

Modaliteti u komuniciranju sa grupama i
pojedincima:
*Vještine facilitiranja bazirane na interaktivnom
pristupu*

Feđa Mehmedović

Asocijacija XY



*„Prečesto razmišljamo o efektivnom
podučavanju, a malo o efektivnom učenju!“*



Ciljevi sesije

- Razgovarati o facilitaciji i koristima korištenja specifičnih facilitatorskih vještina
- Ponuditi smjernice za efektivnu i uspješnu facilitaciju
- Demonstrirati vještine i alate za efektivno prenošenje znanja i informacija
- Ponuditi primjere uspješne i ne baš tako uspješne prezentacije/radionice

Reci mi i ja ću zaboraviti. Educiraj me i ja ću zapamtiti. Uključi me i ja ću naučiti.

Benjamin Franklin



Šta je facilitacija?

- U širem kontekstu podrazumijeva prijenos znanja i informacija, korištenjem grupne dinamike a u cilju postizanja određenog cilja:
 - Presentacija
 - Informativna
 - Edukativna
 - Radionica – vaša iskustva?
 - Informativna
 - Edukativna
 - Transformativna
 - Radni sastanci
 - Dvosmjerno
 - Trening
 - Znanje i vještine
 - Napredni trening (Follow Up Trening)



Pitanje: Zašto su tradicionalni pristupi u učenju i podučavanju prevaziđeni?

Pitanje: Da li su tradicionalni pristupi u učenju i podučavanju prevaziđeni?



Metode
podučavanja
i efektivno učenje

Zadržavanje pažnje prilikom učenja



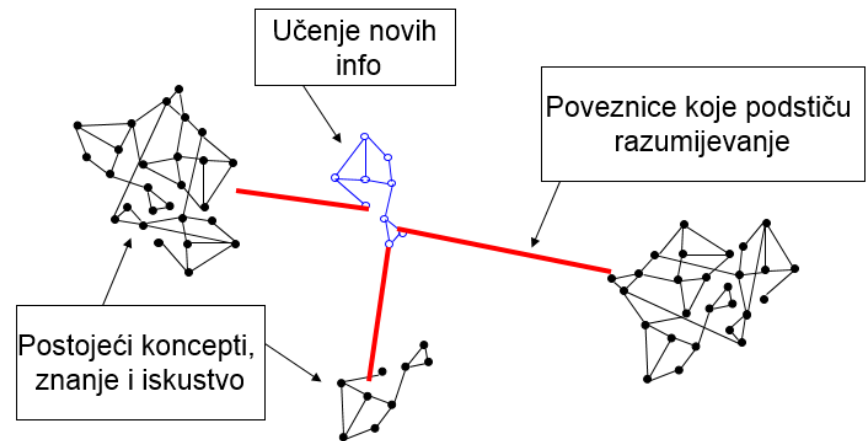
Izvor: National Training Laboratories Institute for Applied Behavioral
Science, known as the NTL Institute



Aktivno/interaktivno učenje

- Izazovni ciljevi
- Aktivno/interaktivno učenje usmjereno prema tim ciljevima
- Povratne informacije o mjeri u kojoj su ispunjeni ovi ciljevi
- Konstruktivistički metod podučavanja

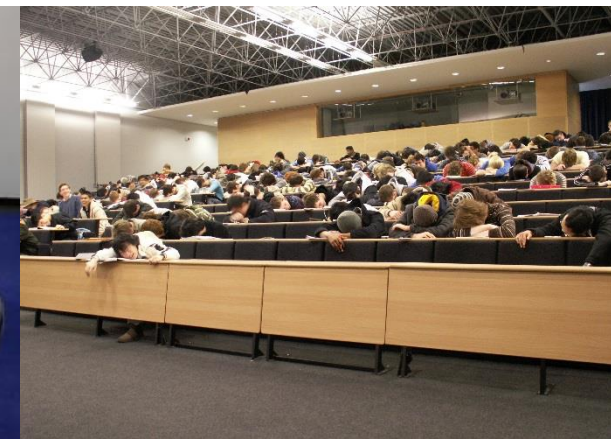
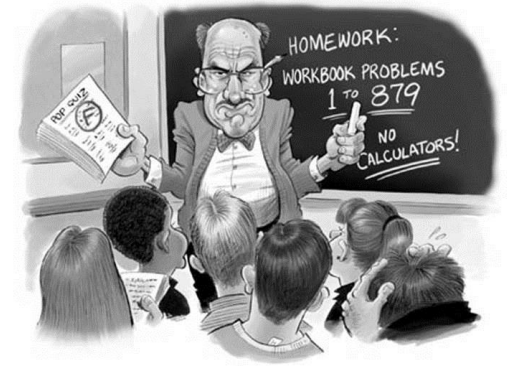
Konstruktivizam



Beba se rodi sa 300 kostiju dok odrasli imaju samo 206. (hrskavice)

