

Komunikacijske vještine u online komunikaciji

E. Pregled komunikacijskih vještina

- ON-LINE KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE
 - *samoprezentacija*
 - *iniciranje interakcije*
 - *samootkrivanje*
 - *pozornost*
 - *uvjeravanje*
 - *upravljanje interakcijom*
 - *davanje povratnih informacija*
 - *podržavanje itd.*



F. Uloge komunikacijskih vještina

- **FUNKCIJE KOMUNIKACIJE**

- *pedagoške funkcije (metodika)*
- *radne funkcije (suradnja)*
- *motivacijske funkcije (poticanje)*
- *socijalne funkcije (druženje)*

- **ULOGE INSTRUKTORA**

- *usmjeravanje, nadzor, poticanje, mentoriranje, surađivanje, moderiranje, evaluiranje, socijaliziranje*

G. Samoprezentacija 1/2



- FUNKCIJE U E-OBRAZOVANJU

- stvaranja idealizirane slike o sebi kod polaznika
- biranje ciljnih dojmova i načina njihovog postizanja
- poslovni i socijalni samoprezentacijski ciljevi

- TEHNIKE SAMOPREZENTACIJE

- upravljanje podacima koje drugi od nas dobivaju
- promišljene i prikladno oblikovanje poruka
- ostvarivanje dojma o kredibilitetu i povjerenja
- ekspresivnost, neposrednost, interes za druge
- samoopis i samopraćenje osobnog ponašanja

G. Samoprezentacija 2/2

- **Vježba**

- *Raspravite u kojim je situacijama i kod kojih vrsta informacija potrebno djelotvorno se samoprezentirati kao instruktore u on-line tečajevima. Zašto je važna samoprezentacija za instruktore i mentore u e-obrazovanju?*

H. Iniciranje interakcije 1/2

- FUNKCIJE U E-OBRAZOVANJU



- *djelotvorno započinjanje kontakta s polaznicima*
- *koristi se u individualnim i skupnim interakcijama*
- *važnost prilikom otvaranja tečaja i rasprava*

- ELEMENTI INICIRANJA INTERAKCIJE

- motivacija za uspostavljanje i održavanje kontakta
- repertoar ponašanja (izraza) za pristup drugima
- procjena polaznika i izbor najpovoljnijeg pristupa
- potrebna razina (ne)formalnosti i prirodnosti
- prelazak s prvog kontakta na raspravu o nekoj temi ili čavrljanje

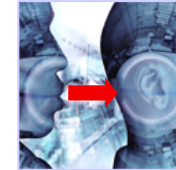
H. Iniciranje interakcije 2/2

- **Vježba**

– *Napišite nekoliko rečenica koje biste uputili polaznicima tečaja u sljedećim situacijama: (a) otvaranja tečaja; (b) poziv polaznicima da sudjeluju u diskusiji npr. o planiranju svojih on-line tečaja; (c) pristupanje pasivnom polazniku s ciljem da ga se potakne na veću aktivnost u tečaju i sudjelovanje u diskusijama.*

I. Samootkrivanje 1/2

- FUNKCIJE U E-OBRAZOVANJU



- *upoznavanje polaznika s instruktorom kao osobom*
- *stvaranje dobrih (prikladnih) početnih dojmova*
- *zbljšavanje s polaznicima i recipročno samootkrivanje*

- ELEMENTI SAMOOTKRIVANJA

- iznošenje neslužbenih (nepoznatih) informacija o sebi
- filtriranje informacija i stvaranje povoljnih dojmova
- obilježja: "*dubina*" (detaljnost) i "*širina*" (raznolikost)
- bolje međusobno upoznavanje produbljuje povjerenje

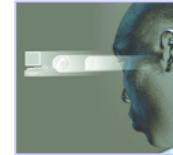
I. Samootkrivanje 2/2

- **Vježba**

- *Na posebnom listu papira napišite nekoliko rečenica o "sebi" kojima biste se kao instruktor predstavili polaznicima određenog on-line tečaja.*
- *Razmijenite s nekom drugom osobom samoopise te komentirajte samootkrivanje druge osobe imajući u vidu prikladnost poruka, dubinu i širinu samootkrivanja, stupanj neposrednosti i mjeru u kojoj poruka potiče stvaranje povjerenje te zblježavanje.*

