

# ISKUSTVENO UČENJE O KOMUNIKACIJSKIM VJEŠTINAMA I PROCESIMA KVALITETNOM INTERAKCIJOM PROFESORA I STUDENATA

Martina Ferić  
Valentina Kranželić  
Danijela Stanko  
Suzana Vičik

Sveučilište u Zagrebu  
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet  
Odsjek za poremećaje u ponašanju  
Zagreb

## SAŽETAK

*U članku je ukratko predstavljen kolegij "Trening komunikacijskih vještina" koji je prvi put po obnovljenom programu proveden na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu 1995/96. akademske godine. Kolegij je temeljen na iskustvenom učenju o komunikacijskim vještinama i procesima, a predstavlja nov način suradnje profesora i studenata. Cilj kolegija je senzibiliziranje studenata za rad s ljudima prvenstveno kroz iskustveno učenje. Iz kolegija su proizište specifičnosti uloge studenata-polaznika i studenata-komoderatora koje su i opisane. Drugi dio članka odnosi se na evaluaciju programa kolegija "Treninga komunikacijskih vještina" koja je provedena na dva načina. Jedan predstavlja samoevaluaciju studenata-polaznika čiji rezultati ukazuju na otvorenost studenata za ovakav način učenja, ali i njegovu učinkovitost. Drugi način odnosi se na deskriptivnu evaluaciju sa razine uloge studenata-komoderatora koja potvrđuje prije navedene rezultate. Evaluacije ukazuju na opravdanost i potrebitost daljnjeg provođenja ovog kolegija.*

**Ključne riječi:** *trening komunikacijskih vještina*

## 1. UVOD

Odlučile smo se napisati ovaj članak kako bismo dale prikaz kolegija "Trening komunikacijskih vještina" i uloga njegovih sudionika. Razmišljajući o tome kako predstaviti ovaj kolegij činilo nam se najboljim dati konkretne pokazatelje njegove uspješnosti i prihvaćenosti. To smo učinile kroz dva aspekta: evaluacijom studenata polaznika i evaluacijom studenata komoderatora. Budući smo kolegij prošle kroz obje uloge osjetile smo potrebu za cjelovitim obuhvaćenjem kolegija obradom i interpretacijom rezultata evaluacije. S druge strane namjera nam je progovoriti o novim načinima stjecanja akademskih znanja te postizanja više razine profesionalne kompetentnosti kroz iskustveno učenje.

## 2. PROGRAM TRENINGA KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA

Po obnovljenom programu kolegij Trening komunikacijskih vještina počeo se provoditi na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu kao izborni kolegij prvi put akademske godine 1995/96. Nositelj kolegija je doc.dr.sc. Antonija Žižak, a izvoditelji su uz doc.dr.sc. Antoniju Žižak, doc. dr. sc. Nivex Koller-Trbović i prof.dr.sc. Josipa Bašić. Cilj ovog kolegija je uvođenje studenata II godine Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta u osnovne pojmove komunikacijskih procesa i senzibilizacija za rad s ljudima. To se postiže kroz stjecanje osobnog iskustva tj. rad na sebi iskustvenim učenjem u malim grupama. Kolegij se provodi intenzivno tri puna dana u prostorijama Centra za odgoj "Zagreb". Podijeljen je u šest cijelina, i to su predstav-

ljanje, očekivanja, verbalna i neverbalna komunikacija, suradnja i feedback. Kolegij je realiziran kroz igre upoznavanja, igre za bolju grupnu povezanost, igre za poticanje aktivnosti, igre za socijalno učenje, igre za kretanje i opuštanje, igre za rastanak i diskusije.

### 3. STUDENTI UNUTAR PROGRAMA TRENING KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA

S jedne strane imamo program kolegija i njegove voditelje, dok su s druge strane prisutni studenti kao korisnici programa u čijem provođenju aktivno sudjeluju. Ponuden je dobro pripremljen i voden program koji je moguće unaprijediti i kvalitetno provesti samo uz aktivno sudjelovanje studenata-polaznika. Oni, polazeći od sebe kao individue, stvaraju grupni kontekst što znači da je pretpostavka uspješnosti programa osobni angažman i voditelja i studenata kroz iskustveno učenje i rad na sebi.