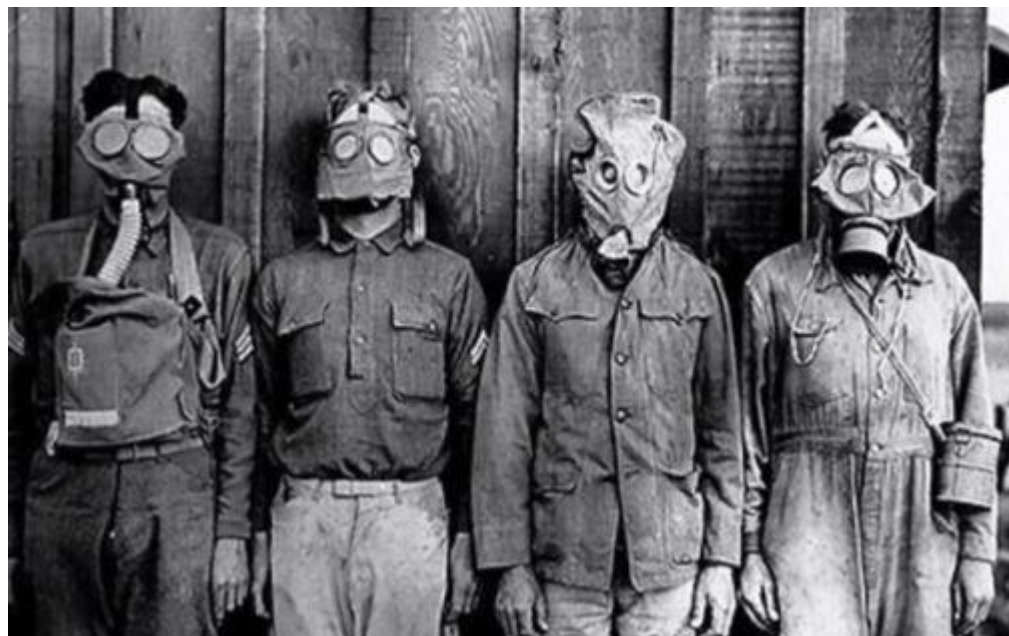
Tradicionalni pristup

- Dokazana neučinkovitost
- Nakon 15-20 minuta gubitak koncentracije
- Podrazumijeva čitanje, prepričavanje i monotono prezentiranje
- Više naglaska na teoriji nego na praktičnim primjerima i stvarnim slučajevima
- Suprotan primjer - 😊
- Jednostrani prijenos informacije (edukator - učesnici)
- Da li nas učesnici razumiju, šta razumiju?
- Uradimo eksperiment!



Vježba

- Jednostrani prijenos informacije
- Potrebna tri dobrovoljca
- Bez dvosmjerne komunikacije!
- Trajanje vježbe 10 minuta
- Diskusija 3 minute



Ljudi zapamte:

- ▣ 20% onoga što čuju
- ▣ 30% onoga što vide
- ▣ 50% onoga što vide i čuju
- ▣ 70% onoga šta vide, čuju i kažu (diskusija)
- ▣ **90% onoga što vide, čuju, kažu i urade**