J. Pozornost 1/3

- FUNKCIJE U E-OBRAZOVANJU



- *djelotvorno primanje, praćenje, uvažavanje, pamćenje i reagiranje na poruke polaznika on-line tečajeva*
- *upoznavanje sa spoznajnim, emocionalnim i praktičnim problemima polaznika*
- *dojam o uključenosti u interakciju i razumijevanju*

- ELEMENTI POZORNOSTI

- zanimanje za sadržaj poruke i polaznika kao osobu
- uživljavanje u gledište i situaciju polaznika tečaja
- vođenje računa o mogućim problemima u pozornosti
- pozornost u funkciji ciljeva i zadataka instruktora

J. Pozornost 2/3

- POKAZIVANJE POZORNOSTI



- budite motivirani za praćenje poruka polaznika
 - pažljivo čitajte poruke i uvijek promislite o njima
 - svojim odgovorima pokažite zanimanje za polaznike
 - izbjegavajte monologe i pitajte druge za mišljenja
 - nastojte cjelovito i točno primiti poruke drugih osoba
 - postavljajte primjerena pitanja da razjasnite poruke
- OBLICI NEPOZORNOSTI
 - selektivno primanje i odbacivanje poruka
 - otimanje riječi, obrambene reakcije na poruke itd.

J. Pozornost 3/3

- **Vježba**

- *Popunite upitnik u Prilogu 2.*

- *Koji su najčešći oblici nepozornosti u on-line komunikaciji koje ste tijekom pohađanja tečajeva e-obrazovanja zamijetili kod sebe ili kod drugih?*

K. Uvjeravanje 1/3

- FUNKCIJE U E-OBRAZOVANJU



- *utjecanje na ponašanje i mišljenje polaznika tečaja bez primjene autoriteta ili prisile*

- ELEMENTI UVJERAVANJA

- nastojte pridobiti povjerenje i naklonost
- pripremite jasne i uvjerljive argumente
- izražavajte se tako da drugi vjeruju vašim riječima
- koristite činjenice, primjere i druge dokaze
- apelirajte na interes i emocije polaznika
- budite neposredni i otvoreni

K. Uvjeravanje 2/3

- DODATNI ČINITELJI UVJERLJIVOSTI



- Saznajte što više o polaznicima tečaja i definirajte strategiju pristupa skupini i pojedincima.
- Imajte spremne odgovore na moguća pitanja.
- Proučite stručne izvore u literaturi i na webu prije odgovaranja na zahtjevna pitanja.
- Dobro svladajte sve sadržaje i tehnologije u tečaju.
- Pokazujte samopouzdanje i odmjerенost.
- Nemojte previše isticati sebe ili svoje znanje.

K. Uvjeravanje 3/3

- **Vježba**

- *Odaberite jednu ili dvije situacije s kojima biste se mogli sučiti kao instruktor u tečaju e-obrazovanja te upišite aktivnosti koje biste mogli poduzeti da se problem prevlada (obrazac u Prilogu 3.). Radite u paru.*
- *Što najviše može smanjiti mogućnost uspješnog uvjeravanja polaznika on-line tečaja?*

L. Upravljanje interakcijom

- FUNKCIJE U E-OBRAZOVANJU



- *diskretna manipulacija ponašanjem i mišljenjem polaznika tečaja kako bi se uspješnije realizirali obrazovni ciljevi; važnost kod usmjeravanja i rasprava*

- ELEMENTI UPRAVLJANJA INTERAKCIJOM

- definiranje interakcijskih ciljeva i povećana svjesnost
 - stvaranje prikladnih dojmova koji pomažu utjecanju
 - procjena osobina i situacije druge osobe
 - izbor načina utjecanja/manipulacije te "igranje uloge"
 - analiza ishoda i nastojanje da se poprave dojmovi

