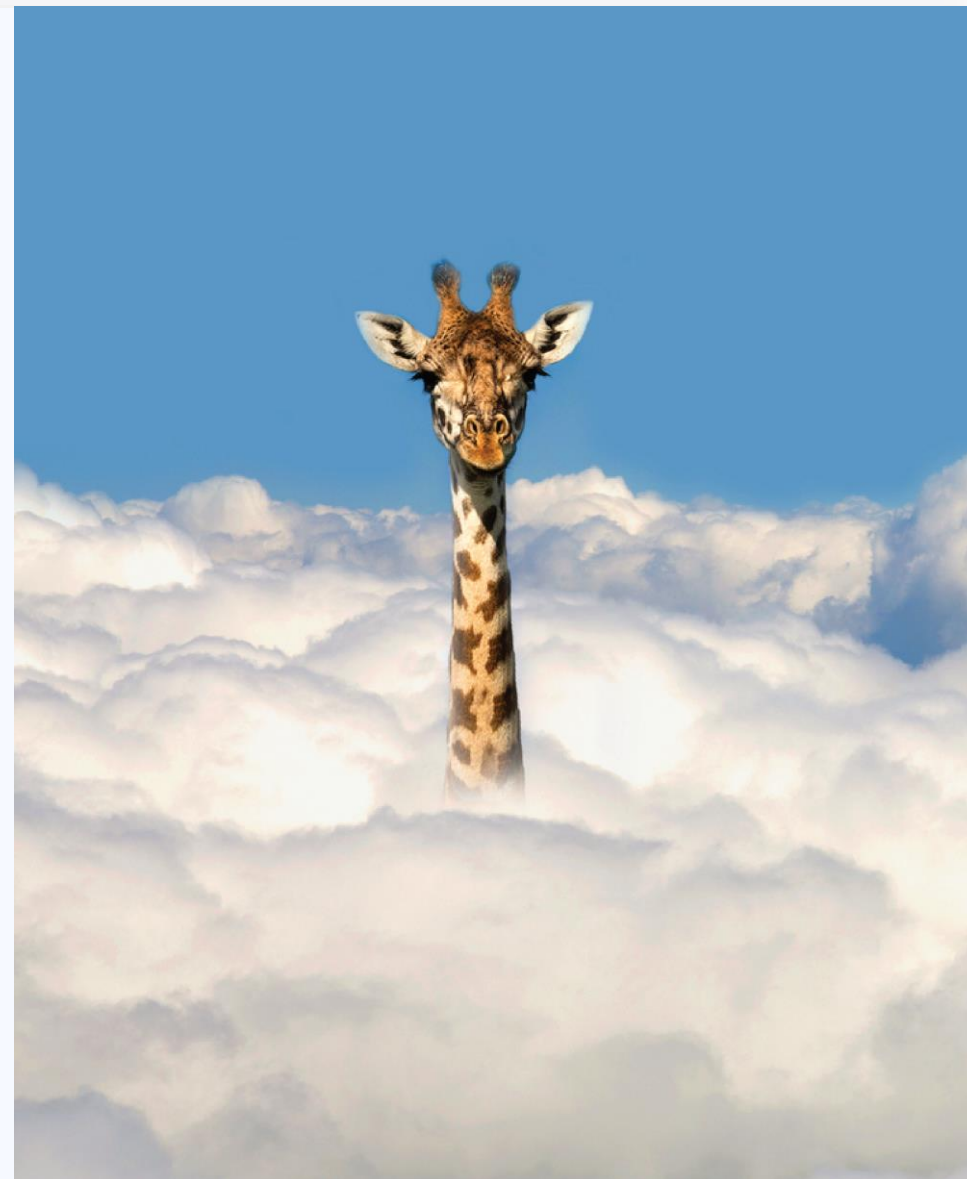


KOMUNIKACIJA U ONLAJN OKRUŽENJU

DRAGICA MIRAŽIĆ-NEMET

PSIHOLOŠKINJA, NASTAVNICA GV-A



ZAŠTO OVA TEMA?

Epidemiološka situacija, rad od kuće, komunikacija putem savremenih tehnologija, novostečene kompetencije...

Izazovi u onlajn komunikaciji: tehnika opremljenost, digitalne kompetencije, sadržaj komunikacije, mnoštvo informacija, „šumovi“ u komunikaciji, nedostatak ličnog kontakta ...

