Komunikacija i govor tijela u primarnom obrazovanju

Lucić, Katja

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://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:147:115225

Rights / Prava: Attribution 3.0 Unported/Imenovanje 3.0

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-20**

Repository / Repozitorij:

University of Zagreb Faculty of Teacher Education - Digital repository

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

UČITELJSKI FAKULTET

ODSJEK ZA UČITELJSKE STUDIJE

KATJA LUCIĆ

KOMUNIKACIJA I GOVOR TIJELA U PRIMARNOM OBRAZOVANJU

Diplomski rad

Petrinja, srpanj 2021.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

UČITELJSKI FAKULTET

ODSJEK ZA UČITELJSKE STUDIJE

KATJA LUCIĆ

KOMUNIKACIJA I GOVOR TIJELA U PRIMARNOM OBRAZOVANJU

Diplomski rad

Mentor rada:

doc. dr. sc. Irena Klasnić

Petrinja, srpanj 2021.

Zahvala

Prije svega, najviše se želim zahvaliti doc. dr. sc. Ireni Klasnić na iskazanom povjerenju te na svim znanstvenim i stručnim savjetima i sugestijama tijekom pisanja ovoga rada.

Velike zahvale mojim roditeljima, bratu i obitelji na strpljenju, financijskoj i moralnoj podršci tijekom studiranja jer su me tijekom čitavog mog školovanja podupirali i poticali moju težnju za ostvarivanjem viših ciljeva.

Također, želim se zahvaliti dragim ljudima Anđeli Miloloži, Ivi Juričić i svima ostalima koji su bili uz mene i pomagali mi pri pisanju ovoga rada. Kolegicama koje su mi svojim prisustvom uljepšale vrijeme provedeno na fakultetu i pomogle da to vrijeme smatram najljepšim dijelom svoga života, od srca hvala.

SADRŽAJ

SAŽETAK **6**

SUMMARY **1**

UVOD **1**

1. KOMUNIKACIJA **2**

1.1. KOMUNIKACIJSKA OKOLINA **3**

1.2. PODJELA KOMUNIKACIJE **5**

2. VERBALNA KOMUNIKACIJA **6**

2.1. PODJELA RAZGOVORA U ŠKOLI **7**

2.2. KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE UČITELJA **8**

2.3. METODIČKO OBLIKOVANJE NASTAVNOG SATA **8**

2.4. MOĆ AKTIVNOG SLUŠANJA **9**

3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA **11**

3.1. KRETANJE I POLOŽAJ TIJELA **14**

3.1.1. GESTE 15

3.1.2. RUKE 16

3.1.3. NOGE 17

3.1.4. DODIRIVANJE 18

3.1.5. IZRAZI LICA 19

3.1.6. POGLED 20

3.1.7. GLASOVNO PONAŠANJE 21

3.2. ZNAČENJE NEVERBALNOG RAZGOVORA U ŠKOLI **22**

3.3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA NASTAVNIKA **23**

3.4. EMPATIJSKO SLUŠANJE 25

3.5. PROBLEMI KOMUNIKACIJE 26

4. ZAKLJUČAK 29

LITERATURA 30

SAŽETAK

Tema diplomskog rada je *Komunikacija i govor tijela u primarnom obrazovanju.* Kao što i sam naziv govori, u ovom radu osvrnut ću se na osnovne dijelove komunikacije, verbalne i neverbalne te njezin utjecaj na obrazovanje djece. Ljudi svakodnevno komuniciraju što svjesno, što nesvjesno. Jednako tako komunikacija se odvija i unutar primarnog obrazovanja. U tim situacijama ne uspostavlja se samo verbalna komunikacija, već i neverbalna koja je od iznimne važnosti. Važno je istaknuti kako je čovjekov odnos s drugim ljudima nužan preduvjet za dobar psihički i fizički razvoj osobe. Pravovremeno prepoznavanje neverbalnih signala učenika, može uvelike promijeniti socijalni, emocionalni i intelektualni razvoj djece.

Cilj ovog rada je osvijestiti učitelje primarnog obrazovanja o važnosti komunikacije i o njezinoj primjeni u svakodnevnom životu. Naglašene su sve bitne odrednice komunikacije, ali i najvažnije sastavnice govora tijela odnosno neverbalne komunikacije. Učitelj stvara temelj za razvoj komunikacijskih sposobnosti učenika. Važno je unutar razrednog okruženja stvoriti dobru komunikacijsku okolinu koja će biti poticajna za učenike. Osim što na razvoj komunikacijskih sposobnosti utječe genetika, kognitivne sposobnosti, djetetova aktivnost, od velikog je značaja upravo komunikacijska okolina. U radu su prikazani primjeri u kojima prevladava neverbalna komunikacija. Neverbalna komunikacija ponekad može prenijeti i više informacija, nego verbalna.

Ključne riječi: komunikacija, neverbalna komunikacija, učenik, učitelj, verbalna komunikacija

SUMMARY

The topic of a master's thesis is Communication and Body Language in Primary Education. As the title suggests, some basic parts of verbal and nonverbal communication will be analyzed in this thesis, as well as its impact on children's education. On a daily basis, people communicate not only consciously, but also unconsciously. Communication in primary education happens the same way. Communication that is being established in those situations is both verbal and nonverbal, both of which have great importance. It is also important to point out that a man's relationship with other people is a necessary precondition for a good mental and physical development of an individual. Timely recognition of students' different nonverbal signals can significantly change the social, emotional and intellectual development of children.

The purpose of this thesis is to make primary education teachers aware of the importance of communication and its application in daily life. All important determinants of communication are emphasized, but also the most important components of body language, i.e., nonverbal communication. The teacher is the one who creates a basis for the development of students' communication skills. Genetics, cognitive abilities, child's activity affect the development of communication skills, but creating a good stimulating environment in the classroom is another crucial factor. The thesis presents many examples of nonverbal communication being dominant, which proves that this type of communication can sometimes convey more information than verbal communication.

Key words: communication, nonverbal communication, student, teacher, verbal communication

UVOD

Komunikacija je osnovni proces kojim se sudionici komunikacije povezuju u interakciju. Također, njome se prenose razne ideje, misli i stavovi između ljudi. Budući da je čovjek društveno biće, život bez komunikacije ne bi bio moguć. Da bi komunikacija bila uspješna, potrebno ju je razumjeti i kvalitetno implementirati. Sve što nas okružuje je komunikacija, dakle, ona je temelj ljudskog života.

