

# Verbalna i neverbalna komunikacija u nastavi

---

Jurenec, Katarina

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Teacher Education / Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:147:131870>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-05**

Repository / Repozitorij:

[University of Zagreb Faculty of Teacher Education - Digital repository](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
UČITELJSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA UČITELJSKE STUDIJE

Katarina Jurenec

VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA U NASTAVI

Diplomski rad

Čakovec, srpanj, 2021.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
UČITELJSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA UČITELJSKE STUDIJE

Katarina Jurenc

VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA U NASTAVI

Diplomski rad

Mentor rada:

Doc. dr. sc. Tomislav Topolovčan

Čakovec, srpanj, 2021.

## Sadržaj

<b>1. Uvod</b> .....	1
<b>2. Komunikacija</b> .....	2
2.1.Što je komunikacija? .....	2
2.2.Vrste komunikacije.....	4
<b>3. Interpersonalna komunikacija</b> .....	5
3.1.Cilj interpersonalne komunikacije.....	5
3.2. Značajke interpersonalne komunikacije.....	6
3.3. Interpersonalna komunikacija kod djece.....	8
<b>4. Neverbalna komunikacija</b> .....	10
4.1.Paralingvistički neverbalni znakovi.....	11
4.1.1. Jačina glasa.....	12
4.1.2. Ton i boja glasa.....	13
4.1.3. Intonacija.....	13
4.1.4. Pauza.....	14
4.1.5. Vježbe za glas.....	15
4.2.Ekstralingvistički neverbalni znakovi.....	16
4.2.1. Izraz lica (mimika).....	17
4.2.2. Kontakt očima.....	21
4.2.3. Gestika.....	23
4.2.4. Amblemi.....	26
4.2.5. Upotreba prostora.....	27
4.2.6. Stav tijela.....	28
4.2.7. Tjelesni kontakt.....	29
4.2.8. Vanjski izgled.....	29
<b>5. Komunikacija u nastavi</b> .....	30
5.1.Razgovor u školi.....	31
5.2.Odnos s učenicima.....	32
5.3.Humor u nastavi.....	33
5.4.Problemi u nastavi.....	33
5.5.Suradnja s roditeljima.....	35
<b>6. Zaključak</b> .....	37

<b>7. Literatura.....</b>	<b>38</b>
<b>8. Izvori.....</b>	<b>39</b>
<b>9. Popis slika.....</b>	<b>40</b>

## Verbalna i neverbalna komunikacija u nastavi

### Sažetak:

Jedan od važnijih aspekata ljudskog društva je komunikacija. Ona povezuje članove društva i bez nje ne bi mogli funkcionirati. Da bi jedna zajednica, kao što je naprimjer škola, mogla funkcionirati bez smetnji, potrebna je zdrava komunikacija. Učitelj koji je svjestan svog poziva trebao bi moći vladati svojim razredom, imati kvalitetan razgovor s učenicima te bi trebao vješto kontrolirati svoje riječi i tijelo. Cilj ovog rada je pokazati kako ljudi komuniciraju općenito, ali s posebnim naglaskom na komunikaciju u školi. Svaki pojedinac u školi, učenik ili učitelj, ima svoju ulogu, cilj, namjeru te osjećaje i misli. To se ispoljava na dva načina, a to su verbalni i neverbalni. Kod komunikacije s učenicima važno je biti svjestan onoga što se izgovara te kakav je naš vanjski izgled kada ih poučavamo. Toplina, bliskost i lijepa riječ su ključ za uspješan nastavni sat i za zdrav odnos sa svojim učenicima. Cilj je uključiti sve učenike u interakciju te ih potaknuti na međusobno uvažavanje, prihvaćanje, zainteresirati ih za razgovor i uključenost u društvo. Tijekom nastave često se koriste neverbalni znakovi. Oni su zapravo nama urođeni te ih koristimo nesvjesno. Neverbalni znakovi čine od 60% - 70% ljudske komunikacije. Važno je znati vladati svojim tijelom, ali i pročitati govor tijela sugovornika. To može veoma olakšati komunikaciju s učenicima u nastavi.

Ključne riječi: komunikacija, interakcija, neverbalni znakovi, nastava, razgovor

## Verbal and nonverbal communication in teaching

### Summary:

One of the most important aspects of human society is communication. It connects members of society and without it we would not be able to function. In order for a community, such as a school to function smoothly, healthy communication is needed. A teacher who is aware of his vocation should be able to master his class, have a quality conversation with students and should skillfully control his words and body. The goal of this paper is to show how people communicate in general, but with special emphasis on communication in school. Every individual in the school, student or teacher, has a role, a goal, an intention, feelings and thoughts. It manifests itself in two ways, and they are verbal and nonverbal. When communicating with students, it is important to be aware of what is being said and what our appearance is like when we teach them. Warmth, closeness and nice words are the key to a successful lesson and for a healthy relationship with your students.

The goal is to involve all students in the interaction and encourage them to practice mutual respect, acceptance and to interest them in conversation and inclusion in society. Nonverbal cues are often used during classes. They are actually innate to us and we use them unconsciously. Nonverbal cues make up 60% - 70% of human communication. It is important to know how to control your body, but also to read the body language of your interlocutor. This can greatly facilitate communication with students in the classroom.

Key words: communication, interaction, nonverbal signs, teaching, conversation

## 1. Uvod

Postoji nešto s čime se mnogi učitelji i nastavnici često muče i bore, a to je kako organizirati kvalitetnu nastavu te kako pružiti učenicima sve što im je potrebno na zanimljiv, pristupačan i detaljan način. Nekim učiteljima je često teško ostvariti dobru interakciju s učenicima pa čak i s roditeljima i ostalim kolegama u školi. Da bismo kao učitelji ostvarili sve potrebne elemente za kvalitetnu nastavu, važno je da krenemo od sebe i radimo na svojim vještinama uzimajući u obzir mogućnosti koje posjedujemo. Nije lako biti odličan govornik, pristupačna, otvorena, smirena, ali i zabavna osoba, to jest učitelj, sve u isto vrijeme. John Heider u knjizi Tao predvodništva kaže: „Biti otvoren i biti pozoran daleko je djelotvornije nego biti osoba koja ocjenjuje“ (Jensen, , str. 130). Ta misao nas može voditi u našem pozivu. Moramo biti svjesni da je slušanje, praćenje, gledanje, razgovaranje te zainteresiranost mnogo važnije od ocjenjivanja i kritiziranja.

Da bismo savladali i usavršili sebe kao osobu, ali i kao učitelja, potrebno je ovladati vještinom komuniciranja. Svatko od nas drugačije reagira na pojedine situacije te svatko ima svoj način kako se nositi u određenim situacijama. Različiti smo u mnogo aspekata i ne možemo svi s lakoćom prepoznati kako se netko osjeća ili što misli. No svi možemo pokušati naučiti neke osnovne znakove koje osoba pokazuje kako bismo mogli adekvatno reagirati u određenoj situaciji. Prepoznavanje i iskazivanje takvih znakova važno je u nastavi jer na taj način lako prepoznamo kako se učenik osjeća, kakve je volje taj dan, trebamo li nešto ponoviti ili mu pomoći oko nečega. Učenikovo verbalno izražavanje i govor tijela pokazuje mnogo o njemu samome. Također, svi naši pokreti, ton glasa, i sve što učinimo tijekom nastave utječe na učenika, na njihov odnos s učiteljem i na shvaćanje nastavnog sadržaja. U ovome radu govorit će se o verbalnom izražavanju, neverbalnim znakovima i komunikaciji u nastavi.

Stoga je cilj ove studije opisati, definirati te sumirati dobivene značajke (ne)verbalne komunikacije u nastavi te sumirati dobivene činjenice te ponuditi inovativne konkluzije. Obzirom na navedeni cilj, metodologija ovoga rada je teorijsko-komparativni pristup što je etablirana metoda istraživanja u odgoju i obrazovanju (Anderson, 2005; Bortz i Döring, 2006; Dubovicki i Topolovčan, 2020a; Dubovicki i Topolovčan, 2020b; Gorard i Taylor, 2004; Matijević i Topolovčan, 2017; Mertens, 2010; Topolovčan, 2016, 2017).



## 2. Komunikacija

### 2.1. Što je komunikacija?

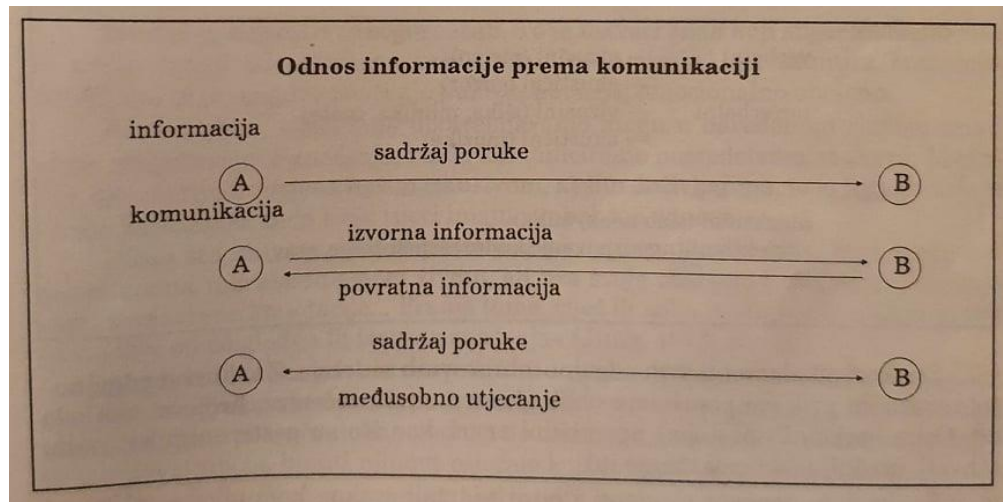
Komunikaciju možemo definirati kao „prijenos poruke komunikacijskim kanalom od govornika do sugovornika“ (Budinski, 2019, str. 29). Komunikacija je zapravo najvažnija jezična funkcija. Komunikacijom se izražavaju misli, osjećaji i doživljaji, iskustva, ideje. Postoje četiri jezične djelatnosti, a to su: čitanje, pisanje, govorenje i slušanje. Od najranije dobi služimo se dvjema jezičnim djelatnostima, govorenjem i slušanjem. To je prvi oblik komunikacije. Zatim u školskoj dobi učimo čitati i pisati. Postoji još i znakovanje, a ono nam omogućuje komunikaciju pomoću neverbalnih znakova. Tijekom djetetovog odrastanja i razvijanja važno je pratiti njegovo korištenje jezika, od prvog glasanja pa do razvijanja prvih rečenica. Dijete bi trebalo učiti pravilan izgovor i pravilno korištenje riječi u određenim situacijama. Od najranije dobi ljudi uče o komunikaciji. Bilo to u obitelji, vrtiću, školi ili na bilo kojem drugom mjestu i okruženju.

Za komuniciranje možemo reći da je dvosmjerno, jer su potrebne minimalno dvije osobe za komuniciranje, odnosno interakciju. Kod komuniciranja je vrlo važna povratna informacija, bila ona u verbalnom obliku ili kao neverbalna reakcija na izrečeno. Naš odgovor ili reakcija jako utječe na našeg sugovornika. Zato uvijek moramo pažljivo govoriti svoje misli kako bismo sugovorniku poslali točno onu poruku koju želimo poslati.

Prema Bratanić (1993) pojmove interakcija i komunikacija možemo definirati kao dva različita pojma. Interakcija je odnos najmanje dvoje pojedinaca koji utječu jedni na druge i imaju stavove jedni o drugima. Pomoću interakcije se ljudi tijekom života izgrađuju kao osobe te stvaraju svoje stavove i mišljenja, a polako stvaraju svoju ličnost i osobnost. Da bi se ostvarila neka interakcija, za to je potrebna komunikacija. Kada dvoje ljudi komunicira, stvara se značenje izgovorenog, odnosno značenje onoga što se tijekom komuniciranja prenijelo. Komuniciranjem prenosimo neku informaciju koja ima značenje. Naprimjer, učitelj na nastavi učenicima prenosi informacije, pomaže im da stvore neko značenje te im pomaže da stvore svoje stavove i mišljenja. Na slici 1 možemo vidjeti kako izgleda odnos informacije prema komunikaciji.

## Slika 1.

*Odnos informacije prema komunikaciji (izvor: Bratanić, 1993, str. 77).*



U svakoj komunikaciji se može dogoditi neka smetnja ili šum. Smetnja u komunikaciji se događa iz dva razloga. Može se dogoditi neka buka koja ometa razgovor pa se poslana informacija ne može razumjeti. Drugi razlog je nepoznavanje znakova kojima je informacija poslana ili nezainteresiranost za informaciju. Naprimjer, ako učitelj nedovoljno razumljivo izlaže nastavni sadržaj, učenik neće razumjeti poslanu informaciju. Također, ako govorimo o zaprekama u razmjeni informacija, jedna od najčešćih je kako ljudi različito shvate značenje neke poruke. U komunikaciji imamo dvije vrste značenja, a to su denotativno i konotativno značenje. Prema Reardon (1998) denotativna su značenja zapravo opisna značenja koja su poznata većini ljudi i to je, naprimjer, značenje ljubavi. Konotativna značenja je teže otkriti i nisu zajednička većem broju ljudi.

