циљ, наставник непрекидно вреднује и моделира своје педагошке интервенције да би тиме моделовао понашање ученика у сазнајном процесу. Квалитетна и отварајућа комуникација је услов за стварање атмосфере подстицајне за мишљење, али то не значи да треба подржати «laisser faire» атмосферу у којој нема правила. Подстицајна комуникација је она у којој се појављује наставникова директивност, уколико је то у интересу сазнајног процеса.

Питања су свакодневни део наставног и процеса комуникације. Искуство нам указује да су најприсутнија питања којима наставник утврђује (процењује) да ли су ученици научили одређено градиво. Али постоје и другачије врсте питања, које најшире можемо одредити као питања која подстичу, ментално ангажују ученика, њихове интелектуалне процесе и мишљење.

Тако се отвара тема: шта је добро питање? Као карактеристике доброг питања можемо навести: прецизност, недвосмисленост, јасноћу. Затим, то је питање које је на суштински начин повезано са садржајем, а не усмерено на детаље. Добро питање може бити у различитим формама: у упитном облику, као захтев за набрајањем аргумената, као захтев за графичким представљањем неког проблема, као захтев за препознавање тачног одговора међу понуђеним и сл. Јасно је да добро питање не мора бити ограничено на репродукцију већ може ићи и корак даље ка повезивању идеја или примени неке идеје.

Дакле, добро питање је позив на размишљање. Оно је отворено, садржи могућности и проблеме. Оно је продуктивно, захтева одговор и оно покреће нова питања.

Када се говори о отвореним питањима или питањима која отварају комуникацију, онда се она често изједначавају са одређеном формулацијом. То су питања која почињу са зашто? и како? Међутим, одређена формулација не гарантује да ће подстаћи мишљење ученика. На пример, питање: «Зашто је 1929. године дошло до велике економске кризе?», у ствари може да буде питање које активира ученика на нивоу

меморије, а ако се од њега очекује да наставнику «врати» исти одговор који се налази у тексту или у претходном излагању наставника. Зашто и како су су питања одлична када су постављена тако да воде ученика да сам изведе одговор, а не да својим одговором само покажу да су научили (запамтили) оно што је написано у уџбенику или оно што је рекао наставник у току предавања.

Дакле, добра питања се не могу изједначити само са одређеном формулацијом. Да ли је неко питање допро, пре свега, зависи од тога шта је наставник хтео, у ком контексту је дато, да ли се одговор исцрпљује садржајем који већ постоји у уџбенику или одговор није експлицитно дат, како је формулисано и сл.

Ако почнемо од најчешће ситуације у којој наставник поставља питања, а то су часови утврђивања и систематизације, када наставник да жели да провери колико су ученици научили. Питања која се појављују у таквој ситуацији биће другачија, више због контекста у којем се јављају него због саме своје формулације или природе, што значи да и ова питања могу бити подстицајна. Битно је само да наставник тачно зна шта жели да провери, односно који тип очекиваног мишљења жели да подстакне код ученика.

Основу за планрање питања у овом контексту може дати Блумова таксономија образовних циљева изведених за когнитивни домен. Дакле, за сваки ниво образовних циљева могу се извести питања одговарајућег нивоа којима ће се ученици мисаоно активирати и водити. Тако се долази до таксономије питања. Наставник који је овладао таксономијом питања може да их користи на бројне начине да би унапредио интелектуалну климу у свом разреду.

Наставник који обезбеди ученицима да се ангажују у разумевању, примени, анализи, синтези и евалуацији створиће услове за наставу у којој се негује и развија критичко мишљење и критички однос према информацијама.

Категорија циља	Тип очекиваног мишљења	Примери
Знање (рекогниција, меморија)	Присећање или препознавање информације која је учена	Дефиниши (одреди)... Који је главни град...? О чему овај текст говори...?
Разумевање	Демонстрирање разумевања материјала, трансформисање, реорганизација или интерпретирање	Објасни својим речима... Упореди... Која је главна идеја у...? Опиши шта си видео..
Примена	Употреба информација у решавању проблема који имају један тачан одговор	Који принцип је демонстриран у...? Примени правило...да би решио...
Анализа	Критичко мишљење, идентификовање разлога и мотива, извођење закључака који се заснивају на одређеним подацима, анализирање закључака да би се утврдило да ли су засновани на доказима	Шта је утицало на писање о...? Зашто је важна француска буржоаска револуција? На основу твог експеримента која хемијска реакција доводи до...?