Postoji više vrsta podjela komunikacije, no najpoznatija među njima je podjela na verbalnu i neverbalnu komunikaciju.

U trenutcima u kojima ljudi ne govore, tijelo šalje vlastite signale te se to naziva neverbalna komunikacija, odnosno govor tijela. Izrazito je važno osvijestiti vlastite signale tijela. Osim vlastitih signala, važno je biti svjestan neverbalnih poruka koje nam šalje druga osoba. Tako možemo bolje shvatiti misli i osjećaje sugovornika.

Od velike je važnosti da učitelj bude svjestan svoje verbalne i neverbalne komunikacije. Učitelj mora vladati svim oblicima komunikacije unutar razreda. Osim komunikacije s učenicima, pred učitelje se stavlja velik izazov, komunikacija s roditeljima, stručnom službom i ostalim timom koji okružuje dijete (učenika). Upravo ta komunikacija mora biti primjerena i planski vođena.

Cilj rada je osvijestiti važnost primjerenog komuniciranja unutar primarnog obrazovanja te prepoznati neverbalne znakove koje šalje naše tijelo, ali i tijelo učenika. U prvom dijelu rada pojasnit ću što je to komunikacija i sve temeljne odrednice, dok ću u drugom dijelu rada definirati neverbalnu komunikaciju i sve njezine važne sastavnice.

1. KOMUNIKACIJA

Zrilić (2010) smatra da je komunikacija osnovna ljudska potreba za povezivanjem i interakcijom. Ostvaruje se kao razvojna veza između osoba. Dolazi od latinske riječi *communicaio* (obavijest, povezanost). Komunikacija podrazumijeva uspostavljanje veze s jednom osobom ili grupom. Od velike je važnosti da se komunikacijom izrečena poruka ne samo primi, nego da se njeno značenje shvati. Komunikacija je živo zbivanje na relaciji svih sudionika, a ne samo prenošenje poruke između pošiljatelja i primatelja.

Komunikacija jeziku daje smisao. Ona podrazumijeva sposobnost pojedinca, govorenja na materinjem jeziku. To je sposobnost izražavanja misli, osjećaja, pojmova kroz govoreni, ali i pisani jezik (Troha, 2012).

„Komunicirati znači živjeti. Komunikacija je podjednako važna za socijalni život čovjeka kao što je disanje za njegov biološki. Za P. Watzlawicka ne postoji mogućnost ne-komuniciranja. Njegov prvi aksiom komunikacije glasi: „Nije moguće ne-komunicirati.“ (Bratanić, 2002, str. 119)

Dakle, komunikacija je neizbježna. Komuniciramo svakodnevno na razne načine i s različitim ljudima. Njome ostvarujemo vezu s pojedincem ili grupom ljudi kojom govornik izražava vlastite misli, osjećaje, ideje i stavove. Kvalitetna komunikacija ključ je uspješnog života.

Šego (2009) iznosi kako dijete svoj komunikacijski put započinje odmah nakon rođenja. Plač je djetetovo prvo vokalno sredstvo. Njime dijete izražava bol, glad ili samo traži pažnju. Nakon plača važnu ulogu u komunikaciji predstavljaju gukanje i osmijeh čime dijete simbolizira da je mirno i zadovoljno.

Zrilić (2010) pojašnjava kako komunikacija svoj put započinje unutar obitelji. Ona se smatra ključem kasnijih dobrih međuljudskih odnosa. Uspješna komunikacija u najužem krugu obitelji djetetu daje čvrsto uporište za razvoj socijalnih odnosa s vršnjacima. Komunikacija unutar obitelji temelj je za komunikaciju s pojedincima, dok je komunikacija unutar škole temelj za kasnije dobro komuniciranje unutar skupine, s obzirom na to da ta vrsta komunikacije na sebe veže pravila.

Budući da je komunikacija temelj za stvaranje uspješnih međuljudskih odnosa, taj temelj mora biti kvalitetno izgrađen od najranije dobi. Upravo je obitelj mjesto gdje život počinje, a članove unutar iste povezuje međusobna komunikacija.

Zrilić (2010) naglašava kako komunikacija u razredu podliježe stalnim promjenama. Posljednjih godina fokus u školama bio je ponajprije na predmetima i programu, ali se nije zanemarivao ni interes za stvaranjem ugodnog razrednog okruženja te odnosa uopće.

Zrilić (2010) objašnjava kako je za dobru komunikaciju potrebno ispuniti niz faktora. Prvi koji se navodi je komunikacijska sloboda, a tu su još komunikacijska tolerancija, neugroženost, uspostavljanje unutarnje kontrole, pismenost u komunikaciji, razvoj empatije, uvažavanje razlika.

S obzirom na to da je za učinkovitu komunikaciju važno ispuniti niz faktora, neizostavan je element upravo komunikacijska okolina o kojoj ću više reći u poglavlju koji slijedi.

1.1.KOMUNIKACIJSKA OKOLINA

Šego (2009) tumači kako komunikacija svoj začetak ima već u majčinoj utrobi. U trenutcima u kojima beba na zvučne podražaje odgovara udarcem, smatra se kao postoji komunikacija između majke i djeteta. Takva komunikacija je neverbalna. Verbalna komunikacija započinje presijecanjem pupčane vrpce, odnosno prvog samostalnog udaha i plača djeteta.

Bratanić (2002) smatra kako komunikacija svoj put započinje unutar obitelji te je obitelj primarna odgojna sredina. U obitelji se odgoj odvija spontano, instinktivno te je to sredina u kojoj dijete radi prve korake, izgovara prve riječi i usvaja znanja potrebna za komuniciranje. Roditelji se smatraju najprirodnijim odgajateljem, jer se odgoj unutar obitelji odvija prirodnim putem, neplanirano, instinktivno. Sekundarnom odgojnom sredinom smatra se škola.

