

Razvoj komunikacijskih vještina

Priručnik za trenere



Radni materijal: Silvija Marušić, Zoran Pavletić i Rajka Ptiček, 9. veljače 2009.

**PRIJEDLOG RASPOREDA DVODNEVNE EDUKACIJE
"RAZVOJ KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA"**

1. dan

9:00 – 10:30 UVOD U PROGRAM
10:30 – 10:45 pauza
10:45 – 12:15 ZNAČAJ KOMUNIKACIJE
12:15 – 13:15 ručak
13:15 – 14:45 KOMUNIKACIJA I ASERTIVNOST
14:45 – 15:00 pauza
15:00 – 16:30 UPRAVLJANJE PROCESOM

2. dan

9:00 – 10:30 POSTAVLJANJE PITANJE
10:30 – 10:45 pauza
10:45 – 12:15 PROBLEMI U KOMINIKACIJI
12:15 – 13:15 ručak
13:15 – 14:45 PREZENTACIJSKE VJEŠTINE
14:45 – 15:00 pauza
15:00 – 16:30 VJEŠTINE VOĐENJA SASTANAKA
16:30 – 16:45 evaluacija

PRIRUČNIK ZA TRENERE RAZVOJ KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA

Kako bi uspješnije razvili komunikacijske vještine kod sudionika edukacije u nastavku predložimo niz aktivnosti kojima možete osmisliti edukacijski rad vođenjem sudionika uporabom različitih nastavnih strategija.

Predlažemo radi opuštajuće atmosfere da sudionike u prostoru u kojem će se održati edukacije dočeka umirujuća glazbena kulisa, te voditelj koji će pozdraviti sudionike. Nikako ne preporučamo da voditelj pri ulasku sudionika u prostor za edukaciju bude zauzet pripremom materijala jer ostavlja dojam na sudionike nepravovremene pripreme. Prostor uredite ranije tako da možete posveti pažnju ulaski sudionika, osmijehu na licu i riječima dobrodošlice. Pustite u prvom bloku da sudionici sjednu za stolove prema osobnoj želji. Kasnije, u drugom bloku, možete formirati nove skupine.



PRVI DIO: UVOD U PROGRAM

Cilj: motivirati sudionike za praćenje modula "Razvoj komunikacijskih vještina", potaknuti ih na razmišljanje o temi i zainteresirati za sadržaj.

<i>sadržaj/ ključni pojmovi</i>	<i>zadaca</i>	<i>oblik</i>	<i>metoda</i>	<i>trajanje</i>	<i>materijal</i>	<i>očekivani ishodi</i>
Komunikacija, pravila, piramida poučavanja, očekivanja, zadovoljstvo	Upoznati sudionike međusobno, snimiti očekivanja, sklopiti ugovor o zajedničkom radu i uspostaviti pravila rada, upoznati sudionike sa strategijama prezentacije modula kroz piramidu poučavanja, upoznati sudionike sa sadržajem modula	Individualno, u paru	Proceduralno predavanje, Misli i razmijeni misli u paru	90 min	samoljepivi papirići, selotejp, flomasteri, papir a1, stablo očekivanja, ugovor o zajedničkom radu, pravila rada, raspored edukacije, piramida poučavanja, priča o ravnateljju.	Poznavanje pravila i rasporeda rada, spoznaja očekivanja, spoznaja metoda poučavanja, oscješčivanje zadovoljstva sudjelovanja

Tijek rada:

Prva aktivnost koju predlažemo za stvaranje stvaralačke i komunikacijske klime je aktivnost upoznavanja. Upoznavanje možete provesti na različite načine. U situaciji kada se prvi puta susrećete sa sudionicima potrebno je predstaviti sebe, imenom, prezimenom, zanimanjem, funkcijom i predstavljanjem neke svoje zanimljive profesionalne ili

neprofesionalne aktivnosti. Potom zatražite od sudionika da se predstave navodeći svoje ime, prezime, struku. Ukoliko imate dovoljno vremena na raspolaganju možete zatražiti i da ukratko kažu neki svoj hobi, što vole, što očekuju. Postoje i drugi modeli predstavljanja gdje sudionice već unaprijed sjede u malim skupinama (po 4-5), te se u takvoj situaciji sudionici mogu predstaviti jedan drugome, a osoba koja je odabrana za izvješćivača može predstaviti sve članove svoje skupine. Izvješćivač skupinu može predstaviti verbalno, a može koristiti i vizualno pomagalo – crtež.

Nakon što ste proveli upoznavanje za koje ćete planirati 15-estak minuta, možete prijeći na snimanje očekivanja sudionika. Postoji također više načina snimanja očekivanja sudionika. Evo nekoliko mogućnosti:

1. Unutar malih skupina sudionici raspravljaju o očekivanjima, te osoba koja je zadužena za izvješćivanje kaže očekivanje svoje skupine.
2. Svaki sudionik može svoja očekivanja upisati na samoljepivi papirić i nalijepiti svoje očekivanje na plakatni papir postavljen negdje prednjem dijelu prostora edukacije.
3. Svaki sudionik ispisuje svoja očekivanja na samoljepivi papirić koji zalijepi u korijenje stabla ucrtanog na plakatni papir postavljen negdje u prednjem dijelu prostora edukacije. Po završetku edukacije sudionici svoja ostvarena očekivanja premještaju u prostor krošnje iscrtanog stabla.



Svakako kao trener proučite očekivanja sudionika i nastojte u svom radu primijeniti strategije kojima ćete zadovoljiti većinu njihovih očekivanja.

