

# Interakcija i komunikacija u nastavi primarnog obrazovanja

---

**Krković, Marta**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2020**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:995838>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2023-03-24**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti

**MARTA KRKOVIĆ**

**INTERAKCIJA I KOMUNIKACIJA U NASTAVI PRIMARNOG OBRAZOVANJA**

Diplomski rad

Pula, ožujak, 2020.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti

**MARTA KRKOVIĆ**

**INTERAKCIJA I KOMUNIKACIJA U NASTAVI PRIMARNOG OBRAZOVANJA**

Diplomski rad

**JMBAG:** 0303039766, redoviti student

**Studijski smjer:** Integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni učiteljski studij

**Predmet:** Didaktika

**Znanstveno područje:** Društvene znanosti

**Znanstveno polje:** Pedagogija

**Znanstvena grana:** Didaktika

**Mentor:** Doc. dr. sc. Sandra Kadum

Pula, ožujak, 2020.



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani *Marta Krković*, kandidat za *Magistra primarnog obrazovanja* ovime izjavljujem da je ovaj Diplomski rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Diplomskog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

---

U Puli, 12. ožujka 2020.



**IZJAVA**  
o korištenju autorskog djela

Ja, *Marta Krković* dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj diplomski rad pod nazivom *Interakcija i komunikacija u nastavi primarnog obrazovanja* koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, 12. ožujka 2020.

Potpis

---

## Sadržaj:

1. UVOD .....	1
2. POJMOVNO ODREĐENJE KOMUNIKACIJE I INTERAKCIJE .....	2
3. OBILJEŽJA KOMUNIKACIJE .....	3
4. VRSTE KOMUNIKACIJE .....	3
4.1. Verbalna i neverbalna komunikacija .....	4
4.2. Prepreke u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji .....	8
5. USPJEŠNA KOMUNIKACIJA I INTERAKCIJA.....	14
5.1. Komunikacijske vještine u školi .....	16
5.2. Oblici slušanja.....	17
5.3. Socijalne vještine u školi .....	20
6. KOMUNIKACIJA U ODGOJU I OBRAZOVANJU .....	23
6.1. Komunikacijski odnos između učenika i učitelja .....	23
6.2. Djelotvorna i nedjelotvorna komunikacija u odgoju i obrazovanju .....	25
6.3. Komunikacija na satu razrednog odjela .....	28
7. SUKOBI U ŠKOLI .....	30
8. KOMUNIKACIJA UČITELJA S RODITELJIMA.....	32
9. ISTRAŽIVANJE .....	34
10. ZAKLJUČAK.....	47
11. SAŽETAK .....	48
12. SUMMARY .....	49
13. LITERATURA .....	50
14. PRILOG .....	52
15. POPIS PRILOGA.....	56
16. POPIS SLIKA.....	57
17. POPIS TABLICA.....	58

## 1. UVOD

Kada govorimo o pojmu komunikacije nemoguće je izostaviti i usko vezan pojam interakcije koji su općenito, a naročito u odgoju i obrazovanju, u suodnosu jedan s drugim. Oba su pojma vrlo važna u nastavi primarnog obrazovanja te ćemo se stoga u ovom radu njima detaljno posvetiti. Kako bi poučavanje i odgoj učenika bio što uspješniji, učitelj mora imati određene komunikacijske vještine te kvalitetnu interakciju s učenicima. Uz to što ćemo definirati komunikaciju i interakciju općenito, navesti ćemo i psihološke i pedagoške aspekte komunikacije, te govoriti o komunikaciji u odgoju i obrazovanju.

Komunikacija i interakcija među ljudima oduvijek je bila temelj svakog odnosa, ljudi su oduvijek imali potrebu komunicirati jedni s drugima te su s obzirom na to i izmislili pismo kao ključ verbalne komunikacije, dok su ranije poznavali i neverbalnu komunikaciju. Danas ljudi, osim verbalne i neverbalne kao opće podjele, komuniciraju na različite načine te pritom koriste i različita sredstva u tu svrhu. Veliki korak u napretku komunikacije među ljudima je, osim izuma pisma, izum tiskarskog stroja kojim su ljudi svoje riječi, poruke, informacije mogli prenijeti i na papir, a ne samo usmeno. Tako su ljudi mogli početi komunicirati putem pisama, knjiga, novina i sl. Čovjek kao socijalno biće ima urođenu potrebu za društvom drugog čovjeka, a to nužno zahtjeva komunikaciju i interakciju s drugima te tako možemo reći da je komunikacija zapravo temeljna socijalna funkcija i društvena djelatnost.

Kao što se komunikacija i interakcija među ljudima mijenjala kroz prošlost, tako se mijenjala i kroz nastavu na relaciji učitelj-učenik. Smatramo kako se komunikacija i interakcija naročito promijenila dolaskom novih tehnologija, odnosno pojavom interneta što smo kroz istraživanje koje smo proveli u svrhu pisanja ovog diplomskog rada i ispitali. Istraživanje smo proveli kroz anketni upitnik od ukupno 16 pitanja u kojem su sudjelovali učitelji i učiteljice većinom razredne nastave. Hipoteza istraživanja bila je da se komunikacija i interakcija učitelja i učenika mijenjala s vremenom te da postoje pojedine različitosti u komunikaciji s obzirom na spol, radno iskustvo te mjesto rada učitelja.

## 2. POJMOVNO ODREĐENJE KOMUNIKACIJE I INTERAKCIJE

Komunikacija kao općepoznat pojam ima mnogo definicija pa stoga nije jednostavno odgovoriti što je ona upravo zbog svoje kompleksnosti koju ćemo kroz ovaj rad obraditi. Kada govorimo o bilo kojem pojmu kojeg znanstveno obrađujemo, najbolje bi bilo započeti od etimološkog značenja riječi. U ovom slučaju, riječ komunikacija latinskog je porijekla - *communicare*, a značila bi - učiniti poznatim, općim, zajedničkim, podijeliti s drugima, priopćiti, biti u vezi, spajati (Bašić, Hudina, Koller-Trbović i Žižak., 1994).

U Rječniku hrvatskog jezika (Anić, 1991) pojam "komunikacija" označava pružanje i primanje informacija (usmena, pismena), dok pridjev "komunikativan" označava onoga koji se lako ophodi s ljudima, koji je pristupačan, otvoren, razgovorljiv, lako shvatljiv, razumljiv, dostupan. "Komunicirati" znači biti u vezi, ophoditi se, održavati, uspostaviti, vršiti komunikaciju.

"Komunikacija je složena ljudska djelatnost koja je u osnovi ljudskog djelovanja i odnosa među ljudima; komunikacija je proces emitiranja i primanja znakova koji imaju određeno značenje; predstavlja razmjenu poruka između jedne ili više osoba kao osnovne potrebe ljudskoga življenja" (Jukić i Nadrljanski, 2015). "Komunikacija je dijeljenje misli, osjećaja, stavova i ideja razmjenom verbalnih i neverbalnih simbola" (Sladović Franz, 2008 navedeno u Žižak, Vizek Vidović i Ajduković., 2012:23). "Komunikacija je proces kroz koji uključene osobe zajednički izgrađuju značenje poruka koje razmjenjuju te pritom utječu jedna na drugu na određen način i u nekom opsegu" (Žižak i sur., 2012:24).

Da bi ljudi jedni s drugima vršili određenu komunikaciju, nužna je interakcija. Interakciju možemo definirati kao međudjelovanje, uzajamno djelovanje, uzajamnu akciju ili učinak. Druga definicija bila bi da je interakcija odnos između dvije ili više osoba koji dovodi do međuzavisnosti u njihovu ponašanju i doživljavanju. Dakle, da bismo s nekime komunicirali moramo biti u određenoj interakciji s njim i obrnuto. Možemo reći da se interakcija zapravo uspostavlja s komunikacijom. Uspješnost komunikacije ovisi o uspješnosti interakcije te stoga ona mora biti kvalitetna. Da bi komunikacija bila uspješna i kvalitetna postoje određene značajke iste te predujeti za nju. Naročito kada govorimo o komunikaciji i interakciji u nastavi primarnog obrazovanja, učitelj mora posjedovati određene kompetencije jer bez dobre komunikacije i interakcije neće biti niti kvalitetnog podučavanja niti uspješnog odgoja.



Možemo reći kako je odgoj zapravo interakcijsko-komunikacijski proces.

### **3. OBILJEŽJA KOMUNIKACIJE**

S obzirom da komunikacija nije jednostavan proces, ona ima neka svoja obilježja i elemente. Prema Matijević, Bilić i Opić (2016) komunikacija se najčešće opisuje kao proces u kojem pošiljalatelj šalje poruku primatelju. Proces stvaranja poruke naziva se kodiranjem, a proces tumačenja poruke dekodiranjem. Put kojim se poruka prenosi od pošiljalatelja do primatelja naziva se komunikacijski kanal, a reakcija ili odgovor primatelja na poruku, povratnom informacijom.

Nadalje, autori Matijević i sur. (2016) navode da pošiljalatelj, danas se češće upotrebljava naziv govornik, ali i komunikator, odašilja verbalno ili neverbalno poruku, ali istodobno i sluša i prati reakcije sugovornika pa prema potrebi oblikuje poslanu poruku. Poruka je sadržaj komunikacije ili ono što se želi podijeliti. Primatelj, prima poruku, šalje povratnu informaciju i utječe na konačan oblik poruke, a tijekom tog procesa događa se razmjena značenja. To nam govori kako komunikacija nije jednosmjerna aktivnost te da primatelj ne mora nužno poruku shvatiti na isti način na koji ju je pošiljalatelj htio uputiti.

Mnogo je smetnji prilikom tumačenja poruka, a neke od zapreka jesu glasnoća, razmak između sugovornika, dekoncentriranost, strah od socijalnih kontakata, slab sluh, glavobolja, način uporabe riječi i sl. Pravilno i uspješno komunicirati možemo naučiti i usavršiti što je naročito važno za komunikaciju učitelja s učenicima.

### **4. VRSTE KOMUNIKACIJE**

Gledajući s aspekta djelotvornosti i ishoda (King, 1979 navedeno u Žižak i sur., 2012) navodi ova obilježja komunikacije: verbalna i neverbalna; namjerna i nenamjerna; djelotvorna i nedjelotvorna; učinkovita i neučinkovita; sporazum i nesporazum. U ovome radu poseban naglasak staviti ćemo na verbalnu i neverbalnu komunikaciju smatrajući kako je ona od iznimne važnosti u nastavi primarnog obrazovanja.

Također, kako navode Bognar i Matijević (2002), u komunikologijskoj i didaktičkoj literaturi nalazimo brojne vrste komuniciranja koje se razlikuju po kriterijima klasificiranja, a koje opet ovise o broju osoba koje komuniciraju, o medijima koji pomažu u komuniciranju te drugim činiocima. Tako, s obzirom na broj osoba koje komuniciraju razlikujemo intrapersonalno, interpersonalno i masovno komuniciranje. Dalje, razlikujemo verbalnu i neverbalnu komunikaciju, personalnu i apersonalnu, jednosmjernu i dvosmjernu, neposrednu i telekomunikaciju te autoritarnu i demokratsku komunikaciju. Nazivi tih vrsta komuniciranja pokazuju o kojem se kriteriju vodilo računa pri klasificiranju. Osim prethodnih vrsta, još se spominju mentorska komunikacija, multimedijaska komunikacija, vizualna komunikacija, kompjutorska komunikacija itd.

Interpretacija poruke u velikoj mjeri ovisi o odnosu koji postoji između pošiljatelja i primatelja poruke. Uloge sudionika u komunikaciji su, prema autorima Lučanin i Despot Lučanin (2010), također vrlo važne. Ako je odnos bliži, pun povjerenja i prijateljski, osobe će uspješnije komunicirati i bolje se razumjeti. Međutim, za uspostavljanje takvih odnosa potrebno je određeno vrijeme. Komunikacija se mijena na način na koji se mijenja i sam odnos među sugovornicima. Spremnost uspostavljanja kvalitetnog odnosa u komunikaciji pomaže iskazivanju emocija, odnosno "otvaranju" u komunikaciji, smanjivanju nelagode i smirivanju potencijalne napetosti.

Uspostavljanje takvog odnosa učitelja ili učiteljice sa svojim učenicima vrlo je važno i treba se graditi od samih početaka obrazovanja, odnosno odgoja. Postoje određeni preduvjeti uspješne komunikacije te osobine koje bi dobar učitelj ili učiteljica trebali imati, no o tome ćemo nešto kasnije u radu.

Komunikacija je uvijek pod utjecajem situacije u kojoj se ona odvija, ističu autori Lučanin i Despot Lučanin (2010). U različitim situacijama ljudi bi se trebali ponašati u skladu s određenim društvenim normama koje su prethodno postavljene i poznate. Primjerenost nekog ponašanja određenoj normi iskaz je socijalne vještine.

#### **4.1. Verbalna i neverbalna komunikacija**

Kada ljudi komuniciraju riječima, to nazivamo verbalnom komunikacijom. Ostali oblici komuniciranja izrazom jesu neverbalna komunikacija.

Kada kažemo izraz, mislimo na priopćavanje poruka upućenih drugoj strani pokretima tijela, rukama, očiju, lica. Gestikulacija je pojam kojeg vežemo uz neverbalnu komunikaciju. Ona dolazi od latinske riječi *gesticulatio*, odnosno izražavanje gestama, pokretima ruku, glave i tijela, odnosno mimikom.

Verbalna komunikacija uključuje govor, razgovor, dogovor, a temelji se na dvjema vještinama - slušanju i govorenju. Oboje je jednako važno, a u nastavi primarnog obrazovanja slušanje prednjači u važnosti. Verbalnom se komunikacijom bolje prenose logičke i apstraktne ideje, a neverbalnom emocionalna stanja. Za verbalnu komunikaciju možemo reći kako je ona osnova ljudske interakcije. Kao što postoji više oblika komunikacije, tako je i više oblika slušanja, no to ćemo detaljnije obraditi kasnije u radu.

Kada spominjemo verbalnu komunikaciju, neizostavno je spomenuti komunikacijske vještine, a posebna razina jesu komunikacijske vještine u školi. Kao što je u nastavi primarnog obrazovanja nenasilna komunikacija te učenje rješavanja problema koji dovode do konflikta veoma važna, uz nju je vrlo važna upravo verbalna i neverbalna komunikacija. Verbalna je komunikacija svakako temelj odgojno-obrazovne komunikacije, bilo da su riječi priopćene usmeno kao predavanje ili razgovor, ili uz pomoć nekog drugog medija koji može posredovati u prijenosu verbalnih poruka. Takvo komuniciranje, ako ima određene pedagoške ambicije, treba biti didaktički strukturirano, odnosno oblikovano, uz uvažavanje zakonitosti odgojno-obrazovnog procesa (Bognar, Matijević, 2002).

Kada ljudi verbalno komuniciraju oni svoj govor najčešće dopunjuju i oblikuju raznim formama vizualne prezentacije informacija, odnosno neverbalnom komunikacijom. Na taj način slušatelj, odnosno primatelj poruka ili informacija lakše prati govornika ili pošiljatelja poruka. Također lakše se pamti ono što je popraćeno nekim vizualnim efektom. Na primjer, slušatelji će lakše obratiti pozornost i zadržati je ukoliko govornik tijekom svog izlaganja vizualno (pogledom) komunicira s onima koji ga slušaju. Ukoliko govornik tijekom svog govorenja stalno gleda u svoje bilješke ili određenu točku u prostoriji, slušatelj se lakše postati nezainteresiran za sadržaj koji mu se prenosi. Stoga je važno da učitelj u primarnom obrazovanju, naročito prilikom frontalnog rada, učenike gleda u oči te konstantno mijenja smjer svog pogleda. On mora biti usmjeren prema svim učenicima podjednako.

Nasuprot korisnoj neverbalnoj komunikaciji, postoji i ometajuća neverbalna komunikacija, a to je ona u kojoj se govornik previše služi mimikom i/ili gestikulacijom, odnosno pokretima tijela. To može djelovati zbunjujuće ili ometajuće pa je slušatelj više koncentriran na neverbalnu umjesto na verbalnu komunikaciju.

U odgojno-obrazovnom procesu neverbalna poruka može zamijeniti verbalnu (npr. klimanje glavom kao potvrda). Također, ona može dati veću snagu verbalnoj poruci (smijeh pri izražavanju veselja) i slično (Bratanić, 1990).

Neverbalna komunikacija, dakle, može biti u funkciji praćenja, podrške i dopune verbalnom komuniciranju ili čak i zamjena za njega. Osim što dopunjuje i obogaćuje verbalnu komunikaciju, neverbalna komunikacija može predstavljati i ometajući faktor (npr. tikovi, pretjerano gestikuliranje ili šetanje za vrijeme govorenja). Ponekad ljudi, ma koliko htjeli, ne mogu kontrolirati neverbalne poruke koje šalju. Znatno je lakše imati kontrolu nad vlastitom verbalnom komunikacijom, nego nad neverbalnom. Tako nekad odašiljemo i poruke koje možda i ne bismo htjeli, ali nije u našoj moći da to kontroliramo.