Velički (2009) u svom članku prezentira kako se djeca koja nemaju poticajnu komunikacijsku okolinu te govorno kompetentne ljude, susreću s problemom kao što je jezično zaostajanje i uporaba jezika. Nedostatak kvalitetne verbalne i neverbalne komunikacije u djetinjstvu može pridonijeti smanjenju sposobnosti usmenog i pismenog izražavanja, razumijevanja i logičkog zaključivanja.

Knapp i Hall (2010) ističu kako okolina uvelike može utjecati na raspoloženje, izbor riječi i naše postupke. Okolina podrazumijeva sve ono što utječe na pojedinca, ali se ne odnosi konkretno na njega. Okolinski čimbenici uključuju prostor, namještaj, rasvjetu, temperaturu, popratne zvukove i glazbu. Također, ono što još utječe je koliko se često komunikacija događa, tempo i ritam aktivnosti.

Opić (2017) tvrdi da je uz obitelj škola najvažnije mjesto za odgoj učenika ili bilo koje druge osobe. To je mjesto na kojem učenici zajedno uče, otkrivaju i razmjenjuju društvena iskustva, mjesto na kojem učenici otkrivaju nevjerojatni svijet i sve njegove zakonitosti, opasnosti i specifičnosti. Škola mora biti mjesto na kojem se učenik osjeća zaštićeno i sigurno. Škola mora učenicima davati ljubav, kako bi oni kasnije bili sposobni pružati ljubav. Harmonija odnosa mora dominirati u školi. Škola kao mjesto ljubavi, stvara temelj za stabilan psihofizički razvoj djeteta.

Komunikacijska okolina, upravo je ono što se smatra najvažnijim aspektom u proučavanju komunikacije unutar primarnog obrazovanja. Osim što na razvoj komunikacijskih sposobnosti utječe genetika, kognitivne sposobnosti, djetetova aktivnost, od velikog je značaja upravo komunikacijska okolina. Učitelj u razredu treba ostvariti poticajnu okolinu koja će buditi kreativnost učenika, naravno, u suradnji s roditeljima. Nepoticajna okolina kao što su socioekonomska deprivacija (siromaštvo) i kulturna deprivacija (nebriga roditelja) negativno utječu na razvoj komunikacijskih sposobnosti, ali i na intelektualni i emocionalni razvoj djeteta (Šego, 2009).

Šego (2009) ističe važnost poticanja suradnje između djece. Ističe kako je važno poticati jezični razvoj, ali naglašava kako je važno djecu podupirati na druženje. Tako će djeca razvijati empatiju, ali razvijati i osjećaj za sebe i druge.

Karabatić (2006) iznosi kako se sve do nedavno smatralo kako interakcija među vršnjacima nema prevelikog utjecaja na sam razvoj djeteta. Komensky prema Karabatić (2006) iznosi kako „*dijete djetetu može više izoštriti um nego bilo koja odrasla osoba.*“

1.2.PODJELA KOMUNIKACIJE

Ne postoji najpoželjnija podjela komunikacije te se sve podjele smatraju jednako važnima. Neovisno o tome koliko podjela komunikacije ima, naglasak u ovome radu bit će na verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji s posebnim naglaskom na neverbalnu komunikaciju u primarnom obrazovanju.

Jukić i Nadrljanski (2015) podijelili su komunikaciju na više vrsta:

1. Verbalna komunikacija,
2. Neverbalna komunikacija,
3. Interpersonalna komunikacija,
4. Masovna komunikacija,
5. Aktivno slušanje,
6. Telekomunikacija,
7. Računalno posredovana komunikacija.

Bratanić (1997) iznosi sljedeću podjelu:

1. komunikacija između dvije osobe (dijadička),
2. javna komunikacija,
3. komunikacija u maloj grupi,
4. organizirana,
5. komunikacija masmedijima.

2. VERBALNA KOMUNIKACIJA

Verbalna komunikacija je ona kojom izražavamo vlastite emocije, ideje i misli putem riječi, odnosno putem govora. Susrećemo je u svakodnevnim situacijama. Osnovni oblik verbalne komunikacije je razgovor, temelj su jezične djelatnosti govorenja i slušanja. Za govor, odnosno verbalnu komunikaciju nužno je postojanje govornika i sugovornika. Sugovornik je osoba koja zajedno s govornikom sudjeluje u komunikacijskom procesu. Pojedini sugovornici često prilagođavaju svoje govorne i jezične uzorke, ovisno o određenoj kombinaciji govornika i slušatelja.

„Govor je vještina koja ponekad izgleda složenijom i od samog mišljenja. Možemo ga promatrati sa strukturnog i funkcionalnog stajališta. Strukturalni aspekt uključuje izgovor i gramatiku, a funkcionalni semantiku i pragmatiku. Izgovor podrazumijeva izvedbu posebnih glasova (fonema).“ (Vizek Vidović i sur., 2003, str. 60).

Vizek Vidović i suradnici (2003) navode kako djeca svoje prve riječi izgovaraju već u ranom djetinjstvu. Komuniciraju gestama, kao što je plač i smijeh. Prva izgovorena riječ najčešće se javlja krajem prve godine. U narednih nekoliko mjeseci dijete produbljuje svoj rječnik pa tada izgovara desetak riječi. S dvadeset mjeseci dijete izgovara čak do pedeset riječi. Prve rečenice javljaju se u dobi od osamnaest mjeseci, one ne uključuju složene rečenice, nego rečenice koje se sastoje tek od dvije ili tri riječi. U dobi od dvije godine djeca proširuju rečenice, dok s tri godine dijete počinje primjenjivati gramatiku, kao što je rod, broj i slično. U najranijoj dobi, od druge godine pa sve do polaska u školu, dijete udvostručuje svoj opus riječi svakih 6 mjeseci. U dobi od šest godina, smatra se kako je većina djece ovladala materinjim jezikom. Smatra se kako čak 10% djece u dobi od osam godina ima teškoća u izgovoru. Prosječno dijete u dobi od šest godina koristi se s oko 8 000 do 14 000 riječi. S jedanaest godina, rječnik se nadopunjava s još 5 000 riječi.

Nužno je da učitelj osvijesti kako učenik u školu dolazi s vlastitim imanentnim govorom, govorom sredine u kojoj se nalazi. Važno je u školskom okruženju govoriti standardnim jezikom, ali njegovati imanentni govor učenika. Imanentnim govorom odnosno dijalektom učenik će lakše izraziti vlastite misli i osjećaje te upravo on može doprinijeti razvoju stvaralačkog rada.

