

ГИМНАЗИЈА

ПАРАЋИН

КОМУНИКАЦИЈА

-АСЕРТИВНА

КОМУНИКАЦИЈА-

Параћин, фебруар 2021.

РЕЗУЛТАТИ САМОВРЕДНОВАЊА РАДА ШКОЛЕ

Истраживање етоса школе – социјално-психолошких елемената (комуникација, сарадња, разумевање, поверење и сл.), под називом “Хајде да разговарамо”, спроведено је у периоду новембар 2019 – фебруар 2020. Гимназија - Параћин

“Хајде да разговарамо”

-неки од налаза истраживања:

- **Шта кажу ученици, шта највише доприноси доброј атмосфери у школи?**

Добри вршњачки односи, пријатељство

Добар однос између наставника и ђака

- **Шта кажу ученици, шта највише квари климу у школи?**

Лоши вршњачки односи

Неслагање између наставника и ђака

- **Отворени разговор, поверење** – могло би боље.

КОМУНИКАЦИЈА

- *Човјек додуше најчешће говори ради себе, али мора да осјети одјек својих ријечи.*

Меша Селимовић

- **Кад поучавамо друге, учимо и сами.**

Сенека

- *Престани говорити онога тренутка кад приметиш да се сам узрујаваш или да то чини онај коме говориш.*

Лав Толстој

- **Због једне речи човека често сматрају мудрим, а због једне речи често га сматрају глупим. Заиста морамо добро пазити што говоримо.**

Конфуције

Процес и елементи комуникацијског процеса

- Начин на који комуницирамо са другима и на који други комуницирају са нама у великој мери утиче на то како ћемо се осећати.
- **Основни елементи** комуникационог процеса су:
порука, пошиљалац, кодирање, канал, прималац поруке, декодирање, повратна информација (feedback) и шумови.
- **Основна средства:** знакови (симболи и сигнали)

ИЗВОРИ НЕСПОРАЗУМА

- ОСОБА КОЈА ШАЉЕ ПОРУКУ
- КОМУНИКАЦИЈСКИ КАНАЛ
- ОСОБА КОЈА ПРИМА ПОРУКУ

(највећи број неспоразума у фази декодирања порука)

ВРСТЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

КРИТЕРИЈУМ	ВРСТЕ КОМУНИКАЦИЈЕ	
<i>Број особа које учествују</i>	Интраперсонална	Интерперсонална, масовна
<i>Природа медија комуникације</i>	Персонална	Аперсонална
<i>Природа комуникацијских односа</i>	Демократска	Аутократска
<i>Постојање повратне информације</i>	Једносмерна	Двосмерна
<i>Начин комуникације</i>	Вербална (најсложенија)	Невербална (паралингвистичка, кинезичка, проксемика)
<i>Употреба физичког кажњавања</i>	Насилна	Ненасилна
<i>Место комуникације</i>	Посредна	Непосредна
<i>Употреба е-технологије</i>	Електронска (дигитална) комуникација	

ЕФИКАСНА КОМУНИКАЦИЈА У ШКОЛИ

- Вођењем квалитетне ефикасне комуникације, ученици уче како да разјасне неспоразуме и конфликте пажљивим кориштењем говора. Да би комуникација била што ефикаснија потребно је **да наставници поштују одређена правила**, и то:
 - говорити правилно,
 - гледати децу у очи,
 - говорити полако и разговетно,
 - допустити деци да се изразе,
 - бити позитиван пример у комуникацији,
 - дозволити другачије мишљење и
 - пажљиво слушати.

Ефикасна комуникација је вредно средство у изградњи заједнице и неретко **превентивно делује** на евентуалне потешкоће и баријере у грађењу позитивних међуљудских односа. У наредном периоду развоја васпитно-образовног процеса све ће се више тражити компетенције које ће се развијати ефикасном педагошком комуникацијом уз остваривање свих наведених улога.

СТИЛ КОМУНИКАЦИЈЕ У ШКОЛИ

- **АУТОРИТАРНИ**

- стално захтева и наређује,
- оптужује и налази кривце у другима, не у себи,
- никад не жели признати властите грешке,
- увек критикује друге,
- не слуша, прекида саговорника,
- говори превише гласно и
- има агресивну гестикулацију.