Kako bi komunikacija tijekom edukacija bila konstruktivna poželjno je sa sudionicima sklopiti Ugovor o zajedničkom radu koji kazuje što je dozvoljeno a što nije tijekom edukacije. Jedan takav Ugovor o zajedničkom radu izgleda ovako:

DA

1. Imaš li pitanje – pitaj!
2. Slobodno iznesi svoj primjer!
3. Zatraži objašnjenje ako ti nešto nije jasno!
4. Poštuj tuđe ideje, odgovore i primjere!
5. Odustani od uobičajenog i normalnog, stereotipnog i poznatog – upusti se u neobično, nestandardno ali zato inventivno i kreativno!
6. Budi skeptičan – “ne kupuj” sve što ćeš čuti bez razmišljanja!
7. Prenesi naučeno!

NE

1. Ne zahtijevaj od voditelja odgovore na sva pitanja – on ih ne zna!
2. Ne zatvaraj se riječima: “lijepa teorija, ali.....”
3. Ne očekuj da vam sve biti jednako zanimljivo – predložite svoje ideje i iskustva!
4. Ne morate voditi detaljne bilješke. Vaše sudjelovanje i materijali su dovoljni!

Upitajte sudionike žele li nadopuniti predloženi Ugovor. Ukoliko nema primjedbi nadopunite pavilima pruzetim iz programa Korak po korak a koja se mogu svugdje primijeniti i dobro ih je uvijek imati istaknute u prostoru edukacije. Naime, ukoliko se krši neko pravilo nije poželjno sudionike upozoravati da su prekršili pravilo, već treba koristiti sinergiju – upitati

grupu koje pravilo je prekršeno, te da sam grupa kaže što se krši. Evo projekta ovih pravila:



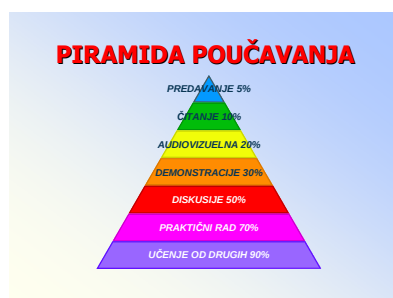
Poradi aktiviranja sudionika upitajte ih koje bi pravilo još dodali, većina će vam odgovoriti "ISKLUČI MOBILNI TELEFON".

Sudionici u vrijeme edukacije osjete potrebu da iziđu iz učionice. Kako Vas ne bi ometali traženjem dozvole za izlazak, na vrata prostora u kojem se održava edukacije objesite na konop crteže dviju glava – ženske i muške. Crteži neka budu iscrtani s obje strane – s jedne strane izraz lica (predlažemo lice sa osmijehom), a sa stražnje strane iscrtana kosa. Svaki sudionik kada osjeti potrebu da iziđe iz prostora, samostalno izlazi i okreće crtež glave, ovisno o spolu osobe koja izlazi. Pravilo je da iz prostora edukacije može izići samo jedna osoba i vani se zadržati najduže dvije minute. Slijedeća osoba može izići tek po povratku osobe koja je ranije izišla. Na ovaj način trener u svakom trenutku zna koja osoba nedostaje u prostoru u kojem se održava edukacija.

Sada možete prijeći na sadržaj edukacije. Pokažite im na platnu prikaz rasporeda rada:

1. dan	2. dan
9:00 – 10:30 upoznavanje, očekivanja, ugovor o zajedničkom radu, uvodi u program 10:30 – 10:45 pauza 10:45 – 12:15 aktivnost 'zamisliti', pisanje priče 'oli hečak', teorija 12:15 – 13:15 ručak 13:15 – 14:45 'gospoda marina', asertivno ponašanje, upravljanje procesom 14:45 – 15:00 pauza 15:00 – 16:30 glazbeni trenuci, evaluacija 1. dana	9:00 – 10:30 moj hobi, abc - recitat, postavljanje pitanja 10:30 – 10:45 pauza 10:45 – 12:15 problemi u komunikaciji, sličnosti i razlike. 12:15 – 13:15 ručak 13:15 – 14:45 filmska audicija, video klip 14:45 – 15:00 pauza 15:00 – 16:30 vođenje sastanka 16:30 – 16:45 evaluacija

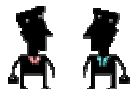
Napomenite da ćete raditi u radionicama i objasnite piramidu poučavanja:



Kada ste obavili ove uvodne aktivnosti preostalo Vam još vremena za jednu aktivnost. Ispričajte im slijedeću priču:

- "Sine, ustani, moraš u školu!"
- "Spava mi se, mama, ne da mi se ići u školu."
- "Ali, sine, moraš ustati, zakasnićeš!"
- "Ne ide mi se, mene nitko ne voli u školi!"
- "Sine, moraš ići, ti si ipak – ravnatelj!"

Sudionici neka u skupinama kroz mozgovnu oluju zapišu što bi sve ravnatelj iz priče trebao uraditi, vezano uz komunikaciju, kako bi sa zadovoljstvom dolazio u školu. Popis ideja izložite u prostoru i on vam može biti okosnica tijekom narednih radionica za korelaciju sa sadržajem edukacije.



DRUGI DIO: ZNAČAJ KOMUNIKACIJE

Cilj: osvijestiti kod sudionika potrebu uporabljive komunikacije, razumijevanja odnosa u komunikacijskim kanalima, razumijevanja šumova u komunikacijskim kanalima

sadržaj/ ključni pojmovi	zadaca	oblik	metoda	trajanje	materijal	očekivani ishodi
Poticajna komunikacija, Prepričavanje, slušanje, šumovi u komunikaciji	prezentirati aktivnost "ZAMISLITE" i aktivnost "PRIČA O OŠ "HRČAK", potaknuti suradnički diskusiju, prezentirati teorijsku potporu uporabe uporabljive komunikacije i gubitka informacija u komunikacijskim kanalima.	Individualno, u grupi	Pričanje priče, Suradnička diskusija	90 min	zadatak "ZAMISLITE", papir A4, flomasteri, priča OŠ "HRČAK"	Osvješčivanje značaja komunikacije, spoznaja šumova u komunikacijskim kanalima

Tijek rada:

Nakon pauze slijedi aktivnost "ZAMISLITE".