Vizualna povratna informacija vrlo je vrijedna u procesu pripremanja budućih učitelja, a korisno je da i iskusniji učitelji kontroliraju vlastitu verbalnu i neverbalnu komunikaciju i pokušaju vidjeti ima li suvišnih pokreta ili riječi koje umanjuju vrijednost usmenog komuniciranja (Neil, 1994).

Verbalnu komunikaciju mogu ometati i razne poštapalice ili tuđice koje govornik upotrebljava, pa treba paziti da uvijek govori točno i pravilno. Također, vrlo je važno da prilikom govorenja, bude dovoljno glasan i jasan svim slušateljima.

Autori Lučanin i Despot Lučanin (2010) ističu kako je komunikacija uvijek pod utjecajem situacije u kojoj se odvija, te da je ponašanje u prisutnosti drugih osoba važan čimbenik razumijevanja neverbalne poruke. Ljudi se najčešće drugačije ponašaju kada su sami ili u društvu, pa tako svoje neverbalno ponašanje nastoje kontrolirati kada ih netko promatra.

Analiza značenja verbalne i neverbalne komunikacije vodi zaključku da simultana uporaba verbalne i neverbalne komunikacije pridonosi bogatstvu komunikacijskih potencijala te da je dobro imati spoznaje o značajkama verbalne i neverbalne komunikacije da bismo uspješnije komunicirali.

Za socijalnu interakciju i dobru komunikaciju u socijalnim kontaktima, važnu ulogu ima sposobnost "dekodiranja" ili prepoznavanja neverbalnih znakova (Rozelle, Druckman, Baxter, 1997 navedeno u Tatković, Diković i Tatković, 2016).

Verbalna i neverbalna komunikacija međusobno se razlikuju, ali imaju i sličnosti koje se odnose na stupanj strukturiranosti i stupanj kontrole osobe nad vlastitom komunikacijom (Lučanin, Despot Lučanin, 2010).

Komunikacija kao takva ovisi i o kulturi i mjestu kojem pojedinac pripada pa se tako komunikacija, kao i kultura nekog društva, razlikuje. Osobe različitih kultura koriste se nekim neverbalnim porukama koje se razlikuju od drugih i na taj način može doći do pogreške u komunikaciji između ljudi različitih kultura ili mjesta stanovanja. Upravo iz tog razloga, kako je važno znati prepoznati neverbalne poruke pojedinca iste kulture kojim komuniciramo, dobro je poznavati i komunikacijsku kulturu različitih grupa ljudi kako ne bi dolazilo do određenih nesporazuma u komunikaciji i interakciji.

Autor Reardon (1998) u svojoj knjizi u kojoj piše o interpersonalnoj komunikaciji ističe kako je važno komuniciranje između pripadnicima različitih kultura upravo kroz interpersonalnu komunikaciju te još dodaje kako svaka kultura ima vlastita pravila komuniciranja i da je potrebna osjetljivost na pravila druge kulture kako bi se u stranoj kulturi moglo uspješno djelovati.

Na taj način pojedinac može izbjeći moguće sukobe te pobliže upoznati kulturu svog sugovornika što je važno za razvitak globalne povezanosti među ljudima. Prvi korak tomu je da se učenici od najranije dobi počnu upoznavati s drugim kulturama te na taj način razvijati senzibilitet prema drugima.

Kako navode Tatković i sur. (2016) pedesetih godina 19. stoljeća pojedini autori su pokušali odrediti elemente uspješne komunikacije s pripadnicima drugih kultura te su utvrdili da je prvi element tolerancija prema nejasnoći koja uključuje strpljenje i odsutnost nelagode zbog nepoznavanja situacije.

Empatiju navode kao drugi element i objašnjavaju da je u navedenim situacijama empatija korisnija od simpatije pri čemu empatija znači maštovito intelektualno i osjećajno sudjelovanje u iskustvu druge osobe (Reardon, 1998), a simpatija se odnosi samo na zamišljanje kako bismo mi sami reagirali da smo u položaju druge osobe.

Poznavanje temeljnih odlika tuđe kulture ulazi u područje socijalne kompetencije i socijalnih vještina, koje se mogu razvijati i koje su pokazatelj "socijalne osjetljivosti". Smatra se da je netko socijalno vješt ako posjeduje "socijalnu osjetljivost", odnosno slaže se s neverbalnim ponašanjem drugih, zna kontrolirati vlastito ponašanje i preuzimati ulogu drugoga (Pennington, 2008).

Kada sumiramo sve navedeno, zaključujemo kako se sve vrste komunikacije isprepliću, a naročito verbalna i neverbalna komunikacija.

Borg (2009) u svojoj knjizi navodi da naš utjecaj na sugovornika ovisi o trima čimbenicima:

- kako izgledamo
- kako zvučimo
- što govorimo

Sva tri čimbenika jednako su važna prilikom komunikacije te bismo trebali nastojati voditi brigu o svima podjednako ukoliko želimo uspješnu komunikaciju i interakciju s drugima. Naročito se to odnosi na komunikaciju u školskom okruženju o kojoj ćemo detaljnije u sljedećim odlomcima.

#### **4.2. Prepreke u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji**

Kako navode Tatković i sur. (2016) verbalna komunikacija može biti otežana zbog nekih objektivnih teškoća, a one su:

- Razlike u obrazovanju
- Razlike u sustavu vrijednosti
- Razlike u spolu
- Razlike u narječju
- Nacionalne i vjerske razlike
- Razlike u političkoj opredijeljenosti
- Ograničene mogućnosti u komunikaciji zbog emocionalnih, intelektualnih, zdravstvenih i drugih razloga
- Nepovjerenje u sugovornika
- Nezainteresiranost za komunikacijski sadržaj

Već smo spominjali prepreke u komunikaciji koje su vrlo česta pojava, kako u verbalnoj, tako i u neverbalnoj komunikaciji i interakciji među ljudima. Razlozi su različiti, a poruka koja je upućena primatelju može uopće ne stići do njega ili ako stigne, može biti djelomično ili čak potpuno izmijenjena.

Autori Jukić i Nadrljanski (2015) navode sljedeće smjernice za što uspješniju komunikaciju:

- Nikada ne ulaziti u verbalne dvoboje sa sugovornicima
- Ne donositi prebrze zaključke
- Ne okrivljavati sugovornika
- Ne obećavati ono što se ne može ispuniti
- Ne prekidati sugovornika i pustiti ga da izgovori misao

Nadalje, Tatković i sur. (2016) prema Havelka (2003) navode još neka pravila za poboljšanje djelotvornosti komunikacije:

- Izbjegavati koristiti narječje u javnome govoru
- Govoriti dovoljno glasno, jasno i polako
- Izbjegavati strane nazivne ako postoji mogućnost pojašnjenja na jednostavan način
- Koristiti se jednostavnim riječima i rečenicama, naročito ukoliko ne poznajemo dovoljno dobro našeg sugovornika
- Držati se teme i govoriti logičkim slijedom
- Provjeriti je li sugovornik razumio sadržaj izgovorenog
- Ponavljati rečenice ako nisu bile razumljive
- Koristiti se pisanim obavijestima koje je moguće više puta pročitati
- U pisanim obavijestima izbjegavati simbole i kratice
- Koristiti se ilustracijama, crtežima, dijagramima i modelima
- Ne biti preozbiljan, već nasmijan

Navedene upute svatko od nas može primijeniti kako u svakodnevnoj komunikaciji, tako i učitelji u komunikaciji sa učenicima. Postoje razne komunikacijske vještine i socijalne kompetencije koje se mogu izvježbati i usvojiti te određeni preduvjeti za uspješnu komunikaciju koje ćemo spomenuti kasnije u radu.

Ono što najviše utječe na čovjekovu komunikaciju je prisustvo emocija. Emocije često iskrivljuju realnost. Kada su pod utjecajem emocija, ljudi često ne čuju i ne vide objektivno situaciju. Neki su ljudi općenito vrlo agresivni i arogantni u komunikaciji. Ako im to nije privremeno stanje, već osobina ličnosti, komunikacija s njima je otežana ili privremeno ili čak trajno neuspješna.

U takvim je uvjetima teško postići uspješnu komunikaciju. (Tatković i sur., 2016). Stoga bi prilikom komunikacije trebali naše emocije svesti na minimum, pogotovo ako se radi o nekoj raspravi s drugom osobom. Tada komunikacijom mogu zavladati negativne emocije koje nisu poželjne. S druge strane, jedan od preduvjeta uspješne komunikacije jest upravo iskazivanje emocija kako bi sa sugovornikom ostvarili blizak kontakt, odnosno interakciju.

Dolazimo do zaključka kako su emocije ipak potrebne za uspješnu komunikaciju, ali tada moramo znati vladati njima te ih iskazivati umjereno. Iskazivanje emocija je naročito bitno u odnosu učitelj - učenik prilikom svake komunikacije, a učitelj ih mora znati adekvatno iskazivati. Učenici kao djeca emocije iskazuju poprilično iskreno i bez razmišljanja, a učitelj ih treba znati dobro raspoznati i nositi se s njima. Ponekad učenici prilikom slanja određenih poruka, odnosno izjašnjavanja svojih stavova unesu emocije pa ih učitelj tada treba znati umiriti jer to ponekad narušava komunikaciju i razumijevanje drugih učenika, odnosno slušaoca.

Osim emocija koje uvelike utječu na komunikaciju među ljudima, selektivno slušanje kao još jedna prepreka u komunikaciji, odnosi se na izbor i uočavanje samo onih informacija koje mi želimo i koje odgovaraju našim postojećim stavovima ili vjerovanjima. Ostale informacije previdimo ili ih iskrivimo kako nama najbolje odgovara. Selektivno slušanje potpuno je suprotno kvalitetnom aktivnom slušanju jer slušatelj tada zaključuje i prije negoli čuje sugovornikovu poruku do kraja. Ukoliko slušatelj ima već unaprijed postavljen negativan stav prema govorniku, vrlo je moguće da prema toj poruci neće posvetiti pozornost i da je neće pažljivo razmotriti. Tada se ponovno javlja subjektivan osjećaj u komunikaciji. Isto vrijedi i ukoliko slušatelj ima unaprijed izgrađen pozitivan stav o govorniku, vjerojatno neće objektivno čuti poruku.

Naš stav itekako ovisi o komunikaciji. Ne moramo imati samo negativan stav o sugovorniku, već i o komuniciranju općenito. Tada ne dopuštamo da se komunikacija razvije i nemoguće je ostvariti pozitivno i zdravo ozračje u kojem će doći do razmjenjivanja poruka ili informacija.

Prebrzo zaključivanje je zaključivanje o sadržaju poruke prije završetka poručivanja bez obzira na naš stav prema onome tko nam govori. Najčešće u takvim situacijama mislimo kako znamo ishod priče, no to ne mora nužno biti tako. Ljudi različito interpretiraju značenje i važnost neke poruke, ovisno o svome prethodnom iskustvu.



Ono što nas također može ometati u kvalitetnom komuniciranju je osobni prostor. Potreba za prostorom u interpersonalnom komuniciranju značajan je dio neverbalnog komuniciranja. Nelagoda koju imamo u situaciji kada nam netko stoji preblizu i govori nam nešto posve će nas onemogućiti u slušanju i obrnuto. Prostor, odnosno udaljenost između ljudi koji međusobno komuniciraju ovisi o bliskosti odnosa, ali i o drugim čimbenicima. Tjelesna udaljenost može biti uzorkom prekidanja komunikacije ako je sugovornici ne poštuju.

Obostranim pristankom udaljenost se može smanjiti i prijeći na sljedeću razinu (Tatković i sur., 2016).

Nadalje, kako navode Tatković i sur. (2016) prema Hall (1968) i Havelki (2003) područje udaljenosti osoba uključenih u komunikaciju moguće je podijeliti u četiri zone:

- Zona intimne udaljenosti
- Zona osobne udaljenosti
- Zona socijalne udaljenosti
- Zona javne udaljenosti

Prva, zona intimne udaljenosti, prostire se od tjelesnog kontakta do udaljenosti od oko pola metra. Ona je uobičajena u komunikaciji emocionalno bliskih i međusobno poznatih osoba. Ukoliko se osobe dovoljno ne poznaju, može nastati nelagoda, udaljavanje i sl.

Druga zona, zona osobne udaljenosti, iznosi do pola metra ili metar udaljenosti od osobe uključene u komunikaciju.

Treća zona, zona socijalne udaljenosti, odnosi se na udaljenost među osobama u komunikaciji od jednog do tri metra. Karakteristična je za poslovnu komunikaciju u kojoj je udaljenost među djelatnicima, odnosno komunikatorima veća jer odnosi nisu bliski.

Četvrta zona, zona javne udaljenosti, odnosi se na udaljenost tri metra ili više od sugovornika. U tu zonu ulazi odnos između učitelja i učenika, naročito prilikom javnog izlaganja ili predavanja.

Uz osobni prostor, pri komuniciranju i interakciji, vrlo je važna i sama komunikacijska okolina. Ljudi drugačije komuniciraju na različitim prostorima i u različitim okolinama, odnosno okruženjima.

Interakcija i komunikacija razlikovati će se ukoliko se osoba nalazi na “svom”, odnosno “poznatom terenu”, tada će vrlo vjerojatno biti opuštenija i dominirati situacijom, pa samim time i komunikacijom. Ukoliko se naš sugovornik nalazi prvi put u nekom novom i nepoznatom okruženju, vjerojatno će prilikom komunikacije okolinski faktori utjecati na njegovu pažnju te će on u isto vrijeme dok vrši komunikaciji stjecati određeni dojam o okolini u kojoj se nalazi pa to može utjecati na vrstu, sadržaj, kvalitetu i kvantitetu komunikacije i interakcije.

Prilikom komunikacije sugovornici neposredno promatraju jedan drugoga i to ne samo poradi neverbalne komunikacije i prepoznavanja neverbalnih znakova, već i radi samog izgleda osobe koja se nalazi preko puta. Neizbježno je da fizičke značajke osoba uključenih u komunikaciju utječu na sam ishod interakcije.

Položaj tijela, pokreti udova, glave, stopala, način sjedenja, dodirivanje vlastitog tijela, izrazi lica, pokreti očiju, odražavaju stav, osjećaj o samome sebi i odnose s drugim ljudima. Primjerice, u odgojno-obrazovnom procesu položaj ruku je važan pri uspostavljanju kontakta i komunikacije s učenicima (Tatković i sur., 2016).

Gledanje, kao područje komunikacije, predmet je različitih istraživanja u kojima se analizira vrsta gledanja, dužina, način gledanja, promjene širine zjenice tijekom gledanja kao pokazatelja koncentracije i zainteresiranosti.

Gledanje se u komunikaciji odnosi na usmjeravanje lica prema licu druge osobe, dok se uzajamno gledanje smatra ono kada u interakciji osobe gledaju jedna drugoj o oči, navode Knapp i Hall (2010). Prema Pease (1991) mnoga istraživanja navode da se izrazi lica kojima se pokazuju osnovne emocije, a to su radost, tuga, ljutnja, stah, gađenje i iznenađenje, zapravo urođeni i univerzalni među svim ljudima na svijetu. Čak i među ljudima koji su od rođenja slijepi ili gluhi u iskazivanju emocija rade jednake facijalne ekspresije kao i osobe bez takvog invaliditeta.

Ostale ekspresije, kao što smo ranije spomenuli, ovise o kulturalnim i socijalnim razlikama. S jedne strane facijalne ekspresije mogu biti u službi komunikacije, dok s druge strane mogu biti u službi iskazivanja emocija koje ne možemo ili ne želimo izraziti verbalno.

Držanje tijela, kao i izrazi lica, često je dobar pokazatelj prisustva i intenziteta određenih emocionalnih stanja. Tako, primjerice, pogrbljeno držanje, spuštanje glave i usporenost kretnji upućuju na nisko samopoštovanje osobe, dok uspravno držanje i odlučne kretnje sugeriraju samopovjerenje i samokontrolu.

Ukoliko osoba, dok govori ili sluša, ima prekrizene ruke preko tijela sugovorniku odaje nesigurnost ili obrambeni stav. Uznemirene, brze i neusmjerene kretnje prenose poruku o tjeskobi, dok usmjerene i odlučne kretnje iskazuju usmjerenost cilju i povjerenje. Snažne i nagle, ali neusmjerene kretnje upućuju na bijes. Dodirivanje kose ili lica označavaju umor i stres (Lučanin, Despot Lučanin, 2010).

Prilikom neverbalne komunikacije, neizostavno je spomenuti i dodir kao vid iste. On može biti ometajući faktor prilikom komunikacije te se također, kao i neke geste, ne interpretira svugdje u svijetu isto. Ljudi različitih kultura razlikuju se po učestalosti dodirivanja u komunikaciji.

Ovaj se neverbalni znak rabi u komunikaciji od čovjekova rođenja pa nadalje. Može izazvati osjećaj ugone ili neugode, može goditi ili iritirati. Njegovo značenje se najčešće interpretira iz konteksta, prirode odnosa između dvoje ili više ljudi ili načina na koji se on izvodi.

