

KOMUNIKACIJA



**Uvajanje strokovnih delavcev pripravnikov
v pedagoško delo v VVZ**



Zavod Republike Slovenije za šolstvo

Karmen Usar, uni. prof. soc. ped

Tišina

- Prenehanje verbalne komunikacije
- Možnost:
 - za pozorno poslušanje,
 - za podoživljanje,
 - ne sporoča simpatije in topline,
 - za kaznovanje - obliko pritiska... ,

Tišina

- potrebna za ustvarjalnost in pridobivanje življenjske moči, (*hrup*)
- komunikacija sam s seboj (*težave*),
- zavedanje samega sebe,
- umiriti bežeče misli,
- omogoča osredotočiti se na eno stvar...

KOMUNIKACIJA

Ne učimo se je.

Naš obstoj je odvisen od nje.

Težja je, kot si mislimo.

Ne moremo je spremeniti, dokler ne spremenimo sebe.

Predstavlja povezavo med ljudmi; je nosilka odnosa.

Mojstri komunikacije že na veke obvladujejo ta planet.

Richard Greene, 1991

Kar delaš, govori tako glasno, da ne slišim, kaj praviš.

(Emerson)

Komunikacija

- **“Communicare” – sodelovati, deliti, posvetovati se, razpravljati, vprašati za nasvet...**
- “Communis” – skupnost
- Komunikacija – izmenjava materialnih dobrin
(pomen včasih)
- Komunikacija – prenos misli besed...*(pomen danes)*

Komunikacija

- Je interakcija med oddajnikom in prejemnikom,
- je prenos informacij in vzpostavljanje odnosa,
- je odziv na to, kar vidimo, slišimo, čutimo,
- je naučena, na svet prinesemo samo smeh, jok in grimase,
- vanjo stopamo s svojim telesom, vrednotami, pričakovani, čutenjem, sposobnostjo govorjenja... ,
- pomembno je dobro poslušanje (*notranji proces - težje obvladljiv*),
- za pravilno razumevanje je pomembna povratna informacija... .

VRSTE KOMUNIKACIJE

VERBALNA

barva in višina glasu - 38%
besede - 7 %



NEVERBALNA

govorica telesa - 55%
→ izgled,
→ položaj in gibanje,
→ prostor in čas,



NEVERBALNA KOMUNIKACIJA



VRSTE KOMUNIKACIJE

- ZNOTRAJ-OSEBNA
 - notranja komunikacija,
 - ni možna korekcija,
- MEDOSEBNA - interpersonalna
 - malo udeležencev,
 - dvosmerni pretok informacij,
 - osebna bližina,
 - ni vedno odgovornosti,
 - možna korekcija,
- MNOŽIČNA
 - mediji,
 - veliko udeležencev,
 - velike razdalje,
 - kontrola informacij,
 - enosmeren pretok informacij,
 - odgovornost za informacije... ,

Komunikacijske razdalje

- Odsevajo čustva in vedenja med sogovornikoma
- Ljudje iz bolj naseljenih področij imajo ožje posamezne osebnostne pasove
- Za srednje evropski prostor velja:
 - Intimni pas: 15 – 46 cm (*čustveno povezani; zaupne informacije*)
 - Osebni pas: 46 – 120 cm (*poslovni stiki; družabna srečanja; Je skrajna meja ko še ohranjamo očesni stik*)
 - Socialni pas: 120 – 360 cm (*vzpostavljanje in vzdrževanje poslovnih stikov*)
 - Javni pas: več kot 360 cm (*javne prireditve; ne za izmenjavo mnenj, sprejemanje sklepov..*)