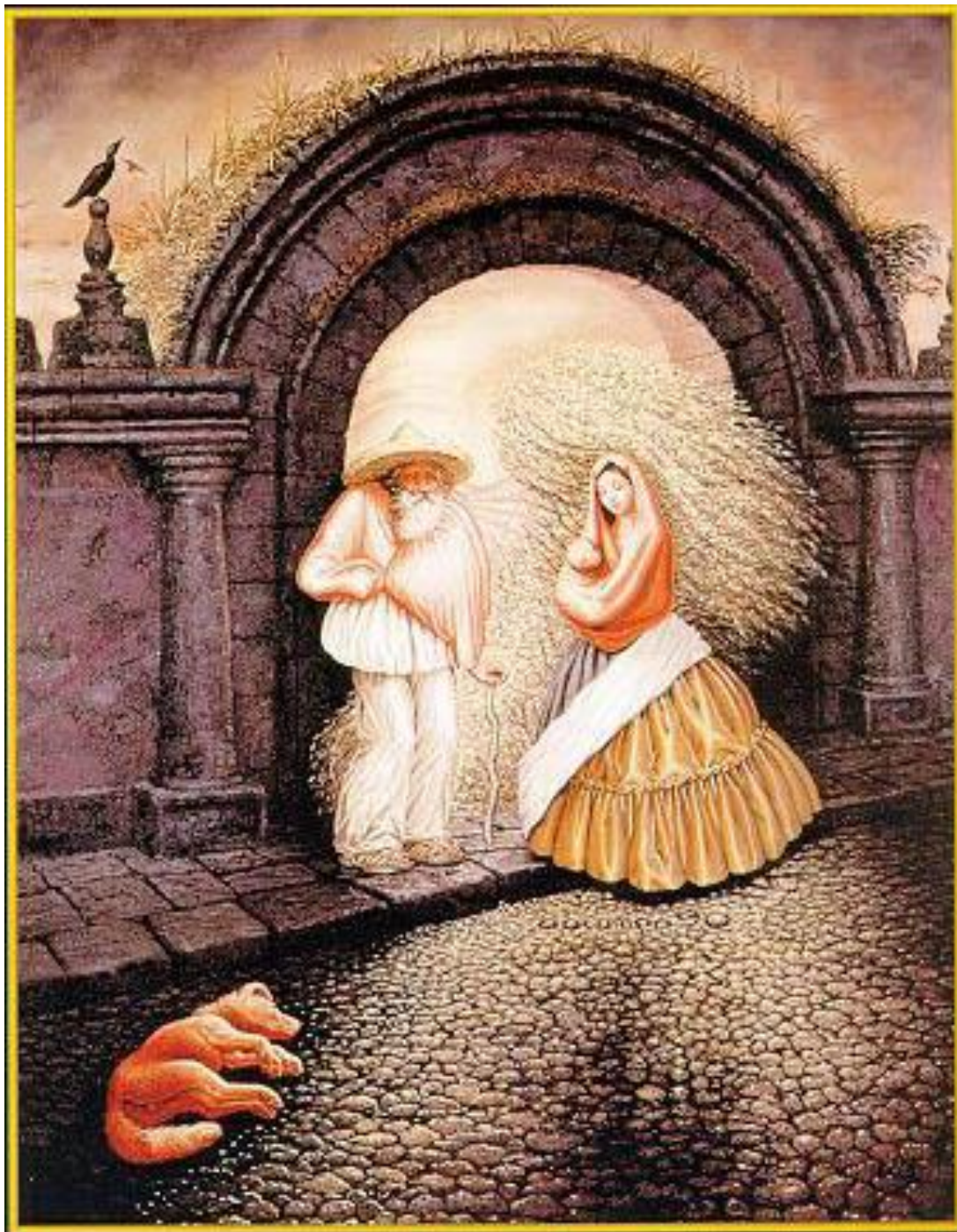


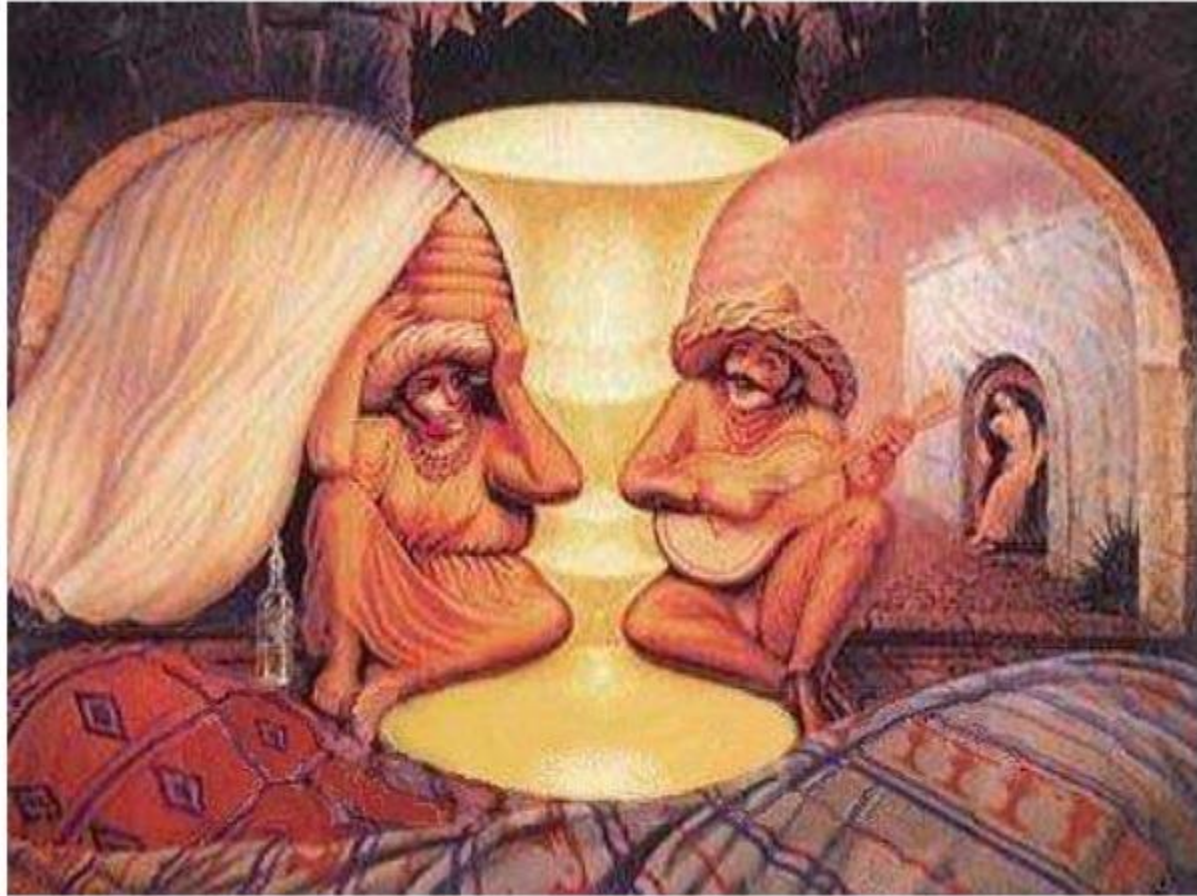
Što čujem, to zaboravim
Što vidim, to zapamtim
Što uradim, to shvatim

Kung Fu Ce - Konfučije (551-479 p.n.e)

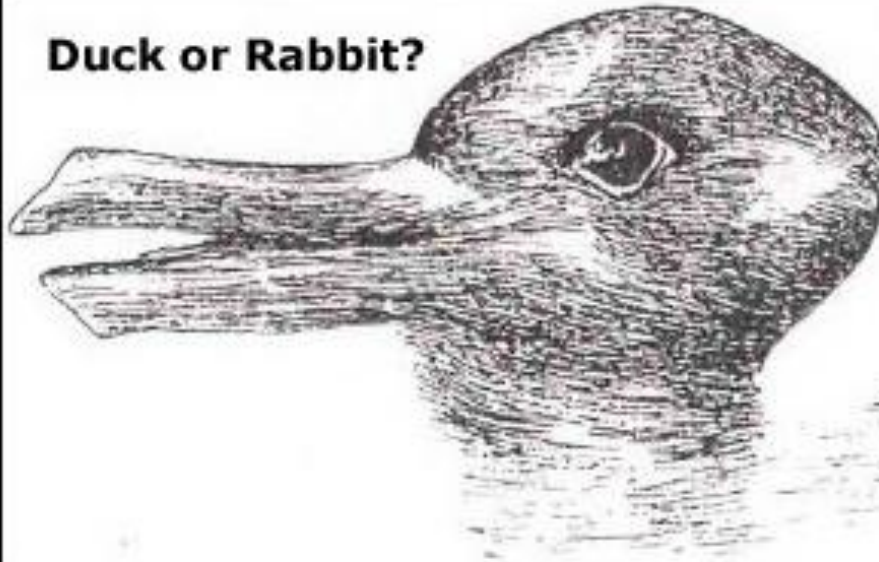
"Čovjekova je priroda uvijek ista; ljude razdvajaju samo navike."



