OSNOVNA ŠKOLA BISTRA

BISTRANSKA 30

POLJANICA BISTRANSKA

**KOMUNIKACIJA U RAZREDU**

Poljanica Bistranska, 04. svibnja 2016.

Pripremila: Ana Medvidović, uč.

UVOD



Komunikacija je ključ uspješnih socijalnih odnosa i poželjnog ponašanja. Komunikacijske sposobnosti obuhvaćaju sposobnost uporabe govora, sposobnost izlaganja i argumentiranja vlastitog mišljenja, sposobnost dijalogiziranja i spremnost za komunikaciju. Elementarne sastavnice koje čine kvalitetu komunikacije i utječu na razvoj socijalnih odnosa su komunikacijska sloboda i neugroženost. Učitelj, kao voditelj odgojno-obrazovnog procesa, mora poticati među učenicima međusobno razumijevanje, poštovanje, sporazumijevanje i ravnopravno surađivanje. Komunikacijske kompetencije učitelja preduvjet su razvoju kvalitete komunikacije i socijalnih odnosa u razredu – dakle, učiteljeva reakcija ne smije biti oštra te sadržavati prijetnju. Takav način reagiranja pokazuje učiteljev strah zbog gubitka autoriteta. On mora odavati dojam da ne postoji izazov učenika koji će mu oduzeti autoritet.

Postoje predrasude da svi znaju komunicirati, da se komunicira riječima, da je komunikaciju moguće izbjeći, te da opsežnija komunikacija vodi boljim odnosima. Treba naglasiti da vještine komunikacije treba učiti, da prekid komunikacije nekad smiruje, a manje komunikacije može istaknuti problem. Isto tako, komunikaciju je nemoguće izbjeći jer ona nije samo verbalna. Po jednom istraživanju učitelji u razredu verbalno sudjeluju 78 %, a učenici 16 %. Pri komuniciranju, svaku poruku prenosimo: verbalno i neverbalno.

VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

**Verbalna komunikacija** uključuje raznovrsne poruke koje se šalju govorom, čitanjem i pisanjem.

Verbalna komunikacija u formi jezika bolja je za prenošenje logičkih i apstraktnih ideja što se postiže: uporabom jezika koji je općeprihvaćen i razumljiv, razjašnjavanjem mogućih nejasnoća, nastojanjem da poruka bude kratka, jednostavna i konkretna, objašnjavanjem glavnih zamisli na primjerima i usporedbama, ponavljanjem i sažimanjem, ako komunikacija traje dulje vrijeme.

Najvažnijim aspektom neverbalnog komuniciranja smatra se vizualna interakcija. Vizualni dio poruke, koji učenik dobiva gledanjem u učitelja koji prezentira poruku, ostaju najdulje u sjećanju. Tvrdi se da komuniciramo 7% *verbalno* (sadržaj poruke), 38% *glasom* (kako nešto kažemo, što naglašavamo, redoslijed riječi u poruci, pauze i razlike u ritmu govora) i 55% *proksemički* *i kinezički* (promjenom u izrazu lica, tjelesnim dodirima, prostornom udaljenošću od druge osobe, usmjeravanjem i zadržavanjem pogleda i sl.).

**Neverbalna komunikacija** se koristi za izražavanje emocija, pokazivanje stavova,odražavanje osobina ličnosti i poticanje ili mijenjanjeverbalne komunikacije. U interakcijamaučitelj – učenik pridonosi boljem razumijevanju poruke,a učinkovito učenje ovisi o kvaliteti komunikacije,kako verbalne tako i neverbalne.

Neverbalna komunikacija uključuje nelingvistički vokalni sustav, te nevokalno proksemičko-kinezički. Nelingvistički vokalni sustav obuhvaća: šumove i zvukove, određene osobine glasova kojima se oblikuju riječi, samoglasnici, intenzitet ili glasnost govora, visina i trajanje glasova itd., te kvaliteta glasova ili izgovora – ritam, artikulacija i tempo govora, naglašavanje slogova i riječi u rečenici.