- **СУБМИСИВНИ**

- избегава расправу;
- не жели да изнесе властито мишљење,
- нема самопоуздања,
- брзо признаје своју грешку и често се извињава,
- говори тихо, не подиже глас,
- већину времена не гледа у очи и
- смеши се и стално клима главом.

- **АСЕРТИВНИ**

- зна активно да слуша;
- поштује друге и то тражи за себе;
- јасно, конкретно и директно говори;
- исказује своја очекивања и осећаје;
- позитивно сугерише;
- похваљује друге;
- преузима одговорност за своје речи и дела;
- исказује спремност да прихвати властиту грешку;
- контролише своје негативне осећаје.

- **Животна позиција агресивне особе**
Ја вредим - Ти не вредиш
(личне потребе и жеље испред туђих)
 - **Животна позиција пасивне особе**
Ја не вредим - Ти вредиш
(туђе потребе и жеље испред наших)
 - **Животна позиција асертивне особе**
Ја вредим - Ти вредиш
(успостављање равнотеже)
- најздравији избор у комуникацији с другима***

КАРАКТЕРИСТИКЕ СТИЛОВА КОМУНИКАЦИЈЕ У ШКОЛИ (Мијаковић, Ријавец, 2004)

	СУБМИСИВАН	АСЕРТИВАН	АУТОРИТАРАН
КАРАКТЕРИСТИКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ	<p>Жеље, мисли и осећања не изражава на прави начин</p> <p><i>Намера:</i> Удовољити другима</p>	<p>Жеље, мисли и осећања изражава на прикладан начин</p> <p><i>Намера:</i> Квалитетно комуницирати</p>	<p>Жеље, мисли и осећања изражавају се на штету другог</p> <p><i>Намера:</i> Доминација над другима</p>
ВАША ОСЕЋАЊА	<p>Узнемиреност, незадовољство, љутња, срџба</p>	<p>Самопоуздање, задовољство, срећа</p>	<p>Самозадовољност, охолост</p>
ОСЕЋАЊА ДРУГИХ ПРЕМА ВАМА	<p>Иритираност, сажаљење</p>	<p>Уважавање, поштовање</p>	<p>Љутња, мржња, жеља за реваншизмом</p>
ИСХОД	<p>Не добијате шта желите, а други се љуте на вас</p>	<p>Често добијате шта желите</p>	<p>Често добијате шта желите, али „на рачун других“ и уз присилу</p>

ТЕШКОЋЕ У КОМУНИКАЦИЈИ УЧЕНИК - НАСТАВНИК

- наређивање, командовање, дириговање;
- упозоравање, претња;
- моралисање, проповедање, навођење разних „требало би“;
- саветовање, нуђење решења или предлога;
- „држање предавања“, придиковање, нуђење логичких аргумената;
- осуђивање, критиковање, неслагање, бламирање;
- хваљење, слагање, позитивно вредновање;
- етикитирање, стереотипизација, ругање;
- интерпретирање, анализирање дијагностиковање;
- саосећање, тешење, подржавање;
- испитивање, искушавање, саслушавање, унакрсно испитивање;
- повлачење, одвраћање, сарказам, хумор.

(Гордон, 1998:58)

Комуникација у школи, С.Шејтанић, 2019.

- **Најприхватљиви стил комуникације је управо асертивни**, јер омогућава наставницима да кроз интеракцију реализују све своје обавезе уз изричито уважавање ученика, њихове личности и посебности.

Подстиче ученичко самопоуздање и самопоштовање и њиме се ефикасније остварују циљеви и жеље, боље се комуницира са другим људима и уз међусобно поштовање развија одговорност за сопствено понашање.

- Улога наставника данас измењена: предавач, усмерава да ученици самостално уче и истражују, ученицима служе као модел (мотив за учење, генератор личног развоја и потврда властите вредности)
- Треба усавршавати своје вештине разговарања, али и усавршавати своју личност ради подизања самопоуздања.

КОМУНИКАЦИЈА МЕЂУ АДОЛЕСЦЕНТИМА У СРЕДЊИМ ШКОЛАМА (А.Орешки, 2018)

- Ово истраживање је показало да се стил и начин комуникације адолесцената креира управо под утицајем референтних група, од којих велику улогу имају породица, медији и васпитно-образовне институције.
- Ове референтне групе морају бити прве и имати на уму да оне својим начинима комуникације и комуникацијском компетенцијом обликују стил комуницирања адолесцената, а тиме и будућих чланова референтних група у друштву.