Синтеза	Дивергентно, оригинално мишљење, оригиналан план, предлог, нацрт или прича	Шта је добро име за...? Како бисмо могли да прикупимо новац за...? Како би изгледале САД да је југ победио?
Евалуација	Процењивање вредности идеја, изношење мишљења, примењивање стандарда	Који је кошаркаш, сада, по твом мишљењу најбољи? Зашто? Који је сликар бољи? Зашто? Зашто ти више волиш (цениш)...?

Питања која наставник поставља на часовима обраде, односно у оним наставним ситуацијама у којима жели да подржи сазнајни процес, слична су онима из таксономије по типу мишљења који треба да подстакну код ученика. Контекст у коме се јављају највише доприноси разлици. И овде је веома важна свест наставника шта заправо жели да постигне да ли да ученици нешто уоче, упамте или да примене неки принцип, просуђују или закључују. Осим тога једнако важан је и «мета план» часа, односно ментална шема сазнајног процеса који треба да се дешава на часу. Овај ментални план даје наставнику ослонац којим редом ће постављати питања, на пример: прво ће, одређеним питањима указати на сличности и разлике са другим проблемом, затим ће да тражи образложење тих разлика, па ће из тога извести закономерност.

Листа питања која могу бити корисна тим ситуацијама:

- Питања која фокусирају пажњу. Ова питања могу бити веома продуктивна. Она отварају поље истраживања и помажу да се усмери пажња на одређене детаље.
- Питања која подстичу поређење. Ова питања помажу да се прецизније усмери пажња. Она позивају да се просуђују или процењују сличности и разлике, да се прецизније класификује, да се унесе ред у различитости сопственог искуства и сл.
- Питања која траже појашњења. На овај наставник усмерава пажњу ученика на предмет разматрања и омогућује да се појасне речи и појмови који се користе.
- Питања која позивају на испитивање, истраживање.
- Питања која испитују претпоставке.
- Питања којима се трага за разлозима и доказима и траже се објашњења.
- Питања о углу гледања или перспективи.
- Питања која испитују импликације и последице
- Питања о самом питању.

Колико је нужно у стварању подстицаја за развој критичког мишљења користити питања као форму обликовања мисли, може да се сгледа из приступа Роберта Ениса (у Фишер, 1995) који наводи 12 аспеката од којих је сваки повезан са питањем које може помоћи у критичкој анализи неке идеје која се разматра у току дискусије у разреду или када се ради на критичкој анализи неког текста (индивидуално или на нивоу групе).

Ови аспекти у сажетој форми се могу исказати питањима:

1. Да ли је то смислено? – схватање значења неког исказа.
2. Да ли је то јасно? – просуђивање да ли постоји двосмисленост у резонувању.

3. Дали је то конзистентно? – просуђивање да ли су искази контрадикторни једни другима.
4. Да ли је то логично? – просуђивање да ли закључак обавезно следи
5. Да ли је то прецизно? – просуђивање да ли је схватање довољно специфично.
6. Да ли поштује правило? – просуђивање да ли исказ примењује неки принцип.
7. Да ли је то тачно? – просуђивање да ли је исказ заснован на опажању поуздан.
8. Да ли је то оправдано? – просуђивање да ли је индуктивни закључак оправдан.
9. Да ли је то релевантно? – просуђивање да ли је проблем идентификован
10. Да ли је нешто узето «здрово за готово»? просуђивање да ли је нешто претпоставка.
11. Да ли је то добро дефинисано? – просуђивање да ли је дефиниција адекватна.
12. Да ли је то истинито, прихватљиво? – просуђивање да ли је исказ заснован на ауторитету прихватљив.

ПОВРАТНА ИНФОРМАЦИЈА

Повратна информација о постигнућу у учењу је важна и корисна активност у настави као интерактивном процесу. Квалитетне повратне информације (детаљна информација о постигнућу, дата на социјално прихватљив начин) су значајни регулатори процеса у настави. С једне стране, утичу на даљу активност појединог ученика или групе ученика, јер дају смернице шта се тражи, дају увид у урађено – шта је добро и у којој мери, а шта није и због чега. Повратна информација је значајан ослонац ученику у даљем планирању поступака, али и у одреживању циљева у вези даљих активности. С друге стране, служе и самом наставнику као део евалуације процеса и на тај начин усмеравају наставу у одређеном правцу. На пример, пошто су ученици нешто успешно савладали, наставник може да их упуту да обрађују неки сложенији појам (можда чак прескочити неку мање важну наставну јединицу) или уколико ученици нису усвојили неки појам, наставник ће лакше детектовати где је проблем и дуже се задржати на њему.