CILJ I SADRŽAJ

Cilj ovog vebinara je da se kroz razmenu iskustava i davanjem konkretnih preporuka pruži okvir za uspešnu komunikaciju u onlajn okruženju.

Teme:

- Komunikacija putem imejla
- Komunikacija putem Viber grupa
- Komunikacija sa učenicima u okviru onlajn nastave
- Teškoće u pisanoj/onlajn komunikaciji

ETIKA NA INTERNETU

Kao i u "stvarnom svetu", na internetu postoje pravila i norme ponašanja i komunikacije koje je potrebno poštovati.

Internet je javni prostor,, a digitalni trag koji ostavljamo traje mnogo duže.

Često smo u situaciji da primetimo neadekvatno postupanje i komentarisanje na raznim veb mestima, pa čak agresivno i neprijateljsko ponašanje pojedinaca.

Pravila i norme poželjnog i očekivanog ponašanja koje vladaju na internetu i odnose se na elektronsku poštu, pretragu interneta, komunikaciju, itd.

Primeri nepoželjnog ponašanja:

Agresivno i uvredljivo ponašanje;

Slanje neželjenih poruka (spam);

Lažno predstavljanje;

Objavlivanje informacija bez saglasnosti autora/vlasnika;

Pisanje poruka samo velikim slovima (smatra se vikanjem);

Slanje imejllova koji ne ispunjavaju pravila profesionalne korespodencije;

Kada se učesnik ne pridržava teme diskusije;

Nepoštovanje tuđeg mišljenja;

Javno prozivanje ili negativna kritika koja umesto da se upućuje direktno osobi/organizaciji, objavljuje se javno (da bi je videli i drugi;

Davanje suprotnog i negativnog mišljenja na neku temu bez pojašnjenja stava i argumentacije...

Lana Nikolić: „**Šta god radili u onlajn prostoru, mislite na onog ko gleda i čita.**“

PISANA KOMUNIKACIJA

Najčešće je dobro osmišljena, logična i jasna, reči su obično pažljivije birane.

Zahteva kompetencije – izražavanje, razumevanje, digitalne kompetencije...

Prednosti i nedostaci

- **prednosti:** efikasna, jeftina, ostavlja prostor za razmišljanje, mogućnost čuvanja i dokumentovanja...
- **nedostaci:** zahteva vreme, neefikasna kada je potrebno rešiti složene probleme, izostanak neverbalne komunikacije, nemogućnost da se odmah proverí, te opasnost od nesporazuma, povećana odgovornost prema sadržaju...

Dokumentovana - i pošiljalac i primalac imaju dokumentaciju o komunikaciji.

KOMUNIKACIJA PUTEV IMEJLA



ZAŠTO JE VAŽNA ADEKVATNA POSLOVNA KOMUNIKACIJA PUTEM IMEJLA?

Ima status zvaničnog dokumenta.

Kako biste poslali jasnu, nedvosmislenu poruku i izbegli da vas pogrešno razumeju.

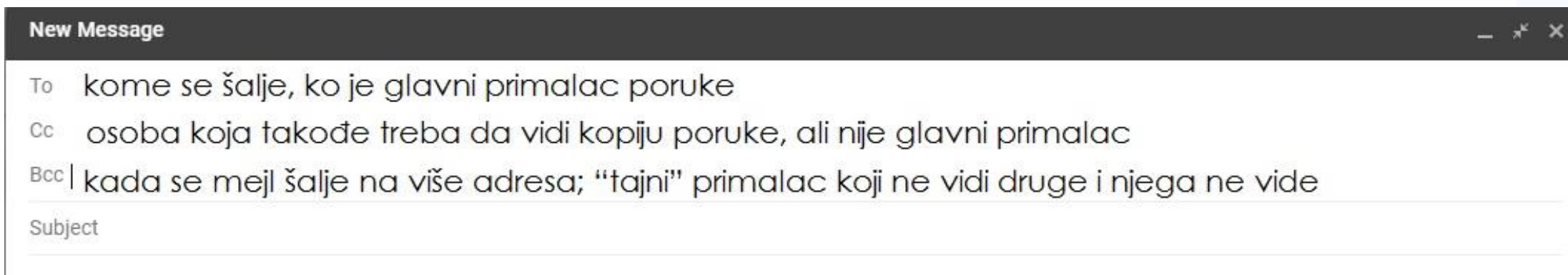
Važe ista pravila pristojnog ponašanja kao i u usmenoj komunikaciji/realnom okruženju.