pošiljatelj

kodiranje

Kontekst

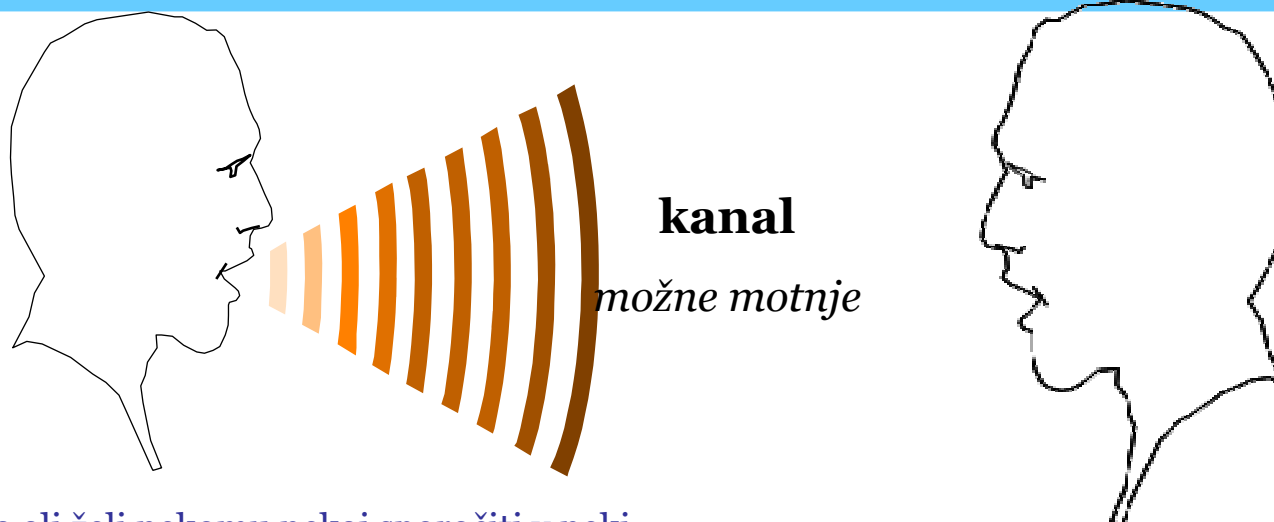
sporočilo

besede

govorica telesa

prejemnik

dekodiranje



→ oseba A mora ali želi komu nekaj sporočiti v neki situaciji

→ notranje misli in čustva prevede v znake – govor, jezik

→ jih sestavi v povezano sporočilo

→ in prenese (ustno, slikovno, pisno, neverbalno)

→ Oseba B sprejme sporočilo

→ Dokler ne odgovori, ne vemo kako se odziva

→ sporočilo dekodira z lastnimi mislimi, čustvi in se odzove

→ Na dekodiranje vplivajo: starost, izobrazba, spol, družba, izkušnje, pričakovanja, mnenja, status, znanje, čustva, skrbi...

→ Na kodiranje vplivajo: starost, izobrazba, spol, družba, izkušnje, pričakovanja, mnenja, status, znanje, čustva, skrbi...

Oddajanje sporočila:

“Informacija”- oblikovati, dajati obliko nečemu, pojasnjevati, ustvarjati smisel...,

- ki jih sogovornik mora vedeti,
- ki so za sogovornika pomembne,
- ki samo pojasnjujejo prejšnje informacije,
- ki jih je lepo izvedeti,
- ki so zanimive a nepomembne,
- ki so za sogovornika le obrobne,
- prazne marnje,

Informacijski stres

Zapomnimo si bistveno manj informacij, kot smo si jih sposobni zapomniti. Potrebna je pozitivna selekcija.

- Zdi se nam da težko obvladujemo informacije, ki nas obdajajo,
- strinjamo se z vsebino in podatki, ki jih nikoli nismo prebrali,
- ne moremo razložiti nečesa, kar sicer dobro poznamo,
- počutimo se krive, če ne razumemo navodil,
- zdi se nam, da bi morali poznati vse funkcije naprav, ki nas obdajajo,
- zapravljamo čas in energijo za novice, ki ne vplivajo na naše življenje,
- ne upamo si priznati, da ne vemo ali ne razumemo.

Komunikacijski kanali

- Sporočila sprejemamo s čutili
 - vidni, - 45 %
 - slušni, - 15 %
 - kinestetični,
 - vonjalni,
 - okušalni,40 %
- Bolje si zapomnimo pomembna sporočila,
- Sporočila filtriramo s svojimi čustvi (*žalost, jeza, veselje, strah*), željami (*ugajati sogovorniku*) predsodki (*ko vidim tega človeka, ne morem govoriti*) in vrednotami (*zaupanje, (samo)spoštovanje*).