Velički (2009) konstatira da je djeci važno osigurati siguran prostor za govor u kojemu je nužno prihvaćanje. Tako će dijete u potpunosti iskoristiti vlastiti potencijal. Dijete se unutar

razreda mora osjećati prihvaćeno, s mogućnošću dijeljenja vlastitih stavova, bez da se osjeća odbačeno ili ismijano. Učenicima se mora omogućiti opcija govorenja na standardnom jeziku, ali i na imanentnom govoru.

2.1.PODJELA RAZGOVORA U ŠKOLI

Razgovor unutar primarnog obrazovanja moguće je podijeliti na nekoliko sastavnica. Brajša (1994) iznosi sljedeću podjelu:

1. Razgovor između učitelja međusobno,
2. Razgovor između učitelja i učenika,
3. Razgovor između učitelja i roditelja učenika,
4. Odgojno-obrazovni sadržaj,
5. Razgovor unutar školskog, tj. odgojno-obrazovnog konteksta.

Razgovor između učitelja temelji se na kvalitetnoj suradnji. Bitno je da učitelji dijele iskustva te važne podatke koji ih međusobno povezuju. Ključno je međusobno izmjenjivati informacije o učenicima sa stručnim tijelima škole. Razgovor između učitelja i učenika ne odnosi se samo na komunikaciju unutar razreda, nego na sve situacije u kojima se zateknu. Nužno je da učitelj bude autoritet te ispravno vodi razgovor u kojemu učenici aktivno sudjeluju. Iznimno je bitna suradnja i komunikacija između učitelja i roditelja učenika. Neophodno je da roditelji dolaze na roditeljske sastanke i informativne razgovore kako bi u potpunosti bili upućeni u obrazovanje vlastitog djeteta. Tako će se ostvarit optimalni uvjeti za rast učenika unutar odgojno-obrazovnog sustava. Učitelj i roditelji nalaze se u partnerskom odnosu, a ključ samog odnosa je povjerenje, suradnja i razumijevanje. Odgojno-obrazovni sadržaj je sadržaj s kojim se učenici susreću i kojega usvajaju. Učitelj je poučavatelj te on približava znanje učenicima. Iz svega navedenog jasno je kako postoji više faktora koji utječu na komunikaciju unutar primarnog obrazovanja. Neophodno je da sve sastavnice budu u potpunosti realizirane. U nastavku slijedi nešto više o komunikacijskim vještinama učitelja.

2.2.KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE UČITELJA

Uloga učitelja u odgojno-obrazovnom procesu je velika. On je taj koji pokreće postupke poučavanja i približava učenicima nastavni sadržaj. Bitno je da učitelj osigura sigurno i pozitivno okružje te prati učenikov napredak kako bi mu na vrijeme mogao pružiti adekvatnu potporu u učenju. Komunikacija između učitelja i učenika mora biti jasna i primjerena te stručno vođena.

Od učitelja, u današnje vrijeme, traže se iznimne komunikacijske vještine iz više razloga. On ostvaruje komunikaciju ne samo s učenicima, već i njihovim roditeljima, stručnom službom i ostalim timom koji okružuju dijete. Komunikacijske kompetencije učitelja poticaj su za razvoj komunikacijskih sposobnosti učenika. Dobra verbalna i neverbalna komunikacija između učenika i učitelja stvara pozitivno razredno okruženje te pridonosi pozitivnim socijalnim odnosima u razredu. Važno je naglasiti kako je učitelj temeljni model učeniku. Nužno je da učitelj omogući komunikacijsku slobodu učenicima kako bi oni s lakoćom izrazili svoje misli i osjećaje (Zrilić, 2010).

Brajša (1994) tumači kako je stručno razgovaranje učitelja u školi ono razgovaranje koje je svjesno, namjerno i planirano. S obzirom na to da je razgovor temeljni dio odgojno-obrazovnog procesa, učitelj mora biti spreman i svoj govor prilagoditi namjerama. Stručan razgovor je onaj koji je oblikovan, planiran, svjestan. Učitelj sukladno tome provjerava prihvaćenost poruke i osigurava njezino djelovanje. Također, važno je da je učitelj iskren te da izgovoreno potvrđuje neizgovorenim. Učiteljev odnos prema sadržaju i učenicima mora biti pozitivan.

2.3.METODIČKO OBLIKOVANJE NASTAVNOG SATA

Učitelji u osnovnim školama obrazuju i odgajaju djecu. Osnovna zadaća je uspješno poučavanje nastavnih sadržaja što ih propisuju predmetni kurikulumi. U procesu samog poučavanja vrlo je važno dovesti učenika do usvajanja nastavnog sadržaja. Bežen (2008) ističe kako je metodika znanost o poučavanju nastavnog predmeta u okviru koje se utvrđuju strategije, metode poučavanja, modeli i postupci za izvođenje nastavnog predmeta. Da bi učenik usvojio odgojno-obrazovne ishode važne su učiteljeve

organizacijske i metodičke kompetencije. Uz navedene kompetencije, ključne su i učiteljeve komunikacijske sposobnosti.

Kod predavanja, od iznimne je važnosti pridržavati se plana izlaganja, kako bi učenici s lakoćom pratili sadržaj i odnos glavnih pojmova. Uspješni predavači u toku predavanja često postavljaju pitanja, kako bi učenike zainteresirali za sadržaj, pomogli u održavanju pažnje i provjerili razumijevanje izgovorenog (Vizek Vidović i sur., 2003).

Prema suvremenoj teoriji od učitelja se traže ne samo dobre komunikacijske sposobnosti, već sposobnosti izlaganja, argumentiranja, dijalogiziranja. Učitelj kao voditelj odgojno-obrazovnog procesa mora svojim komunikacijskim sposobnostima motivirati učenike i potaknuti ih na interakciju (Zrilić, 2010).

Zrilić (2010) tumači kako se verbalnom komunikacijom prenose logičke i apstraktne ideje, kako bi poruka svima bila razumljivija. S druge strane, neverbalnom se komunikacijom iznose vlastiti stavovi, ideje, emocije te se motiviraju učenici. U komunikaciji između učenika i učitelja neverbalna komunikacija pridonosi boljem razumijevanju poruke.