Особине личности као предиктори социјалне анксиозности и асертивности код ученика средњих школа (Д.Вукић, 2018.)

- Показало се да је асертивност важан протективни фактор у смањењу социјалне анксиозности код младих.
- Занемаривање значаја комуникације има далекосежне последице на школско и касније академско постигнуће ученика, али и на будуће интерперсоналне релације.
- Усвајајући вештине комуникације и овладавајући умећем да отворено искажу своја осећања и ставове и да бране своја легална права, а да притом не угрозе другу страну у сукобу, млади људи уче да се многи проблеми повезани са конфликтима на овај начин могу адекватно решити.

ШТА ЈЕ АСЕРТИВНОСТ?

- to assert, (глагол) = изјавити, изнети (мишљење), бранити...
- assertive, (придев) = упоран, самосвестан, самопоуздан
- Дефиниција (Lange & Jakubowski, 1976):
"Изражавање мисли, осећања и уверења на директан, искрен (поштен) и социјално адекватан начин уз уважавање права других људи."

Зашто је асертивност важна?

- Када је неко асертиван, када се залаже за себе, за своје потребе, када јасно говори шта жели и шта не жели, то подстиче његово **самопоуздање**, јер сваког дана имам мноштво ситуација у којима се осећа добро и моћно.
- Осећа се добро зато што се заузео за себе, зато што је успео да искомунцира на начин који је задовољавајући, и то наравно гради и негује самопоуздање.

Технике асертивног понашања

- Технике асертивног понашања **могу се научити и увежбати**. Вежбама које нам помажу у решавању сукоба и бољој комуникацији, развијамо наше социјалне интеракције, дајемо им нови квалитет и свој целокупни живот подижемо на један нови, виши ниво.
- Оне нам помажу да исправно реагујемо на туђу агресију и љутњу, дајемо и примамо похвале и критике, кажемо НЕ, супротставимо се понашању друге особе које нам не одговара, добијемо шта желимо и избегнемо оно што не желимо.

- У литератури најчешће налазимо ових десет техника асертивне комуникације и понашања:

1. Ја-поруке

- Ја-поруке су такве поруке у којима говоримо о стању у коме се налазимо. Ја-поруке истичу осећања говорника и прималац их доживљава као позив на заједничко решавање проблема јер изазивају жељу за сарадњом. Добра ја-порука састоји се од три дела: описа понашања које нам смета без осуђивања, изражавања својих осећања и појашњавања конкретних и стварних последица описаног понашања с предлогом будуће акције.
- Нпр. Због твог невраћања књиге (објективан опис понашања), јако сам се изнервирала (изражавање осећања), јер сам непотребно изгубила цели дан, а могла сам већ доста прочитати. (последица понашања). Молим те да ми идући пут књигу вратиш према договору. (предлог будуће акције). Ја-поруке су веома корисне у изражавању негативних осећања, јер не вреднују особу с којом комуницирамо и не изазивају отпор и обрану саговорника, јер их прималац не доживљава као напад на себе.

2. Покварена плоча

- Технику покварена плоча најчешће користимо у комуникацији с људима који не реагирају на друга два дела троделне реченице. Техника се састоји у томе да као „покварена плоча“ упорно и „досадно“ понављамо захтеве без емоција и додатних објашњења.
- Нпр. Молим те да ми коначно вратиш књигу јер ми треба за испит, а обећала си да је вратиш пре недељу дана.

3. Одбијање туђег захтева

- Већини људи је непријатно када треба да одбију нечији захтев, јер се боје да друге не повреде. Међутим, НЕ се може рећи без агресије и нељубазности. Наше НЕ треба бити одлучно и јасно с кратким објашњењем. Нема потребе превише тумачити и дуго објашњавати. Ако је могуће, понудићемо друго решење и нема потребе да се притом осећамо кривим.
- Нпр. Не могу ти позајмити књигу, јер ми треба за испит. Можеш је позајмити у библиотеци.

