

**ŽUPANIJSKO STRUČNO VIJEĆE ŠKOLSKIH KNJIČARA (SREDNJE ŠKOLE)
SPLITSKO – DALMATINSKE ŽUPANIJE**

www.freewebs.com/libri

STRUČNI SKUP

14. 03. 2008.

KOMUNIKACIJA U ŠKOLSKOJ KNJIŽNICI: ASERTIVNI KNJIŽNIČAR

Vanja škrobica, prof., savjetnica za školske knjižnice

Škola likovnih umjetnosti, Split

www.freewebs.com/teka

Što su socijalne vještine?

- sposobnosti pozitivnog ponašanja i prilagođivanja koja omogućavaju da se uspješno nosimo sa zahtjevima i izazovima svakodnevnog života.

Tu ubrajamo:

- donošenje odluka i rješavanja problema,
- kreativno i kritičko mišljenje,
- komunikaciju i međuljudske odnose, svijest o sebi i nošenje s emocijama i uzrocima stresa

(Svjetska zdravstvene organizacije (WHO)).

Socijalne vještine u radnom okruženju

temelj su svakog uspješnog posla

olakšavaju nam:

- snalaženje u suvremenom svijetu poslova,
- usmenu i pisanu komunikaciju,
- otkrivanje i izbor poslova koji odgovaraju našim sposobnostima i potencijalima,
- sustavno planiranje razvoja karijere,
- sposobnost prilagođavanja tijekom rješavanja problema,
- kreativno mišljenje,
- efikasno upravljanje vlastitim resursima,
- timski rad, uspješno vođenje tima itd.

Tri su temeljna tipa ponašanja (i komunikacije):

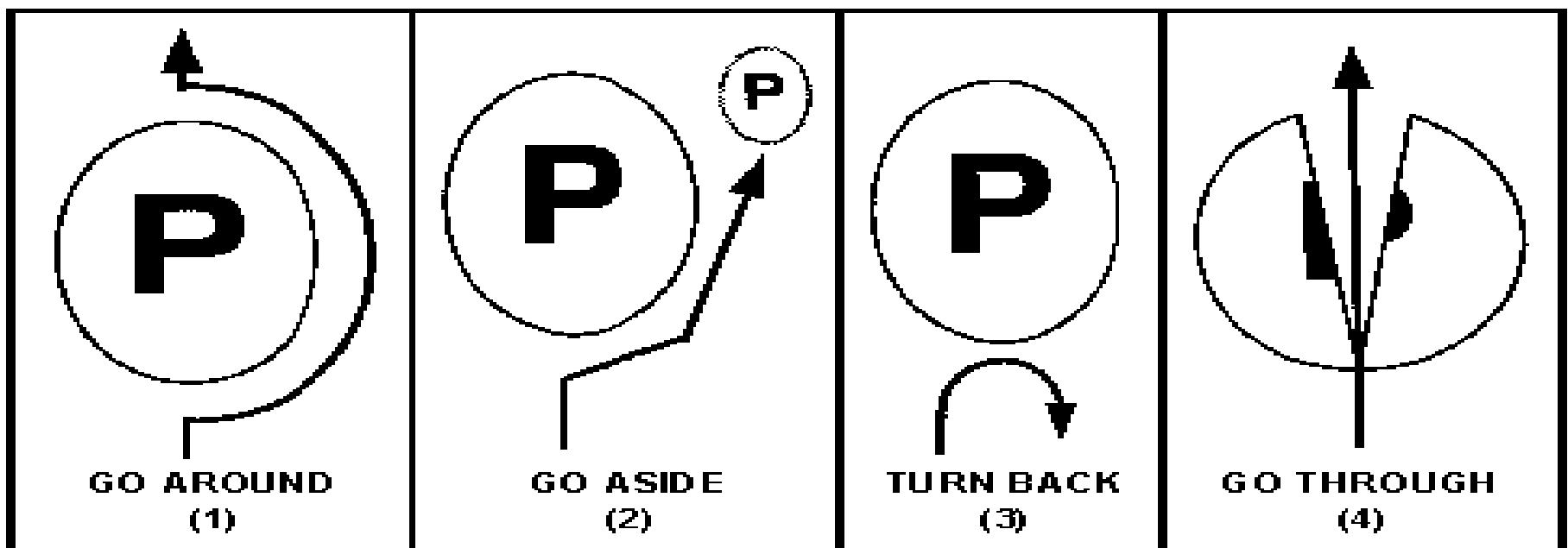
- agresivno: prioritet se pridaje osobnim potrebama, ciljevima i željama pred tuđima
- pasivno: prioritet dajemo tuđim potrebama pred našima
- asertivno: uspostavljanje ravnoteže - Objasnjenje pojma:

to assert (glagol) = izjaviti, iznijeti (mišljenje), ustvrditi, braniti;
assertive (pridjev)= uporan, samosvjestan, samopouzdan

	Tuđa prava	Moja prava	Sukob
Agresivnost	-	+	+
Pasivnost	+	-	+/-
Asertivnost	+	+	-

Asertivnost u školskoj knjižnici

- Školski knjižničar nalazi se u neprekidnom kontaktu s drugim osobama, bilo da se radi o kolegama, učenicima, roditeljima i dr. U poslu sigurno nailazimo i na konfliktne situacije, pa je potrebno poznavati komunikacijske vještine.
- Kad nađemo na sukob/problem, možemo se ponašati na različite načine:



		Agresivno	Pasivno	Asertivno
Obilježja ponašanja	Namjera	Želje, potrebe i osjećaji izraženi su na štetu drugih.	Davanje prednosti tuđim željama, potrebama i osjećajima na vlastitu štetu.	Vlastite želje jasno izražene, a ciljevi se nastoje ostvariti bez povrede drugih.
	Kako nas doživlja vaju drugi	Dominirati ili poniziti druge; Ostvariti vlastite interese; Prikriti vlastitu pogrešku.	Udovoljiti tuđim željama; Prihvatići tuđe stavove;	Cilj je problem riješiti , a ne pobjeda jedne strane. Kompromis.
	Vlastiti osjećaji	Ljutnja, bijes; želja za osvetom.	Ne poštjuju nas, žale nas. Misle da smo beskičmenjaci	Uvažavanje. Poštovanje. Vjeruju nam.
Ishod - Posljedice	Dobivamo ono što želimo ali na tuđi račun; Win-lose situacije Kratkoročne : osjećaj moći. Dugoročne : narušeni odnosi, pripisivanje krivnje drugima	Ne dobivamo što želimo; Drugi loše misle o nama. Kratkoročne : izbjegava se skukob, osjećaj krivnje, "mučeništvo" Dugoročne : nisko samopoštovanje, tenzija	Samopouzdanost, Ispunjeno zadovoljstvo, osjećaj korisnosti.	Dobivamo ono što želimo, ali ne na tuđu štetu. Minimaliziramo tenziju. Ponekad drugi žele osvetu.Učimo se pregovaranju i uvažavanju.