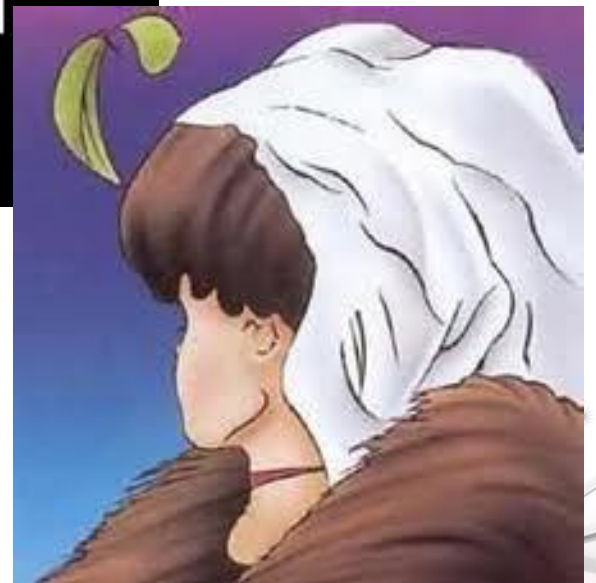




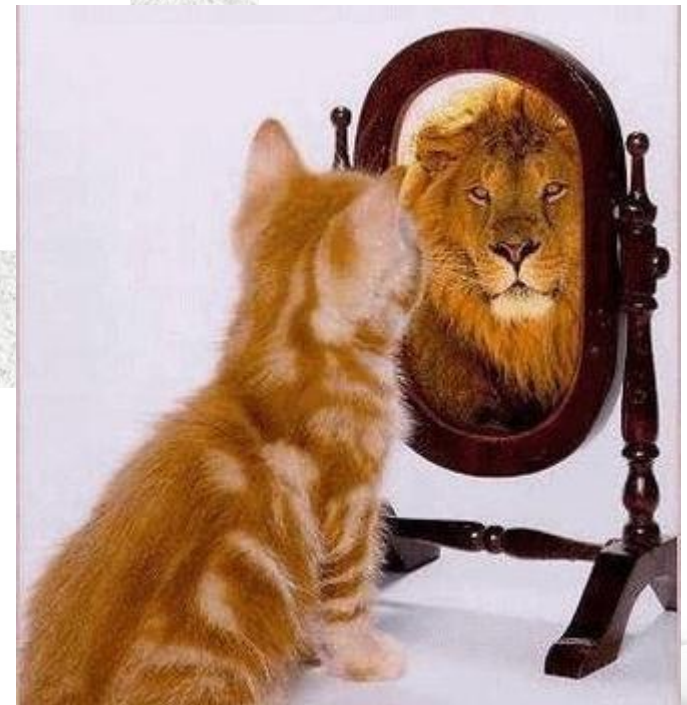
Duck or Rabbit?



OPTICAL ILLUSIONS



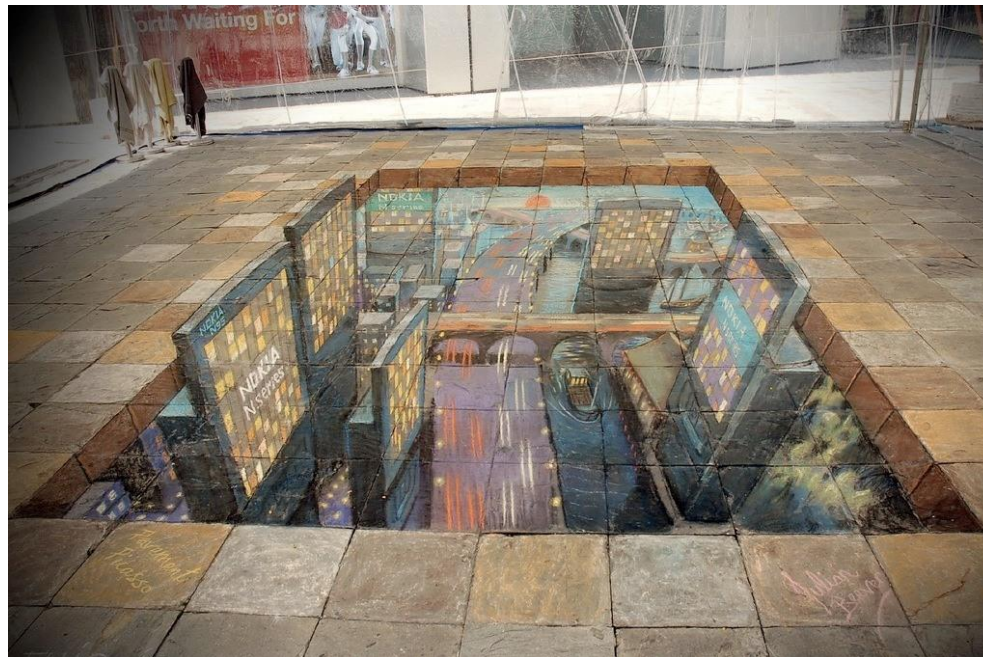
OPTICAL ILLUSIONS...



Percepcija i realnost

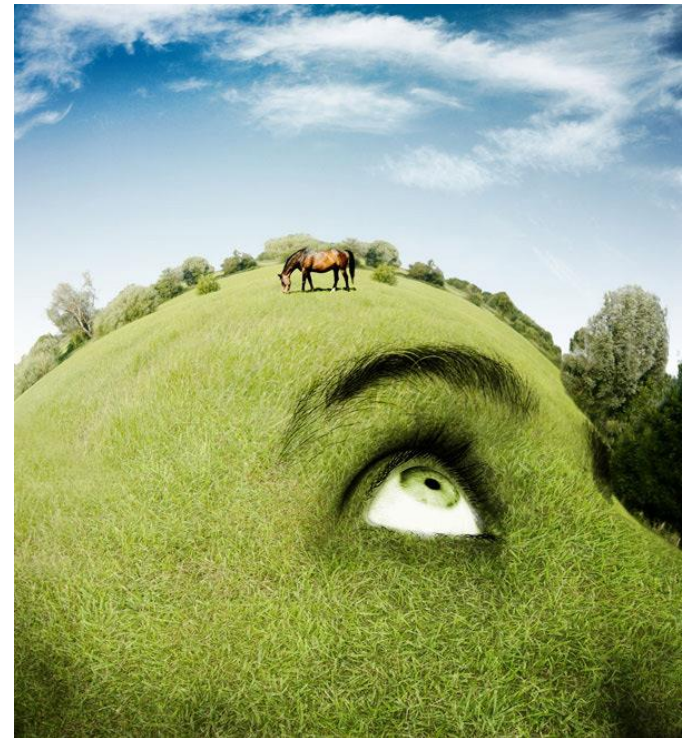
Da li je komunikacija ono što druga osoba govori (ili mislimo da govori)?

...ili je ono što slušatelj čuje (ili misli da je čuo/čula)?



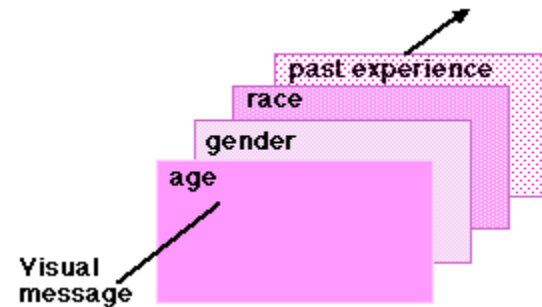
Šta utiče na percepciju?