Uloga studenata-komoderatora je višestruka - osim što se uključuju s razine znanja i vještina koje posjeduju, djeluju i sa razine osobnosti. Razina znanja i vještina uključuje opserviranje grupnih procesa kao i stjecanje novih znanja o grupnoj dinamici kroz opservaciju te vođenje pojedinih grupnih aktivnosti. Jedna od specifičnosti uloge komo-

deratora u ovako osmišljenom kolegiju je unošenje osobnosti koje se ostvaruje kroz nastup u grupi te vođenje i sudjelovanje u grupnim procesima.

## 4. EVALUACIJA

U sklopu programa kolegija "Trening komunikacijskih vještina" osmišljena je i provedena evaluacija. Unutar ovog članka prikazati ćemo evaluaciju studenata - polaznika, koja se najvećom mjerom temeljila na samoevaluaciji te evaluaciju studenata - komoderatora.

### 4.1. Evaluacija treninga komunikacijskih vještina sa razine studenata - polaznika

Proces evaluacije odvijao se tijekom provođenjem kolegija u nekoliko faza:

- očekivanja studenata od edukacije
- evaluacija tijekom provođenja edukacije
- evaluacijska lista

Očekivanja. Na samom početku edukacije studenti su se izjašnjavali o osobnim očekivanjima i motivaciji za odabir kolegija. Analizirajući očekivanja uočili smo da ih je moguće grupirati u četiri podskupine: znanje/vještine, osobni dobici, preporuke i zabava. Očekivanja su u izvornom obliku prikazana u tablici 1.

Tablica 1 - očekivanja studenata

znanja/vještine	osobni dobitak	preporuka	zabava
<ul style="list-style-type: none"> <li>- učiti kako raditi s grupom kroz igru</li> <li>- naučiti tehnike kako stvoriti opuštajuću atmosferu (otvaranje grupe)</li> <li>- ovladati vještinama komunikacije</li> <li>- vježbati komunikaciju</li> <li>- slušanje</li> <li>- naučiti tehnike komuniciranja</li> <li>- u naslovu me privuklo to - vještine</li> <li>- naučiti neagresivnu komunikaciju, otvoren pristup svima i toleranciju</li> <li>- naučiti se kritički odnositi prema predrasudama</li> <li>- naučiti riješiti nesuglasice i konflikte</li> <li>- naučiti rješavati komunikacijske barijere/otpor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- da se bolje međusobno upoznamo i da saznamo više o sebi</li> <li>- očekujem osobne promjene</li> <li>- upoznati sebe i druge kroz igru</li> <li>- riješiti se komunikacijskih kočnica u većoj grupi</li> <li>- prepoznati frustraciju u sebi i neutralizirati ju</li> <li>- suzbiti tremu</li> <li>- riješiti se srama</li> <li>- vidjeti ljude kakvi jesu - njihove potrebe, motive, želje</li> <li>- procjeniti sebe u odnosu na vještine komuniciranja</li> <li>- očekujem osobni dobitak i razvoj</li> <li>- otvoriti se</li> <li>- naučiti kako reći "ne"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- preporučeni mi je kolegij.</li> <li>- rekli su mi "dodi, opusti se, i biti će ti dobro."</li> <li>- kolegij svi hvale, kao i profesore</li> <li>- nema ispita</li> <li>- drugi su mi rekli da je to jako dobro</li> <li>- svi hvale kolegij</li> <li>- izjava prijateljice je bila presudna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zabava</li> <li>- da ne bude dosadno</li> <li>- puno zabave</li> <li>- dobru atmosferu</li> <li>- užitak</li> </ul>