4. Сортирање ставова

- Често се догађа да саговорник мења чињенице с циљем да нас увери да се понашамо према његовим жељама.
- Нпр. започињемо разговор о проблему који треба решити (невраћање књиге), а саговорник говори о нечем другом (Примећујем да си данас нервозна.). Не треба да дозволимо да нас саговорник збунује, већ указујемо на нелогичност и поновимо захтев (Није сад реч о мојој нервози, већ о твом невраћању књиге. Молим те да ми је вратиш.)

5. Селективно игнорисање

- Селективно игнорисање користимо када саговорник неадекватно инсистира на неким стварима или деструктивно коментарише. Тада игноришемо такву комуникацију или покушавамо покренути другу тему.
- Чести деструктивни коментари су: То ми хвала за..., Заборављаш да сам ја..., Ако тако желиш, више никад нећу... и сл.

6. Неутралисање љутње и беса

- Догађа се да саговорници током комуникације изражавају неадекватну љутњу или бес. У том случају је најбоље одбити комуникацију док се саговорник не смири и то му дати јасно до знања.
- Нпр. Не желим даље да разговарам, јер видим да си јако узрујана. Разговараћемо кад се смириш.

7. Враћање лопте

- Ова техника се зове још и техника негативног испитивања. Она се користи у ситуацијама када се ради о манипулативној критици. Тада постављамо питања која ће саговорника приморати да схвати како његова тврдња не стоји и да смо свесни манипулације.
- Нпр. кад нам говоре да смо љути желећи да избегнемо неку обвезу можемо поставити питања: Зашто мислиш да сам љута? Изгледам ли као љута особа? Вичем ли? Јесам ли намрштена? и сл.

8. Отварање

- Важно је, нарочито с блиским особама, исказати своја осећања и похвале, а не само ставове. При том је добро гледати особу у очи, обраћати јој се именом и насмешити се.
- Нпр. Весела сам што си ми вратила књигу. Ценим твој напор да ми на време вратиш књигу. и сл.

9. Негативна асертација

- Техника негативне асертације је вештина прихватања критике која произлази из чињеница. Како примити критику? Не треба се одмах бранити и оправдавати, већ треба пажљиво саслушати и утврдити на што се тачно односи. Ако смо погрешили, треба ту критику прихватити и по могућности исправити грешку.

10. Грађење компромиса

- Пожељно је да свака проблематична ситуација заврши обострано задовољавајућим решењем, с договором о наставку комуникације.

❑ Овим корисним техникама можемо увежбати асертивно понашање, али постоје и неке ситуације које нас у томе могу омести:

- враћање на неасертивно понашање – када увежбамо неку вештину, а догоди нам се неуспех,
- лоше последице, иако смо се понашали асертивно,
- негативне реакције других људи,
- реакције људи с којима смо у дугогодишњем односу – збуњени су нашом променом.

❑ Уз све ово пожељно је поштовати основне принципе асертивности:

- ✓ Не можеш променити понашање других. Можеш променити своју реакцију на то.
- ✓ Људи нису читачи туђих мисли. Не тражиш ли оно што желиш, не чуди се ако то не добијеш.
- ✓ У сваком односу можеш доживети неко неодобравање - прихвати то.
- ✓ Бригом ствари нећеш променити.
- ✓ Ако си учинио/ла најбоље што си моглао/ла, а он ипак није задовољан, онда је то његов проблем.

РАЗВИЈАЊЕ НЕВЕРБАЛНОГ АСЕРТИВНОГ ПОНАШАЊА

- Неки од невербалних аспеката асертивности обухватају:
 1. Гледање директно у особу којој се обраћате. Гледањем у под или у страну шаљете поруку да сте несигурни. Такође, уколико се превише уносите у поглед друге особе, можете изазвати борбени или одбрамбени став другога.
 2. Отворено уместо затвореног држања. Руке не би требало да вам буду прекрштене, а у комуникацији станите директно испред особе, не са стране.
 3. Тон гласа којим се обраћате другој особи не би требало да буде ни превише гласан, а ни превише тих.
- *ВЕРБАЛНА ПОРУКА БИ ТРЕБАЛО ДА БУДЕ УСАГЛАШЕНА СА НЕВЕРБАЛНОМ!*

Како се развија асертивност?