U odgojno-obrazovnoj komunikaciji dodir je vrlo osjetljiva tema pa stoga učitelji trebaju biti pažljivi prilikom komuniciranja s učenicima i kako rade dodir prema njima. On bi u takvoj komunikaciji trebao biti minimalan, a opet mora postojati kako bi učenici osjetili bliskost te bili otvoreniji prema svojim učiteljima što pridonosi kvalitetnijoj komunikaciji. Npr. ukoliko učitelj učenika potapša po ramenu, to može ohrabriti učenika prilikom govorenja ili izlaganja određene teme. Također, može djelovati na način da tako učitelj pokuša umiriti učenika ili mu ukazati na nešto.

Uz ono što je rečeno, vrlo je važna stavka i kako je to nešto izrečeno. Pod time mislimo na ton, boju, visinu glasa i slično. U ljudskoj je komunikaciji to vrlo važno u održavanju i izgradnji socijalnih odnosa. Posebno su značajni: razina i varijabilnost visine i glasnoće, trajanje zvukova, stanke, jasnoća govora, brzina, ritam, učinak glasovnih ponašanja na razumijevanje i drugo. Sve navedeno može imati utjecaj na ishod interakcije (Knapp i Hall, 2010).

U obrazovanju, glasovno ponašanje a posebice ton i boja glasa su važni jer se radi o komunikaciji s djecom i mladima koji su izuzetno ranjiva i osjetljiva skupina pa mogu pogrešno interpretirati ton i jačinu učiteljeva glasa. To ih može rastužiti, uplašiti ili čak iznenaditi. Isto se odnosi i na učenikovo glasovno ponašanje koje učitelj treba što točnije interpretirati (Tatković i sur., 2016).

U interakciji sa drugima, ljudi se najčešće žele prikazati u najboljem svijetlu ili možda čak prikazati kakvima i nisu pa se tom prilikom koriste raznim sredstvima.

Najčešće poruke koje tako šaljemo jesu kroz način odijevanja, frizure, nakita ili životnog stila. Osoba to čini radi samopredstavljanja drugima te ostavljanja boljeg dojma o sebi. Ponekad to činimo svjesno, a ponekad nesvjesno. Briga o vlastitom izgledu je najčešće namjerna aktivnost, za razliku od nekih drugih neverbalnih znakova komunikacije. Način na koji netko sebe prikazuje drugim ljudima pruža informacije o društvenoj pripadnosti, određenoj kulturi, razini obrazovanja, bračnom statusu i slično.

Upravljanje dojmovima i percepcija drugih osoba nije uvijek onakva kakva se očekuje jer su u prijenosu ovih informacija i poruka također mogući nesporazumi i krive interpretacije (Tatković i sur., 2016).

## **5. USPJEŠNA KOMUNIKACIJA I INTERAKCIJA**

Da bi komunikacija i interakcija među ljudima bila uspješna, potrebne su određene vještine i preduvjeti za to. U daljnjem tekstu spomenuti ćemo komunikacijske i socijalne vještine koje su nam potrebne kako bi komunikacija bila djelotvorna te kako bi se izbjegli određeni sukobi. Preduvjeti uspješne komunikacije su samopoštovanje i slika o sebi, otvorenost, ljubaznost i toplina te izbjegavanje stereotipa i predrasuda. To su sve kvalitete i kompetencije koje bi dobar učitelj trebao imati jer se stup njegovog odnosa sa učenicima gradi upravo kvalitetnom komunikacijom.

Sinonim za samopoštovanje je "pojam o sebi", odnosno svjesnost o samome sebi. Slika o sebi se najčešće razlikuje od onoga što drugi misle o nama i od onoga što stvarno jesmo i što bismo htjeli biti ili kako sami sebe zapravo vidimo. Ona utječe na naše samopoštovanje i samopouzdanje. Samopoštovanje je stupanj uvjerenja pojedinca o vlastitim vrijednostima, uspjehu i važnosti. Sastoji se od samopouzdanja i osjećaja vlastite vrijednosti. Pod samopoštovanjem podrazumijevamo vrednovanje ili evaluaciju sebe, bilo na pozitivan ili negativan način.

Vrednovanje samoga sebe temelji se na nizu različitih iskustava. Samopouzdanje je uvjerenje da smo sposobni nešto postići. Pozitivno samovrednovanje se općenito smatra dobrim i oznaka je psihički zdrave osobe, dok se nisko samopoštovanje smatra lošim i ukazuje na poteškoće u funkcioniranju osobe. Do negativnih emocija dolazi zbog krive procjene između onoga kakvi jesmo i kakvi bismo htjeli biti ili kakvi mislimo da trebamo biti.

Osobe s visokim samopoštovanjem su realne i optimistične, vide svoje pozitivne osobine, bolje su raspoložene, uvjerenе su u vlastiti uspjeh, otpornije su na stres, lakše uspostavljaju komunikaciju, slobodnije su u izražavanju svojih ideja i stavova, altruistične su i empatične.

S druge strane, osobe s niskim samopoštovanjem ne vjeruju u vlastiti uspjeh, nisu vještі u odnosima drugim ljudima, slabije reagiraju na stres, okrenuti su sebi, nisu otvoreni prema novim i nepoznatim ljudima, teže se prilagođavaju na nove i nepoznate situacije, teže se nose sa zahtjevnim zadacima i slično (Tatković i sur., 2016).

Otvorenost znači govoriti o sebi, iznositi svoja mišljenja, reakcije, stavove i emocije. Određena doza otvorenosti preduvjet je dobre komunikacije. Veća je otvorenost povezana sa samopoštovanjem i samopouzdanjem. Takvi se ljudi ne boje i ne srame pokazati tko su i kakvi su.

Otvorenost se smatra profesionalnom i pozitivnom osobinom ukoliko je u službi pomaganja drugoj osobi. Otvorenost pomaže u postizanju bolje komunikacije sa sugovornikom, npr. učenicom. Učitelj tako treba znati dozirati svoju otvorenost prema učenicima i treba ju znati u pravim trenucima primijeniti (Tatković i sur., 2016).

Ljubaznost i toplina su preduvjeti za ostvarivanje kvalitetnog odnosa sa sugovornikom. Potiče ga da i sam bude otvoreniji, spontaniji, slobodniji, iskreniji, opušteniji. Posebno je važna pri prvome kontaktu sa sugovornikom. Prenosi se uglavnom neverbalnom komunikacijom kroz pogled, smiješak, ton i boju glasa. Važno je da učenici osjete ljubaznost i toplinu svoga učitelja prema njima te da ona prema svim učenicima bude jednaka.

Ono što učitelj nikako ne bi trebao imati jesu predrasude i stereotipi te tome mora učiti i svoje učenike. Stereotip je pristrano, neobjektivno i nerealno mišljenje kako su svi članovi neke skupine jednaki i da će se ponašati na isti način. Primjer stereotipa je svrstavanje ljudi prema vjeri, spolu, nacionalnosti, boje kože i slično. Stereotipi tako mogu biti i pozitivni, npr. sva djeca su dobra ili negativni, npr. svi adolescenti su problematični.

Predrasude su negativni stereotipi i one su izvor svih vrsta diskriminacije pa je stoga važno odgajati i obrazovati djecu i mlade za toleranciju prema različitostima te da ne treba suditi prije nego li se upoznamo sa osobom ili situacijom (Tatković i sur., 2016).

## 5.1. Komunikacijske vještine u školi

Temelj dobrih međuljudskih odnosa je upravo uspješna komunikacija. Da bi čovjek uspješno komunicirao, neophodno je da posjeduje razvijene komunikacijske vještine. Vještine u odnosima s ljudima predstavljaju kombinaciju dobrih interpersonalnih vještina, odnosno sposobnost suradnje s drugim ljudima i intrapersonalnih vještina, odnosno sposobnost upravljanja vlastitim stavovima i emocijama (Tatković i sur., 2016 prema Tatković, Močinić, 2012).

Iako ljudi oduvijek komuniciraju i u interakciji su jedni s drugima, nije nužno da svi znaju komunicirati, već je komunikacija sama po sebi vještina koju je potrebno naučiti i izvježbati. Za rad s ljudima u bilo kojem području društvenog života komunikacijske vještine su izuzetno važne. Komunikacijske vještine bitna su sposobnost svakog čovjeka i predstavljaju temelj uspješne komunikacije uopće.

Komunikacijske vještine su: slušanje, postavljanje pitanja, empatija, asertivnost, osjetljivost za standarde odnosa, poznavanje situacije, samopraćenje, uključenost i upravljanje interakcijom, fleksibilnost ponašanja i druge (Tatković i sur., 2016).

Podjela koju navodi Žižak i sur. (2012) odnosi se na komunikacijske vještine u školi:

- Vještine slušanja i promatranja drugih te razumijevanja njihovih poruka
- Vještine prenošenja vlastitih ideja i osjećaja prema drugima kako bi ih oni mogli razumjeti na pravi, odnosno točan način

Temelj nastavnog procesa jest upravo slušanje, i to obostrano, učenici učitelja i učitelj učenike. Prilikom slušanja, nije važno samo čuti, već i kako slušamo. Pod pretpostavkom da učenici i učitelji imaju zdrave slušne organe u stanju su fizički primiti poruku, to jest čuti, ali im često nedostaju vještine slušanja. Zato se slušanje kao aktivni, sofisticirani mentalni proces, odnosno komunikacijska i socijalna vještina, razlikuje od pukog čujenja ili auditivnog slušanja kao temeljnog komunikacijskog procesa (Matijević i sur., 2016 prema Vodopija, 2007).

Pojmove čuti i slušati razlikujemo na način da *čuti* označava fizički čin primanja zvuka, dok *slušati* označava pridavanje značenja, dekodiranje zvuka i interpretacija.

Autor Brajša (1994) u svojoj knjizi navodi važnost *slušanja s četiri uha* koju ću prikazati u sljedećoj tablici.

Usmjerenost na osobu koja šalje poruku	Tko je i kakva osoba koja šalje poruku, o kakvom se čovjeku radi
Usmjerenost na sadržaj poruke	Želja da se čuje i razumije ono o čemu se govori
Usmjerenost na odnos	Vodi se računa kako se govornik ponaša prema sugovorniku i kako govori, ali i načinu kako sugovornik sluša
Utjecaj poruke	Na pošiljatelja, ali i na njihov međusobni odnos

Tablica 1. Slušanje s četiri uha

## 5.2. Oblici slušanja

S obzirom da je jedna od komunikacijskih vještina u školi upravo slušanje prema podjeli koju navodi autor Žižak i sur. (2012) nadalje ćemo navesti različite oblike slušanja, odnosno one koje se najčešće koriste u odgojno-obrazovnom radu, dok je poseban naglasak na aktivnom slušanju.

Diskriminativno slušanje - pozornost se usmjerava na sadržaj poruke i procjenjuje se njezina važnost, a ponaša se u skladu s procjenom. Prilikom takvog slušanja učitelj mora procijeniti kolika je važnost poruke koju mu upućuje učenik ili više njih te prema neverbalnim znakovima prosuditi radi li se o točnim informacijama i treba li reagirati jer ponekad učenici učiteljima u toku jednog nastavnog dana govore mnogo informacija koje u tom trenutku možda nisu bitne za sadržaj rada pa je na učitelju da odluči što se s tim danim informacijama.

Slušanje s razumijevanjem ili slušanje usmjereno sadržaju - pozornost slušatelja usmjerena je ka informacijama, činjenicama, glavnim idejama koje se iznose i upravo je ono najčešći oblik slušanja u vrijeme nastavnih aktivnosti koje su u funkciji razumijevanja nastavnih sadržaja.

Upravo se ovakvo slušanje najčešće očekuje od učenika kada se radi o nekom nastavnom sadržaju jer se na taj način informacije najlakše pamte.

Evaluativno, interpretativno ili kritičko slušanje - ovakav oblik slušanja upotrebljavamo u situacijama kada moramo donijeti određenu odluku, preuzeti neku obavezu, pa stoga pozorno slušamo činjenice i argumente kako bismo pravilno odabrali ili postupili. Takav oblik slušanja učenici upotrebljavaju kada im učitelj zada određeni zadatak s mogućnošću vlastitog odabira ili procijene. Vrlo je važno da i u najranijoj učeničkoj dobi djeci dajemo mogućnosti vlastitog izbora i procijene kako bi jednog dana izgradili svoj stav i na taj način postali samostalni.

Empatičko slušanje ili slušanje sa suosjećanjem - ovaj oblik slušanja ne ostaje samo na informacijama nego je usmjeren na razumijevanja osjećaja druge strane koja govori, njegovih misli i stajališta, onog što je ispod površine, ispod riječi ili teksta. Takvo slušanje znatno pridonosi dubljem razumijevanju osobe. Vrlo je važno da učitelji svoje učenike što je moguće više slušaju i na ovakav način te da u svakom trenutku razumiju njihove potrebe i osjećaje koje im oni kroz svoje priče nesvjesno pokazuju.

Ponekad se učitelju neka informacija koju mu učenik upućuje može činiti ne važna, no bitno je imati na umu da je učenicima sve što oni govore važno i da sukladno tomu uključuju svoje osjećaje. Učitelj u svakom trenutku svojim učenicima mora pokazivati da ih razumije i suosjeća s njima.

Dijaloško ili odnosno slušanje - komunikacija se tada razvija kroz dvosmjerni proces, a poruke se oblikuju razgovorom. Takva razmjena misli, osjećaja i stajališta pridonosi boljem međusobnom razumijevanju i stvaranju kvalitetnijih odnosa. Ponekad na početku razgovora mislimo reći nešto što kroz dijalog izmijenimo sukladno tijeku razgovora i poruka koje dobijemo od druge strane pa prema tome svoje poruke uskladimo te razgovor može otići i u nekom drugom, ne planiranom smjeru što ponekad može biti pozitivno, a ponekad i negativno.

Svi se ovi oblici slušanja isprepliću, a pogotovo u školskom okruženju pa stoga učitelj nikad ne sluša samo na jedan način već se trudi obuhvatiti svaku vrstu slušanja kako bi izvukao najbolje od učenikove poruke koju mu on šalje. S druge strane, kada se radi o slušanju u školi, vrlo su često učenici usmjereni prema ključnim informacijama o nastavnom sadržaju koje su potrebne za nastavak kvalitetnog rada, ali kad odlučuju o procjeni sadržaja i pristupu izradi zadatka, slušati će evaluativno. Kada je riječ o odnosima među vršnjacima ili o odnosu s učiteljem, kombinirati će najčešće empatijsko i dijaloško slušanje (Matijević i sur., 2016).



Ono što se u odgojno-obrazovnom radu najčešće spominje jest aktivno slušanje, a ono je upravo spoj empatijskog i dijaloškog slušanja. Aktivno slušanje važno je u svakom odnosu, a naročito u odnosu između učitelja i učenika ili između učenika i učenika. S obzirom da je u nastavi primarnog obrazovanja na prvom mjestu odgoj, a on je zapravo odnos između osoba, odnosno interakcija učitelja i učenika, odgojno-obrazovni proces nije samo prijenos informacija, već puno složeniji odnos koji se konstantno treba graditi, razvijati i održavati. To se postiže međusobnim aktivnim slušanjem, a ne slušanjem koje je usmjereno samo ka sadržaju. Ono što je ključ aktivnog slušanja je povezivanje pošiljatelja i primatelja poruke. Autor Sladović Franz (2009) definira aktivno slušanje kao slušanje s razlogom kada se nastoji što više razumjeti sugovornika u njegovu kontekstu, pa potom identificirati i njegove osjećaje i naposljetku dati o svojem shvaćanju i povratnu informaciju.

S druge strane, autori Žižak i sur. (2012) u svojoj knjizi pod aktivnim slušanjem podrazumijevaju aktivnost kojom nastojimo što bolje razumjeti sugovornika te mu pomoći da što jasnije izrazi svoje probleme, potrebe i brige.

Također, autori Žižak i sur. (2012) u svojoj knjizi pozivajući se na Sharlanda (2010) govore o djelotvornom slušanju kao kružnom ciklusu koji se sastoji od tri dijela:

- Usmjereno slušanje ili spremnost na prihvaćanje poruke
- Sažimanje
- Postavljanje pitanja

Autori ovaj kružni proces objašnjavaju tako da nakon usmjerenog slušanja slijedi sažimanje koje ne uključuje davanje osobnog mišljenja ili reinterpretaciju onoga što smo čuli nego je to kratka informacija o primljenoj poruci kako bi pošiljatelj provjerio jesmo li dobro shvatili datu informaciju, ali i mogućnost da je on dodatno pojasni. Za razumijevanje poruke vrlo je važno i postavljanje pitanja o onome što smo čuli, a nije dovoljno ili nije uopće jasno, ali bez sugestija i savjeta. Nakon toga ponovno slijedi usmjereno slušanje.

Kako navode autori Matijević i sur. (2016), u svakodnevnim je školskim situacijama, dok učitelj određuje školski zadatak ili domaću zadaću, a učenici usmjereno slušaju, poželjno poučiti učenike da kratko sažmu ono što su čuli.

Često u zadavanju zadatka učenici različito shvate što trebaju napraviti, a učitelji ne misle da su njihove poruke nedovoljno jasne, nedovoljno precizne ili nepotpune, skloniji su vjerovanju da učenici izmišljaju da nisu shvatili, čuli i razumjeli kako bi se opravdali za nerad. Učenici obično ne sažimaju i ne postavljaju pitanja o onome što su čuli kako ne bi ispali smiješni, glupi jer jedino oni nisu shvatili i slično. Sažimanje i postavljanje pitanja o informaciji koju su primili od učitelja njihovu komunikaciju može učiniti djelotvornijom i smanjiti nesporazume, obostrano nezadovoljstvo, a na kraju i loše rezultate. Stoga učitelji učenike trebaju poticati na postavljanje pitanja i imati dovoljno razumijevanje i strpljenja prema tomu.

