



**ERASMUS+**  
**Joint Mentorship**

*Better Cooperation for Better VET*



**Sufinancira**  
**Europska unija**

# Obilježja kvalitetne verbalne komunikacije u procesu poučavanja

Hrvatska obrtnička komora

# Ishodi učenja

Nakon što proučite ovu prezentaciju bit ćete sposobni:

- opisati JA-poruke u komunikaciji,
- nabrojati aktivnosti koje potiču aktivno slušanje u komunikaciji,
- navesti karakteristike podržavajuće povratne informacije.

# Obilježja kvalitetne verbalne komunikacije

- Komunikacija tijekom poučavanja u radnom procesu je dijalog između mentora u gospodarstvu i učenika.
- Za kvalitetnu komunikaciju je, osim samog sadržaja poruke, važan i način na koji govorimo i slušamo.
- Kako bi se razvila kvalitetna komunikacija bitno je da mentor:
  - **u komunikaciji koristi JA-poruke,**
  - **aktivno sluša učenike,**
  - **daje podržavajuću povratnu informaciju.**

# JA-poruke

- Za kvalitetnu verbalnu komunikaciju je, kao što smo već spomenuli, osim samog sadržaja poruke, važan i način na koji govorimo.
- Kvalitetna verbalna komunikacija znači da nema verbalne agresije, a najbolji način da se to postigne je komunikacija pomoću „JA-poruka“.
- JA-poruke:
  - govore o nama, našim osjećajima, stavovima i razmišljanjima;
  - ako sadrže neku kritiku, ona se odnosi na ponašanje druge osobe, a ne na samu osobu;
  - dovode do pozitivnih ishoda i povećavaju vjerojatnost da sugovornik zaista čuje naše poruke.

# Primjer JA-poruke

- JA-poruke se sastoje od 3 dijela:

Marko, ljutim se	kada kasniš na praksu i svi te čekamo	i molim te da ubuduće dolaziš na vrijeme kako bi svi zajedno krenuli sa praksom.
započnemo imenom učenika kojem se obraćamo i kažemo kako se osjećamo u vezi s njegovim ponašanjem, bez samooptuživanja i pravdanja.	govorimo o određenom postupku učenika, opisom koji ne vrednuje niti ocjenjuje, te o stvarnim posljedicama tog postupka	navedemo svoja očekivanja, odnosno promjene koje bismo željeli da se dogode, bez ucjenjivanja i optužbi.

# TI-poruke

- Za razliku od JA-poruka, TI-poruke su uvijek usmjerene na sugovornika, često su agresivne i kritiziraju osobu (a ne njezino ponašanje).
- Ako komunikacija započinje s takvom vrstom poruke, sugovornik će vjerojatno odgovoriti na isti način (npr. okrivljavanjem druge osobe) što ne dovodi do poželjnih rezultata ni za jednog od sugovornika.

## Primjeri TI-poruka i njihovo oblikovanje kao JA-poruke

TI-poruke	JA-poruke
Ti nikad ne završiš zadatak na vrijeme!	Žalosti me kada zadatak ne završiš na vrijeme i onda cijela grupa učenika s kojom radiš ispašta radi toga pa te molim da ubuduće poštuješ rokove kako bi i tvoje kolege mogli dobiti povratnu informaciju na vrijeme.
Budalo, otvori oči i koncentriraj se!	Andrea, vidim da nisi koncentrirana i čini mi se da bi se mogla ozlijediti na stroju na kojem radiš. To me čini jako nervoznim. Molim te da ubuduće paziš kako rukuješ strojem.

# Aktivno slušanje

- Za kvalitetnu verbalnu komunikaciju je, kao što smo već spomenuli, osim samog sadržaja poruke, važan i način na koji slušamo.
- Malo je poznata činjenica da je slušanje zapravo vještina koju se može naučiti, vježbati i njegovati, a ne sposobnost s kojom se rađamo.
- Vještina aktivnog slušanja podrazumijeva da potpuno usmjerimo pažnju na sugovornika s ciljem da ga što bolje razumijemo te mu damo do znanja kako smo shvatili njegovu poruku.
- Aktivno slušati znači:
  - pokazati interes prema sugovorniku,
  - nastojati razumjeti njegove emocije i poruke,
  - interpretirati njegove poruke.

# Ciljevi aktivnog slušanja

- **Pojasniti značenje izrečenog:** Čujem da si ljut na Marka, je li tako?
- **Saznati više o mislima, željama i osjećajima onoga koga slušate:** Reci mi nešto više o svojim planovima za učenje.
- **Poticati argumentaciju:** Što se dogodilo sljedeće? Kako si se zbog toga osjećao?
- **Poticati na razmišljanje i otkrivanje novih saznanja:** Što misliš da su tvoje opcije u ovom trenutku?
- **Sakupiti više činjenica i pojedinosti:** Što se dogodilo prije nego je započela tučnjava?



# Kako aktivno slušati

- Mentor aktivno sluša kada je usredotočen na učenika koji govori i pri tome:
  - **Pažljivo sluša učenika** – ne prekida ga dok govori, ne upada mu u riječ, kima glavom dok ga sluša, koristi riječi poput „mhm”, „da”, „razumijem” ...
  - **Koristi pauze u razgovoru** – prije nego učeniku odgovori promisli o čemu je učenik govorio
  - **Postavlja pitanja za razjašnjavanje** – postavlja pitanja poput „Kako to misliš”, „Što si time htio reći, ne razumijem te u potpunosti”
  - **Parafrazira** – koristi se frazama poput „Ako sam te dobro razumio...”, “Rekao si da...”
  - **Koristi otvorena pitanja** – otvorenim pitanjima od učenika mentor će dobiti informacije koje učenik sam možda ne bi niti rekao. Otvorena pitanja su ona koja počinju sa „Tko...”, „Što...”, „Kada...”, „Kako...”, „Koji...”, „Zašto...”, „Kako to da...”

# Podržavajuća povratna informacija

- Povratna informacija je **verbalni ili neverbalni odgovor** na nečije ponašanje, dan neposredno nakon tog ponašanja, i to u takvom obliku da ga osoba kojoj je namijenjen može razumjeti i upotrijebiti.
- Važno je da povratna informacija bude podržavajuća za učenika.
- **Podržavajuća povratna informacija:**
  - procjenjuje specifičnu situaciju, a ne učenikovu osobnost,
  - izriče jasna očekivanja u vezi sa specifičnim zadatkom,
  - ističe povjerenje u učenikove mogućnosti i njegovu spremnost na suradnju,
  - pruža mogućnost izbora.

# Licencija

- Ova prezentacija je objavljena pod sljedećom licencijom:  
Creative Commons [Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 4.0 međunarodna](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) (CC BY-NC-SA 4.0)





**ERASMUS+**  
**Zajedničko mentorstvo**

*kvalitetnija suradnja  
za kvalitetnije strukovno obrazovanje*

# Hvala na pozornosti!

<https://e-mentor.eu/>



**Erasmus+**  
Enriching lives, opening minds.

*Ova je publikacija ostvarena uz financijsku potporu  
Europske komisije. Ona izražava isključivo stajalište  
njenih autora i Komisija se ne može smatrati  
odgovornom pri uporabi informacija koje se u njoj  
nalaze.*