Nakon svakog pitanja ostavite sudionicima 2 minute vremena da individualno razmisle i upišu svoje odgovore, te po isteku 2 minute zamolite ih da nekoliko njih kaže svoje impresije. Njihove reakcije dovesti će vas do zaključka važnosti komunikacije.

Osvrnite se u mini predavanju (kraće ciljane jedinice u trajanju do 10 minuta, mogu biti proceduralna i sadržajna) na šumove u komunikaciji koristeći ostale teorijske materijale ovog modula, a po isteku mini predavanja primijenite praktičnu vježbu "Priča iz OŠ

"Hrčak":

U kutku za roditelje Osnovne škole "Hrčak" sjedi dvanaest osoba, a troje stoji ispred vrata na kojima piše: tajnica Marica Franić i ravnatelj Franjo Marić.

U kutku za roditelje sjedi čovjek u teniskama, žena s malim trogodišnjim crničem, žena s uvijačima u kosi, nekoliko djevojaka i mladića, te čovjek u uniformi. Odjednom se hodnikom oglašuje školsko zvono i pokraj kutka za roditelje prolazi zgodna crvenokosa učiteljica. Žena šmrca. Ulazi u kancelariju ravnatelja bez kucanja.

Učenici trče po hodnicima. Čovjek u uniformi upravo je glasno zakašijao kad se ženi s uvijačima učinilo da ju pozvala tajnica.

Crvenokosa učiteljica bijesno izlazi iz kancelarije ravnatelja. Za njom izlazi i ravnatelj držeći se za glavu. Tajnica je zaplakala.

Zamolite sudionike da vam se pridruži 5 osoba dragovoljno. Jednu osobu zamolite da ostane s vama a ostalih četvero zamolite da pričekaju izvan prostora u kojem se održava edukacija. Recite im da će njihov zadatak biti da po pozivu uđu u prostor u kojem se održava edukacija, saslušaju priču, te ono što su čuli prepričaju slijedećoj osobi. Biti će zanimljivo čuti koliko priča gubi u sadržaju i detaljima. Na ovaj način zorno prikazujete sudionicima značaj prenošenja, širenja

informacija i što se sa informacijom u komunikacijskim kanalima događa. Preostalo vrijeme upotopunite teorijom iz teorijskih materijala ovog modula.



TREĆI DIO: KOMUNIKACIJA I ASERTIVNOST

Cilj: razumijevanja odnosa u komunikacijskim kanalima, te osvijestiti značaj razumijevanja str
ana u komunikaciji.

sadržaj/ ključni pojmovi	zadaca	oblik	metoda	trajanje	materijal	očekivani ishodi
Asertivnost, Razgovor, Emocije, Osjećaji, reakcije, aktivno slušanje	podijeliti sudionike u skupine, obraditi priču "GOSPOĐA MARINA", razviti suradničku diskusiju, prezentirati teoriju asertivnosti	<i>U skupini</i>	<i>Misli i razmijeni misli u grupi, suradnička diskusija, sadržajno predavanje</i>	<i>90 min</i>	papiri u boji, slike u dijelovima prema broju sudionika, priča "Gospođa Marina", radni list sa kvadratima, papiri a4, flomasteri.	<i>Spoznaja značaja započinjanja tijeka i završetka razgovora, Poticaj asertivnosti</i>

Tijek rada:

Slijedeći blok posvećen je asertivnom ponašanju. Sudionike možete podijeliti u nove skupine na jedan od slijedećih načina.

1. izgovorom broja od jedan do na pr. 5 (ukoliko želite 5 skupina). Svaki sudionik sjeda u skupinu s pripadajućim izgovorenim brojem;
2. podijelite papiriće u raznim bojama prema broju skupina. Svaki sudionik pridruži se onoj skupini sa pripadajućom bojom dobivenog papira.

3. podijelite sudionicima 5 slika (ukoliko želite 5 skupina) izrezanih u ukupno onoliko komada koliko ima sudionika. Sudionici izvlače dio slike, pronalaze osobu sa pripadajućim dijelom slike, formiraju sistemom "puzzle" sliku. Svaka cjelovita slika sa pripadajućim sudionicima predstavlja zasebnu skupinu.
4. koristite ostale kreativne načine.

Ispričajte sudionicima kroz mini predavanje o asertivnosti iz teorijskih materijala ovog modula. Nakon mini predavanja pročitajte priču "GOSPOĐA MARINA":

Vaša učiteljica, gospođa Marina predaje glazbenu kulturu. U stručnom pogledu ne može joj se ništa prigovoriti, vrlo je predana poslu, stručno se usavršava. Doduše, gospođa Marina je zanesena "brbljavica". Rado sluša sebe dok govori, kadkad je vrlo opširna, zasipa druge učitelje i učiteljice informacijama ne vodeći računa o potrebama sugovornika. Rječitost gospođe Marine često ste doživjeli na vlastitoj koži, ali ste je zanimali i u razgovoru s roditeljima. Ti razgovori, prema Vašem mišljenju, predugo traju. Nekoliko roditelja obratilo Vam se zbog problema dužine informacija kod gospođe Marine. Budući je ovaj problem jedinstven u školi i ni izdaleka ne odgovara njenoj stručnoj kompetenciji (kolege i kolegice često joj se obraćaju za metodčke savjete) teško je srca odlučili porazgovarati s njom o njezinom ponašanju. Prije zakazanog termina za razgovor rekli ste gospođi Marini da želite s njom porazgovarati o njezinom ponašanju.

Podijelite sudionicima slijedeće zadatke koje će upisivati u zadane kvadrate:

Razmislite:

1. Kako biste otpočeli razgovor?
2. U kvadrat a upišite: u čemu vidite pozitivnu jezgru ponašanja gospođe Marine?
3. U kvadrat b upišite: koja bi pozitivna vrijednost trebala dopuniti to ponašanje; kakvo bi ponašanje gospođe Marine željeli potaknuti ovim razgovorom?