Postoji pet oblika komunikacije prema broju osoba i načinu komuniciranja, a to su: komunikacija između dvije osobe koja je i najčešći oblik komunikacije, komunikacija u maloj grupi u kojoj sudjeluju tri osobe i više, zatim javna komunikacija koja se provodi na javnim mjestima, organizirana komunikacija i komunikacija masmedijem, to jest komunikacija sredstvima javnog informiranja (Bratanić, 1993).

## 2.2. Vrste komunikacije

Postoje dvije vrste komunikacije, a to su verbalna i neverbalna komunikacija. Te dvije vrste komunikacije su međusobno povezane i ne mogu se ostvariti jedna bez druge. Kada komuniciramo s nekim i prenosimo informaciju, poruka koja je neverbalna može zamijeniti verbalnu tako da naprimjer, pokažemo palac umjesto da kažemo da smo dobro. Kada izražavamo neverbalnu poruku, ona može uvećati značenje verbalne poruke. Naprimjer, ako smo ljuti i vičemo, mrštenjem dajemo veće značenje našoj ljutnji. Također se može dogoditi da su verbalna i neverbalna poruka koju šaljemo u suprotnosti. Naprimjer, kada nekome verbalno govorimo da smo sretni, a naš izgled pokazuje drugačije (npr. licem pokazujemo da smo tužni). Verbalna se komunikacije najčešće koristi kada se razgovara o nečem neživom ili drugim osobama, a neverbalna komunikacije se koristi kada se izražavaju osjećaji.

Kada verbalno izražavamo svoje osjećaje i misli, u većini slučajeva smo toga i svjesni. No kada govorimo o neverbalnom izražavanju, njega često nismo svjesni. Osobi s kojom razgovaramo ćemo svjesno govoriti o nekoj temi i svjesno prenositi neku informaciju, dok će u isto vrijeme naše ponašanje, to jest govor tijela, govoriti i izražavati tu informaciju na sasvim drugačiji način, a da mi toga nismo svjesni. Također, bolje reagiramo na informaciju koja je izrečena neverbalno nego na onu koja je izrečena verbalno.

U nastavi se također koriste i verbalna i neverbalna komunikacije. Verbalna komunikacija se više koristi kod samog poučavanja gdje se iznose činjenice i ostali sadržaj komuniciranja, dok se neverbalna komunikacija češće koristi u nekom odgojnom aspektu nastave. Komunikacija tijekom nastave ovisi o puno faktora, a to su: osobnost nastavnika, nastavni sadržaj, struktura nastavnog sata, osobine učenika i duh grupe (Bratanić, 1993).

### 3. Interpersonalna komunikacija

Interpersonalna komunikacija se može definirati kao jedna posebna grana znanosti koja proučava interpersonalno komuniciranje, to jest komuniciranje između najmanje dvoje ljudi ili više koji se nalaze i funkcioniraju na jednom mjestu i u jednoj zajednici kao što su naprimjer obitelj, škola, posao i neke druge zajednice. S obzirom na udaljenost, razmjena poruka u interpersonalnoj komunikaciji može biti licem u lice, što znači da je mala udaljenost između dvije osobe, dovikivanjem ako je udaljenost veća te komunikacija medijima u koje spadaju telekomunikacije i internet. Kako bismo pravilno komunicirali, važno je znati kako oblikovati poruke. Prvo je potrebno poznavati gramatiku. Znamo da postoje određena pravila kod korištenja znakova, to jest kod korištenja jezika. Bez poznavanja gramatike i simbola komunikaciju jednostavno ne bi bilo moguće provesti. Uz poznavanje gramatike, važno je imati neko znanje o osobi s kojom komuniciramo. Ako želimo nekome poslati neku poruku, moramo barem nešto znati o njemu kako bismo mu istu tu poruku mogli prilagoditi. Da bismo pravilno razmijenili neku poruku, važno je poznavati i situaciju u kojoj se nalazimo kada komuniciramo. Možemo zaključiti da je interpersonalna komunikacija prisutna uvijek i svugdje.

Interpersonalna komunikacija prisutna je i na nastavi te se njome služe i učitelji i učenici. Što je bolji odnos između učenika i učitelja, to će komunikacija biti uspješnija. To nam zapravo govori da „odnosi između nastavnika i učenika, koji rezultiraju psihološkom klimom, mogu mnogo utjecati na primanje sadržaja komuniciranja, kao što i neverbalni dio komunikacije može imati čak jaču snagu od verbalnog naročito što se tiče odgojnog djelovanja“ (Bratanić, 1993, str. 89). Interpersonalna komunikacije je ključ kvalitetnog odnosa između učitelja i učenika.

#### 3.1. Cilj interpersonalne komunikacije

Cilj interpersonalne komunikacije je zapravo stvaranje kvalitetnih i stabilnih ljudskih odnosa. Budući da je ovakav oblik komunikacije najrasprostranjeniji, potrebno je imati dobro razvijene komunikacijske vještine. Uspješnost komunikacije ovisi o mnogo faktora zato je važno odrediti karakteristike i važnost određene situacije u kojoj se komunicira. Cilj je imati što kvalitetniji odnos i razgovor. Uz to je bitna i sama rasprava u kojoj se događa razmjena stavova i mišljenja te se dolazi do određenog zaključka i saznanja, što je još jedan od ciljeva interpersonalne komunikacije.

### *3.2. Značajke interpersonalne komunikacije*

Kada govorimo o interpersonalnoj komunikaciji, možemo zaključiti da postoje dva oblika komuniciranja, a to su: komunikacija s nekim koga poznajemo i s kime imamo blizak odnos te komunikacija sa strancem. Da bismo razlikovali ta dva oblika, prema Reardon (1998) postoji sedam glavnih značajki po kojima možemo prepoznati interpersonalnu komunikaciju.

Prva značajka nam govori da interpersonalna komunikacija može biti verbalna i neverbalna. Komunikacija između ljudi se ne temelji samo na izgovaranju riječi i rečenica. Komunikacija se sastoji od dvije komponente, a to su: komponenta sadržaja koja se sastoji od onoga što je rečeno ili učinjeno te komponenta odnosa (relacijska komponenta) koja obuhvaća način kako je to rečeno ili učinjeno (Reardon, 1998). Kod interpersonalnog komuniciranja je važna bliskost jer se na taj način lakše primjećuju neverbalni znakovi te se bolje prenose osjećaji i razmišljanja.

Druga značajka je spontano, uvježbano i planirano ponašanje ili neka njihova kombinacija. Ovisi o situaciji, osobi i raspoloženju kako ćemo komunicirati. Ako osobu znamo i ako smo bliski s njom, često ćemo reagirati spontano, to jest nećemo imati kontrolu nad svojim osjećajima i izražavanjem. U određenim situacijama koristimo i uvježbana ponašanja. Neke izraze i rečenice koristimo mnogo puta te ih možemo koristiti automatski i nesvjesno te bez nekog prethodnog planiranja. Ako promatramo razliku između spontanog i uvježbanog ponašanja, ona je u tome što smo uvježbano ponašanje naučili i primjenjujemo ga bez prethodnog razmišljanja. Treće ponašanje je planirano ponašanje. Kada se nađemo u određenoj situaciji, možemo promotriti i zaključiti kakva bi naša reakcija bila primjerena. Mi ljudi imamo izrazito razvijene kognitivne sposobnosti te zbog njih možemo sugovorniku izreći svoje mišljenje i pokazati reakciju koju smo prethodno izmislili i pripremili za tu situaciju. U bilo kojem trenutku interpersonalne komunikacije mogu se pojaviti sva tri ponašanja. Dakle, ako smo u ugodnoj situaciji, naše će ponašanje biti spontano. Ako je situacija malo manje ugodna, koristit ćemo uvježbano ponašanje, a ako je situacija nepoznata i neugodna, koristit ćemo planiranje.

Treća značajka je ta da se interpersonalna komunikacija razvija te da nije statična. Kako se mijenja bliskost i poznavanje pojedinaca, tako se mijenja i interpersonalna komunikacija. Kada se dvoje pojedinaca vidi prvi put, oni imaju jako malo znanja jedno o drugome. Nakon što se malo bolje upoznaju, „njihovi interpersonalni susreti će se sve više zasnivati na prediktivnom znanju – tj. na znanju o uvjerenjima i sklonostima druge osobe (Reardon, 1998, str. 23). Ekspanacija se zatim događa kada se odnos između pojedinaca razvije te oni počinju shvaćati međusobna uvjerenja, stavove i potrebe.

Četvrta značajka je ta da interpersonalna komunikacija može uključivati povratnu informaciju, interakciju te usklađenost ili koherentnost. Da bi interpersonalna komunikacija bila kvalitetna, potrebna je reakcija svakog od sudionika u komunikaciji, bila ona verbalna ili neverbalna. Povratna informacija „obuhvaća komunikatorove verbalne ili neverbalne reakcije na partnerove verbalne ili neverbalne akcije“ (Reardon, 1998, str. 23). Također, sve ono što jedan pojedinac izgovori ili pokaže utječe na ono što će drugi pojedinac izreći ili pokazati, to jest napraviti. To se zove interakcija. Zatim imamo usklađenost. To je pojam koji nam u interpersonalnoj komunikaciji označava situaciju kada se određene izjave ili ponašanja u razgovoru nadovezuju jedno na drugo. Da bi opstala usklađenost razgovora, često se koriste neka sredstva, to jest određene izjave kao što je „Ovo o čemu pričaš sjetilo me na...“.

Peta značajka interpersonalne komunikacije jest ta da unutar nje postoje određena pravila pod kojima se ona može odvijati. Ta pravila mogu biti unutarnja i vanjska. Unutarnja pravila su najčešće postavljena kod osoba koje su veoma bliske te se dovoljno dobro poznaju. Ti pojedinci znaju kako se ponašati u određenim situacijama jer su unaprijed odredili kako će vladati u tom trenutku. Vanjska pravila su neka općenita pravila koja vrijede za sve pojedince i situacije te je njih postavilo društvo.

Šesta značajka interpersonalne komunikacije je aktivnost. Aktivnošću se može nazvati „nešto što ljudi rade jedni s drugima, a ne jedni drugima“ (Reardon, 1998, str. 26). To vrijedi i za komunikaciju. Ona je zajednički proces gdje sve izrečeno ili učinjeno utječe na sudionike tog procesa.

Sedma i zadnja značajka je interpersonalno uvjeravanje. To se događa kada sudionik komunikacije želi promijeniti mišljenje, stav ili osjećaje drugog sudionika komunikacije. Budući da je to rezultat interakcije, osoba koja uvjerava je isto osoba koja pokušava promijeniti vlastita mišljenja i stavove.

### 3.3. *Interpersonalna komunikacija kod djece*

Bez obzira na to što već desetljećima znanstvenici pokušavaju shvatiti kako djeca nauče komunicirati i kako svladaju komunikaciju, oni još nisu došli do konkretnih rezultata. Još uvijek se postavlja pitanje kako zapravo djeca uče jezik i kako uče komunicirati. Dvije teorije koje se bave razvojem djece su kognitivna teorija i bihevioristička teorija. Znanstvenik koji zastupa kognitivnu teoriju, tvrdit će da je djetetu urođeno da komunicira, a onaj koji zastupa biheviorističku teoriju, tvrdit će da djeca uče komunicirati. Ako pogledamo sve aspekte komunikacije, možemo zaključiti da su i jedna i druga teorija ispravne. Činjenica je da se rodimo s određenim predispozicijama za komunikaciju, a najčešće je to u neverbalnom obliku te da cijeli život učimo komunicirati.

Djeca najlakše i najčešće uče komunicirati pomoću operantnog uvjetovanja. To znači da ako dijete kaže primjerenu izjavu ili ako se primjereno i pristojno ponaša, to će biti nagrađeno. Ako dijete kaže nešto neprimjereno ili ako je ponašanje neprikladno, dijete će biti kažnjeno. Kada dijete uči komunicirati, taj proces je često nesvjestan i slučajan. Reardon (1998) govori kako postoje tri načina učenja jezika i komuniciranja za koje nije potrebno podučavati dijete. To su oponašanje, proširivanje i ispravljanje te kategorizacija.

Djeca najčešće uče na takav način da oponašaju ono što odrasli rade i govore. Djeca koriste priliku oponašanja da bi i uvježbala svoj jezik i govor. Od najranije dobi nauče jako puno o komunikaciji te to koriste u svakodnevnim situacijama kao što je naprimjer igranje igračkama, crtanje. U tim situacijama nerazgovijetno govore sebi u bradu te tako vježbaju i uče razgovor.