2.4.MOĆ AKTIVNOG SLUŠANJA

Usmene vještine dijele se na produktivne i reproduktivne. Produktivna vještina je govorenje dok je reproduktivna slušanje. Slušanje se ostvaruje kao senzorna i kognitivna razina. Senzorna razina je pasivno slušanje, u kojoj „ne čujemo“ u potpunosti sugovornika. Aktivno slušanje je ono slušanje u kojemu smo u potpunosti svjesni poruke i uključujemo se u razgovor. Aktivno slušanje, kao sve druge sposobnosti, moguće je učiti. Aktivno slušanje treba se razvijati kod učenika već u osnovnoškolskom obrazovanju. Slušanje je komunikacijska sposobnost o kojoj ovisi sama komunikacija pa tako i komunikacija unutar razreda. Kako bi obrazovanje bilo uspješno nužno je kod učenika razvijati komunikacijske vještine. Slušanje nije aktivno ako nedostaje kognitivna komponenta. Aktivno slušanje je shvaćanje poruke i verbalnih signala govornika te njegovih emocija. *Nacionalni okvirni kurikulum* slušanje predstavlja kao receptivnu vještinu, odnosno sposobnost primanja (Varga i Somolanji Tokić, 2015).

Zekić (1993) navodi da prilikom slušanja ne slušamo samo poruku koju nam sugovornik prenosi, već slušamo s četiri „uha“:

1.uho je usmjereno na osobnost pošiljatelja poruke,

2.uho je usmjereno na sadržaj poruke,

3. uho je usmjereno na odnos pošiljatelja prema primatelji i poruci,

4. uho usmjereno na utjecaj poruke i način reakcije na istu.

Nužno je osvijestiti sva četiri „uha“ prilikom primanja poruke, jer samo na taj način moguće je ispravno shvatiti poruku pošiljatelja.

Thomson (1998) objašnjava kako postoji šest razina slušanja. Prva razina slušanja je staklenast pogled. To je trenutak kada naš pogled skrene sa sugovornika i misli odlutaju negdje drugdje. Druga razina je razina automatskog odgovora u kojoj se automatski odgovara na pitanje, najčešće odgovorom da ili ne. Sljedeća razina je ponavljanje posljednjih riječi, to je takozvano „slušanje jednim uhom“ u kojoj se ponavlja samo posljednja riječ koju je sugovornik izgovorio. Sposobnost odgovaranja na pitanja, navodi se kao četvrta razina, na ovoj razini zapravo počinje aktivno slušanje. Jasno je da je slušatelj razumio poruku, ako na pitanje može dati jasan odgovor o kojemu je prethodno razmislio. Naravno da se učenicima ne postavljaju pitanja kao što su „Što sam upravo rekao?“, ali pitanje kao „Trebam znati jesam li sve dobro objasnio/la, imaš li dodatnih pitanja?, Što ti misliš o tome?“ su preporučljiva. Ovakva i slična druga pitanja, dat će nam jasan odgovor u kojoj je zapravo mjeri učenik slušao o onome o čemu smo govorili. Takva pitanja nisu namijenjena kako bi učenike doveli u nepriliku, nego kako bi provjerili jesu li rečeno uopće čuli i razumjeli. Peta razina slušanja je sposobnost prijenosa obavijesti. Ova faza razlikuje se od prethodne, jer izvorni govornik neće biti prisutan i neće moći pripomoći kada osoba koja je slušala bude prenosila obavijest. Pitanja za procjenu razine slušanja su npr. „Možeš li ti prenijeti obavijest ostatku razreda?“. Zadnja, i svakako najvažnija, razina je kako poučiti drugog. To nije samo razina prijenosa poruke koja je primljena. To je razina u kojoj je moguće poučiti drugog.

Hoppe (2007) prema; Varga i Somolanji Tokić (2015) iznose kako postoji čak šest komunikacijskih vještina koje su nužne za aktivno slušanje: pozornost, neosuđivanje, reflektiranje, pojašnjavanje, sažimanje i doprinos rješenju.

S obzirom na to da se slušanje dijeli na pasivno i aktivno, važno je osvijestiti slušanje učenika te u kojem se stanju učenici nalaze. Uključivanjem učenika u razgovor tijekom

nastavnog procesa potaknut će se moć aktivnog slušanja. U tom slučaju učenik neće biti samo pasivni sudionik nastavne, nego će se on uključivati u rasprave, odgovarati i postavljati pitanja. Ključ aktivnog slušanja učenika je upravo učitelj.

3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Osim što je za uspješan odgoj i obrazovanje učenika važno osvijestiti verbalnu komunikaciju, nužno je da učitelj osvijesti svoju neverbalnu komunikaciju i neverbalnu komunikaciju učenika. Ponekad se upravo neverbalna komunikacija razlikuje od verbalne te na taj način izražava emocionalna stanja, stavove i misli sugovornika. Neverbalna komunikacija predstavlja komunikaciju bez riječi, odnosno držanje tijela, izraze lica, ton glasa, geste i slično.

„Neverbalna komunikacija se koristi za izražavanje emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobina ličnosti i poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije. U interakcijama učitelj – učenik pridonosi boljem razumijevanju poruke, a učinkovito učenje ovisi o kvaliteti komunikacije, kako verbalne tako i neverbalne, pa tako ne izgovarajući ni jednu riječ, učitelji i učenici neprekidno mogu slati poruke jedni drugima.“ (Zrilić, 2010, str. 232)

Mandal (2014) iznosi kako neverbalno ponašanje uključuje sve komunikacijske radnje, osim govora. Koristimo govor tijela, a da nismo svjesni, opažamo i tumačimo tuđi jezik tijela. Neverbalni fenomeni najvažniji su u strukturiranju i nastanku međuljudske komunikacije i regulacije interakcije između pokreta. Neverbalni znakovi pomažu regulirati sustav, hijerarhiju postavljanja i prioritet među komunikatorima signalizirajući tijek interakcije i pružajući metakomunikaciju i povratne informacije.