Sprejemanje sporočila:

Ali veste da

- pri 10 min poslušanju si zapomnimo 50% informacij,
- pri 60 min poslušanju si zapomnimo 5% informacij,
- med poslušanjem ves čas reagiramo, primerjamo, ocenjujemo, premišljujemo, pripravljamo in vadimo odgovore,
- povprečen govorec izgovori 125 besed/min in ima v mislih 500 besed,
- hitreje mislimo kot govorimo – uhajanje misli.

Ovire pri komuniciranju – šumi/motnje:

“pri oddajniku” – *(tih govor, slabo oblikovano sporočilo, nepoznavanje sprejemnika...),*

na komunikacijski poti *(hrup, slab tisk, - informacije se popačijo, zamujajo, izgubijo...),*

“pri sprejemniku” *(premočno čustvovanje, preobsežna sporočila, nevešč poslušalec, stališča, prepričanja, predsodki, vrednote, domneve, sodbe, unaprej oblikovana mnenja, stereotipi...),*

Sprejemanje sporočila:

Poslušanje:

- poslušamo, da dobimo informacijo,
- da dobimo povratno informacijo,
- da lahko sodelujemo pri sogovornikovi zgodbi,
- da spoznamo izkušnje in poglede drugih ljudi,
- da imamo vse pod nadzorom,
- da se učimo,
- da vzpostavimo razmerja,
- ker spoštujemo in cenimo druge.

Sprejemanje sporočila:

Poslušanje:

- **Zložno poslušanje** (*preprosto pomnjenje prejetih informacij*)
- **Kritično poslušanje** (*težišče je na tehtanju in vrednotenju informacij in sogovornika*)
- **Aktivno poslušanje** (*ugotavljanje sogovornikovih čustev, potreb in želja za razumevanje informacij*)

Aktivno poslušanje

(ugotavljanje sogovornikovih čustev, potreb in želja za razumevanje informacij)

- **Fizično poslušanje** – ustrezna govornica telesa
(položaj sogovornika, očesni stik, odprte kretnje, sproščenost – sogovornik VE da poslušamo)
- **Psihično poslušanje** – poslušanje nebesednih sporočil – pomen višine glasu, hitrosti govora... *(kaj/kako je povedal, česa ni rekel, kakšna čustva je sporočil, kaj je prikril...)*
- **Poslušanje z besedami** – pravilno razumeti pomen besed *(In kaj se je zgodilo potem?; Mi poveš primer? Če te prav razumem...je to kar praviš)..., spodbujanje (razumem, zanimivo), ponavljanje ključnih misli; reflektivn izjave (misliš, da, čutiš da ...) – sporočimo svojo empatijo*

Neuspešno poslušanje

(Wood, 1997)

- **Psevdoposlušanje ali lažno poslušanje** - *se pretvarjamo, da poslušamo, ker ne želimo užaliti*
- **Monopoliziranje** – *nenehno usmerjanje pozornosti nase (nenehno dodajanje svojih izkušenj o isti temi, prekinjanje sogovornika z novimi temami, “svetovanje” – zate bi bilo bolje če...)*
- **Selektivno poslušanje** – *pozorni na del sporočil (poslušanje negativnih povratnih informacij)*
- **Obrambno poslušanje** – *sporočilo sprejemamo s predsodki če domnevamo, da nas sogovornik ne mara vsako*
- **Poslušanje iz zasede** – *namenjeno zbiranju “municije” informacij za napad*
- **Dobesedno poslušanje** – *poslušamo zgolj besede, na odnos pa pozabljam. Zanemarimo čustva in vrednote in neverbalno komunikacijo*

Komunikacija v vrtcu

popolna in strokovna komunikacija

hotena, načrtovana,
zavestna z uvidom o
sprejemanju in delovanju
oddanih sporočil

(obvladati bi jo morali strokovni delavci)

nepopolna in nestrokovna komunikacija

nehotena, nenačrtovana,
nezavedna, brez uvida o
sprejemanju in delovanju
poslanih sporočil.