To što dijete oponaša govor i ponašanje može nam pomoći kod ispravljanja dječjeg govora i usmjeravanja u komunikaciji. Da bismo djetetu pružili pomoć, koristit ćemo nešto što se u psihologiji naziva proširivanje. Nakon što dijete izgovori određenu rečenicu, mi ispravljamo ono što je pogrešno, izbacujemo ono što je višak i nadodajemo ono što nedostaje. Na taj način dijete čuje i zapamti pravilan izgovor ili pravilno ponašanje te ga ono ponovno oponaša samo u točnom obliku. Primjer toga je sljedeći:

*„Dijete: Tata auto.*

*Majka: Da, tata je u autu.“ (Reardon, 1998, str. 54).*

Ovakvo ispravljanje pomaže da dijete razvije svoj govor te da nauči pravilno oblikovati i izgovoriti vlastita mišljenja.

Još jedan način pomoću kojega roditelji mogu pomoći djeci razviti komunikacijske sposobnosti jest kategorizacija odnosno svrstavanje nekoliko predmeta u jednu kategoriju. Naprimjer, ako dijete govori o mrkvama, rajčicama, kelju, razgovorom ćemo ga upozoriti i staviti naglasak na to da su sve te stvari povrće. Dakle, osim ovih nabrojanih načina kojima možemo pomoći djeci da ih poučimo pravilnom komuniciranju, postoji još mnogo drugih načina. Što se djecu ranije nauči pravilnom izgovoru, ponašanju i komuniciranju bit će zadovoljniji sobom te će biti uspješniji kao odrasle osobe.

Znamo da je obitelj prva zajednica u kojoj dijete boravi. To znači da obitelj ima veliki utjecaj na razvijanje djetetove komunikacije. Kako bi komunikacija u obitelji tekla nesmetano, postoje neka pravila. Ako su pravila previše stroga i ako ih je previše, dijete će se zatvoriti u sebe, poštivat će samo taj jedan uzorak ponašanja te neće biti slobodno u izražavanju svojih misli i osjećaja. Zbog toga se djetetova komunikacija ne razvija te dijete nema mašte, postaje introvert te nema kreativnosti. Dijete u takvom okruženju misli da postoji samo jedan stav i samo jedan način kako riješiti neku situaciju ili problem. Takva djeca potiskuju svoje osjećaje jer se boje i smatraju da nije ispravno izraziti svoje mišljenje. Ako je komunikacija u obitelji otvorena i ako se pravila mogu prilagoditi, tada je dijete slobodnije, ima mogućnosti izraziti svoje mišljenje, stavove i osjećaje, ima želju za ostvariti svoj cilj, ima razvijenu kreativnost i maštu.

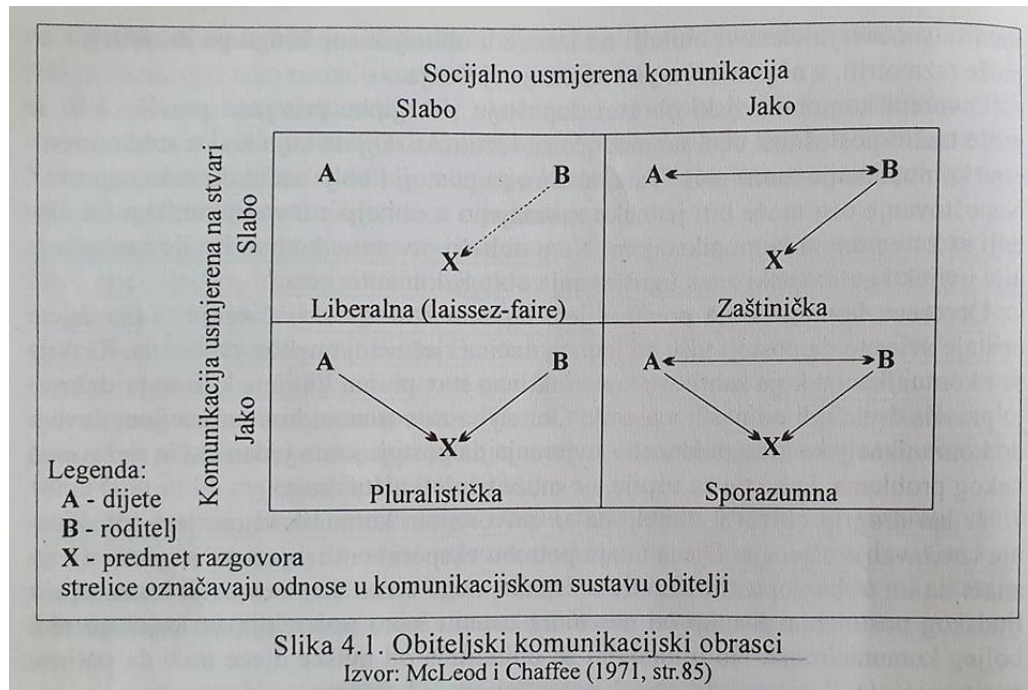
McLeod i Chaffee su 1971. godine postavili model obiteljske komunikacije. U tom modelu su prikazana četiri obiteljska komunikacijska obrasca, a to su: laissez faire, zaštitnički, pluralistički i konsezualni (Reardon, 1998). „U laissez faire obiteljima nema usmjerenosti ni na odnose ni na stvari“ (Reardon, 1998, str. 61), što bi značilo da je razina komunikacije poprilično niska. U zaštitničkim obiteljima djeca nemaju pravi doticaj s problemima te ih roditelji štite od svega i nameću im svoja mišljenja. U pluralističkim obiteljima je važno da djeca sudjeluju u raspravama te da se otvoreno komunicira. U konsenzualnim obiteljima pojedinci koji imaju nekakvu moć vrše pritisak na druge pojedince (djecu) da izraze svoje mišljenje, ali koje je u skladu s njihovim. Učiteljima će sigurno „dobro doći shvaćanje načina kako obiteljski komunikacijski obrasci utječu na spremnost djece za istupanje u razredu, za izražavanje suprotnih gledišta i za obranu



vlastitih stavova“ (Reardon, 1998, str.62). Na slici 2 možemo vidjeti prikaz obiteljskih komunikacijskih obrazaca.

## Slika 2

*Obiteljski komunikacijski obrasci* (izvor: Reardon, 1998, str. 62).



## 4. Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija je oblik komunikacije u kojem ljudi komuniciraju bez da koriste riječi. U neverbalnoj komunikaciji se koriste druga sredstva koja zamjenjuju riječi, a to su izraz lica, geste, pokreti tijela.

Neverbalnu komunikaciju koristimo kako bismo izrazili svoje osjećaje, misli, stavove, ideje te da bismo prikazali svoju osobnost. Kada komuniciramo, veći dio poruke (čak i do 70%) prenesemo neverbalno nego verbalno pa možemo zaključiti da su neverbalni znakovi jako važan dio ljudske komunikacije.

Postoji šest funkcija neverbalne komunikacije, a to su:

1. Izražavanje emocija.
2. Izražavanje uzajamnih stavova.
3. Prezentiranje vlastitih osobina.
4. Praćenje, podrška i dopuna verbalne komunikacije.
5. Zamjena za verbalnu komunikaciju.
6. Konvencionalno izražavanje.“ (Bratanić, 1993, str. 90).

Najvažnija funkcija neverbalne komunikacije mogla bi biti izražavanje emocija jer ona najbolje prikazuje naše osjećaje i naše unutarnje stanje i raspoloženje. Ono što govorimo ne mora biti popraćeno usklađenim neverbalnim znakom.

Također, postoji i pet razloga za neverbalnu komunikaciju. Prema Bratanić (1993) to su:

1. neku pojavu je bolje prikazati neverbalno nego verbalno;
2. izražavanje neverbalnim znakovima je jače sredstvo izražavanja od verbalnog;
3. neverbalni znakovi su često nesvjesni pa više govore o osobi koja ih izražava;
4. neverbalna komunikacija pomaže da se stavovi ne prikažu toliko eksplicitno kao što bi se prikazali riječima;
5. neverbalna komunikacija je uz verbalnu još jedan način prenošenja informacija.

Poželjno je u komunikaciji koristiti što više neverbalnih znakova. Neverbalne znakove možemo podijeliti na paralingvističke i na ekstralingvističke.

#### 4.1. *Paralingvistički neverbalni znakovi*

Paralingvistički neverbalni znakovi su svi popratni zvukovi koje čujemo uz izgovaranje rečenice. U paralingvističke neverbalne znakove spada određen način izgovaranja, brzina izgovora s obzirom na naše osjećaje, intonacija izgovaranja, naglasak te pauze. Glas je jedno od važnijih sredstava koja koristimo u svakodnevnom životu, ali i u nastavi.

#### 4.1.1. *Jačina glasa*

Da bismo bili vješti i kvalitetni govornici, pogotovo u nastavi, potrebno je čuvati i vježbati svoj glas. Na taj način možemo u određenoj situaciji znati kako ćemo svojim glasom nešto prezentirati i prikazati, odnosno izreći. Glasnoća, odnosno jačina govora ovisi o tome koliko je sugovornik udaljen, ali i o tome kakva je situacija. „Lakoća razumijevanja govora u skladu je s glasnoćom koju slušač prima, pa će zato govornik nastojati govoriti toliko glasno koliko je potrebno da mu govor bude lakše razumljiv“ (Škarić, 2000, str. 154).

Dakle, kada smo u razredu, našu jačinu glasa moramo prilagoditi situaciji u kakvoj su učenici. Ako su učenici nemirni ili dekoncentrirani, govorit ćemo glasnije. Važno je naglasiti da jačina glasa mora varirati. Ako govorimo monotono i pretiho, učenici će biti nezainteresirani i biti će im dosadno.

Na samom ulasku u učionicu, na početku sata, svojim glasom moramo zainteresirati učenike, razbuditi ih i privući pažnju. Učitelj kao izlagač mora koristiti različite vrste glasova kako bi postigao željene rezultate. Jensen (2003) govori o dva glasa, uvjerljivom i pristupačnom glasom. Uvjerljivi glas služi za slanje neke obavijesti dok pristupačni glas služi za povratnu informaciju. Za uvjerljivi glas se može reći da je to glas kontrole. Jači je od pristupačnog i takvim glasom se stvara autoritet. Ako u razredu učenicima govorimo o nekim pravilima ili činjenicama te ako zapovijedamo, koristit ćemo jači, odnosno uvjerljivi glas.

Pristupačan glas koristimo kada izlažemo pred manjom skupinom slušatelja, ali se može koristiti i pred većom skupinom ako od njih želimo dobiti neku povratnu informaciju. Pristupačnim glasom pokazujemo razumijevanje, ali i tražimo povratnu informaciju na izrečenu izjavu. U nastavi pristupačan glas možemo koristiti kada pričamo s učenikom o nekom problemu koji se dogodio. Istovremeno pokazujemo razumijevanje, ali i tražimo učenikovo objašnjenje zašto se određen problem dogodio.

Da bismo bili kvalitetan učitelj i predavač potrebno je pravilno baratati svojim glasom i pravilno koristiti jačinu svog glasa. Kao učitelji moramo biti sposobni procijeniti situaciju i odabrati način na koji ćemo govoriti u svojem razredu. Može se reći da „nastavnik u razredu govori glasnije nego što je potrebno da bi ga akustički dobro čuli oni u zadnjoj klupi. I što je razred brojniji, to valja više ‘derati grlo’“ (Škarić, 2000, str.155).

#### 4.1.2. *Ton i boja glasa*

Ton i boju glasa ne možemo previše regulirati jer to je nešto što nam je urođeno i ne može previše oscilirati. Glas može biti visok i dubok. Visok glas u većini slučajeva djeluje tako da prije zadobije slušateljevu pažnju te je dinamičniji. Dubok glas više djeluje smirujuće, opuštajuće i nježnije. Boja glasa također pokazuje koliko smo nekome naklonjeni, koliko nam je ugodno s nekim u društvu te jesmo li o određenoj situaciji na nešto osjetljivi ili nismo.

U nastavi ćemo pažljivo odabrati koji ton glasa ćemo koristiti kako bi naglasili važnost ili cijelog nastavnog sadržaja ili samo neki dio. Svojim pažljivim odabirom tona glasa ćemo učenike ili zainteresirati za nešto ili intrigirati ili ćemo ih staviti u određeno raspoloženje koje mi želimo. Ako čitamo nježnu priču i želimo da se učenici opuste, koristit ćemo dublji, nježni i smireniji glas. Ako želimo da se učenici aktiviraju i da ne budu pasivni, koristit ćemo viši glas.

#### 4.1.3. *Intonacija*

Intonacija se očituje „u mijenjanju dužine pojedinih slogova, dodatnoj akcentuaciji, promjeni visine ili njezinoj modulaciji (silaznoj, uzlaznoj melodici)“ (<https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=27686>).

