

KANTON SARAJEVO

Ministarstvo za obrazovanje, nauku i mlade

NASTAVNI PLAN I PROGRAM

SREDNJA ŠKOLA ZA STRUČNO OBRAZOVANJE

I OBUKU

Predmet: PSIHOLOGIJA KOMUNIKACIJE

Sarajevo, august 2016. godine

Na osnovu člana 70. Zakona o organizaciji uprave u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, broj: 35/5), u skladu s čl. 25 i 26. Zakona o osnovnom odgoju i obrazovanju („Službene novine Kantona Sarajevo“, broj: 10/04, 21/06, 26/08, 31/11, 15/13 i 1/16) i čl. 35. i 36. Zakona o srednjem obrazovanju („Službene novine Kantona Sarajevo“, broj: 23/10 i 1/16), ministar za obrazovanje, nauku i mlade Kantona Sarajevo je imenovao Komisiju za izmjenu nastavnih programa za srednju školu iz predmeta PSIHOLOGIJA

Članovi Komisije za srednju školu:

1. Doc. dr. Maida Koso-Drljević, *Filozofski fakultet Univerziteta u Sarajevu*
2. Mirjana Jovanović-Halilović, *dip. psiholog, JU Srednja medicinska škola Sarajevo*
3. Sandra Muratović, *mr. sci psiholog, Druga gimnazija*
4. Đema Voloder-Nadarević, *dipl. psiholog, Prva bošnjačka gimnazija*
5. Lejla Osmanagić, *dipl. psiholog, Srednja škola metalskih zanimanja, Srednja građevinsko-geodetska škola, Srednja mašinska tehnička škola*
6. Lirija Kruša-Bjelosević, *mr. sci. psiholog, Centar za slijepu i slabovidnu djecu i omladinu*

UVOD

Psihologija, kao naučna disciplina, prikuplja i analizira informacije o različitim emocionalnim, kognitivnim i ponašajnim aspektima ljudskog bivstvovanja, objašnjava i djeluje na uspješnije usvajanje znanja i vještina, omogućuje unapređenje i / ili promjenu ponašanja u cilju poboljšanja efikasnosti i kvalitete djelovanja u svakodnevnom i cjeloživotnom procesu ličnog i profesionalnog napredovanja. Naučne spoznaje do kojih dolaze istraživači u različitim područjima ljudskog djelovanja, kao što su komunikacije, omogućavaju odgovarajuće, efikasnije i ekonomičnije ponašanje. Temeljna psihološka znanja, kao i ona koja se odnose na specifične aspekte ljudske djelatnosti, neophodan su dio obrazovanja stručnih kadrova. Unapređenje vlastitog mentalnog zdravlja, kojeg treba isticati kao cilj svakog pojedinog člana našeg društva, moguće je ostvariti putem informisanja i učenja o psihološkim aspektima naše ličnosti, načinima suočavanja sa svakodnevnim stresnim događajima i razvojem vještina koje će omogućiti i ojačati vlastiti rast i razvoj.

Sadržaj

Nastavni programi:

- PSIHOLOGIJA KOMUNIKACIJE - III razred, 2 sata sedmično, 70 sati godišnje;
cilj, zadaci, pregled programskih cjelina i programski sadržaji
- PSIHOLOGIJA KOMUNIKACIJE - IV razred, 2 sata sedmično, 60 sati godišnje;
cilj, zadaci, pregled programskih cjelina i programski sadržaji
- ISHODI
- UPUTA ZA REALIZACIJU PROGRAMA
- PROFIL I STRUČNA SPREMA NASTAVNIKA

NASTAVNI PREDMET: PSIHOLOGIJA KOMUNIKACIJE

Razred: III

Sedmično sati: 2

Godišnje sati: 70

Zanimanje: telefonski operater

CILJ: Upoznavanje učenika s osnovnim naučnim saznanjima iz opće psihologije i psihologije komunikacije potrebnim za razumijevanje sebe i drugih osoba, načina ponašanja, međuljudskih odnosa i odgovorne komunikacije u svakodnevnom životu i radnoj sredini i osposobljavanje za njenu primjenu u djelatnosti telefonskog operatera.