Važno je da ostavite dobar utisak “sagovorniku” da ste ozbiljni, profesionalni i vaspitani („Poslovno pismo je ogledalo onoga ko ga šalje.“)

KAKO PRAVILNO NAPISATI IMEJL?

1

Kome se šalje mejl?



The screenshot shows a standard email composition window with the following fields and their descriptions:

- To:** kome se šalje, ko je glavni primalac poruke
- Cc:** osoba koja takođe treba da vidi kopiju poruke, ali nije glavni primalac
- Bcc:** kada se mejl šalje na više adresa; "tajni" primalac koji ne vidi druge i njega ne vide
- Subject:** (empty field)

Ako imate samo jednu osobu, adresu te osobe stavite u **TO:**

CC: služi da još neko isprati prepisku, ali ne mora da odgovori nego samo da bude informisana.

Ako šaljete grupni mejl, adrese na koje šaljete bi trebalo staviti u BCC. Tako štitite privatnost drugih i to se smatra osnovnom mejl kulturom.

BCC koristite i ako želite da neko pročita vaš mejl, a da primaoci ne vide da je i ta osoba dobila mejl.

KAKO PRAVILNO NAPISATI IMEJL?

2

Šta se šalje?

- Subjekt: naslov mejla je važan;
 - jasan opis, lakša pretraga (na pr. Poziv na sastanak)
 - piše se početnim velikim slovom (ostala malim) (na pr. Poziv a ne POZIV)
 - osim ako je u pitanju važan/hitan mejl, onda se može staviti ! ili VAŽNO! ili HITNO! – pa dalji naslov

Generalno, u mejl komunikaciji izbegavajte velika slova jer ona deluju kao da vičete!

KAKO PRAVILNO NAPISATI IMEJL?

3

Sadržaj

- Što kraće preneti informacije jasno i pregledno
- Nije poželjno pisati duge poruke, posebno u jednom pasusu
- Gramatički i stilski korektno napisan

Započnite pozdravom, završite potpisom

- **Započnite ljubaznim pozdravom:** Poštovana gospođo.../Dragi gospodine...
 - sadržaj poruke (dva reda razmaka od obraćanja)
 - ako imate priloge – kratko navedite/opišite šta prilažete
 - jasno imenovati priloge (na primer: Operativni_plan_V_razred_Gradjansko_Mirazic_april)
- **S poštovanjem,**
 - ime i prezime
 - titula/slужbena pozicija
 - kontakti

KAKO PRAVILNO NAPISATI IMEJL?

4

Kako se odgovara na mejl?

- Odgovoriti na svaki mejl koji je upućen vama u što kraćem roku (do 24h)
- Ako nemate odmah odgovor, važno je i samo potvrditi prijem mejla
- Automatski odgovori u slučaju odsustva

“Vrste” odgovora

- **Reply** – odgovoriti osobi koja je poslala mejl
- **Reply to all** – odgovoriti svima (uključujući i adrese koje su u cc dobijenog mejla)
- **Forward** – Proslediti

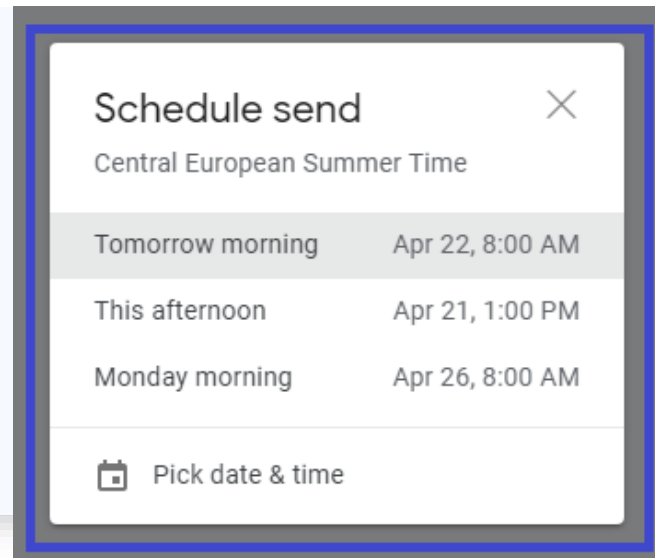
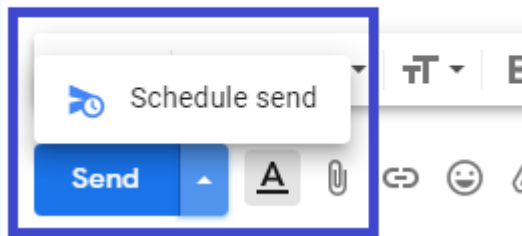
Traženje potvrde prijema mejla – može i ne mora (traži se samo ako ima smisla)

VREME?

