

UDC 37.016:81-028.31]:37.011.3-051-052

Bujar Adili, MA¹

**BISEDA SI MËNYRË KOMUNIKIMI NDËRMJET MËSIMDHËNËSIT DHE
NXËNËSIT**

**РАЗГОВОРТ КАКО НАЧИН НА КОМУНИЦИРАЊЕ ПОМЕЃУ НАСТАВНИКОТ
И УЧЕНИКОТ**

**CONVERSATION AS A WAY OF COMMUNICATION BETWEEN TEACHER AND
STUDENT**

Abstract

Conversation as a way of communication between teacher and student is considered as one of the most advanced teaching techniques. Communication through conversation makes an increase in teaching and significant progress in the quality of learning in comparison with conventional methods and techniques of communication between teachers and students in the learning process. This paper treats some psycho-pedagogical aspects of the conversation as a mean of communication as well as reports and relations between teachers and students as a result of the conversation in the educational process.

Keywords: *conversation, communication, teacher, student, education, school*

Abstrakt

Biseda si mënyrë komunikimi ndërmjet mësimitdhënësit dhe nxënësit konsiderohet si një ndër teknikat më të avansuara mësimore. Komunikimi nëpërmjet bisedës në mësimitdhënie bën një ngritje dhe përparim të dukshëm në cilësinë e të nxënësit në krahasim me metodat dhe teknikat konvencionale të komunikimit ndërmjet mësimitdhënësit dhe nxënësit në procesin mësimor. Ky punim trajton disa aspekte psiko-pedagogjike të bisedës si mënyrë komunikimi si dhe raportet dhe relacionet ndërmjet mësimitdhënësit dhe nxënësit si rezultat i bisedës në procesin edukativ dhe arsimor.

Fjalë kyçe: *bisedë, komunikim, mësues, nxënës, edukim, shkollë*

HYRJE

Biseda është instrumenti themelor i komunikimit ndërmjet mësimitdhënësit dhe nxënësit, ndërmjet vet mësimitdhënësve dhe ndërmjet nxënësve. Shkenca bashkëkohore mbi bisedën quhet

¹The author is not engaged in any institution currently, e-mail: bujaradili74@gmail.com

komunikologjia interpersonale, e cila paraqet sfondin teorik dhe profesional të shkathtësisë së komunikimit interpersonal që d.t.th. bisedës. Komunikologjia interpersonale është duke u shndërruar në shkencë strategjike në edukimin dhe arsimimin bashkëkohor kurse biseda imponohet përveç si mjet komunikimi poashtu dhe si teknikë mësimore.

DEFINIMI DHE FORMAT E BISEDËS

Komunikologjia interpersonale është disiplinë shkencore bashkëkohore e cila merret me problematikën e komunikimit interpersonal. Problemi i saj është studimi i komunikimit ballë për ballë brenda bashkësive primare të vogla, pra komunikim i drejtpërdrejtë. Kjo është disiplinë relativisht e re e cila prejardhjen e vet e ka nga kërkimet dhe punimet e grupit të ashtuquajtur Palo Alto. Në literaturën shkencore nocionet komunikologji interpersonale dhe shkenca mbi bisedën shfrytëzohen si sinonime. Në Maqedoni kjo disiplinë shkencore është në filllet e saj. Në shtetet e zhvilluara komunikologjia interpersonale zbatohet në sferën e këshillimit, mjekimit, pedagogjisë, menaxhmentit dhe politikës.

Komunikim interpersonal është pranim dhe veprim i mesazhit brenda raportit të drejtpërdrejtë “ballë për ballë” ndërmjet njerëzve. Nëse mesazhet dërgohen me qëllim, me plan dhe vetëdije dhe duke kërkuar dhe pranuar informacione kthyes mbi pranueshmërinë dhe ndikimin e tyre, atëherë komunikimi është i plotë dhe profesional. Procesi komunikues përbëhet nga 4 elementë themelorë: dërguesi i porosisë, porosia, pranuesi i porosisë dhe konteksti (Haley, 1963).

Çdo komunikim ka komponentën e tij shprehëse (kumtimin e asaj që tanimë ekziston) dhe komponentën ndikuese (realizimin a asaj që s’ekziston akoma) (von Thun, 1984). Nëse biseda me nxënësin nuk i përmban të dy komponentat atëherë ajo nuk i shërben arritjes së qëllimit, pra edukimit dhe arsimimit.