- Једна од највећих препрека у развијању асертивности је недостатак свести о томе да имамо **асертивна права**: у реду да се заузима за себе, у реду је да има потребе, у реду је да нешто не жели да се уради.
- **Асертивност се стиче у породици и осталим референтним групама**: основа за то какав ћемо став имати и како ћемо комуницирати; ако није било дозвољено да се каже кад нешто неће, не жели, да каже шта жели и шта му треба, наравно да ће тај неко имати проблем у неким наредним односима и у одраслом добу, неће имати вештине да изнесе своје потребе.
- **Асертивност може да се развија**

Које су најбоље вежбе за асертивност?

- **1. Вежба – Уочите проблем**

Покушајте да се сетите неких ситуација у којима сте реаговали тако да сте после били љути на себе.

Запишите те ситуације на папир и добро размислите због чега сте тако реаговали.

Запитајте се шта Вас то изазива да имате груб тон гласа и почнете да вичете.

- **2. Вежба – Додај ми парче хлеба**

Замислите ситуацију да сте на породичном ручку и да се хлеб налази на средини стола, а Ви сте на другом крају стола и тражите од рођака да Вам дода хлеб.

Ваш тон би требало да буде смирен и љубазан.

Запамтите тај тон, јер је то управо тон који Вам треба у комуникацији са свима.

- **3. Вежба – Примените у пракси**

Сада када знате како треба да изгледа Ваш асертивни тон, сетите се ситуације када сте викали и нисте били у елементу.

Замислите себе како асертивним тоном исказујете своје мишљење.

Што више будете вежбали, бићете ближи свом циљу, а кроз асертивност побољшаћете своје комуникацијске вештине.

- **4. Вежба – Користите чињенице**

Када се обраћате некоме у вези са понашањем које бисте желели да се промени, држите се чињеничних описа онога што је та особа учинила. Избегавајте да користите негативне ознаке или речи које доносе пресуде и личне осуде.

Пример:

Ваш пријатељ, који обично касни, појавио се наком 20 минута кашњења.

Непримерена (агресивна) реакција гласи: „Тако си непристојан! Увек касниш.“

Асертивни одговор је: „Требало је да се нађемо у 11:30, а сада је 11:50.“

Немојте претпостављати да знате који мотиви или разлози стоје иза дела друге особе, посебно ако мислите да су они негативни.

У овој ситуацији, не претпостављајте да је Ваш пријатељ намерно стигао касно зато што није желео да дође на време или зато што цени своје време више од Вашег.

- **5. Вежба – Немојте судити или преувеличавати**

Коришћење чињеница о ономе што Вам се у нечијем понашању не свиђа, без претеривања или осуђивања, је први корак да развијете асертивност. Исто важи и за описивање ефеката понашања особе које Вам не прија. Немојте преувеличавати, оцењивати или судити, већ само опишите.

Непримерен одговор је: „Сада је ручак уништен.“

Асертивна комуникација гласи: „Сада имам мање времена да проведем на ручку са тобом, јер морам да се вратим на посао до 13х.“

У асертивној комуникацији веома су важни говор тела и тон гласа. Својим држањем покажите да Ви имате самопоуздање, исправите леђа, одржавајте контакт очима и опустите се. Користите чврст, али пријатан тон.

- **6. Вежба – Користите „Ја поруке“**

Када започнете реченицу са „Ви или ти...“, то Вашег саговорника аутоматски ставља у позицију одбране.

Ако своју реченицу започнете са „ја“, тиме фокус стављате на то како се Ви осећате и како на Вас утиче нечије понашање. Такође, то показује да имате више власништва, а мање кривице, над својим реакцијама.

„Ја поруке“ помажу да се спусти гард код друге особе и да се започне позитивна комуникација.

Пример:

Неасертивна порука је: „То треба да престанеш да радиш!“

Асертиван приступ гласи: „Значило би ми да то не радиш.“

Када сте у дискусији, не заборавите да слушате и постављате питања. Ово напомињем јер је посебно важно да разумете тачку гледишта друге особе.

- **7. Вежба – Све то повежите**

Ево једне сјајне формуле која све ово обједињује: „Кад они [њихово понашање], ја осетим [Ваша осећања]“.

Када се користите чињеницама, пре него ли пресудама или етикетама, ова формула представља директнији и бољи начин да људима кажете како њихово понашање утиче на Вас.