SPOROČILA V MEDOSEBNI KOMUNIKACIJI

Razumljiva

preprosta - kratka, prepoznavna,
konkretna,

pregledna - povezana, bistvena,
logična

jedrnata - malo besed-mnogo
informacij

zanimiva - neposredna, osebna,
s primeri, z analogijo,
vizualizirana

Nerazumljiva

zapletena - dolga,
neprepoznavna, abstraktna,

nepregledna - nepovezana,
nelogična

dolgovezna - veliko besed-malo
informacij

nezanimiva - posredna
neosebna, brez primerov, brez
analogije, brez vizualizacije

MEDSEBOJNI ODNOSI MED KOMUNIKACIJO

Komunikacija “jaz ali ti”-
rivalska, eskalirajoče
simetrična, ni vzgoje in
izobraževanja

**Pozicijsko fiksirana
komunikacija “jaz ali ti”-**
medsebojno fiksirano
dopolnjujoča, togo
komplimentarna
odrasli ima monopol, otrok je pasiven

**Prikrita komunikacija
“jaz nad tabo”**
skrita, dirigirajoča,
metakomplementarna,
neisrenost v VIZ procesu,
učenci in učitelji manipulirajo

**Komunikacija
“tako jaz kot ti”**
medsebojno fleksibilna, dopolnjajoča,
fleksibilno komplementarna
učenci in učitelji se dopolnjujejo-
koevolucija, oboji se poslušajo, ni
manipulacij. Vzgoja in
izobraževanje je skupno

OSEBNI IN PSIHODINAMIČNI ASPEKTI KOMUNIKACIJE

Apersonalna

"brezosebna sporočila" - treba bi bilo...

omogočajo popolno izključitev sebe in svoje
odgovornosti za vsebine, ki jih
prenašamo

Kontrapersonalna

"ti sporočila" - moraš...

ponujajo rešitve, uporaba pri žaljenju, napadanju,
očitanju, obsojanju, kaznovanju...
Spodbujajo obrambne mehanizme, defenzivno
komunikacijo, ni iskrene in odkrite
komunikacije.

difuzno personalna

"mi sporočila" - moramo...

(krepijo lastno pozicijo, prekrivajo mišljenje in
želje, posredno vplivanje na druge,
zmanjševanje lastne odgovornosti)

Interpersonalna

"jaz sporočila" - želim...

izražajo lastna opažanja, izkušnje, čustva,
misli,hotenja...
Spodbujajo sogovornika.
Lahko so formalna in navidezna ali stvarna in
iskrena. Izogibanje tem sporočilom-ne
želimo se odkriti ali ne želimo, da se drugi
odkrijejo nam.

JAZ, TI, MI, Brezosebni strokovni delavec

Jaz strokovni delavec - Jaz sporočila

- Jasno in neposredno povedo svoje mnenje, opažanja in razlaganja,
- govorijo iz sebe,
- obračajo se k otroku – pravi osebni stik z otroki

Ti strokovni delavec - Ti sporočila

- Prevladujejo zahteve, kritike, opozorila, zapovedi, prepovedi, ukazi, navodila, “recepti”, dokončna mnenja
- Iščejo krivca
- Poudarjajo svoje znanje, izkušnje, pravico, da poudarijo otrokovo neznanje, neizkušenost...
- Malo se pogovarjajo, več napadajo
- Pri otrocih Izzivajo napad in obrambo
- Ovirajo resnični stik z otrokom in medsebojni vpliv

JAZ, TI, MI, Brezosebni strokovni delavec

- **Mi strokovni delavci – Mi sporočila**
- Stik z otroki ni direkten niti indirekten
- Komunikacija navidezno iskrena in je difuzno razpršeno osebna
- Vpliv na otroke deluje – ne deluje
- Vse je nekje vmes

Brezosebni strokovni delavci – difuzna sporočila “Treba je”