Ljudi su društvena bića. Većinu svog budnog vremena provode u kontaktu s drugim ljudima - učenju, radu, igranju, zabavljanju ili samo u pričanju. Ne komuniciramo samo s ljudima licem u lice, gledamo ih na televiziji i na videu, slušamo ih na radiju, komunikacija se odvija putem mobitela i web kamera. Sreća, odnosno zdravi život, ovisi o tome koliko dobro komuniciramo. I veći dio tog komunikacijskog procesa je "neizgovoreni dijalog", neverbalni aspekt komunikacije (Burgoon i sur., 2016).

Profesor Albert Mehrabian (1981; prema Thomson, 1998) istaknuo je tri glavna čimbenika komunikacije koje je poredao po važnosti: Što kažemo 7%, kako kažemo ono što kažemo 38%, govor tijela 55%.

Thomson (1998), tvrdi kako se zapravo 93% komunikacije temelji na nečem posve drugom, dakle ne na riječima kojima se služimo. Svaka osoba koji želi prenijeti svoje misli što potpunije, što jasnije i što točnije, mora stalno biti svjesna vlastitih i tuđih znakova upozorenja koje šalje govor tijela. Međutim, nužno je izbjegavanje analize samo jedne izgovorene kretnje. Govor tijela jest ono što mu i samo ime govori, govor tijela.

Albert Mehrabian (1981; prema Bećirović, 2020) ističe kako u situacijama u kojima se riječi razlikuju od neverbalnih signala, prednost se daje verbalnom. Stručnjaci tvrde kako čak 60 do 65 posto interpersonalne komunikacije prenosi upravo govorom tijela.

Thomson (1998), navodi kako je bez neverbalne komunikacije gotovo nemoguće komunicirati. Tisuće neizgovorenih riječi, zapravo izgovore pogledi i pokreti rukama. U trenutku kada bismo govorniku stavili povez na oči i zavezali ruke, komunikacija bi mu uvelike bila otežana.

„Vizualni znakovi su skupina neverbalnih komunikacijskih sredstava koji prate govor, a ne sastoje se od zvučnih elemenata. U nekim su izvorima navedeni kao ekstralingvistički znakovi. Nasljeđuju se i stječu socijalnim učenjem.“ (Nenadić El Mourtada, 2003, str. 296)

Marot (2005) naglašava da, jednako kao što se verbalna komunikacija razlikuje od kulture do kulture, upravo tako je i neverbalna komunikacija određena kulturološkim razlikama. Pristojno ponašanje nije jedinstveno, razlikuje se u pojedinim dijelovima svijeta.

Salak i Carović (2013) navode kako se neverbalna komunikacija razlikuje od kulture do kulture, odnosno, nije univerzalna. Ističu kako je ona ipak, u nekim svojim dijelovima, univerzalna. Smatra se kako je neverbalna komunikacija, jednim svojim dijelom naslijeđena, dok je drugim dijelom naučena. Upravo taj dio koji se smatra naslijeđenim, smatra se univerzalnim. Jednak je u svim kulturama. Neverbalna komunikacija koja je naučena, razlikuje se prema kulturi u kojoj se pojedinac nalazi. Primjer djelovanja kulture odnosi se npr. na osmjeh. U američkim zemljama osmjeh se smatra znakom prijateljstva, kao izraz dobrog raspoloženja. U azijskim zemljama osmjeh predstavlja neozbiljnost, nezrelost i upravo se iz tog razloga često izostavlja.

Burgon i suradnici (2016) ističu kako je neverbalna komunikacija sveprisutna. Neverbalne aspekte prožima gotovo svaki komunikacijski čin. U interakcijama licem u lice, svi neverbalni kanali su uključeni. Tijelo, lice, glas, izgled, dodir, distanciranje, vrijeme i fizičko okruženje, sve igra važnu ulogu u stvaranju ukupne komunikacije. Geste, izrazi lica, držanje i kontakt očima prijatelja mogu signalizirati interes. Vokalna visina, glasnoća i tempo učitelja mogu signalizirati dominaciju.

Argyle (1988) je podijelio glavne funkcije neverbalnog ponašanja u ljudskoj komunikaciji:

1. Izražavanje emocija
2. Izražavanje odnosa prema drugima (sviđanje/nesviđanje, dominacija/submisivnost)
3. Predstavljanje sebe drugima
4. Pratnja govora radi reguliranja slijeda govorenja, uzvratnih reakcija, pažnje

Neverbalna komunikacija je sveprisutna i uključena je u sve oblike komuniciranja. Verbalnu komunikaciju prati upravo neverbalna te ju nadopunjuje. Ona svoj put započinje rođenjem te tako novorođenčad signalizira stanja u kojima se nalazi o čemu više slijedi u nastavku rada.

Knapp i Hall (2010) navode kako novorođenčad svoje emocije pokazuju pomicanjem facijalnih mišića, kojima se kasnije kao odrasla osoba mogu pokazati gotovo sve emocije. Ističu kako postoji jedinstvena genetska osnova prema kojoj se jednaki facijalni obrasci izrađuju kod djece i kod odraslih osoba. Izrazi koji se najviše poistovjećuju kod djece i odraslih su izrazi radosti, iznenađenja i zainteresiranosti. Nasuprot tim emocijama, emocije koje se najmanje slažu u facijalnim izrazima djece i odraslih su strah, srdžba, gađenje i tuga. Po izrazu lica djece lako je zaključiti u kojem se stanju dijete nalazi. Dijete izražava bol kroz pet facijalnih pokreta, vrlo sličnih kao kod odraslih.

3.1.KRETANJE I POLOŽAJ TIJELA

„Kretanje i položaj tijela obično uključuju geste, pokrete tijela (udova, ruku, glave, stopala i nogu), izraze lica (osmijehe), pokrete očiju (treptanje, usmjeravanje i trajanje pogleda, te širenje zjenice) i držanje tijela. Nabiranje čela, povijanje ramena i naginjanje glave smatraju se tjelesnim pokretima i pozicioniranjem. Konkretno glavna su područja geste, držanje tijela, dodirivanje, izrazi lica i usmjeravanje pogleda.“ (Knapp i Hall, 2010, str. 8)

Rijetko kada se držanje tijela proučava samostalno, ono se obično proučava u skladu s ostalim neverbalnim signalima. Određuje se stupanj pažnje, odnos prema sugovorniku ili stupanj sviđanja prema toj osobi. Naginjanje prema naprijed smatra se većim sudjelovanjem, većim sviđanjem i nižim statusom. Držanje tijela također može pokazati stanje pojedinca, kao na primjer: klonulo držanje, povezuje se s tugom. Čvrsto, napeto držanje povezuje se s ljutnjom i zlovoljom (Knapp i Hall, 2010).