S obzirom na sve navedeno, aktivno se slušanje tako može definirati kao namjerna, aktivna usmjerenost slušatelja na sadržaj poruke, ali i ono što i kako sugovornik govori, odnosno na osjećaje koji su ispod sadržaja, a pritom slušatelj pomaže sugovorniku da jasno izrazi ono što želi reći različitim verbalnim i neverbalnim znakovima te postavlja pitanja kako bi dobio točne informacije.

Kako bi se izbjegli nesporazumi, važno je parafraziranje koje je usmjereno ka sadržaju i sažimanje informacija koje smo dobili pa potom vraćanje onog što smo čuli, odnosno doživjeli i opazili tokom procesa slušanja.

Aktivno slušanje karakterizira aktivna usmjerenost, pomoć sugovorniku da jasno izrazi poruku uz reflektirajuće vještine (Matijević i sur., 2016).

### **5.3. Socijalne vještine u školi**

Podrazumijeva se da učitelj posjeduje socijalne kompetencije koje su mu potrebne za rad u odgojno-obrazovnim ustanovama, a one su uz uvažavanje, razumijevanje i poštivanje različitosti stup rada suvremene škole. Kako navode Tatković i sur. (2016) razvoj komunikacijskih sposobnosti, kao osnovnih sastavnica socijalne kompetencije, polazište je socijalnih odnosa. Zrilić (2010) naglašava da je kvaliteta komunikacije na relaciji učitelj - učenik od velikog značaja u okviru razvoja socijalnih odnosa u razredu. Od važnih odrednica kvalitetne komunikacije i pretpostavke razvoja socijalnih odnosa u školi autorica navodi sljedeće osobine: empatiju, toleranciju, kooperativnost i uzajamnu pomoć, odgovornost prema sebi i drugima, ustrajnost u obavljanju zadatka, kontroliranje nasilnih poriva, iskazivanje osjećaja vrijednosti i jedinstvenosti svake osobe te pozitivnu sliku o sebi.

Prema Markuš (2010) komunikacijske vještine obuhvaćaju specifična ponašanja pojedinaca, dok socijalna kompetencija određuje način na koji se pojedinac koristi vještinama u socijalnoj okolini. Prema tome, možemo zaključiti da je pojedinac socijalno kompetentan ako na prikladan način rabi socijalne vještine i istovremeno uspješno postiže ključne osobne ciljeve koji nisu na štetu drugoga. Razvijanje socijalnih kompetencija, kao i komunikacijskih vještina, jedno je od temeljnih kompetencija koje je potrebno razvijati tijekom odgojno-obrazovnog procesa u primarnom obrazovanju.

Kako navode Tatković i sur. (2016) socijalna kompetencija se u *Europskom referentnom okviru ključnih kompetencija za cjeloživotno učenje* iz 2016. godine opisuje zajedno s građanskom kompetencijom. Ona obuhvaća "osposobljenost za odgovorno ponašanje, pozitivan i tolerantan odnos prema drugima, međuljudsku i međukulturnu suradnju, uzajamno pomaganje i prihvaćanje različitosti; samopouzdanje, poštivanje drugih i samopoštovanje; osposobljenost za učinkovito sudjelovanje u razvoju demokratskih odnosa u školi, zajednici i društvu, te djelovanje na načelima pravednosti i mirotvorstva" (Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, 2011, 17).

Temeljne vještine ove kompetencije "uključuju sposobnost konstruktivne komunikacije u različitim okruženjima, pokazivanja tolerancije, izražavanja i razumijevanja drugačijih stajališta, pregovaranja sa sposobnošću stvaranje povjerenja, te osjećaje empatije" (Jurić, 2010:178). Socijalna se kompetencija ne odnosi samo na socijalne vještine, već i na emocionalne i kognitivne vještine i ponašanja koja su djeci potrebna za uspješnu socijalnu prilagodbu.

Kako navodi Jurić (2010) prema Pennington (1997) socijalne kompetencije razlikuju se od socijalnih vještina jer vještine obuhvaćaju specifična ponašanja pojedinaca, dok kompetencije određuju način na koji pojedinac koristi svoje vještine u socijalnom okruženju. Kada kažemo za nekoga da je socijalno vješt, znači da ta osoba posjeduje perceptivnu osjetljivost, odnosno slaže se s neverbalnim ponašanjem drugih, kontrolira vlastito ponašanje i ima sposobnost preuzimanja uloge drugoga. Osobe koje su socijalno vješte prate reakcije drugih osoba u interakciji, pa prema tome prilagođavaju svoje ponašanje koje mora biti u skladu sa situacijom.

Socijalne vještine, kao i socijalne kompetencije, uče se od najranije dobi, kako kroz predškolu, tako i kroz daljnje primarno obrazovanje te u vlastitoj obitelji i okruženju.

Roditelji, odgajatelji i učitelji igraju važnu ulogu u formiranju djetetovih vještina i kompetencija koje kasnije utječu na njegove socijalne uloge pa tako i na samu interakciju i komunikaciju s drugima. Socijalne vještine se usvajaju, uvježbavaju i prakticiraju. S obzirom da je u suvremenoj školi naglasak na odgoju, za razliku od tradicionalne gdje je fokus na stjecanju znanja i kognitivnih sposobnosti, pitanje razvoja socijalnih vještina je od velikog značaja.

Jedan od mogućih načina učenja socijalnih vještina predstavljaju treninzi socijalnih vještina. U nastavi primarnog obrazovanja trebalo bi razvijati programe koji bi bili obogaćeni sadržajima koji potiču i razvijaju međuljudsku komunikaciju i tolerantnost, prevladavaju stereotipe, razvijaju suradnju i međusobno razumijevanje koji su preduvjet za ostvarivanje pozitivnih međuljudskih odnosa (Buljubašić Kuzmanović i Botić, 2012).

U *Nacionalnome okvirnom kurikulumu*, koje je propisalo Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta 2011. godine, stjecanje i razvijanje socijalnih vještina posebno se ističe u realizaciji među predmetnih tema, a najviše u sklopu među predmetne teme Osobni i socijalni razvoj. Njezina je svrha razvijati pozitivan odnos prema drugima i konstruktivno sudjelovati u društvenome životu. S obzirom da za školu kažemo da je *svijet u malom*, možemo reći da upravo u njoj, ako ne i ranije u predškolskom dobu, počinje upravo društveni život svakog pojedinca.

Također, "odgoj i obrazovanje za osobni i socijalni razvoj omogućuje učenicima izgrađivanje komunikacijskih, organizacijskih i socijalnih vještina i sposobnosti, jačanje samopoštovanja, stjecanje vještina suradnje u međukulturnim situacijama i izgrađivanje zrelih stavova o drugima i sebi" (Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, 2011, 42). Neki od ciljeva među predmetne teme Osobnog i socijalnog razvoja su: stjecati vještine razvijanja dobrih odnosa s vršnjacima, razvijati suradničko učenje prihvaćajući uzajamnu komunikaciju, rješavati probleme raspravom, razgovorom i dijalogom, razvijati sposobnost uviđanja posljedica svojih i tuđih stavova i postupaka, prihvaćati pravila suradničkih odnosa u skupini, solidarnosti, uljudnoga ponašanja, uzajamnog pomaganja i prihvaćanja različitosti, razvijati sposobnost javnoga nastupanja i govorenja pred drugima.

Također, važnost i vrijednost razvijanja socijalnih vještina prepoznaje se u sklopu među predmetne teme Zdravlje, sigurnost i zaštita okoliša te se pod zdravljem i njegovim očuvanjem spominje i socijalno zdravlje kroz odgovoran odnos prema sebi i drugima, odnosno kroz izgradnju partnerskih odnosa.

Socijalne vještine prepoznate se kao temelj razvoja pojedinca kroz sva područja *Nacionalnoga okvirnog kurikulum*a (Tatković i sur., 2016).

S toga zaključujemo kako su za osobni i društveni razvoj pojedinca te njegovu interakciju s drugima od velike važnosti razvitak komunikacijskih i socijalnih vještina te socijalnih kompetencija od najranije dobi, te se njihovim učenjem, uvježbavanjem, poticanjem i primjenom kroz nastavu primarnog obrazovanja stvara socijalno vješta osoba koja će biti prihvaćena među svojim vršnjacima i u zajednici.

## **6. KOMUNIKACIJA U ODGOJU I OBRAZOVANJU**

Kao što je u komunikaciji u nastavi primarnog obrazovanja važno slušanje, vrlo važna stavka je i govorenje. Zapravo, teško je odrediti što je od tog dvoje važnije u školskoj komunikaciji pa bi učitelji svoju pažnju trebali posvetiti i jednome i drugome. Učitelji nemaju samo ulogu onih koji poučavaju, oni su svakodnevno u situaciji razgovarati s učenicima o njihovim problemima, ponašanju i međusobnim odnosima pa je važno kako će s učenicima razgovarati kako bi im prenijeli željenu poruku ili eventualno utjecali na njih. Važni elementi školske komunikacije jesu spremnost za razgovor, dijalog i dogovor. Razgovoru s drugima obično prethodi unutarnji dijalog, to jest razgovor sa samim sobom, a svrha mu je da pojedinac pojasni svoje misli. Dijalog zahtijeva osjećaj uzajamnosti, a uključuje stvarno poštovanje i interes za sugovornika i poštovanje načina na koji druga osoba doživljava stvarnost (Žižak i sur., 2012).

Učenje je aktivan proces u nastavnim situacijama i događa se u komunikaciji s okolinom. Razumljivo je da kvaliteta ostvarene komunikacije na relaciji učenik - učitelj omogućuje zadovoljenje potrebe za sigurnošću i pažnjom, ali i stvaranje ozračja pogodnog za učenje i razvoj socijalnih odnosa (Zrilić, 2010).

### **6.1. Komunikacijski odnos između učenika i učitelja**

Učenici osobito cijene kada njihovi učitelji i nastavnici pokažu zanimanje za ono što oni misle, kako se osjećaju i kad ih aktivno slušaju, bez procjene i vrednovanja, pokazujući im tako empatiju. Tijekom svakog razgovora s učenicima, učitelji moraju voditi računa o situacijskim čimbenicima, osobinama učenika, situaciji u kojoj se nalaze i čimbenicima koji se razvijaju tijekom interakcije.

Svi navedeni elementi mogu pomoći nastavniku da tijekom razgovora pomogne učeniku da razmisli o svojem ponašanju i potakne ga na razmišljanje o svojim problemima tako da uz njegovo vodstvo odabere način kako će ih riješiti. Takav pristup, koji je usmjeren prema učeniku, uključuje slušanje razumijevanje motivacije, osjećaja i perspektive učenika. Učitelji koji agresivno komuniciraju ili pristupaju s položaja moći, demotiviraju učenika da s njima razgovara i podijeli ono što ga opterećuje i za što mu je potrebna pomoć (Matijević i sur., 2016).

Učitelj uspostavlja interakciju s učenicima mislima i osjećajima, željama i očekivanjima svjesno i nesvjesno. Odsjaj radosti u očima nastavnika, ruke koje se šire prema učenicima, blaga nagnutost prema naprijed, lice i tijelo opušteno, pozitivne vibracije iz kojih emanira naklonost potaknuti će radosno raspoloženje i stvoriti ozračje vedrine i povjerenja. U takvom ozračju riječi nastavnika zasigurno će imati jače djelovanje i plijeniti pozornost učenika (Bratanić, 2002). Učitelji suptilnim neverbalnim znakovima mogu uspostaviti bliskost s učenicima, ponajprije osmijehom, češćim kontaktom očima, primjerenim umirujućim tonom, a tako mogu stvarati i ugodnije ozračje u učionici.

Učitelji koji uspješno funkcioniraju u razredu ne viču, služe se jasnim pokretima, izravnim pogledom usmjerenim na razred, otvorenim držanjem i blagim naginjanjem tijela prema učenicima, a to upućuje na pokušaj približavanja (Neill, 1994). S druge strane u razredu kojem vlada dobro komunikacijsko ozračje niti učenici ne podižu svoj ton glasa, dižu ruke ukoliko nešto žele reći, slušaju jedni druge, mirni su, razumni jedni prema drugima, zainteresirani za učitelja i sadržaj nastave i slično.

Učitelj s učenicima interakciju započinje čim kroči u razredni odjel, odnosno čim ga učenici vide, primijete, dožive. Također, ta interakcija traje kroz cijeli školski dan i završava zadnjim pozdravima s učenicima. Ta se interakcija najprije, i na kraju, uspostavlja neverbalnom komunikacijom i znakovima kao što su pogled, osmijeh, stav, položaj i držanje tijela, pokretima ruku i tijela i slično. Učenici tako kroz učiteljev prvi kontakt s njima mogu prepoznati kako je učitelj raspoložen, je li smiren, zainteresiran, radostan, entuzijastičan ili se osjeća pak sasvim obrnuto. Također, komunikacija učitelja s učenicima ne završava na zvuk zvona, najčešće se upravo tad, za vrijeme odmora ili nakon zadnjeg sata, učenici svojim učiteljima obraćaju neformalno, otvorenije, iskrenije nego za vrijeme sata i pred svim ostalim učenicima. Ponekad učenici žele komunicirati s učiteljem, no zbog ostalih učenika koji ga slušaju, izbjegavaju komunikaciju.

Stoga učitelj mora posvetiti jednaku pažnju učenicima i razgovoru s njima kao i za vrijeme nastave.

Za uspješnu komunikaciju, kako općenito tako i u nastavi, važno je da svoje osjećaje opišemo i predstavimo sugovorniku verbalno najbliže što možemo. Opisujući ih postajemo i sami svjesni što stvarno osjećamo. Ponekad su ti isti osjećaji i nama sami nejasni ili dvosmisleni. Na taj način ih kristaliziramo i sami sebi. Opisivanje emocija vodi dijalogu koji pospješuje odnose s drugim ljudima. Za dijete je važno da mu se takvo iskustvo pruža u obiteljskoj komunikaciji, a za učenika u školskoj.

Kada učenik opiše svoje osjećaje, važno je da ih učitelj zna prihvatiti. Iskrenost u izražavanju je važna, a ona se stječe iskustvom u komuniciranju i interakciji (Bratanić, 2002).

Možemo reći kako je sam odgoj jedna vrsta komunikacije, a bit odgoja je u komunikaciji između učitelja, u tom slučaju odgojitelja i učenika, odgajnika. S obzirom na vezu između komunikacije i odgoja, učenici bi u odgojno-obrazovnom procesu trebali biti motivirani kako bi usvojili znanje, vještine i stavove, a to postizemo kvalitetnom interakcijom.

## **6.2. Djelotvorna i nedjelotvorna komunikacija u odgoju i obrazovanju**

Nedvojbeno je da učitelji i učenici konstantno komuniciraju te su samim time u interakciji jedni s drugima. Ponekad je ta komunikacija djelotvorna, a ponekad i nedjelotvorna. Stoga trebamo poznavati što može pridonijeti djelotvornoj komunikaciji, a kako izbjeći nedjelotvornu komunikaciju u nastavi primarnog obrazovanja.

Često razgovori na relaciji učitelj-učenik započinju konstatacijom koja u sebi sadrži ti-poruke. To su poruke gdje je sadržaj komunikacije usmjeren na drugu stranu. Ukoliko učitelj ti-poruke koristi u pozitivnom kontekstu, one mogu biti motivirajuće. No, ukoliko ih koristi u negativnom, optužujući učenika da je nešto pogrešno napravio ili skrivio, na učenika će djelovati obeshrabrujuće, demotivirajuće i nadasve nepedagoški. Ukoliko se učitelj koristi optužujućim izjavama prema učeniku, teško je očekivati da će učenik iskreno razgovarati sa svojim učiteljem, a najvjerojatnije će reagirati obrambeno ili će se povući "u sebe".

Žižak i sur. (2012) ističu da su ti-poruke, one poruke koje izriču zabranu ili zapovijed, usmjerene su na ograničavanje aktivnosti.

One ti-poruke koje izriču omalovažavanje ograničavaju mišljenje, a one koje iskazuju izrugivanje usmjerene su na ograničavanje emocija. Takve poruke otežavaju dijalog jer kod učenika potiču defenzivnu komunikaciju i protunapad te potom vode nerazumijevanju i na kraju dovode do sukoba. Sukob je komunikacijski oblik kojeg u školi treba izbjegavati te se služiti svim metodama da do njega ne dođe.

Stručnjaci koji se bave komunikologijom predlažu da se takve poruke zamijene ja-porukama. To su poruke u kojima će učitelj s učenicima komunikaciju započinjati s rečenicom koja na prvome mjestu sadrži riječ ja. Na taj način učenik učiteljevu poruku neće doživjeti kao napad na sebe.

Gordon (1996) navodi da ja-poruke izazivaju manje otpora i pobune jer objašnjavaju učiteljeve osjećaje izazvane učenikovim ponašanjem. Autor dalje ističe da se uspješan razgovor ostvaruje upravo ja-porukama jer one čine komunikaciju djelotvornijom i važan su čimbenik koji može potaknuti dijete da sluša odrasle.