- Brezosebna, neopredeljena sporočila
- Ker so brezosebna so neobvezna in brez učinka
- Odrasli se skrivajo za frazami, citati, statistiko,
- Prenášajo tuja mnenja – ne svojih stališč
- Komunikacija je posplošena in nedorečena
- Med odraslimi in otroki je nejasna govorica

OPAŽANJA, MNENJA, OBČUTKI V KOMUNIKACIJI

Izražanje:

- opažanja kot opažanja (*vidim, da si namrščen...*),
- mnenja kot mnenja (*menim, da si nevednež...*),
- občutkov kot občutkov (*čutim, da me sovražiš...*),

Ker pogosto opažanja, mnenja in občutke pomešamo med seboj se neopravičeno in nerealno izražamo in si tako o sebi in o drugih ustvarjamo nepravilne sodbe.

Izražanje:

- **mnenj in občutkov kot opažanj,**
 - vidimo kar samo mislimo in občutimo (vidim, da me sovražiš..)
 - tako razmišljanja in difuzna čustva spreminjamo v dejstva, čeprav so lahko neresnična
- **opažanj in občutkov kot mnenj**
 - mislim, da si namrščen..., mislim, da me sovražiš,
 - na ta način blažimo očitna dejstva ali racionaliziramo svoja čustva.
 - to ne ustreza resničnosti in otežuje jasno in direktno komunikacijo
- **opažanj in mnenj kot občutkov**
 - čutim, da si nevednež...
 - se ogibamo neposredni komunikaciji in tistemu kar jasno opažamo in o čemer razmišljamo,
- **občutkov, potreb in želja**
 - **neverbalno:** z govornico telesa (žalosten obraz, geste, način govora.....)
 - **verbalno: neposredno** (rad te imam), **posredno** (*prikrito, nasprotno, prek drugega, zapoznelo*), **neiskreno** (no, saj veš, da te imam rad),

**Ne moremo kvalitetno
komunicirati,
če nenehno ne preverjamo,
kaj od naših sporočil je sprejeto,
kako je tisto, kar je sprejeto
razumljeno
in v kolikšni meri je izkrivljeno.**

VZROKI KONFLIKTOV

Iz osebnih razlogov	Iz komunikacijskih razlogov
<ul style="list-style-type: none">• napačna presoja resničnosti,• nepoznavanje sebe,• nenadzorovana čustva,• tesnoba,• predsodki,• netolerantnost,• pomanjkanje humorja,	<ul style="list-style-type: none">• semantični nesporazum,• zamenjava komunikacijskih ravni,• neprimerna čustvena reakcija,• neverbalna spremljava,• neuskklajeno verbalno- neverbalno sporočanje,• neprimeren stil komuniciranja,• tekmovalnost.

Elementi konflikta

- prejšnji odnosi partnerjev – lažje razumevanje,
- vedenje med konfliktom,
- osnovni problem - v kontekstu družbenega okolja,
- družbeno okolje,
- navzoči opazovalci – vpliv,
- strategija reševanja,
- posledice,

Pozitivne lastnosti konflikta

- Spoznavanje problema,
- iskanje rešitev,
- preprečevanje stagnacije,
- spodbujanje radovednosti,
- samospoznavanje,
- spodbujanje sprememb.

Metode reševanja konfliktov

→ jaz zmagam, ti zgubiš

→ jaz zgubim, ti zmagaš

→ oba zmagava

Nujno!!! Konstruktivno reševanje konfliktov.



