

PROGRAM USAVRŠAVANJA PREDAVAČA I MENTORA

Tema: KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE I MOTIVACIJSKE TEHNIKE U NASTAVI

Voditelj: Sanja Jozić

Komunikacijske vještine i motivacijske tehnike u nastavi



Sadržaj:

- Verbalna vs. neverbalna komunikacija
- Aktivno slušanje
- Asertivnost
- Feedback
- Motivacija
- Motivacijske tehnike u nastavi



KOMUNIKACIJA



- Lat. *communicare* – “učiniti zajedničkim”, “učiniti općim”
- “Aktivnost stvaranja zajedničkog ili stvaranja zajednice” – temelj socijalne interakcije
- Proces razmjene misli, osjećaja i poruka koji se nužno odvija kad postoji interakcija



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Vrste komunikacije



VERBALNA KOMUNIKACIJA

- Govorna komunikacija
 - govorenje
 - slušanje
- Pisana komunikacija

Jezik - medij verbalne komunikacije - većim dijelom pod **svjesnom kontrolom**

- Značenje je **kulturalno uvjetovano**

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

- Geste
- Držanje tijela
- Izraz lica
- Pogled
- Dodir
- Vanjski izgled
- Prostor

- Manje kontrolirana

- **paraverbalna komunikacija** – znakovi koji prate verbalnu



Koliko navedeni čimbenici utječu na razumijevanje određene poruke?



- Riječi %
- Glasnoća, ton %
- Mimika, geste, okolina %



Odgovori:

- Verbalno.....7 %
- Paraverbalno (ton, način).....38 %
- Neverbalno..... 55 %

Samo 7% poruke
prenosi se verbalno

Verbalna vs. neverbalna komunikacija



Neverbalna komunikacija:

- naglašava verbalnu
- ponavlja verbalnu
- zamjenjuje verbalnu
- dopunjuje verbalnu (npr. stiskanje ruku kad nam je hladno)
- proturječi verbalnoj (npr. izražavanje ljutnje smirenim tonom glasa)



*Baš mi je drago
što te vidim*



*I ja se
veselim*



Verbalna komunikacija



Temelji se na vještinama:

- Govorenja/pisanja
- Slušanja/čitanja



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Čimbenici koji utječu na razumijevanje **verbalne** komunikacije



- Sociodemografski
 - Kulturne razlike (npr. dijalekti, geste)
 - Obrazovne (npr. stručni izrazi)
 - Dob (npr. neformalni jezični izrazi)
 - Spol (npr. žene pružaju više riječi podrške)
- Intonacija i glasnoća govora
- Neodređeni, nejasni izrazi

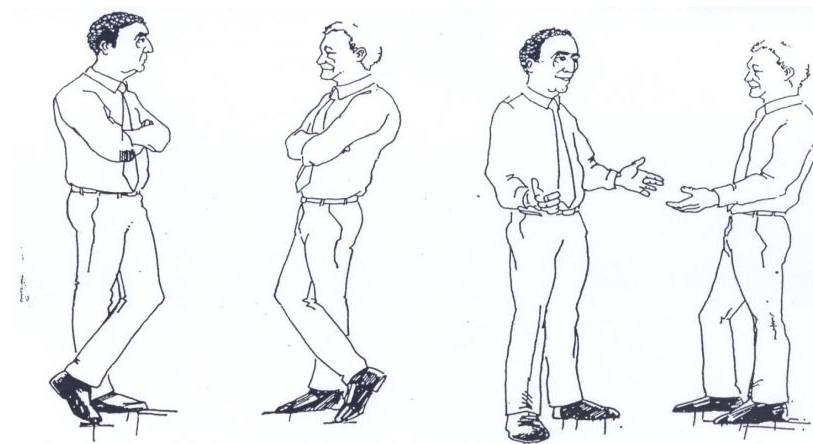
npr. Predajte seminarski rad što je prije moguće!