4. U kvadrat c upišite iz oglednog
5. U kvadrat d upišite: pretjeranosti tog sugovornika mogla leži opasnost
6. U kvadrat e upišite razgovoru moglo
7. U kvadrat f upišite: bi Vaša
8. U kvadrat g upišite kako biste razgovor doveli do konkretnog rezultata?

a	b	c
d	e	f
g		

ponašanje gđe Marine primjera. koje bi Vam poželjnog ponašanja spočitnuti? (U tome polarizacije mišljenja). koji bi učinak u tom imati aktivno slušanje? kako biste reagirali kad sugovornica u tom

Nakon što skupine izrade zadatak, izvješćuju po grupama o svojim uradcima, te razvijte suradničku diskusiju.



ČETVRTI DIO: UPRAVLJANJE PROCESOM

Cilj: razviti kod sudionika osvješćivanje i razumijevanja osjećaja u komunikaciji, potaknuti suudionike na razmišljanje o prezentacijama prvog dana modula

sadržaj/ ključni pojmovi	zadaca	oblik	metoda	trajanje	materijal	očekivani ishodi
Slušanje, osjećaji, emocije, reakcije	shvatiti teoriju upravljanja procesom u komunikacijskim vještinama, provesti evaluaciju prvog dana	Individualno,	Slušanje, mini predavanje, suradnička diskusija	45 min	glazbeni inserti, računalo, zvučnici, papir a6 za evaluaciju	Prepoznavanje osjećaja i emocija

Tijek rada:

Slijedeća radionica, na kraju prvog dana edukacije ležernijeg je karaktera i nosi naziv "GLAZBENI TRENUCI".

Pustite sudionicima nekoliko ritmički različitih glazbenih inserata i nakon svakog odslušanog glazbenog inserta sudionici trebaju prepoznati koje osjećaje u njima izaziva odslušani glazbeni insert. Rezimirajte mini predavanjem na temu o upravljanju procesom i razvijte suradničku diskusiju.

Prvi dan edukacije završite kratkom evaluacijom na način da sudionici na papiriće upisuju eventualna pitanja koja su im se nametnula ili ukoliko je nešto ostalo nedorečeno. Pokupite papiriće s pitanjima i slijedeći dan na početku susreta odgovorite na postavljena pitanja.



PETI DIO: POSTAVLJANJE PITANJA

Cilj: potaknuti sudionike na razmišljanje o značaju postavljanja pitanja u komunikaciji.

<i>sadržaj/ ključni pojmovi</i>	<i>zadaca</i>	<i>oblik</i>	<i>metoda</i>	<i>trajanje</i>	<i>materijal</i>	<i>očekivani ishodi</i>
Pitanja, razgovor, Slušanje, verbalna, neverbalna komunikacija, Pamćenje, koncentracija	realizirati dvije radionice (komunikacija u prostoru i radionicu abc), upoznati sudionike sa značajem otvorenih i zatvorenih pitanja.	<i>Misli i razmijeni misli u paru, misli i razmijeni misli u grupi</i>	<i>razgovor</i>	<i>45 min</i>	glazba, računalo, zvučnici, papir, flomasteri	<i>Spoznaja koncentriranosti na razgovor i zapamćivanje detalja</i>

Tijek rada:

Pri ulasku sudionika u prostor u kojem se održava edukacija pustite laganu glazbu, zaželite dobrodošlicu sudionicima i dajte odgovore na pitanja iz evaluacije prethodnog dana. Zamolite sudionike da ustanu, te da se kreću u prostoru sve dok traje glazba. Kada glazba stane, moraju sa osobom nasuprot koje se nađu popričati: predstaviti se i reći nešto o svomjoj najdražoj aktivnosti (hobiju). Pustite ponovno glazbu i ponovite postupak nekoliko puta. Nakon što su sudionici sudjelovali u komunikaciji s nekoliko osoba, zamolite sudionike da se vrate na prvotna mjesta, te da se prosjete komunikacije s različitim osobama. Zamolite ih da na papiru vizualno prezentiraju hobije koje su upamtili, te upišu uz vizualnu prezentaciju ime osobe na koju se hobi odnosi. Nakon urađenog zadatka, pitajte sudionike želi li netko sa svim sudionicima podijeliti svoje iskustvo iz ove radionice.

Ostat će vam još vremena da provedete ABC aktivnost u kojoj ćete sudionike zamolite da se formiraju u "trojke" te da odrede koja će osoba biti osoba a, koja osoba b i koja osoba c. U prvom krugu komunikacije unutar trojki osoba a priča (ili može izmisliti) recept hrane koju obožava, osoba b postavlja pitanja, dok osoba c prati što se događa u komunikaciji između osobe a i osobe b. Nakon odrađenog zadatka, ponovite aktivnost dok sve osobe u trojkama

ne prođu sve uloge. Po završenom zadatku zamolite sudionike da prezentiraju što su doživjeli unutar komunikacije u trojkama, kako su se osjećali, te neka iznesu svoje projedloge za poboljšanje komunikacije.