Повратна информација има регулишуће и формативно дејство не само својим садржајем (шта је научено, колико и ког квалитета је постигнуто знање) већ и начином на који се даје (начин комуницирања и емотивни тон). Последично, и садржај и начин давања повратне информације утичу на атмосферу на часу тако да постаје подстицајна за мисаоно ангажовање ученика, или је, пак, демотивишућа и засићена непријатним емоцијама.

Повратну информацију у настави најчешће даје наставник ученику или групи ученика. Подстицање ученика да сами траже повратну информацију је врло важно уз наглашавање зашто је повратна информација тако драгоцену. Наставник то може да демонстрира давањем примера лоше, никакве и добре повратне информације на неки од ученичких одговора. Такође, повратну информацију дају ученици једни другима у току дискусије на нивоу одељења или током рада у групи. И наставник добија повратну информацију од ученика на одговоре, коментаре или сличне начине учешћа у дискусији о некој теми (проблеми) на нивоу одељења, као и шире о њиховим поступцима у комуникацији са ученицима.

Осмислити и дати потпуну, јасну и корисну повратну информацију није лако и једноставно. Са повећањем броја учесника у одређеној активности или прихватање резултата рада малих група и њихово интегрисање у разматрање теме у целини на нивоу одељења, давање повратних информација постаје још теже. Зато је корисно у осмишљавању и давању повратне информације имати на уму следеће:

- Циљ са којим се даје повратна информација
- У давању повратних информација добро је бити прецизан и конкретан
- Дати ученику потпуну повратну информацију: шта је добро и зашто, и орнуто, и дати подстицај за наредне кораке

- Често није довољно дати само повратну и информацију, већ проверити како је ученик разумео, како је то примио, да ли је потребно да се преформулише.
- Потребно је усредсредити се на учеников одговор, на активност ученика, а не на његову личност. Уместо да се каже: *Како си брзоплет, па грешииш*, боље је рећи, *Покушај да пажљиво размотриш све податке који су ти дати у задатку и онда напиши одговор*.
- Истовремено да би се изабрала најбоља формулација повратне информације о понашању ученика у току часа, та информација треба да буде објективна и прецизна, а не паушална и генерализована, и она треба да се односи на опис понашања и утицај тог понашања на процес учења који се одвија у разреду.
- Имати стално у виду да је наставник модел ученицима како би и они овладали вештином давања повратне информације.

Веома важан облик повратне информације, који се често среће у пракси, је исправка контролних и писмених задатака. Нека истраживања су указала да је за старије ученике писана повратна информација ефектнија када је персонализована и дата у виду конструктивне критике. То значи да наставник коментарише позитивне аспекте рада, указује на грешке или погрешне стратегије, и даје предлоге како да се оне превазиђу. С друге стране, опширни писани коментари нису адекватни за млађе ученике.

Ефикасна писана повратна информација има за окосницу следећа питања:

- Шта је то што је ученик добро урадио, а што би могло да се наведе?
- Шта је кључна грешка?
- Који је вероватни разлог да ученик прави ову грешку?
- Како усмерити ученика да у будућности не понови исту грешку?

ГРУПНА ДИСКУСИЈА

Групна дискусија је разговор у коме наставник охрабрује ученике да износе своје мишљење, да слушају мишљење других учесника, појашњавају и процењују своја мишљења о проблему, да постављају и одговарају на питања. Током групне дискусије учесници заједно размишљају о некој теми, постављају интелектуалне изазове једни другима, предлажу и евалуирају могућа ојашњења и решења.

Које су добити од групне дискусије у настави?