Oblici neverbalne komunikacije



- Izraz lica i pogled
 - Emocije – 6 osnovnih
- Držanje tijela i geste
 - Manje pod kontrolom svijesti nego izraz lica



Oblici neverbalne komunikacije



- Vlastiti prostor
- Stupnjevi fizičke blizine ovisno o stupnju bliskosti:
 - Intimna zona – oko 30 cm
 - Osobna 30 cm – 1 m
 - Socijalna 1 - 3 m
 - Javna – više od 3 m
- Prostorni raspored sudionika
- Dodir
 - Određeno kulturom i individualnim razlikama



Ponavljanje...



- Zašto nam je komunikacija važna?
- Mogu li se vještine komunikacije naučiti?

- Ako verbalna i neverbalna poruka koja ju prati nemaju isti smisao, kojoj ćete vjerovati i zašto?
- Jeste li nekad osjetili neku kulturnu razliku u komunikaciji? Koju?



Vježba 1



- Samoprocjena komunikacijskih vještina - listić

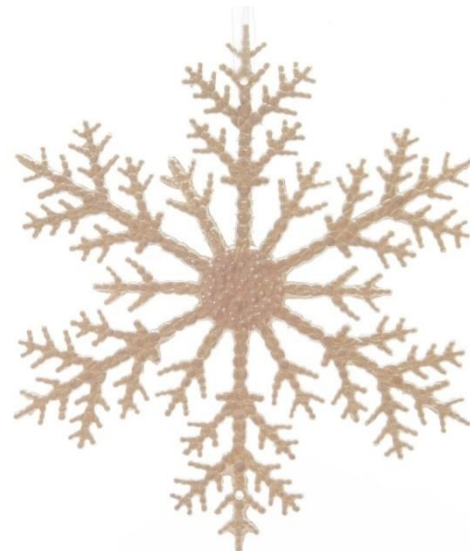


Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Vježba 2



- Aktivnost „Snježna pahuljica”



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Analiza vježbe



- Zašto su papiri različiti?
- Je li nečiji papir nepravilan?
- Kako smo primili poruku auditivnim putem?



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Tehnike aktivnog slušanja – vježba 3



- 3 skupine - svaka skupina ima na listiću navedenu definiciju dvije tehnike aktivnog slušanja
- Zadatak - proučiti određenu tehniku aktivnog slušanja nakon čega se članovi grupe po principu metode *slagalice* formiraju u nove skupine u kojima su oni eksperti pojedinih tehnika i međusobno ih jedni drugima ih prezentiraju.



Aktivno slušanje...



- Slušanje sa svrhom koja može biti:
 - Prikupljanje informacija
 - Dobivanje uputa
 - Razumijevanje drugih
 - Rješavanje problema
 - Pokazivanje interesa i podrške
- Preduvjet za iskazivanje empatije i asertivnosti te za konstruktivno rješavanje sukoba



Aktivno slušanje...



- Pažnja je usmjerena na ono što osoba govori i *osjeća*
- uzvraćamo vlastitim riječima kako smo razumjeli govornikovu poruku (i riječi i osjećaje)



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Opće smjernice za aktivno slušanje



- Sjednite ili stanite točno nasuprot sugovornika, licem okrenuti prema njemu
- Koristite otvorene geste
- Nagnite se naprijed
- Kontakt očima održavajte
- Držanje tijela je opušteno
- Potaknite ga da ispriča do kraja (događaj, misli, osjećaje)
- Koristite: aha, da-da, zanimljivo, stvarno, o-ho



Opće smjernice za aktivno slušanje



- Uvježbavajte strpljenje:
 - Ne postavljajte pitanja odmah na početku razgovora
 - Ne kritizirajte!
 - Ne sudite!



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Opće smjernice za aktivno slušanje



Ponovite bit onoga što je rekao:

- Znači, vi vidite stvari ovako...
- S vašeg stanovišta to izgleda kao da...
- Želite li zapravo reći...
- Vi smatrate da ...

Provjeravajte jeste li vi pravilno i jasno razumjeli njegov problem:

- Jesam li dobro razumjela ...
- Ispravite me ako griješim ...
- Jesam li dobro shvatila ...
- Pitam se je li ...



Opće smjernice za aktivno slušanje



- Budite suosjećajni, uživite se u njegov položaj.
- Izrazite suosjećanje:
 - Vjerujem da vam je neugodno...
 - To mora da je stvarno bilo strašno
 - To vas je stvarno naljutilo...
 - Stvarno ste to željeli, zar ne?
- Uvažavanje i prihvaćanje pacijentovog iskustva ne znači da ga uvijek i odobravate!