 Nevokalno proksemičko-kinestički sustav obuhvaća : *facijalnu* *mimiku* (spontani i simulirani osmijeh, mrštenje): *pogled* (smjer, trajanje, reciprocitet i očno fiksiranje); *geste* (gestikulacija, pantomima); *položaj* (naginjanje i orijentacija tijela, trupa, glave); uporaba prostorne udaljenosti kako bi se označile granice vlastite teritorijalnosti.

Osim toga, neverbalna komunikacija može imati različite funkcije ako odgovara onome što smo namjeravali izgovoriti: *izražavanje emocija* (u tijeku razgovora ili bilo kakva socijalnog kontakta; napeti izraz lica ili glas koji napukne samo na trenutak ukazuje na nelagodu); *razjašnjenje među osobnim* *stavovima* (u slučaju kad učenik govori, smiješak učitelja može ukazati na suglasnost u svezi izraženog stava); *učvrstiti predstavljanje samoga sebe, poduprijeti,* *zamijeniti te izmijeniti verbalnu komunikaciju* (*poduprijeti:* kad primjećujemo da je duhovit odgovor pogrešno tumačen prati se smijehom rečenicu kako bi se ispravilo ono što je rečeno; *zamijeniti*: nesporazum se može izraziti samim izrazom lica, mršteći čelo; *izmijeniti*: kompliment koji je izrečen sarkastičnim tonom prihvaćen je kao kritika.

Neverbalnim znakovima učitelj iskazuje svoje oduševljenje za predmet, pokušava probuditi interes učenika te dodatno objašnjava teške pojmove. Neverbalna komunikacija je snažnija, neposrednija, manje kontrolirana, manje namjerna, više govori o osobi, više joj se vjeruje.

Učitelj mora raspoznavati neverbalne znakove učenika. Neverbalnim znakovima učitelj pokazuje zanimanje i prijateljstvo, a na taj se način stvara iskreniji dijalog između njega i učenika.

* Učenici više prate neverbalnu komunikaciju učitelja:
* uspravan ili pognut profesorov lik
* napeto ili opušteno držanje tijela
* prate mimiku i zaključuju kakvo je stvarno ono o čemu priča
* vole da ih se gleda u oči (da su uočeni i oni u zadnjoj klupi)
* uočavaju svaku promjenu glasa
* prepoznaju prijeteću, zaštitničku ili partnersku intonaciju
* uočavaju boju glasa koja je ironična ili indiferentna
* smeta im podignut kažiprst i bezrazložno „lamatanje“ rukama
* uočavaju svaku promjenu u odijevanju i stilu učitelja

Uspješna komunikacija učenik – učitelj (i verbalna i neverbalna) smanjuje pritisak na učenike i na taj način posredno utječe na njihov odnos prema školi, učitelju, vršnjacima, roditeljima, ali pridonosi i razvoju socijalnih kompetencija koje su osnova razvoju socijalnih odnosa u razredu. Zato se razvoj općih komunikacijskih sposobnosti smatra značajnim ciljem

koji se ostvaruje postupno i u svim nastavnim sadržajima. Smisao učiteljeve pomoći i potpore je i u tome da učenik razvija odgovorno ponašanje u različitim fazama života prema sebi, prema drugim učenicima, te odraslima.

Neravnopravnost uloga stavlja u različite pozicije učitelja i učenika. Postavljanjem pitanja i prisiljavanjem da uče isključivo po njihovim uputama, učitelji sputavaju učenike i ne dopuštaju im preuzimanje inicijative, te ne uvažavaju njihovo mišljenje i stavove. Kroz interaktivni pristup, suradnički odnos uspješnog komuniciranja i aktivnog slušanja dolazi do razvijanja samostalne inicijative. Učitelj više nema dominantnu ulogu u nastavi, on je partner u učenju, potpomaže učenje i usmjerava učenike kad je to potrebno, ali mora biti i emocionalno osjetljiv za potrebe svojih učenika.

