

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФАКУЛТЕТ СПОРТА И ФИЗИЧКОГ ВАСПИТАЊА
МАСТЕР АКАДЕМСКЕ СТУДИЈЕ



**Комуникационе вештине наставника у настави
скијања студената Факултета спорта и физичког
васпитања из Београда**

Мастер рад

Студент:

Тамара Леонтијевић

Ментор:

ван. проф. др Роберт Ропрет

Београд, 2020.

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФАКУЛТЕТ СПОРТА И ФИЗИЧКОГ ВАСПИТАЊА
МАСТЕР АКАДЕМСКЕ СТУДИЈЕ

**Комуникационе вештине наставника у настави
скијања студената Факултета спорта и физичког
васпитања из Београда**

Мастер рад

Студент:

Тамара Леонтијевић

Комисија:

ван. проф. др Роберт Ропрет

ван. проф. др Ана Орлић

доц. др Горан Пребег

Београд, 2020.

Сажетак

Циљ наставе је учење. Посебна врста учења коју као наставници скијања желимо да подстакнемо је учење моторних вештина. Разумевање процеса учења моторних вештина или стицање моторних вештина, како се обично назива, је основа одличне наставе. Учење може бити дефинисано као трајна промена у разумевању и/или понашању. Овај процес, који се дешава унутар ученика, заснива се на суђењу, грешкама и размишљању. Једноставно, учење нових вештина постиже се размишљањем о њима. Ово је процес откривања. Одговорност наставника скијања је да креира и управља околином у којој се ученик осећа сигурно и пријатно, ради откривања нових и значајних вештина. Обучавање скијања је професионално занимање. Квалитетни наставници/инструктори скијања морају имати развијену страст за спорт и планинско окружење, у комбинацији са дисциплинованим приступом за развој изузетно важних комуникационих вештина. Наставник скијања има задатак да прихвати одговорност и да утиче на понашање, деловање веровања појединаца и група. Наставник скијања мора да усвоји разне улоге како би осигурао успешну наставу скијања.

Комплетна и ефикасна настава скијања не би била делотворна без добре комуникације. Најважнија је обострана комуникација између ученика и инструктора. Да би имао увид у целокупну ситуацију, наставник мора чути мишљење својих ученика, и према томе организовати ефикасну наставу. Постоји више врста комуникација које се користе у настави скијања. О њима је детаљно речено у наставку мастер рада.

Наставник/инструктор скијања се понаша као педагог који усмерава и преноси знања не само из области скијања већ и знања која се односе на целокупан боравак и кретање у природи. Паузе између појединих фаза часа скијања користи за упознавање својих ученика, карактеристика њихових личности, упознаје појединости везане за њихов живот како би лакше стекао целокупну слику о њима и њиховим стремљенима, жељама и циљевима везаним за само скијање. Као таква особа, инструктор скијања својим односом према ученицима али и понашањем, ствара квалитетну основу за формирање поверења које је засновано на међусобном поштовању и узајамности.

Кључне речи: комуникација, комуникациони процес, комуникациони елементи, фазе комуникације, наставник/инструктор скијања, настава скијања

Abstract

The goal of teaching is learning. A special type of learning that we, as ski teachers, want to encourage is learning motor skills. Understanding the process of learning motor skills, as it is usually called is the basis of excellent teaching. Learning can be defined as a permanent change in understanding and behavior. This process, which takes place within the student is based on judging, mistakes, and thinking.

Simply, learning new skills is achieved by thinking about them. This is a process of revelation. It is the responsibility of the ski teacher to create and manage an environment in which the student feels safe and comfortable, in order to discover new and important skills. Ski training is a professional occupation. Qualitative ski instructors must have a developed passion for sports and the mountain environment, combined with a disciplined approach to developing significant communication skills. The ski instructor has the task of accepting responsibility and influencing the behavior, actions, and beliefs of individuals and groups. A ski instructor must adopt a variety of roles to ensure successful skiing instruction. Complete and efficient skiing lessons would not be effective without good communication between the students and the instructor. In order to have an insight into the whole situation, the teacher must hear the opinion of his students and therefore organize effective teaching. There are several types of communications used in skiing lessons. They are discussed in detail in the sequel of the master's thesis.

The ski instructor acts as a pedagogue who directs and transfers knowledge related to the entire stay and movement in nature. He uses the breaks between certain phases of ski lessons to get to know the details related to their lives in order to more easily gain a complete picture of them and their aspirations, desires, and goals related to skiing. As such a person, a ski instructor, with his attitude towards student but also with his behavior, creates a qualitative basis for building trust that is based on mutual respect and reciprocity.

Keywords: *communication, the communication process, communication elements, stages of communication, ski teacher, skiing instruction*

Садржај

1. УВОД	8
2. СКИЈАЊЕ И УЧЕЊЕ СКИЈАЊА	9
3. КОМУНИКАЦИЈА	11
3.1. Дефиниција и опис процеса комуникације	11
3.2. Фазе процеса комуникације	13
3.3. Модели комуникације	15
3.4. Елементи процеса комуникације	18
3.4.1. Пошиљалац	18
3.4.2. Порука	19
3.4.3. Канал	20
3.4.4. Прималац	20
3.4.5. Сметње	21
3.4.6. Повратна информација (feedback)	22
3.5. Функције комуникације	22
3.6. Врсте комуникација	24
3.6.1. Вербална комуникација	24
3.6.2. Невербална комуникација	27
3.6.2.1. Подела невербалних знакова	28
1. Паралингвистички	29
2. Кинезички	29
3. Проксемички	30
3.7. Сметње и препреке у комуникацији	30
4. ЗНАЧАЈ СКИ ИНСТРУКТОРА У ОБУЦИ УЧЕНИКА	34
4.1. Улоге инструктора скијања	35
4.1.1. Лидер	35
4.1.2. Пратилац	35
4.1.3. Учитель	35
4.1.4. Узор	36
4.1.5. Постављање циљева	36
4.1.6. Саветник пријатељ	36
4.2. Позитивно окружење	36
4.2.1. Физичка и емоционална сигурност	37
4.2.2. Физиолошке потребе	37
4.2.3. Потреба за сигурношћу	37
4.2.4. Социјално припадање	37
4.2.5. Самопоуздање	38

4.2.6. Самоостварење.....	39
4.2.7. Контрола путање.....	39
4.3. Визуелна комуникација.....	40
4.4. Звучна комуникација.....	41
4.5. Кинестетичка комуникација.....	41
4.6. Преференце учења.....	42
4.6.1. Осећање.....	43
4.6.2. Посматрање.....	43
4.6.3. Размишљање.....	43
4.6.4. Рад.....	43
4.7. Типови повратних информација.....	44
4.7.1. Спољашње повратне информације.....	44
4.7.2. Проширена повратна информација.....	45
4.7.3. Унутрашња повратна информација.....	45
4.8. Заједнички стилови учења.....	45
4.8.1. Команда.....	45
4.8.2. Задатак.....	46
4.8.3. Узајамност.....	46
4.8.4. Вођење открића.....	46
4.8.5. Решавање проблема.....	47
4.8.6. Индивидуалност.....	47
4.8.7. Закључак.....	47
4.9. Модел учења.....	47
4.9.1. Увод.....	47
4.9.2. Анализа скијаша.....	48
4.9.3. Циљеви анализе.....	48
4.9.4. План учења.....	49
4.9.5. Представљање информација.....	49
4.9.6. Вођена пракса.....	49
4.9.7. Провера разумевања.....	49
4.9.8. Сажетак.....	50
5. ПРЕДМЕТ, ЦИЉ И ЗАДАЦИ ИСТРАЖИВАЊА.....	51
5.1. Методе истраживања.....	52
5.1.1. Узорак испитаника.....	52
5.1.2. Инструмент истраживања.....	52
5.1.3. Прикупљање и обрада података.....	53
6. РЕЗУЛТАТИ.....	54

7. ДИСКУСИЈА.....	62
8. ЗАКЉУЧАК	64
9. ЛИТЕРАТУРА	66
10. ПРИЛОЗИ - УПИТНИЦИ	67

1. УВОД

Комуникација представља чин преношења разумљиве информације. Комуникација је важна активност коју чак и несвесно спроводимо у сваком тренутку нашег свакодневног живота. Често нисмо ни свесни да као појединци, комуницирамо са одређеном појавом или са више њих истовремено. Многи аспекти савремене комуникације се данас подразумевају, јер су постали природна активност у нашим дневним навикама. Без ње не можемо замислити савремени начин живота. За успешну комуникацију је потребно присуство двоје људи, пошиљаоц и примаоц поруке, било да се комуникацији одвија између чланова породице, пословних сарадника, у школи, на пијаци или између два ривала.

Обзиром на савремену технику и технологију у данашњем времену користимо савремене уређаје који знатно убрзавају проток информација, а самим тим унапређују и олакшавају комуникацију. Такође, са истог уређаја истовремено можемо комуницирати са више људи одједном, прикупљати и чувати информације, и то све без сусрета, само једним кликом.

Међутим, поставља се питање да ли је овај савремени вид комуникације квалитетан и успешан у свим сферама нашег живота. Да ли без оствареног контакта очима, без проматрања особе и њених реакција, без размене мишљења и детаљног проматрања онога што смо чули и видели, можемо дати адекватну повратну информацију, тачније одговор. Једна од тих сфера нашег живота која изискује много више од текстуалне поруке, засигурно је настава, учење и обучавање.

Настава скијања је једна од активности која захтева директну комуникацију. Остваривање што квалитетнијег и бољег учења елемената скијашке технике се постиже успостављањем квалитетне комуникације и односа између наставника скијања и ученика. Најбитније је присуство и наставника скијања и ученика, који међусобно размењују размишљања, знања, информације, емоције и питања, било да се ради о теренској настави на стази, теоријском предавању и видео анализи у учионици или приказу филма о скијашкој техници.

2. СКИЈАЊЕ И УЧЕЊЕ СКИЈАЊА

Еволуција скија и скијања је била и остала у вези са општим знањем и технолошким моћима човека али и са његовим потребама: у почетку искључиво као потреба животне егзистенције, а затим прелазећи, претежно у сферу друштвене надградње, односно једног њеног дела - физичке културе (физичког васпитања, спорта и спортске рекреације) скијање је постало вид разоноде и један од начина одржавања виталности савременог човека (Илић, 1988).

Алпско скијање је врло раширен начин скијања на планинским падинама прекривеним снегом. Име је добило по Алпима, планинском венцу у Европи где је и настала традиција скијања. Иако је алпско скијање данас раширено у целом свету и на свим континентима, назив се задржао до данас.

У последњих неколико деценија алпско скијање је доживело велику експанзију. Упоредо са изградњом ски центара које у току зимске сезоне посећују многобројни скијаши - рекреативци, напредује такмичарско скијање, тренажна технологија, квалитет опреме... Сама чињеница да у свету сваке године број скијаша расте, што потврђује пораст производње и продаје скијашке опреме, као и статистике туристичких агенција које се баве зимским туризмом, говори у прилог томе да и ски-школе имају, и убудуће ће имати, све већи број полазника. Наравно да међу полазницима има оних који су основно скијашко знање већ стекли и желе да даље напредују, али је и врло велики проценат одраслих почетника и деце који се са скијањем први пут сусрећу. Једини прави начин да они у току свог краткотрајног боравка на планини овладају основама скијашке технике и доживе део ужитка који ће им скијање пружити, јесте рад са инструкторима у оквиру школа скијања. Наставници скијања би требало да своје полазнике на што практичнији и што ефикаснији начин, логичним и једноставним методским поступком, у току врло кратког временског периода доведу до одговарајућег нивоа владања техником скијања. Овај захтев намеће потребу доброг познавања технике и методике алпског скијања, њиховог развоја, актуелних трендова, могућих промена у будућности.

Стручњаци који врше практичну обуку скијања (инструктор, наставник физичког васпитања, тренер) извршавају бројне, веома комплексне улоге: од предавача, планера, васпитача, организатора, реализатора, преко функције процењивача и евалуатора рада до

функције мотиватора и регулатора социјалних односа унутар групе. За испуњење улога које обављају током обучавања скијања стручњаци морају поседовати одређене професионалне компетенције. Компетенције представљају знања, вештине и ставове неопходне за самостално извођење послова и испуњење стандарда захтеваних у занимању. За успешан рад у обуци скијања, између осталих, значајне су вештине комуникације, мотивације и лидерства.

Специфични услови у којима се одвија практична настава скијања утичу на начин реализације часа скијања, комуникацију између инструктора и ученика и на успешност наставе уопште. Такође, визуелна и звучна удаљеност између инструктора и ученика као и могуће препреке које настају услед променљивих услова спољашње средине имају велики утицај на начин реализације наставе скијања. Како су комуникационе вештине веома битан фактор који утиче на пренос и квалитет знања и умења, поготово у често променљивим и отежаним условима спољашње средине, у даљем раду ће се говорити о самој комуникацији, фазама комуникације које утичу на остварење жељеног интерперсоналног односа, важности емоционалног испољавања у процесу формирању поверења, начинима за побољшање комуникационих способности и успешан прелазак преко насталих баријера току комуникације (Месаровић, 2018).

Само активан однос према проблему, добра теоретска основа и способност да се у практичном раду потпуно искористе потенцијали полазника и знање и искуство учитеља, моће да да добре резултате. Понекад овакав приступ пружа могућност да се уобичајени методски поступак коригује, модификује и рационализује.

3. КОМУНИКАЦИЈА

Разлог због којег бројне науке проучавају комуникацију је њен значај за живот свих људи. Живимо окружени другим људима – породицом, пријатељима, вршњацима, сарадницима на послу, суседима, случајним пролазницима, странцима... Са свима њима комуницирамо – разговарамо, слушамо, читамо, пишемо или на неки други начин размјењујемо информације, без употребе речи или писма. Радимо то зато што су све то начини да задовољавамо различите људске потребе. Човек не може да се развија нормално ако не живи са другима, ако не осећа да припада различитим групама и да је прихваћен у истима, не може научити да говори, не може стећи свест о себи, не може развијати осећања, интелигенцију итд. Све се то дешава, великим делом, и кроз комуникацију са другим особама (Ђорђевић, 2008).

3.1. Дефиниција и опис процеса комуникације

Комуникација је активност која је важна за све функције живота. Може се дефинисати као процес у којем се информације и разумевање преносе од једне особе ка другој. Нема комуникације ако се пренесена информација не прими и не разуме. Према томе, комуникација подразумева слање, примање и разумевање. Њен значај у настави је очигледан, с обзиром да велики део свога времена наставник утроши управо на комуникацију.