ZADACI NASTAVE SU:

- Usvajanje osnovnih znanja o odvijanju psihičkih procesa individue i razumijevanje vlastitog ponašanja i ponašanja drugih osoba u svakodnevnom životu i radnoj sredini.
- Unapređenje kvalitete međuljudskih odnosa i komunikacije putem vlastitog razvoja.
- Upoznavanje s osnovnim karakteristikama ličnosti i individualnim razlikama.
- Usvajanje psihološkog aspekta konstruktivne komunikacije, modela donošenja odluka na radnom mjestu i učinkovite komunikacije s korisnicima usluga.
- Prepoznavanje pozitivne i negativne strane svog načina komuniciranja.
- Vježbanjem učenike osposobiti za djelotvornu i odgovornu komunikaciju u svakodnevnim životnim situacijama i na radnom mjestu.
- Razvijanjem kritičkog mišljenja i povećanjem tolerancije na različitosti utjecati na smanjenje ili otklanjanje predrasuda, stereotipa i pogrešaka u procjeni ljudi.
- Učenike oštećenog vida poučavati u usvajanju specifičnih metoda i postupaka svakodnevne komunikacije i komunikacije na radnom mjestu, kako bi bili što sličniji osobama koje vide, odnosno smanjili postojeće ograničenje.
- Upoznavanje učenika s osnovama psihologije rada.
- Razvijanje sposobnosti prepoznavanja komunikacije vanjskim izgledom, naglašavanjem važnosti neverbalne komunikacije i važnosti prosuđivanja osobe oštećenog vida o tome, kako bi znala da li je njen način ponašanja, izgleda i djelovanja društveno prihvatljiv.

PREGLED PROGRAMSKIH CJELINA

Naziv programskih cjelina	Broj sati
1. Opća psihologija	7 (5+1+1)
2. Kognitivna psihologija	26 (17+7+2)
3. Emocije	10 (7+2+1)
4. Motivacija	17 (10+5+2)
5. Psihologija ličnosti	10 (7+2+1)
UKUPNO:	70

PROGRAMSKI SADRŽAJI

- 1. Opća psihologija** **7 (5+1+1)**
- Pojam psihologije, metode i vrste psihologije
 - Psihologija i druge nauke
 - Značaj psihologije za djelatnost telekomunikacija
 - Određenje psihologije komunikacije
- 2. Kognitivna psihologija** **26 (17+7+2)**
- Organske osnove doživljavanja i ponašanja
 - Osjeti i osjetni organi; Percepcija
 - Međuljudski sukobi kao posljedica razlike u percepciji
 - Psihološki faktori opažanja; Pogreške pri opažanju; Zakoni asocijacije
 - Predodžbe
 - Pažnja
 - Mišljenje i govor
 - Učenje i pamćenje; Pojam učenja
 - Pamćenje i vrste pamćenja; Metode učenja
 - Zakonitosti i organizacija učenja i pamćenja
 - Osnovni oblici učenja ponašanja
 - Vježbe: predstave, metode učenja
- 3. Emocije** **10 (7+2+1)**
- Pojam emocija, emocionalne situacije, djelovanje i podjela emocija
 - Utjecaj emocija na ponašanje; Emocionalni transfer; Perceptivne obmane
 - Intelektualne i fiziološke popratne pojave emocija
 - Složene emocije, raspoloženja
 - Utjecaj emocija na aktivnost
 - Kontrola emocija
 - Prisutnost emocija na radnom mjestu
 - Vježba: tehnike relaksacije
- 4. Motivacija** **17 (10+5+2)**
- Pojam motivacije i teorije motivacije
 - Motivi
 - Motivacijski ciklus ponašanja
 - Potrebe, vrste potreba
 - Ekstrinzična i intrinzična motivacija
 - Frustracije i konflikti
 - Gradijent cilja
 - Odbrambeni mehanizmi ličnosti
 - Motivi i rad
 - Vježbe: mehanizmi odbrane, motivi

5. Psihologija ličnosti

10 (7+2+1)

- Ličnosti
- Temperament i karakter
- Socijalizacija i tipologija ličnosti
- Porijeklo razlika u osobinama ličnosti
- Odbrambeni mehanizmi ličnosti i njihova povezanost s radnom situacijom
- Vježba: Šta smo naučili?

NASTAVNI PREDMET: PSIHOLOGIJA KOMUNIKACIJE

Razred: IV

Sedmično sati: 2

Godišnje sati: 60

Zanimanje: telefonski operater

PREGLED PROGRAMSKIH CJELINA

Naziv programskih cjelina	Broj sati
1. Psihologija rada	16 (10+4+2)
2. Socijalna psihologija	17 (10+5+2)
3. Psihologija komunikacije	27 (19+6+2)
UKUPNO:	60

PROGRAMSKI SADRŽAJI

1. Psihologija rada

16 (10+4+2)

- Osobine čovjeka koje utječu na radnu efikasnost
- Pojam i uloga sposobnosti, vrste sposobnosti, inteligencija, znanja, vještine i motivacija za rad
- Opći faktori koji djeluju na radnu sposobnost
- Umor i odmor
- Nesreće na radnom mjestu
- Uvjeti na radnom mjestu: osvjetljenje, mikroklima, buka, zračenje, zagađenja, vibracije
- Stres; Stres na radnom mjestu; Profesionalno sagorijevanje

- Strategije sučeljavanja, sprječavanje štetnih efekata stresa
- Vježbe: tehnike disanja, suočavanje sa stresom

2. Socijalna psihologija

17 (10+5+2)