Očekivanja su uglavnom bila usmjerena na stjecanje znanja i vještina komunikacije te na osobne dobitke. Kada su govorili o znanjima i vještinama studenti su najvećim dijelom spominjali tehnike grupnog rada, komunikacijske vještine, izbjegavanje nečiste komunikacije i barijera. Ovo posljednje se često spominje i u podskupini "osobni dobitci" uz uklanjanje osobnih barijera u komunikacijskom procesu. Može se reći da svi odgovori ulaze u područje rada na sebi. Kada govorimo o podskupinama "preporuke" i "zabava" vidljiva je motivacija za izbor kolegija. Primijetili smo da se najveći broj verbaliziranih očekivanja nalazi u podskupini "znanje/vještine" i "osobni dobitci" što ukazuje na potrebu studenata da uz usvajanje akademskih znanja stječu i vještine koje će im pomoći u osobnom rastu i razvoju. Upravo su ove tri komponente baza za stvaranje poželjne razine profesionalne kompetentnosti socijalnog pedagoga (prema Žižak, 97).

Evaluacija tijekom provođenja edukacije. Budući da se edukacija provodila intenzivno tijekom tri dana i u šest cijelina, evaluacija je radena nakon

svake cijeline u obliku "brda" i "senzimetra". "Brdo" je projektivna tehnika koja je polaznicima omogućavala izražavanje osobnog doživljaja predhodne cijeline putem crteža, simbola i boje. "Senzimetrom" su polaznici dobili priliku da o svojim emocijama progovore na lakši način od izravnog govora, da te emocije i raspoloženja lakše osvijeste i povežu s zbivanjima u grupi, a pogotovo da nauče prepoznavati one sadržaje grupnog rada koji im pričinjavaju ugodu (Bašić, 94). Ovaj način evaluacije omogućio je uvođenje manjih promjena u program u svrhu poboljšanja kvalitete samog programa.

Evaluacijska lista. Na samom kraju "Treninga komunikacijskih vještina" studenti su zamoljeni da ispune evaluacijske liste. Lista se sastoji od samoevaluacije, koja se odnosi na usvojene vještine i znanja, i evaluacije programa i načina vođenja.

Samoevaluacija je obrađena za 94 studenta koji su procjenjivali svoja znanja i vještine na skali od 1-5 (1-edukacija mi je malo koristila, 5-edukacija mi je puno koristila), a rezultati su prikazani u tablici 2.

Tablica 2 - samoevaluacija			
Smatram da mi je edukacija koristila u usvajanju sljedećih vještina i znanja:			
vještine		znanja	
	prosječni rezultati		prosječni rezultati
samopredstavljanje	4.2	verbalnoj komunikaciji	4.26
samorazumijevanje	4.2	neverbalnoj komunikaciji	4.6
samoevaluacije	4.21	komunikaciji i odnosu	4.5
prihvatanja različitosti	4.59	suradnji	4.56
promatranja	4.52	feedbacku	4.49
slušanja	4.5	grupnom kontekstu	4.29
postavljanja pitanja	3.84	individualnom kontekstu	4.01
dogovaranja	4.32	percepciji i samopercepciji	4.3
prepoznavanja problema	4.14		
suradnje	4.7		
davanja pozitivnog feedbacka	4.63		
primanja feedbacka	4.4		
prepoznavanja vlastitih ponašanja	4.18		
prepoznavanja tuđih ponašanja	4.28		
prepoznavanja vlastitih emocija	4.12		
prepoznavanja tuđih emocija	4.25		
razumijevanja sebe i drugih	4.38		
sudjelovanja u grupnom radu	4.51		
povjerenja u sebe	4.28		
povjerenja u druge	4.22		

Obrada podataka pokazuje da su svi rezultati izrazito visoki. Samoprocjena studenata ukazuje na najbolju usvojenost slijedećih vještina: suradnja, davanje pozitivnog feedbacka i prihvaćanje različitosti. Navedeni rezultati ne iznenađuju jer je kolegij baziran na grupnom radu, a ujedno se poticalo i davanje pozitivnog feedbacka što samo po sebi uključuje i prihvaćanje razlika. Najniže su procijenjene vještine postavljanja pitanja i prepoznavanja vlastitih emocija. Nisko procijenjeno prepoznavanje vlastitih emocija pripisujemo prekratkotrajnom kolegiju dok postavljanje pitanja kao takvo u programu nije ni obrađivano. Postavljanje pitanja nije obrađivano budući da je u kvalitetnom radu socijalnog pedagoga naglasak na drugim elementima komunikacije koji podrazumijevaju što manji broj pitanja.