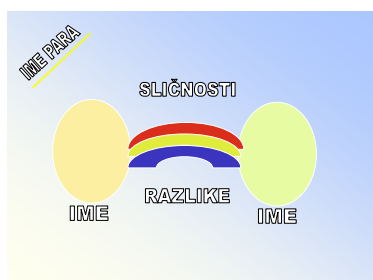
ŠESTI DIO: PROBLEMI U KOMUNIKACIJI

Cilj: osvijestiti sudionike za razumijevanje i uočavanje problema u komunikaciji, osobiti nastajanja sukoba

<i>sadržaj/ ključni pojmovi</i>	<i>zadaca</i>	<i>oblik</i>	<i>metoda</i>	<i>trajanje</i>	<i>materijal</i>	<i>očekivani ishodi</i>
Sličnosti, razlike, jednakost, Konflikt	kroz rad u paru i u trojkama proći kroz praktične vježbe, prikazati teoriju nastanka sukoba i rješavanja sukoba	<i>Individualno, rad u grupi</i>	<i>Pričanje priče, zauzimanje stava, suradnička diskusija</i>	<i>45 min</i>	papir, flomasteri, priča o leptiru i žoharu	<i>Spoznavaj sličnosti, razlika, nenasilno rješavanje konflikta</i>

Tijek rada:

Zamolite sudionike da formiraju parove, od kojih će jedna osoba biti osoba a, a druga osoba b. Osobu a zamolite da priča o mjestu ljetovanja iz snova, dok će osoba b što češće dok osoba a priča, postavljati pitanje "zašto?". Nakon odrađene aktivnosti, unutar para, uloge se zamjenjuju i ponovno odrađuje zadatak u paru. Razvijte suradničku diskusiju o doživljenom u vrijeme komunikacije u paru. Nakon suradničke diskusije, zamolite sudionike da ostanu u parovima, svakom paru dajte jedan papir a4 i dva flomastera, te ih zamolite da na papiru u koracima razmisle, porazgovaraju, dogovore se i upišu slijedeće: (vidi sliku)



U slučaju da netko od sudionika postavi pitanje voditelju radi razjašnjavanja nekih nejasnoća, odgovorite sudioniku da se o rješenju postavljenog problema dogovore sa svojim partnerom iz para.

Nakon odrađenog zadatka zamolite parove koji žele da sa svima podijele svoja iskustva, te da prezentiraju svoj crtež. Odslušajte nekoliko prezentacija (ovisno o raspoloživom vremenu) te uputajte sudionike je su li razlike ili sličnosti koje su naveli razlozi izazivanja sukoba. Razvijte suradničku diskusiju, a po završetku suradničke diskusije napravite na zadatak refleksiju kroz slijedeću priču koju dramatizirajte dok pričate:

I DIO PRIČE

Zamislite proljeće. Šetate pi livadi i na rame vam sleti prekrasni leptir s krilima duginih boja. Netko vam ponudi milijun kuna i besplatan put oko svijeta u trajanju od godinu dana, uz sve podmirene troškove, ali pod jednim uvjetom: trebate leptiru otkinuti krilo. Onaj tko bi leptiru otkinuo krilo, zamolite ga da ustane.

Nakon što je nekolicina ustala, zahvalite im i zamolite ih da poslušaju nastavak priče:

II DIO PRIČE

Zamislite da perete suđe. Slučajno pogledate na pod i ugledate kako po podu puzi crni žohara. Netko vam ponudi milijun kuna i besplatan put oko svijeta u trajanju od godinu dana, uz sve podmirene troškove, ali pod jednim uvjetom: trebate žohara zgaziti. Onaj tko bi žohara zgazio, zamolite ga da ustane.

Zahvalite sudionicima što su ustali i zamolite ih da sjednu. Postavite im slijedeća pitanja (jedno po jedno).

- Zašto ste u dijelu priče o leptiru većina ostala sjediti?
- Zašto ste u dijelu priče o žoharu većina ustali?
- Koje su osobine leptira?
- Koje su osobine žohara?
- U čemu su različiti leptir i žohar?
- U čemu su slični leptir i žohar?
- Što se događa među ljudima u komunikaciji kada je netko različit?

Razvijte suradničku diskusiju i prezentirajte teoriju problema u komunikaciji. Radionicu možete savršiti mislima J.Coustea: "Kako plivati s morskim psima":

KAKO PLIVATI S MORSKIM PSIMA

**NE SKAČI U MORE AKO NE ZNAŠ PLIVATI.
NE SKAČI AKO VIDIŠ PERAJU.
AKO SI VEĆ SKOČIO I VIDIŠ PERAJU
NEMOJ IZGUBITI PRISEBNOST.
AKO TE UGRIZE,
NE KRVARI PREVIŠE, PRIVUĆI ĆEŠ OSTALE.
AKO SI VEĆ NAPADNUT,
POKUŠAJ DEZORGANIZIRATI
ORGANIZIRANI NAPAD NA TEBE.**

J. Cousteau



SEDMI DIO: PREZENTACIJSKE VJEŠTINE

Cilj: osvijestiti kod sudionika osobne kvalitete javnog nastupa.

<i>sadržaj/ ključni pojmovi</i>	<i>zadaca</i>	<i>oblik</i>	<i>metoda</i>	<i>trajanje</i>	<i>materijal</i>	<i>očekivani ishodi</i>
Ja, javni nastup, govor, sigurnost u nastupu	sudionici će uvijek biti aktivni kroz radionicu "FILMSKA AUDICIJA", te kroz video prikaze	<i>individualno</i>	<i>Suradnička diskusija, govor</i>	<i>45 min</i>	podij visine cca 30-tak cm, video prezentacije, kamera, papir, flomasteri, računalo, projektor, platno, usb kabel	<i>Spoznaja verbalne i neverbalne komunikacije i sigurnog i uvjerljivog govora</i>

Tijek rada:

U narednoj aktivnosti sudionici će proći kroz radionicu "FILMSKA AUDICIJA". Recite sudionicima da će u ovoj aktivnosti sudjelovati svi, te da zamisle da trebaju dobiti ulogu u filmu u kojem glume poznati glumci, njihova filmska rola biti će izuzetno nagrađena i stoga se podrazumijeva da im je stalo da dobiju ulogu u filmu. Svaki sudionik treba doći do podija, stati na podij i reći: "Nije da se hvalim....." i nadopuniti u čemu je najuspješniji. Dozvolite da svi sudionici sudjeluju, ukoliko netko ne želi, uvažite želju za nenastupanjem. Nakon što svi odrade svoju audiciju upitajte tko će dobiti filmsku rolu tako da kao voditelj odglumite samouvjeronog a potom i sramežljivog kandidata. Pustite da svaki sudionik proživi i doživi svoj nastup. Zamolite ih da ukoliko netko želi podijeliti svoj doživljaj sa svim sudionicima, može slobodno reći osobne impresije, ali nemojte inzistirati. Sam doživljaj ove aktivnosti kod sudionika dovoljan je da osoba porazmisli o svojoj audicijskoj prezentaciji. Možete i razviti suradničku diskusiju.