	Agresivno	Pasivno	Asertivno
Verbalna komunikacija	Ne sluša i prekida drugog; Govor glasan; Sarkastičnost i podsmijavanje. Izrugivanje, pa i vrijedjanje.	Izbjegavanje rasprave; Uglavnom šuti; Potvrđivanje tuđeg mišljenja. Peuzimanje odgovornosti i priznavanje pogreške; Govor tih.	Aktivno slušanje; Poštivanje drugih i zahtjev da se njega poštuje ; Govor jasan, konkretan; Preuzimanje odgovornosti za riječi i djela; Spremnost na ispriku.
Neverbalna komunikacija	Agresivna gestikulacija; Zurenje u sugovornika; Oštri pogled; Disanje ubrzano i plitko;	Ne gleda sugovornika u oči i izbjegava pogled Tijelo pogrbljeno (beživotno); Stalno potvrđivanje kimanjem glave.	Gledanje u oči; Glas prilagođen situaciji; Uspravan stav. Disanje duboko i ravnomjerno.
Izražavanje	„Pokazat ću ja njima, ne mogu oni tako sa mnom. tako!“ „Ti nikad nisi...“ „Ti uvijek...“ „Ti ne znaš...“ Ti si nesposaban...“ „Zašto se oslanjam na tebe kad si ...?“	„Znam što sam trebala učiniti, ali jednostavno nisam mogla“. „Ja sam kriva.“ „Oh Bože, užas!“ „Oprostite, strašno mi je žao...“ „Ovo se ne da popraviti...“	„Hajdemo to učiniti...“ „Kako ćemo ovo...?“ „Ja mislim da...što ti misliš?“ „Voljela bih..., a ti...“ „Želim da porazgovaramo i da se dogovorimo kako bi...“

NEASERTIVNI KNJIŽNIČAR	ASERTIVNI KNJIŽNIČAR
<p>Puno priča Naređuje Fiksira i strogo utvrđuje Unaprijed određuje Kontrolira Zapovijeda Radi „na“ Rezultat mu je prioritetan Želi znati razloge Krivi i optužuje druge Drži se na odstajanju Formalni autoritet Moć → pozicija instrumentalni odnos Težnja ja dominaciji i pobjedi Donosi samostalno odluke</p>	<p>Sluša drugog Zamoli Prevenira Istražuje Prilagođava se Voli izazove Radi „sa“ Proces mu je prioritetan Iščekuje i nada se rezultatima Preuzima odgovornost kad treba Surađuje i radi timski Empatija Moć → osobnost Vlastiti primjer kao uzor Težnja ka kompromisu i dogovoru Motivira</p>

SHEMA ASERTIVNOSTI

(vježbanje situacija - radionica)

- „Kada ti....“ (opis uzroka, razloga, vaša razmišljanja i zaključke u vezi toga.)
- „....događa se tada ...“ (opis stanja i onog što se dogodilo)
- „ ... i osjećam se...“ opis posljedice, kako se zbog toga osjećate).
- „pa bih ja radije i željela bih da...“ (opis onoga što želite, kakve su vaše potrebe, želje.)

Pr. „ *Obećao si snimiti film, ali se dogodilo da ga nisi završio, pa ga nisam mogla poslati na natjecanje. Osjećam se povrijeđeno i pomalo ljutito. Idući put nemoj obećati ako nisi siguran da obećanje možda nećeš ispuniti.*”

Naziv tehnike	OPIS TEHNIKE	SITUACIJA	REAKCIJA
Ja – poruke	<p>Govore:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.o vlastitim osjećajima 2.o situaciji koja je izazvala te osjećanje 3.o vrsti promjene koju želite 4.buduće akcije 	Završio je odmor i pripremamo se za posao koji već neko vrijeme odgađamo jer nam treba mir i koncentracija. U knjižnicu, bez prethodne najave, ulazi skupina učenika. Njihova učiteljica se zadržala na sastanku, a nije nas obavijestila. Kako ćemo reagirati?	Ja sam povrijeđena, uzrujana (osjećaj) što bez najave i dogovora šalješ cijeli razred u knjižnicu (situacija) i želim da me idući put obavijestiš da ćeš možda kasniti (promjena koju želimo). Zato ćemo zajednički napraviti plan (buduća akcija) za ovakve i slične situacije“.
Kako reći „ne“	<p>Teško nam je reći „Ne“ da učenike ne uvrijedimo i ne narušimo im samopoštovanje. To nas frustrira, javlja se osjećaj profesionalne nemoći. Ipak neka naše NE bude kratko i ne treba se puno ispričavati se. Ne zaboravimo ponuditi i drugo rješenje.</p>	S grupom učenika radimo na projektu. Svi se drže dogovora, a jedan učenik uvijek kasni i ne pokazuje volju za rad. Čuli smo da se u projekt uključio samo kako bi ponekad bio izvan učionice..	„Imam osjećaj da te ovo ne zanima previše. Često zakašnjavaš i svoj dio posla ne radiš. Ima učenika kojima je bilo stalo do druženja i koji su željeli raditi. Mislim da je došlo vrijeme da napustiš projekt i da pružimo drugima šansu. A ti odaberi neki drugi predmet i natjecanje u kojem ćeš se „naći““