- Prethodna iskustva ili saznanja
- Interakcija
- Uključivanje učesnika
- Korištenje humora
- Korištenje stvarnih primjera sa kojima se primatelji informacija mogu poistovjetiti
- Probudimo emociju



Primjeri personalnih percepcijskih filtera

- Znanje
- Godine
- Gender
- Profesionalna orijentacija
- Prethodna iskustva
- Tradicija
- Društvene norme
- Motivacija



Uticaj na percepciju

Nekoliko je različitih čula pomoću kojih „kreiramo stvarnost“:

- Vid – šta možemo ponuditi da osoba vidi-članak o...
- Sluh – šta možemo reći?
- Okus
- Dodir
- Miris



Planiranje, procjena, dizajn i implementacija



Planiranje, procjena i dizajn

- Planiranje i procjena

- Ko su učesnici?
- Šta žele da nauče?
- Šta trebaju da nauče?
- Šta vi želite da ih naučite?
- Koji je cilj vaše edukacije? Napravite koncept, poredajte ciljeve!
- Koliko vremena imate na raspolaganju?
- Gdje radite? Da li prostor odgovara vašim „zahtjevima“?
- Da li su vam potrebni pomagači?

Prostor:

- Rad u grupama
- Bez stolova
- Svijetlo
- Ozvučenje
- Klima/prozori
- Potrebni materijal (flip chart table, projekcijska platna i sl.)



Sesija – Primjer: Radionica

- Participativno učenje
- Rad u grupama
- Diskusije
- Vježbe
- Energizeri – se se kora
- Multimedijalna pomagala
- Handouts (prateći materijali)



Vještine facilitiranja

- Interkacija
- Reakcija na interakciju (ima li neko drugi isto ili drugačije mišljenje?)
- Kretanje i korištenje prostora
- Kontakt očima
- Smirivanje grupe – kombinacija vještina
- Boje i markeri
- Intonacija i korištenje glasa
- Gestikulacija
- Korištenje humora
- Korištenje primjera
- Upravljanje vremenom
- Kombinacija više alata (flip chart, prezentacija, slika i vještine)



Glas

- Intonacija je važna! Naglašavanje, skretanje pažnje i smirivanje!
- Govorite glasno da vas svi čuju
- Intonirajte važne informacije
- Intonirajte važne riječi, termine i izraze
- Napravite kratku pauzu (postavljanjem interakcije), udahnite i nastavite



Gestikulacija

- Korisno je da stojite, kako bi gestikulacija imala smisla
- Držite geste iznad struka i usmjerena na poruke
- Prazni džepovi prije nego što počnete
- Ostavite markere i olovke



Kontakt očima – uspostavljanje odnosa sa učesnicima

- „Šarajte pogledom“ po prostoriji
- Prije početka, pogledom pređite preko svakog učesnika
- „Efekt“ mene ne gleda, a druge da 😊
- Fokusirajte pogled na osobe koje govore, po završetku, nastavite gledati sve ostale
- Naj bučniji učesnici – zadržite pažnju dok ne završite misao, napravite korak prema njima i koristite intonaciju



Struktura sesije

1. Otvaranje sesije
2. Predstavljanje trenera/edukatora i učesnika
3. Predstavljanje metodologije rada
4. Opcionalni korak: Očekivanja učesnika od treninga/sebe/trenera
5. Pred testiranje znanja!?
6. Početak tematskog dijela sesije
7. Zaključak
8. Post testiranje znanja
9. Evaluacija
10. Kraj



Anatomija sesije

- „Impresionirajte u startu“
 - Koristite citat, naslov, priču.
- Budite organizirani
- Sesiju/prezentaciju snimate najmanje na dva mjesta (virus u školi)
- Pričajte razumljivo, sa što manje stručnih izraza
- Prepirke trenera ispred učesnika :P
- Koristite slike/šeme kako bi objasnili smisao, tj. da bi slikom (porukom/ama koje šalje) potvrdili ono što želite da kažete
- Zaokružite statistike, više od dvije trećine, ne 66.7 %.
- Upravljanje vremenom
- Upravljanje prostorom (sa stolovima, bez stolova, potkovicica i sl.)
- Nošenje sa tremom – jednostavno, nema vam nazad!



Komunacijske vještine kao osnova u uspostavljanju kvalitetne interakcije



Razlog zbog kojeg imamo dva uha a samo jedna usta je da bismo mogli više slušati a manje govoriti”

Latinska poslovice



“U životu veći dio svog vremena provodimo slušajući, a manji čitajući i govoreći.

Ipak, najčešće nas nikada niko nije učio slušati.”