Refleksiju uradite prikazom prezentacijskih video uradaka uspješnih i neuspješnih prezentatora koji su vam ponuđeni u ovom modulu, ili ih možete sami presnimiti u računalo sa internet video tražilica. Nakon što ih sudionici odgledaju možete razviti suradničku diskusiju i prezentirati teorijsku potporu prezentacijskih vještina.

Ukoliko vam je na raspolaganju video kamera, možete zamoliti sudionike da u malim grupama pripreme prezentacije u trajanju od 5 minuta koje ćete snimiti, potom prikazati sudionicima uz kritičku analizu svake snimljene prezentacije tako da sudionici kažu svoja mišljenja o svakoj prezentaciji.



OSMI DIO: VJEŠTINE VOĐENJA SASTANKA

sadržaj/ ključni pojmovi	zadaca	oblik	metoda	trajanje	materijal	očekivani ishodi
Sastanak, vođenje, uloge u grupi	osvježavanje ravnatelja i poticanje na razmišljanje o tome kako izgledaju sastanci koji se organiziraju u školi.	Individulano, rad u grupi, suradnička diskusija	rad u grupi, suradnička diskusija, mini predavanje	90 min	Papir, flomasteri, radni listovi, priča	Spoznaća uspješnosti vođenja sastanaka

U dijelu "Vještine vođenja sastanka" nudimo tri radionice:

1. radionica Efikasnost sastanaka – 10 minuta

Ovu radionicu izvedite prije 'predavanja' o sastancima, a svrha bi joj bila osvježavanje ravnatelja i poticanje na razmišljanje o tome kako izgledaju sastanci koji se organiziraju u školi. Cilj radionice bi bio i aktivno slušanje, razmjenjivanje informacija te na kraju uljudno zahvaljivanje na razgovoru.

1.1. Sudionicima podijelite dolje naveden listić s tvrdnjama o kojima prvo individualno razmišljaju:

Prisjetite se vaših sjednica učiteljskog/nastavničkog vijeća ili nekog drugog sastanka u školi te razmislite o dolje navedenim primjerima ponašanja i stavovima članova vijeća. Označite s ✓ slučajeve koji se najčešće javljaju na tim sastancima:

1. Učitelj/nastavnici sjede do istih kolega, na istom mjestu, na svim sastancima.

2. Uvijek isti ljudi monopoliziraju sastanak, a većina ljudi kaže malo ili ništa.

3. Učitelj/nastavnici se nerado dobrovoljno javljaju da će obaviti neki zadatak ili pakse uvijek javljaju isti.

4. Redovitost u pohađanju se razlikuje od sastanka do sastanka. Ljudi dolaze kasnije ili odlaze ranije.

5. Ljudi slušaju "mudriša na postolju" i mislima odlutaju.

6. Učitelj/nastavnici dolaze na sastanak upoznati s dnevnim redom i spremni za dijalog.

7. Radionice *team buildinga* i slavljenje uspjeha su redovite aktivnosti.

8. Ljudi govore otvoreno o teškim temama.

9. Često se koriste vizualna sredstva.

10. Zaključci/ishodi sastanaka su dostupni svima te se ubrzo nakon toga primjenjuju.

1.2. Sudionici u parovima razmjenjuju informacije na taj način da osoba A istakne dva pozitivna, a osoba B dva negativna primjera s njihovih sastanaka.

1.3. Na kraju razmjene informacija zamolimo parove da zahvale jedan drugome na suradnji.

2. Teorijske pretpostavke – 10 - 15 minuta

SURADNIČKO VOĐENJE SASTANAKA

Postavite sudionicima slijedeća pitanja i zamolite ih da o njima razmisle:

- Volite li pohađati sastanke?
- Je li vaši sastanci odišu pozitivnim ozračjem gdje se ljudi međusobno poznaju i cijene?
- Je li vaši sastanci podržavaju dijalog koji neprekidno poboljšava učenje i poučavanje?
- Jesu li na sastancima svi uključeni u donošenje odluka?

Nakon što su razmislili, dajte im slijedeće objašnjenje kroz mini predavanje:

Ako je vaš odgovor NE na jedno ili više od ovih pitanja možda biste trebali razmisliti o svom pristupu vođenju sastanaka. Sastanci predstavljaju vrijeme kada je naše vijeće zajedno, a svako vrijeme koje provedemo zajedno je dragocjeno. Kako to ograničeno vrijeme koje provedemo zajedno učiniti što je moguće vrijednijim? Tako što ćemo **tradicionalne sastanke promijeniti u suradničke**, kao što naši nastavnici **tradicionalnu nastavu mijenjaju u suradničku!**

Tradicionalni sastanci imaju obično dvije forme – ili je to hijerarhijski forum za prenošenje informacija ili pak je to forum tipa vijećnice gdje se izražavaju mišljenja. Neki sastanci su kombinacija obiju. Naravno da će i dalje tradicionalni sastanci imati svoje mjesto, premda se u ovom članku nećemo baviti njima. **Suradnički sastanci** imaju drugačiju svrhu koja bolje odgovara obrazovnoj instituciji. Oni će osigurati vrijeme za dijalog o važnim temama, vrijeme za generiranje novih ideje, za stjecanje novih znanja i strategija, za razvijanje vještina komunikacije, vještina uvođenja promjena, vještina rješavanja sukoba itd. Evo glavnih razlika između tradicionalnih i suradničkih sastanaka (Kagan, S., Kettle, K., McLean D., Ward C., *Cooperative meetings*, 2004.):