Poštujete svoje i tuđe vreme

Možete koristite opciju

Schedule send



KAKO PRAVILNO NAPISATI IMEJL - PODSETNIK

Pre nego što pošaljete zvaničan mejl, proverite:

- ✓ Da li imate slovne greške
- ✓ Da li ste ukucali mejl dobro i naslovili ga samo na onog koga želite – neretko se dešava da mejl ode pogrešnoj osobi
- ✓ Da li je mejl dovoljno pismen i ljubazan
- ✓ Da li je mejl jasan
- ✓ Da li ste se potpisali

Ako je mejl bitan, nemojte ga slati sa mobilnog telefona, preglednost je lošija i greške su verovatnije.

VIBER GRUPE

Dve grupe:

- grupe za poslovnu komunikaciju
- “razno” (prijatelji, roditelji dece koja idu u isti razred itd.)

Prednosti/nedostaci:

- brz i jednostavan način da u kratkom vremenskom roku komuniciramo sa većim brojem ljudi; možemo deliti dokumenta, foto i video zapise, linkove...
- veliki broj grupa, veliki broj poruka, mogućnost da se propusti nešto važno, komunikacija 1 na 1 u okviru grupe ...

VIBER GRUPE – PRAVILA

Kada su u pitanju grupe koje nisu vezane za porodicu, prijatelje i slično, trebalo bi da postoje neka pravila, na pr:

- **teme o kojima će se komunicirati**
 - **način i ton komunikacije (rečnik koji koristimo, pravopisna i gramatička pravila...)**
 - **vreme kada mogu da se šalju poruke**
- **Pozivanje na pravila**
- **“Utišaj ćaskanje”**

KOMUNIKACIJA SA UČENICIMA U OKVIRU ONLAJN NASTAVE

Nastava na daljinu (onlajn nastava) - poseban način nastavnog procesa u kome su nastavnici i učenici prostorno i/ili vremenski udaljeni jedni od drugih.

Savremena IKT upotpunjuje ovaj naziv (iako je nastava na daljinu postojala i pre računara).

Sistemi za upravljanje učenjem (platforme za učenje): Google classroom, Microsoft Tims, Moodle...

Moodle (Mudl) – najpogodniji za nastavu na daljinu

Gugl učionica – kod nas najviše u upotrebi (preporuka G Suit for Education)

ZAŠTO JE VAŽNO IZABRATI JEDINSTVENU PLATFORMU NA NIVOU USTANOVE?

Izbjegava se “zbrka” u komunikaciji sa učenicima (opisana u šaljivom videu).

Zatvoreno obrazovno rešenje (nema mogućnost pristupa neovlašćenim licima).

Kriterijumi za izbor platforme:

- dostupnost
- jezik
- mogućnost kreiranja različitih sadržaja i upotrebe različitih alata
- skladištenje podataka

UČENJE NA DALJINU

Učenje na daljinu je potpuno drugačije od učenja u realnoj učionici, pa se iz tog razloga na može preneti isti način rada iz učionice „uživo” u onlajn učionicu.

„Učenje nije sprint nego maraton.”

Stručno usavršavanje nastavnika (ima puno tutorijala, literature, sajtova, vebinara...)

- Na sajtu ZUOV-a možete pronaći spisak i uputstva za korišćenje različitih alata
<https://zuov.gov.rs/alati/>
- Video uputstva za korišćenje Gugl učionice i Gugl mita:
 - Uputstvo za korišćenje Gugl učionice (ZUOV)
<https://www.youtube.com/watch?v=7MK5WP6NwW0>
 - Uputstva za Gugl mit
 - <https://www.youtube.com/watch?v=rly84x2Ysls>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=rly84x2Ysls>

UČENJE NA DALJINU

Dva načina rada:

- Sinhrono aktivnosti – istovremene prisustvo nastavnika i učenika na platformi za učenje (Zoom, Gugl meet, ...)
- Asinhrono aktivnosti - postavljanje materijala, zadataka, komunikacija sa učenicima putem individualnih poruka...