Brajša (1996:82) objašnjava čemu služe ja-poruke i ti-poruke što je prikazano u sljedećoj tablici.

<b>JA-PORUKE</b> služe	<b>TI-PORUKE</b> služe
Izražavanju osobnih opažanja	Napadanju, prebacivanju
Izražavanju iskustva	Osuđivanju
Iskazivanju misli i potreba	Etiketiranju
Izražavanju predodžbi	Prognoziranju
Iskazivanju očekivanja, htijenja	Okrivljavanju
Izražavanju vjerovanja ili stajališta	Kažnjavanju

Tablica 2. Razlika između ja-poruka i ti-poruka

Da bi razgovor bio djelotvoran važno je da se učitelj prema učenicima služi cjelovitim porukama. Takve poruke sastoje se od zapažanja, mišljenja, osjećaja i potreba. Zapažanje se sastoji od izjave o činjenicama. Mišljenje se sastoji od tumačenja situacije. Osjećajima se opisuje vlastito osjećajno stanje u kojemu se osoba trenutno nalazi. Naposljetku, važno je jasno izraziti vlastite potrebe vezane za situaciju.



Rečenice kojima se učitelj služi prilikom cjelovitih poruka moraju biti pune i složene, a opet učeniku razumljive.

Iskazi koji optužuju, vrijeđaju te opće negativne usporedbe najčešće su usmjerene prema osobnosti učenika, a to je uvredljivo. Zato treba paziti da se razlikuje osoba od njezina ponašanja. Uvrede neće pridonijeti ni boljim odnosima ni rješavanju problema, one mogu samo otežati situaciju i uništiti odnos. Stalni napadi na učenike izazivaju osjećaj ugroženosti pa su u takvim situacijama odnosi između učenika i učitelja otvoreno ili prikriveno neprijateljski te otežavaju suradnju i postizanje uspjeha.

Učitelji koji moraju procjenjivati znanje nerijetko to prenose i na ponašanje učenika, ocjenu njegove osobnosti i slično, čime kod njih izazivaju osjećaj ugroženosti i nelagode. Cilj učitelja trebao bi biti opisivanje i analiza određenih zbivanja, situacija i problema. Nametanje gotovih rješenja, kojima su često u dobroj namjeri skloni kako učitelji tako i roditelji, sadržane su poruke da se ne poštuju razmišljanja i stavovi učenika, da hi se zapravo ne uvažava i tako daje do znanja da je učenik u podređenom položaju. U školi se, za razliku od nametanja gotovih rješenja, preporučuje koristiti problemsku orijentaciju i pomagati učenicima da uz diskretno vodstvo sami pronađu rješenje svojih problema i dilema. Pokazivanje nadmoći osobito može iritirati učenike i može izazvati gorčinu i potrebu da se prije ili kasnije vrati istom mjerom. Učitelji koji pokazuju nadmoć nad učenicima najčešće su zapravo nesigurni u sebe pa je to jedan od obrambenih mehanizama koje koriste prema svojim učenicima (Matijević i sur., 2016).

<b>NEDJELOTVORNA KOMUNIKACIJA</b>	<b>DJELOTOVORNA KOMUNIKACIJA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zapovijedanje, prijetnje</li> <li>• Propovijedanje, moraliziranje</li> <li>• Davanje gotovih rješenja</li> <li>• Hvaljenje</li> <li>• Nekritičko slaganje</li> <li>• Etiketiranje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivno slušanje</li> <li>• Iznošenje vlastitih stajališta, očekivanja, odgovornosti</li> <li>• Traženje alternative</li> <li>• Planiranje akcija</li> </ul>

Tablica 3. Djelotvorna i nedjelotvorna komunikacija u školi (Matijević i sur., 2016:105).

Učitelji trebaju u svakom trenutku paziti što i kako govore svojim učenicima i pred njima. To zahtjeva mnogo strpljenja i promišljanja, a ovisi i o osobnosti i kompetencijama učitelja. Na komunikaciju s učenicima može utjecati i radno iskustvo učitelja te koliko je učitelj vješt u komunikacijskim i socijalnim odnosima. Učenici ponekad mogu i zloupotrijebiti učiteljeve riječi te on to mora u svakom trenu imati na umu.

### **6.3. Komunikacija na satu razrednog odjela**

Sat razrednog odjela je također prilika za opušteniji razgovor učenika s učiteljem. Iako je i nastava na satu razrednog odjela propisana pravilnicima, te planom i programom, učitelj može teme prilagoditi svome razredu. Na tom se satu najčešće rješavaju razredni problemi i sukobi. Razgovara se, raspravlja, vode se diskusije. Tada učenici zapravo najviše iznose svoja mišljenja i stajališta kada su u pitanju međuljudski odnosi, odnosi u razredu sa njihovim kolegama. Uloga razrednika na tome satu je da prati, vodi, usmjerava te razgovore. S obzirom da je uz sat razrednog odjela vezan posao razredništva, spomenuti ćemo i suradnju s roditeljima, odnosno komunikaciju učitelja/razrednika s njima.

Kada govorimo o učitelju kao razredniku, on bi trebao biti strpljiv, strog ali pravedan, pristupačan, razuman, odgovoran, kreativan, prilagodljiv, domišljat, povjerljiv, optimističan, dobronamjieran, human, organiziran, simpatičan.

Razrednik mora biti osoba koja će učenicima biti podrška, koja će ih znati u svakome trenutku savjetovati, koja će surađivati s učenicima, roditeljima i ostalim učiteljima, koja je puna ideja, obrazovana, oprezna u kriznim situacijama, odlučna sa stavom i naročito zainteresirana za vlastite učenike. S druge strane, učenici moraju razumjeti sa učitelj ili razrednik u tom slučaju nije njihov zaštitar niti može riješiti sve njihove probleme. Stoga im učitelj mora jasno dati do znanja da ih on može voditi prema rješenju problema, a da oni taj isti problem moraju biti u stanju sami riješiti.

Ono što je poprilično važno za dobru interakciju i komunikaciju u jednom razrednom odjelu je poznavanje jedni drugih. Stoga je važno da se učenici međusobno dobro upoznaju, te da ih sam učitelj dobro upozna. Upoznavanje treba njegovati i kroz daljnje obrazovanje jer se učenici mijenjaju kroz odrastanje, odgoj i obrazovanje. Ukoliko u razredu vlada nepoznavanje, to vrlo lako može dovesti do nesklada, sukoba ili nesporazuma.

Također važan je i dogovor o radu i ponašanju. On treba biti jasan i konkretan. Svi ga učenici trebaju dobro razumjeti i moći primijeniti. Za dobru komunikaciju u razredu vrlo je važno naglasiti učenicima ova pravila: "Aktivno slušam i ne ometam druge kada govore!" i "Imam pravo izraziti svoje mišljenje i zauzeti stav ne vrijeđajući nikoga!". Pored navedenih, još je mnogo pravila koja se mogu sastaviti zajednički upravo na satu razrednog odjela.

Izuzetno je važno pored postavljanja pravila, s učenicima diskutirati o posljedicama nepoštivanja zajedničkih dogovora. Stoga komunikacija u razrednom odjelu uvijek mora biti jasna i svrhovita. Poželjno je da učitelji iskoriste sve razredne situacije za razgovor, stvaranje odnosa i odgojno djelovanje. Ukoliko se određena situacija odnosi na cijeli razred ili na većinu učenika, dobro je razgovarati javno, pred svima. No, ukoliko je problem samo s jednim učenikom ili između dvoje učenika, ponekad je dobro takav razgovor izdvojiti od grupe. Učenici će se lakše "otvoriti" učitelju kada su nasamo te će problem brže riješiti.

Također, ukoliko učitelj sumnja u istinitost pojedinih tvrdnji učenika, rješenje je razgovor sa svakim učenikom posebno kako bi učitelj mogao procijeniti tko govori istinu. Tu važnu ulogu ima neverbalna komunikacija učenika preko koje će učitelj utvrditi što je istina. Stoga ukoliko je učenik prilikom razgovora uznemiren ili izbjegava kontakt očima, to može odavati da učenik ne govori istinu.

Razgovor između učitelja i učenika, neovisno o tome je li učenik bio pozvan ili sam zatražio razgovor ili su ga na razgovor poslali drugi, mora biti usmjeren na sadržaj. Predugi uvodi o situaciji u razredu i sličnim stvarima te okolišanje mogu obeshrabriti učenika da iznese svoj problem ili zatraži pomoć (Matijević i sur., 2016).

Učitelj mora biti svjestan svoje uloge i važnosti vodstva, mora sagledati problem i odnos učenika prema temi razgovora te uskladiti svoje ponašanje, a pritom treba ostati autentičan i brinuti se o razvoju njihovih međusobnih odnosa (Žižak i sur., 2012). Svrha razgovora nije nametnuti učeniku gotovo rješenje, nego voditi ga i usmjeravati da sam donese odluku uz poštovanje njegove autonomije. Učenik sam treba zaključiti što je najbolje za njega u toj situaciji, a učitelj je tu da ga podrži ukoliko je ispravno.

## 7. SUKOB I U ŠKOLI

U svakom odnosu i interakciji povremeno dolazi do konflikta i sukoba, pa tako i u školskom okruženju. Aktivno slušanje i jasna verbalna komunikacija usklađena s neverbalnim porukama mogu pridonijeti boljem razumijevanju među ljudima općenito pa tako i među učiteljem i učenicima. Ukoliko se komunikacijski nesporazumi ne riješe na konstruktivan način, oni nerijetko prelaze u sukobe.

Međusobni sukobi ili svađe nastaju u situaciji kada su najmanje dvije osobe koje su u određenoj interakciji suočene s činjenicom ili uvjerenjem da imaju različite potrebe, želje, interese, očekivanja, stavove, vjeruju u različitu istinu, smatraju da su upravo oni u pravu, dok je druga strana u krivu i slično (Uzelac i Bujušić, 2014).

Najčešći uzroci sukoba su različita iskrivljena uvjerenja, iskrivljenje procjene stvarnosti, različito vrednovanje i vjerovanje, manjak uvida u vlastito ponašanje, nesposobnost upravljanja vlastitim osjećajima, netolerantnost i slično.

Česti uzorci sukoba komunikacijske su prirode, ponajprije su to semantički nesporazumi, ali i različito tumačenje značenja pojedinih činjenica, nejasnoća komunikacijskih razina, nesposobnost izražavanja osjećaja te nejasna komunikacija (Brajša, 1994). U odgoju i obrazovanju oni se mogu iskoristiti i pretvoriti u prigodu za učenje. Tada postoje pozitivne strane sukoba. Sukobi pomažu da se problem uoči i pronađe njegovo rješenje te sprječavaju stagnaciju i uzrokuju promjene.

Slabe izgleda za učenje i loše ishode izaziva represivno rješavanje školskih sukoba, odnosno primjenom sile ili pozicijske moći. Takvim načinom učenici neće riješiti problem, nego će ga samo odgoditi, potisnuti ili produbiti, a iz takvog načina rješavanja neće ništa pozitivno naučiti. Takav model prilaženja sukobu može biti odgojno štetan jer učenici na taj način uče loše strategije za rješavanje životnih problema i sukoba.

Kada se radi o sukobu među učenicima ili grupom učenika, učitelj ne smije donositi sud o tome tko je pobjednik, a tko gubitnik jer takva metoda također ne donosi dobre rezultate. Treba težiti takvom rješavanju sukoba u kojem neće biti ni gubitnika ni dobitnika, ili će eventualno obje strane u neku ruku biti dobitnici. Ne treba težiti jednostranom rješenju, već obostrano zadovoljavajućem. Obje sukobljene strane trebaju surađivati u pronalaženju rješenja koje treba biti popraćeno pozitivnim emocijama, a ne slabom motiviranosti, sabotiranjem realizacije i negativnim emocijama poput ljutnje, negodovanja, bijesa i slično.

Najvažnije je da učenici iz svakog sukoba na kraju nauče nešto pozitivno i korisno.

Ono što pridonosi rješavanju svakog sukoba, pa tako i onog u školi, jesu neagresivna komunikacija, dvosmjerna komunikacija, aktivno slušanje, upotrebljavanje ja-poruka i cjelovitih poruka, djelotvorna komunikacija, poštivanje tuđih potreba, spremnost na dogovor i moguća nova rješenja problema. Sudionici moraju imati jednakopravan položaj i samo na taj način mogu rješavati sukob.

Kako navode autori Matijević i sur. (2016) prema autoru Isić (2010) koraci u rješavanju sukoba u školi su sljedeći:

- Obostrano prihvaćanje pokušaja da se problem riješi
- Obje strane iznose svoje viđenje problema, odnosno sukoba
- Određivanje temeljnog razloga sukobu, određivanje u čemu je problem i zašto je on nastao
- Identificiranje potreba, interesa koji su u osnovi sukoba, odnosno što trebaju ili žele sukobljeni pojedinci
- Predlaganje mogućih rješenja svih koji sudjeluju u sukobu, a svrha je prikupiti što više prijedloga
- Odabir rješenja kojim su zadovoljni svi
- Konkretizacija dogovora ili provjera je li dogovoreno realno i ostvarivo
- Rezervna procedura, odnosno još jedna opcija rješenja

Brajša (1994) ističe da su pregovaranje i dogovaranje najuspješniji načini rješavanja sukoba. Još jedan način rješavanja sukoba u školi je posredovanje treće strane koja je neutralna i objektivna. U školi su učitelji često u ulozi medijatora, a dobro je učiti i učenike toj ulozi. Medijator mora biti nepristran ne smije biti umiješan u sukob, mora biti povjerljiv, a odgovoran je za proces. On ne smije donositi sudove, samo pomaže sukobljenim stranama da iskažu interese, osjećaje, održe ravnotežu i pokušaju pronaći obostrano zadovoljavajuće rješenje, te da na kraju postignu cilj i zadrže dobar odnos. Kako bi učenici mogli biti dobri medijatori, moraju usavršiti navedene karakteristike.

Jedna od polaznih vježbi ka tome je organiziranje razredne debate. Debata je formalizirana, strukturirana, i argumentirana rasprava na unaprijed zadanu tezu u kojoj se sučeljavaju dvije suprotstavljene strane - afirmacijska i negacijska s točno definiranim zadacima. Afirmacijska grupa treba dokazati zadanu tezu nudeći za nju čvrstu argumentacijsku liniju, dok negacijska treba osporiti zadanu tezu svojim argumentima i pobiti argumente afirmacije nudeći kontraargumente.

Kada spominjemo sukobe u školi, neizostavno je spomenuti i nasilnu komunikaciju u odgoju i obrazovanju koja može biti verbalna i neverbalna.

U suvremenom društvu u kojemu današnji učenici odrastaju komunikacije su često nasilne, a naročito verbalne putem određenih komunikacijskih uređaja poput mobitela ili računala. Takva komunikacija kod djece izaziva različite kognitivne, emocionalne, socijalne i tjelesne reakcije, a često izaziva i novo nasilje, strah, povlačenje, izbjegavanje ili neke druge nepoželjne reakcije. Takva nasilna komunikacija može prerasti u određeno zlostavljanje među vršnjacima koji je danas veliki problem mnogih škola. Škole se protiv toga bore nultom stopom tolerancije prema nasilju, raznim radionicama koje iz toga proizlaze te uvijek traže nova rješenja za suzbijanje bilo kakvog nasilja. Učitelj ili razrednik je prvi koji mora prepoznati nasilje nad vršnjacima te poduzeti preliminarnu mjere u rješavanju tog problema.

## **8. KOMUNIKACIJA UČITELJA S RODITELJIMA**

S obzirom da djeca najčešće imitiraju ono što vide iz okoline u kojoj se nalaze, veliki utjecaj na komunikaciju djeteta ima obitelj. Osposobljavanje učenika za nenasilnu komunikaciju u školama izuzetno je važno pitanje odgoja i obrazovanja stoga je nužna suradnja i primjerena komunikacija učitelja s roditeljima učenika. Odnos učitelja i roditelja treba biti partnerski te je važno saznati kako roditelji shvaćaju ulogu odgoja i obrazovanja. Taj odnos treba biti prožet uzajamnom kvalitetnom komunikacijom, povjerenjem, otvorenosti, tolerancijom, uvažavanjem osobnih i profesionalnih kompetencija te poštovanjem. Partnerstvo škole i roditelja jedan je od najvažnijih čimbenika kvalitete odgojno-obrazovnog rada.

Autorice Rijavec i Miljković (2010) u svome priručniku navode sljedeće smjernice za ostvarivanje dobre komunikacije učitelja s roditeljima:

- Uspostaviti komunikaciju s roditeljima na početku školske godine
- Upoznati obitelj učenika
- Kontinuirano održavati komunikaciju tijekom školske godine
- Inicirati ostvarivanje suradnje
- Pismeno komunicirati
- Iznositi roditeljima i dobre i pozitivne informacije, a ne samo negativne
- Uključiti roditelje u život i rad škole

Prema Tatković i sur. (2016) suradnja s roditeljima može biti formalna i neformalna. Formalna je suradnja u kojoj roditelji i učitelji "službeno" surađuju radi boljitka i napredovanja učenika. U takvom odnosu nema previše bliske komunikacije, već se ona svodi na čisto poslovni odnos. Neformalna suradnja je raznolika i karakterizira je kreativnost učitelja u odgojno-obrazovnoj ustanovi. Roditelji tako mogu komunicirati s učiteljem individualnim ili skupnim oblicima komunikacije. Individualni su informacije, razgovori o učeniku, razgovori u obiteljskom domu te pisano informiranje, a skupni su roditeljski sastanci, savjetodavne aktivnosti, radionice aktivnosti upravljanja školom, razne izložbe, proslave, druženja, dani škole i slično.