- Važnost međuljudskih odnosa na radnom mjestu
- Pojam grupe; Vrste grupa
- Odnosi u grupi i grupna dinamika
- Rukovođenje grupom
- Vođa grupe i njegove karakteristike
- Sukobi i frustracija u grupi
- Kako konstruktivno rješavati sukobe
- Timski duh
- Grupna kohezija; Načini razvijanja veće povezanosti u grupi
- Karakteristike dobrog tima
- Grupni procesi i utjecaj na ponašanje pojedinca
- Stavovi i predrasude
- Odnos stavova i ponašanja
- Vježbe: predrasude, nenasilno rješavanje sukoba

3. Psihologija komunikacije

27 (19+6+2)

- Vrste komunikacije
- Osnovni model komuniciranja
- Komunikacijski proces
- Psihološki model međusobnog komuniciranja
- Poruka, pošiljatelj i primatelj
- Šta postizemo međusobnim komuniciranjem
- Verbalna, neverbalna i paraverbalna komunikacija
- Važnost i značenje neverbalne komunikacije
- Oblici neverbalne komunikacije
- Atribucija
- Načela uspješnog komuniciranja; Načini poboljšanja komunikacije na radnom mjestu
- Načela uspješnog ophođenja s ljudima
- Komunikacijske barijere i njihovo rješavanje
- Oblici neprilagođenog ponašanja; Agresivno i pasivno ponašanje
- Pojam asertivnosti; «Ja» i «ti» poruke
- Aktivno slušanje
- Vrste i načini govora
- Obilježja dobrog govora
- Strategije uvjeravanja i pregovaranja i taktike pregovaranja
- Važnost komuniciranja u grupi kao uvjet uspješnog rada
- Samoprocjena komunikacijskih vještina
- Mogućnosti i načini razvoja djelotvorne komunikacije
- Lijepo ponašanje; Lični izgled
- Komuniciranje vanjskim izgledom
- Vježbe: djelotvorno komuniciranje s korisnicima usluga, verbalna i neverbalna komunikacija

ISHODI:

- Razumijevanje i razlikovanje pristupa naučne psihologije i popularne psihologije.

- Usvajanje i razumijevanje osnovnih znanja iz opće psihologije, kognitivne, socijalne psihologije, psihologije rada i psihologije komunikacije.
- Prepoznavanje i korištenje psihološke terminologije u komunikaciji o ljudskom ponašanju, psihičkim procesima i stanjima.
- Praktična primjena teorijskih spoznaja psihologije u: razumijevanju i tumačenju ponašanja individue, psihičkih procesa i stanja, komunikaciji.
- Sposobnost kritičkog mišljenja i vještina analiziranja ljudskog ponašanja i komunikacije.
- Vještine uočavanja bioloških, situacionih, okolinskih i ličnih faktora u interpretaciji ponašanja individue.
- Vještine asertivne komunikacije; rad u timu i drugi poželjni oblici ponašanja.
- Razumijevanje i pozitivan stav prema odgovornom radu.
- Lična odgovornost u komunikaciji.
- Uočavanje psiholoških razlika među individuama i izgrađen odnos poštovanja i tolerancije.

UPUTA ZA REALIZACIJU PROGRAMA:

Nastava se izvodi s grupom, ne većom od 10 učenika, ovisno o oštećenjima vida koja u grupi preovladavaju.

Realizacija programskih sadržaja zasniva se na umješnosti nastavnika da putem odabira tipa nastavnog sata, kombinovanja i primjenjivanja različitih nastavnih metoda, principa, sredstava i oblika izvođenja nastave, vođenjem putem vježbanja i uvažavanja zakonitosti saznavanja i osobina učenika i aktivnog učenja, učenike uvede u načine konstruktivne primjene teorijskih znanja u svakodnevnoj komunikaciji, ostvarivanju uspješne interakcije s drugim ljudima i u budućem zanimanju, potičući učenike na izražavanje ličnih doživljaja i primjera.

Materijalni uslovi: nastava se izvodi u učionici, opremljenoj kompjuterom s instalisanim odgovarajućim programima i opremom za slijepe i slabovidne. Pored udžbenika koristi se i posebno pripremljeni pisani materijal, prilagođen specifičnim potrebama učenika (Brailleovo pismo, uvećani tisak).

PROFIL I STRUČNA SPREMA NASTAVNIKA:

- odsjek pedagogija i psihologija

- a) VII stepen profesor pedagogije i psihologije,
- b) II ciklus bolonjskog visokoobrazovnog procesa – magistar pedagogije i psihologije;

- odsjek psihologija

- a) VII stepen diplomirani psiholog i položena pedagoško-psihološka i metodičko-didaktička grupa predmeta,
- b) II ciklus bolonjskog visoko-obrazovnog procesa – magistar psihologije i položena pedagoško-psihološka i metodičko-didaktička grupa predmeta.