Kombinacija ova dva načina:

- na početku nedelje postaviti sve sadržaje za tu nedelju
- uz svaku "lekciju" kratak video/audio input – poruka
- 1 do 2 puta u toku nedelje do 30 min. susret u realnom vremenu

Dogovoriti ustaljen raspored i način rada na platformi

ORGANIZUJTE SVOJ RAD

Sve vaše aktivnosti organizujte u „učionicama“ (posebno za svako odeljenje, za odeljenjsku zajednicu ako ste starešina, za dopunsku, dodatnu, pripremnu nastavu, ...).

Jasno definisani i vidno postavljeni: raspored aktivnosti, rokovi, zahtevi (šta očekujete od učenika – da pogledaju materijal, odgovore na pitanje, urade neki zadatak...).

Vodite računa da se Vaši rasporedi aktivnosti uklapaju u rasporede utvđene na nivou škole i vodite računa o opterećenosti učenika.

Jasna pravila komunikacije sa učenicima i roditeljima (kako i kada mogu da vas kontaktiraju).

GUGL UČIONICA - ORGANIZACIJA

Radi preglednosti i bolje organizacije rada na platformi:

- na “**Strimu**-u” postavljate neka opšta uputstva, obaveštenja, najave, pozive na čas “uživo” i tome sl.
- za sadržaje i zadatke koristite opciju “**Školski rad**” jer tako možete bolje organizovati lekcije i zadatke po temama i oblastima i bolje pratiti rad učenika.

GUGL UČIONICA – RAD SA UČENICIMA

Aktivnost učenika – koncipirajte čas tako da učenik ima što aktivniju ulogu – učestvuje u diskusiji, radi na materijalu sa drugim učenicima, koristiti interaktivne materijale...

Sadržaji - ponudite učenicima raznovrsnost materijala i zadataka (tekst, audio i video materijali, interaktivni materijali, istraživački zadaci, snimak sopstvenog predavanja, „izokrenuta“ učionica)...

Praćenje i vrednovanje:

- Najavite učenicima šta ćete pratiti i vrednovati (sve njihove aktivnosti ostavljaju digitalni trag)
- Povratna informacija učenicima
- Naglasak na formativnom ocenjivanju
- Različiti načini praćenja i vrednovanja (uputstva MPNTR i ZUOV-a, Pravilnik o ocenjivanju)
 - <https://zuov.gov.rs/wp-content/uploads/2020/03/nastava-na-daljину-vrednovanje.pdf>
 - <https://zuov.gov.rs/mpntr-uputstvo-za-unosenje-aktivnosti-u-svrhu-formativnog-ocenjivanja>

Vodite računa o teškoćama – da li svi učenici imaju mogućnost za praćenje nastave na daljinu i tehnički problemi (opterećenost sistema, npr.).

GUGL UČIONICA – KOMUNIKACIJA SA UČENICIMA

Primerena, jasna, konstruktivna, asertivna

Blagovremena i jasna povratna informacija učenicima/studentima

Obezbedite privatnost vaših učenika

Dogovorena pravila komunikacije

Tekst koji pišemo učenicima jasan, razumljiv, nedvosmislen, jasne instrukcije, adekvatna terminologija

Vodite računa o slovničkim i gramatičkim greškama

Komunikacija među učenicima (saradnja i deljenje)

Saradnja i deljenje sa kolegama/koleginicama

USMENA KOMUNIKACIJA U ONLAJN OKRUŽENJU

Zum, Gugl mit, Skajp, ...

Prednosti video poziva (u odnosu na uobičajeni telefonski poziv):

- bolje razumemo drugu osobu ako je vidimo (izraz lica, pokreti)
- uvek znate ko govori jer većina alata funkcioniše tako da je istaknuta sličica onog ko govori
- može se podeliti ekran računara onog ko govori pa se mogu prokazivati prezentacije i tome sl.
- mogućnost deljenja dokumenata i linkova u čet
- mogućnost snimanja
- efikasna u pogledu vremenske i prostorne organizacije, komunikacija sa osobama koje su fizički daleko...