Što se tiče usvojenog znanja zaključujemo da je najbolje usvojeno znanje o suradnji i neverbalnoj komunikaciji dok je najmanje studenata usvojilo znanja o individualnom kontekstu.

Evaluacija programa kolegija provedena je preko pitanja o tome na kojem području je edukacija studentima koristila, što im se najviše sviđalo i procjena pripremljenosti voditelja. Rezultati su prikazani u tablici 3 i tablici 4 u obliku apsolutnih brojeva za 141-og studenta.

Tablica 3.	
Smatram da mi je edukacija najviše koristila u:	
1. razumijevanju vlastitih postupaka i načina komunikacije	44
2. razumijevanje tuđih postupaka i načina komunikacije	38
3. boljem razumijevanju komunikacijskih procesa uopće	59

Tablica 4.	
U edukaciji mi se najviše sviđalo:	
1. rad na sebi	88
2. grupni rad, suradnja	106
3. predavanja	14
4. zabava	59
5. kombinacija učenja i zabave	101
6. neobičnost i neuobičajenost nastave	96
7. mogućnost upoznavanja kolega na drugačiji način	103
8. mogućnost upoznavanja nastavnika na drugačiji način	75

Rezultati iz prethodnih tablica pokazuju da je kolegij ostvario svoju svrhu budući da je razumijevanje vlastitih postupaka i načina komunikacije najviše procijenjeno. Rezultati iz tablice 4. pokazuju da su se očekivanja studenata uglavnom ispunila. Podatak da su se predavanja najmanje sviđala studentima govori o potrebitosti drukčijeg pristupa učenju i radu temeljenog na iskustvenom učenju i radu u grupama. Ovaj podatak inicirao je promjenu koncipiranu na način samostalnog usvajanja teoretskog znanja u malim grupama te prezentaciju pred cijelom grupom. Cjelokupna procjena pomaka u znanju i vještini komuniciranja, te razumijevanja komunikacije i odnosa među ljudima na skali od 1-10 studenti su procijenili prosječnom ocjenom 7.21, a pripremljenost nastavnika za edukaciju/trening s 9.75. Rezultat 7.21 smatramo izuzetno visokim što povezujemo s jedne strane s činjenicom da je evaluacije provedena na zadnji dan treninga (studenti su još pod snažnim utjecajem edukacije) te s druge strane u nedovoljnoj preciznosti upute za procjenu. Da bi se dobili pouzdaniji rezultati evaluacije predložimo uz neposredno provođenje evaluacije i odgođeno (nakon mjesec dana) te jasnije definiranje upute (što se procjenjuje u odnosu na što). Iako dajemo kritiku evaluacije trudimo se da bude konstruktivna jer smatramo da postoje značajni pomaci. Visoka ocjena pripremljenosti nastavnika je opravdana, a na nju sasvim sigurno utječe i nova dimenzija ulaganja nastavnika s osobne razine.

Unutar evaluacijske liste studentima je ostavljen prostor za eventualne impresije i sugestije koje u cijelosti navodimo:

#### IMPRESIJE:

- zapanjujuće je koliko osoba može naučiti o sebi i drugima u samo tri dana. Ovaj trenutak je idealan za sve one koji nemaju hrabrosti suočiti se s realnošću
- ništa se ne treba mjenjati jer je sve ostvareno
- kroz naizgled smiješne igre puno sam naučila o vlastitom reagiranju na ozbiljne životne situacije
- vlastiti razvoj potpomognut drugim osobama, kroz jedan opuštajući, relaksirajući i vrlo zabavan pristup
- posebnost osjećaja, nevjerovatno zabavano iskustvo, savršen voditelj i pomagač, izuzetno zanimljiv pristup
- zanimljiv doživljaj, zasmetalo me preduboko ulaženje u samu osobu, ali mislim da je ono ugodno, pozitivno i zadivljujuće dominiralo
- s tim treba definitivno nastaviti jer je super, pomaže svima i u svakom smislu
- ne mogu izreći riječima, predivno, nadam se da ću dugo pamtili i koristiti u svakodnevnom životu