Комуникација је трансфер и разумевање значења порука. Нагласак на трансферу значи-ако се не преносе никакве информације и идеје - не долази до комуникације. Говорник којег нико не чује или писац којег нико не чита немају комуникацију. Комуникација подразумева разумевање значења. Комуницирање је евидентно двосмеран процес.

Комуникација је опште присутан феномен без којег се не може замислити функционисање ни једне групе или организације. Комуникације су најчешће вербалне као што је порадични договор или невербалне (како ћемо намрштени послати јасну поруку да смо љути). У процесу комуникација преносе се информације које се користе као база за доношење одређених одлука. Зато је важно да комуникација буде квалитетна како би прамалац информације има јасну поруку на основу које може донети квалитетну одлуку.

Комуникација је процес преношења порука између људи, који при том настоје да се споразумевају укључивањем елемената различите природе:

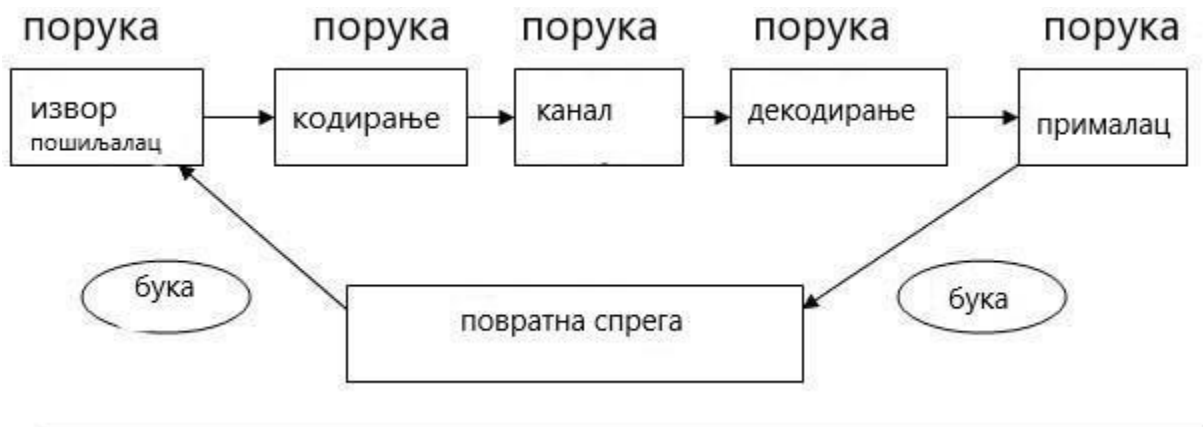
- Когнитивни – огледају се у способностима перцепције, тумачењима поруке, изазивању емоција и реакције;
- Семантички – огледају се у коришћењу говорног и писаног језика, термина и жаргона;
- Символички – коришћење гестова, израза лица, телесних покрета и стила одевања.

Комуникација је процес или ток преношења и разумевања поруке. Састоји се из елемената који су приказани на слици:



Слика 7. Процес комуникације (<http://www.google.com>)

Процес комуникације обухвата поступке на релацији између извора и примаоца, који доводе до преношења и разумевања поруке. Процес се може представити моделом на основу којег се могу генерализовати сви примери људске комуникације (Слика 8.) (Ђорђевић, 2008).



Слика 8. Основни модел комуникације (<http://www.google.com>)

3.2. Фазе процеса комуникације

Процес комуникације, као и сви други сложени друштвени и организациони процеси, остварује се кроз бројне активности које подразумевају одређени след или редослед корака, потеза, односно подразумева фазни поступак. Сходно томе, процес комуникације се састоји из шест међусобно повезаних фаза од којих се неке могу даље рашчлањивати на низ подфаза:

- селекција информација
- кодирање
- пренос поруке
- примање поруке
- декодирање
- повратна информација

Селекција информације је почетна, дакле прва фаза, у процесу комуникације. Приликом успостављања комуникације пошљалац не преноси све информације са којима располаже примаоцу, него само оне које су, по његовом мишљењу, релевантне за усмеравање акције примаоца поруке. Стога, пошљалац мора приликом слања поруке да изврши селекцију

информација тако да изабере само оне информације које су неопходне да прималац схвати суштину поруке.

Кодирање или шифровање је друга фаза у којој се порука, коју треба пренети, преводи у серију симбола. Постоје две врсте симбола: вербални (писмени и усмени) и невербални (гест, мимика). У поступку избора симбола пошљалац мора водити рачуна да они имају исто значење и за примаоца. Уколико не постоји опште прихваћен став у погледу значења појединих симбола или знакова, неизбежно долази до неспоразума или прекида комуникације. Тај проблем је још израженији ако постоје наглашене културне разлике између два субјекта који међусобно комуницирају. Ако се желе избећи сви евентуални неспоразуми, у том случају и пошљалац и прималац морају знати значење тих симбола, не само у језичком, него и у културном погледу.

Преношење поруке је активност која омогућава достављање поруке особи којој је порука намењена. Као што је већ напред наведено, преношење поруке се врши путем одређеног канала комуникације. У постојећем пословном амбијенту бројни су канали којима се порука може пренети, а избор канала у великој мери зависи од облика кодирања. Опште је познато да визуелне информације (слике, писане речи, материјали) могу да буду послате поштом, достављене путем курира, модема, факса, сателитом и сл. С друге стране, усмена информација може да се пренесе телефоном, путем радија, телевизије, лично итд. Независно од тога који се канал користи, циљ је увек исти: да се кодирана порука тачно пренесе жељеном примаоцу, по могућности у изворном значењу.

Примање поруке је изузетно сложена и комплексна активност коју предузима прималац поруке. Од његових чулних и сазнајних способности, тј. начина и резултата примања поруке, зависи ефикасност процеса комуникације. Сматра се да је примање поруке било успешно уколико је прималац разумео њен садржај и циљ и ако је у потпуности сконцентрисан на њене садржајне елементе.

Декодирање је фаза у којој прималац тумачи поруку и преводи је у разумљиву информацију. Бројни фактори утичу на декодирање поруке од којих су посебно значајни

следећи: претходно искуство примаоца, лично тумачење коришћених симбола и гестова, очекивања, као и то да ли постоји сагласност са пошиљацем о значењу коришћених симбола, тј. да ли њихови погледи у вези конвенције тих термина међусобно кореспондирају. Генерално, што је већа подударност између поруке коју дешифрира прималац и коју шаље пошиљалац, то је успешнија комуникација. И у погледу декодирања информације постоје бројна ограничења што заједно утичу на успостављање или разумевање садржаја поруке.

Повратна информација или feedback је завршна фаза која садржи реакцију примаоца на поруку пошиљаца. Њена суштина произилази из потребе да прималац преузме улогу пошиљаца, а процес комуникације пролази исте фазе само у супротном смеру. Повратна информација може имати различите облике почев од усмене потврде да је порука примљена до индиректне повратне информације у виду потврђивања писменим путем, преко посредника, докумената и сл. Она је заправо провера колико је пошиљалац успешно пренео поруку у поређењу са својим почетним намерама, тј. она показује да ли је прималац разумео поруку или не у оној форми или значењу како је то замислио или пројектовао пошиљалац. Значај повратне везе је вишеструк, јер омогућава да пошиљалац буде обавештен о разумевању поруке од стране примаоца, евентуалним захтевима за додатним информацијама, као и о ставу или мишљењу примаоца у вези са њом (Човић, 2008).

3.3. Модели комуникације

Модели комуникације служе да би се боље разумео комуникацијски процес и систем у којем се он дешава. Комуниколошка истраживања су показала више облика комуникације у организацији, али све произилазе из основног модела комуникације у којем пошиљалац преноси поруку примаоцу. Основни модел је модел једносмерне комуникације и представља први елемент комуникацијског процеса. Комуникацијски процес је ипак далеко сложенији од основног модела. Он почиње када пошиљалац поруке обликује идеју или размишља шта ће рећи. Идеја се затим кодира и претвара у смислене симболе. Кодирање представља обликовање мисли у говорне или писане речи. Мисли или идеје морају, дакле да имају неки кодирани облик како би постале преносиве, а називају се кодираним порукама.

Тако су на пример речи кодови или симболи мисли. Кодиране поруке се потом преносе до примаоца гласом, путем писма, емаила или неког другог комуникацијског канала. У том процесу комуникација се креће од извора (пошиљаоца) према примаоцу. Да би се комуникација уопште догодила потребни су информација, жеља, мотивација, разлог и циљ пошиљаоца да пренесе своју поруку примаоцу (Човић, 2008).

Приликом слања порука се кодира (претвара у знак или симбол) и преноси преко одређеног комуникацијског канала примаоцу који је преводи или декодира. Другим речима, комуникација на било ком нивоу је веома комплексна: користи се језиком, али упоредо и језиком без речи који подразумева интонацију, гестове, израз лица, положај тела, изглед, простор између саговорника итд. Приликом разматрања процеса комуникације важно је направити разлику између термина информације и комуникације.

Комуникација обухвата све процесе путем којих се шаљу и примају информације, чињенице, намере, ставови, осећаји и идеје, док је информација само једна од наведених ствари која може бити комуницирана. Према наглашеним обележјима и испољеним карактеристикама, комуникација је стални процес размене порука, по правилу садржи више од једне поруке, а оне међусобно зависе од кода, контекста и начина на који се саопштавају. Комуникација никако не тече једноставно, било да се одвија у процесу рада или некој другој области живота. У комуникационим токовима могу да настану одређени проблеми или препреке због неспособности комуникатора да успешно остваре комуникациони контакт. Стога се у пракси јавља потреба анализирања и предвиђања, односно прописивања (формализације) начина комуницирања у радним или пословним процесима. Према М. Миљевићу суштина процеса комуницирања у организацији налази се у одговору на питања: ко и шта каже, на који начин, коме и са каквим ефектима. Откривањем пошиљаоца информације, садржине поруке, средства посредовања, примаоца поруке и узвратног реаговања разоткрива се суштина комуницирања која се одређује као пренос информација и сазнања посредством заједничких симбола. Аналогно томе, у организацији не постоји комуникациони процес уколико није успостављена веза између одашиљача и примаоца поруке. То значи да се, у зависности од тога да ли је информација само примљена или постоји и повратно реаговање, могу разликовати једносмерни и двосмерни комуникациони процеси.

Једносмерне поруке су чешће изражене на формални, дакле официјелни начин и у том погледу постижу уштеду времена, нарочито ако је потребно пренети информацију већем броју учесника и веома је прикладна када је треба презентовати на једноставан, концизан и крајње атрактиван начин.

За разлику од тога, **двосмерна** комуникација је најчешће сложенија, спорија, јер прималац поруке најпре треба да разуме намере пошиљаоца, а затим да буде оспособљен и спреман за повратно реаговање што захтева познавање интереса, потреба, ставова, вредности, осећања људи и сл. Једносмерна комуникација има одређених предности, али носи са собом и бројне недостатке који се углавном тичу проблема сагласности и међусобног разумевања у комуникационом току. Из тих разлога у пракси се даје предност двосмерном комуникацијском процесу који захтева више времена, али је далеко плодотворнији, тј. ефикаснији, јер су могуће последице неразумевања значајно редуковане и сужене или сведене на најмању могућу меру.

У литератури се наводе четири основна правца реализовања комуникацијског процеса и то: **низлазни, узлазни, побочни и дијагонални**.

Низлазни комуникациони процес се односи на комуникацију чије је извориште у вишим хијерархијским пунктовима и он служи за преношење информација на ниже организацијске нивое. По садржају користи се за пренос информација о организационој политици и процедурама, о актуелним проблемима у остваривању процеса рада, давање налога, односно упутстава како извршити одређени радни задатак, кординирање и оцену итд. Суштина и смисао низлазне комуникације је у настојању да се утиче на понашање људи на нижим нивоима организације.

Узлазни комуникациони процес, или комуникација на горе потиче из нижих организацијских сегмената, из којих се преноси на више хијерархијске нивое. Најчешће се ради о извештајима које ниже организацијске јединице достављају надређеном. Кључни смисао овог типа комуникације налази се у потреби обавештавања виших нивоа о томе шта се догађа на нижим нивоима.

Побочни комуникациони процес или тзв. хоризонтални подразумева комуницирање између група и појединаца на истом организацијском нивоу.

Успостављањем тих хоризонталних веза остварује се неопходна координација, потребна појединцима на заједничком или тимском раду, која зависи од удела сваког појединца у заједничком послу. Поред тога, у бочну комуникацију убрајамо и неформалне облике интеракције „лицем у лице“, телефонске разговоре, кратке белешке.

Дијагонални комуникациони процес представља комуникацију која даје пресек организационог дела и организационог нивоа, односно означава општење или споразумевање између различитих организационих делова на различитим организационим нивоима. Дијагонална комуникација није честа појава, али се користи у случајевима када је потребна ефикасност и брзина (Миљевић, 2010).

3.4. Елементи процеса комуникације

Процес комуникације има своју структуру коју чине следећи елементи:

- пошиљалац – извор поруке
- порука – сврха самог комуникационог процеса
- канал – медиј кроз који се преноси порука
- прималац – особа која прима поруку
- сметње (шум) – све што омета пренос, пријем или feedback поруке
- Поједини аутори као елементе процеса комуникација поред наведених наводе и декодирање и feedback.

Међу елементима комуникационог процеса су најважниј пошиљалац и прималац. Пошиљалац иницира процес комуникације, а прималац комплетира комуникациону везу.

3.4.1. Пошиљалац

Пошиљалац је уствари извор или иницијатор који започиње комуникацију. Он поседује информацију, као и потребе, жеље и циљ да их пренесе једном или већем броју лица. Он енкодира (шифрује) поруку – преводи је у смисаони материјал који прималац може лако да

разуме. Постоје одређени принципи којих се треба придржавати како би се повећала тачност енкодирања:

- релевантност – поруку треба учинити посебном, важном и значајном
- једноставност – поруку треба учинити што разумљивијом, смањујући број речи, симбола, гестова на најмању могућу меру
- организација – у поруци треба поновити кључне тачке
- фокусирање – треба усресредити поруку на оно што је најважније и око тога организовати или формулисати целу поруку

Да би успешно пренео поруку, пошљалац мора да кодира поруку у одређени систем симбола који је такође познат примаоцу. Медиј (канал) комуницирања је средство којим се порука преноси од пошљаоца до примаоца, а он може бити говорни језик, писмени текст или нпр. музички ЦД.