Prepreke aktivnom slušanju

- Uspoređivanjem sugovornika sa samim sobom
- *Čitanje misli*
- Planiranje argumenata unaprijed
- Usmjeravanje samo na neke elemente razgovora
- Razmišljanje o vlastitim preokupacijama
- Uporno nuđenje savjeta
- Perepcija razgovora kao intelektualne debate
- Mijenjanje teme ili smijeh kod teških tema



Razmislite...



- Po kojim sve ponašanjima možemo prepoznati da nas sugovornik ne sluša aktivno?
- Kako se osjećate kad zamijetite da vas sugovornik zapravo ne sluša?
- Što sve možemo zapaziti aktivnim slušanjem?
- Kako biste sugovorniku pokazali svoju prisutnost u komunikaciji?



Ja poruke – vježba 4



- Jezik zmije i žirafe
- Svaki sudionik izvlači dvije kartice s različitim ulogama koje treba pripremiti za predstavljanje pred grupom.
- Cilj vježbe je razlikovanje govora prihvaćanja i govora odbijanja.



Šef vas je kritizirao zbog neobavljenog posla...

Vi ćete odgovoriti:

ASERTIVNO : Mislim da je dosta toga što ste rekli točno. Međutim, bilo bi mi drago da ste manje osobni u kritiziranju.

AGRESIVNO: Morate li meni uvijek nešto prigovarati, zar nema u školi daleko nemarnijih ?

PASIVNO: Pa...dobro, bilo je puno obveza pa stvarno nisam stigla.



Primjer oblikovanja jasne JA poruke



PONAŠANJE	Kada ne dođeš na vrijeme na dogovoreni sastanaka
OSJEĆAJI	jako se iznerviram
POSljedICE	jer je to za mene nepotreban gubitak vremena (ili – ne volim sama stajati na ulici).



Asertivnost



- sposobnost izražavanja vlastitih pozitivnih i negativnih misli i osjećaja, na neagresivan način i bez kršenja prava drugih osoba



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Asertivnost je...



- Složena vještina ili ponašanje koja utječe na dugoročno održavanje kvalitetnih međuljudskih odnosa i smanjivanju stresa
- U situaciji u kojoj se moramo izboriti za svoja prava možemo reagirati na tri načina:
 - Neasertivno
 - Agresivno
 - Asertivno



Vježba 5



- Upitnik asertivnosti
- Zbrojite bodove.
- Tvrdnje 6 i 17 bodujte obratno, odnosno ako ste zaokružili 1, dajte si 4 boda, za 2 dobivate 3 boda, za 3 – 2 boda, a za 4 – 1 bod.
- Najveći mogući broj bodova jest 80.



- *manje od 40 bodova* - ozbiljno poraditi na vještinama asertivnosti.



- Između 40 i 60 bodova prosječan je rezultat – pokušajte identificirati koje vam vještine nedostaju i vježbajte ih!

- *Iznad 60 bodova* – vi se zaista znate zauzeti za sebe! Sposobni ste prihvatiti i pozitivne i negativne strane, kako svoje tako i drugih ljudi. U stanju ste otvoreno izreći svoje mišljenje i iskreno izraziti svoje osjećaje a da pritom ne budete agresivni. Spremni ste preuzeti odgovornost za svoje ponašanje, odluke i izbore.



Kako asertivno reći NE ili odbiti nerazuman zahtjev



- jasno recite NE i kratko objasnite razlog
- nemojte u detalje objašnjavati razloge zašto nešto odbijate i ispričavati se u nedogled
- ponudite drugo rješenje ako postoji (npr. ne mogu umjesto tebe napisati dopis, ali ti mogu dati primjer da vidiš kako se to radi)
- ne prebacujte odgovornost na druge
- kod posebno upornih treba primijeniti tehniku “pokvarene gramofonske ploče”



Kako reagirati na tuđu ljutnju i agresiju



- duboko udahnite – koristite se tehnikom opuštanja, pozitivnim samogovorom (*Mogu kontrolirati situaciju.*)
- nemojte govoriti preglasno
- pažljivo saslušajte – održavajte kontakt očima
- neka vaš govor tijela odražava smirenost i samopouzdanje



- provjerite je li vam jasno što druga osoba govori i zašto to govori – pitajte što vam nije jasno
- tonom glasa pokažite da ste svjesni negativnih osjećaja (*Vidim da ste se zbog toga jako naljutili.*)
- recite što mislite i kako se osjećate
- ako se agresija nastavi, ponovite svoje mišljenje - odlučno, kratko i jasno.