Tradicionalni sastanci	Suradnički sastanci
Sudionici sjede u klupama u redovima.	Sudionici sjede u timovima za okruglim stolovima.
Nema potrebe znati ili biti u interakciji s kolegama.	Kolege su međuovisni.
Jedna po jedna osoba govori.	Mnogo ljudi priča istovremeno unutar timova.
Svi ne sudjeluju podjednako.	Svi sudjeluju podjednako.
Fokus je na osobi u frontalnom dijelu sobe.	Fokus je unutar tima, a na osobi u frontalnom dijelu samo za upute i sintezu.
Voditelj osigurava informaciju i/ili održava red.	Voditelj bira strukture i sadržaj da bi potaknuo interakciju i kreirao sinergiju.
Pasivna participacija s malo energije.	Aktivna participacija s puno energije.
Generiranje zapisnika dnevnoga reda sastanka	Generiranje širokog spektra 'artifakta' na papir (oluja ideja, mentalne-mape, dr.)
Transmisija informacija ili raspravljanje kao u vijećnici	Izgradnja odnosa, profesionalni razvoj, zajedničko donošenje odluka
Mišljenje većine najčešće prevlada	Rad u manjim timovima pruža manje mogućnosti za prevladavanje mišljenja većine
Fokus je na znanju i razumijevanju informacija koje se prezentiraju	Fokus je na složenijim vještinama razmišljanja: primjene, analize, sinteze, evaluacije; Rasprava o stvarnim problemima.
Metodom sastanka kontroliraju se neslaganja.	Metodom sastanka potiču se i istražuju neslaganja.
Ozbiljni i formalni	Uključuju smijeh, zabavu i igru
Važan posao se obavlja prije i nakon sastanka	Važan posao se događa za vrijeme, prije i poslije sast.
Malo ili nimalo individualne odgovornosti za participaciju na sastanku	Visoki stupanj individualne odgovornosti za sudjelovanje na sastancima.

Naravno da niti vi, a niti vaši suradnici nisu spremni odmah uskočiti u suradničke sastanke. Voditelj sastanka, što je najčešće ravnatelj, stručni suradnik, predsjednik stručnog aktiva, treba prvo usvojiti vještine i tehnike vođenja timskoga rada. Tijekom modula *Razvoj komunikacijskih vještina* ravnatelji će u pisanom obliku dobiti prijedlog nekoliko struktura za *team building*, *staff building*, struktura za razvijanje suradničkih vještina i vještina sudjelovanja, za profesionalni razvoj i struktura za učinkovito zajedničko odlučivanje. Osim toga, u interaktivnim radionicama svih 12 modula ovoga seminara, ravnatelji će proći kroz niz suradničkih metoda i steći vještine koje će postepeno koristiti u uspješnom vođenju raznih timova, uključujući i najsloženije nastavničko vijeće.

3. radionica **PUTOVANJE** – 60 minuta

'Brodovi su sigurni u luci, ali nisu za to građeni. Zato krenite!' Grace Hopper

Svrha radionice je raspravljati o tome koje se prepreke javljaju na putu pretvaranja tradicionalnih u suradničke sastanke, što je potrebno poduzeti i koliko je vremena potrebno da bi se to postiglo. Cilj je radionice stjecanje socijalnih vještina (suradnje, participacije, vrednovanja itd.) i komunikacijskih vještina (postavljanja pitanja, sažimanja, izlaganja itd.).

3.1. Podijelite grupu u 3 tima, od najviše 7 članova, metodom brojanja.

Radni materijal: Silvija Marušić, Zoran Pavletić i Rajka Ptiček, 9. veljače 2009.

Prvi tim dobiva pitanja koja se tiču spremnosti **KAPETANA**

Drugi tim dobiva pitanja koja se tiču spremnosti **POSADE**

Treći tim dobiva pitanja o procesu **PUTOVANJA**

Pitanja se mogu dati sva zajedno na kartici ili se svako pitanje može posebno napisati pa svaki član bira pitanje iz hrpe pitanja na sredini stola. Članovi tima mogu postavljati i dodatna potpitanja da bi razjasnili situaciju.

3.2. Svaki tim odabire školu i jednog **ravnatelja** koji će odgovarati na pitanja na temu spremnosti **kapetana** tj. **ravnatelja**, odnosno **posade** tj. **nastavnik i suradnika**, odnosno o procesu **putovanja** tj. **suradničkog učenja**. Tim odabire i drugu osobu (**sažimatelja**) koja će rezimirati što ravnatelj kaže u prostor označen na kartici ili na papir A4.

3.3. Svaki tim odabire i **crtča** koji će, prema uputama ostalih članova, na papiru A1 nacrtati **vozilo** koje će predstavljati brzinu, snagu i druge karakteristike potrebne, prema mišljenju svakog tima, da se dođe do promjena.

3.4. Zatim **sažimatelj** iz svakog tima objašnjava metaforu vozila cijeloj grupi.

3.5. **Refleksija:** Timovi se vraćaju na mjesto te raspravljaju o tome kako su radili, koristili socijalne i komunikacijske vještine. Da li smo svi podjednako sudjelovali? Da li je netko dominirao, a drugi šutio cijelo vrijeme? Da li smo slušali jedan drugog? Da li smo preuzeli uloge dobrovoljno? Da li smo postavljali potpitanja? Da li smo kritizirali ideje ili ljude? Da li smo pomagali u rezimiranju i crtanju? Kako smo postigli konsenzus oko odabira vozila? Da li smo pohvalili dobra rješenja i uloge?