3.4.2. Порука

Порука се састоји из вербалних симбола и невербалних знакова. Заправо, она представља оно што пошљалац саопштава примаоцу. Значи, порука може бити саопштена у виду речи, цртежа, звучног таласа, електричног импулса, махања руком, загрљаја или било каквог другог сигнала који прималац може протумачити и декодирати. Свака комуникација укључује: пошљаоца поруке, комуникацијски канал за преношење поруке и примаоца поруке. Неке поруке су јасне и очигледне, а друге скривене и нејасне. Некада се могу намерно скривати одређене поруке, али се исто тако се могу појавити и поруке које пошљалац није имао намеру да саопшти. Свака порука, у зависности од околности, заинтересованости, интерпретације, расположења примаоца, може имати више различитих тумачења. Основни проблем комуникације је у томе што начин како је схваћена порука не мора увек одговарати ономе како је схвата пошљалац.

Енкодирање и декодирање поруке, дакле, не морају бити довољно усклађени и зато не морају да имају увек исто или слично значење. Пошљалац и прималац другачије опажају, перципирају, обрађују исти скуп информација, зато што је њихово порекло (background) различито. То подразумева, пре свега, њихов различити психолошки склоп, у оквиру кога доминирају различите вредности и веровања, при чему локалне и културне разлике повећавају ту диспропорцију. У сваком случају, због наглашених интерпретативних разлика, значење

поруке коју једна особа кодира у симболе није никада идентична значењу које декодира друга особа. Наравно, што порука има више детаља или културних специфичности, лакше ће доћи до неспоразума. Што су пошilhaлац и прималац међусобно ближи, ближе ће бити и намеравано и схваћено значење. Тако ће поруке које шаљу чланови једне породице бити много лакше схваћене ако долазе из једне уместо различитих култура. То је због тога што два члана породице из једне културе имају више заједничких вредности од припадника две различите културе. Други фактори који утичу на комуницирање су породица, друштвена класа, ниво образовања и професија. Различите културе су развиле различите системе ставова, вредности, норми и понашања.

3.4.3. Канал

Канали су уствари путеви, токови којима се одвија комуникација у организацији. С друге стране, канали представљају средство за преношење поруке. Путем канала порука тече од пошilhaоца до примаоца. Пошilhaлац треба да прилагоди избор канала комуникације циљевима које жели да постигне. Поруке од пошilhaоца до примаоца путују кроз канале који су представљени одређеном технологијом или методом помоћу које се порука преноси. Главни комуникацијски канал су писмо, е-маил, разговор лицем у лице, телефон, факс, новине, брошуре, књиге, филм, видео, радио, телевизија, веб-страница и плакат. У комуниколошкој теорији сусрећемо се са изразом „медиј“ који је у контексту комуникација исто што и канал. Дакле, „медиј“ или „код“ се односи на начин на који је једна порука кодирана. Мисли се могу превести на различите кодове или медије, као на пример говорне или писане речи, звукове, боје, слике, мирисе, материјале и сл. Свакодневна употреба израза медиј односи се углавном на комерцијалне масовне комуникације као што су телевизија, радио и новине. Али, оно што већина људи назива медијем комуниколози сматрају каналом.

3.4.4. Прималац

Прималац или декодер преводи поруку пошilhaоца у форму која има одређено значење. Да би то постигао, он мора да схвати суштину поруке, мотиве пошilhaоца, његове интересе. Истражујући сваки пут суштину, мотиве и интересе пошilhaоца, прималац се

прилагођава у декодирању поруке. Једна од основних активности примаоца је, мада то на први поглед може изгледати неочекивано, слушање. Оно је основни услов да порука буде схваћена. Истраживања, међутим, показују да већина људи може да репродукује непосредно по слушању само 50% онога што су чули од другог, а после два месеца само 25%. У литератури постоји више различитих „пакета“ упутстава за ефикасно слушање. Најчешће се категоришу на следећи начин:

- најпре се развијају склоности према слушању, што није лако постићи, јер у комуникацији људи често са нестрпљењем настоје да саопште свој став
- у току комуникације треба што мање говорити, а више се усредсредити на поруке
- створити погодан пермисиван „амбијент“ за говорника
- испољити интересовање за оно што говорник саопштава
- схватити саопштење говорника
- поставити питања и тражити додатне информације
- расправу и критику треба сачувати за крај излагања, јер ако иду у току излагања, по правилу изазивају отпор саговорника

Уколико порука не стигне до примаоца или је он из било ког разлога не разуме, у том случају нема комуникације и све се завршава на покушају.

3.4.5. Сметње

Сметње или шумови су непланирани застоји или искривљивање поруке. Оне су редован пратилац сваког комуникацијског процеса и у знатној мери смањују његову ефикасност. Сметње могу бити интерне (када прималац не слуша пажљиво) или екстерне (када је порука искривљена због спољних утицаја). Будући да сметње ометају разумевање поруке, и пошиљалац и прималац треба да покушају да их сведу на ниво који неће отежавати ефикасну комуникацију. Услед наведених сметњи током слања, могуће су различите ситуације: да порука никад не стигне или ће стићи неизмењена или само један њен део или ће отићи на погрешно одредиште.

3.4.6. Повратна информација (feedback)

Повратна информација представља реакцију примаоца која помаже да се одреди јасноћа поруке, односно да се, смањивањем разлика између намењеног смисла послате поруке и интерпретираног смисла примљене поруке, успостави квалитетна и успешна комуникација. Кроз повратну информацију комуникациони процес постаје „разговор“ или двосмерна комуникација. Једном када је порука примљена, декодирана и интерпретирана, те када се обликује одговор, пошиљалац и прималац мењају „положај“. Након што је примио поруку, прималац постаје пошиљалац који обликује, кодира и шаље одговор. То је одговор примаоца на поруку пошиљача. Повратна информација, не само да даје могућност да пошиљалац добије сигнал да је порука примљена, већ и да ли је и како схваћена. Одговор примаоца даље поспешује нову поруку пошиљача и нове серије у комуникацијском низу. Размена информација између пошиљача и примаоца је процес у коме један утиче на понашање другог. Ако повратна информација изостане, пошиљалац мора да изнађе разлоге за то. Исто тако, ако добије повратну информацију која је негативна, следи низ корака у циљу утврђивања разлога због чега је дошло до тога.

Перцепција представља значење које поруци дају пошиљалац и прималац. Циљ је да се значења која пошиљалац и прималац не разликују у толикој мери да они перципирају поруку асвим различиту. Перцепција је битна, како за енкодирање, тако и за декодирање поруке. Она је највећи извор прекида у комуникацији. У првом реду перцепција зависи од:

- објеката или значења која се перципирају
 - способности уочавања и меморисања материјала
 - прошлог искуства оног који је перципиран, нарочито са сличним садржајима
 - способности низа особина личности, као што су ставови, вредности, мотивације и др.
- (Добријевић, 2011).

3.5. Функције комуникације

Природа комуникације је, по свим својим обележјима, функционална, тј. Одређује

њене функције. У домаћој литератури, уз одређена мала одступања, наводе се по правилу две основне функције:

- **инструментална** – у којој је комуникација само средство да се постигне циљ у одређеној организацији. Заправо, комуникација служи као алат у процесу одлучивања или као инструмент за постизање контроле над физичким и психичким организационим окружењем људи.

- **консумативна** функција јесте друга битна функција која има непосредну вредност за самог комуникатора. Њен циљ је да задовољи потребу комуникатора без нужне намере да се утиче на другог. За разлику од домаће, у страној литератури наилазимо на потпуно другачији приступ одређивању функција коју има комуникација. Неки аутори (нпр. Јакобсон) дефинише шест лингвистичких функција које важе за све облике комуникације, без обзира на средства или преносиоца поруке (канал). У основне функције убрајају:

- **референцијална** функција – која одређује односе између поруке и предмета на који се ова односи. Веома је важно да се о предмету да објективна и проверљива информација;

- **експресивна или емотивна** функција – функција изражавања која одређује односе између поруке и њеног пошиљаоца;

конативна функција – одређује односе између поруке и њеног примаоца, и углавном се односи на значење речи где се подразумева да реч мора бити једнозначна;

- **поетска или естетска** функција – представља однос поруке са самом собом. Те поруке – предмети постају носиоци сопственог значења и подлежу посебној дисциплини – семиологији (нпр. у књижевности – стилизација или симболизација);

- **фатичка или контактна** функција – тежи да потврди, одржи или прекине комуникацију, а обухвата знакове који превасходно служе да се успостави, продужи или прекине комуникација, да се провери да ли веза функционише или привуче или одржи пажња других лица који слушају или узимају учешће у расправи, дијалогу и др.;

- **металингвистичка** функција – има за циљ да се одреди смисао знакова за које постоји опасност да не буду схваћени од стране примаоца. Другим речима, она упућује да се за одређени знак користи код који му даје потпунији смисао.

Уз ове функције поједини стручњаци из области комуникологије додају још четири функције:

- волунтативна – функција утицања на примаоца;
- акумулативна – функција чувања и преношења националне самосвести, традиције и културе;
- апелативна – функција обраћања која је повезана са примаоцем;
- деиктичка – функција указивања која се односи на гестове и друге начине скретања пажње.

Иако ово нису једине функције комуникације, оне су веома изражене и могу се применити како на интерну тако и на јавну комуникацију. Потпуно је извесно да се наведене функције у пословној комуникацији налазе у сталној интеракцији и да се никада не појављују у чистом облику (Милјевић, 2010).

3.6. Врсте комуникација

У комуникологији постоји више подела или класификација комуникације на различите врсте. Као најосновније врсте издвајају се: вербална и невербална комуникација.

3.6.1. Вербална комуникација

Вербална комуникација се остварује помоћу система знакова, од којих је најважнији језик. Према томе, вербалну комуникацију обележава језичка интеракција између учесника у комуникацији. Дакле, вербална комуникација је комуникација изговореним речима. Она се одвија кроз доречени или недоречени разговор. Процес вербалне комуникације се одвија уз помоћ одређених јединица језика: речи, синтагми и реченица. Захваљујући језичкој компетенцији учесници у комуникацији су способни да разумеју намере саговорника, чак и када их изражавају на граматички или фонетски погрешан начин. Језичка способности или тзв. компетенција и перформативност учесника у комуникацији дају велику предност вербалној комуникацији у односу на друге које прате говор, али су супститутивне, попут писма или допунске попут гестова. Бројни стручњаци из комуникологије, лингвистике,

стилистике итд., било домаћи или страни, истичу да вербална комуникација може бити:

- сазнајна, која се остварује са циљем усвајања нових информација и њихове примене у пракси;
- убеђивачка, која има за циљ да код саговорника изазове одређена осећања и формирају одређене вредносне оријентације и ставове;
- експресивна, која се остварује са циљем да се код партнера у комуникацији створи психо-емоционално расположење, пренесу осећања, импресије и да се изазове социјална интеракција;
- сугестивна, имају за циљ утицај на партнера у комуникацији да промени понашање, вредности, ставове итд.
- ритуална, која се остварује због учвршћивања и подржавања конвенционалних односа, регулисања психичког стања у групи и очувања ритуалних традиција.

Вербална комуникација се даље може поделити на две велике групе и то усмену и писмену комуникацију, уз напомену да усмену обавезно прате прозодијски елементи, као што су тон, боја, висина и јачина гласа, брзина говора, паузе, дикција итд. Усмена комуникација не може у потпуности да замени писмену, нити обрнуто и оне се међусобно допуњују и свака од њих има своје предности, односно слабости (Човић, 2008).

3.6.1.1. Усмена комуникација

Усмена комуникација представља специфичан облик комуникације у којем је изговорена реч главни код комуникације. Уобичајени канали којима се преноси усмена комуникација су разговори “лицем у лице”, телефон, телевизија, радио, видео и звук на интернету. Главна предност овог типа комуникације, у односу на остале, је да се путем разговора, питања и одговора могу одмах примити повратне информације и проценити да ли су се саговорници разумели. Поред тога, разговором “лицем у лице”, где нема потребе за неком спољном технологијом, саговорници могу да користе различите друге симболе, као и елементе невербалне комуникације. Затворено (интерно) телевизијско коло, телеконферисање и видеоконферисање, као нови видови вербалне усмене комуникације представљају остварење

конверзације са више саговорника између различитих географских локација коришћењем телефонских линија и/или сателитских канала. Видеоконферисање је данас већ реалност, чиме се омогућава да се више људи из различитих земаља састану лицем у лице. У комбинацији са даљинским преношењем копија докумената, ефекат се изједначаје са стварним конферисањем. Међутим, усмена комуникација има и низ слабости: после ње не остаје писани траг, па се тако може делимично или потпуно заборавити, односно превидети; њен ефекат може бити врло различит и изазвати разне реакције код различитих субјеката – њихова различита припремљеност за прихватање поруке узрокује објективно различито доживљавање поруке; може да утиче на преусмеравање планираног садржаја општења комуникатора услед променљивог карактера конкретних специфичних ситуација.

3.6.1.2. Писана комуникација

Писана комуникација представља видљив и трајан облик комуникације са својим предностима, али и лошим странама у односу на усмену комуникацију. Човек далеко више размишља пре него што нешто напише него што изговори, зато што једном написана реч постаје трајни запис за период времена који је одређен њеном важношћу. Писана комуникација захтева више времена код пошиљаоца од усмене, јер пошиљалац, у већини случајева, прво треба да прикупи и уреди информације, па тек онда их записује у дефинитивној форми. Исто тако, и прималац у писаној комуникацији има више времена да правилно декодира информацију. Писани облик комуникације се користи углавном када порука садржи важне детаље који требају да добију трајну валидност, како од стране пошиљаоца, тако и од примаоца поруке. Комуникација у писаној форми може бити саопштена кроз врло различите форме. Поред стандардних форми – формалним презентацијама, меморандумима, факс машинама, публикацијама, таблама за објаву билтена и осталим публикацијама организације, у све чешћу употребу улази пренос порука телепринтером, телефаксом, телефонским модемом и различитим поступцима телерепродуковања, аудио и видео трака, електронским поштама, компјутерским конференцијама, говорном поштом. Оваквим комуницирањем оставља се формално истоврсни траг код свих субјеката комуницирања, а бележење га осигурава од заборава. Нарочито је прикладно за трајнију комуникацију, која је заснована претежно на квантитативним чињеницама. Најслабија страна

писане комуникације је фактор потребног времена за њену припрему, слање, примање и одговор. На пример, писана информација се треба издиктирати, откуцати, послати електронском или обичном поштом, или доставити одређеној особи у организацији која ће је лично примити. Писана повратна информација може стићи за неколико минута уколико је у питању е-маил или за неколико дана код писама који се шаљу класичним путем. Овај облик комуникације је дакле теже изводљив од говорне комуникације, јер увек захтева неку врсту технологије, макар се радило само о папиру и оловци (Павић, 2011).