Učeniku uvijek treba dati prigodu da iskaže svoje mišljenje i stavove bez straha i srama, pokazati mu uvažavanje uvijek i u svim svakodnevnim aktivnostima, dakle dati mu **komunikacijsku** **slobodu.** Stvaranjem podržavajućeg i prihvaćajućeg okruženja u kojemu je pozornost usmjerena na pozitivno i pohvale, u kojemu nema kritiziranja i represivnih reakcija, učitelj stvara ozračje **komunikacijske** **neugroženosti**, a učeniku otvara put razvoju komunikacijskih sposobnosti i socijalnih odnosa.

Učenicima treba motivacijska i afektivna podrška tijekom interakcije s vršnjacima i učiteljima. Da bi uspješno komunicirali važno je vježbati, ali i moći **ovladati unutarnjom kontrolom**. Odgovorno ponašanje, izbjegavanje negativnih emocija – sprječavanje neprihvatljivih obrazaca ponašanja, svladavanje bijesa, nenasilno rješavanje konflikata preduvjeti su uspješne komunikacije. Znati slušati, čitati neverbalne znakove i simbole, određuju **pismenost u komunikaciji.**

**Empatija** je preduvjet uspješne komunikacije učitelj – učenik. Znati se uživjeti u osjećaje svojih učenika kompetencija je koju mora pokazivati svaki učitelj. Time potiče zajedništvo, suradnju, ali i razumijevanje i poštovanje svojih učenika.

Različiti su načini učiteljeva vođenja komunikacije u razredu. Razlikujemo stilove prema korištenju autoriteta:

* autokratski stil - učitelji su oni koji ne uzimaju u obzir učenikovo mišljenje i interese, nameću svoja pravila,
* demokratski - potiče povjerenje i iskrenost, otvara prostor za uspješnu komunikaciju, humanizaciju odnosa, stvarajući time ozračje koje djeluje pozitivno i motivirajuće na učenika
* *laissez-faire* stil - daje učeniku visok stupanj slobode, ali izostaje vođenje kakvo se očekuje od suvremenog učitelja, što isključuje i otvorenu komunikaciju.

Dakle, komunikacija mijenja i odgojni stil učitelja. Svojim primjerom učitelj pomaže učeniku u formiranju njegova identiteta.

Neuspješna komunikacija dovodi do određenih poremećaja kod učenika - otuđenje od svojih osjećaja ili njihovo pogrešno razumijevanje koje u kasnijem razvoju pridonosi konfuziji u oblikovanju identiteta.

Odnosi učenik – učitelj kao rezultat neuspješne komunikacije, temeljene na autoritarnom stilu rada učitelja, očituju se kroz:

* odnos ljutnje i ovisnosti – sukob, nedostatak pažnje i skrbi, prevladavaju negativne emocije i oskudna komunikacija;
* odnos neuključenosti – nedostatak želje za komunikacijom i suradnjom, učenik ne traži pomoć i ne postavlja emocionalne zahtjeve;
* disfunkcionalan odnos – prevladava sukob, srdžba, takav odnos uznemiruje učenika i učitelja.

Uspješna komunikacija učenika i učitelja demokratskog stila temelji se na odnosu uključenosti – učenik se osjeća sigurno i ugodno, pokazuje ovisnost, ali ne pretjeranu, učitelj pokazuje skrb i bliskost.

Komunikacijska kompetencija učitelja temelji se na:

* sposobnosti jasnoga, razumljivog i logički povezanog izlaganja,
* pozornog i aktivnog slušanja,
* prepoznavanja neverbalnih poruka,
* sposobnosti pregovaranja,
* preuzimanja odgovornosti,
* poticanja,
* motiviranja,
* davanja podrške učeniku,
* te prepoznavanja i rješavanja problema iz područja odnosa učenik - učitelj.

Zadužen je za stvaranje suradničkog okruženja za učenje, uvažavajući načela zajedništva, suradnje, pozitivne međuovisnosti, odgovornosti za vlastite postupke, te razvoja prijateljske komunikacije. Prijateljstvo je vrsta odnosa koji dobro osvjetljuje stav i vrijednost. Kad učenik osjeća da ga učitelj i drugi učenici prihvaćaju, na razini međusobnog poštovanja, tada on razumije vrijednost poštovanja razrednih pravila, sudjeluje u planiranju nastavnih aktivnosti i slično. Tada utjecaji i međuutjecaji u organizaciji i realizaciji nastavnog procesa pokreću učenike na dodatno zalaganje u učenju i odgovornom ponašanju.