- impresioniralo me to što sam tek nakon ovog kolegija shvatila koliko stvari imamo svakodnevno pred očima, a ne znam ih u potpunosti interpretirati
- zadovoljna sam načinom rada, unošenjem nečega novog u suhoparnu nastavnu svakodnevnicu
- grupa se fantastično povezala, saživila; puno, puno pozitivnih emocija
- tri dana bilo je dovoljno da se dokaže da su ljudi moć ovoga svijeta
- predivno iskustvo
- pozitivno iskustvo, ovakav oblik nastave je učinkovitiji od ostalih, ugodno druženje s ostalim kolegama
- pomoglo mi je da proradim na sebi i za sada i u buduću
- prekrasno! hvala!

#### SUGESTIJE

- manje grupe, veća verbalna komunikacija
- nastavak edukacije
- neka se i drugi odvažte, biti ćemo im zahvalni
- uvođenje kolegija na I godinu, te održavanje barem jednom mjesečno
- trebalo bi još takvih treninga koji bi pružili nove informacije
- ovakav ili sličan trening trebalo bi provoditi češće
- da se ova tri dana koliko traje kolegij produže na 4-5 dana, ali zato da kraće vremenski traju
- polaznicima pokazati snimljeni video materijal – zbog neverbalnog dijela
- ovakvi treninzi bi se trebali organizirati i za druge profile stručnjaka
- da duže traje, a za dobrovoljce da se može opetovati
- muzika u pozadini, udobniji prostor
- neka traje tokom cijele godine (svaki tjedan barem 2 sata) i bude na svakoj godini
- stvaranje i provođenje treninga II i III
- treba dati više informacija o kolegiju prije – na fakultetu
- provođenje izvan urbanog središta mora se ponoviti. "Hoću opet!"; "Još!"
- vođenje dalje, tj. kontinuitet – od strane starijih studenata
- izbjeci požurivanje
- ponovni susret i korak dalje

#### 4.2 Evaluacija treninga komunikacijskih vještina s razine studenata-komoderatora

Uloga studenata komoderatora zapravo je proizašla iz uloge studenata polaznika. Naime, mi - komoderatori, bili smo prva generacija studenata koja je prošla kolegij "Trening komunikacijskih vještina" po obnovljenom programu. Oduševljeni iskustvenim učenjem o komunikacijskim vještinama i procesima te novim načinima interakcije profesora i studenata pokazali smo spremnost za daljnjim nastavkom suradnje. Slijedeći korak poduzeli su voditelji koji su, prepoznavši entuzijazam i potencijale nekolicne studenata, uputili direktan poziv za daljnju suradnju. Od te prve grupe javilo se sedam studentica, a to su Kristina Ferderber, Martina Ferić, Valentina Kranželić, Marija Maruna, Danijela Stanko, Danijela Ščančer, Suzana Vičik. Budući da uloga komoderatora nije bila jasno definirana, svi smo (voditelji i komoderatori) ušli u "otvorenu" suradnju u kojoj su sve ideje i zamisli bile dobrodošle. Na taj način se vremenom kristalizirala uloga komoderatora koja je svake godine dobivala neki novu dimenziju.

Jedan od zadataka komoderatora bio je i provođenje evaluacije programa "Treninga komunikacijskih vještina" putem obrade evaluacijskih lista koje su polaznici ispunjavali. Rezultati evaluacije prikazani su u predhodnom poglavlju, a slijedi evaluacija prikazana kroz osobne doživljaje samih komoderatora.