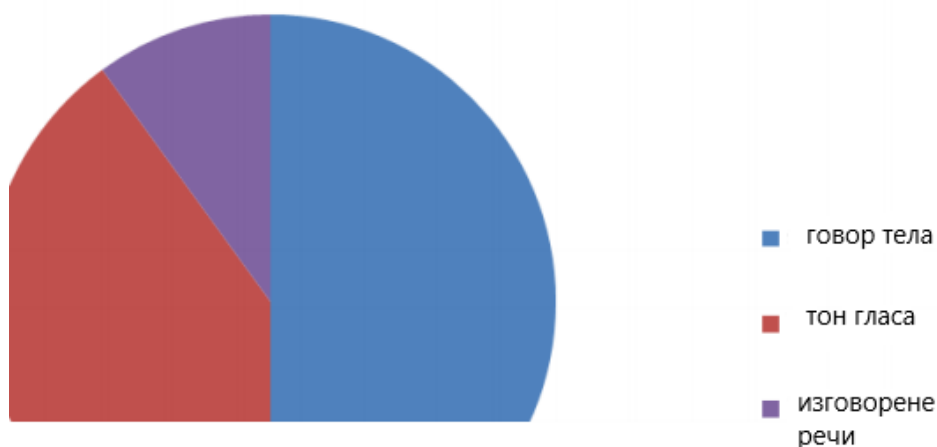
3.6.2. Невербална комуникација

Невербална комуникација омогућава пренос поруке без коришћења речи, кроз врло различите форме. Овај тип комуникације обухвата: изражавање помоћу става, држања, покрета, видљивог изражавања емоција (језик тела – покрет руке или тела, гримасе, израз лица, покрет очију, усана, тон гласа и сл.), затим, испољавање механичким путем (светлосни саобраћајни сигнали, звучни сигнали, нпр. за различите врсте узбуђивања и сл.), симболичко изражавање које “открива” различите статусне позиције субјеката у комуницирању (величина просторије, вредност ентеријера, признања, одликовања и сл.), као и презентација поруке преко слике (одређени саобраћајни знаци, знаци допуштености или забране неке активности или понашања). Ћутање, нереаговање намеравамо или ненамеравамо, свесно или спонтано, често је ефикасан начин преношења поруке. Мада је невербална комуникација веома раширена и општеприхваћена и често буди сродне асоцијације у различитим срединама, запажају се такође и одређене разлике у њеном тумачењу у различитим срединама, с обзиром на разлике у традицији, обичајима, навикама и сл.

Емпиријски резултати истраживања показују да процентуално само 10% имају утицај изговорене речи, 40% тон гласа, а 50% израз лица и говор тела.

На основу изнесеног истраживања претпоставља се да је утицај невербалних елемената толико јак да када су тон гласа или говор тела у супротности са изговореним речима, прималац ће више веровати у поруку коју одашиљу невербални знакови од самих речи. (Миљевић, 2010).

УТИЦАЈ КОМУНИКАЦИЈСКИХ КОМПОНЕНТИ



Слика 9. Утицај комуникацијских компоненти (<http://www.google.com>)

Компоненте невербалних кодова деле се у четири категорије:

- парајезик
- изрази лица
- говор тела
- поглед

Сложеност невербалне комуникације и чињеница да није универзална отежава њено разумевање. То захтева велику пажњу и прилагођавање од ситуације до ситуације. Само са собама са којима смо често у директном контакту можемо лако и брзо да спознамо тзв. ”невербални репертоар особе”.

3.6.2.1. Подела невербалних знакова

Невербални знакови се деле у три велике групе:

- 1) Паралингвистички
- 2) Кинезички
- 3) Проксемички

1. Паралингвистички

Подразумевају се знаци који представљају све елементе вокализације који нису укључени у фонетски опис говора, чине их шумови, гласови који нису делови говора, варијације у изговору гласова, речи карактеристичне за појединце и групе, као и остали елементи изговарања речи говорног исказа, интонација, наглашавање или трајање изговора гласова и речи у реченици. Могуће је у оквиру ових знакова разликовати квалитете говора као што су интонација или наглашавање одређених речи у реченици.

Примери:

- а) повећана брзина и гласност говора указује на то да је говорник љут;
- б) депресији одговара слаба јачина гласа;
- в) жалосна особа говори тихим гласом ниске висине, резонантне боје, спорог темпа, модулације при којој опадају јачина и висина, неправилних пауза у говору и нејасно изговорених гласова (Ненадовић, 2010).

2. Кинезички

Знаци почивају на покретима мишића појединих делова тела или већих група мишића разних делова тела истовремено. Разликују се покрети лица и фацијалне експресије, укључујући усмеравање погледа, покрети појединих делова тела (глава, труп, руке), држање тела у целини или положај тела, системи више разних телесних покрета са одређеном наменом, који се често називају гестови. Пример: Неприхватање се рецимо испољава скупљањем усана, мало спуштеним капцима, донекле искошеним погледом и скупљеним носницама. Наклоност рецимо и сексуална заинтересованост показује се наглим краткотрајним подизањем обрва и ширењем зеница. Доминантност се испољава уздигнутом главом, усправим и помало крутим држањем тела уз повишен глас итд. Често се на основу оцене врсте емоција по фацијалној експресији закључује и о трајним особинама – цртама лица које представља диспозицију за јављање одређених емоција. Аристотел и Хипократ говорили су о корелацији лица и четири врсте темперамента. Одмеравање погледа је саставни део сваке конверзације и као комуникациони знак користи се често и када нема вербалне комуникације.

3. Проксемички

Знаци почивају на раздаљини и просторним односима међу учесницима у комуникацији. Ови знаци се називају и специјалним или просторним знацима (рецимо, како се особа понаша у соби). Ове знаке чине физичка близина, односно удаљеност међу особама у комуникационој интеракцији. Територијално понашање индивидуе подразумева држање и поступке којима једна особа ставља до знања своје право на одређени простор. Треба рећи да постоје границе за даљину и за близину растојања у простору. Доња граница највеће близине је телесни додир, а највећа граница удаљености је могућност да се друга особа види или чује. Као посебна врста невербалних знакова су разни облици телесног додира (руковање, тапшање, миловање), пре свега социјална улога (да би се изазвао одређени утисак и очекивано понашање), спољни изглед (физички изглед, начин одевања) и конзистентан, за појединца, поједине групе карактеристичан начин обављања разних радњи. Често се појављује одређени знак у више варијација. Невербални знаци се испољавају сами или још чешће, истовремено са неким другим обликом изражавања. После одређеног периода испољавања, неки знак се губи, а појављује се нови (Ненадовић, 2010).

3.7. Сметње и препреке у комуникацији

Комуницирање се не одвија праволинијски, несметано и по аутоматизму на жељени или пројектовани начин. Постоје бројне препреке и сметње које ометају или отежавају нормални ток комуникације. Препрека у комуникацији представља технолошки или људски фактор који спречава да порука буде примљена и схваћена. Технолошки фактори су облик шума тако да их можемо третирати и као сметње, али и као класичне препреке. Препреке су иначе далеко више људског него технолошког порекла.

Људске препреке могу бити:

- Социо – културолошке
- Психолошке
- Организацијске

Са комуникацијског аспекта, социјално окружење, друштвене норме и културна обележја омогућавају појединцима, пословним субјектима и другим организацијама, са једне стране, бољу и бржу комуникацију, док са друге стране, у специфичним ситуацијама могу представљати препреку у остваривању комуникације.

Главни социо-културолошки елементи који могу да постану препрека у комуникацији су:

- Групно мишљење
- Сукоб вредности и уверења
- Стереотипи и етноцентризам
- Језик и жаргон
- Психолошке препреке су последица менталног и емотивног стања појединца.

У главне психолошке препреке се убрајају:

- Филтрирање
- Перцепција
- Слаба меморија
- Непажљиво слушање
- Емотивне реакције

У комуникацијама људи често филтрирају сигнале од стране пошиљаоца поруке пропуштајући до нивоа свесности само оно што желе да чују или виде. Феномен филтрирања се може избећи пажљивим слушањем и детаљнијим читањем говорне, односно писане поруке.

Узимајући у обзир “оквир размишљања” највише се ослањамо на искуство, традицију и правило јачега када треба да селекују информације у циљу доношења најбољег решења и одлуке.

Сваки појединац поседује сопствене перцепције на различите ситуације и догађаје које после формирају његов суд или став о већини животних питања, дилема и жеља. У складу са тим, често не примећујемо да филтрирамо информације и одбацујемо оне које су у супротности са нашом перцепцијом. Због тога перцепције могу да буду препрека у комуникацији. Најчешће а приори одбацивање неке поруке путем комуникацијских канала

настаје због тога што се пре него што се комуникација десила може обликовати идеја о важности или неважности дате поруке.

Способност памћења или меморисања информација је строго индивидуална карактеристика која је генетски детерминисана, али је делом условљена и различитим аспектима које човек може да стекне као што су: ширина образовања, продубљивање сопствених спознаја, специфични тренинзи за активно присећање, селектирање информација и слично. Због тога, памћење заузима посебно место у комуникацијама и толико је значајно да је некада потребно практиковати тзв. вежбе памћења да би се достигао потребан ниво меморисања и проналажења најзначајнијих информација. У процесу комуникације могуће је издвојити четири типа слушалаца:

- Лажни слушалац
- Ограничени слушалац
- Егоцентричан слушалац
- Позитиван или активан слушалац

Слушаоци дакле могу бити потпуно одсутни, делимично присутни слушајући само неке занимљиве коментаре и примере, селективно присутни када прихватају и слушају само оно што се слаже са њиховим ставовима и на крају, активно присутни када примају и обрађују информације подстичући другу особу да још боље говори. За активног слушаоца главне вештине су: способност суделовања, способност праћења и способност разматрања. У процесу комуникација емоције и емотивне реакције могу да представљају препреку како у слању, тако и у примању порука. Било који облик видљивог емотивног одговора значајно утиче на комуникационе способности пошилаоца или примаоца. Ту спадају: љутња, страх, туга, раздражљивост, хиперактивност, депресивност, опчињеност, отуђеност и друге реакције. Емотивне реакције могу да имају и један позитивистички утицај иректно побољшавајући проходност поруке у оба смера.

Препреке у комуникацијама унутар организације односе се на структуру организације, културу, модел рада и комуникационе токове.

Главне организацијске препреке су:

- Преоптерећење информацијама
- Конкурвенција порука

- Искривљавање информација
- Филтрирање порука
- Контрадикторне поруке
- Комуникацијска клима
- Разлике у статусу
- Структурални проблеми

С обзиром на преоптерећеност вишком информација појављује се феномен “конкуреније порука”, где се поруке “такмиче” за наклоност и пажњу. У вишим структурама организацијског тока информације пролазе кроз више одељења унутар једне организације што може, субјективно, непажњом или чак тенденциозно, да доведе до искривљавања чињеница. Уколико се информација погрешно интерпретира или намерно блокира долази се на праг конфликта. Искривљавање информација може се догодити без обзира путује ли информација према горе или према доле у комуникацијском каналу. Због тога се прибегава и филтрирању порука, покушавајући да исту поруку проследимо у обрађеном или скраћеном облику. Контрадикторне поруке могу поткопати комуникацију и веродостојност. Доследност ствара веродостојност, јача поруке и оснажује комуникацијске процесе у организацији (Павић, 2011).

4. ЗНАЧАЈ НАСТАВНИКА СКИЈАЊА У ОБУЦИ УЧЕНИКА

Педагошко-дидактички рад наставника скијања је веома сложен и захтеван, јер у себи садржи креирање, организовање, подстицање и усмеравање процеса усвајања психомоторних способности и вештина скијања (вежбања и спортског развоја). За овакав одговоран и непосредан рад у пракси неопходан је и јединствен склоп личности наставника скијања.

Очекује се од наставника да поседује следеће карактеристике:

- Људске квалитете (природно држање, љубазност, добро и позитивно расположење и ведар дух).
- Стручне квалитете (познавање спорта, ентузијазам, способност мотивисања, методичка знања).
- Радни квалитети (одговорност, марљивост, доследност, коректност, тачност и непристрасност, креативност).
- Физички изглед (појава, уредност, општа физичка привлачност, пријатан и јасан глас).

Радне и стручне карактеристике наставници скијања морају развијати и унапређивати кроз различите облике усавршавања током каријере. Успешно обучавање других захтева упорност, перманентно усавршавање, консултовање стручне литературе, присуство стручним семинарима и курсевима и научним скуповима.

Педагошко успешан инструктор није онај који добро познаје само скијање, већ онај коју поред тога има способност да преноси скијашко знање и да реализује позитиван утицај на психомоторни статус полазника ски школе.

- Дobar инструктор скијања треба да поседује **практично скијашко искуство** – да добро скија (демонстрира вежбе), али поред тога, неопходно је да поседује **способност да обучава и комуницира**.
- Такође ски инструктор мора да има **разумевања** за потребе и жеље почетника, јер немају сви исте афинитете.
- **Труд, истрајност и дисциплина** у раду треба да красе инструктора скијања и да доприносе бољем преношењу скијашког умећа.

- Потребно је да познаје бар један **страни језик**.
- Адекватно школовани и усавршавани инструктори скијања, успешнији су упреношењу финих нијански скијања (**имају више емпатије и стрпљења** за своје ученике).
- Да покажу **посвећеност** скијању и жељу да пренесу знање на друге.
- Мора да **прати скијашке иновације и трендове** и да исте примењује у раду (Савић, 2019).

4.1. Улоге наставника скијања

4.1.1. Лидер

Од инструктора/наставника скијања се захтева да буду добро организовани лидери на које се ученици могу ослонити. Одговорност инструктора је да изабере безбедно окружење за наставу, узимајући у обзир терен, временске услове, услове снега, стање ученика и број људи на планини у то доба (Aulife, 2007). Инструктор/наставник скијања мора испланирати начин на који ће ученицима пренети логичне информације у одређеном временском интервалу. Други примери ефикасног руководства укључују представљање јасних и организованих информација, руковођење смером у којем ће се водити настава, ефикасно вођење ученика на терену, обезбеђивање и квалитетно планирање састанака ван наставе скијања, или локација за заустављање и разговор, и осмишљавање и објашњавање стратегија за промену или развој наученог скијања.