Nedostaci – “šumovi”, tehnički problemi...

Saveti:

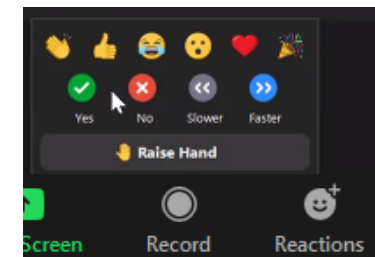
- Odaberite alat
- Zakažite sastanak
- Pošaljite poziv ranije
- Pripremite jednostavno uputstvo kako da se učesnici povežu
- Pripremite lokaciju (zvučno izolovano, dogovor sa ukućanima, uredno, osvetljeno)
- Pripremite adekvatnu audio i video opremu

Pravila - zvuk isključen kada ne govorimo, kamera uključena, imenovanje, javiti se za reč...

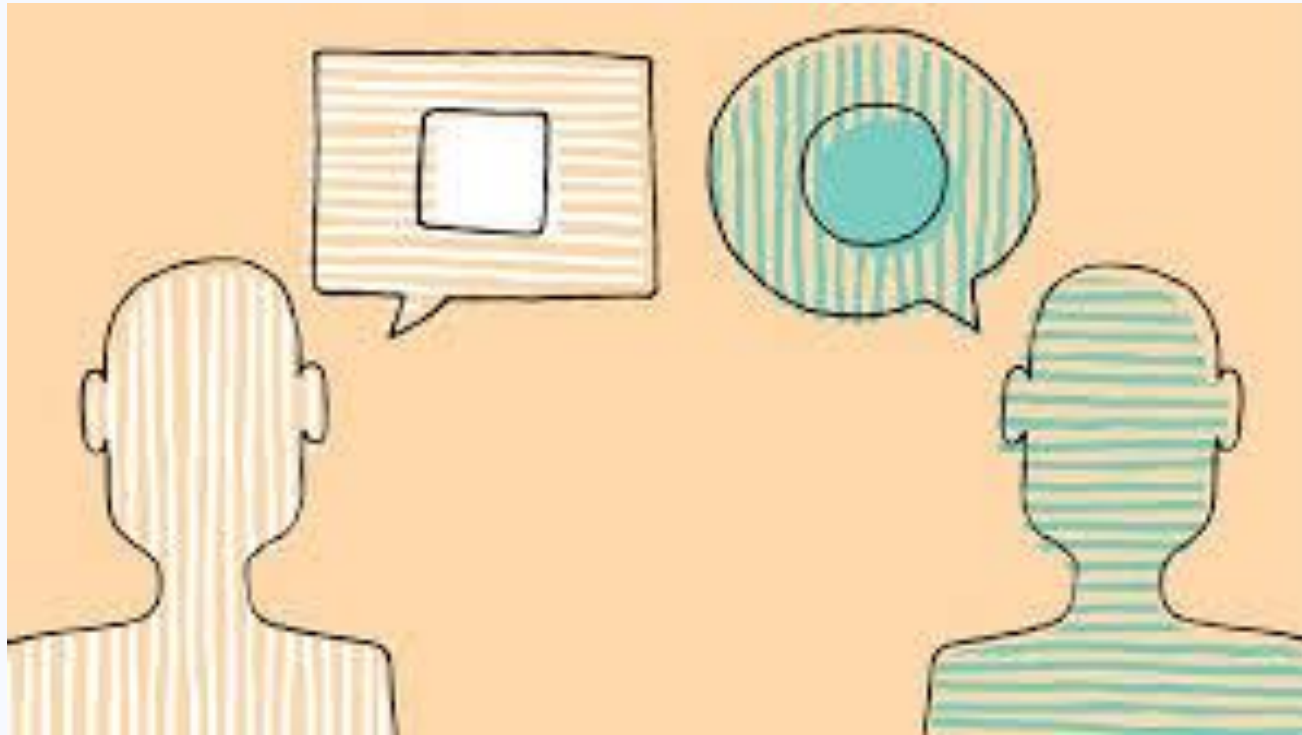
PRAVILA (ZOOM APLIKACIJA)

Interaktivno, uz poštovanje pravila radi jasnoće u komunikaciji:

- **Ime i prezime da bude vidljivo.**
- Koristite “mute” da isključite zvuk dok neko izlaže kako okolni zvuci ne bi ometali onog ko govori.
- **Kameru ostavite uključenu** (ako je moguće)
- Svoje komentare, pitanja, možete pisati i u čet.
- Da se javite za reč koristite ikonicu “podignuta ruka”
- Možete koristiti “palac gore”, “aplauz” i ostale ikonice da date komentar slaganja, podrške ili neki odgovor “bez reči”.
- Sačekajte svoj red za obraćanje i budite pažljiv slušalac .