Kako dati pohvalu



- gledajte osobu u oči, nasmiješite se, zadržite opušten stav tijela
- budite kratki i jasni
- govorite u prvome licu i kažite ime osobe
- budite specifični.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Davanje povratne informacije



- **Feedback** je povratna informacija o tome kako drugi zapažaju, shvaćaju i doživljavaju nečije ponašanje.
- Ako drugoj osobi ne dajemo *feedback*, neće moći saznati kako njezino ponašanje utječe na druge



- mogućnost preispitati svoje ponašanje te ga eventualno promijeniti.
 - Najbolji *feedback* – u formi „sendviča“ koji se sastoji od:
 1. pohvale, 2. kritike, 3. pohvale
- uključite svoja pozitivna zapažanja i osjećaje.



- usmjeriti se na konkretne pojedivosti situacije *ovdje i sada*, a ne na ponašanja iz prošlosti.
- Ponudite svoje viđenje, ali ne namećite ga.
- Izbjegavajte moralne procjene i općenita tumačenja.



Vrste motivacije u nastavnom procesu i uloga predavača – vježba 6



- Razmislite i na svaki listić napišite po jedan razlog (motiv) zašto ste došli na ovaj seminar.
- Poredajte ih po prioritetima: **1. plavi** - obveza, **2. žuti** – želja za novim znanjima ili **3. zeleni** – druženje/zabava
- Prodiskutirajte unutar grupe.



Motivacija



- unutarnja pokretačka snaga koja pokreće čovjeka na aktivnost i koja ga usmjerava k ostvarenju određenog cilja.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Vrste motivacije



- Maslowljeva hijerarhija potreba
- Teorija motivacije za postignućem



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Maslowljeva lista potreba

- fiziološke potrebe
- potreba za sigurnošću
- potreba za ljubavlju i pripadanjem
- potreba za ugledom i poštovanjem
- potreba za samoostvarenjem



Aspekti (oblici, forme, vrste) motivacije



EKSTRINZIČNA (VANJSKA) MOTIVACIJA

- Pod stalnim utjecajem poticaja i pritisaka izvana
- **površni** pristup učenju s ciljem dobivanja ocjene, ishodi učenja su “kruti” i teško primjenjivi

INTRINZIČNA (UNUTARNJA) MOTIVACIJA

- Odražava osobni cilj i interes za određeni predmet ili područje
- **dubinski** pristup učenju, ishodi učenja su fleksibilni i primjenjivi

MOTIVACIJA USMJERENA POSTIGNUĆU

- Usredotočuje se na osobnu razinu postignuća
- **strateški** pristup učenju, ishodi učenja su osjetljivi za različite kontekste.



Kako povećati intrinzičnu motivaciju polaznika?



- Prilagođavanje onog što se uči polaznicima
- Raznolikost u nastavi – filmovi, gosti, demonstracije i sl.
- Aktivno sudjelovanje polaznika
- Poticanje radoznalosti
- Povezivanje onog što se uči sa životom polaznika
- Pomoć polaznicima da sami postave svoje ciljeve



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Vježba 7 – Refleksija konkretnog iskustva



- Prisjetite se konkretne situacije u kojoj niste uspjeli uspješno motivirati svoje učenike/polaznike.
- Podijelite svoje iskustvo s kolegicom/kolegom u paru
- Zapišite svoja iskustva u tablicu motivacije (prisila, formalno napredovanje, zanimanje) i promislite zašto je određeno iskustvo motiviranja bilo uspješno/neuspješno.



Razmislite...