M. Davanje povratnih informacija 1/2



- **FUNKCIJE U E-OBRAZOVANJU**

- obavijesti polaznicima o njihovim rezultatima u tečaju
- informiranje osobe o prikladnosti njenog ponašanja
- motiviranje pozitivnim povratnim informacijama

- **ELEMENTI DAVANJA POVRATNIH INFORMACIJA**

- opravdani, pedagoški/socijalno utemeljeni ciljevi
- pravovremenost, prikladan sadržaj, kanali i kontekst
- vođenje računa o očuvanju dobrih odnosa s polaznikom
- razumljivost i usmjerenost na specifično ponašanje
- individualizacija sadržajem i stilom (različite reakcije!)

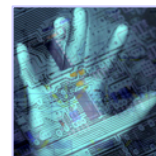
M. Davanje povratnih informacija 2/2

- **Vježba**

- *Odaberite jednu ili dvije situacije s kojima biste se mogli suočiti kao instruktora u tečaju e-obrazovanja te upišite na koji biste način pokušali prikladno i učinkovito dati povratne informacije polaznicima (koristite obrazac u Prilogu 4.). Radite u paru.*
- *Što može izazvati problem u komunikaciji između instruktora i polaznika prilikom davanja povratnih informacija?*

N. Podržavanje 1/2

- **FUNKCIJE U E-OBRAZOVANJU**



- *ohrabrivanje polaznika na početku i tijekom tečaja*
- *savjetovanje u vezi rješavanja konkretnih problema*
- *pokazivanje razumijevanja, brige i interesa za polaznike i njihove potrebe, kao i emocionalne/socijalne situacije*

- **ELEMENTI PODRŽAVANJA**

- osjećaj obveze ili potrebe za podržavanjem polaznika
- uvid u situaciju, potrebe i interese polaznika
- repertoar ponašanja za uspješno podržavanje
- procjena i izbor povoljnog načina intervencije
- aktivnosti emocionalnog i/ili savjetodavnog podržavanja

N. Podržavanje 2/2

- **Vježba**

- *Napišite na papir sažet opis situacije u kojoj bi instruktor u nekom on-line tečaju trebao pokazati podržavanje prema određenom polazniku (ili skupini), kao i pogodan način intervencije (oblik i sadržaj podržavajuće komunikacije instruktora). Radite u paru.*
- *Kojim je polaznicima tečajeve e-obrazovanja najpotrebnije podržavanje, u kojim situacijama i na koji način?*

O. Konverzacija 1/2

- **FUNKCIJE U E-OBRAZOVANJU**



- *asinkroni i sinkroni oblici konverzacije mogu se odvijati između dvije ili više osoba*
- *konverzacija (dijalog, diskusija i sl.) je važan činitelj razmjene informacija, konstrukcije znanja i tzv. suradničkog učenja te socijalnih aktivnosti polaznika*

- **ELEMENTI KONVERZACIJE**

- postojanje pisanih ili nepisanih pravila (npr. *netiquette*)
- upravlja se formom, temom i sudionicima u raspravi
- sudionici se sadržajno nadovezuju na temu rasprave
- faze definiranja i potvrđivanja pravila te odvijanja konv.
- važno je upravljanje interakcijom između polaznika

O. Konverzacija 2/2

- **Vježba**

- *U tečaju iz on-line komunikacije odgovorite na tvrdnje u kvizu i upitniku te pregledajte ostale sadržaje potpoglavlja "Konverzacija" (u poglavlju "Odnosi").*

P. Uporaba komunikacijskih vještina

- **TEHNIKE POUČAVANJA U E-OBRAZOVANJU**
 - Prisjećanje ranije naučenog.
 - Usmjeravanje na novu nastavnu temu.
 - Privlačenje pozornosti i motiviranje.
 - Usvajanje znanja i rješavanje problema.
 - Razvoj vještina i kritičko mišljenje.
 - Finalizacija aktivnosti učenja.
- **Vježba:** *U Prilogu 6. odaberite jednu tehniku poučavanja u e-obrazovanju te napravite analizu koje su online komunikacijske vještine važne za njenu realizaciju.*