Komunikacija i partnerstvo s roditeljima je proces međusobnog informiranja, savjetovanja, učenja, dogovaranja i druženja radi dijeljenja odgovornosti za učenikov razvoj u odgojnom i obrazovnom smislu.

Partnerski odnos je onaj u kojem su roditelji i učitelj jednaki te se jedni prema drugima se odnose kao kolege i istomišljenici, dijeleći informacije, obaveze i ciljeve vezane uz odgoj i obrazovanje učenika:

- Aktivni - obje strane potiču učenikov razvoj
- Odgovorni - obje strane imaju određena prava, ali i obveze

Učenikov uspjeh je bolji ako su oba roditelja aktivno uključeni u odgojno-obrazovni proces stoga partnerstvo i komunikaciju s roditeljima treba unaprjeđivati.

## 9. ISTRAŽIVANJE

Za izradu ovoga diplomskog rada, provedeno je istraživanje na temu *Interakcija i komunikacija u nastavi primarnog obrazovanja*. U prikupljanju podataka korišten je anketni upitnik. Ispitanici su bili učitelji razredne i predmetne nastave.

Anketni upitnik sastoji se od dvadeset i jedne varijable, i to pet nezavisnih (*spol, razred koji vode, godine radnog iskustva u odgojno-obrazovnoj djelatnosti, izvode li nastavu u razrednoj odnosno predmetnoj nastavi te rade li u gradskoj odnosno seoskoj školi*) i 16 zavisnih varijabli. Ispitanici su se opredjeljivali za jedan od ponuđenih odgovora. Pritom su se odgovori za zavisne varijable kratali kroz skalu od 1 - 5, odnosno 1 = *nikako se ne slažem* do 5 = *slažem se u potpunosti*.

Metoda koju smo koristili prilikom ovog istraživanja jest metoda anketiranja koja je postupak kojim se na temelju anketnog upitnika istražuju i prikupljaju podaci, informacije, stavovi i mišljenja o predmetu istraživanja (Čekić, 1999).

Anketiranje je postupak u kojem anketirane osobe pismeno odgovaraju na pitanja koja se odnose na neke činjenice koje su im poznate ili na pitanja koja se odnose na njihovo osobno mišljenje na neku temu. Važnost anketiranja odnosi se na okolnosti kako se često isključivo anketiranjem može zaista doći do zadanih podataka, a da je vremenski anketa znatno ekonomičnija od intervjuiranja. Anonimne ankete postoje radi postavljanja osjetljivih pitanja ili pitanja za koja osoba koja anketira ima određeni strah da bi odgovor mogao imati loše posljedice po osobe koja ispunjava anketu. Instrument anketiranja nazivamo anketnim listom (Mužić, 2004).

Cilj istraživanja bio je utvrditi razlike u interakciji i komunikaciji u nastavi primarnog obrazovanja s obzirom na dob, stručnu spremu, mjesto rada, radni staž te spol učitelja/ice.

Hipoteza istraživanja bila je da dob, stručna sprema, mjesto rada, radni staž te spol učitelja/ice utječu na interakciju i komunikaciju s učenicima, odnosno da su učitelji s više radnog iskustva, a samim time i dobi te većom stručnom spremom kompetentniji u interakciji i komunikaciji s učenicima te da posjeduju kvalitetnije komunikacijske i socijalne vještine u odnosu na druge. Također, još jedna pretpostavka bila je da učitelji u manjim sredinama, odnosno u seoskim školama gdje je u razrednom odjelu manje učenika lakše komuniciraju te da su sukobi sukladno time manji.



Uzorak istraživanja činili su 77 učitelja: 4 učitelja i 73 učiteljice. Najviše ispitanika, njih 21 od sveukupnog broja koji su sudjelovali u ovome istraživanju predaje u 1. razredu, što iznosi 27,3% ispitanika. 15 ispitanika od ukupnog broja predaje u 3. razredu, što iznosi 19,5% ispitanika. 14 ispitanika od ukupnog broja predaje u 2. razredu, što iznosi 18,2% ispitanika, te također 14 u kombiniranom razredu. 10 ispitanika od ukupnog broja predaje u 4. razredu, što iznosi 13% ispitanika. Preostalih 3 ispitanika odgovorilo je da predaju od 4. do 8. razreda, što iznosi 3,9% od sveukupnog broja ispitanika. Dakle od ukupnog broja ispitanika njih 74 predaje u razrednoj nastavi, što znači više od 95%, dok preostalih 3 predaje u predmetnoj nastavi.

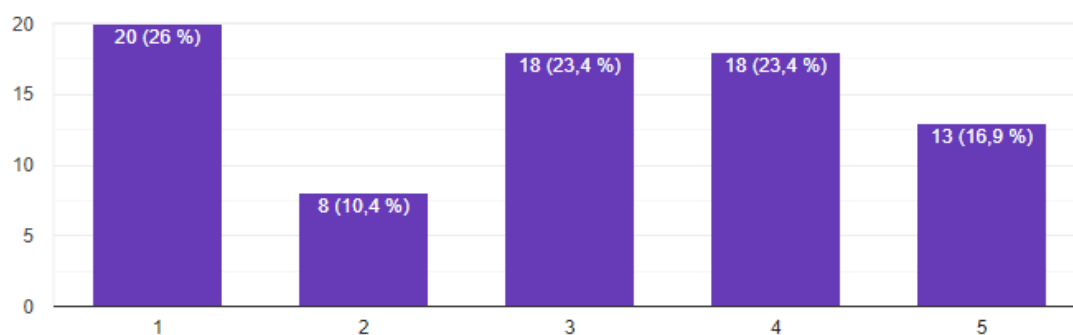
S obzirom na godine radnog iskustva u nastavnoj djelatnosti najveći broj ispitanika, njih 30 što iznosi ukupno 39%, predaje manje od 5 godina. Njih 21 od ukupnog broja ispitanika, što iznosi 27,3% predaje od 15 do 25 godina u nastavi primarnog obrazovanja. Od 5 do 15 godina radnog iskustva ima 11 ispitanika, što iznosi 14,3%, te također 11 ispitanika predaje od 25 do 35 godina, što je isto 14,3% od sveukupnog postotka. Preostali ispitanici, njih 4, predaje 35 ili više godina, što iznosi 5,2%.

Od ukupnog broja ispitanika, njih 51, što iznosi 66,2% predaje u školi koja se nalazi u gradu. Dok preostalih 26, odnosno 33,8% predaje u školi koja se nalazi u selu ili manjem mjestu.

Prvo anketno pitanje na koje su učitelji odgovarali odnosi se na njihovo mišljenje smatraju li da životna dob učitelja utječe na kvalitetu komunikacije s učenicima. Učitelji su u najvećoj mjeri odgovorili da se nikako ne slažu s navedenom tvrdnjom, odnosno ukupno 20 ispitanika, što iznosi 26%, dok je 13 učitelja, što iznosi 16,9% odgovorilo da se u potpunosti slaže s navedenom tvrdnjom. Kod ovog pitanja možemo reći kako su stajališta ispitanika vezana za dob učitelja i kvalitetu komunikacije podijeljena jer se ni jedan odgovor ne ističe u većoj mjeri od drugih.

### 1. Životna dob učitelja utječe na kvalitetu komunikacije s učenicima.

77 odgovora

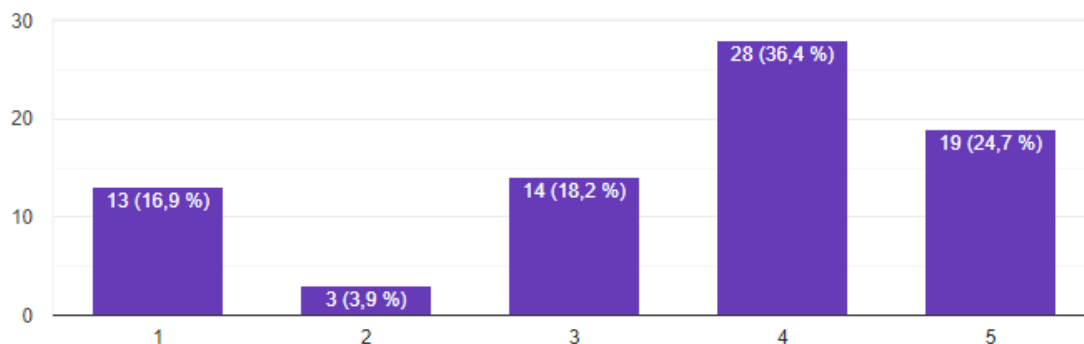


Slika 1. Životna dob učitelja

Drugo anketno pitanje na koje su učitelji odgovarali odnosi se na njihovo mišljenje smatraju li da je radno iskustvo učitelja, odnosno godine radnog staža od važnosti pri komunikaciji i interakciji s učenicima. Učitelji su u najvećoj mjeri odgovorili da se uglavnom slažu s navedenom tvrdnjom, odnosno 28 ispitanika, što iznosi 36,4%, dok je najmanje učitelja odgovorilo da se uglavnom ne slažu s navedenom tvrdnjom, odnosno svega 3 ispitanika, što iznosi 3,9%. Dakle, iz ove tvrdnje proizlazi da je stajalište ispitanika takvo da su uglavnom mišljenja kako je iskustvo učitelja važno prilikom komunikacije i interakcije s učenicima.

## 2. Radno iskustvo učitelja (godine radnog staža/iskustva) od važnosti je pri komunikaciji i interakciji s učenicima.

77 odgovora

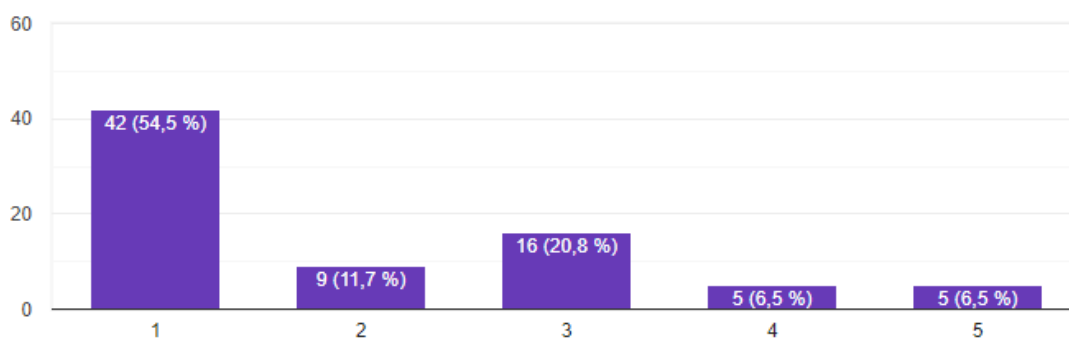


Slika 2. Radno iskustvo učitelja

Treće anketno pitanje na koje su učitelji odgovarali odnosi se na njihov stav utječe li spol učitelja na komunikaciju i interakciju s učenicima. Učitelji su u najvećoj mjeri odgovorili kako se nikako ne slažu s navedenom tvrdnjom, odnosno 42 učitelja, odnosno 54,5%, dok su u najmanjoj mjeri odgovorili da se uglavnom slažu te da se u potpunosti slažu s navedenom tvrdnjom. Iz ovog pitanja zaključujemo kako su ispitanici većinski stava da spol ne utječe na kvalitetu komunikacije i interakcije s učenicima.

## 3. Spol učitelja utječe na komunikaciju i interakciju s učenicima.

77 odgovora

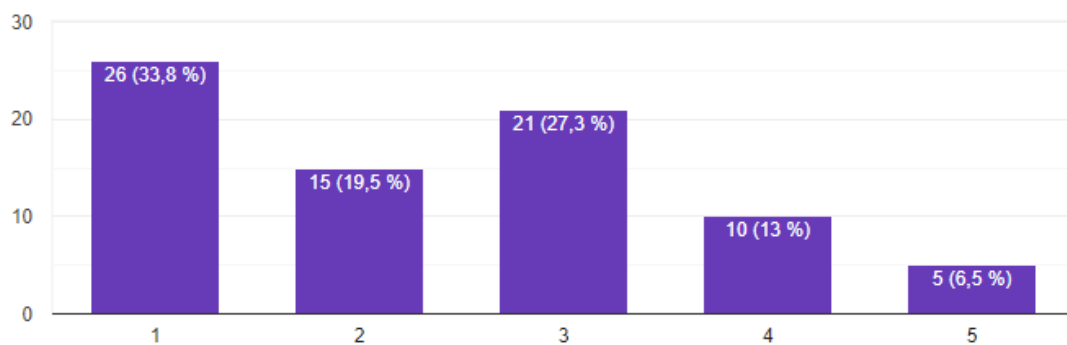


Slika 3. Spol učitelja

Četvrto anketno pitanje odnosi se na tvrdnju smatraju li učitelji da mjesto škole u kojem učitelj radi utječe na komunikaciju i interakciju s učenicima. Učitelji su na to pitanje odgovorili u najvećoj mjeri da se nikako ne slažu s navedenom tvrdnjom sa ukupno 33,8%, dok je samo 6,5% odgovorilo da se u potpunosti slaže da mjesto škole utječe na komunikaciju i interakciju.

#### 4. Mjesto škole (grad/mjesto/selo) u kojem učitelj radi, od važnosti je u kominuciranju i interakciji s učenicima.

77 odgovora

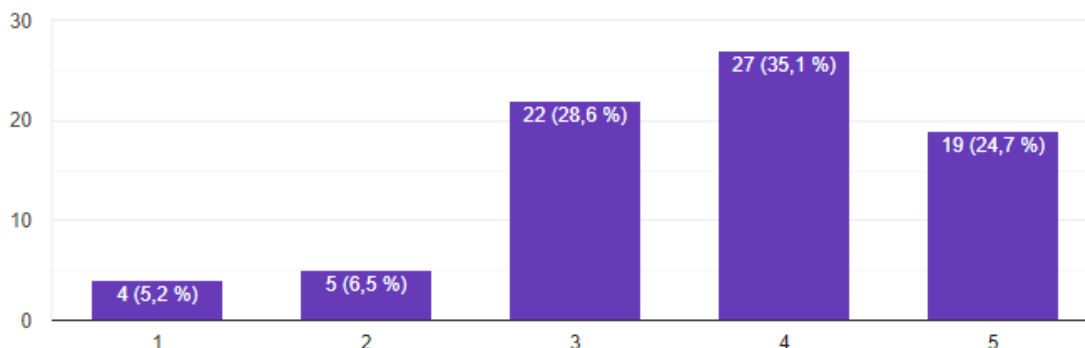


Slika 4. Mjesto škole

Peto anketno pitanje odnosi se na to smatraju li učitelji da se komunikacijske vještine u radu s učenicima stječu radnim iskustvom. Na to je pitanje većina, odnosno 35,1% učitelja odgovorilo da se uglavnom slažu sa navedenom tvrdnjom, dok je njih najmanje, odnosno svega 5,2% odgovorilo kako se nikako ne slažu sa navedenom tvrdnjom.

## 5. Komunikacijske vještine u radu s učenicima stječu se radnim iskustvom.

77 odgovora

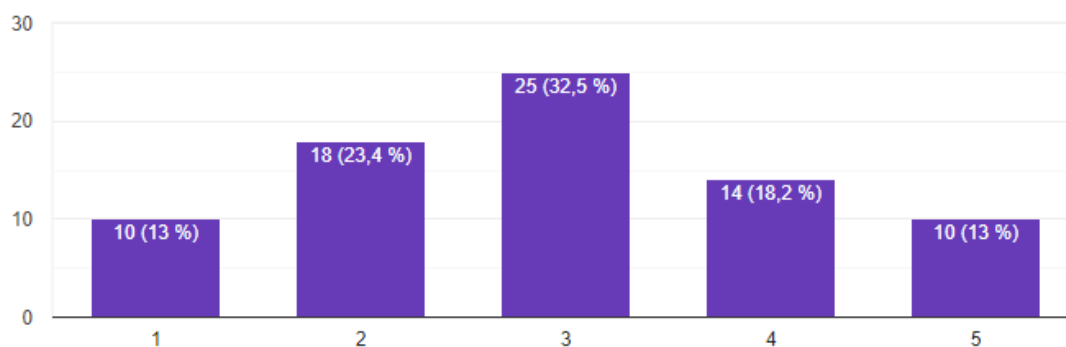


Slika 5. Komunikacijske vještine

Šesto anketno pitanje odnosi se na to smatraju li učitelji da je u nastavi važnija verbalna od neverbalne komunikacije. Na to su pitanje učitelji odgovorili u najvećoj mjeri da se niti slažu niti da se ne slažu, a to iznosi 32,5% učitelja te su u jednakoj mjeri, odnosno 10% učitelja odgovorilo da se nikako ne slažu sa navedenom tvrdnjom te je isto tako 10% učitelja odgovorilo da se u potpunosti slažu sa navedenom tvrdnjom. Dakle kod ovog pitanja možemo zaključiti kako učitelji smatraju da je u nastavi jednako važna i verbalna i neverbalna komunikacija.