Joo i suradnici (2019) ističu kako postoji širok spektar tjelesnih pokreta kojima ljudi komuniciranju. Neki od tih pokreta su geste, pokreti glavom, pogled očima i držanje tijela. Pokreti tijela u kombinaciji s govorom (sugovorne geste) daju informacije koje nisu prisutne na razini govora, a koje slušatelj uspješno dekodira, čak i tijekom neusklađenosti govora i neverbalnih signala. Okretanje glave i pomicanje pogleda imaju društvenu funkciju usmjeravanja pomicanja pozornosti. Tjelesno zrcaljenje pokazatelj je socijalne suradnje nasuprot socijalnoj konkurenciji. Osim pokreta usmjerenih na komunikaciju, pokreti usredotočeni na kontekst najvažniji su i najkorisniji u socijalnoj interakciji. Pokreti usredotočeni na kontekst imaju funkciju uspostavljanja fizičkog ili kognitivnog odnosa između subjekta i okruženja.

Thomson (1998) objašnjava kako naginjanje prema naprijed obično označava da je osobi s kojom razgovarate ugodno te da se osjeća opušteno u društvu, dok nasuprotno tome odmicanje od govornika označava neugodnost i neslaganje.

Thomson (1998) također navodi kako često postoje situacije u kojima se čini da osoba upravo pokušava ustati i isključiti iz razgovora. Ako se osoba primiče rubu stolice, postoji vrlo velika vjerojatnost da upravo to i želi učiniti, ustati i otići. Postoje također trenutci kada osoba „*krade vrijeme*“, to su trenutci u kojima se govornik češe po bradi ili čak briše naočale.

Izrazito je bitno da učitelj u školskom okruženju izbjegava nepotrebne pokrete koji bi mogli omesti i uznemiriti učenike. Učitelj u središte stavlja učenika, a zatim sadržaj koji

poučava. Smanjenim brojem pokreta odaje osjećaj smirenosti i pribranosti. Važno je da učitelj u potpunosti kontrolira pokrete tijela i ako je moguće svede ih na najmanju moguću mjeru.

3.1.1. GESTE

Knapp i Hall (2010) podijelili su geste:

1. o govoru neovisne geste,
2. geste povezane s govorom.
    1. Knapp i Hall (2010) tumače kako postoje geste koje nisu ovisne o govoru. Nazivaju se *amblemima* ili *autonomnim gestama*. Predstavljaju neverbalne aktivnosti koje imaju jasan verbalni prijevod. Geste neovisne o govoru mogu dešifrirati djeca od treće godine života, sposobnost razumijevanja gesti rapidno raste do pete godine. Tako dječaci i djevojčice lako razumiju ambleme za potvrdu („da“) ili negiranje („ne“), za poziv, tišinu, pozdrave, poljubac, pozdrav za laku noć i tako dalje.

Djeca upotrebljavaju ambleme i više no što su svjesni. Najčešće se amblemi izvode rukama, ali to također nije uvjet. Bitno je naglasiti kako se razlikuju od kulture do kulture. Amblemi se upotrebljavaju u trenutku kada osoba ne može izgovoriti pojedinu riječ ili rečenicu. Također oni upotpunjuju komunikaciju pa se tako koriste i pri verbalnoj interakciji. Mogu jasno prenijeti poruku, iako govor nije prisutan.

Neki od primjera takvih gesti su znak *V* koji označava mir, gesta slijeganja ramenima, amblemi prstima koji označavaju da se nešto ne smije napraviti, gesta *fige* (Knapp i Hall, 2010).

2. Geste povezane s govorom su one koje su usko vezane za govor. Često služe kako bi nadopunile ono što je riječima izrečeno. One mogu pojedinu riječ izdvojiti, naglasiti, opisati neku sliku ili tjelesnu radnju te tako upotpuniti izgovorene riječi, odnosno verbalnu komunikaciju (Knapp i Hall, 2010).

Salak i Carović (2013) iznose kako postoje geste koje se mogu smatrati kao univerzalne: slijeganje ramenima, pokreti prstima, pljeskanje, kimanje glavom, palac usmjeren prema dolje, glava naslonjena na ruke koja označava znak za spavanje, znak za val,

ocrtavanje ženskog tijela. Preostale geste najčešće se razlikuju od kulture do kulture te je važno osvijestiti ih kako ne bi došlo do nesporazuma.

Marot (2005) tvrdi kako ljudi geste tumače dvojako. One koje im prijete ili one koje su prijateljski nastrojene. Nakon što osoba protumači značenje geste, ponaša se u skladu s njom, odnosno stvara vlastite geste.

Unutar primarnog obrazovanja postoji mnogo gesti koje upotrebljavaju učitelji pa tako i učenici. Učenici gestom podizanja ruke odnosno dva prsta označavaju kako žele nešto reći. Također podizanjem palca prema gore mogu označiti kako im je sve jasno. Nasuprotno tome usmjeravanjem palca prema dolje može označavati kako im sadržaj nije jasan ili se ne osjećaju dobro. Tako učitelj zajedno s učenicima može dogovoriti i osmisliti razredne geste. Takve geste bile bi specifične upravo za njihov razred i u svakom trenutku svaki član razreda razumio bi poruku, iako izostaje govor. Nužno je da učitelj uključi učenike u osmišljavanje razrednih gesti. Geste nas svakodnevno okružuju i bitno je ispravno shvatiti njihovo značenje.