4.1.2. Пратилац

Добри инструктори знају када не треба да воде и када треба да се усмере на потребе и одлуке других. Веома је важно пратити процес наставе и кад услови дозволе улогу препустити неком од ученика.

4.1.3. Учитељ

Основна улога наставника/инструктора је преношење знања. Осим учења, у овом

контексту је сам процес откривања и стицања нових вештина и знања, као и одговорност наставника да створи и управља средином која промовише учење. Стварање и управљање окружењем усмереним за учење захтева комбинацију следећег:

техничку експертизу, разумевање и примену методологије наставе, познавање процеса учења које ће ученици проћи, ефективне и прилагодљиве комуникационе технике и снажно развијене међуљудске вештине.

4.1.4. Узор

Инструктори морају поставити висок стандард начином на који скијају и начином на који се понашају на снегу, као и да доследно прате своја понашања у складу са правилима и ставовима које они очекују од својих ученика.

4.1.5. Постављање циљева

Инструктори морају да раде са ученицима и разговарају о одговарајућим циљевима и ограничењима која утичу на планирање и структуру њиховог развоја уз јасно објашњене смерница.

4.1.6. Саветник пријатељ

Ефикасни инструктори су приступачни и њихов циљ је слушање и одговор на потребе сваког ученика. Један елемент пријатељства постоји у здравом односу између ученика и инструктора и изграђен је на поверењу, искрености, подршци и охрабрењу (Aulife, 2007).

4.2. Позитивно окружење

Успешно окружење за учење је оно које укључује студете и подстиче откривање нових вештина играњем, експериментисањем и изазовима, на начин који ученику одговара. Да би окружење за учење било позитивно, потребно је успоставити неколико фактора.

- Околина мора бити физички и емоционално угодна за студенте
- Студенту мора бити јасно оно што ради и зашто ће му то помоћи (јасноћа исхода)
- Студенти морају знати да могу открити, рефлексирати и изменити оно што раде да би постигли исход (контрола њиховог пута учења).

4.2.1. Физичка и емоционална сигурност

Пре него што су у стања спремности за учење, студенти морају бити физички спремни и емоционално расположени са собом и својим социјалним и физичким окружењем. Ово је неопходно да би студенти могли да анализирају и обраде нове информације које ће добити током скијања. Абрахам Маслоу креирао је модел који приоритетно поставља у услове окружења за учење назван Масловева хијерархија потреба. Овај модел може бити од велике користи за инструктора приликом постављања окружења за учење као и за анализу начина на који ће се студент вратити у ефективно стање учења.

4.2.2. Физиолошке потребе

Ово су основне потребе тела, које укључују храну, хидратацију, топлину и физичку удобност. Студенти се морају топло обући. Морају се хранити, хидрирати и имати могућност постављања тоалетних застоја ако је потребно. Њихова опрема треба да се удобно уклапа и да ради исправно. Ако ове потребе нису задовољене, ученику ће бити тешко усредсредити се на учење, стога наставник скијања треба да се бави тим питањима не само на почетку предавања, већ и редовно током сесије.

4.2.3. Потреба за сигурношћу

Студенти се морају осећати изазванима да развију своје вештине. Да би тај изазов био продуктиван и не изазива страх, морају осећати да могу да изврше задатак који им је задат. То укључује осећај сигурности у свом окружењу и на терену, као и поверење у партнерство за учење створено са наставником скијања.

4.2.4. Социјално припадање

Ово се односи на осећај осећаја угоде студента уз међуљудске односе који ће постојати у окружењу предавања. На приватном предавању то је пре свега партнерство за учење које се ствара између наставника скијања и студента. У групној обуци друштвена припадност укључује и остале студенте. Одговорност наставника скијања је да створи атмосферу која подстиче отворену комуникацију између свих учесника на предавању.



Слика 3. Пример социјалне припадности (*Aulife, 2007*)

4.2.5. Самопоуздање

Ово се односи на потребу да буду прихваћени од других, као и веровање да се циљ може постићи. Препознавање жеља и потреба, преговарање и договарање о остваривим циљевима у датом временском оквиру главна је улога наставника скијања у стварању окружења које подстиче самопоштовање. Да би се олакшао развој самопоуздања студената, наставник скијања мора користити позитивне, конструктивне повратне информације које су релевантне за преговарачке циљеве. Успех, ма колико мали, мора да се слави.

4.2.6. Самоостварење

Ово је жеља да се напредује даље, иде напред или се оствари. Када су задовољене и друге ниже потребе, студент углавном има могућност да процени и управља њиховим потребама, што доводи до продуктивног и узбудљивог окружења за учење. Студенти који раде на овом нивоу често ће бити проактивно комуникативни о жељама док су укључени у окружење за учење. Наставник скијања мора бити стално свестан, ангажован и флексибилан да би створио инспиративна искуства за самоувереног ученика.

4.2.7. Контрола путање

Да би се откривање и трајно учење одвијало, студентима је потребна флексибилност и слобода за сигурно истраживање и играње са новим концептима. Ово захтева да студенти имају велику улогу у контроли различитих аспеката окружења за учење. Учење може бити застрашујући процес, а непостојање потребних вештина за обављање активности, посебно у новом окружењу, може оставити ученике да се осећају помало беспомоћно. Када полажу у настави, ученици верују у наставнике. Како ученик стекне вештине, постаће самосталнији. Одговорност наставника је да се пусти и омогући студентима да стекну контролу над својим путем (Aulife, 2007).

Да би се процес наставе одвијао у жељеном смеру неопходна је квалитетна, интерперсонална и на поверењу базирана комуникација. Настава скијања започиње са речима поздрава и представљања, одвија се уз наизменично прожимање демонстрације и комуникације, присутна је у фазама разговора о самом скијању али и о стварима које се не односе на скијање а тичу се присутних студената. Комуникација је неопходна за шалу, превазилажење страхова, комуникацијом се завршава настава скијања и дају усмерења за оно што ученике даље очекује. Како и на који начин се одвија комуникација између инструктора/наставника скијања и студената зависи од ситуације, потребе, и начина на који се преноси информација или порука. Режије комуникације карактеришу различити начини на које наставници скијања и студенти комуницирају и организују информације, као и начин на који студенти то виде. Режије комуникације се могу поделити у три основне категорије: Визуелна, Звучна, Кинестетичка комуникација (ВЗК) (Aulife, 2007).

4.3. Визуелна комуникација

Ово се односи на способност наставника скијања да демонстрира и створи визуелне слике како би на тај начин преносио информације ученицима. Примери визуелне комуникације

- јасне демонстрације из више углова
- видео презентације и видео репродукције појединаца или других скијаша
- стварање визуелних слика укључујући цртеже (Aulife, 2007).

Успешност визуелне комуникације зависи од услова спољашње средине али и од способности наставника скијања да жељену технику демонстритра на што мањој удаљености од ученика или групе. У фазама визуелне комуникације и демонстрације наставник скијања мора водити рачуна о локацији на којој се изводи демонстрација, тако да ученици не буду изложени ометајућим факторима као што су: директно ометање сунчевих зрака, превој на терену који не омогућава да се види где је наставник отишао и где се зауставио, превој који је исувише изложен ветру и магли итд.



Слика 4. Цртање по снегу као пример визуелне комуникације (Aulife, 2007)

4.4. Звучна комуникација

Ово се односи на способност наставника скијања да објасни и комуницира уз помоћ звука и на тај начин утиче на студенте. Примери слушне комуникације:

- јасна и детаљна објашњења
- нијансе говора укључујући тон гласова
- развијање употребе вербалног самоучења
- развијање свести о звуковима које скије стварају на снегу (Aulife, 2007).

Звучна комуникација у условима у којима се одвија настава скијања захтева гласније обраћање студентима поготово уколико наставник скијања студенте усмерава са даљине. Присуство других скијаша, променљивих услова средине и ветра захтева додатно напрезање како би сви у групи подједнако чули шта наставник жели да пренесе.

4.5. Кинестетичка комуникација

Ово се односи на способност наставника скијања да створи оно што ученик осећа. Примери кинестетичке комуникације:

- идентификовање специфичних сензација које ће студент доживети
- извођење покрета, вежби или задатака за стварање специфичних осећања. Иако студенти имају већу пријемчивост за један или два од ових начина комуникације, важно је знати да ће већини ученика требати обрада информација кроз сва три канала како би ефикасно научили нову вештину (Aulife, 2007).



Слика 6. Манипулација деловима тела као пример кинестетичке комуникације (Aulife, 2007)

У многим случајевима, наставник ће морати помоћи студентима да постану бољи у учењу на кинестетички начин, јер ова врста комуникације можда не долази природно за многе студенте.

4.6. Преференце учења

Разумевање преференци учења ће омогућити наставницима скијања да бирају полазну тачку која се односи на њиховог студента и њихов намераван исход, и да се премештају између њих намерно и комуницирају на начин који подстиче брзо и ефикасно стицање вештина. Преференце су груписане у четири основне категорије: Осећање, Посматрање, Размишљање, Рад.

4.6.1. Осећање

Односи се на стварање конкретних искустава и обраду нових информација кроз активности. Наставник скијања мора бити сасвим јасан о сензацијама које студент треба да доживи, као и за део тела у коме се осећају те промене и шта би тачно требало осећати када се то кретање одвија. Тактилно учење (кад је потребно) код ученика при учењу нове вештине може бити врло ефикасно.

4.6.2. Посматрање

Односи се на посматрање онога што ће се научити и визуелну обраду информације о новим вештинама. Гледање захтева време за посматрање и размишљање о тим опсервацијама ради јачања искуства у учењу. Потребне су јасне статичке и динамичке демонстрације како би се обезбедили услови да сви ученици разумеју све неопходне појединости онога што уче.

4.6.3. Размишљање

Односи се на процес тражења "зашто" и схватања "како" у вештинама, и на разумевање логике везане за сваки покрет. Ово је често комбинација визуелног и слушног процеса уз коришћење речи и слика за разумевање и описивање кретања. Студенти који више воле да обрађују информације на овај начин често ће разматрати друге могућности него да их истражују. Скијашима који више воле овај стил можда ће бити потребно охрабрење да покушају кретања уместо да их дискутују.

4.6.4. Рад

Укључује креирање кинестетичке свести и коришћење пробног кретања и грешака за активно експериментисање са покретом. Кроз експериментисање, људи који преферирају обраду информација на овај начин пронаћи ће ефикаснији начин за кретање. Коришћење екстремних покрета је добар начин да се помогне у истраживању граница појединаца. Студенти који обрађују информације на тај начин појачавају своја искуства учења тако што им је дозвољено да говоре о томе шта су открили о покретима. Као модел ВЗК, студенти могу бити предиспонирани на учење на један или више различитих начина. Познавање индивидуалних разлика студената је важно за наставнике како би се почетна искуства на

адекватан начин прилагодила сваком ученику. Добар наставник скијања треба да буде способан да разуме шта се и како подучава и прилагоди своје понашање у учењу како би се осигурало да студент, садржај лекције, начин комуникације и учења преовлађују сви заједно (Aulife, 2007).

Да би тачно проценио шта треба да се подучава и о чему комуницира, наставник мора да посматра студентове покушаје и експериментисање новом вештином или покретом уз поседовање минималних информација. Приступ учењу скијања односи се на кратко описивање, затим демонстрирање вештине, задатка или кретања од стране наставника скијања, а затим и на омогућавање ученику да и он то изведе. Када се започне са првим скијашким елементима наставник ће имати јаснију идеју о способности ученика, процесу учења и ономе што је неопходно за развијање бољег разумевања. Пример скијања би био да нпр. затражите од ученика који су савладали положај клина/плуга да направе промену правца кретања. Наставник скијања би давао малу информацију, као што је "уперите своје прсте где желите да идете" за демонстрирање и онда следи пуштање студената да самостално пробају. Већ при једном покушају наставник скијања је у стању да пружи додатне информације и оствари напредак како би охрабрио скијаше да ротирају потколеницу како би направили промену правца (Aulife, 2007).

4.7. Типови повратних информација

Повратне информације су од суштинског значаја за учење које се одвија. Кроз процес откривања нових вештина, има доста повратних информација. То може бити од интеракције са снегом и околином, од стране наставника, учешћа са другим студентима у настави или интерног дијалога. Повратне информације могу се поделити у три категорије. Свака од њих има различите карактеристике и, према томе, користи.

4.7.1. Спољашње повратне информације

Ово је повратна информација која долази из екстерног извора у настави скијања који најчешће долази директно од наставника до студента. Од три врсте повратних информација, овај је најактивнији и генерално најсвечанији. Ова врста повратних информација најбоље се

користи за исправљање грубих грешака које на крају неће довести до успеха, или када се покушава разјаснити ментална слика.

4.7.2. Проширена повратна информација

Ово је повратна информација која представља сарадњу између наставника и студената. У овом облику повратне информације, наставник скијања додаје и прилагођава информације које је студент уочио о њиховом искуству, покушавајући, слушајући или посматрајући вештину или покрет. Ова сарадња углавном започиње тако што студент поставља питање о нечему што осећа или разуме, или наставник поставља питање које подстиче разговор о томе шта треба научити. Пошто је допуњена повратна спрега колаборативна, она укључује разумевање и / или свесност ученика, укључује ученика у критичку мисао и експериментисање. Ова врста размене има највише потенцијала за стварање трајних промена у перформансама.

4.7.3. Унутрашња повратна информација

Ово је повратна информација која долази од студената, из њихове чулне перцепције и проприоцептивних путева током кретања. Важно је да и наставник скијања и студент буду свесни да се то дешава кад год се вежба покрет. Што су студенти свеснији својих перформанси, то ће бољи и бржи постати ученици. Одговорност наставника скијања је да помогне ученицима да развију свест и тачну способност тумачења унутрашњих повратних информација (Aulife, 2007).

4.8. Заједнички стилови учења

4.8.1. Команда

Командовање се фокусира на наставника скијања и субјекта. Овај стил наставе се користи када наставник скијања преузме потпуну контролу над процесом учења, када доноси све одлуке и контролише све варијабле наводећи када, где и како, као и на прослеђивање повратних информација. Наставник одређује социјалну и емотивну климу на настави. Овај формат је најефикаснији током почетних делова наставе када су сви покрети нови за студента.

4.8.2. Задатак

Подразумева делимичну промену фокуса од наставника скијања до студената. Задаци су представљени студентима и они их сами реализују, заустављајући се на унапред одређеним локацијама. Студенти се могу кретати сопственом брзином бирајући путању кретања, стварајући тако више слободе током процеса учења. Независност од наставника скијања почиње да се развија.