Është e patjetërsueshme që biseda në shkollë të ketë sintaksën adekuate (rradhitjen e fjalëve), semantikën (qartësinë e domethënies së fjalëve) dhe pragmatikën (realizueshmërinë e porosisë në realitet) që nxënësit të mund t’i dëgjojnë, kuptojnë dhe t’i realizojnë porositë e dërguara.

Komunikimi mund të jetë verbal dhe joverbal, përmbajtësor dhe respektiv, tekongruent dhe inkongruent. Kjo do të thotë se nuk mund të mos komunikojmë – aksioma e parë komunikuese e Watzlawick.

Edhe biseda në shkollë ka dimensionin përmbajtësor, respektiv, personal dhe ndikues. Në çdo bisedë me nxënësin, mësimdhënësit parashtrojnë ndonjë përmbajtje, definojnë relacione, prezentojnë vetveten dhe ndikojnë në nxënësin.

Dallojmë komunikim informativ, personal kontaktues dhe apelativ (Lay, 1981). Porosia edukative dhe arsimore si informacion duhet të dërgohet nëpërmjet të bindurit personal, lidhjes kontaktuese dhe kërkesës apeluese.

Komunikimi është i suksesshëm nëse qëllimi, mendimi dhe mesazhi i shprehur nga ana e dërguesit i konvenon mesazhit të pranuar nga ana e pranuesit. Pikërisht kur pranuesi i mesazhit e interpreton dhe kupton drejtë në njëfarë mënyre, ai ndikon në të dhe në sjelljen e tij. Me anë të metakomunikimit që do të thotë komunikim në lidhje me komunikimin tonë dhe me anë të feedback-ut komunikues që do të thotë shkëmbim i ndërsjellë i informacioneve kthyesë, në të vërtetë mund të kuptohet se çka në fakt është duke ndodhur në komunikimin tonë. Harmonizimi i mesazheve të dërguara dhe të pranuar gjatë bisedës ndërmjet mësimdhënësit dhe nxënësit është detyrë themelore e bisedës së suksesshme në shkollë.

KARAKTERISTIKAT E BISEDËS VERBALE DHE JOVERBALE

Gjatë rrjedhës së bisedës shumëçka presupozohet, paragjykohet madje dhe shtrembërohet. Që komunikimi i përditshëm të bëhet më i kuptueshëm dhe më i suksesshëm, duhet konkretizuar, e lëna pasdore të plotësohet kurse paragjykimet subjektive të rishikohen.

Mësimdhënësit skematik gjithçka gjeneralizojnë, shumë gjëra lënë pasdore dhe shtrembërojnë. Mesazhet e tyre janë joindividuale, apersonale. Janë përplot mendime të pavërtetuara dhe supozime të pajustificueshme me të cilët shtrembërojnë realitetin. Për ta realiteti ka të bëjë me atë që mendojnë dhe supozojnë dhe jo me atë që vërtetë ndodh rreth tyre dhe në to.

Mësimdhënësit bindës janë konkret, vazhdimisht i plotësojnë mesazhet e tyre dhe vërtetojnë mendimin e tyre me nxënësit. Nuk gjeneralizojnë, lejojnë përjashtime dhe kufizime. Komunikojnë individualisht, bisedojnë me nxënësit dhe jo vetëm me “klasën”. Ata nuk kanë mendim të gatshëm për nxënësit por bashkë me ta vazhdimisht modifikojnë, i adaptohen realitetit të vet dhe të tyre.

Komunikimin joverbal e përbëjnë: sjellja e trupit (qëndrimi, orientimi dhe lëvizjet e trupit gjatë ndejtjes ulur, ecjes dhe të ndenjurit shtrirë), mimika (balli, faqet, mjekra, goja), kontakti me sy (shikimi, bebzat e syve, muskujt e syve), sjellja gjatë të folurit (shpejtësia, ritmi, ngjyra dhe intensiteti i zërit, artikulimi, melodia, qartësia), gjestikulimi, prekja, sjellja në hapsirë, sjellja në lidhje me kohën (koha për kontakte intime, individuale dhe publike), konteksti i jashtëm (rrethanat e jashtme gjatë komunikimit).

Mësimdhënësit bisedojnë me nxënësit edhe pa fjalë kur shprehin tendosje a relaks me pozitën e trupit, kur risin ose ulin zërin, kur me një mimikë të caktuar ndjekin përmbajtjet e thënura, kur zgjedhin mjedisin ku do të bisedojnë etj.