Prema Radenčić (2013) intonacija također označava „melodiju“ kojom izgovaramo rečenicu koja prikazuje kretanje tonova. Učitelji bi trebali svoje predavanje izlagati ritmizirano, što znači da je poželjno da se intonacija glasa mijenja, da se koriste stanke i važno je govorenu misao završiti silazno kako se učenici ne bi zbunili i izgubili koncentraciju.

Ako se koristi neko neprirodno naglašavanje u nastavi, moglo bi doći do zbunjenosti u razredu tijekom nastave, ali i do toga da se stvori jezična barijera između učenika i učitelja. Cilj učitelja bi trebao biti što više govoriti na standardnom hrvatskom jeziku, a što manje na dijalektu prvenstveno zbog toga kako bi učenici osvijestili svoj jezik. No u nekim određenim situacijama se može iskoristiti taj dijalektalni naglasak kako bi se približili učenicima i kako bi učenici možda bolje shvatili neki nastavni sadržaj.

Prema Jensenu (2003) učitelji bi trebali koristiti glas koji je pristupačan i lako se sluša. Takav glas uvijek završi višim tonom bez obzira kako je započeo. Viši ton glasa potiče na postavljanje pitanja, odgovore i sumnju, dok niži ton samo potvrđuje činjenicu.

#### 4.1.4. *Pauza*

Pauza ili stanka se može definirati kao prekid u govoru. Svrha pauze u govoru je da njome govornik naglasi nešto što je važno i da privuče pažnju. Pauza ne smije trajati ni prekratko, ali ni predugo.

Ako pauza traje prekratko, efekt pauze tada zapravo nije ni zadovoljen. Traje li pauza jako kratko u nastavi, učenici neće shvatiti da je učitelj htio izreći nešto važno. Ako pauza traje predugo, učenici će svu svoju pažnju usmjeriti na učitelja te će oni tu predugu pauzu shvatiti kao da učitelj ne zna o čemu priča i nije spreman pričati o onome o čemu bi trebao.

Kao što učiteljev dinamičan govor razbija dosadu učenicima, isto to će postići i pauze u govoru. Učenicima neće biti zamorno slušati učitelja, a sat neće biti monoton. „Duge rečenice, također, gube slušatelje. Začinite ih frazama: „Ovo ćete trebati znati na ispitu“, „Poslušajte ovo!“, „Obratite pažnju na...“, uz obavezne pauze koje će pojačati sveukupnu važnost rečenice, nabrojanja ili izlaganja“ (Radenčić, 2013, str. 20).

Svi navedeni paralingvistički neverbalni znakovi međusobno su povezani. Svakodnevno ih koristimo u govoru te pomoću njih možemo otkriti kako se netko osjeća ili što misli o nečemu, a također i mi svojim glasom pokazujemo svoje emocije i stavove te glasom možemo utjecati na svoje sugovornike. Da bismo imali kvalitetnu komunikaciju, potrebno je naučiti baratati ovim znakovima kako bismo poslali poruku koju želimo i prenijeli neku informaciju točno onako kako ju treba prenijeti.

#### 4.1.5. *Vježbe za glas*

Svaki učitelj provede bezbroj sati samo govoreći. Učiteljev glas je njegov najvažniji instrument. Da bismo što kvalitetnije učenicima prenijeli nastavni sadržaj te kako bi što manje dolazilo do nesporazuma u komunikaciji, postoje vježbe za glas. Škarić (2000) navodi neke vježbe kao što su protezanje i opuštanje, duboko disanje, gromoglasno „ha“ trzajem iz pleksusa, produženo foniranje, impulsno, gromoglasno izgovaranje riječi, izgovaranje u šaptu i govor sa zatvorenim nosom.

Da bi tijelo bolje osjetilo govor, potrebno ga je opustiti, ali i razgibati. Svaki mišić i zglob treba rastegnuti i zagrijati. Naše tijelo je jedna cjelina i ako je naše tijelo u dobrom i opuštenom stanju, takav će nam biti i glas.

Da bismo pravilno govorili potrebno je znati pravilno disati. Duboko disanje ošitim i trbušnim mišićima je jedna od važnijih vježbi za govor. Važno je disati tako da se udahne skroz te da se napnu trbušni mišići i da se izdahne u potpunosti.

Možemo zaključiti da je briga za glas u učiteljskoj struci jako važna jer je naš poziv svakodnevno prenositi znanje i poučavati učenike koji moraju shvatiti prenesenu informaciju. Da bi ta informacija bila prenesena točno, govor mora biti razgovijetan, a glas mora biti prilagođen situaciji u kojoj se nastava odvija.

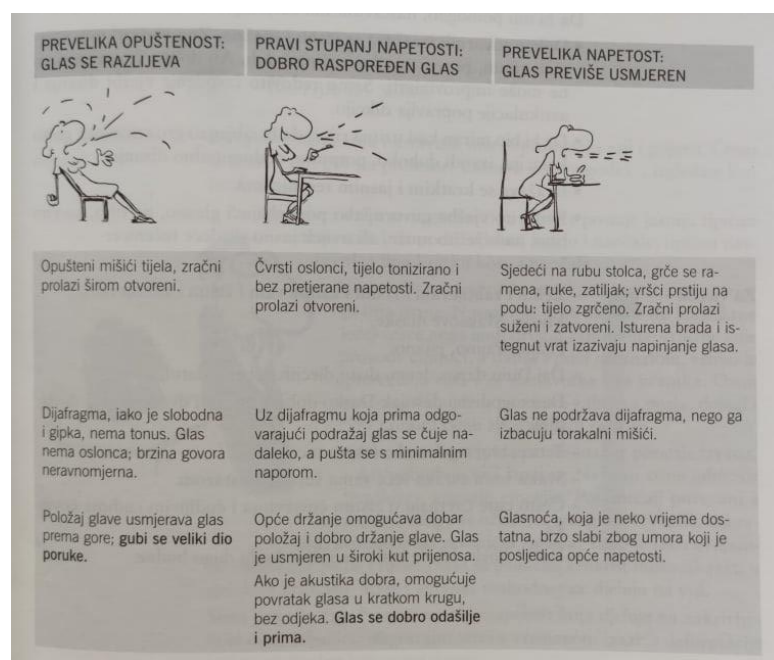
„U razredu glas nastavnika djeluje na skupinu:

- ako je miran i siguran, smiruje
- ako je bolesno povišen ili unjkav, iscrpljuje slušatelja koji ga ne podnosi i može se čak isključiti iz prijenosa poruke“ (Trankiem, 2009, str. 44).

Dakle, pažljivo moramo birati kakvim ćemo glasom govoriti jer on snažno utječe na atmosferu i tempo rada našeg razreda. Učitelj također mora paziti na položaj svog tijela kako bi glas bio pravilan. Zato moramo vježbati naš glas, ali i položaj tijela. Položaj tijela mora biti uspravan, bez previše napetosti. Tada su zračni putevi otvoreni, a glas se bolje čuje. Utjecaj položaja tijela i opuštenosti na glas možemo vidjeti na slici 3.

### Slika 3

*Utjecaj položaja tijela i opuštenosti na glas* (izvor: Trankiem, 2009, str. 49).



## 4.2. Ekstralingvistički neverbalni znakovi

Da bi nastava bila što kvalitetnija, a učitelj što zanimljiviji učenicima, potrebno je biti opušten, siguran i spreman za nastavu. To ćemo pokazati svojim ponašanjem, odnosno pokazat ćemo neverbalnim znakovima. Svaki naš pokret, izraz lica, svaka naša gesta govori o našoj ličnosti i o onome kako se osjećamo i što mislimo.

S učenicima razgovaramo ne samo riječima već i tijelom. Učenici osim što slušaju što učitelj priča, također ga i promatraju te uočavaju neverbalne znakove koje učitelji odašilju. Učenici lako prepoznaju i shvate značenje svakog pokreta, pogleda, geste. Prate kako se učitelj kreće, kako izgleda i kako se ponaša.

Prema Brajši (1993) poruka koju izgovorimo tek dobije svoj značaj i smisao kada se uz nju nađu neverbalni znakovi. Dakle, to znači da verbalna i neverbalna komunikacija moraju biti usklađene općenito, a pogotovo u školi na nastavi. Učenicima ne bismo trebali davati dvosmislene znakove, odnosno govoriti jedno, a pokazivati drugo. Naprimjer „zbog neusklađenosti, nastavnik može stvarati napetu atmosferu pa se, jer toga nije svjestan, i sam upitati otkuda nemir i nedisciplina učenika kad je poduzeo sve da im pokaže svoju naklonost i zainteresiranost“ (Bratanić, 1997, str. 28). Neverbalne znakove moramo koristiti pažljivo i promišljeno.

Ekstralingvističke neverbalne znakove dijelimo na kinezičke i proksemičke znakove. Kinezički znakovi su zapravo znakovi kojima poruku odašiljemo putem pokreta i položaja tijela. To su razne geste, izrazi lica i kontakt očima. Proksemički se znakovi odnose na udaljenosti između sugovornika i prostorni odnos između sudionika komunikacije. Odnosno, to su:

- „- fizička blizina odnosno udaljenost među osobama u komunikacijskoj interakciji
- prostorni raspored učesnika u komunikaciji
- teritorijalno ponašanje koje se odnosi na držanje i postupke kojima jedna osoba stavlja do znanja drugima svoje pravo na određeni prostor“ (Bratanić, 1993, str. 93).

#### 4.2.1. *Izraz lica (mimika)*

„Lice... kakva zanimljiva ali nikada do kraja pročitana zagonetna knjiga širom otvorenih stranica, knjiga u kojoj možete pročitati sve ono što je vremenom zapisano i ono što se trenutačno događa“ (Burić Moskaljov, 2014, str. 86). Čovjek na licu ima dvadeset i osam kostiju te četrdeset i tri mišića. Pomoću svih tih facijalnih mišića čovjek izražava svoje unutarnje stanje. Lice je zapravo najekspresivniji dio ljudskog tijela. Prvo što ćemo gledati kod drugih je lice i njegov izraz.

Prema Boyes (2009) postoje dvije vrste izraza. Prva vrsta su spori ili zadržani izrazi kao što je naprimjer osmijeh ili namrgođenost. Druga vrsta su mikroizrazi koji se veoma teško mogu uočiti jer traju djelić sekunde i brzo prijeđu preko lica. Mikroizrazi prikazuju stvarnu emociju koja se skriva ispod izraza koje mi pokazujemo na površini i kojima želimo prikriti istinske namjere i osjećaje.

Boyes (2009) govori o tome da ako bismo htjeli poslati poruku koristeći lice, tu poruku šaljemo pomoću čela, obrva, očiju, nosa, obraza, usana, brade, tonusa mišića, čeljusti i boje tena. Da bismo shvatili poruku koju nam pomoću svih tih dijelova lica netko šalje, potrebno je „čitati“ sve te dijelove odjednom, a ne dio po dio. Moramo stvoriti jednu sliku tog izraza kako bismo znali što nam naš sugovornik poručuje te koju emociju ispoljava.

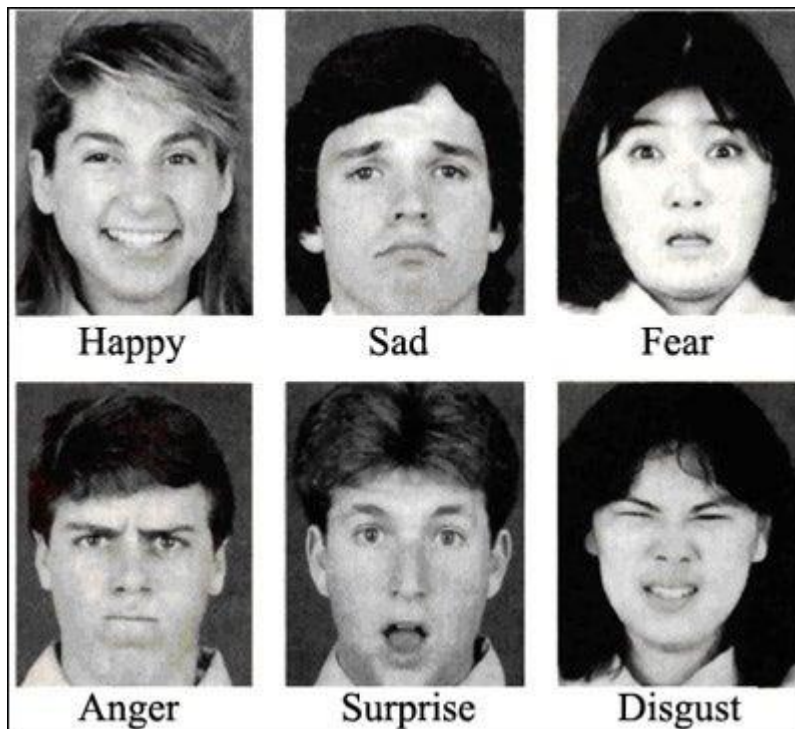
Na temelju onoga što pročitamo iz izraza lica stvaramo prvi dojam o sugovorniku. Kada stvorimo taj prvi dojam, on najčešće ostaje zapečaćen u nama i tu sliku koju smo stvorili uvijek vidimo makar i podsvjesno. Kada se govori o prvom dojmu tada se govori i o pojmu halo efekta koji se često događa kod učitelja u osnovnim školama. Halo efekt je kada u kratkom vremenu pri upoznavanju ljudi procijenimo njihovu osobnost te stvorimo mišljenje koje ostaje.