Postoji nekoliko specifičnih rizika koji mogu izazivati teškoće u komunikaciji. Najbolji način njihova uklanjanja je naučiti biti dobar slušač**.** Kako aktivno slušanje u školi katkad izostaje, komunikacija postaje neuspješna (jednosmjerna). U aktivnom slušanju nema procjenjivanja, a učitelj koristi empatiju (= iskreno zanimanje za sugovornika, osjetljivost i razumijevanje za druge, sposobnost slušanja i prakse slušanja drugog) kako bi pokušao razumjeti iskustvo, osjećaje i motrišta svojih učenika. Učitelj aktivnim slušanjem pokazuje zainteresiranost za ono što učenik govori, te ga motivira za nastavak komunikacije.

Načela aktivnog slušanja jesu:

* ohrabriti, „otvoriti” učenika;
* pojašnjavati, postavljati pitanja kako bi se potvrdilo što je učenik rekao;
* parafrazirati vlastitim riječima ono što je bilo rečeno;
* reflektirati, svojim riječima reći mišljenje o tome što učenik misli i osjeća;
* sumirati, ponoviti glavne ideje, teme i osjećaje koje je učenik izrekao.

Treba izbjegavati:

* prekidanje učenika dok govori,
* suprotstavljati se njegovu mišljenju kritiziranjem i predavanjem o temi o kojoj govori,
* raditi nešto drugo (listati imenik, čitati....).

Treba primjenjivati ono što učenika potiče da dalje govori:

* odobravanje,
* podrška neverbalnim znakovima,
* zainteresiranost.

Kvalitetu komunikacije određuje i **izbjegavanje** **„ti” poruka** jer se takvim porukama učeniku daje do znanja da je manje vrijedan, kritizira ga se, osuđuje, podcjenjuje, stigmatizira kao lošeg.

 **„Ja” porukama** se učeniku priopćuje učinak njegova ponašanja na učitelja i ostale učenike, te ga se ohrabruje da otvoreno komunicira.

Formula „ja poruke“:

KADA TI ….. (objektivan opis tuđeg ponašanja)

OSJEĆAM SE …………… (kako?)

ZATO ŠTO ………….. (zašto? Konkretni učinci)

PA BIH JA………. (što želiš da se dogodi)

Primjeri jednostavnih „ja poruka“:

*Treba mi malo vremena da razmislim o tome.*

*Ne slažem se s tobom i želio bih ti objasniti što ja o tome mislim.*

*Cijenio bih kada bi ti taj posao dovršio do sutra ujutro.*

*Sviđa mi se način na koji si to obavio.*

Razvoju kvalitete komunikacije treba pridavati pozornost u svim nastavnim etapama i aspektima, usmjeravajući se na sljedeće ciljeve:

* kontrola vlastitog ponašanja i postupanja,
* odgovornost za dobrobit drugoga,
* snošljivost i poštovanje različitog mišljenja,
* poštovanje osobnosti drugoga,
* poštovanje različitosti drugoga (glede rase, etničke i kulturne pripadnosti, svjetonazora, kulture i sl.),
* sposobnost suradnje i spremnost za suradnju,
* sposobnost i spremnost nenasilnog rješavanja sukoba, itd.

To je važno posebno stoga što uspješno funkcioniranje u školskom kontekstu od učenika zahtijeva sposobnost komunikacije izlaganjem vlastitog mišljenja, novih ideja, spremnosti za suradničko učenje, istraživanje, uvažavanje socijalnih, kulturnih i etničkih razlika, spremnosti na cjeloživotno učenje u društvu znanja, itd.