Komunikimi joverbal vërtetohet, mohohet, ndryshon dhe vlerëson domethënien e asaj që është thënë, zbulon individualitetin e atij me të cilin bisedohet, definon raportet dhe qëndrimet gjatë bisedës, përcakton shkallën e ndikimit dhe efektin të mesazhit të thënë.

Sekreti i suksesshmërisë së komunikimit interpersonal konsiston në harmonizimin reciprok të mesazheve verbale dhe joverbale. Ky proces i harmonizimit të komunikimit përbëhet nga tre hapa: vërejtja dhe njohja e mesazheve joverbale, metakomunikimi mbi komunikimin joverbal dhe harmonizimi i ndërsjellë i disharmonisë.

PËRMBAJTJET DHE RAPORTET GJATË BISEDËS

Fati i përmbajtjes së porosisë së dërguar dukshëm varet nga raporti i dërguesit dhe pranuesit të vet porosisë. Ky raport forcon, dobëson ose zhduk ndikimin e përmbajtjes së porosisë te pranuesi i saj.

Ekzistojnë tre nivele të raporteve përkatëse të edukimit dhe arsimimit:

1. Raportet ndaj përmbajtjeve të edukimit dhe arsimimit (pozitive, negative dhe indiferente)
2. Raportet ndërmjet mësimit dhe nxënësit (refuzuese, pranuese, injoruese)
3. Raportet reciproke ndërmjet mësimit dhe nxënësve (përfshirë, bashkëpunuese dhe jobashkëpunuese).

Dinamika reciproke e përmbajtjeve dhe raporteve gjatë bisedës:

1. Pajtohem (përmbajtje pozitive) dhe duhem (raport pozitiv);
2. Nuk pajtohem (përmbajtje negative) dhe nuk duhem (raport negativ);
3. Nuk pajtohem (përmbajtje negative) por dhe mëtoj duhem (raport pozitiv);
4. Pajtohem (përmbajtje pozitive) por dhe mëtoj nuk duhem (raport negativ);
5. Si të pajtohem (përmbajtje negative) kur dhe mëtoj nuk duhem (raport negativ);
6. Meqenëse nuk pajtohem (përmbajtje negative) nuk mund as të duhem (raport negativ);
7. Patjetër të pajtohem (përmbajtje pozitive) sepse e kemi patjetër të duhem (raport pozitiv);

Gjatë edukimit dhe arsimimit mund të dallojmë dakordim dhe mosdakordim përmbajtësor ndërmjet mësimit dhe nxënësit si dhe pranim dhe refuzim të ndërsjellë të tyre.

Të kuptuarit dhe moskuptimi janë elementë të rëndësishëm të komunikimit interpersonal. Shakaq të moskuptimit mund të jenë: përmbajtja e komplikuar dhe të kuptuarit e vështirë të ndonjë tërësie të caktuar, mosdija dhe paaftësia për komunikim të kuptueshëm, nevoja e individit të fsheh injorancën dhe pasigurinë ose dëshira e vetëdijshme ose pavetëdijshme për të mbetur i pakuptueshëm.

Mësimdhënësit e kuptueshëm flasin thjeshtë, në mënyrë transparente, pasqyruese, shkurtë dhe në mënyrë interesante, nxënësit i pranojnë porosinë dhe ato ndikojnë në ta.

Mësimdhënësit e pakuptueshëm flasin në mënyrë të komplikuar, jotransparente, jopasqyruese, gjërësisht dhe në mënyrë jointerese, nxënësit nuk i pranojnë porosinë dhe nuk duan të dëgjojnë një ligjërim të tillë.

Komunikimi mund të jetë rivalizues ndërmjet veti (bashkëbiseduesit haptas garojnë njëri me tjetrin), i fiksuar plotësues ndërmjet veti (haptas shtypin njëri-tjetrin), dirigjues i fshehur ndërmjet veti (shfrytëzohen) dhe fleksibil plotësues ndërmjet veti (korrektësisht dhe haptas plotësojnë njëri-tjetrin).

Varësisht nga ajo se në cilën nga situatat përkatëse ndodh komunikimi interpersonal ndërmjet mësuesit dhe nxënësit, mund të dallohet edukimi dhe arsimimi rivalizues, edukimi dhe arsimimi i ndërsjellë pozicionues i fiksuar dhe edukimi dhe arsimimi i ndërsjellë plotësues.

ASPEKTET INDIVIDUALE – UNË, TI, NE DHE POROSITË APERSONALE

Me Ti-porosinë, Ne-porosinë dhe porosinë apersonale të tjerët i sulmojmë ose largojmë nga vetja dhe komunikimi. Vetëm me Unë-porosinë jemi në gjendje të zhvillojmë kontakt dhe dialog individual të vërtetë.