Licem šaljemo jasne poruke te izražavamo emocionalno stanje. Možemo nabrojiti šest osnovnih emocija koje se izražavaju facijalnom ekspresijom, a to su sreća, tuga, ljutnja, gađenje, iznenađenje i strah. Izraze tih emocija možemo vidjeti na slici 4.



#### Slika 4

Šest osnovnih emocija (izvor: <https://ocw.mit.edu/courses/brain-and-cognitive-sciences/9-00sc-introduction-to-psychology-fall-2011/emotion-motivation/discussion-emotion/> )



Ovih šest osnovnih emocija jednako se izražavaju u svim kulturama. Kada izražavamo sreću, pojave se bore kraj očiju, obrazi su podignuti te se miču mišići pokraj očiju. Tugu prepoznamo po tome što su vjeđe spuštene, gubi se fokus u očima te su lagano spuštene kutovi usana. Kod straha su podignute obrve te se približavaju jedna drugoj, podignute su gornje vjeđe, napete su donje vjeđe, a usne su lagano rastegnute vodoravno. Kod ljutnje su spuštene obrve te se približavaju jedna drugoj, pogled je fokusiran, a usne su sužene. Iznenađenost se izražava podignutim obrvama, oči su širom otvorene i usta otvorena. Kod gađenja se stvaraju bore na korijenu nosa, a gornja usnica je podignuta.

Najvažniji pokret, odnosno izraz našeg lica je osmijeh. „Istraživanja pokazuju da ljudi koji se smiju ili osmjehuju čak i kad se ne osjećaju naročito sretni preplavljaju električnom aktivnošću dio mozga u lijevoj moždanoj polutki zadužen za dobro raspoloženje“ (Pease, 2012, str. 80).

Kada se osmjehujemo pokazujemo da smo topli, pristupačni, otvoreni, vedri i duhoviti. Smijeh je nešto pozitivno i on djeluje smirujuće te se osmjehom zadobiva povjerenje drugih ljudi. Prema Burić Moskaljov (2014) neka istraživanja pokazuju da sam osmijeh može promijeniti i naše vlastito raspoloženje. Dakle, ako smo tužni i bezvoljni možemo započeti smijeh, a on će promijeniti naše raspoloženje te ćemo postati vedriji i sretniji. Smijeh je i zdrav jer pozitivno utječe na naš mozak, duh, ali i cijelo tijelo.

Kada se smiješimo, možemo primijetiti da taj osmijeh može biti prirodan, odnosno stvaran ili može biti lažan, odnosno namješten. Prirodan osmijeh je simetričan te ga prepoznamo po tome što se „smiješe oči“. To znači da se i mišići oko očiju aktiviraju, odnosno stežu se i stvaraju se bore kraj očiju. Također, usni mišići razvlače usta, a kutovi usana su podignuti. Iskren osmijeh možemo prepoznati još po tome što se obrazi zategnu i podignu te nastane lagano rumenilo. Iskren osmijeh dolazi iznutra, prirodan je, a on je rezultat pozitivnih i sretnih događaja.

Burić Moskaljov (2014) govori kako iskrenim osmjehom šaljemo dvije poruke. Jedna poruka govori o našim emocijama i stavovima, a druga govori o odnosu u komunikaciji. Iskreni smijeh također može biti potaknut vanjskim, ali i unutarnjim utjecajima. Ako smo mi sami sretni, on je potaknut našim unutarnjim stanjem, a ako nam netko ispriča nešto smiješno, to je vanjski utjecaj.

Lažan osmijeh je namješten i odglumljen. Kod njega se smiješe samo usne i on je asimetričan. Lažan osmijeh koristimo kad nekoga prvi put upoznajemo ili kada prikrivamo neke emocije, svoj strah, nesigurnost „ili je jednostavno rezultat naučenih obrazaca pristojnog ponašanja bez emotivne uključenosti“ (Burić Moskaljov, 2014, str. 91). Razliku između iskrenog i lažnog osmijeha možemo vidjeti na slici 5.

## Slika 5

*Lažni i iskreni osmijeh* (izvor: Burić Moskaljov, 2014, str. 92).



Smijeh je vrlo važan u nastavi. Njime učenicima pokazujemo da smo topli, emotivno pristupačni i spremni da im pomognemo. Smijehom izražavamo svoje stavove, pokazujemo dobru namjeru, potičemo učenika na komunikaciju te stvaramo ugodno razredno ozračje. Učenici će nam više vjerovati, imat će više samopouzdanja te će biti slobodniji.

Svaki naš izraz lica odašilje neku poruku, stav i osjećaj. Zato moramo biti oprezni kod korištenja naših izraza lica kako bismo poslali učenicima pravu poruku i prenijeli ispravnu informaciju. Također, lice mora prikazivati blagost, otvorenost pristupačnost, opuštenost. Svojim izrazom lica ne smijemo odavati dosadu, ljutnju, nezainteresiranost i odbojnost.

Najvažnije je da svaki učitelj pazi na to da mu izrazi lica budu usklađeni s onime što govori kako ne bi došlo do zbunjenosti učenika i do toga da oni ne prime pravu poruku. Svaki naš pokret, riječ, ali i izraz lica mora biti svjestan i planiran.

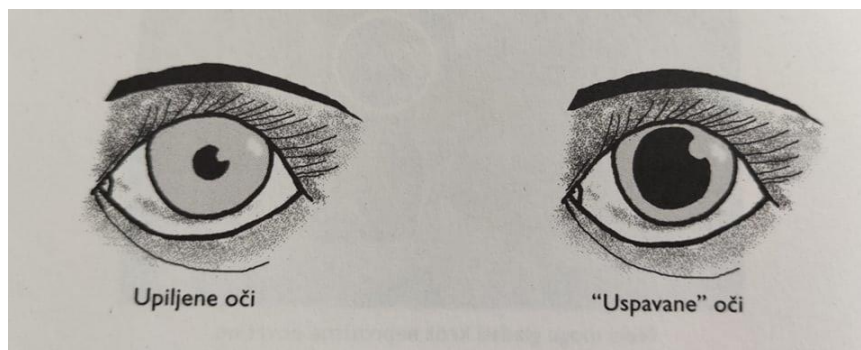
#### 4.2.2. *Kontakt očima*

Osim lica i onog što nam ono poručuje, također prvo na osobi primjećujemo oči. Ne kaže se bez razloga da su oči ogledalo duše. Putem očiju i pogleda otkrivamo mnogo o osobi te bolje razumijemo poruku koju nam ta osoba šalje. „Oči otkrivaju najviše i u međuljudskoj komunikaciji upućuju najtočnije signale jer su oči žarišna točka na tijelu, a zjenice rade neovisno o svjesnoj kontroli“ (Pease, 2012, str. 163). Dakle, vrlo je važno moći pročitati znakove i poruke koje nam odašilju oči i pogled.

Ono što gledamo kod oka su zjenice. Njihovo pomicanje, odnosno širenje i sužavanje najbolje pokazuje kako se osoba osjeća. Pease (2002) govori da ako je osoba uzbuđena, sretna ili ako gleda u nešto što joj se sviđa, zjenice će se proširiti tako da budu i do četiri puta veće nego što je normalno. Kod negativnog raspoloženja, odnosno kada smo ljuti ili kada gledamo nešto što nam se ne sviđa, zjenice će se sužiti. Izgled zjenica možemo vidjeti na slici 6.

#### **Slika 6**

*Izgled zjenica* (izvor: Pease, 2012, str. 164).



Prema Boyes (2009) kontakt očima se razlikuje prema trajanju (kratak ili dug kontakt) te može biti isprekidan, izravan i neizravan. Kontakt očima pokazuje koliko smo bliski s osobom s kojom komuniciramo te on pokazuje naše stavove i emocije.

Izravni kontakt očima označava samopouzdanje, otvorenost i iskrenost. Pretjerani izravni kontakt, odnosno zurenje označava nepristojnost i agresiju. Zato je potrebno odmjeriti i znati koliko je izravnog kontakta očima u redu primjenjivati. Jedan od načina kako prepoznati pozitivan ili negativan izravan kontakt očima jest proučavanje zjenica. Ako naprimjer predugo fiksiramo svoj pogled na jednog učenika, to će mu stvoriti neugodnost i tjeskobu te će ga na nešto upozoriti.

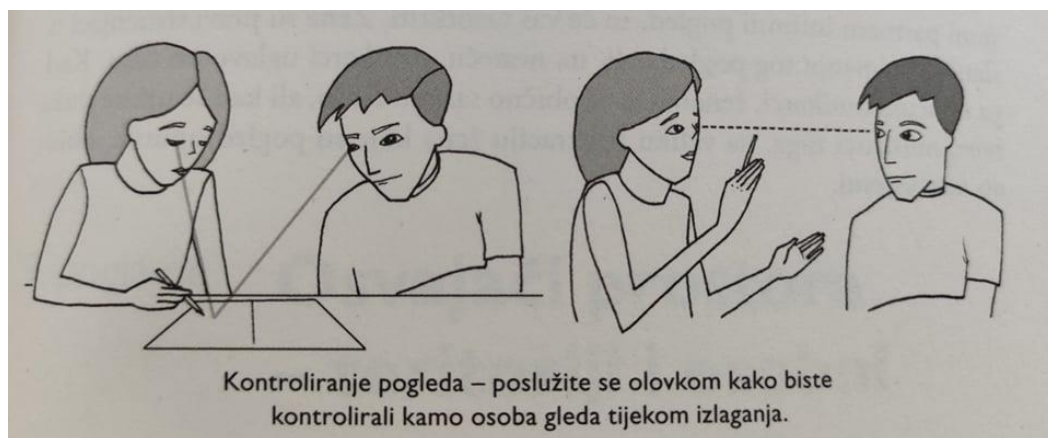
Čest kontakt očima označava zainteresiranost i želju za razgovorom. Povremeni kontakt očima označava strah, nesigurnost, loše raspoloženje, neugodu ili nezainteresiranost za temu. Prekidanje kontakta očima očituje se u spuštanju pogleda (kada se pogled odvraća, a oči spuste, to označava loše raspoloženje), gledanju postrance (pozitivno ako je popraćeno osmijehom, negativno ako lice pokazuje mrštenje), zatvorenim očima (označava nezainteresiranost i dosadu) te prekinutim pogledom.

U nastavi je važno da pogledom često pratimo sve učenike kako bismo mogli uočiti nedostatak razumijevanja kod učenika, dosadu, njihovu nezainteresiranost i utvrditi razinu praćenja nastavnog sadržaja. Kako bismo izbjegli monoton sat, te stvaranje nepovjerenja kod učenika, važno je ne izbjegavati pogled. Dakle, kao učitelji ne bismo trebali gledati u pod ili zid te izbjegavati kontakt očima sa svojim učenicima.

Također, imamo sposobnost kontroliranja pogleda druge osobe. Najbolji primjer toga je kada učitelj objašnjava nastavni sadržaj učeniku. Ako učeniku pomoću olovke objašnjavamo određeni sadržaj u udžbeniku, učenik će pratiti tu olovku i ono što mu pokazujemo i objašnjavamo. Zatim olovku podignemo i stavimo u liniju s očima između nas i učenika te nastavimo objašnjavati. Tako ćemo zadržati učenikovu pozornost, a on će bolje i lakše shvatiti našu poruku, odnosno nastavni sadržaj koji objašnjavamo. Prikaz toga nalazi se na slici 7.

### Slika 7

*Kontroliranje pogleda (izvor: Pease, 2012, str. 185).*



Osim što gledamo same oči, pratimo i njihove pokrete te pokrete područja blizu očiju. Tako primjerice možemo promatrati obrve. Kada spustimo obrve, to označava ljutnju i agresivnost. Kada su obrve podignute, to može označavati da smo iznenađeni nečime, da smo se zainteresirali za temu, a uz raširene oči to označava strah.

U nastavi je važno uspostaviti kontakt pogledom s učenicima te im time pokazati pozitivan stav i emocije, a ako je potrebno, pogledom ih i umiriti. Važno je ne odvrćati pogled i time pokazivati nesigurnost već vedrinom i otvorenosću učenicima ulijevati sigurnost.