DOBRO SE PREPIRAM

- ko premišljam o predlogih drugih
 - preložim prepir ko se vznemirim
- se zahvalim za zanimanje zame
 - dovolim različna mišljenja
 - dopuščam govor drugim
 - iščem pomoč in nasvete
 - priznam svoje napake
 - se ne prepustim besu
 - pazim na besede
 - iščem skupne rešitve

SLABO SE PREPIRAM

- posmehovanje partnerjevemu statusu
- osebno napadanje
- dogmatske trditve
- čustvena govorica
 - fiksirani odnosi
 - žaljenje

Komunikacija v vrtcu

- medodosebna komunikacija med sodelavci vrtca,
- komunikacija odraslega z otrokom,
- komunikacija otrok z otrokom,
- komunikacija s starši,

Medosebna komunikacija in izvajanje Kurikula za vrtce

Intenzivna komunikacija:

- prenos informacij;
- upoštevanje principov timskega dela:
 - na nivoju oddelka (*načrtovanje, izvajanje dejavnosti, refleksija, evalvacija, dnevna rutina, spremljanje otrokovega razvoja in napredka, sodelovanje s starši, ...*)
 - na nivoju vrtca

Otrok

Aktiven, kompetenten, enakovreden udeleženec v komunikacijskem procesu, ki ima:

- pravico: biti slišan,
- možnost do sodelovanja in soodločanja pri svojem razvoju in učenju.

Vloga odraslih pri komunikaciji z otrokom

- Partnerji v dvosmerni komunikaciji z otrokom - *pogoste neverbalne in verbalne interakcije,*
- spoštovanje osebnega dostojanstva in integritete otroka (*brez bolečih, žaljivih, poniževalnih besed in situacij za otroka*)
- vzgled za otroke (*spodbudno in pomirjajoče vedenje, strpnost, vljudnost, spoštljivost, prijaznost, pristnost, sproščenost ...*)
- spodbujevalci komunikacije (*omogočanje pogojev za komunikacijo - za posameznika in med otroki, odzivanje na otrokova vprašanja, probleme, vedenje ...*)
- usmerjevalci (*povratne informacije - usklajenost verbalnih in neverbalnih sporočil, navodila, predlogi...*)

Komunikacija s starši

Delitev odgovornosti in različnih pristojnosti vrtca in družine:

- pravica staršev do sodelovanja pri načrtovanju življenja in dela v vrtcu v oddelku;
- pravica do postopnega uvajanja otroka v vrtcu;
- pravica do ustrezne informiranosti.

Komunikacija s starši

Kodeks etičnega ravnanja v vrtcu - sodelovanje starši:

- spoštovanje in upoštevanje staršev kot primarnih skrbnikov, ki nosijo glavno odgovornost do otrok;
- pravica staršev do obveščnosti o programu in aktivnega sodelovanja v njem;
- strokovna pomoč staršem pri vzgoji otroka;
- spoštovanje zasebnosti družine.

Komunikacija s starši

Soočanje:

pravice staršev do sodelovanja in vključevanja v življenje in delo vrtca in oddelka

S

strokovnimi, avtonomnimi presojami in odločitvami strokovnih delavk vrtca.

Ne

- ukazovanja, zahtevanja
- opozarjanja, groženj
- moraliziranja, pridiganja
- vsiljevanja nasvetov predlogov
- prepričevanja, predavanj
- obsojanja, kritiziranja, očitanja
- pretiranega hvaljenja
- hvaljenja, posmehovanja
- interpretiranja, analiziranja
- neprepričljivega pomirjevanja, tolaženja
- pretiranega spraševanja
- zasliševanja
- zavračanje, prelaganja, izmikanja

Komunikacija v vrtcu
odpira in zapira vrata,
zaposlenim,
otrokom in odraslim,
otrokom med seboj
in staršem.

- Ali bodo vrata odprta ali pa zaprta pa je odvisna od ... ???

UČENJE INTERPERSONALNE KOMUNIKACIJE

- učenje interpersonalne komunikologije, *(znanost o pogovoru v vseh življenjsko pomembnih sistemih – se ukvarja z neposredno primarno komunikacijo “iz oči v oči”)*
- ozaveščanje lastne komunikacije,
- učenje optimalnega in kvalitetnega komuniciranja
 - z/s:
 - metakomunikacijo *(pogovor o pogovoru),*
 - komunikacijskim feedbackom *(dajati, iskati in sprejemati povratne informacije o naši komunikaciji),*
 - skupinska dinamika *(metakomunikacija in povratne informacije pri učenju v skupini 9 – 12 ljudi).*