Anonimni psiholog



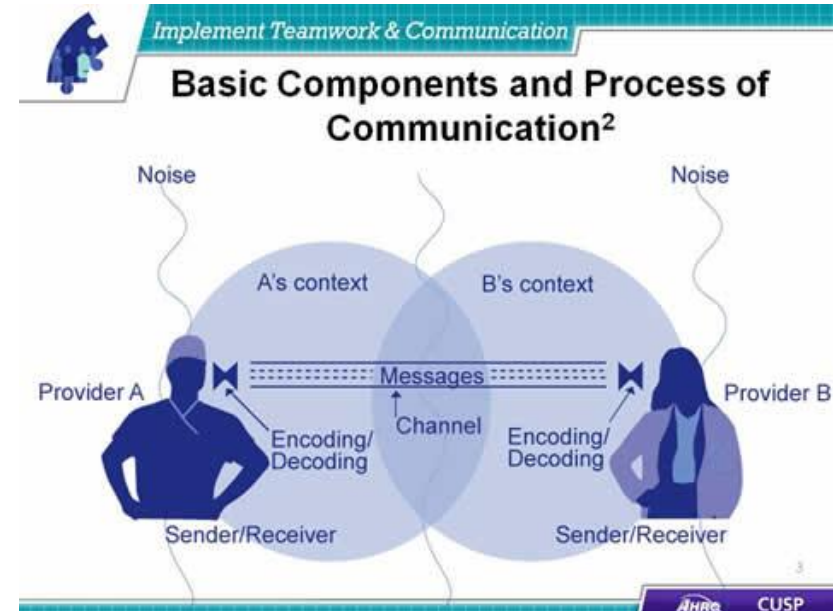
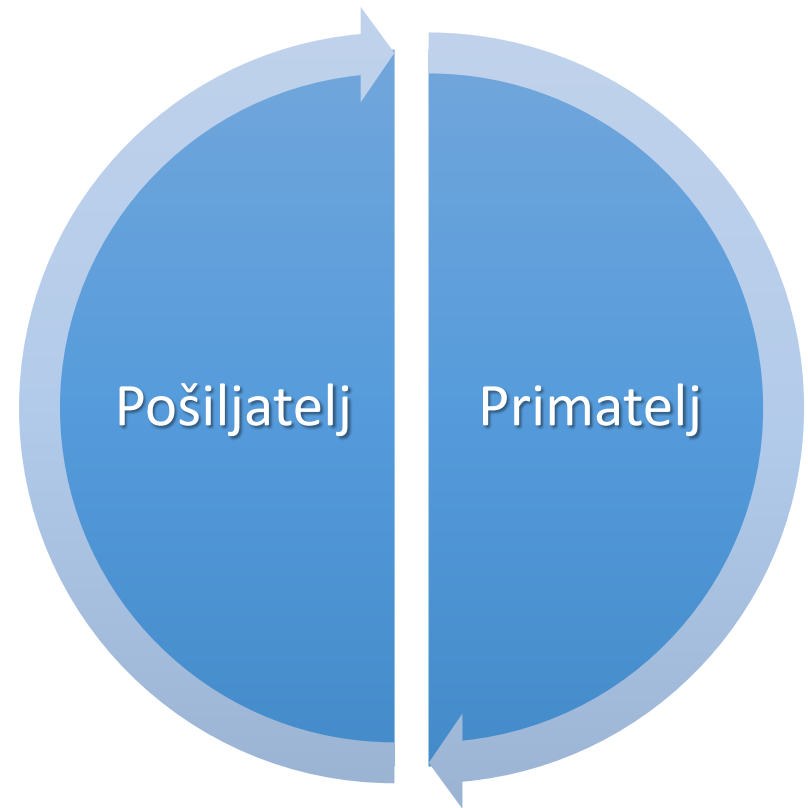
Kako komuniciramo sa drugima?

- Odjećom
- Kozmetikom
- Riječima koje izgovaramo
- Govorom tijela
- Riječima koje ispisujemo
- Slikama (čuvaj se psa)
- Mimikom



Komunikacijski model

- **Pošiljatelj**
Poruke
(informacije)
šalje pošiljatelj
- **Primateelj**
Prima poruku i
reaguje na nju
(feedback)



Komunikacija

Verbalna komunikacija:

Riječi koje govorimo

Razgovori (individualni ili grupni, *internet, pisma i telefon/mobitel*)

✓ *Verbalne vještine su način na koji razgovaramo i postavljamo pitanja*

Neverbalna komunikacija (vježba sastavite kuću):

Gest i mimika, govor tijela, izraz lica, ton glasa i organizacija vremena

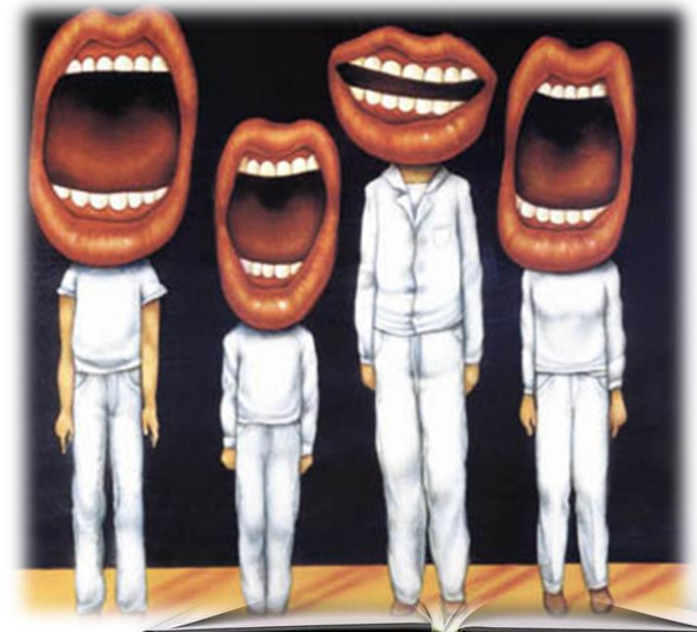
(gešt-abeceda za gluhonijeme; mimika-facijalna ekspresija)

✓ *Neverbalne vještine su način na koji se mi ponašamo i tako dajemo određenu poruku koja može ohrabriti osobu da govori ili suprotno-prekinuti razgovor*



Verbalna komunikacija

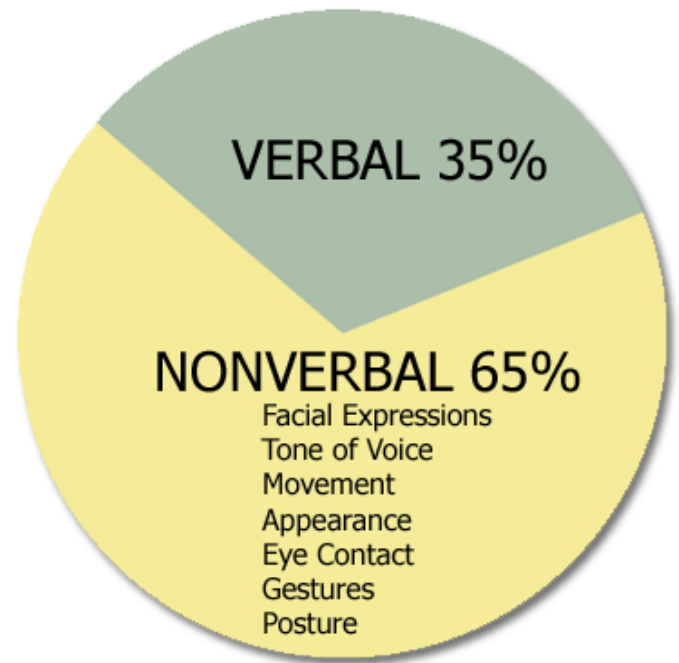
- ***TON GOVORA, GLASNOĆA I BRZINA***
- ***VJEŠTINA GOVORA***
- ***VJEŠTINA POSTAVLJANJA PITANJA***



Verbalna komunikacija (nastavak)

Izgovorene riječi dobijaju pravi smisao tek uz govor tijela, ton, boju i intonaciju glasa!