- O čemu sve ovisi uspješnost nastavnog procesa?
- Gdje je motiv polaznika, gdje uloga nastavnika/mentora u tom procesu?



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Motivacija u ciljne orijentacije



Polaznici usmjereni na učenje

- Kad naiđu na prepreku pokušavaju i dalje
- U većoj mjeri koriste metakognitivne strategije
- Vode računa koliko mogu naučiti bez uspoređivanja s drugima
- Nastavnik je osoba koja im može pomoći

Polaznici usmjereni na izvedbu

- Kad naiđu na prepreku uglavnom brzo odustaju
- Ako svoje sposobnosti procjenjuju niskima skloni su se prepustiti osjećaju bespomoćnosti
- Vide nastavnika kako suca koji ih uspoređuje s drugima



Povezanost motivacije i pristupa poučavanju



- Zahtjevnost poučavanja ne proizlazi iz strukture poučavanih s obzirom na njihovu dob ili stupanj obrazovanja (mladi ili stari, obrazovani ili neobrazovani)
- nego iz njihovih MOTIVA - smisla koji oni vide u tome što rade



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Povezanost motivacije i pristupa poučavanju



- Bez obzira kako se ponašali polaznici, nastavnici mogu odabrati da se ponašaju kao suradnici
- Takvom odlukom mijenjamo sustav odnosa
- Dobar, suradnički odnos osnova je uspješnog poučavanja
- Zahtjevnost poučavanja određena je motivima polaznika, a uspješnost kvalitetom odnosa koji nastavnik s njima uspostavlja.



Kako povećati motivaciju za postignućem kod polaznika?



- Poticanje težnje k uspjehu i usmjerenost na učenje
- Motivacija da se izbjegne neuspjeh ili motivacija za postizanje uspjeha
- Neuspjeh povećava motivaciju ljudi usmjerenih na postizanje uspjeha, a smanjuje kod onih usmjerenih na izbjegavanje neuspjeha



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Kako smanjiti strah od neuspjeha?



- Natjecanje sa samim sobom
- Suradničko učenje – učenje u timovima
- Postaviti realne ciljeve – podijeliti zadatke na manje dijelove
- Povezati ulaganje napora s uspjehom – osjećaj uspjeha kada se riješi težak zadatak je najveći motivator
- Ne izjednačavati sposobnost s osobnom vrijednošću



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Kako povećati motivaciju na nastavi



- Osigurati odgovarajuće fiziološke i psihološke uvjete rada
- Izabrati **sadržaj koji je polaznicima zanimljiv**, povezan s onim što treba naučiti
- Davati zadatke primjerene težine i povezati **ulaganje napora** s uspjehom
- Sadržaje povezivati s **osobnim životom** polaznika



- Pomagati polaznicima da *sami* postave svoje *ciljeve*
- Postavljati lako dohvatljive *mini – ciljeve i stalno ih provjeravati*
- Naučiti polaznike da se uspoređuju *sami sa sobom*, a ne s drugima
- Naglašavati pozitivne strane u vrednovanju



- Koristiti **aktivne** načine rada: projekte, eksperimentiranje, igranje uloga, simulacije, edukacijske igre, ...
- Uvoditi **raznolikosti** u nastavu (filmovi, gosti, demonstracije, debata, računala...)
- Koristiti socijalnu motivaciju – **suradničko učenje**
- Predočiti “nagrade” – korist od učenja (osim ocjene).



Motivacijske aktivnosti



- Pantomima
- Tehnike opuštanja
- Igrokaz
- Igra asocijacija
- Učenje otkrivanjem
- Iskustveno učenje
- Demonstracija
- Slagalice
- Debata
- Kviz
- Mentalna mapa



Motivacijske tehnike – vježba 8



- 3 skupine - zadatak skupine je proučiti određenu tehniku (tehnike opuštanja i vođenih vizualizacija, debata, kviz, igra asocijacija, mentalna mapa, pantomima) i osmisliti njenu primjenu u nastavi.

Pitanja kojima se vode:

- u kojem dijelu nastavnog sata koristiti određenu tehniku, i s kojim ciljem?
- Predstavnici skupina međusobno jedni drugima prezentiraju tehnike.





- Hvala na pažnji!



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.