- Ученици имају прилику да директно и равноправно учествују у дискусији о датој теми/проблему
- Да заједнички граде своје знање
- Поддржава се развој интересовања за одеређене теме и проблеме
- Постављајући изазове једне другима, током дискусије, ученици су у прилици да боље и продубљеније разумеју феномене и проблеме који су предмет групне дискусије
- Групна дискусија је корисна када ученици покушавају да схвате сложеније и апстрактније појмове и проблеме
- Да истраже сопствено мишљење, евалуирају сопствене идеје, синтетизују лична схватања
- Групна дискусија помаже да ученици уче да се јасно изразе (искажу)
- Да преузимају одговорност за своја схватања и ставове
- Групна дискусија ученицима пружа прилику да траже објашњење
- Да процењују мишљења других
- Да развију толеранцију за другачија схватања и погледе

Током вођења групне дискусије наставник треба да има на уму крајњи циљ дискусије и да је у том смеру каналише, да даје повратну информацију и помоћ ученицима онда када је то потребно али не угрожавајући њихове ставове и самосталност.

Улога наставника:

- Поставља структуру групне дискусије
- Усмерава одговоре, коментаре и питања ученика ка другим ученицима
- Тражи додатне информације као објашњења одговора или изнесеног мишљења чиме се даље развија разговор
- Подстиче дискусију увођењем алтернатива (у вези ставова, решења проблема...)
- **Подржава:** размену и сучељавања идеја, аргументацију, преиспитивање вредности аргумената, слушање других, прихватање критика сопствене идеје, кориговање својих ставова, давање сугестија и примедби, постављање питања, изношење идеја
- **Обесхрабрује:** понављање, упадање у реч другима, вредновање особа уместо идеја, наметљивост, одвајање од теме, далеке дигресије, претерану конкуренцију, претерано детаљисање, залагање искључиво за своје идеје
- Прихвата евентуалне грешке у учениковом разматрању проблема и подржава напор ученика да реши проблем
- Подсећа повремено на предмет дискусије
- Повремено сумира шта је речено
- Наставник обезбеђује да се ученици у дискусији међусобно слушају
- Ствара услове за учешће сваког ученика пружањем подршке стидљивим ученицима и контролом учесталости учешћа наметљивих ученика
- Води рачуна о расположивом времену

Да би успешније водио дискусију, наставник је у ситуацији да користи различите технике успешне комуникације, које такође, траже вежбу и усавршавање:

1. **Активно слушање** – Активно слушати значи ставити у заграду све потенцијално ометајуће спољашње и унутрашње садржаје (као што су нпр. негативна очекивања, предрасуде, стереотипи, јаке емоције) и «отворити» се према саговорнику да бисмо сазнали и разумели њихово мишљење.
2. **Постављање отворених питања** – То су питања на која није могуће одговорити са да или не, или навођењем неке конкретне чињенице.
3. **Парафразирање** – Значи поновити својим речима оно што смо чули од саговорника, при томе се не понавља дословце свака реч саговорника, већ се исказ преприча сопственим речима, али без мењања и искривљавања основног смисла. Циљ је да се провери да ли смо исправно разумели поруку друге особе. Такође саговорнику дајемо прилику да чује како то што он мисли и тврди, звучи из угла особе која га је пажљиво слушала.
4. **Сумирање** – је фокусирано и веома скраћено навођење основних чињеница, идеја или теза које је саговорник саопштио. Циљ сумирања је да се издвоји битно од небитног, усмери ток разговора и олакша праћење дискусије.
5. **Преоквиривање** – је поступак којим исказ друге особе преформулишемо тако да се избегне сваки облик негативног или нападачког говора. Када један исказ сместимо у другачији контекст (када он добије други оквир) тиме мењамо и његово значење. У овом случају циљ нам је да неки увредљив исказ или негативну опаску о нечијем мишљењу преоквиримо тако да она постане конструктивна критика.

Анекс1

СТИЛОВИ КОМУНИКАЦИЈЕ - Тест

Свако од нас има различите стилове понашања. Они се изражавају док комуницирамо са другим људима. Ако бисмо се сами могли видети док комуницираме са другима, онди бисмо били свесни за то како други људи гледају на нашу личност. Тек онда бисмо могли да научимо како да се контролирамо док комуницирамо и да избегавамо непродуктивно понашање.