#### 4.2.3. *Gestika*

Najčešće geste, odnosno kretnje su geste rukama. Geste rukama služe tome da prate verbalnu komunikaciju, da poruci daju veće značenje te da sugovornici bolje zapamte ono što im je rečeno. Trljanje dlanovima gesta je koja označava nešto pozitivno kao što je iščekivanje nečega što će nam donijeti sreću i zadovoljstvo. Kada učitelj dođe na sat i kaže: „Jedva čekam vidjeti kako ste sjajno izradili plakate za domaću zadaću!“ te uz to trlja dlanove, to znači da je odlično raspoložen i da se veseli vidjeti učeničke radove.

Trljanje palca o prst označava nešto vezano za novac. Označava očekivanje novca, ili podsjećanje nekoga da nam je dužan novac. U nastavi to koristimo kada uz govor želimo i neverbalno podsjetiti učenike da donesu novac blagajniku ili da uzmu novac (didaktički materijal) kako bi na satu matematike učili pomoću njega.

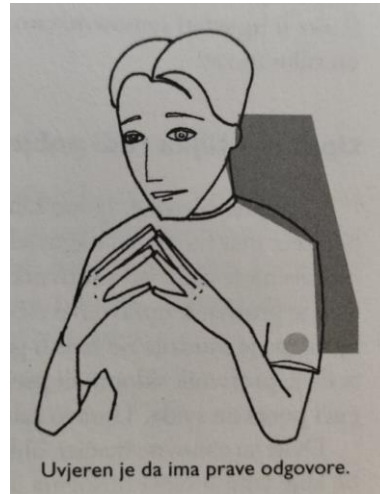
Sklopljene ruke označavaju nešto negativno. Taj položaj označava nesigurnost, zatvorenost, zabrinutost, neugodu i frustraciju. Sklopljene ruke mogu biti u tri položaja, a to su: ruke u podignutom položaju, naprimjer ispred lica, ruke u srednjem položaju, primjerice položene na stol te ruke u spuštenu položaju kao što je na krilu kada sjedimo ili na preponama kada stojimo. Kada učitelj ima sklopljene ruke za vrijeme nastave, to može značiti da je učitelj nervozan, nesiguran ili da je frustriran učenikovim ponašanjem.

Ruke koje su položene u šiljak položaj, označavaju samouvjerenost i sigurnost. Uz tu gestu rukama, poželjno je koristiti i ostale pozitivne neverbalne znakove kako se poruka koju odašiljemo ne bi pogrešno protumačila. Naprimjer, kada u nastavi objašnjavamo nastavni sadržaj te odgovaramo na učenikova pitanja, možemo koristiti

položaj šiljka kako bi učenicima djelovali kao da smo sigurni u ono što govorimo. Položaj šiljka vidimo na slici 8.

### **Slika 8**

*Položaj šiljka* (izvor: Pease, 2012, str. 131).



Ruke na leđima koriste ljudi koji žele pokazati svoju vlast i moć te samouvjerenost. Kada iza leđa jedna ruka pritišće drugoj zapešće ili nadlakticu, to označava nemir, agresiju i frustraciju. Takve geste treba izbjegavati u nastavi jer učenici takvo ponašanje učitelja shvaćaju kao napad. Učenici su zbog toga često prestrašeni, nesigurni te nemaju povjerenja u učitelja.

Geste palcem također znače iskazivanje moći i agresivnosti. Naprimjer, palčevi koji vire iz džepova i prekrižene ruke s podignutim palčevima (slika 9) prikazuju pretjerano samopouzdanje i nadmoć, a mogu čak simbolizirati i napad. Zato je to u nastavi poželjno izbjegavati pred učenicima kako ne bismo poslali krivu poruku o sebi te negativno utjecali na ponašanje učenika.

## Slika 9

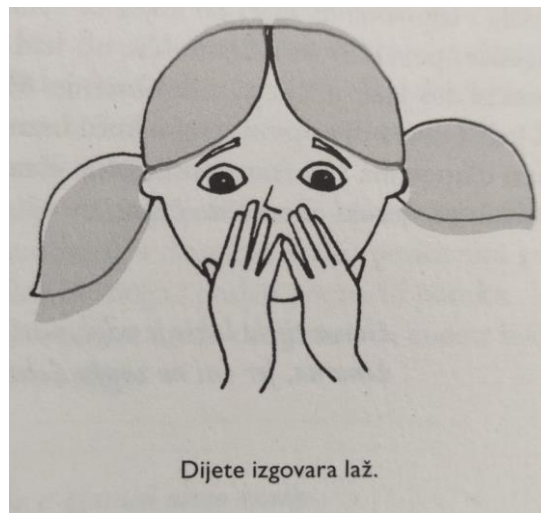
*Prekrižene ruke s podignutim palčevima* (izvor: Pease, 2012, str. 138).



Ono što nas često zanima u razgovoru s drugom osobom jest laže li ta osoba. Kretnje koje prate laž najčešće su prekrivanje usta dodirivanje nosa i uši, trljanje očiju, dodirivanje vrata i namještanje ovratnika. Prekrivanje i skrivanje usta jedna je od najčešćih gesta koje ljudi koriste kako bi prikrili svoju laž. Kod djece je to izraženije jer ne znaju u potpunosti kontrolirati svoje kretnje pa oni često prekriju svoja usta objema rukama što možemo vidjeti na slici 10.

## Slika 10

*Dijete izgovara laž* (izvor: Pease, 2012, str. 35).



Dakle, kada želimo vidjeti laže li učenik kada ga primjerice pitamo je li naučio nastavni sadržaj ili zašto nije napisao domaću zadaću, promatrat ćemo njegove kretnje. Ako rukom dotakne usta, uho ili nos, to može značiti da laže.



Također, svi ti znakovi mogu kod učenika označavati i nervozu i nesigurnost. Kod usmenog odgovaranja možemo primijetiti da je učenik nervozan ili nesiguran u svoje odgovore ako često dodiruje svoje lice. Na taj način tijelo pokazuje napetost i neki oblik straha.

Kod učenika je lako prepoznati njihovo raspoloženje jer nesvjesno tijelom šalju jasne poruke. Primjerice, lako je prepoznati kada im je na satu dosadno jer će nasloniti svoju glavu na ruku. Kada primijetimo da je učenicima dosadno, važno je učiniti nešto neočekivano ili zanimljivo kako bi pobudili njihov interes.

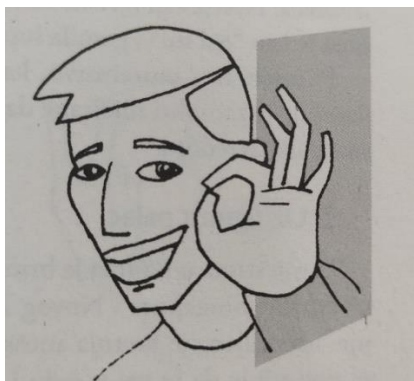
#### 4.2.4. *Amblemi*

„Amblemi su konvencionalni, naučeni znakovi“ (Škarić, 2000, str. 179). Oni u različitim kulturama mogu imati različito značenje. Amblemi služe za to kako bi zamijenili izgovorenu riječ. Najčešći amblemi su okomito kimanje glavom za „da“, vodoravno kimanje za „ne“, spojeni palac i kažiprst koji tvore krug u značenju „izvrsno“, palac zataknut između kažiprsta i srednjeg prsta znači „nećeš dobiti ništa“ i uzdignut palac prema gore u značenju „dobro“.

U nastavi kimanje glavom možemo koristiti primjerice kada učenik odgovara pa mu okomitim kimanjem glave poručujemo da odgovara točno i da ide u dobrom smjeru, dok bi vodoravno kimanje glavom značilo da učeniku poručujemo da se ispravi jer odgovor nije točan. Spojeni palac i kažiprst (Slika 11) možemo koristiti kada učenik pita jesmo li zadovoljni njegovim likovnim radom pa mu pokažemo taj amblem.

#### **Slika 11**

*Spojeni palac i kažiprst* (izvor: Pease, 2012, str. 117).



#### 4.2.5. *Upotreba prostora*

Čovjek oduvijek ima svoj osobni prostor. On označava našu sigurnost i zaštitu. U različitim situacijama koristimo različite udaljenosti između nas i sugovornika. Ta udaljenost se dijeli na četiri zone, intimnu, osobnu, društvenu i javnu zonu (Pease, 2012).

Intimna zona podrazumijeva razmak između 15 i 45 centimetara. U ovu zonu smiju ući samo nama najbliže osobe te tu zonu čuvamo samo za njih. U nastavi intimnu zonu koristimo kada primjerice učeniku pomažemo u nastavi tjelesnog ili kada učenik sam traži neku vrstu utjehe pa nas zagrlji.

Osobna zona ima udaljenost između 45 centimetara i 1,2 metra. Tu zonu koristimo na nekim prijateljskim druženjima i zabavama. U nastavi ju koristimo kada se približimo učeniku koji nešto ne razumije pa mu u udžbeniku to pokažemo ili kada mu pomažemo u izradi likovnog rada.

Društvena zona podrazumijeva razmak između 1,2 i 3,5 metara. To je zona koju inače koristimo kada smo u blizini stranaca i ljudi kraj kojih se ne osjećamo ugodno. U nastavi tu zonu najčešće koristimo jer nam ona omogućava da nas svi učenici dobro vide i čuju.

Javna zona iznosi više od 3,5 metara, a nju koristimo kada javno izlažemo i to većoj skupini ljudi. U nastavi ju koristimo kada nam učenici u dvorani imaju priredbu pa su prisutni i roditelji i rodbina.

U nastavi je najbolje kada učitelj obilazi cijeli razred te tako mijenja zone. Tada učitelj koristi cijeli prostor i po potrebi se više približava učenicima kojima je primjerice potrebna pomoć oko nečega. Obilaženjem cijelog prostora, odnosno učionice, učitelj ima kontrolu nad onim što se u učionici događa, što učenici rade, prate li nastavu i izvršavaju li zadatke koji su zadani. Na taj način se i učenici osjećaju bolje i prisnije s učiteljem jer on ne stoji na samo jednom mjestu i ne djeluje hladno. Kada se učitelj kreće, znaju da će im prići ako zatreba te da će im pružiti svu pomoć i podršku koju traže.

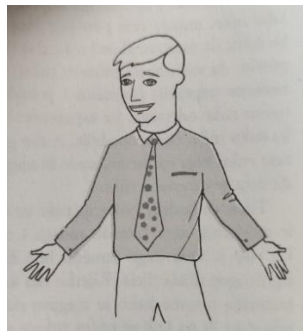
#### 4.2.6. Stav tijela

Stav tijela govori mnogo o našem trenutnom raspoloženju, emocionalnom i zdravstvenom stanju. U različitim situacijama koristimo drugačije držanje tijela. To primjerice ovisi o tome jesmo li zainteresirani za nešto ili ne, branimo li se od nečega ili jesmo li nervozni.

Ako tijekom nastave kod učenika želimo postići povjerenje i sigurnost, naše tijelo će biti otvorenije. To znači da ćemo glavu držati uspravno, tijelo će biti uspravno, ruke će biti otvorene s dlanovima okrenutim prema gore. Takav stav možemo vidjeti na slici 12.

#### **Slika 12**

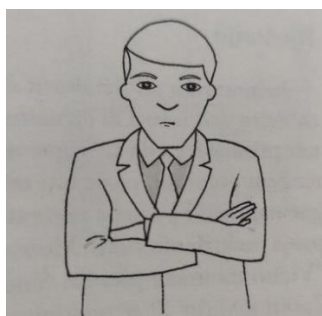
*Otvoreni stav tijela* (izvor: Pease, 2012, str. 42).



Ono što u nastavi moramo izbjegavati jest zatvoreni stav (Slika 13). Njime pokazujemo nezadovoljstvo, nervozu i nepristupačnost. Za taj stav je karakteristična lagano spuštena glava te ruke prekrížene na prsima. To prema učenicima odašilje negativan stav pa će izgubiti povjerenje, osjećat će se nesigurno i napadnuto.

#### **Slika 13**

*Zatvoreni stav tijela* (izvor: Pease, 2012, str. 93).



#### 4.2.7. Tjelesni kontakt

Tjelesni kontakt odnosno dodir odražava našu bliskost s drugom osobom. Dodir se u nastavi najčešće koristi kada učitelj želi učenika utješiti, bodriti ili kada ga želi pohvaliti. Najčešće učitelj dotakne ramena te uz izgovorenu utjehu ili pohvalu učeniku daje do znanja da je tu za njega i da je spreman pomoći i podržati ga.

Također, moramo prepoznati kod kojih učenika ne smijemo koristiti dodir zbog njihove osjetljivosti na to. Neki učenici ne vole da im se ulazi u osobni prostor te se osjećaju napadnuto i nesigurno. Zbog toga pažljivo moramo koristiti tjelesni kontakt te dovoljno dobro upoznati svoje učenike kako bismo mogli procijeniti njihovu toleranciju na dodir.