Radnu atmosferu u razredu uspješan učitelj postiže zanimljivim izlaganjem gradiva, smislom za humor i spremnošću u pružanju pomoći učenicima koji imaju poteškoće u svladavanju gradiva. Osim toga, pokazuju odlučnost u rješavanju svakog kršenja reda u razredu. Učenicima odgovaraju mirnoća u razredu, pravednost i jasna struktura pravila.

Učitelj u razredu treba koristiti pozitivan govor, a ne negativan.

|  |  |
| --- | --- |
| **NEGATIVNO** | **POZITIVNO** |
| govori osobi što ne može učiniti | govori osobi što može učiniti |
| suptilno optužuje | predlaže moguće alternative |
| koristi: ne može, neće, nemoguće | potiče i ohrabruje |
| ne naglašava pozitivne akcije / posljedice | naglašava pozitivne akcije / posljedice |

Četiri su osnovne dužnosti u komunikaciji (maksimumi):

* **maksimum količine** odnosi se na činjenicu da svaka informacija treba biti prilagođena sadržaju komunikacije, stoga ne treba davati suvišne podatke;
* **maksimum kvalitete** znači da svaki doprinos razgovoru treba biti kredibilan, istinit i dokaziv;
* **maksimum izvještavanja** izražava se imperativom *budi prikladan*, tj. drži se sadržaja;
* **maksimum načina** označava uredno izlaganje pri čemu se izbjegavaju nejasne formulacije i značenja te govori samo koliko je potrebno.

Opći ciljevi koji se mogu postići svakodnevnom komunikacijom u razredu:

* komunikacija pomaže stvaranju škole u kojoj se istražuje, razmišlja i zaključuje, a ne samo škole u kojoj se stječu znanja (tj. stvaranje korisnog konteksta za razmišljanje o onome što se događa, što se nauči i o načinu na koji se ove nove stečevine integriraju s već postojećim, modificiraju ideje i znanje te proizvode uvijek nova pitanja);

– u svakom razredu komunikacija je jedan od instrumenata koji dopušta učeniku socijalizaciju prema posebnom interesu sa svim pravima i obvezama koje postupak uključuje;

– komunikacija je uvijek postavljanje jednog smišljenog odnosa prema drugima u svezi specifičnih sadržaja; drugim riječima, to je sredstvo suočavanja s vlastitim mišljenjem;

– komunikacijom se postavljaju pravila, ona koja nam ukazuju što trebamo raditi, pravila pristojnosti u odnosu spram drugih.

ZAKLJUČAK

Kvalitetna komunikacija temeljna je dimenzija suvremenog odgoja i obrazovanja usmjerenih na razvoj učenikovih kompetencija, timski rad, demokratičnost, kreativnost, razvoj socijalnih odnosa, a time i na uspješno djelovanje u svim socijalnim kontekstima.

Učitelji se često pitaju zašto ih učenici ne slušaju. Razlog je u načinu iznošenja poruka. Ocjenjivačke, superiorne, hladno iznesene - teško se slušaju. Ako su opisne, partnerski izlagane, s emocijama i pozitivnim stavom tada su učenici spremniji na aktivno slušanje.

U većini slučajeva, učitelj je sam kriv ako ga učenici ne žele slušati!

Nekoliko smjernica:

* skrati poruku
* važno stavi na početak
* ponovi važno
* jako važno zapiši
* traži feedback

LITERATURA:

1. Brajša, P. (1993), Pedagoška komunikologija: razgovori, problemi i konflikti u školi. Zagreb: Školske novine.

Jensen, E. (2003), Super-nastava. Zagreb: Educa.

1. Matijević, M. (2009), Didaktika usmjerena na učenike. U: Bouillet, D., Matijević, M. (ur.), Curriculums of early and compulsory education. Zagreb: Učiteljski fakultet, str. 21–30.
2. http://hrcak.srce.hr/file/174490, 01. svibnja 2016.
3. <http://www.slideserve.com/doris-mcintosh/komunikacija-u-nastavi>, 01. svibnja 2016.
4. <http://www.slideserve.com/sandro/komunikacija-u-odgoju-i-obrazovanju>, 01. svibnja 2016.