## 6. U nastavi je važnija verbalna od neverbalne komunikacije.

77 odgovora

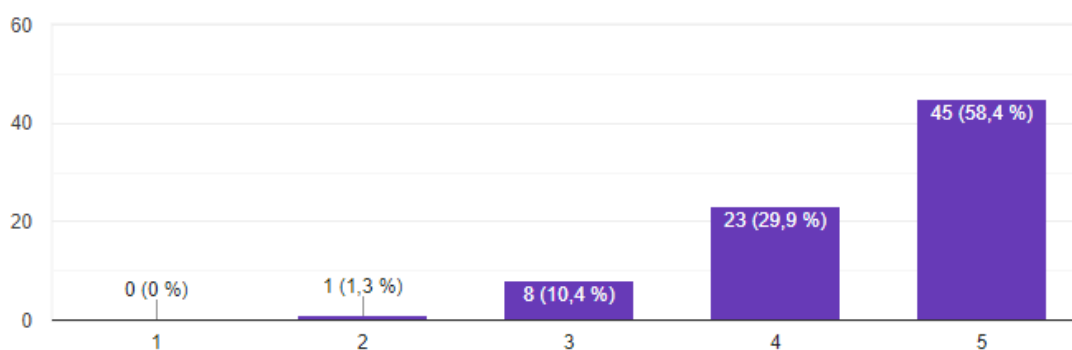


Slika 6. Verbalna i neverbalna komunikacija

Sedmo anketno pitanje odnosi se na pitanje smatraju li učitelji da uspješna komunikacija s učenicima ovisi o pošiljatelju, odnosno učitelju, poruci i primatelju, odnosno učeniku. Najviše ispitanika odgovorilo je da se u potpunosti slaže s navedenom tvrdnjom i to čak 58,4%, dok je svega 1,3% odgovorilo da se uglavnom ne slažu s tom tvrdnjom.

### 7. Uspješna komunikacija s učenicima ovisi o pošiljatelju/učitelju, poruci i primatelju/učeniku.

77 odgovora

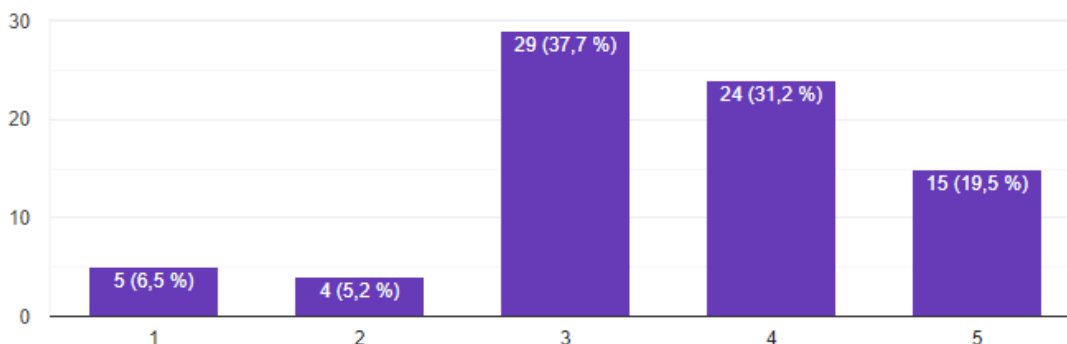


Slika 7. Uspješna komunikacija

U osmom anketnom pitanju ispitali smo smatraju li učitelji da je pri komuniciranju s učenicima važnije slušati nego govoriti. Učitelji su na to pitanje u najvećoj mjeri odgovorili kako se niti slažu niti ne slažu s navedenim tvrdnjom, odnosno 37,7% ispitanika što nam govori kako učitelji smatraju da je podjednako važno i slušati i govoriti prilikom komunikacije s učenicima. Također 31,2% učitelja odgovorilo je da se uglavnom slažu s navedenom tvrdnjom, dakle da je važnije učenike slušati što govore nego govoriti njima. Najmanji broj njih, 5,2%, odgovorilo je da se uglavnom ne slažu.

## 8. Pri komuniciranju s učenicima važnije je slušati nego govoriti.

77 odgovora

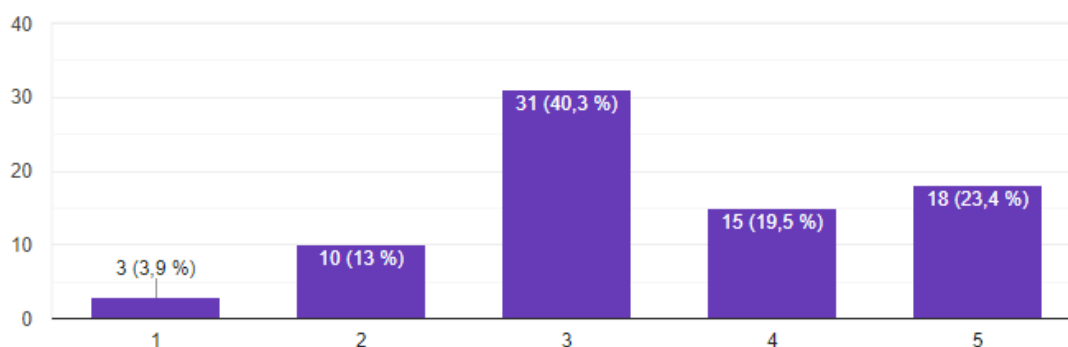


Slika 8. Slušanje u odnosu na govorenje

Devetim anketnim pitanjem ispitali smo sudionike istraživanja smatraju li da je komunikacija između učitelja i učenika bila kvalitetnija prije pojave interneta. Većina učitelja odgovorilo je da se niti slažu niti ne slažu s navedenom tvrdnjom, dakle 40,3% ispitanika, dok je njih 23,4% odgovorilo da se u potpunosti slažu s navedenom tvrdnjom, a svega 3,9% da se nikako ne slažu s navedenom tvrdnjom. Dakle, možemo zaključiti kako su učitelji stava da internet ne utječe na komunikaciju između učitelja i učenika.

## 9. Prije pojave interneta, komunikacija je između učenika i učitelja bila kvalitetnija.

77 odgovora

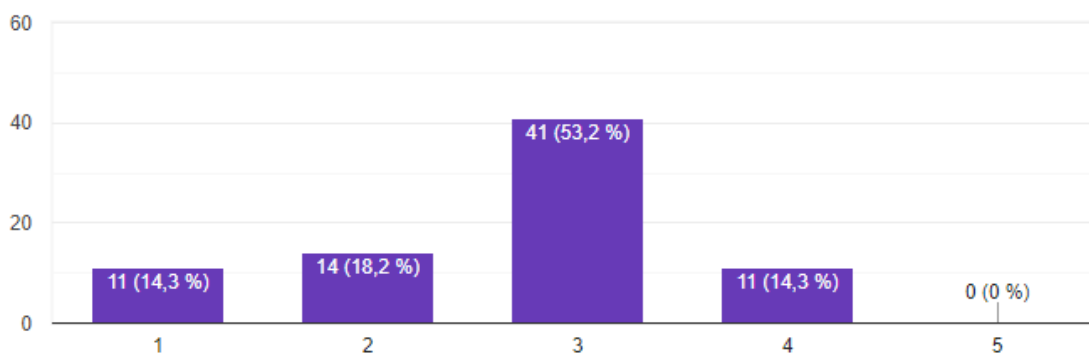


Slika 9. Pojava interneta

U desetom anketnom pitanju ispitali smo smatraju li učitelji da internet pozitivno utječe na komunikaciju i interakciju između učenika i učitelja. I u ovom pitanju učitelji su u najvećoj mjeri sa 53,2% odgovorili da se niti slažu niti ne slažu s navedenom izjavom. Dakle nemaju određen stav prema tom pitanju. Nitko od ispitanika nije odgovorio da se u potpunosti slaže s navedenom izjavom, dok je 14,3% odgovorilo da se nikako ne slažu s navedenom izjavom.

#### 10. Internet pozitivno utječe na komunikaciju i interakciju između učenika i učitelja.

77 odgovora



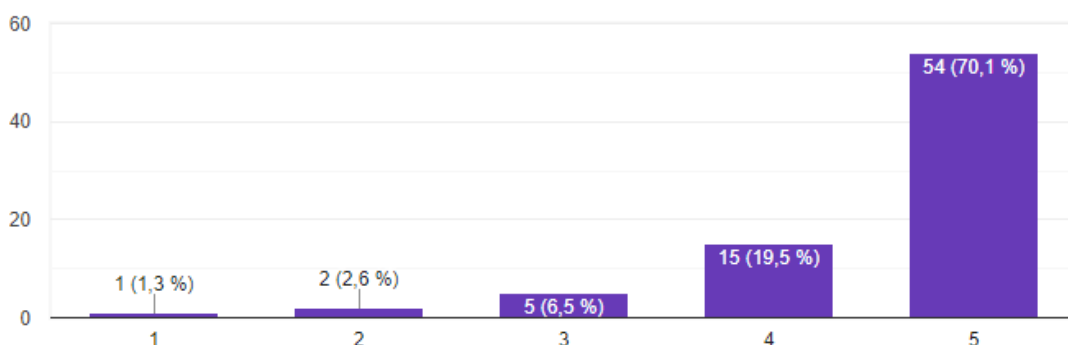
Slika 10. Utjecaj interneta na komunikaciju i interakciju između učenika i učitelja

U jedanaestom anketnom pitanju ispitali smo učitelje slušaju li jednakom pozornošću sve svoje učenike. Učitelji su u najvećoj mjeri odgovorili da se u potpunosti slažu s navedenim pitanjem, odnosno njih 70,1%, dok je samo jedan od njih odgovorio kako se nikako ne slaže, što znači da ne može reći kako sve svoje učenike sluša jednakom pozornošću. Iz ovog pitanja možemo zaključiti kako učitelji smatraju da svim svojim učenicima bez obzira na neke ometajuće faktore pridaju jednaku pozornost.



## 11. S jednakom pozornošću slušam sve svoje učenike.

77 odgovora

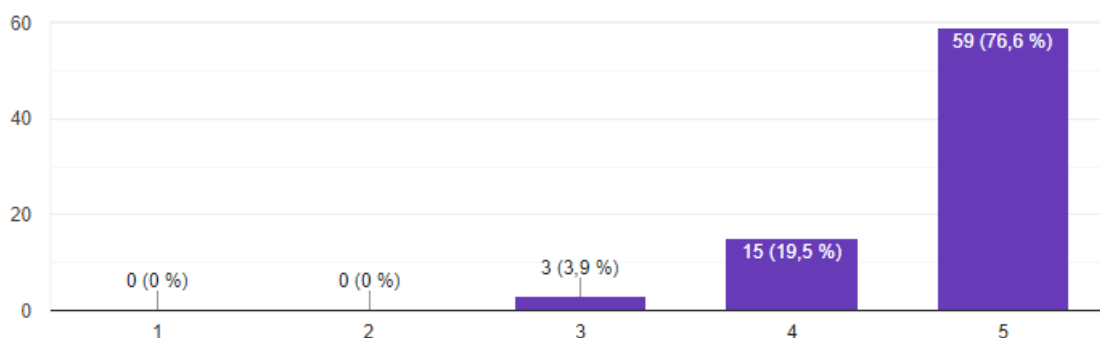


Slika 11. Pozornost prilikom komunikacije i interakcije

U dvanaestom anketnom pitanju postavljena tvrdnja odnosila se na to trude li se učitelji razumjeti poruke koje stoje iza stvarnih riječi i rečenica koje im učenici upućuju. Većina ispitanika odgovorilo je da se u potpunosti slaže s navedenom tvrdnjom, njih 76,6%. 19,5% odgovorilo je da se uglavnom slažu, dok je 3,9% odgovorilo da se niti slažu niti ne slažu s navedenom tvrdnjom. Nitko od učitelja nije negativno odgovorilo na ovo pitanje te stoga možemo zaključiti kako učitelji smatraju da se trude razumjeti poruke koje stoje iza onoga što im učenici govore te to vodi ka pozitivnoj i kvalitetnoj komunikaciji.

## 12. Trudim se razumjeti poruke koje stoje iza stvarnih riječi i rečenica koje mi učenici upućuju.

77 odgovora

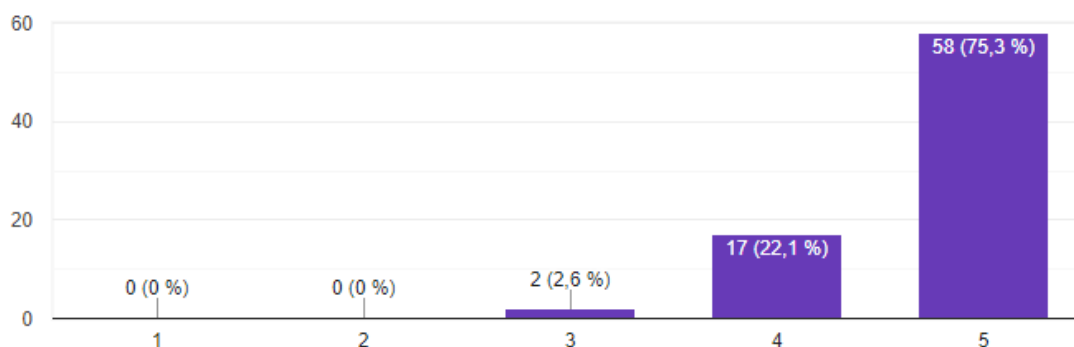


Slika 12. Razumijevanje poruka

U trinaestom anketnom pitanju pitali smo učitelje postavljaju li dodatna pitanja svojim učenicima kako bi im se riječi i rečenice učenika detaljnije objasnile. Ispitanici su odgovorili slično kao i u prethodnom pitanju. 75,3% učitelja odgovorilo je kako se u potpunosti slažu s navedenom tvrdnjom, 22,1% kako se uglavnom slažu s navedenom tvrdnjom, te 2,6% kako se niti slažu niti ne slažu. Nitko od učitelja nije odgovorilo negativno ni na ovo pitanje. Dakle učitelji smatraju kako u komunikaciji i interakciji sa svojim učenicima postavljaju dodatna pitanja kako bi ih bolje razumjeli što dovodi do kvalitetnijeg odnosa.

### 13. Učenicima postavljam dodatna pitanja kako bi mi se riječi i rečenice učenika detaljnije objasnile.

77 odgovora

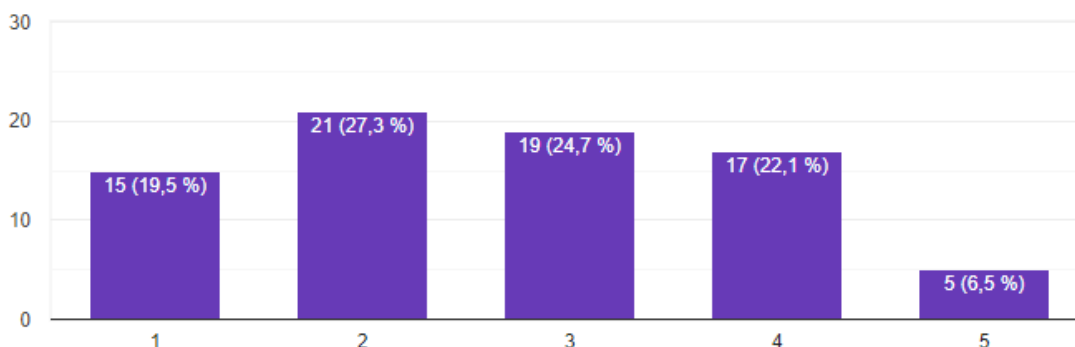


Slika 13. Postavljanje dodatnih pitanja učenicima

U četrnaestom anketnom pitanju postavili smo pitanje učiteljima događa im li se ponekad da zaboravljaju ono što su im učenici rekli. Ispitanici su najvećoj mjeri odgovorili da se uglavnom ne slažu s navedenom tvrdnjom u postotku od 27,3%. Najmanje ispitanika, njih 6,5% odgovorilo je kako u potpunosti slažu s navedenom tvrdnjom. Također, 24,7% njih odgovorilo je kako se niti slažu niti ne slažu s navedenom tvrdnjom, dakle iz toga možemo zaključiti kako učitelji smatraju da uglavnom ne zaboravljaju što im učenici govore što je pozitivno i govori nam kako ispitanici imaju u velikoj mjeri dobru i kvalitetnu komunikaciju sa svojim učenicima u kojoj slušaju i pamte ono što im njihovi učenici govore jer im je to važno.