4.8.3. Узајамност

Подразумева стварање ситуација у којима студенти раде једни с другима учећи да посматрају, сарађују и потенцијално пружају повратне информације. У овом стилу наставе учење се остварује кроз сарадњу напора више студената. Пример је када студент обавља задатак који поставља наставник скијања, партнер примећује, дајући брзу повратну информацију и помоћ, а све уз присуство наставника. Други пример је коришћење различитих вежби у паровима, као што је нпр. да један студент из позиције спуста клиза низбрдо држећи за штапове свога партнера који клиза иза њега, а са циљем развијања баланса и промене правца кретања ротирањем потколеница. Овај стил је најефикаснији када студенти имају одређени ниво знања.

4.8.4. Вођење открића

Ово је метод који је усмерен на студенте, где наставник скијања води студента ка одређеном циљу или исходу без посебних упутстава. Наставник ствара искуства како би полако, постепено и сигурно водио студента до жељеног резултата. Сваки корак се заснива на одговору или исходу из претходно начињених корака.

Наставник скијања чека одговоре и реализацију од стране студената, а не даје дефинитивне одговоре на њих. Упутство може укључивати вежбе и ситуације које воде студента да открије предвиђени покрет или осећај/сензацију. Због тога што студент самостално открије или схвати шта треба научити, вођено откриће може довести до дефинитивних и трајних искустава у учењу.

4.8.5. Решавање проблема

Ово је такође приступ који је усмерен на студенте, где наставник скијања представља проблем који студент мора решити. Главна разлика између овог и вођеног открића је да код решавања проблема наставник треба да очекује реализацију више ефективних решења. Очекује се да ће студент тражити одговоре, радећи у оквирима које поставља наставник скијања. Овај стил учења се користи када наставник жели да истакне различита решења за један проблем. Овај стил настоји развити способност за проналазак алтернатива, истражује их и одабира најбоље. Промовише експериментисање и свестраност.

4.8.6. Индивидуалност

Индивидуалност се односи на потпуну независност студента. Предметом или информацијама се манипулише на начин како би се скијашу пружио пуна могућност за само- мотивисано учење, самооцењивање и доношење одлука.

4.8.7. Закључак

Као што је раније речено, учење је процес откривања. Вешт наставник прилагођава употребу стилова наставе и комбинује како би изазвао различита открића код студената. Како студенти напредују у учењу, они постају самосталнији у процесу учења. Наставници скијања ће морати прилагодити своје наставне стилове како би задовољили напредак студената и ниво аутономије, дајући им више слободе у истраживању, све док траје њихов процес развијања (NZSIA Ski instructors manual).

4.9. Модел учења

У наставном моделу су описани практични кораци који ће формирати успешна искуства у учењу за студенте. Ова прилагодљива смерница се може користити у линеарној или цикличној форми. Наставни модел се састоји од осам делова.

4.9.1. Увод

Увођење поставља тон за лекцију. Први састанак између студената и наставника скијања формира трајни утисак. Важно је да је утисак позитиван и да представља основу за

добар однос студената - наставника. Неки важни практични задаци који ће почети да успостављају однос и стварају позитивно окружење за учење укључују:

- представити се јасно и љубазно
- потрудити се да се сви у групи међусобно упознају
- објасните програм рада, како ће се настава организовати, време трајања и потврдити крај и завршетак
- питајте ученике да ли постоје непосредни проблеми пре него што се започне са наставом
- проверити опрему како би се осигурало да је погодна за ниво и узраст ученика

Да би се обезбедило позитивно окружење:

- позитивни и професионални приступ наставника скијања ће успоставити добар однос и поверење
- гестикулације и језик тела наставника скијања као и тон гласова су веома важни елементи; позитивни језик тела би требао укључивати осмех, отвореност и опуштеност која би довела до контакта очима и добрих вештина слушања
- створити сигурно, забавно, отворено и подржавајуће окружење за учење, што пре ученик осети поверење код наставника скијања, то ће раније ученици започети са процесом учења (Aulife, 2007).

4.9.2. Анализа скијаша

Да би створио сјајно искуство учења наставник скијања мора да зна на ком нивоу су ученици и зашто учествују у настави. Без „онога“ наставник не зна одакле да започне, без „зашто“ наставник не зна где треба да иде с наставом. Два основна начина за процену ученика је да их посматра како скијају и постављају питања.

4.9.3. Циљеви анализе

Циљ је сврха, намера, жеља особе или групе људи. Добрим лекцијама су потребни циљеви како би се смисао наставе разјаснио. Циљеви морају бити преговарани, а не прописани, како би били релевантни за студенте. Одређивање циљева спој је онога што студент жели (мотивације) и онога што студент треба (покрети и разумевања). Обоје се

оцењује анализом скијаша.

4.9.4. План учења

Ово је низ корака или активности које инструктор планира да би постигао преговарачке циљеве.

4.9.5. Представљање информација

Од наставника скијања се тражи да информације представи више пута и често исте информације презентује на различите начине. Иако студенти углавном користе комбинацију поставки учења за обраду информација, вероватно ће имати пристраности према једном или два. Наставници скијања морају користити различите начине комуникације како би студентима осигурали процес обраде. Такође морају ускладити стилове наставе са нивоом студената и сложености концепта који треба да се научи. Првобитно користећи објашњење, демонстрирајући и пуштајући студенте да одлучују, пренеће све могућности за пријем информација.

4.9.6. Вођена пракса

Ово је део наставног модела у којем се информације обрађују и односе се на наставника скијања који води процес обуке нудећи повратне информације.

4.9.7. Провера разумевања

Провера разумевања је када наставник скијања добије повратну информацију од студената како би стекао јасну слику о степену разумевања студената. Наставник користи ове повратне информације како би оценио способност студената да понове усвојено знање како би могли да пређу на нове информације. Овај процес захтева употребу неколико чула укључујући:

Посматрање – Наставник скијања може посматрати како студенти обављају задатак и оценити њихов ниво разумевања на основу учинка. Важно је да оцењивање не зависи искључиво од ове евалуације јер они могу имитирати задатак иако немају довољно разумевања да понове исти маневар.

Питање – Наставник скијања треба да поставља отворена питања која захтевају детаљан одговор и изискују разговор. Тражећи од студената да објасне шта се дешава, шта раде и осећају омогућује процену о нивоу разумевања студената.

Слушање – Наставник скијања мора пажљиво слушати одговоре на постављена питања. Описи које студенти пружају често идентификују узрок проблема које они доживе. Пажљиво слушајући студента све време током наставе, наставник ће пружити повратне информације, чак и када неко питање није посебно упитано, нпр. студент се може жалити на грчеве испод стопала. То би могло указати на то да ски везови они нису ефикасно и избалансирано постављени на скије. Тачке два - седам су интерактивне и понављајуће. Наставници скијања стално оцењују ученика, прилагођавајући циљеве лекције, планирање, пренос информација, вежбање и проверу нивоа разумевања.

4.9.8. Сажетак

Сажетак на крају предавања је могућност наставника скијања да прегледа шта је постигнуто. Важне тачке које треба укључити су:

- Прегледати лекцију почевши од циљева и корака које су студенти предузели како би достигли свој тренутни учинак. Овај део наставног модела постаје посебно важан када се користе различити стилови предавања, јер кораци које је инструктор предузео можда нису очигледно јасни за студенте.
- Појачавају било какве промене на терену и / или ситуацијама и подручја фокуса како би се изборили са променама нуде смернице о томе како и шта тренирати самостално, укључујући терен и снежне услове. Ово ће омогућити студентима да понове и наставе развој који су направили током предавања, упознати студенте са њиховим тренутним нивоом. Требали би да заврше лекцију разумевањем следећег корака у свом развоју као и који су им производи доступни. Важно је да наставник скијања буде упознат са тренутним производима школе скијања (Aulife, 2007).

5. ПРЕДМЕТ, ЦИЉ И ЗАДАЦИ ИСТРАЖИВАЊА

Предмет рада се односи на комуникационе вештине наставника скијања у настави скијања студената Факултета спорта и физичког васпитња из Београда у специфичним условима рада у скијашком центру Копаоник. Обука скијања подразумева двосмерну комуникацију, наставник скијања – студенти у променљивим специфичним условима рада на отвореном простору (надморска висина изнад 1500м, разређен ваздух, магла, ветар, падавине, јако сунце, различита подлога и нагиб терена заобуку скијања). Комуникација је веома битан фактор који утиче на пренос и квалитет знања и умења, па је обука скијања квалитетнија и боља, што је комуникација наставник – студенти успешнија.

Циљ рада је да се прикаже квалитет комуникације између наставника скијања и њихових студената на основу упоређивања самооцене наставника скијања и оцене њихових студената. Такође, да се установи како наставници скијања процењују своје комуникационе способности, а како их процењују њихови студенти; да се установе сличности и разлике између самооцене наставника скијања и оцене студената и да се предложе мере и активности које ће утицати на побољшање комуникације.

Задаци истраживања:

1. Прикупљање и анализа доступне литературе
2. Преглед компетенција и значаја комуникационих вештина наставника скијања
3. Анкетирање, обрада и упоређивање добијених података
4. Тумачење резултата истраживања и извођење закључака

5.1. Методе истраживања

5.1.1. Узорак испитаника

У анкетирању је учествовало 205 испитаника, од чега један узорак испитаника чини 15 наставника ($N_n = 15$), један је женског пола, старости од 28 до 63 године, просечне старости 45 година, а други узорак испитаника чини 190 студената ($N_s = 190$), од којих је 139 особа мушког пола и 51 особа женског пола.

Анкетирани наставници су дипломирани професори спорта и физичког васпитања ангажовани у скијашком центру Копаоник у настави скијања студената Факултета спорта и физичког васпитања из Београда.

Анкетирани студенти похађају основне академске студије Факултета спорта и физичког васпитања у Београду.

5.1.2. Инструмент истраживања

У истраживању је коришћен стандардизован, комбиновани упитник о комуникационим вештинама (извор: Докторска дисертација на тему „Effective teacher communication skills and teacher quality“ by Kevin John Loy, B.S., M.S., M.A.; „The Ohio State University 2006“). Упитник се састоји из две групе питања. Прва група питања за наставнике се односи на опште информације о испитаницима, њиховом полу, узрасту, стручној спреми, досадашњем искуству у настави скијања и нивоу скијања који поседују као лиценцирани инструктори, док прва група питања за студенте садржи само питање везано за пол, као и име и презиме наставника који им је држао практичну наставу скијања. Другу групу питања је иста за све испитанике, и за наставнике и за студенте, с тим што наставници дају одговоре за своје комуникационе способности, а студенти за комуникационе способности наставника. Њу чине 34 питања на које је могуће одговорити заокружујући бројеве од 1 до 5, где сваки број представља одређену тврдњу. Тако број 1 представља тврдњу „СКОРО НИКАД“, број 2 „РЕТКО“, број 3 „ПОНЕКАД“, број 4 „ЧЕСТО“ и број 5 „СКОРО УВЕК“. Питања су груписана у 5 субскала, а она која су формулисана у негативном облику су рекодирани (рекодирани питања: бр. 2, бр. 4, бр. 6, бр. 8, бр. 9, бр. 10, бр. 12, бр. 13, бр. 14, бр. 15, бр. 18, бр. 20, бр. 22, бр. 25, бр. 27, бр. 29, бр. 33). Резултат се рачуна као просек одговора на питања која припадају одређеној супскали, а већи скор означава боље развијену комуникацију

вештину. Испитаницима из прве групе, наставницима, је пре попуњавања упитника речено да његово попуњавање неће имати утицај на њихов досадашњи рад нити на њихово даље запослење. Док испитаници из друге групе, студенти, су остали анонимни, тачније, њихов упитник није садржао питање везано за име и презиме.

Попуњавање упитника је гарантовало да је немогуће остварити увид у појединачне резултате већ ће они бити објављени и доступни као резултат укупне анализе.

5.1.3. Прикупљање и обрада података

Испитаници су упитник попуњавали у току зимске скијашке сезоне 2018/2019. Прикупљање и обрада података су се одвијали кроз три фазе. Прва фаза је подразумевала прикупљање података, друга њихово ажурирање и трећа се односила на обраду података.

Програми који су се користили за ажурирање и обраду података су „Excel 2013“ и „IBM SPSS 20“. Од статистичких процедура коришћења је дескриптивна статистика, Т-тест за зависне узорке и корелациона анализа.

6. РЕЗУЛТАТИ

На основу добијених тврдњи упитником, резултати дескриптивних показатеља доводе до закључака да наставници у настави скијања веома добро владају вештинама комуникације. Велика већина наставника је на питања одговорила у просеку вредностима од 2.15 до 4.82, што се котира као високо позитивно. У табели број 1. приказани су просечни резултати одговора за сваку тврдњу. Наставници су дали највише процене за питање „Када критикујем водим рачуна да упућујем критику на поступке и понашање особе, а не на особу. На пример, рекао/рекла бих „Твој став и вођење скије није добро.“ пре него „Лоше скијаш.“, а најниже за „Најбољи начин да помогнем другима да ме разумеју јесте да им кажем шта осећам, мислим и верујем“.