Naziv tehnike	OPIS TEHNIKE	SITUACIJA	REAKCIJA
Pokvarena ploča	Uporno i "dosadno" ponavljanje zahtjeva, bez bijesa i drugih emocija. Nema dodatna objašnjavanja.	Svi imamo učenike koji stalno zaboravljaju vratiti knjige na vrijeme.	"Podsjećam te po stoti put da trebaš vratiti knjigu. " „Nekoliko učenika je već na listi čekanja za knjigu. Trebao si je vratiti prije 2 mjeseca.“
Sortiranje stavova	Često se događa da sugovornik zamjenjuje činjenice u cilju da nas uvjeri da se ponašamo na način na koji on želi.	Započnimo razgovor o problemu koji želimo riješiti (stalno kašnjenje u vraćanju knjiga), a učenik prebacuje temu razgovora u sasvim drugom pravcu jer je uočio nove časopise. Učenik zamoli da posudi časopis preko velikog odmora uz obećanje da će vratiti odmah danas.	- "Vidim da ste dobili novi broj časopisa! Mogu li ga prelistati preko velikog odmora?" - „Da, dobili smo nove brojeve, ali sad razgovaramo o tome kako bi trebao vratiti redovitije vraćati knjige! Ne možeš se stalno „zaduživati“, a ne vraćati. “

Naziv tehnike	OPIS TEHNIKE	SITUACIJA	REAKCIJA
Selektivno ignoriranje	Koristimo kada sagovornik neadekvatno inzistira na nekim stvarima. Tada ignoriramo takvu komunikaciju. Pokušamo pokrenuti drugu temu.	Učenik uporno želi razgovorati o tome kako je nepravedno kažnjen ne odlaskom na izlet. Jasno smo ga upozorili da ne želimo o tome više razgovarati i pokušavamo ignorirati temu.	„Mislim da je taj događaj iza nas. Neke stvari se ne mogu popraviti (prekidamo temu). Jesi li bio na utakmici (otvaranje nove teme)?“
Neutralizira -nje ljutnje, bijesa	Neutralizirati se može neadekvatnu ljutnju ili bijes sagovornika tako što ćemo odbijati razgovarati sve dok se ne smiri.	Imate radionicu u knjižnici. Na vratima jasno piše: „Molimo, ne ometajte nas“. Ipak, ulazi grupa učenika koji čekaju popodnevnu smjenu, a vani je kiša. Vi ih pristojno upozorite da izađu u aulu.	„Nećemo smetati, samo vi nastavite“, burno i glasno negoduju govoreći da ih tjerate na kišu i da ćete vi snositi posljedice. „ Ne želim raspravljati s vama dok ste tako ljuti i uzbudjeni . Drugi učenici čekaju da nastavimo s radionicom. Ne tjeram vas na kišu, već u aulu škole. “