#### 14. Događa mi se da zaboravim ono što su mi učenici rekli.

77 odgovora

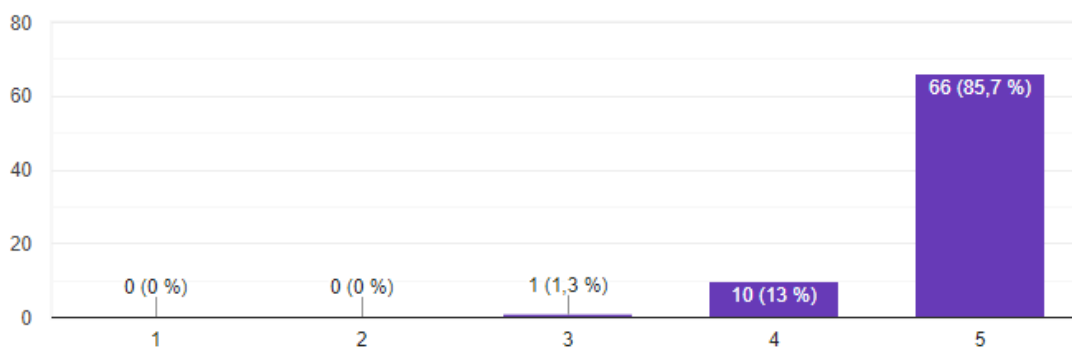


Slika 14. Zaboravljanje onog što učenici govore

Petnaesto anketno pitanje odnosi se na to je li učiteljima komunikacija s roditeljima jednako važna kao i komunikacija s njihovim učenicima. Učitelji su u najvećoj mjeri odgovorili da se u potpunosti slažu s navedenom tvrdnjom, čak 85,7% ispitanika, dok je njih 13% odgovorilo da se uglavnom slažu s navedenom tvrdnjom. Samo je jedan ispitanik odgovorio da se niti slaže niti ne slaže s navedenom tvrdnjom, te nitko od njih nije odgovorio negativno. Kao što smo već spomenuli ranije u radu, komunikacija s roditeljima bi učiteljima trebala biti jednako važna kao i komunikacija s učenicima te su učitelji ovim pitanjem pokazali da to doista i jest tako.

#### 15. Komunikacija s roditeljima jednako je važna kao i komunikacija s učenicima.

77 odgovora

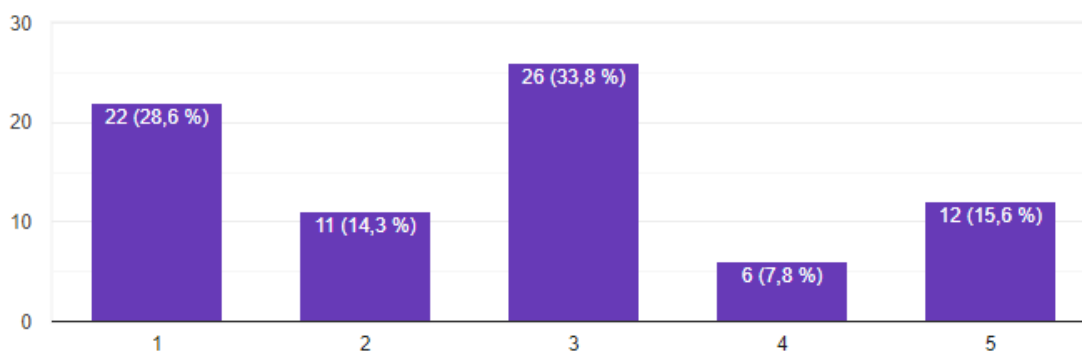


Slika 15. Komunikacija s roditeljima

Posljednje anketno pitanje odnosilo se na to smatraju li učitelji da su sukobi manji u školama u manjim sredinama, odnosno na selu ili u nekom manjem mjestu nego u gradu. Učitelji su u najvećoj mjeri odgovorili da se niti slažu niti ne slažu s navedenom tvrdnjom, njih 33,8%. Da se nikako ne slažu s navedenom tvrdnjom odgovorilo je njih 28,6%, dakle ti ispitanici smatraju da veličina mjesta u kojoj se škola nalazi ne utječe na komunikaciju i sukobe u školi. 15,6% učitelja odgovorilo je da se u potpunosti slažu s navedenom tvrdnjom, dakle oni smatraju da su sukobi manji u školama u manjim sredinama.

#### 16. Zbog nedorečenosti u procesu komunikacije, sukobi su manji u školama u manjim sredinama (mjesto/selo).

77 odgovora



Slika 16. Sukobi u školi

## 10. ZAKLJUČAK

Komunikacija, kao i interakcija, znači biti u odnosu s drugima, dijeliti svoje misli, osjećaje i stavove. Ljudi se komuniciranjem i interakcijom povezuju jedni s drugima, stvaraju veze, emocije, empatiju. Ljudi tako mogu komunicirati na različite načine, verbalno i neverbalno, bez obzira upotrebljavaju li riječi ili ne, oni i dalje komuniciraju. Život čovjeka kao društvenog bića nezamisliv je bez komunikacije i interakcije s drugim ljudima. Osim što komuniciraju na socijalnoj razini kako bi razmijenili informacije i bili u interakciji, ljudi komuniciraju kako bi dobili povratne informacije o drugima, a samim time i o sebi jer tada mogu vlastiti identitet usporediti s drugima.

Komunikativna osoba je ona koja se lako otvara drugima, rado ulazi u interakciju, bez problema započinje razgovor te se bez ustručavanja obraća drugima. Kvalitetnu komunikaciju je tako potrebno ponekad uvježbati različitim socijalnim vještinama, a one se postižu upravo interakcijom s drugim ljudima. Što više komuniciramo, biti ćemo bolji u tome.

Tako učenike u razredu treba svakodnevno poticati na komunikaciju i interakciju, kako s drugim učenicima, svojim vršnjacima, tako i sa onima starijima od sebe kako bi od što mlađih dana stekli naviku komuniciranja te usavršili svoje socijalne vještine.

Danas, kada živimo u svijetu globalizacije gdje su se komunikacija i interakcija znatno promijenile u odnosu na prijašnje godine, smatram kako je važno komunicirati na ljudima prirodan način, oči u oči, biti u blizini osobe s kojom komuniciramo kako bismo mogli stvoriti i neverbalnu komunikaciju jer je ona od velike važnosti za razumijevanje osobe s kojom razgovaramo. Pojavom masovnih medija i društvenih mreža, komunikacija se znatno izmijenila, ljudi sve više komuniciraju putem uređaja koristeći sve novosti tehnologije. Proces komunikacije poprimili su nove oblike, a izgubili neke stare. Komunikacija licem u lice predstavlja jedno cjelokupno iskustvo kojeg komuniciranjem putem uređaja gubimo, a naročito neverbalnu komunikaciju. Tako su nesporazumi i nerazumijevanje znatno veći ukoliko se osobe koje komuniciraju ne nalaze u neposrednoj blizini.

Naročito važan dio komunikacije je i slušanje, uz govorenje ono je oblik interakcije s drugima. U razredu s učenicima tako je ponekad slušanje i važnije od samog govorenja. Učitelji moraju obraćati pozornost na ono što im učenici govore jer su oni najčešće prvi kojima će oni reći i ono što ih muči, ali i veseli.

## 11. SAŽETAK

Osnovni motiv za istraživanje kvalitete komunikacije i interakcije učitelja sa učenicima jest upravo nedostatak iste odnosno, nerijetko je ona neuspješna pa su tako i sami odnosi između učitelja i učenika ponekad bespotrebno narušeni. Učitelji često teško uspostavljaju kvalitetnu i uspješnu komunikaciju u razredu, naročito pojavom novih tehnologija i interneta. Komunikacija je ključ uspješnih socijalnih odnosa i interakcije. Razvoj socijalnih odnosa stječe se komunikacijom pa stoga učitelj svoje učenike treba poticati na istu, kao i na razumijevanje, poštovanje, sporazumijevanje, ravnopravno surađivanje, empatiju, slušanje. Razvojem socijalnih i komunikacijskih vještina među učenicima izbjegavaju se sukobi i nepoželjna ponašanja. Učenici tako stvaraju obrasce za daljnji osobni rast i razvoj.

Ključne riječi: komunikacija, interakcija, verbalna i neverbalna komunikacija, socijalne vještine, komunikacijske vještine, slušanje, sukobi

## **12. SUMMARY**

The main driver behind exploring good quality communication and interaction between teachers and pupils is the very lack of it, that is, it is often unsuccessful and thus makes relations between teachers and pupils sometimes unnecessarily infringed. It is often difficult for teachers to establish a good quality and successful communication in the classroom, especially considering the emergence of new technologies and the internet. Communication is the key for successful social relations and interaction. Social relations are being developed through communication which is why the teacher must encourage its pupils to maintain one, and the same goes for understanding, respect, articulation, equivalent cooperation, empathy, listening. By developing social and communication skills among pupils, conflicts and unwanted behaviour are avoided. That is how pupils create patterns for further personal growth and development.

Key words: communication, interaction, verbal and nonverbal communication, social skills, communication skills, listening, conflicts

### 13. LITERATURA

1. ANIĆ, V. (1991). Rječnik hrvatskoga jezika. Zagreb: Novi Liber.
2. BAŠIĆ, J., HUDINA, B., KOLLER-TRBOVIĆ, N., ŽIŽAK, A. (1994). Integralna metoda u radu s predškolskom djecom i njihovim roditeljima – priručnik. Zagreb: Alinea.
3. BORG, J. (2009). Govor tijela. Zagreb: Veble commerce.
4. BOGNAR, L., MATIJEVIĆ, M. (2002). Didaktika. Zagreb: Školska knjiga.
5. BRAJŠA, P. (1994). Pedagoška komunikacija: razgovor, problemi i konflikti u školi. Zagreb: Školske novine.
6. BRAJŠA, P. (1996). Umijeće razgovora. Pula: C. A. S. H.
7. BRATANIĆ, M. (1990). Mikropedagogija: Interakcijsko – komunikacijski aspekt odgoja. Zagreb: Školska knjiga.
8. BRATANIĆ, M. (2002). Paradoks odgoja: studije i eseji. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada.
9. BULJUBAŠIĆ KUZMANOVIĆ, V., BOTIĆ, T. (2012). Odnos školskog uspjeha i socijalnih vještina kod učenika osnovne škole. *Život i škola*, 27(1), 58, 38-54.
10. ČEKIĆ, Š. (1999). Osnove metodologije i tehnologije izrade znanstvenog i stručnog djela. Sarajevo: FSK.
11. GORDON, T. (1996). Škola roditeljske djelotvornosti. Zagreb: Poduzetništvo Jakić, Zagreb.
12. JUKIĆ, S., NADRLJANSKI, M. (2015). Komunikologija. Split: Redak.
13. JURIĆ, V. (2010). Kurikulumski registar socijalnih kompetencija u društvenim i školskih okvirima. *Pedagogijska istraživanja*, 7 (2), 177-189.
14. KNAPP, M. L., HALL, J. A. (2010). Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji. Zagreb: Naklada slap.
15. LUČANIN, D., DESPOT LUČANIN, J. (ur.) (2010). Komunikacijske vještine u zdravlju. Zagreb: Zdravstveno veleučilište i Naklada Slap.
16. MARKUŠ, M. (2010). Socijalna kompetentnost – jedna od ključnih kompetencija. *Napredak*, 151 (3-4), 432-444.
17. MATIJEVIĆ, M., BILIĆ, V., OPIĆ, S. (2016). Pedagogija za učitelje i nastavnike. Zagreb: Školska knjiga.



18. MINISTARSTVO ZNANOSTI, OBRAZOVANJA I SPORTA RH (2011). Nacionalni okvirni kurikulum za predškolski odgoj i obrazovanje te opće i obvezno srednjoškolsko obrazovanje.
19. MUŽIĆ, V. (2004). Uvod u metodologiju istraživanja odgoja i obrazovanja. Zagreb: Educa.
20. NEILL, S. (1994). Neverbalna komunikacija u razredu. Zagreb: Educa.
21. PEASE, A. (1991). Govor tijela. Ljubljana-Zagreb: Založba Mladinska knjiga.
22. PENNINGTON, D. C. (2008). Osnove socijalne psihologije. Zagreb: Naklada Slap.
23. REARDON, K. K. (1998). Interpersonalna komunikacija. Zagreb: Alinea.
24. RIJAVEC, M., MILJKOVIĆ, D. (2010). Pozitivna disciplina u razredu – priručnik za preživljavanje u razredu. Zagreb: IEP-D2.
25. SLADOVIĆ FRANZ, B. (2009). Osnove interpersonalne komunikacije za socijalne radnike. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada, Zavod za socijalni rad.
26. TATKOVIĆ, N., DIKOVIĆ, M., TATKOVIĆ, S. (2016). Pedagoško – psihološki aspekti komunikacije. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile.
27. UZELAC, S., BUJUŠIĆ, G. (2014). Osnove socijalne konfliktologije. Zaprrešić: Visoka škola za poslovanje i upravljanje „Baltazar Adam Krčelić“.
28. ZRILIĆ, S. (2010). Kvaliteta komunikacije i socijalni odnosi u razredu. Pedagogijska istraživanja, 7(2), 231-242.
29. ŽIŽAK, A., VIZEK VIDOVIĆ, V., AJDUKOVIĆ, M. (2012). Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.

## 14. PRILOG

### **Informirani pristanak za sudjelovanje u istraživanju Interakcija i komunikacija u nastavi primarnog obrazovanja.**

Tijekom istraživačkog postupka od Vas se traži da ispunite upitnik koji sadrži pitanja o interakciji i komunikaciji u nastavi primarnog obrazovanja. Molimo da na pitanja odgovarate što spontanije i što iskrenije, te da ne izostavite niti jedno pitanje. Ali ako na neka pitanja ne želite odgovoriti to ne morate učiniti i za to nećete snositi nikakve posljedice. Ako nastavite s ispunjavanjem upitnika, potvrđujete da ste informirani o istraživanju i da pristajete sudjelovati u njemu.

Anketa je anonimna i nije ju potrebno potpisivati.

Zahvaljujemo na suradnji.

### **Označite broj koji se odnosi na Vas.**

A. Spol:

1. Muški
2. Ženski

B. Koji razred trenutno vodite?

1. I. Razred
2. II. Razred
3. III. Razred
4. IV. Razred
5. Kombinirani razred
6. Ostalo

C. Godine radnog iskustva u nastavnoj djelatnosti:

1. Manje od 5 godina
2. Od 5 do 15 godina
3. Od 15 do 25 godina
4. Od 25 do 35 godina
5. 35 ili više godina

D. Predajem u:

1. Razrednoj nastavi
2. Predmetnoj nastavi

E. Radim u školi koja se nalazi u:

1. Gradu
2. Na selu/mjestu

**Označite u kojoj se mjeri slažete, odnosno ne slažete sa sljedećim tvrdnjama.**

1. Životna dob učitelja utječe na kvalitetu komunikacije s učenicima.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

2. Radno iskustvo učitelja (godine radnog staža/iskustva) od važnosti je pri komunikaciji i interakciji s učenicima.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

3. Spol učitelja utječe na komunikaciju i interakciju s učenicima.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

4. Mjesto škole (grad/mjesto/selo) u kojem učitelj radi, od važnosti je u kominuciranju i interakciji s učenicima.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

5. Komunikacijske vještine u radu s učenicima stječu se radnim iskustvom.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

6. U nastavi je važnija verbalna od neverbalne komunikacije.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

7. Uspješna komunikacija s učenicima ovisi o pošiljatelju/učitelju, poruci i primatelju/učeniku.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

8. Pri komuniciranju s učenicima važnije je slušati nego govoriti.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

9. Prije pojave interneta, komunikacija je između učenika i učitelja bila kvalitetnija.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

10. Internet pozitivno utječe na komunikaciju i interakciju između učenika i učitelja.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

11. S jednakom pozornošću slušam sve svoje učenike.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

12. Trudim se razumjeti poruke koje stoje iza stvarnih riječi i rečenica koje mi učenici upućuju.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

13. Učenicima postavljam dodatna pitanja kako bi mi se riječi i rečenice učenika detaljnije objasnile.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

14. Događa mi se da zaboravim ono što su mi učenici rekli.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

15. Komunikacija s roditeljima jednako je važna kao i komunikacija s učenicima.

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

16. Zbog nedorečenosti u procesu komunikacije, sukobi su manji u školama u manjim sredinama (mjesto/selo).

Nikako se ne slažem 1 2 3 4 5 Potpuno se slažem

## **15. POPIS PRILOGA**

1. Anketni upitnik

## 16. POPIS SLIKA

1. Slika 1. Životna dob učitelja
2. Slika 2. Radno iskustvo učitelja
3. Slika 3. Spol učitelja
4. Slika 4. Mjesto škole
5. Slika 5. Komunikacijske vještine
6. Slika 6. Verbalna i neverbalna komunikacija
7. Slika 7. Uspješna komunikacija
8. Slika 8. Slušanje u odnosu na govorenje
9. Slika 9. Pojava interneta
10. Slika 10. Utjecaj interneta na komunikaciju i interakciju između učenika i učitelja
11. Slika 11. Pozornost prilikom komunikacije i interakcije
12. Slika 12. Razumijevanje poruka
13. Slika 13. Postavljanje dodatnih pitanja učenicima
14. Slika 14. Zaboravljanje onog što učenici govore
15. Slika 15. Komunikacija s roditeljima
16. Slika 16. Sukobi u školi

## 17. POPIS TABLICA

1. Tablica 1. Slušanje s četiri uha
2. Tablica 2. Razlika između ja-poruka i ti-poruka
3. Tablica 3. Djelotvorna i nedjelotvorna komunikacija u školi