Unë-mësimdhënësit janë të drejtpërdrejtë, individual, ushtrojnë ndikim të fortë dhe direkt mbi nxënësit. Ne-mësimdhënësit kanë ndikim jo të drejtpërdrejtë, të padefinuar, të paqartë dhe të dobët të nxënësit.

Perceptimet, mendimet dhe ndjenjat shpesh i ngatërrojmë njëra me tjetrën që për pasojë ka deklarimin joreal mbi veten dhe të tjerët. Kjo pamundëson komunikimin e qartë dhe të drejtpërdrejtë, të menjëhershëm dhe të hapur.

Mësimdhënësit objektiv shprehin perceptimet e tyre si perceptime, mendimet e tyre si mendime dhe ndjenjat e tyre si ndjenja. Mësimdhënësit subjektiv mendimet dhe ndjenjat e tyre i transformojnë në fakte të perceptuar. Mësimdhënësit joreal perceptimet e veta i shprehin vetëm si mendime dhe ndjenja.

Ndjenjat personale, nevojat dhe dëshirat mund të shprehin në mënyrë verbale dhe joverbale (direkt, indirekt ose josingërisht). Nga mënyra e të shprehurit të ndjenjave, nevojave dhe dëshirave personale varet suksesshmëria dhe kënaqësia ose mospasqyrësia dhe frustracioni gjatë komunikimit.

Nuk duhet shikuar me indiferencë se si mësimdhënësit dhe nxënësit shprehin ndjenjat e tyre, nevojat dhe dëshirat në bisedat e ndërsjella në kuadër të shkollës. Duke marrë parasysh këtë

problematikë komunikuese dallojmë mësimdhënës shtypës, verbal të drejtpërdrejtë, verbal jo të drejtpërdrejtë dhe mësimdhënës jo të sinqertë.

Gjatë raporteve reciproke dhe gjatë komunikimit në masë të madhe perceptojmë në mënyrë selektive, në mënyrë selektive interpretojmë dhe pa vetëdije plotësojmë, shtrembërojmë. Rruga e vetme deri te komunikimi i qartë dhe i kuptueshëm është vërtetimi i vazhdueshëm i porosive me ndihmën e metakomunikimit.

Mësimdhënësit po ashtu në mënyrë selektive perceptojnë nxënësit e tyre, në mënyrë subjektive i interpretojnë dhe shpesh në mënyrë jokritike shtrembërojnë. Sipas kësaj dallojmë mësimdhënës të cilët pranojnë dhe të tillë që nuk pranojnë selektivitetin, subjektivitetin dhe mundësinë e shtrembërimit të njohjes së tyre të nxënësve.

Varësisht nga ajo se cila nga Unë-gjendjet në një moment të caktuar është aktive në ne, komunikimi ynë mund të jetë prindëror kritikues ose mbrojtës, i rritur (komunikim bashkpunues) si dhe fëmijëror i lirë, i adaptuar dhe kryengritës.

Gjatë fazës së parë të edukimit dhe arsimimit rruhet dhe fiksohet komunikimi prind-fëmijë ndërmjet mësimdhënësit dhe nxënësit kurse në të dytën ky modifikohet në komunikim të rritur-të rritur. Duke aplikuar analizën transaksionare (Berne, 1964) në problematikën e komunikimit interpersonal mund në të të vërejmë ndërlojën e të vetëdijshmes dhe pavetëdijshmes, racionales dhe iracionales, të qëllimshmes dhe paqëllimshmes, psikologjikes dhe sociale brenda nesh. Këtu mund të dallojmë komunikim thjeshtë plotësues, kryqëzues konfliktuoz, të njëanshëm manipulues dhe reciprok manipulues.

Shkolla pa konflikte është utopi, në të mësimdhënësit dhe nxënësit në mënyrë ideale plotësohen dhe pranohen. Shkolla konfliktuale është më afër realitetit, këtu kryqëzohen interaksionet ndërmjet mësimdhënësve dhe nxënësve. Shkolla e njëanshme manipulative është e prishur, johumane dhe antiedukative kurse shkolla reciprokisht manipulative është pseudohumane dhe pseudodemokratike, e keqe nga aspekti edukativ. Frika nga biseda më së shpeshti është në nivel të iracionales, të pavetëdijshmes brenda nesh.