У следећој вежби одаберите речи и изразе које најбоље одговарају Вашој комуникацији са осталима. Не постоје тачни и грешни одговори. Будите поштени према себи и одговорите онако као што се осећате. Не узимајте у обзир како би требало да се понашате

1.	Кад раговарам са осталима, волим		6.	Волим комуникацију која је
А	да кажем најбитније		А	позитивна
Б	да говорим		Б	логична
В	да кажем само оно што остали желе да знају		В	директна
Г	да «деталјишем»		Г	смирена
2.	Повремено можда сам		7.	Желим разговоре који су
А	досадан/на		А	стимулативни
Б	спор/а у давању информација		Б	оптимистички
В	престог/а и мојим интерпретацијама		В	искрени
Г	превише субјективан/на у описивањем ствари		Г	контролисани
3.	Највећи део моје комуникације усмерен је ка		8.	Не волим разговоре који
А	пријатељском прилазу осталима		А	стварају стрес
Б	добијању информација		Б	нису усмерени на сарадњу
В	сарадњи		В	не прихватају моје мишљење
Г	резултатима		Г	не могу да их контролишем
4.	Понекад ме оптужују да		9.	Боље се осећам кад
А	се двоумим		А	слушам остале
Б	не слушам		Б	пратим дневни ред
В	одуговлачим		В	причам осталима шта треба да ураде
Г	превише причам		Г	сам смирен/а и срећен/а
5.	Кад нешто дискутујем са људима, они		10.	Моја слаба страна у комуникацији са осталима је кад
А	знају да ја желим чињенице		А	тражим детаље
Б	знају да ја не желим изненађење		Б	реагујем пребрзо
В	знају шта желим да кажем		В	тражим личну пажњу
Г	знају да ја сам ентузијаста		Г	говорим без одговарајуће припреме

11.	Највећи део људи са којима радим сматрају ме		15.	Најбоље функционишем у средини која
A	пријатељем		A	је слободна
B	пажљивим		B	укључује и друге људе
B	отвореним за промене		B	је организована
Г	искреним		Г	је пријатна
12.	Највише ми треба да		16.	Разговор који ме највише мотивише подразумева
A	будем са људима		A	изазов
B	имам времена да се прилагодим променама		B	удобност
B	ме подстичу		B	пријатељске везе
Г	ми дају искрена упутства и оцене		Г	признање
13.	Основна идеја комуникације је		17.	Код су људи око мене у стресу, ја им говорим
A	сарадња са осталим људима		A	о позитивној страни ствари
B	добијање моћи над осталим људима		B	о томе шта треба да раде
B	да убеђује друге људе		B	да се они требају прилагодити ситуацији
Г	ставља ствари под контролу		Г	да остану смирени
14.	Код користим писану комуникацију обично		18.	Најјача страна у говору са другима је то што сам
A	пишем кратко или уопште не пишем		A	савестан
B	претерујем у хваљењу идеје		B	отворен
B	пратим оно што је написано у књигама		B	одлучан
Г	превише документујем или пишем дуге поруке		Г	спреман/на да слушам

Израчунавање резултата

Упутство: Заокружите алтернативу (А, Б, В, Г) коју сте одговорили у сваком реду. Након тога саберите укупни број одговора у свакој колони.

	А	Б	В	Г
	А	Г	Б	В
	Г	А	В	Б
	Б	Г	В	А
	В	Г	Б	А
	В	А	Г	Б
	А	Б	В	Г
	Г	В	Б	А
	В	Г	А	Б
	Б	Г	В	А
	В	А	Г	Б
	Г	А	Б	В
	Б	В	А	Г
	А	Б	В	Г
	А	Б	Г	В
	А	Г	В	Б
	Б	А	Г	В
	В	Б	Г	А