- **7% riječi koje su izrečene**
- **38% kako je izrečeno**
- **55% govor tijela**



oko 55% informacija – neverbalno prenošenje (pokreti, izraz lica i očiju, pokreti ruku, stav tijela...)

GOVOR TIJELA – neverbalni znakovi

STATIČNI ZNAKOVI

Udaljenost tijela
Međusobni položaj
Stav tijela
Tjelesni kontakt

DINAMIČKI ZNAKOVI

Izrazi lica
Kretnje
Kontakt očima

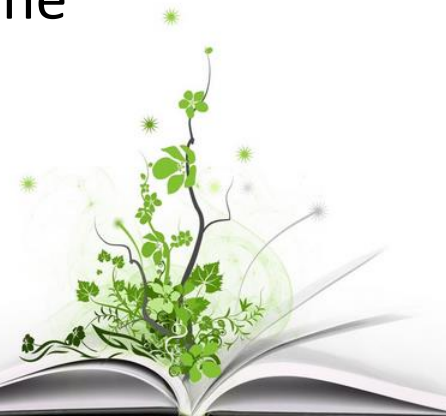


Stav tijela

Stvaranje “prepreka” od strane osobe s kojom komuniciramo

Prekrižene ruke → negativno mišljenje, nevjerica ili nesigurnost, osjećaj ugroženosti i odbrambeni stav

Prekrižene noge → negativno ako su usmjerene OD sagovornika; **pozitivno** ako su usmjerene prema sagovorniku



BLIC Info: Da li ste znali?

- Misli se kreću oko 4 puta brže od riječi koje izgovaramo
- Ako zaista pažljivo slušate, nakon razgovora sa učesnicima sasvim je normalno da se osjećate umorno i iscrpljeno.
- Kada u toku razgovora osjetite da više ne možete pratiti učesnika, jednostavno promijenite položaj tijela (prebacite se na drugu nogu, presavite nogu preko noge) i lakše će vam se biti skoncentrisati na razgovor
 - Možete postaviti pitanje, to vam daje vremena da se „saberete”



Šta su to komunikacijske vještine i čemu služe:

Ove vještine su dio životnog stila, koje omogućavaju efektivnu komunikaciju među ljudima. Konflikti među ljudima obično nastaju usljed nedostatka ovakvih vještina, odnosno-zbog nedostatka komunikacije.

Najraširenije mišljenje o tome koje su vještine najefektivnije za kvalitetnu komunikaciju su:

- *Pažljivo slušati osobu koja govori*
- *Dosegnuti nečije mišljenje bez da ga osuđujemo*
- *Razviti povjerenje*
- *Ponuditi i drugačija viđenja neke teme ili problema (ne nametati)*
- *Biti prisutan (fokusiran)*
- *Pomoći ljudima da shvate šta zaista žele u cilju da oni sami donesu određeni zaključak*
- *Postavljajte pitanja otvorenog i zatvorenog tipa efektivno*
- *Ponudite svoje odgovore u skladu sa osjećajima sagovornika*



Pitanja otvorenog i zatvorenog tipa

Otvorena pitanja- učesnik je u mogućnosti da pruži duži odgovor, uključujući informacije koje on ili ona želi da uključi

Primjer : “Zašto je novi zakon dobar?”

“Šta nedostaje ovom zakonu?”

Zatvorena pitanja- učesnik odgovara sa jednom riječju ili kratkom frazom, najčešće sa *da* ili *ne*.

Primjer : “Da li je novi zakon dobar?”

“Da li nešto nedostaje novom zakonu?”

Da učesnici znaju sve odgovore na našu interakciju, možda ne bi bili učesnici već kolege edukatori/treneri.



Kako zaobići uobičajene probleme u verbalnoj komunikaciji?

- Uvijek budite pristojni 😊
- Koristite riječi koje učesnik može lako razumjeti
- Postavljajte jasna pitanja
- Postavljajte jedno pitanje iza drugog
- Zaobiđite moralne predrasude
- Ostvarite prijateljski odnos da biste razgovarali o osjetljivim temama/problemima



Odgovor na pitanje kako biti kvalitetan sagovornik je u tome da osoba aktivno sluša

LOŠE SLUŠANJE

Pasivno slušanje

Otimanje riječi

Slušanje sa prekidima (*gledate u mob. i sl*)

Doslovno slušanje (*bez primanja neverbalnih signala*)



Aktivno slušanje...

Postoje 3 vrste zebri. Obično žive na velikim livadama, savanama i šumama. Ne postoje dvije iste zebre!



Aktivno slušanje - faze

- **Slušanje.** Podrazumijeva tek toliko da se čuje šta nam osoba govori. Za primjer, čuli ste info o zebrama, ako je možete ponoviti vi ste je čuli i zapamtili
- **Razumijevanje.** Sljedeća faza slušanja je razumijevanje onoga što nam sagovornik govori. Svaka osoba poruku razumije na svoj način. Vratimo se zebrama! Kada ste čuli da ne postoje dvije iste, šta to znači? Možda ste sada pomislili: „možda to znači da su pruge na svakoj zebri drugačije“.
- **Zaključivanje.** Nakon što ste sigurni da ste razumjeli poruku sagovornika, razmilite da li ona ima smisla. Šta ćete uzeti u obzir pri zaključivanju (ovo je kritičan trenutak). Da li vjerujete u ono šta čujete? Kako svaka zebra ima drugačije pruge...ipak...svaki čovjek ima jedinstven otisak prsta. Mislim da ću povjerovati u poruku o zebri 😊



Neke od smjernica kako aktivno slušati:

Posvetiti sagovorniku punu pažnju

Održavati kontakt očima sa sagovornikom

Klimati glavom na sagovornikove komentare

Davati verbalne znakove da slušate (da, naravno, jeste)

Facijalnom ekspresijom odražavati „određene” emocije

Pitajte da bi razumjeli određene poruke koje vam sagovornik

prenosi, pitaj da li si dobro shvatio/la

Probajte shvatiti šta sagovornik osjeća i pitajte da li ste to dobro

protumačili

Ne prekidati osobu koja govori



Pred i post testing i evaluacija

- Zašto su nam važni?
- Zašto ih koristimo?
- Da li ih moramo koristiti?