Табела 1. Дескриптивна статистика за процене наставника

ТВРДЊЕ		MIN	MAX	M	SD
1.	Када покушавам да објасним нешто питам слушаоце да ли ме прате	2	5	3.95	1.35
2.	Људи не разумеју шта говорим	2	5	3.88	.87
3.	Успевам јасно да објасним своје идеје	2	5	4.43	.73
4.	Тешко ми је да изразим своја мишљења, када то нису и мишљења других	3	5	4.31	.92
5.	Када не разумем питање, затражим додатно објашњење од саговорника	3	5	4.37	.74
6.	Не разумем на шта други људи циљају	3	5	3.89	.74
7.	Лако ми је да видим ствари са туђе тачке гледишта	1	5	3.59	1.05
8.	Претварам се да слушам чак и када нисам концентрисан	1	5	2.99	1.26
9.	Тешко ми је да изразим своја осећања	1	5	3.62	1.20
10.	Ако имам нешто важно да додам, сматрам да је у реду прекинути другога док говори	3	5	3.84	.814
11.	Могу открити расположење других када их гледам док разговарамо	2	5	3.75	1.10

12.	Избегавам да изразим своје неслагање са људима јер би се могли наљутити на мене	2	5	3.46	.91
13.	Када знам шта ће друга особа да каже одговорим одмах уместо да сачекам да други заврше	3	5	4.35	.75
14.	Толико се унесем у то што говорим да нисам свестан/свесна израза и реакција слушаоца	3	5	4.26	.55
15.	Моје слабости се не тичу никога и боље је да их кријем	1	5	2.66	1.03
16.	Када нисам у праву не плашим се да то и признам	1	5	3.90	1.38
17.	Најбољи начин да помогнем другима да ме разумеју јесте да им кажем шта осећам, мислим и верујем	1	3	2.15	.77
18.	Када се разговор поведе о осећањима имам обичај да променим тему	2	5	3.71	1.03
19.	Када имам утисак да сам повредио нечија осећања, ја се извиним	2	5	4.60	.70
20.	Када ме критикују, почнем да се браним	1	4	2.70	.93
21.	Када сам љут/љута и када ме неко то пита, ја признам	2	5	4.06	1.00
22.	Имам навику да доносим преурађене закључке	2	5	3.82	.85
23.	Када разговарам са неким, покушавам да се ставим у позицију те особе	1	5	3.46	1.18
24.	Када неко има потешкоћа да пронађе одговарајуће речи, радо помогнем сугеришући шта мислим да та особа жели да каже	2	5	3.62	.89
25.	Људи ми кажу да подижем тон, иако ја тога нисам свестан/свесна	1	5	3.71	1.04
26.	Ван наставе (у слободној комуникацији) узимам више простора у разговору	1	4	2.51	.90
27.	Имам утисак да су људи застрашени мојим присуством	3	5	4.42	.59
28.	Заинтересован/заинтересована сам за оно што други имају да кажу	3	5	4.34	.62
29.	Узнемирава ме ако се неко не слаже са мном, посебно ако та особа нема моје искуство	2	5	3.54	.66

30.	Када критикујем водим рачуна да упућујем критику на поступке и понашање особе, а не на особу. На пример, рекао/рекла бих „Твој став и вођење скије није добро.“ пре него „Лоше скијаш.“	3	5	4.82	.55
31.	Способан/способна сам да решим проблеме без губљења контроле над емоцијама	2	5	4.26	.82
32.	Свестан сам својих емотивних реакција на оно што је речено у разговору	2	5	4.08	1.10
33.	Имам навику да одлажем разговор о осетљивим темама	2	5	3.56	.95
34.	Способан/способна сам да се супротставим некоме ко је повредио моја осећања	2	5	4.38	.81

Напомена: Питања која су формулисана у негативном облику су рекодирана, тако да већи скор означава боље развијену комуникациону вештину

У табели број 2. приказани су просечни резултати одговора за сваку тврдњу на основу добијених одговора упитником. Резултати дескриптивних показатеља доводе до закључака да студенти оцењују да наставници у настави скијања веома добро владају вештинама комуникације. Велика већина студената је на питања одговорила у просеку вредностима од 3.03 до 4.67, што се котира као високо позитивно. Студенти су дали највише процене за питање „Успева јасно да објасни своје идеје“, а најниже за питање „Ван наставе (у слободној комуникацији) узима више простора у разговору“.

Табела 2. Дескриптивна статистика за процене студената

ТВРДЊЕ		MIN	MAX	M	SD
1.	Када покушава да објасни нешто пита слушаоце да ли га прате	1	5	4.06	1.07
2.	Људи не разумеју шта говори	1	5	4.26	1.34
3.	Успева јасно да објасни своје идеје	1	5	4.67	.66
4.	Тешко му је да изрази своја мишљења, када то нису и мишљења других	1	5	4.23	1.29
5.	Када не разуме питање, затражи додатно објашњење од саговорника	1	5	3.79	1.29
6.	Не разуме на шта други људи циљају	1	5	4.06	1.24

7.	Лако му је да види ствари са туђе тачке гледишта	1	5	3.97	1.09
8.	Претвара се да слуша чак и када није концентрисан	1	5	3.95	1.39
9.	Тешко му је да изрази своја осећања	1	5	3.95	1.30
10.	Ако има нешто важно да дода, сматра да је у реду прекинути другог док говори	1	5	3.49	1.25
11.	Може открити расположење других када их гледа док разговарају	1	5	4.07	.92
12.	Избегава да изрази своје неслагање са људима јер би се могли наљутити на њега	1	5	4.11	1.20
13.	Када зна шта ће друга особа да каже одговори одмах уместо да сачека да други заврше	1	5	4.01	1.32
14.	Толико се унесе у то што говори да није свестан/свесна израза и реакција слушаоца	1	5	3.95	1.26
15.	Његове слабости се не тичу никога и боље је да их крије	1	5	3.72	1.42
16.	Када није у праву не плаши се да то и призна	1	5	3.99	1.21
17.	Најбољи начин да помогне другима да га разумеју јесте да им каже шта осећа, мисли и верује	1	5	4.18	1.05
18.	Када се разговор поведе о осећањима има обичај да промени тему	1	5	3.99	1.22
19.	Када има утисак да је повредио нечија осећања, извини се	1	5	4.11	1.13
20.	Када га критикују, почне да се браним	1	5	3.84	1.26
21.	Када је љут/љута и када га неко то пита, он то призна	1	5	3.20	1.31
22.	Има навику да доноси преурањене закључке	1	5	3.94	1.34
23.	Када разговара са неким, покушава да се стави у позицију те особе	1	5	4.08	1.03
24.	Када неко има потешкоћа да пронађе одговарајуће речи, радо помогне сугеришући шта мисли да та особа жели да каже	1	5	4.19	.97
25.	Често подиже тон, иако ја тога није свестан/свесна	1	5	3.91	1.35

26.	Ван наставе (у слободној комуникацији) узима више простора у разговору	1	5	3.03	1.26
27.	Има утисак да су људи застрашени његовим присуством	1	5	4.18	1.33
28.	Заинтересован/заинтересована је за оно што други имају да кажу	1	5	4.42	.91
29.	Узнемири се ако се неко не слаже са њим, посебно ако та особа нема његово искуство	1	5	3.99	1.31
30.	Када критикује води рачуна да упућује критику на поступке и понашање особе, а не на особу. На пример, рекао/рекла би „Твој став и вођење скије није добро.“ пре него „Лоше скијаш.“	1	5	4.63	.87
31.	Способан/способна је да реши проблеме без губљења контроле над емоцијама	1	5	4.61	.78
32.	Свестан је својих емотивних реакција на оно што је речено у разговору	1	5	4.19	.98
33.	Има навику да одлаже разговор о осетљивим темама	1	5	3.95	1.24
34.	Способан/способна је да се супротстави некоме ко је повредио његова осећања	1	5	3.18	1.40

Напомена: Питања која су формулисана у негативном облику су рекодирана, тако да већи скор означава боље развијену комуникациону вештину

У табели 3. приказане су субскеале, тачније комуникационе вештине, у којима су груписана питања обухваћена упитником. Приказани су само редни бројеви питања у упитнику.

Табела 3. Приказ питања груписаних по субскалама

Комуникационе вештине обрађене упитником	Редни број питања
Слушање	6, 7, 8, 10, 12, 21, 23 и 25
Пренос поруке	1, 2, 3, 14, 16 и 29
Управљање емоцијама	13, 18, 22, 24, 26, 27 и 31
Увид у комуникациони процес	9, 17, 19, 20, 30, 33 и 34
Асертивност	4, 5, 11, 15, 28 и 32

У табели 4. приказани су просечни резултати одговора наставника у настави скијања за сваку субскалу, односно комуникациону вештину која је обрађена у анкети. Посматрајући добијене статистичке податке, резултати показују да наставници најбоље владају вештином „Пренос поруке“ са просеком одговора 3.99, а затим вештином „Асертивност“ са просеком одговора 3.92. Затим следе вештине „Управљање емоцијама“ са просеком одговора 3.81, па вештина „Увид у комуникациони процес“ са 3.69 и вештина „Слушање“ са просеком одговора 3.56.

Табела 4. Дескриптивна статистика за процене наставника по субскалама инструмента за процену комуникационих вештина

Комуникационе вештине обрађене упитником	Min	Max	M	SD
Слушање	2.75	4.63	3.62	.56
Пренос поруке	3.50	4.67	3.99	.42
Управљање емоцијама	3.29	4.29	3.81	.27
Увид у комуникациони процес	3.00	4.14	3.69	.36
Асертивност	3.00	4.83	3.92	.56
Комуникација тотал	3.32	4.32	3.79	.30

У табели 5. приказани су просечни резултати одговора студената за сваку субскалу, тачније комуникациону вештину која је обрађена у анкети. Анализирајући добијене статистичке податке, резултати показују да студенти оцењују да наставници најбоље владају вештином „Пренос поруке“ са просеком одговора 4.15, а затим вештином „Асертивност“ са просеком одговора 4.07. Затим следе вештине „Управљање емоцијама“ са просеком одговора 3.99, односно вештина „Увид у комуникациони процес“ са 3.98 и вештина „Слушање“ са просеком одговора 3.84.

Табела 5. Дескриптивна статистика за процене студената по субскалама инструмента за процену комуникационих вештина

Комуникационе вештине обрађене упитником	Min	Max	M	SD
Слушање	1.86	5.00	3.84	.70
Пренос поруке	1.67	5.00	4.15	.76
Управљање емоцијама	2.14	5.00	3.99	.71
Увид у комуникациони процес	2.14	5.00	3.98	.63
Асертивност	2.00	5.00	4.07	.59
Комуникација тотал	2.09	5.00	4.00	.60

У табели 6. можемо видети резултат Т – теста за зависне узорке који показује да постоје статистички значајне разлике у самооцени наставника у настави скијања и оцени њихових студената. Студенти оцењују комуникационе вештине наставника као боље, него што су наставници своје вештине сами оценили. Вредност т-теста, за све наведене вештине је мања од 0,05 (Слушање - 0; Пренос поруке - 0,004; Управљање емоцијама - 0,001; Увид у комуникациони процес - 0; Асертивност - 0,004), самим тим се закључује да постоји статистички значајна разлика између процене наставника и студената.

Табела 6. Приказ разлике у проценама наставника и студената - *t* - тест за зависне узорке

Комуникационе вештине обрађене упитником	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
Слушање	-4.365	189	0.000
Пренос поруке	-2.905	189	0.004
Управљање емоцијама	-3.540	189	0.001
Увид у комуникациони процес	-5.989	189	0.000
Асертивност	-2.899	189	0.004
Комуникација тотал	-5.179	189	0.000

У табели 7. су приказани резултати корелационе анализе између самооцене комуникационих вештина наставника у настави скијања и у оцени њихових студената. Може се видети да постоје статистички значајне позитивне корелације на свим субскалама, као и на скали у целини. Посматрајући добијене статистичке податке, резултати показују да су те корелације ниске до умерене, што значи да су самооцене наставника и оцене студената само делимично сличне. Највећа корелација је на субскали „Слушање“, а најмања на субскали „Увид у комуникациони процес“.

Табела 7. Приказује корелације између процена наставника и процена студената

Комуникационе вештине обрађене упитником	<i>r</i>	<i>p</i>
Слушање	.417	.000
Пренос поруке	.272	.000
Управљање емоцијама	.153	.035

Увид у комуникациони процес	.150	.040
Асертивност	.182	.012
Комуникација тотал	.411	.000

У табели 8. су приказани резултати Т – теста за независне узорке и уочене су значајне разлике између оцена студената и студенткиња у оцењивању наставника скијања. Студенткиње оцењују комуникационе вештине наставника као боље од студената на субскалама „Пренос поруке“ и „Увид у комуникациони процес“.

Табела 8. Приказ полних разлика студената у процени комуникационих вештина наставника – t – теста за независне узорке

Комуникационе вештине обрађене упитником	Пол	N_s	M	t	df	p
Слушање	М	139	3.80	-1.54	188	0.125
	Ж	51	3.97			
Пренос поруке	М	139	4.06	-2.83	188	0.005
	Ж	51	4.41			
Управљање емоцијама	М	139	3.96	-1.08	188	0.282
	Ж	51	4.09			
Увид у комуникациони процес	М	139	3.93	-2.13	188	0.035
	Ж	51	4.14			
Асертивност	М	139	4.02	-1.95	188	0.052
	Ж	51	4.21			
Комуникација тотал	М	139	3.94	-2.11	188	0.036
	Ж	51	4.14			

7. ДИСКУСИЈА

За наставнике скијања је веома важно унапређивање и развој комуникационих вештина обзиром да већину времена у току наставе скијања проводе у комуникацији са својим студентима. Због веома променљивих услова спољашње средине и осталих ситуација са којима се наставник скијања на настави може сусрести потребно је да увек усавршава и побољшава своје комуникационе вештине. Што је овладаност комуникационим вештинама боља наставник успешније реализује наставу. Резултати овог истраживања показују да наставници веома добро владају комуникационим вештинама, то нам потврђује чињеница да су студенти оценили наставнике са вишим оценама него што су они сами себе оценили. Али без обзира на то увек треба раде на себи и да их побољшавају, посебно оне комуникационе вештине које су студенти оценили са нижим оценама, као и оне који су они сами оценили као лошије. Наставници у настави скијања имају задатак да своја практична знања на што једноставнији начин пренесу студентима, користећи вербалну и невербалну комуникацију, која као основу има што бољу и калитетнију демонстрацију. Наставници скијања у току практичне наставе треба да обрате пажњу на расположења и осећања својих студената, јер обука скијања се обавља у веома специфичним условима и понекад може да се јави страх и несигурност код студената, а самим тим да се успори настава и учење. Једино активним слушањем и разумевањем наставници могу да уоче и препознају расположења, осећања и потребе својих студената, како би правовремено и на прави начин утицали на њих и усмерили их ка жељеном циљу, успешној настави скијања.

Ово истраживање показује да су комуникационе вештине наставника скијања на високом нивоу, што се може видети из резултата њихове самооцене, као и резултата оцена њихових студената. Такође, уочава се да су студенти комуникационе вештине наставника скијања оценили као боље, него што су они сами себе оценили. Добијени резултати показују да су комуникационе вештине веома зависне, тачније да су све у веома сличној мери развијене и да једна вештина утиче на другу. Наставник не може остварити успешну комуникацију, ако је само једна комуникациона вештина изражена, а остале су слабе или потпуно неразвијене. Успешан наставник скијања све комуникационе вештине има развијене у сличној мери и оне допуњују једна другу. У резултатима се истиче податак да студенткиње у односу на студенте оцењују поједине комуникационе вештине наставника са бољим оценама.

Комуникација свакодневно напредује, расте и развија се у складу са потребама савременог живота човека. Имајући ту чињеницу у виду, наставници скијања и поред добрих резултата овог истраживања редовно треба да се усавршавају, едукују и побољшавају своје комуникационе вештине, како би струка ишла у корак с временом савремене комуникације, а настава се одржала на високом нивоу.