Укупно

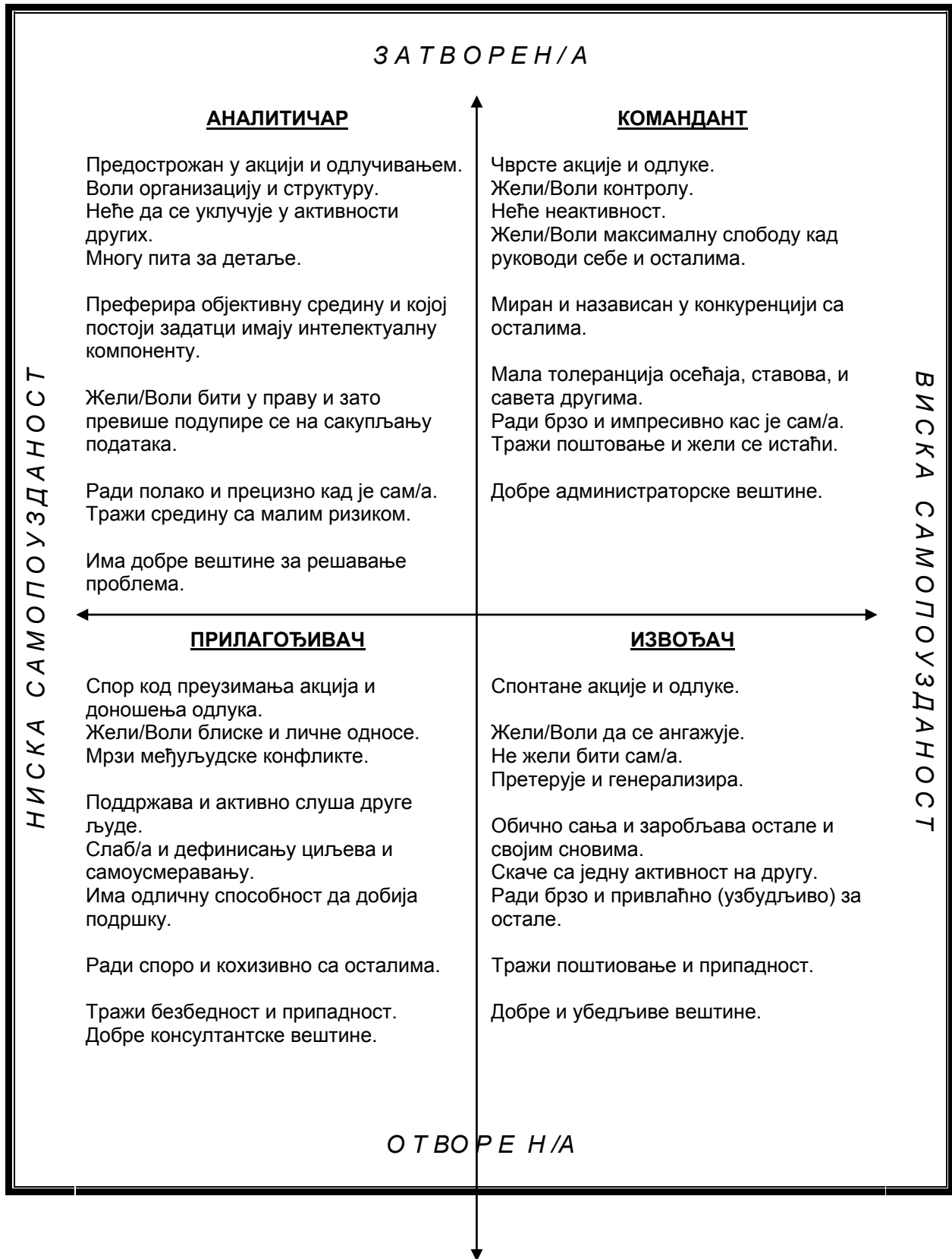
КОМАНДАНТ

ИЗВОЂАЧ

ПРИЛАГОЂИВАЧ

АНАЛИТИЧАР

СТИЛОВИ КОМУНИКАЦИЈЕ



Анекс 2

СТВАРНО ТЕ СЛУШАМ (вербална и невербална сигнализација да слушамо)

1. ИМАМ ВРЕМЕНА ЗА ТЕБЕ:

Слушалац и речима и целим држањем показује да је спреман да саслуша другу особу. Траже мирну и пријатну просторију, један од њих припреми неки од „ричуалних реквизита“ (кафа, чај, цигарете..) који сигнализирају да је слушалац сигурно спреман да одвоји неко време, наместе се тако да је обома удобно, избегавају нервозне радње (гледање на сат, лупкање ногом, нестрпљиво запиткивање и сл.).