- Da li Vam je jasna primjena novog zakona?

Pitanje	Prije radionice		Nakon radionice		Promjena znanja/stava
	Da	Ne	Da	Ne	
Da li Vam je jasna primjena novog zakona?	3	17	18	2	15
	15%	85%	90%	10%	+75%

Broj tačnih/netačnih odgovora x 100 podijeljeno sa brojem učesnika = procent





ASOCIJACIJA XY

Evaluacija treninga

1. Kako biste ocijenili održani trening?

Ocjena: 1 (loše) 2 (zadovoljavajuće) 3 (dobro) 4 (vrlo dobro) 5 (odlično)

2. Da li ste zadovoljni odnosom treneri-učesnici?

Ocjena: 1 2 3 4 5

3. Da li su teme jasno obrađene i prilagođene?

Ocjena: 1 2 3 4 5

4. Za koju temu smatrate da bi je trebalo ponovo obraditi?

Napišite svoj komentar

5. Šta vam se najviše svidjelo na treningu?

Napišite svoj komentar

7. Šta vam se najmanje svidjelo na treningu?

Napišite svoj komentar

8. Šta biste predložili u cilju poboljšanja?

Napišite svoj komentar

Hvala Vam!



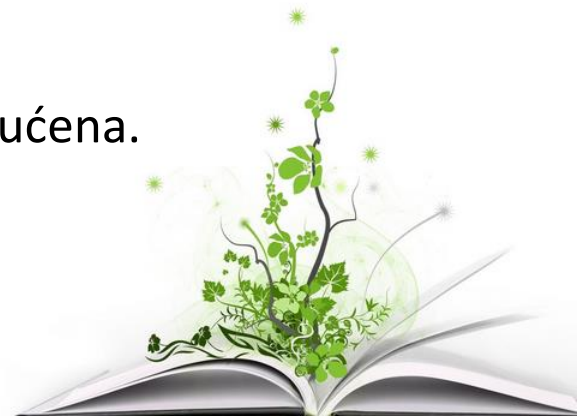
Komunikacijski kviz

1. Muškarci pričaju više od žena.
2. Muškarci u razgovoru više prekidaju žene nego što prekidaju druge muškarce.
3. Tijekom razgovora žene više gledaju u sagovornika nego što to čine muškarci.
4. Žene se bolje služe neverbalnom komunikacijom od muškaraca.
5. Žene rukovodioci komuniciraju s više emocionalne otvorenosti od muških rukovodilaca.
6. Muškarci su manje skloni nametanju tema razgovora i nastoje duže održati razgovor od žena.
7. Kad se u razgovoru upotrijebe riječi poput “ljudi” ili “čovjek” automatski se time misli na oba spola.

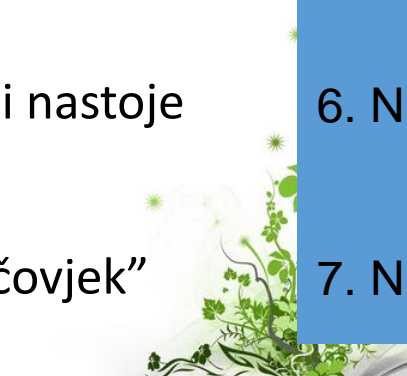


Kviz (nastavak)

8. U razredu učenici dobivaju više kritike i prigovora od učenica.
9. Žene su sklonije otkrivanju osobnih pojedinosti iz svog života od muškaraca.
10. Žene govore živahnije od muškaraca.
11. Žene dopuštaju da im se sugovornici više približe.
12. Muškog govornika se sluša pažljivije nego ženskog, čak i kad je riječ o istom govoru.
13. Žene se služe neizravnijim stilom komuniciranja od muškaraca.
14. Žene će češće odgovoriti na pitanja koja im nisu upućena.
15. Muškarci se smiju više od žena.



Komunikacijski kviz-rezultati

1. Muškarci pričaju više od žena. 1. T
 2. Muškarci u razgovoru više prekidaju žene nego što prekidaju druge muškarce. 2. T
 3. Tokom razgovora žene više gledaju u sagovornika nego što to čine muškarci. 3. T
 4. Žene se bolje služe neverbalnom komunikacijom od muškaraca. 4. T
 5. Žene rukovodioci komuniciraju s više emocionalne otvorenosti od muških rukovodilaca. 5. N
 6. Muškarci su manje skloni nametanju tema razgovora i nastoje duže održati razgovor od žena. 6. N
 7. Kad se u razgovoru upotrijebe riječi poput “ljudi” ili “čovjek” automatski se time misli na oba spola. 7. N
- 

Kviz -rezultati

- | | |
|---|-------|
| 8. U razredu učenici dobivaju više kritike i prigovora od učenica. | 8. T |
| 9. Žene su sklonije otkrivanju osobnih pojedinosti iz svog života od muškaraca. | 9. T |
| 10. Žene govore živahnije od muškaraca. | 10. T |
| 11. Žene dopuštaju da im se sugovornici više približe. | 11. T |
| 12. Muškog govornika se sluša pažljivije nego ženskog, čak i kad je riječ o istom govoru. | 12. T |
| 13. Žene se služe neizravnijim stilom komuniciranja od muškaraca. | 13.T |
| 14. Žene će češće odgovoriti na pitanja koja im nisu upućena. | 14.N |
| 15. Muškarci se smiju više od žena. | 15.T |