Пример:

Асертивна порука је: „Када вичете, осећам се нападнутом.“

- **8. Вежба – Наведите понашање, резултате и осећаје**

Напреднија варијанта претходне формуле укључује резултате понашања других и изгледа овако: „Када Ви [њихово понашање], онда ја [резултати њиховог понашања], и због тога се ја осећам [како се осећате].“

Пример број 1:

„Када дођеш касно, морам да те чекам и осећам се фрустрирано.“

Пример број 2:

„Када кажеш деци да могу да ураде нешто што сам ја забранио/ла, тиме мени као родитељу одузимаш ауторитет, и ја се осећам потцењено.“

Покушајте да направите ситуацију у којој ће сви да буду добитници.

Погледајте да ли можете да пронађете компромис или начин да обе стране испуне своје потребе.

Рецимо, у случају да се ради о пријатељу или пријатељици који стално касне, промените место састанка и видите да ли ће то да помогне.

По истом питању, можете да одлучите да се састајете само у време када је Ваш распоред отворенији, при чему би Вам кашњење других било мање стресно.

ПРИМЕРИ АСЕРТИВНОСТИ У ПОНАШАЊУ

-Несвесно сам се „окренуо“ асертивности (нисам знао за дефиницију) оног тренутка кад сам почео да говорим оно што мислим (не увек) али без страха, без стида и без дозе агресије.

Људи много боље „чују“ шта имате да кажете ако сте асертивни, и мање вас „нападају“ и не уваљују вам послове које не морате да обављате.

-Колегиница није хтела да ми да учионицу под изговором да треба да попуни дневник. Скренула сам јој пажњу на то да немам учионицу, а она ме је упутила на кабинет информатике на шта сам ја рекла да ми не одговара јер ми деца седе окренута леђима и немају где да пишу. Окренула се и отишла, а ја сам када је звонило, отишла у њен кабинет. Упала је неколико минута касније и почела „оним“ тоном да ми понавља исту причу, а ја сам мирно поновила своју и наставила са радом. Скоро цели час ми је седела на часу и нешто радила.

Помислила сам неколико ствари: учионица није лична својина, немам другу учионицу, деца су важнија од дневника, настава је важнија од хрпе увезаних папира.

На колегиничин повишен тон, присуство часу без дозволе, одговорила сам мирним тоном, не попустивши.

- ***Како бити асертиван у односу са родитељима?***

Принцип је исти за све односе, али са родитељима је теже, од кад знамо за себе они су нам врховни ауторитети. Важно је имати на уму да неслагање са њиховим мишљењем и захтевима није непоштовање, нити недостатак љубави. Такође, то можемо и да им кажемо.

„Волим те, поштујем твоје мишљење и искуство, али у овој ситуацији бирам да поступим другачије.“

- ***Да ли је асертивност урођена особина или се стиче праксом?***

Асертивност је вештина која се стиче и развија кроз праксу. Временом иде све лакше и ефикаснија је.

- ***Неко од вас тражи услугу коју нисте спремни да учините, не одговара вам.***

На пример, пријатељица вас зове телефоном и жели да вам исприча шта јој се догодило. Ви сте у том тренутку веома уморни.

Пасивно: слушате са пола енергије и чекате да заврши. Након разговора се осећате исцеђено, а она има осећај да иако сте је слушали није добила подршку која јој је требала.

Агресивно: брецнете се на њу како не знате где ћете пре и почнете да набрајате шта све вас мучи.

Асертивно: кажете јој нешто попут „видим да си се узнемирила и разумем да ти треба подршка. Тренутно сам уморна, немам енергије. Позваћу те касније, кад се мало одморим и саслушаћу те пажљиво.“

- ***Желите повишицу на послу, неке бенефиције или боље услове рада.***

Пасивно: чекате да се неко сети да вам то понуди, чекате да неко примети ваше резултате.

Агресивно: љутитим тоном захтевате то што желите и претите да ћете отићи.

Асертивно: закажете разговор са руководиоцем, сталожено наведете конкретне разлоге због којих мислите да заслужујете повишицу.

ЗАДАЦИ

1. Сетите се ситуације када сте се ви или неко из школског окружења понашали неасертивно и због тога лоше осећали.
2. Размислите о начинима асертивног реаговања у наведеној ситуацији.
3. Коју технику би требало применити у датој ситуацији?