2. СЛУШАМ ТЕБЕ, А НЕ СЕБЕ:

Слушалац је отворен за оно што говори друга особа. У заграду је ставио своја очекивања и своје процене у вези са тим. Пази да му ништа важно не промакне од онога што друга страна осећа и што јој је потребно. И невербална средства служе том циљу. Добро је савладати потребу да се, у појединим фазама разговора, скаче са столице, врти главом, цокће неодобравајући, нервозно шетка, да се окреће глава и тело од саговорника, итд. Може помоћи када се седи близу, али не преблизу (толико далеко да и шапат може да се чује), када су саговорници окренути један другом, када онај који слуша не шета погледом, не премерава другога већ га гледа у очи (али да то не буде „зурење“), климање главом повремено такође указује на то да смо присутни... Важно је обратити пажњу и на невербалну сигнализацију друге особе. Особа нешто саопштава наизглед мирним тоном, али рукама гужва марамицу... Те руке такође преносе важну поруку!

3. ДА ЛИ САМ ДОБРО РАЗУМЕО?

Комуникација може повремено да се подржи тако што ћемо показати колико нам је стало до тога да све добро разумемо. У ту сврху могу да послуже: запиткивање, парафразирање и сумирање.

Запиткивање. Тражимо додатне информације о томе о чему особа говори, али не тако често и таквим тоном да то изгледа као пожуривање, саслушавање или проверавање нашег саговорника. Хоћемо да покажемо да пратимо и да нас све то веома интересује. Питања се могу постављати и да би заиста проверили да ли смо све добро разумели, на пр.: „да ли грешим када мислим да си ти...“ или „Јесам ли добро разумела да..“. Овакву заинтересованост и опрез саговорник ће, верујте, настојати да врати када на вас дође ред да говорите. Избећићете стална додатна објашњења с његове стране, а сасвим сигурно ћете и чути нешто што нисте знали раније.

Парафразирање. Враћамо исту поруку и то тако да јој ништа не додамо и не одуземо. Користимо друге речи али истог или веома сличног значења. На пр. А каже: „Када ми је то рекла, остала сам потпуно поражена.“ Б: „То те је веома погодило, зар не?“

Сумирање. И у току разговора, а и на крају, може се кратко резимирати оно што је особа рекла. На пример: „Значи, ти си испричао ствар пријатељу и обавезао си га да не шири причу даље. Највише те је погодило када си чуо да он није одржао обећање. Осетио си да те је издао, зар не?“

4. УВАЖАМ ТВОЈЕ СТАНОВИШТЕ

Добро је да активни слушалац користи „позитивни језик“ односно добронамерне изразе и начин гледања на ствари, „из коже“ онога ко је заиста неке догађаје проживео, са његове тачке гледишта. На пр., уместо да каже. „Ти си нервозан“, он каже: „Теби смета галама“, или „Ниси приметио ову столицу“ уместо „Ти си стварно неспретњак“.

Језик неслушања и неприхватања («Убице» комуникације)

1. НАРЕЂИВАЊЕ, КОМАНДОВАЊЕ

(Престани да се жалиш, то мора да се уради и готово)!

2. УПОЗОРАВАЊЕ, ПРЕТЊА

(Боље би ти било да слушаш шта ти се говори)!

3. МОРАЛИСАЊЕ, ПРОПОВЕДАЊЕ, НАВОЂЕЊЕ РАЗНИХ «ТРЕБАЛО БИ...»

(Ти знаш да када дођеш у школу, своје личне проблеме треба да оставиш код куће, где им је и место).

4. САВЕТОВАЊЕ, НУЂЕЊЕ РЕШЕЊА

(Боље распореди време, па ћеш онда моћи да испуниш све обавезе).

5. АРГУМЕНТИСАЊЕ

(Погледајмо чињенице: остало ти је још само два месеца до краја школске године).

6. ОСУЂИВАЊЕ, КРИТИКОВАЊЕ

(Зашто си чекао да се градиво нагомила)?

7. ЕТИКЕТИРАЊЕ

(Ти си велика ленчуга)!

8. ИНТЕРПРЕТИРАЊЕ, ДИЈАГНОСТИКОВАЊЕ, АНАЛИЗА

(Ти у ствари само хоћеш да се извучеш).

9. ХВАЉЕЊЕ, САГЛАШАВАЊЕ

(Ти си веома способан, сигурно ћеш наћи решење за тај проблем).

10. ТЕШЕЊЕ

(Проћи ће то, и ја сам се тако осећала па је прошло).

11. ИСПИТИВАЊЕ, САСЛУШАВАЊЕ

(Зашто си одустао? Зашто раније ниси тражио помоћ? Зар је то толико било тешко)?

12. ПОВЛАЧЕЊЕ

(Хајде да причамо о нечему пријатнијем).