8. ЗАКЉУЧАК

Кроз анализу свих добијених резултата, доводи се до закључака да наставници у настави скијања веома добро владају вештинама комуникације. Велика већина наставника је на питања одговорила у просеку вредностима од 2.15 до 4.82, што се котира као високо позитивно. Резултати дескриптивних показатеља у другој анкети, доводе до закључака да студенти сматрају да наставници у настави скијања веома добро владају вештинама комуникације. Велика већина студената је на питања одговорила у просеку вредностима од 3.03 до 4.67, што се котира као високо позитивно. Посматрајући добијене статистичке податке треће анкете, резултати показују да наставници најбоље владају вештином „Пренос поруке“ са просеком одговора 3.99, а затим вештином „Асертивност“ са просеком одговора 3.92. Затим следе вештине „Управљање емоцијама“ са просеком одговора 3.81, па вештина „Увид у комуникациони процес“ са 3.69 и вештина „Слушање“ са просеком одговора 3.56.

Анализирајући добијене статистичке податке следеће анкете, резултати показују да студенти оцењују да наставници најбоље владају вештином „Пренос поруке“ са просеком одговора 4.15, а затим вештином „Асертивност“ са просеком одговора 4.07. Затим следе вештине „Управљање емоцијама“ са просеком одговора 3.99, односно вештина „Увид у комуникациони процес“ са 3.98 и вештина „Слушање“ са просеком одговора 3.84. Кроз анализу резултата следеће анкете, може се видети постојање статистички значајне разлике између самооцене наставника у настави скијања и оцена њихових студената. Кроз резултате корелационе анализе између самооцене комуникационих вештина наставника у настави скијања и у оцени њихових студената може се видети да постоје статистички значајне позитивне корелације на свим субскалама, као и на скали у целини. Посматрајући добијене статистичке податке, резултати показују да су те корелације ниске до умерене, што значи да су самооцене наставника и оцене студената само делимично сличне. Кроз последњу анкету су приказани резултати Т – теста за независне узорке и уочене су значајне разлике између оцена студената и студенткиња у оцењивању наставника скијања.

Резултати овог истраживања су допринели до одређених сазнања о односима истражених комуникационих вештина, као и о нивоу овладаности комуникационим вештинама наставника у настави скијања студената Факултета за спорт и физичко васпитање у Београду. Пронађене су и упоређене сличности и разлике у самооцени наставника и у оцени њихових студената, чиме су оправдани постављени циљ и задаци рада. И поред високо ранжираних резултата и оцена комуникационих вештина наставника, треба напоменути да је стални рад на усавршавању пожељан како би се одржао, евентуално подигао ниво квалитета наставе скијања. Ови резултати се могу искористити за генералне препоруке везане за комуникационе вештине и разумевање проблематике обухваћене радом. Обзиром да је ова тема веома специфична и уско одређена, да се овом проблематиком веома мали број колега бавио и разматрао је, остаје нада да ће резултати овог истраживања подстаћи и служити колегама у даљим испитивањима и истраживањима из ове области.

9. ЛИТЕРАТУРА

1. Association of Secondary School Principals.
2. Aulife, M.G. (2007). *NZSIA Ski instructors manual*. New Zeland.
3. Ђорђевић Д., Анђић Ж. (2008) *Увод у пословну етику и право*. Београд
4. Добријевић Г. (2011) *Пословно комуницирање и преговарање*, Универзитет Сингидунум. Београд.
5. Илић Б., Ропрет Р. (2010). *Виртуелно алпско скијање*. Факултет спорта и физичког васпитања Универзитета у Београду. Београд.
6. Месаровић С. (2018). *Комуникационе вештине инструктора скијања у Србији* (Мастер рад). Факултет спорт и физичког васпитања у Београду. Београд.
7. Миљевић М. (2010) *Пословна етика и комуницирање*, Универзитет Сингидунум, Београд.
8. Ненадовић, М.М. (2010). *Вештина комуницирања*. Београд.
9. Павић Ж. (2011). *Етика и пословне комуникације*. Универзитет Сингидунум. Београд.
10. Човић Л., Човић Б. (2008) *Комуникологија, друго издање*, Универзитет Апеирон. Бања Лука.
11. Савић З., Стијеповић В. (2019) *Приручник за инструкторе скијања*. Београд.

10. ПРИЛОЗИ - УПИТНИЦИ



Факултет спорта и физичког
васпитања Благоја Паровића
156, 11030 Београд Број
телефона: 011/353-1000

Драги наставници скијања и студенти,

Спроводимо истраживање које се односи на комуникационе вештине наставника у настави скијања који наставу држе студентима Факултета за спорт и физичко васпитање у Београду.

Назив истраживања је „Комуникационе вештине наставника у настави скијања студената и њихов значај“.

Сврха истраживања је да објединимо податке о комуникационим вештинама наставника скијања. Увид у ове појединачне податке неће бити могућ већ ће они бити објављени као групни резултат целог истраживања.

Такође, појединачни подаци ове анкете неће моћи да доспеју до послодаваца нити других институција за које сте запослени, тачније до наставника које оцењујете. Ово истраживање се може употребити за анализу комуникационих способности како би се предузеле адекватне мере ради побољшања истих.

Молимо Вас да нам се придружите и помогнете у овом истраживању. За попуњавање ове анкете биће Вам потребно око 15 минута те смо Вам унапред захвални на издвојеном времену. Можете одбити одговор на питање на које не желите да одговорите и у сваком тренутку можете одустати од анкете. Учешће у попуњавању анкете НЕЋЕ утицати на Ваше даље запослење, рад и студирање.

Знамо да ценимо вредност Вашег времена с тога се унапред захваљујемо на попуњеној анкети.

Хвала на сарадњи и жељи да заједно допринесемо реализацији овог истраживања.

Захвални,

проф. Др Роберт Попрет

студент: Тамара Леонтијевић

Попуњавање анкете је потпуно анонимно, а то значи да ниједан Ваш лични податак нећете и не морате да наводите као предуслов за попуњавање.

Упутство за попуњавање: уколико се са тврдњом сусрећете веома често заокружите број 5 (скоро увек); уколико се са тврдњом сусрећете често заокружите број 4 (прилично често); уколико се са тврдњом сусрећете понекад заокружите број 3 (понекад); уколико се са тврдњом сусрећете ретко заокружите број 2 (ретко); уколико се готово никада не сусрећете са тврдњом заокружите број 1 (скоро никад).

Упутства: У свакој ставци обележите опцију према учесталости јављања.

1. СКОРО НИКАД
2. РЕТКО
3. ПОНЕКАД
4. ЧЕСТО
5. СКОРО УВЕК

Упитник за наставнике

Пол (заокружити):

М Ж

Узраст (број година):

Стручна спрема (заокружити) и у наставку уписати назив: средња школа / виша школа / факултет

Године искуства у инструктажи (заокружити): до 3 / 3-6 / 6 и више

Ниво скијања (заокружити): I / II / III / IV

ТВРДЊЕ					
1. Када покушавам да објасним нешто, питам слушаоце да ли ме прате.	1	2	3	4	5
2. Људи не разумеју шта говорим.	1	2	3	4	5
3. Успевам јасно да објасним своје идеје.	1	2	3	4	5
4. Тешко ми је да изразим своја мишљења када то нису и мишљења других.	1	2	3	4	5
5. Када не разумем питање, затражим додатно објашњење.	1	2	3	4	5
6. Не разумем на шта други људи циљају.	1	2	3	4	5
7. Лако ми је да видим ствари са туђе тачке гледишта.	1	2	3	4	5
8. Претварам се да слушам чак и када ми ум одлута.	1	2	3	4	5
9. Тешко ми је да изразим своја осећања.	1	2	3	4	5
10. Ако имам нешто важно да додам, сматрам да је у реду прекинути другог док говори.	1	2	3	4	5
11. Могу открити расположење других када их гледам док разговарамо.	1	2	3	4	5
12. Избегавам да изразим своје неслагање са људима, јер би се могли наљутити на мене.	1	2	3	4	5
13. Када знам шта ће друга особа да каже, ја одговорим одмах уместо да сачекам да заврши.	1	2	3	4	5
14. Толико се унесем у то што говорим да нисам свестан/свесна израза и реакција слушаоца.	1	2	3	4	5

15. Моје слабости се не тичу никога и боље је да их кријем.	1	2	3	4	5
16. Када нисам у праву, нисам у праву и не плашим се да то и признам.	1	2	3	4	5
17. Најбољи начин да помогнем другима да ме разумеју јесте да им кажем шта осећам, мислим и верујем.	1	2	3	4	5
18. Када се разговор поведе о осећањима, имам обичај да променим тему.	1	2	3	4	5
19. Када имам утисак да сам повредио нечија осећања, ја се извиним.	1	2	3	4	5
20. Када ме критикују, почнем да се браним.	1	2	3	4	5
21. Када сам љут/љута и када ме неко то пита, ја признам.	1	2	3	4	5
22. Имам навику да доносим преурађене закључке.	1	2	3	4	5
23. Када разговарам са неким, покушавам да се ставим у позицију те особе.	1	2	3	4	5
24. Када неко има потешкоћа да пронађе одговарајуће речи, радо помогнем сугеришући шта мислим да та особа жели да каже.	1	2	3	4	5
25. Људи ми кажу да подижем тон, иако ја тога нисам свестан/свесна.	1	2	3	4	5
26. Природно узимам више простора у разговору.	1	2	3	4	5
27. Имам утисак да су људи застрашени мојим присуством.	1	2	3	4	5
28. Заинтересован/заинтересована сам за оно што други имају да кажу.	1	2	3	4	5
29. Узнемирава ме ако се неко не слаже са мном, посебно ако та особа нема моје искуство.	1	2	3	4	5
30. Када критикујем, водим рачуна да упућујем на поступке и понашање особе, а не на особу. На пример, рекао/рекла бих: „Не слажем се са начином на који се опходиш са нашим дететом.“ пре него: „Ти си лош родитељ.“	1	2	3	4	5
31. Способан/способна сам да решим проблеме без губљења контроле над емоцијама.	1	2	3	4	5
32. Свестан сам својих емотивних реакција на оно што је речено у разговору.	1	2	3	4	5
33. Имам навику да одлажем разговор о осетљивим темама.	1	2	3	4	5
34. Способан/способна сам да се супротставим некоме ко је повредио моја осећања.	1	2	3	4	5

Извор: Истраживање Универзитета „The Ohio State University 2006“, Докторска дисертација на тему „Effective teacher communication skills and teacher quality“ by Kevin John Loy, B.S., M.S., M.A.; подаци преузети са сајта: www.Psychtest.com, 2006.год.

Упитник за студенте

НАСТАВНИК:

ПОЛ: М / Ж

ТВРДЊЕ					
1. Када покушава да објасни нешто, пита слушаоце да ли га прате	1	2	3	4	5
2. Људи не разумеју шта говори	1	2	3	4	5
3. Успева јасно да објасни своје идеје	1	2	3	4	5
4. Тешко му је да изрази своја мишљења, када то нису и мишљења других	1	2	3	4	5
5. Када не разуме питање, затражи додатно објашњење од саговорника	1	2	3	4	5
6. Не разуме на шта други људи циљају	1	2	3	4	5
7. Лако му је да види ствари са туђе тачке гледишта	1	2	3	4	5
8. Претвара се да слуша чак и када није концентрисан	1	2	3	4	5
9. Тешко му је да изрази своја осећања	1	2	3	4	5
10. Ако има нешто важно да дода, сматра да је у реду прекинути другог док говори	1	2	3	4	5
11. Може открити расположење других када их гледа док разговарају	1	2	3	4	5
12. Избегава да изрази своје неслагање са људима, јер би се могли наљутити на њега	1	2	3	4	5
13. Када зна шта ће друга особа да каже одговори одмах уместо да сачека да други заврше	1	2	3	4	5
14. Толико се унесе у то што говори да није свестан/свесна израза и реакција слушаоца	1	2	3	4	5
15. Његове слабости се не тичу никога и боље је да их крије	1	2	3	4	5
16. Када није у праву не плаши се да то и призна	1	2	3	4	5
17. Најбољи начин да помогне другима да га разумеју јесте да им каже шта осећа, мисли и верује	1	2	3	4	5
18. Када се разговор поведе о осећањима има обичај да промени тему	1	2	3	4	5
19. Када има утисак да је повредио нечија осећања, извини се	1	2	3	4	5
20. Када га критикују, почне да се браним	1	2	3	4	5
21. Када је љут/љута и када га неко то пита, он то призна	1	2	3	4	5
22. Има навику да доноси преурањене закључке	1	2	3	4	5
23. Када разговара са неким, покушава да се стави у позицију те особе	1	2	3	4	5
24. Када неко има потешкоћа да пронађе одговарајуће речи, радо помогне сугеришући шта мисли да та особа жели да каже	1	2	3	4	5
25. Често подиже тон, иако ја тога није свестан/свесна	1	2	3	4	5
26. Ван наставе (у слободној комуникацији) узима више простора у разговору	1	2	3	4	5
27. Има утисак да су људи застрашени његовим присуством	1	2	3	4	5
28. Заинтересован/заинтересована је за оно што други имају да кажу	1	2	3	4	5
29. Узнемири се ако се неко не слаже са њим,	1	2	3	4	5

посебно ако та особа нема његово искуство					
30. Када критикује води рачуна да упућује критику на поступке и понашање особе, а не на особу. На пример, рекао/рекла би „Твој став и вођење скије није добро.“ пре него „Лоше скијаш.“	1	2	3	4	5
31. Способан/способна је да реши проблеме без губљења контроле над емоцијама	1	2	3	4	5
32. Свестан је својих емотивних реакција на оно што је речено у разговору	1	2	3	4	5
33. Има навику да одлаже разговор о осетљивим темама	1	2	3	4	5
34. Способан/способна је да се супротстави некоме ко је повредио његова осећања	1	2	3	4	5

Основне комуникационе вештине које су обухваћене упитником су:

1. Слушање (говори о томе да је наставник способан да активно слуша пре него пасивно)
2. Способност преноса поруке (способност да наставник пренесе што чистију и јаснију поруку)
3. Управљање емоцијама у процесу комуникације (способност наставника да покаже и пренесе емоцију у процесу комуникације)
4. Увид у комуникациони процес (колико је наставник упознат са начином на који комуникација делује)
5. Асертивност у комуникацији (говори о способности да учитељ искаже другачије размишљање и са чврстим доказима стоји иза тога)