Naziv tehnike	OPIS TEHNIKE	SITUACIJA	REAKCIJA
Tehnika negativnog ispitivanja ili tzv. vraćanje lopte	Koristi se u situacijama kada se radi o manipulativnoj kritici. Tada postavljamo pitanja koja će sagovornika natjerati da shvati da njegova tvrdnja ne stoji i da smo svjesni da manipulira.	Iako smo sasvim mirni, učenik tvrdi da smo baš danas nešto uznenireni ne bi li nas naveo da se branimo i objašnjavamo, a kako bi on izbjegao zadatak koji je trebao obaviti.	"Na temelju čega vidiš da sam danas uznenirena", "Kako to izgleda ljuta osoba", "Stvarno misliš da sam mrzovoljna" "Vičem li?" i sl.
Tehnika otvaranja	Vrlo je važno naučiti da kad smo s učenicima u nešto bližim odnosima, da iznosimo svoja osjećanja, a ne samo svoje stavove.	Veliki je odmor. Trebali bismo dežurati na hodniku, a dolazi nam dragi i simpatični učenik koji često pomaže u knjižnici. Sada ga šalje učitelj po knjigu koju treba za idući sat. Kako postupiti?	"Ja cijenim tvoj rad i to što pomažeš u knjižnici i svom nastavniku u održavanju sata. Ali sad ne mogu ići u knjižnicu, potražiti knjigu, izvršiti zaduženje. Dežurstvo na hodniku je ozbiljna stvar, zar ne misliš i ti?"

Naziv tehnike	OPIS TEHNIKE	SITUACIJA	REAKCIJA
Tehnika negativne asercije	To je vještina prihvaćanja kritike koja proizilazi iz činjenica. Ako smo zaista negdje pogriješili, trebamo prihvati kritiku i pokušati ispraviti.	Ravnatelj nas je iskritizirao pred učenicima. Bilo nam je neugodno zbog toga. Učenici će se (možda) pitati što se dogodilo. Što ćete reći kad ravnatelj otiđe?	Nemojte se odmah braniti, opravdavati pred učenicima. Priznjte da ste pogriješili, pogrešno procijenili, zaboravili. "Pogriješila sam u organizaciji poslova i prioritet sam dala nevažnim stvarima, umjesto da sam rješavala važnije. ,
Tehnika građenja kompromisa	Poželjno je da se svaka problematična situacija završi nekom vrstom kompromisa, obostranog dogovora da ćemo komunikaciju nastaviti. Pokušajmo koristiti humor (opušta, olakšava komunikaciju; pripaziti da to ne pređe u cinizam!	Učenik često posuđuje jednu te istu knjigu jer mu je zanimljiva. Zbog toga drugi učenici ne mogu doći na red. Kako ćete postupiti?	„Spadaš među učenike koji brzo uče i memoriraju ono što ih zanima. Mislim da si mogao već ovu knjigu naučiti napamet Potražimo neku drugu knjigu, a drugima dopustima da otkriju zašto je ova knjiga najčitanija i najzanimljiva? „

ZAKLJUČAK 1.

Odgjono-obrazovni proces je složen, ali je njegov temelj upravo komunikacija.

Ona se očituje u tome što učenici istodobno traže priznavanje svog identiteta i mijenjaju ga.

To od učitelja zahtijeva razvijenu komunikacijsku vještinu i visoku razinu empatičnosti.

ZAKLJUČAK 2.

Tolerantna komunikacija je kvalitetna komunikacija u kojoj je prisutna obostrana prihvatanost subjekata komunikacije i spremnost za prihvatanje argumentiranih sadržajnih poruka.

Netolerantna (autoritarna) komunikacija temelji se na isticanju razlika u količini socijalne moći (autoriteta) i uporabi autoriteta.

Prihvatimo li činjenicu da mladi (između ostalog) uče po "modelu" ili imitacijom, onda je asertivni knjižničar, upravo takav model („Strog, ali pošten!“).

LITERATURA

1. Rijavec, M.& Miljković, D., Razgovori sa zrcalom, Zagreb, "IEP", 2001.
2. Sremec-Nebić,T., Asertivnost: Što je to i kako nam može pomoći?, Zagreb, 2004.
3. Zarevski,P.Pobijedite sramežljivost:a djecu cijepite protiv nje. Jastrebarsko: Naklada Slap, 1998.
4. FER – Komuniciranje: Asertivnost i sukob, 2004.
5. www.skretnica.com
6. www.icpedukacija.com
7. www.edukacija.hr
8. www.knjiznicari.hr
9. www.ucitelji.com