3.6. Nakon ove refleksije možete napraviti i **plan poboljšanja spomenutih vještina**. Što bismo sljedeći put napravili drugačije? Kako, tko i do kada? Izaberite jednu od ponuđenih aktivnosti:

KAPETAN

- Da li imate volju započeti sa suradničkim sastancima?
- Koliko se osjećate stručnim tako nešto započeti?
- Koga biste još uključili kao su-voditelja, kormilara?
- Tko će Vas još podržati u toj promjeni?
- Kakve podrške se mogu nadati s viših struktura?
- Da li imate potreban trening i resurse za početak?
- Da li mislite da je suradnja na sastancima potrebna? Da li je već primjenjujete? U kojem obimu?
- Koliko ste spremni posvetiti se tim nastojanjima?
- U koliko velik rizik se želite upustiti?
- Da li želite uvesti suradničke strukture na sastancima postepeno ili odmah?

BILJEŠKE:

POSADA

- Kakva je visina stručnosti u poučavanju nastavnika?
- Kakav stav imaju prema suradničkom učenju i da li ga primjenjuju?
- Da li je nastavnicima potreban trening da bi usvojili te strukture?
- Kako reagiraju na promjene? Da li je potrebno uvoditi ih polagano?
- Kakvi primjeri izolacije postoje u školi?
- Kakvo međusobno povjerenje postoji? Vjeruju li meni?
- Da li postoji koji stručni aktiv ili neko povjerenstvo u školi koje mogu koristiti kao model?
- Tko ima moć utjecanja među nastavnicima?
- Koje druge promjene se upravo provode u školi i kakav im je moral?
- Koji drugi unutarnji ili vanjski pritisci bi mogli utjecati na snagu vijeća da prihvate promjenu?

BILJEŠKE:

PUTOVANJE

- Koje značajke suradničke kulture postoje u školi?
- Da li će izgradnja odnosa biti glavni zadatak?
- Kakve potrebe za profesionalnim razvojem postoje?
- Kakvi uvjeti postoje u školi/zajednici za ispunjenje tih potreba za profesionalnim razvojem?
- Za donošenje kojih odluka najbolje odgovaraju suradničke metode, npr. postizanja konsenzusa?
- Kako će suradničke metode pomaknuti strukturu moći?
- Kako ću iskoristiti prekid nastave (praznike) da bih započeo s tom inicijativom?
- Tko će sastavljati redoviti tjedni memorandum o informacijama koje su do sad bile dio tradicionalnih sastanaka?
- Tko će me izvješćivati o prvim uspjesima?
- Koja druga pitanja si trebam postaviti u svezi s procesom uvođenja suradničkih sastanaka?

BILJEŠKE:

PRIJEDLOG LITERATURE I WEB STRANICA ZA PROŠIRENJE SPOZNAJA O KOMUNIKACIJSKIM VJEŠTINAMA

Literatura:

1. Knight, Gayley *Communication Challenges: Listening, Writing, Reading as a Business Professional*, MySolutionSpot, 2008.
2. Antion, Tom *Wake 'em Up: How to Use Humor and Other Professional Techniques to Create Alarmingly Good Business Presentations*, Anchor Publishing, 2008.
3. Bowden, John *Powerful business speeches: How to motivate and persuade –whatever the business situation*, 2nd Oxford:How To Books, 2003.
4. Laskowski, Lenny *The Human Factor*, LJI seminars, 2006.
5. G.M. Blair, *What makes a Great Manager*, *IEE Engineering Management Journal* , vol. 3, no. 2, pp. 65-70, Apr 1993
6. G.M. Blair, *How to Build Quality into your Team*, *IEE Engineering Management Journal* , vol. 2, no. 2, pp. 79-84, Apr 1992.
- 7.. Različiti autori *Priručnik za ravnatelje*, Znamen, Zagreb, 2001.
- 8.. Miljković,D. & Rijavec,M. *Menedžerske vještine*, Edicija Obelisk, Zagreb, 2002.
9. Pennington, D. *Osnove socijalne psihologije*, Jastrebarsko, Naklada Slap, 1997.
10. Hogg, M.A., Vaughan, G.M. *Social Psychology*, Prentice Hall, London, 2004.
10. Schulz von Thun, F., Ruppel, J., Stratman, R. *Psihologija komunikacije za rukovoditelje*, Erudita, Zagreb, 2005.
11. Schulz von Thun, F., *Kako međusobno razgovaram 2 – stilovi, vrijednosti i razvitak ličnosti*, Erudita, Zagreb, 2005.
12. Schulz von Thun, F., *Kako međusobno razgovaram 3 – unutarnji tim i komunikacija*, Erudita, Zagreb, 2005.
13. Schulz von Thun, F., *Kako međusobno razgovaram 1 - opća psihologija komunikacije*, Erudita, Zagreb, 2006.
14. Schulz von Thun, F., Inghard, L., Tausch, R., *Kako se razumljivo izražavati*, Erudita, Zagreb, 2003.
15. Benien, K., *Kako voditi teške razgovore*, Erudita, Zagreb, 2006.
16. Winkler, M. *Komunikacijsko psihološka retorika*, Erudita, Zagreb, 2008.
17. Reardon, K.K., *Interpersonalna komunikacija – gdje se misli susreću*, Alineja Zagreb, 1998.
18. Brajša, P., *Umijeće razgovora*, C.A.S.H. Pula, 2000.
19. Kagan, S., Kettle, K., McLean, D., Ward, C. *Cooperative meetings*, Kagan Publishing, San Clemente, USA, 2004

Web stranice:

www.mindtools.com/commSkill
www.crinio.org/CK_Essays/ck_communication_skills
www.youthlearn.org/learning/teaching
www.mysolutionspot.com/effective-communication-techniques
www.communicationideas.com/manager-employee-communication
www.see.ed.ac.uk/~gerard/Management/art1.html