Budući da smo i sami prošli kroz kolegij, prve godine rada kao komoderatora bilo je potrebno ući u grupu iz drukčije uloge. To nam je stvorilo određene poteškoće budući da su voditelji od nas očekivali da uglavnom opserviramo, a mi smo imale potrebu uključivati se u grupu. Prevladavanjem ove teškoće sve više smo definirali našu ulogu i postali most između voditelja i studenata. Promatrajući rad voditelja stjecali smo znanja o potrebnim vještinama za vođenje grupe. Tom procesu pridružili su se i voditelji pružajući nam šansu da naučeno i isprobamo. I tako je ove godine uloga komoderatora uz zadatke prošlih godina uključivala i pripremanje odnosno provođenje određenih aktivnosti s intencijom što većeg osamostaljivanja. U cijelom tom procesu značajnu ulogu imale su supervizije unutar kojih smo s voditeljima razmijenjivali feedback.

Sagledavajući sve naše uloge koje smo u kolegiju imali, mišljenja smo da se neposrednijim pristupom voditelja studentima otvara mogućnost iskustvenog učenja, stjecanja vještina te osobnog rasta i razvoja koji zajedno s već stečenim akademskim znanjima stvaraju kompetentnog socijalnog pedagoga. To predstavlja razlog koji ukazuje na opravdanost i potrebitost ovakvog kolegija ali i stvaranje kontinuiteta kvalitetnih oblika učenja.

## 5. ZAKLJUČAK

Nakon što je ukratko prikazan program kolegija "Trening komunikacijskih vještina", više pažnje smo posvetili ulogama studenata unutar kolegija te njegovoj evaluaciji. Budući da je u ovom članku prvi puta prikazana cjelovita evaluacija studenata polaznika, ona je detaljno obrađena. Rezultati evaluacije ukazuju na vrijednost ovako osmišljenih i provedenih kolegija. Vrijednost se nedvojbeno vidi u refleksijama studenata nakon odslušanog kolegija koje pokazuju da kolegij pruža mogućnost stjecanja akademskog znanja, vještina i razvoja osobnosti što zajedno čini kompetentnog stručnjaka. Kvaliteta kolegija vidi se i u ostvarivanju novog oblika interakcije voditelja i studenata iz koje je, između ostalog, proizašla i naša uloga – uloga komoderatora. U toj ulozi stekle smo

dragocijeno iskustvo koje obogaćuje naš osobni i profesionalni identitet. Uzimajući u obzir sve dobitke koji proizlaze iz ovakvog rada i učenja mišljenja smo da ovaj kolegij ne bi trebao ostati tek pojedinačni slučaj već uobičajen model rada sa studentima.

## LITERATURA

1. Bašić, J.; Hudina, B.; Koller-Trbović, N.; Žižak, A. (1994): Intergralna metoda u radu s predškolskom djecom i njihovim roditeljima: priručnik za odgajatelje i stručne suradnike u predškolskim ustanovama. Alinea, Zagreb
2. Žižak, A. (1997): Elementi profesionalne kompetentnosti socijalnih pedagoga. Kriminologija i socijalna integracija, 5/1-2, 1-9.

## EXPERIENTIAL LEARNING OF COMMUNICATION SKILLS AND PROCESSES THROUGH TEACHER-STUDENT INTERACTION

### Summary

*A course of lectures "Training of communication skills", that has been introduced for the first time at the Faculty for Education and Rehabilitation through its renewed program for years 1995/96, is briefly presented in this article. The course is based on experiential learning of communication skills and processes and is in fact a new way of cooperation between teachers and their students. Its aim is to sensitize students for working with people primarily through experience. This course implied specific roles of students-participants and students-co-moderators, and these roles are described in the article. The second part of the paper describes evaluation of the very same program. It was done in two ways: one was based on self-evaluation of students-participants, and their results showed their openness for that kind of learning, as well as its efficiency. The other kind of evaluation was so called descriptive evaluation. It was done by students-co-moderators and it confirmed previously found results. Generally speaking, the evaluation showed that this course of lectures should go on.*

**Key words:** training of communication skills