KAKO (U)ČITAMO PORUKE I KAKO REAGUJEMO NA NJIH?



REAGOVANJE U KONFLIKTNIM SITUACIJAMA

U pisanoj komunikaciji verovatnoća da dođe do nesporazumi je veća jer ne postoje ostali elementi koji nam pomažu da proverimo da li smo dobro razumeli (neverbalna komunikacija, mogućnost da odmah proverimo ...).

Kako ćemo reagovati u konfliktnim situacijama zavisi od tri uverenja:

- “Bolje je da se ne zameram”
- “Bolje ja tebe nego ti mene”
- “Poštujem i sebe i tebe”

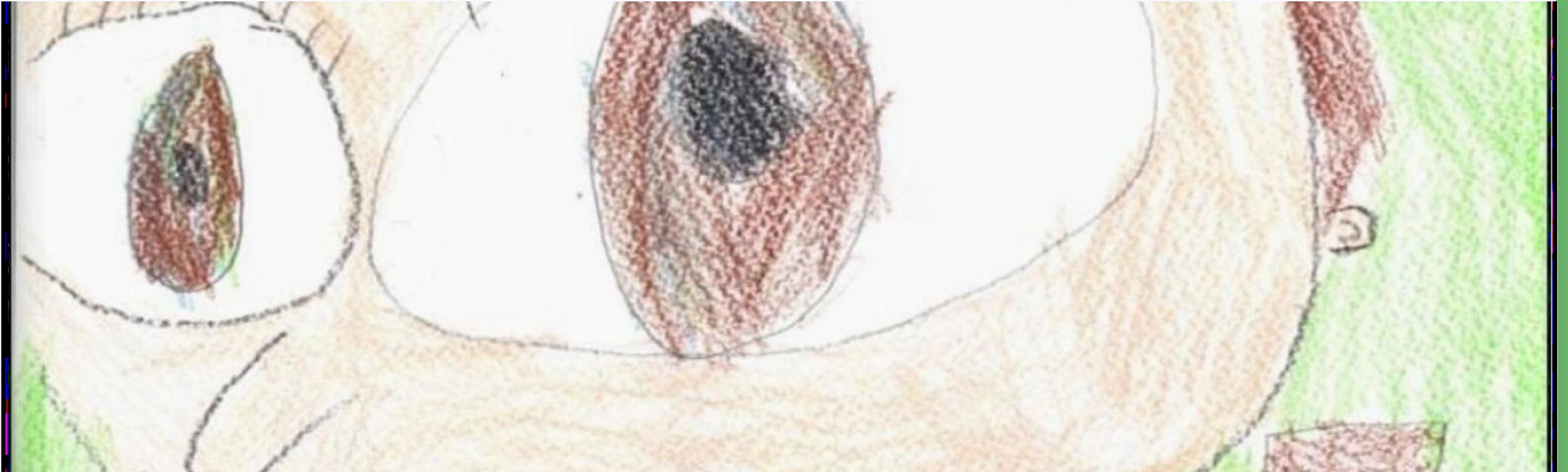
PREPORUKE

Prednost pisane komunikacije je u tome što imamo vremena da razmislimo pa da odgovorimo.

- Ne odgovarajte “na prvu loptu”
- Ne “pecati se” – pravdati, ubeđivati, raspravljati se...
- Asertivna komunikacija
- Držite se činjenica, a ne tumačenja
- Razgovor “oči u oči”, po potrebi

UMESTO ZAKLJUČKA - SVET U BUDUĆNOSTI NEĆE BITI MANJE DIGITALAN!

- ✓ Čuvajte svoju i tuđu privatnost
- ✓ Poštujte svoje i tuđe vreme
- ✓ “Mislite brzo, ali tipkajte polako”
- ✓ Vodite računa o autorskim pravima
- ✓ Čuvajte se virusa!!!



HVALA NA PAŽNJI!

dragica.mir@gmail.com