Frika nga komunikimi me të tjerët mund të jetë narcistike (të mos zbulojmë veten), transferuese (të mos zbulojmë të shtypurën brenda nesh) dhe paranoide (të mos zbulojmë armikun në tjetrin). Në shkolla paraqitet frikë narcistike e mësimdhënësve, frikë transferuese e nxënësve dhe frikë paranoide edhe te mësimdhënësit dhe te nxënësit.

INFORMATAT KTHYESE, TË DËGJUARIT DHE BISEDË RRETH BISEDËS

Dallojmë informata kthyeje rreth përmbajtjes së porosisë, rreth bashkëbiseduesit, rreth raporteve ndërmjet bashkëbiseduesve dhe sipas përmbajtjes si dhe mbi ndikimin e porosive në

bashkbiseduesit. Informatat kthyesë gjatë komunikimit mund t'i kërkojmë, t'i pranojmë dhe t'i japim. Në shkollë, të një rëndësie të posaçme janë informatat kthyesë në lidhje me raportet dhe qëndrimet e mësimeve ndaj përmbajtjes së porositve edukative dhe arsimore.

Gjatë komunikimit shërbehemi me formën më të mirë dhe më të keqe të «feedback-ut» komunikues. Forma më e mirë është ajo verbale, pozitive, e adaptuar ndaj bashkbiseduesit, konkrete, përshkruese, e qartë, objektive-reale, plotësisht direkte, e menjëhershme, e sigurtë, në kohë, informuese, konstruktive, qëllimshme, e përdorshme, lejuese, kontaktibile, e ndërsjellë.

Në shkollat tona më së shpeshti dominojnë format më të këqia të dhënies, pranimit dhe kërkimit të informatave kthyesë ndërmjet mësimeve dhe nxënësve. Mësuesit janë më të prirur nga porositë kthyesë negative sesa nga ato pozitive në relacion me nxënësve. Shkollat tona shpesh janë institucione jo të qarta edukative dhe arsimore. Nxënësve fitojnë më shumë informata kthyesë të paqarta nga mësuesit e tyre.

Jones dhe Gerard (1981) dallojnë komunikim të rremë, të njëanshëm, reaktiv dhe të dyanshëm. Në komunikimin e rremë nuk vjen deri te reagimi i ndërsjellë as deri te ndikime të ndërsjella. Në komunikimin e njëanshëm nxitet reagim i ndërsjellë por vetëm me ndikim të njëkahshëm. Në komunikimin reaktiv vjen vetëm deri te reagime të ndërsjella, pa ndikime. Në komunikimin e dyanshëm bashkbiseduesit reagojnë në mënyrë të ndërsjellë dhe reciprokisht ndikojnë njëri në tjetrin – ky është konverzacion real.

Sipas një ndarjeje të këtillë, ekzistojnë shkolla iluzore, pa ndikim, me ndikim të njëanshëm dhe me ndikim reciprok. Arti i komunikimit shkollor konsiston në aftësinë dhe kompetencën e mësuesit për një metakomunikim me nxënësve të tij.

MËNYRAT DHE STILET E BISEDËS

Friedman Schulz von Thun (1994) thekson tetë mënyra të komunikimit:

1. Të kërkuarit e ndihmës – shprehjen e pafuqisë personale duke verbalizuar nevojën për ndihmë;
2. Të ofruarit e ndihmës – duke theksuar forcën, duke i bërë me dije bashkbiseduesit se ai është i dobët dhe duke ofruar ndihmë;
3. Vetzhvlerësimi – duke theksuar që jemi askush dhe asgjë, duke kërkuar udhëzime nga të tjerët;
4. Agresiviteti dhe zhvlerësimi i të tjerëve – në plan të parë vendosim veten, bashkbiseduesin e akuzojmë dhe e shpallim injorant;
5. Vetkonfirmimi – shpallemi si person pa të meta kurse bashkbiseduesin orvatemi ta detyrojmë me forcë të pranojë superioritetin tonë;

6. Kontrolli mbi tjetrin – bashkëbiseduesit i pohojmë se vetëm ne dimë si dhe ç' duhet bërë;
7. Vetdistancimi – përjashtohemi nga përmbajtja e bisedës;
8. Zbavitja sipërfaqësore e të tjerëve – nga vetja bëjmë zbavitës i cili tërheq vëmendjen nga vetja;

Sipas mënyrës se si sillemi dhe si komunikojmë me të tjerët, dallojmë 6 stile të komunikimit të drejtpërdrejtë interpersonal:

1. Komunikim i varur nga të tjerët – pajtues dhe vetzhvlerësues, jokreativ;
2. Komunikim i orientuar kundër të tjerëve – akuzues, kontrollues, agresiv dhe zhvlerësues;
3. Komunikim i realizuar për të tjerët – lehtë kontrollues, ndihmues dhe mbrojtës, orienton dhe këshillon të tjerët;
4. Komunikim sipërfaqësor me të tjerët – i përditshëm, i zakonshëm, konvencional, relaksues (llafosje koti);
5. Komunikim i distancuar nga të tjerët – racional, analitik, hulumtues, apersonal;
6. Komunikim me të tjerët – i hapur, i përqëndruar, demokratik dhe cilësor, kreativ, i dyanshëm, i sinqertë dhe i lirë;

Përfundim

Metoda dhe teknika e bisedës ka rëndësi të veçantë dhe ka për qëllim që t'u mësojë nxënësve shprehitë e të nxënësve afatgjatë, zhvillon të menduarin kritik, ndikim të madh ka në mënyrën se si nxënësit përpunojnë informacionin, në zgjidhjen e problemeve dhe bashkëpunimin me të tjerët. Të gjitha këto, pra, shprehitë, njohuritë, vlerat janë të lidhura me njëra-tjetrën.

Biseda si mënyrë komunikimi mësimdhënës – nxënës:

- ❖ Rrit thellësinë e të kuptuarit të përmbajtjes;
- ❖ Rrit motivimin dhe nxit një pjesëmarrje më të madhe në mësim;
- ❖ Zhvillon qëndrimet pozitive ndaj përdorimit të materialeve të fundit, të paraqitura në mësim;
- ❖ Zhvillon aftësitë për të zgjidhur probleme, të cilat janë të veçanta për përmbajtjen e mësim;
- ❖ Ofron praktikë në zbatimin e koncepteve dhe informacionit.

Komunikimi mësimdhënës – nxënës nëpërmjet bisedës është i rëndësishëm për nxënësin sepse:

- Zhvillon ndjenjën e përgjegjësisë;
- Zhvillon ndjenjën për bashkëpunim dhe unitet;
- Zhvillon vendimmarrjen;

- Zhvillon shkathtësitë socializuese, mendimin kritik dhe kreativ;
- Respektin për njeri-tjetrin;
- Zhvillon vetbesimin;

Komunikimi nëpërmjet bisedës mundëson pjesëmarrje aktive të nxënësve, bashkëpunim efektiv, nxit të menduarit kritik, përmirëson cilësinë e rezultateve të punës dhe krijon një klimë mbështetëse reciproke.

Conclusion

Method and technique of conversation is of particular importance and aims to teach students lifelong learning skills, develops critical thinking, has a major influence on how students process information, in solving problems and cooperation with the others. All the following: skills, knowledge, values are related to each other. Conversation as a teacher - student way of communication:

- ❖ Increases the depth of understanding of the content;
- ❖ Increases motivation and encourages larger participation in learning;
- ❖ Develops positive attitudes towards the use of the latest materials presented in learning;
- ❖ Develops problem-solving skills, which are specific to the learning content;
- ❖ Provides practice in the application of concepts and information.

The teacher - student communication through conversation is important for the student because:

- Develops the sense of responsibility;
- Develops sense for cooperation and unity;
- Develops decision-making;
- Develops socialization skills, critical and creative thinking;
- The respect for each other;
- Develops self-confidence;

Communication through the conversation enables active participation of students, effective cooperation, urges critical thinking, improves the quality of performance and creates a climate of mutual support.

Referencat

Berne, E. (1976). What do you say after you say hello?, New York: Bantam.

Borisoff, D., Victor, D. A. (1989). Conflict management, New Jersey: Prentice Hall.

Haley, J. (1987). The common denominator interaction, Munich: Pfeiffer.

Knapp, M. L., Vangelis, A. L. (2009). *Interpersonal Communication and Human Relationships* (6th Edition)

Kratz, H. G. (2005). *Feedback*, Offenbach: Gabal.

Robins, S. P. (1989). *Training in interpersonal skills*, Englewood Cliffs: Prentis Hall.

Schulz von Thun, F. (2004). *Klarkommen mit sich selbst und anderen: Kommunikation und soziale Kompetenz. Reden, Aufsätze, Dialoge*. Reinbek: Rowohlt.

Thomson, P. (1998). *Tajna komunikacije. Budite uvjerlivi i uspjet ćete*. Zagreb: Barka.

Wood, J. T. (2010). *Interpersonal Communication*. Wadsworth: Cengage Learning.