#### 4.2.8. Vanjski izgled

Odjeća također utječe na kvalitetu sata, odnosa između učitelja i učenika i na mišljenje učenika o učiteljima. Ako želimo odaslati pravu poruku i dobiti poštovanje učenika, moramo paziti na svoj vanjski izgled i ono što nosimo u odjevnom smislu. Želimo li ostaviti dojam ozbiljnosti, obući ćemo se primjereno i prema pravilima odijevanja u školi. Pazit ćemo na osobnu higijenu i urednost. Tako učenicima pokazujemo i učimo ih organiziranosti, urednosti, ozbiljnosti te pravilima lijepog ponašanja i odijevanja.

Kao učitelji, moramo izbjegavati previše opušten stil, kič i jarke boje kako učenike ne bismo dekoncentrirali te odavali znakove nemarnosti, neurednosti i neorganiziranosti. Svojim izgledom utječemo na ozbiljnost učenika, na njihovo shvaćanje i primjenjivanje pojma čistoće i urednosti.

Također, potrebno je da učenicima postavimo pravila njihovog odijevanja. U školu moraju dolaziti prikladno odjeveni, uredni i čisti. Tako od školske dobi uče brinuti o vlastitom izgledu. Urednim izgledom se šalje poruka ozbiljnosti, primjerenosti i sposobnosti.

## 5. Komunikacija u nastavi

„Učitelj je odgovoran i za slanje, ali i za primanje i djelovanje svojih poruka. Stručnost i potpunost njegova razgovora uključuju njegovu kontrolu i uvid u primanje i djelovanje onoga što govori na učenika“ (Brajša, 1993, str. 11). Poruke koje šaljemo učenicima moraju imati svoju namjeru i cilj. Na taj način od učenika možemo dobiti povratnu informaciju. Tada je naša komunikacija potpuna i stručna. Suprotno, ako su poruke koje šaljemo nesvjesne, neplanirane i bez povratnih informacija, komunikacija je tada nepotpuna i nestručna. (Brajša, 2013). Svaki naš kontakt i razgovor s učenicima mora biti pomno planiran i promišljen kako ne bi došlo do slanja krive poruke.

Prema Brajši (1993) učitelje možemo podijeliti na dorečene i nedorečene učitelje. Dorečeni učitelji su oni koji imaju konkretne poruke koje stalno nadopunjavaju te preispituju svoje mišljenje. Oni dopuštaju iznimke i nemaju krajnosti kod ničega, dakle, postoji mnogo opcija i različitih viđenja različitih situacija. Za njih je također svaki učenik poseban i svakome od njih pridaju pozornost. Dorečeni učitelji razgovaraju sa svakim od učenika, a ne samo s cijelim razredom. Oni „razgovaraju s učenikom kakav jest, a ne kakvog su si oni zamislili u svojoj glavi“ (Brajša, 1993, str. 20).

Nedorečeni učitelji u svojoj komunikaciji puno toga izostave, ali i krivo prikažu. Kada govore ne zastupaju svoje mišljenje već nečije tuđe, nisu konkretni i isključuju učenike iz razgovora. To su učitelji koji smatraju da nema različitih učenika te oni svoje učenike ne slušaju. Ne fokusiraju se na stvarne događaje već na nešto što oni misle da je ispravno. Oni ne razmišljaju o porukama koje šalju i nisu zainteresirani za posljedice koje te pogrešne poruke mogu nanijeti učenicima.

Te poruke koje učitelji šalju, osim što mogu biti verbalne, mogu biti i neverbalne. Učenici slušaju svog učitelja, ali ga i pomno promatraju te vrlo lako uočavaju neverbalne znakove koje učitelj pokazuje. Učenici prepoznaju kada je učitelj opušten, pristupačan i spreman na suradnju ili kada je ljut. Rijavec u svojoj knjizi prikazuje kako učenici vide i znaju da je njihova učiteljica ljuta.

„-Znam da se učiteljica ljuti na nas kad pogleda strašnim pogledom tako da nastane čista jeza.

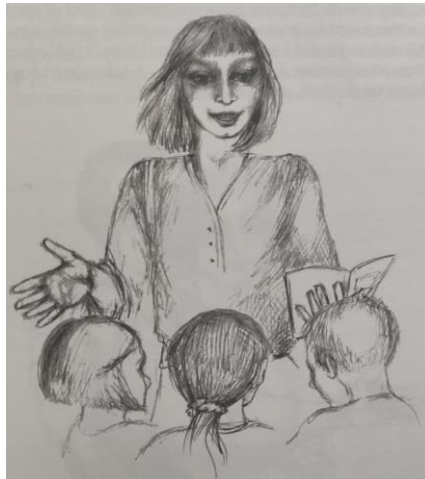
-Znam da je učiteljica ljuta kada na nas gleda namrgođeno i samo kima glavom lijevo-desno.

-Vidim koliko je ljuta po licu, usnama i očima“ (Rijavec, 2010, str. 114).

Dakle, važno je kako izgledamo, što izgovaramo i kakve poruke šaljemo. Također je bitno razmišljati prije nego što nešto izgovorimo, ali i pratiti svoj stav tijela. Učenicima je važno da ih često gledamo u oči, da imamo kontakt s njima, da smo otvoreni i pristupačni. Takav stav možemo vidjeti na slici 14.

#### **Slika 14**

*Pravilan stav pred učenicima (izvor: Bratanić, 1997, str. 29).*



### *5.1. Razgovor u školi*

Kada učitelj razgovara sa svojim učenicima važno je da u taj razgovor unese cijelog sebe, da promisli o svojim stavovima i posljedicama koje njegove riječi mogu ostaviti. „S učenicima moramo voditi ravnopravan, a ne neravnopravan dijalog“ (Brajša, 2013, str. 173). U taj dijalog moramo unijeti puno ljubavi i razumijevanja.

Brajša (2013) također govori kako prema načinu kako koristimo mozak tijekom razgovora možemo biti racionalni, intuitivni, emocionalni i reflektirajući. Kada smo racionalni, razgovaramo s učenicima tako da iznosimo jasne i konkretne činjenice, sve pomno planiramo te razgovor djeluje poprilično hladno i bezosjećajno. Kada smo intuitivni, tada je razgovor neplaniran, spontan, maštovit, opušten, neorganiziran, kreativan i slikovit. Kada koristimo emocionalni dio prilikom razgovora, tada je razgovor pun emocija, suosjećajnosti i fokusa na samog učenika. Kada koristimo reflektirajući dio, tada smo fokusirani na ono što osjećamo tijekom razgovora, na naše stavove i razmišljanja te pažljivo slušamo sebe i svoje učenike.

## 5.2. Odnos s učenicima

Da bi s učenicima ostvarili dobar i pozitivan odnos potrebno je da nas učenici što bolje upoznaju, ali i mi njih. „Tako ćete i vi i oni postajati bliskiji, a ta je bliskost potrebna želite li ostvariti prvi uvjet za kvalitetu“ (Glasser, 1999, str. 44). Osobito je važno da je učitelj dobro raspoložen, da upozorava na važnost pozdravljanja, da bude ljubazan i da sa svojim učenicima utvrdi razredna pravila.

Još jedno od važnijih odličja uspješnog i kvalitetnog odnosa jest međusobno poštovanje i razumijevanje. Kyriacou (2001) govori kako će se međusobno poštovanje stvoriti kad učenici primijete da se učitelj trudi oko njih i da pokušava što kvalitetnije i profesionalnije održati nastavne satove. Učenicima je važno da vide i osjete kako suosjećamo s njima, kako ih razumijemo, brinemo o njima te stvaramo pozitivno okruženje za njih.

Prema Rijavec (2010) također je važno postaviti jasna pravila, ciljeve i očekivanja. Da bi učenici znali kako se ponašati, važno je da učitelj zajedno s njima postavi neka pravila te da ih objasni i naglasi posljedice koje mogu nastati ako se ta pravila neće poštivati.

Što se tiče održavanja nastavnog sata, učitelj je dužan učenicima najaviti i objasniti ciljeve nastavnoga sadržaja i sata. Tijekom sata učitelj treba obraćati pažnju na ono što učenici rade te procijeniti koliko su nastavnog sadržaja razumjeli i usvojili. Na kraju sata bi učitelj trebao dati povratnu informaciju koja je jasna i konkretna i koja učenicima prikazuje u kojoj su mjeri ciljevi sata ostvareni.

Učitelj mora učenicima naglasiti što se od njih očekuje kada se radi o ponašanju razredu. Da bi učenici shvatili važnost pravila, učitelj ih zajedno s njima mora postaviti te ih i prakticirati kako bi učenici sve usvojili. Učitelj se mora potruditi svakom učeniku dati svoje vrijeme i pažnju te svakoga od njih uključiti u raspravu.

Učitelj s učenicima mora imati topao i pozitivan odnos kako bi učenicima boravak u školi i razredu bio što ugodniji. Atmosfera mora biti ugodna da bi učenici što lakše i bolje razvijali svoje kognitivne sposobnosti, razvijali svoju maštu i razmišljanje te stvarali pozitivan odnos prema drugim učenicima i ljudima izvan škole.

### *5.3. Humor u nastavi*

Kako bismo stvorili što ugodnije razredno ozračje, važno je koristiti humor u nastavi. Međutim, prema Kyriacou (2001), učitelji koji su početnici ne znaju kada i kako koristiti humor u nastavi. Pravilna upotreba humora i naš smisao za humor uvelike mogu pomoći kod stvaranja ugodne razredne atmosfere.

Humor možemo koristiti kada nastavni sadržaj želimo prikazati u nekom zabavnom stilu. Možemo ga koristiti i tako da kažemo šalu vezanu uz nešto što se nama dogodilo ili nešto smiješno što smo učinili te tako zabaviti učenike bez da se oni osjećaju napadnuto ili ugroženo. Humor može poslužiti tome kako bismo učenike, koji su nerasploženi i loše volje, nasmijali te im dali poticaj za daljnji rad i praćenje nastave te volju za interakcijom.

Da bismo održavali red i kvalitetan rad u razredu, važno je da se ne pretjeruje s humorom. Ako ćemo pretjerivati i stalno se šaliti, smatrat će nas svojim prijateljem, a mi ćemo izgubiti autoritet. Da bismo ostvarili kvalitetnu atmosferu, bitno je učenicima objasniti važnost međusobnog poštivanja te postaviti granice ponašanja i korištenja šala i humora.

Zbog toga, učitelji moraju poznavati svoje učenike kako bi mogli regulirati razinu prisnosti, humora i prijateljstva. Važno je održavati ugodnu, ali i radnu atmosferu kako bi učenje i poučavanje bilo što kvalitetnije.

### *5.4. Problemi u nastavi*

Često u školi, kao i u svakodnevnom životu, nastanu različiti problemi. Brajša (1993) govori o jednostavnim i složenim problemima u nastavi. Kada govorimo o jednostavnim problemima, oni se događaju kod učenika čije je ponašanje promišljeno i racionalno. Takvim učenicima treba objasniti cilj i posljedice njegova ponašanja te mu objasniti i prikazati pravilno ponašanje u određenoj situaciji. Međutim, takvim učenicima moramo pažljivo pristupati i pažljivo birati metode kojima ćemo im objasniti njihovo ponašanje zato što ne možemo biti sigurni da u potpunosti poznajemo učenika i razloge njegova određenog ponašanja.



Kod složenih problema učenici često nisu svjesni svog ponašanja. Nemaju kontrolu nad njime te su iracionalni. Učiteljima je teško doći do uzroka ponašanja učenika, a da bi se to ponašanje analiziralo i da obrazovni proces teče u dobrom smjeru, potrebno je pažljivo slušati učenika i uvažavati njegove stavove i mišljenja. Kod takvih učenika, rješenja koja dobijemo često nisu trajna, a razvoj učenika može biti bez kontinuiteta i može doći neočekivano (Brajša, 1993).

Najčešći oblici problema u školi jesu svađe i konflikti. Oni su sastavni dio ljudskog ponašanja. Konflikti u školi nastaju kada se pojedinci ne slažu u stavovima, mišljenjima, željama, interesima i osjećajima. Brajša (1993) govori o nekoliko vrsta konflikata.

Interpersonalni konflikti se događaju između učitelja i učenika. Unutarskupni i međuskupni konflikti nastaju između skupina učitelja, skupina učenika, učitelja i skupine učenika ili između dva razreda. Iz ove dvije vrste konflikata nastaje konstruktivni, neeskalirajući i funkcionalni konflikt ili destruktivni, eskalirajući i disfunkcionalni konflikt. Mogu se dogoditi i lažni ili stvarni konflikti gdje lažni prikrivaju stvarne.

Učiteljev je zadatak da na što pristupačniji i mirniji način riješi konflikte sa svojim učenicima. Mora biti iskren, blag, razuman i pun poštovanja.

Nadalje, u školi su česte svađe i konflikti između učenika. Kako bismo učenicima objasnili kako njihovo ponašanje nije u redu te što je to zapravo konflikt, moramo s njima provesti vrijeme i porazgovarati o tome tako da definiramo svađu i konflikt, da damo primjere kako može doći do njih, da na njihovim primjerima dođemo do uzroka te da na što zanimljiviji način objasnimo kako taj konflikt riješiti te sagledati problem iz više kutova (Ajduković, 1993).

Također, pomoću raznih radionica i vježbi možemo djecu naučiti kako se obraniti riječima od napada i sukoba. Prva vježba odnosno tehnika jest *Snažno ja*. Pomoću te tehnike učenike učimo da izražavaju svoje stavove, želje i osjećaje i to u prvom licu. Dakle, učenici vježbaju koristiti izraze kao što su: „Želim“, „Volim“, „Mislim“, „Sviđa mi se“... Na taj način osnažuju vlastito „ja“. Druga tehnika može biti *Mea culpa*. Tom tehnikom učenik nauči da, ako ga netko za nešto optužuje i ako je taj netko u pravu, prihvati tu činjenicu, ispriča se, naglasi da se to neće ponoviti te nastavi dalje bez stvaranja sukoba. Može se koristiti i tehnika *Potruga za rješenjem*. Dvoje učenika obrazloži svoje mišljenje i svoj stav, a zatim predlože rješenje. Tada se bira i raspravlja koje je rješenje

bolje. Ako to ne pomogne, može se bacati novčić te on odlučuje o rješenju. Ako ni to ne može biti opcija, onda učitelj odlučuje o najboljem rješenju (Cooper, 2009).

Najvažnije je da učenike uključimo u rješavanje problema te da poslušamo njihove stavove i objašnjenja njihova ponašanja. Na taj način će se svaki sukob lakše razriješiti.

### *5.5. Suradnja s roditeljima*

Kako bismo imali što kvalitetniji odnos s učenicima i kako bi nastava što bolje funkcionirala, važno je ostvariti dobru suradnju s roditeljima. „Uz njihovu pomoć i suradnju, možete učiniti sve što mislite da vodi kvaliteti“ (Glasser, 1999, str. 50). Roditelji i učitelji moraju imati isti cilj, a to je da se učenik pravilno odgoji te da odraste u iskrenog, pametnog i kvalitetnog čovjeka. Svaki učitelj mora se potruditi što više komunicirati s roditeljima svojih učenika. To može ostvariti kroz sljedeće oblike suradnje.

Individualni razgovor koji može biti informativan ili savjetodavni. Informativni razgovor služi tome kako bi učitelj roditelja obavijestio o učenikovim ocjenama, ponašanju te napretku kojeg učenik ostvaruje tijekom nastave. Savjetodavni razgovor služi kako bi se pobliže i detaljnije raspravljalo o nekom određenom problemu. Važno je da komunikacija bude obostrana te da učitelj poslušati i razmotri ono što roditelj ima za reći. Da bi taj razgovor tekao što kvalitetnije, učitelj mora biti otvoren, empatičan, razumjeti roditelja, stvoriti što ugodniju atmosferu te stvoriti ozračje u kojem se roditelj osjeća sigurno i u kojem će biti stvoreno uzajamno povjerenje.

Roditeljski sastanci služe kako bi se roditelje informiralo o problemima cijelog razreda (a ne učenika pojedinačno). Osim toga, cilj roditeljskih sastanaka jest da se kroz pedagoško obrazovanje roditelja ostvari bolja suradnja te da roditelji uvide važnost te suradnje. Roditelje se mora uključiti u raspravu oko problema cijelog razreda te im dati da iznesu svoja rješenja i stavove. Roditeljski sastanak se ne smije svesti samo na čitanje ocjena.

Majda Rijavec daje nekoliko savjeta za dobru komunikaciju s roditeljima:

„Uspostavite komunikaciju s roditeljima na samom početku školske godine. Nemojte čekati da se dogodi neki problem. Dakle, prvi roditeljski sastanak dobro je održati što prije. Nemojte roditeljima govoriti samo o lošim stvarima u njihova djeteta. Koliko god to bilo točno, nijedan roditelj se neće osjećati dobro. Neki mogu postati i agresivni i ljuti na vas. Recite zato svaki put i ono što je dobro i pozitivno. Roditelji će tako lakše prihvatiti i one neugodne informacije“ (Rijavec, 2010, str. 173).

## 6. Zaključak

Komunikacija, bila ona verbalna ili neverbalna, dio je ljudskog identiteta. Ona je svakodnevna i događa se u raznim oblicima i situacijama. Njezina svrha je da potakne ljudsku interakciju i na taj način stvori bliskost među ljudima. Bez obzira na to što mogu nastati mnogi problemi u komunikaciji, kvalitetnim i primjerenim načinima svaki od njih možemo riješiti.

Verbalnom komunikacijom njegujemo svoj materinski jezik koji prenosimo svojim učenicima, a njegovim pravilnim korištenjem stvaramo kod učenika zainteresiranost za takvu vrstu komunikacije, promišljanje o njoj te njezinu ljepotu i važnost. Komunikacija bi trebala biti iskrena te imati svoj cilj i značenje.

Neverbalna komunikacija nam je urođena i koristimo ju uvijek i u svakom trenutku. Ona mora pratiti verbalno izražavanje i ne bi trebala prenositi dvosmislene poruke. Ona je jedan od glavnih aspekata svake interakcije pa ju ne treba podcjenjivati, već treba cijiniti našu sposobnost da komuniciramo bez izgovorene riječi.

Ovim sam radom htjela ukazati na oblike komunikacije u nastavi. Učitelj, kao osoba koja prenosi informacije, poruke i znanje djeci koja su u razvoju i koja uče, mora ovladavati različitim načinima komunikacije. Učitelj mora biti spreman na promišljanje i pomno planiranje svake svoje interakcije s učenicima.

Pažljivim biranjem tona glasa u određenoj situaciji, ili pak izrazom lica, pokretom tijela, kretanjem po učionici, svojim ponašanjem i odijevanjem, uvelike utječemo na razrednu atmosferu i na naše učenike. Bez obzira na sve, u svakoj situaciji moramo ostati smireni i promišljeni te djelovati tako da ne ostavimo veće posljedice. Našim riječima i stavom moramo pokazati našu otvorenost, iskrenost i ljubaznost kako bismo stvorili povjerenje naših učenika, ali i njihovih roditelja.

Kvalitetnom komunikacijom ostvarujemo znatiželju, maštu, međusobnu toleranciju, poštovanje, suradnju, iskrenost, elokventnost, razgovijetnost, jasnoću i potičemo izražavanje osjećaja, ideja i misli.

**„Najvažnija stvar u komunikaciji je čuti ono što nije rečeno.“**

## 7. Literatura

1. Ajduković, M. (1993). *Nenasilno rješavanje sukoba*. Zagreb. Alinea.
2. Anderson, G. (2005). *Fundamentals of educational research*. London: Falmer Press.
3. Bortz, J., und Döring, N. (2006). *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler*. Berlin: Springer.
4. Boyes. C. (2009). *Jezik tijela*. Zagreb. Kigen.
5. Brajša, P. (1993). *Pedagoška komunikologija*. Zagreb. Školske novine.
6. Brajša, P. (2013). *Bez razgovora se ne može*. Zagreb. Glas Koncila.
7. Bratanić, M. (1993). *Mikropedagogija: interakcijsko - komunikacijski aspekt odgoja*. Zagreb. Školska knjiga.
8. Bratanić, M. (1997). *Susreti u nastavi. Mikropedagoški pristup*. Zagreb. Školska knjiga.
9. Budinski, V. (2019). *Početno čitanje i pisanje na hrvatskome jeziku: metodički sadržajno-vremenski optimum poučavanja*. Zagreb. Profil Klett.
10. Burić Moskaljov, M. (2014). *Poruke bez riječi. Umijeće neverbalnog komuniciranja*. Zagreb. TIM press.
11. Cooper, S. (2009). *Braniti se riječima: kako poučiti djecu umijeću verbalne samoobrane*. Buševac. Ostvarenje.
12. Dubovicki, S. i Topolovčan, T. (2020). Methodological and Thematic Trends: A Case Study of Two Pedagogical Journals in Croatia. U: A. Lipovec, J. Batič i E. Kranjec (Ur.), *New Horizons in Subject-Specific Education/Research Aspects of Subject-Specific Didactics* (str. 159-180). Maribor: University of Maribor, University Press.
13. Dubovicki, S. i Topolovčan, T. (2020). Through the looking glass: methodological features of research of alternative schools. *Journal of Elementary Education*, 13(1), 55-71.
14. Glasser, W. (1999). *Nastavnik u kvalitetnoj školi: posebne sugestije nastavnicima koji u razredu pokušavaju primijeniti ideje iz knjige Kvalitetna škola*. Zagreb. Educa.
15. Gorard, S i Taylor, C. (2004). *Combining methods in educational and social research*. Berkshire: Open University Press.

16. Jensen, E. (2003). *Super-nastava: nastavne strategije za kvalitetnu školu i uspješno učenje*. Zagreb. Educa.
17. Kyriacou, C. (2001). *Temeljna nastavna umijeća*. Zagreb. Educa.
18. Matijević, M. i Topolovčan, T. (2017). *Multimedijska didaktika*. Zagreb: Školska knjiga i Učiteljski fakultet.
19. Mertens, D. M. (2010). *Research and evaluation in education and psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
20. Pease, A. (2002). *Govor tijela: kako misli drugih ljudi pročitati iz njihovih kretnji*. Zagreb. AGM.
21. Pease, A. (2012). *Velika škola govora tijela: neverbalno izražavanje, kulturološki uzroci sporazumijevanja i čitanje između redaka*. Zagreb. Mozaik knjiga.
22. Radenčić, Lj. (2013). *Neverbalna komunikacija – umijeće kvalitetnog nastavnika. Diplomski rad*. Zagreb.
23. Reardon, K. (1998). *Interpersonalna komunikacija: gdje se misli susreću*. Zagreb. Alinea.
24. Rijavec, M. (2010). *Pozitivna disciplina u razredu*. Zagreb.
25. Škarić, I. (2000). *Temelji suvremenog govorništva*. Zagreb. Školska knjiga.
26. Topolovčan, T. (2016). Art-Based Research of Constructivist Teaching. *Croatian Journal of Education*, 18(4), 1141-1172.
27. Topolovčan, T. (2017). Utemeljena teorija u istraživanjima odgoja i obrazovanja. S. Opić, B. Bognar i S. Ratković (Ur.), *Novi pristupi metodologiji istraživanja odgoja* (str. 129-149). Zagreb: Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
28. Trankiem, M. (2009). *Stres u razredu*. Zagreb. Profil.

## 8. Izvori

1. intonacija. *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021. Pristupljeno 28. 5. 2021.  
<https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=27686>
2. Slika 4. *Šest osnovnih emocija*. Paul Ekman, 1971. Pristupljeno 31. 5. 2021.  
<https://ocw.mit.edu/courses/brain-and-cognitive-sciences/9-00sc-introduction-to-psychology-fall-2011/emotion-motivation/discussion-emotion/>

## 9. Popis slika

Slika 1. Odnos informacije prema komunikaciji.....	3
Slika 2. Obiteljski komunikacijski obrasci.....	10
Slika 3. Utjecaj položaja tijela i opuštenosti na glas.....	15
Slika 4. Šest osnovnih emocija.....	18
Slika 5. Lažni i iskreni osmijeh.....	20
Slika 6. Izgled zjenica.....	21
Slika 7. Kontroliranje pogleda.....	22
Slika 8. Položaj šiljka.....	24
Slika 9. Prekrižene ruke s podignutim palčevima.....	24
Slika 10. Dijete izgovara laž.....	25
Slika 11. Spojeni palac i kažiprst.....	26
Slika 12. Otvoreni stav tijela.....	28
Slika 13. Zatvoreni stav tijela.....	28
Slika 14. Pravilan stav pred učenicima.....	31



## Izjava o izvornosti diplomskog rada

Izjavljujem da je moj diplomski rad pod nazivom „Verbalna i neverbalna komunikacija u nastavi“ izvorni rezultat mojeg rada te da se u izradi istoga nisam koristila drugim izvorima osim onih koji su u njemu navedeni.

---

Katarina Jurenc

## Zahvala

Zahvaljujem svojoj obitelji i svima koji su mi pružili podršku tijekom studija. Zahvaljujem mentoru doc. dr. sc. Tomislavu Topolovčanu na pomoći, komentarima i usmjeravanju tijekom izrade ovog diplomskog rada.

## Životopis

Katarina Jurenc rođena je 8. studenog 1997. u Koprivnici. U Koprivnici je također pohađala osnovnu školu i jezičnu gimnaziju.