3.1.2. RUKE

Prekrižene ruke ili noge označavaju barijeru između osoba koje komuniciraju, dok dlanovi okrenuti prema gore označavaju iskrenost. U trenutku kada se osoba primi za odijelo ili košulju te podigne palac prema gore, označava upravo kako se osjeća nadmoćno i samosvjesno. Promjena položaja tijela, kao što je otvaranje prekriženih ruku može označavati kako sugovornik postaje otvoreniji razgovoru. Prsti koji se nalaze u položaju tornja predstavlja kako se osoba osjeća nadmoćnijom. Kao što prsti u obliku tornja predstavljaju nadmoć, jednako tako ruke iznad glave predstavljaju kako osoba dokazuje svoju snagu. Obično se prekrivanje usta rukom veže uz pojam laganja. Ta tvrdnja najviše se odnosi na djecu koja ponekad u trenutku izgovaranja laži znaju prekriti i cijelo lice. No, prekivanje usta rukom može označavati kako osoba čeka svoj red za govor. Također, može značiti kako nije zadovoljna onime što je čula ili vidjela. Važno je da govornik tijekom govora ne izvodi kretnje u kojima se prima za uho, oko ili mijenja položaj ovratnika. Obično taj pokret tijela predstavlja kako osoba govori laž (Thomson, 1998).

Marot (2005) tvrdi kako se djeca već od najranije dobi uče ponašanju koje je društveno prihvatljivo, odnosno pristojno. Nepristojnim ponašanjem se smatra pokazivanje kažiprstom, oslanjanje laktovima na stol i tako dalje. Tako dijete u budućnosti te kretnje primjenjuje svjesno, a ostale primjenjuje nesvjesno, ponavljajući ono što vidi u svojoj okolini.

Što se tiče pokreta ruku možemo ga podijeliti na dvije stavke. Blagi pokret trljanja ruku o ruku označava nervozu. Nasuprotno tome ubrzano trljanje ruke o ruku predstavlja uzbuđenje. Situacije u kojima osoba koja govori drži ruke iza leđa, osim što možda predstavlja ugodan položaj, može označavati i kako je osoba samosvjesna i sigurna. Upravo taj položaj tijela u kojima je cijelo tijelo „otkriveno“ i izloženo napadu to i potvrđuje (Thomson, 1998).

3.1.3. NOGE

Allan i Barbara Pease (2008) navode četiri osnovna stajaća položaja:

1. „stav pozor“, neutralan položaj, stopala skupljena; češće ga se može primijetiti kod žena nego kod muškarca, ali i ljudi koji se obraćaju nekome tko je na višem položaju od njih
2. „raširene noge“, češći kod muškarca koji čvrsto stoje nogama na tlu pokušavajući naglasiti svoju dominaciju i muževnost
3. „noga u iskoraku“, može simbolizirati kako osoba želi otići, no također u trenutcima kada osoba stoji, može biti usmjerena prema osobi koja je najsimpatičnija
4. „prekrižene noge“, može imati više značenja; kod žena to može značiti ili da ne želi da joj itko prilazi ili jednostavno namjerava ostati tamo gdje jest; kod muškaraca tim položajem tijela pokazuje da ne namjerava otići i štiti svoju muževnost; često ovaj položaj tijela koriste ljudi niskog samopouzdanja

Stickley (2011) tvrdi kako je istraživanje neverbalne komunikacije pokazalo kako prekrižene ruke i noge predstavljaju obrambeni položaj. Ovisno o položaju cijelog tijela, prekrižene ruke i noge također mogu označavati kako osoba nije zainteresirana ili se na neki način osjeća superiornije. Postoji naravno opasnost od proučavanja zatvorenog ili previše otvorenog položaja tijela. Neki ljudi se osjećaju nelagodno održavajući otvorenu poziciju te je iz tog razloga nužno proučavanje ukupne neverbalne komunikacije, jer prekrižene ruke ili noge ne moraju označavati kako se osoba nalazi u obrambenom položaju.

3.1.4. DODIRIVANJE

Dodirivanje su Knapp i Hall (2010) podijelili su u dvije skupine:

1. Dodirivanje sebe,
2. Dodirivanje druge osobe.

Dodiri sebe, najčešće se nazivaju *nervoznim manirizmima.* Predstavljaju navike pojedinca i obično nemaju nikakvu svrhu. Oni se obično povezuju s djetinjstvom i stanjima u kojima smo se tada nalazili i ponavljaju se u trenutcima kada se nađemo u sličnim situacijama. *Adapteri* je naziv za dodirivanje samoga sebe. Adapteri uključuju razne vrste dodirivanja sebe kao što su lizanje, češkanje, držanje, štipanje, češanje. Objektni adapteri su oni koji uključuju neki objekt odnosno predmet za kojim pojedinac poseže (kutija cigareta, mobitel, ključevi).

Najsnažniji oblik neverbalne komunikacije između dvije osobe jest dodir. Dodir može prijati ili smetati. Dodir sam po sebi ne znači ništa, potrebno ga je gledati u kontekstu, načinu na koji je izveden. Kao podgrupe dodira smatraju se glađenje, guranje, pozdravljanje (Knapp, Hall, 2010).

Carlson (2005) tumači kako djeca najviše vole dodirivanje ruku i ramena te glave i leđa. Djeca upravo te dodire ne smatraju uznemirujućim. Prilikom dodirivanja djece s posebnim potrebama treba biti izrazito oprezan zbog njihove osjetljivosti. Svakako je važno dodirivati i tu djecu, no na način koji je za njih prihvatljiv.

Važno je naglasiti kako je u razredu potrebno ostvariti primjerene dodire. Razvojno primjeren znači da dodir mora pratiti razvoj djeteta i biti primjeren dobi. Nužno je da dodirivanje bude primjereno te da se dijete prilikom dodirivanja osjeća ugodno. U obzir se mora uzeti kultura u kojoj je dijete odrastalo te se mora promotriti kontekst u kojem se dodir odvija.

Carlson (2005) iznosi kako učenici u Švedskoj masiraju jedni druge u školi te je to dio njihovog kurikuluma. Učitelji ne masiraju učenike, već samo nadgledaju. Program je striktno određen na masažu među vršnjacima. Međusobno se masiraju po glavi, ramenima, leđima. Bitno je naglasiti kako roditelji imaju mogućnost isključiti svoje dijete iz ovog programa, no to se događa rijetko. Cilj ovog programa stvaranje je ugodnog razrednog okružja te smanjenje stresa i povećanje tolerancije.

3.1.5. IZRAZI LICA

Knapp i Hall (2010) iskazuju kako se na licu najviše izražava šest primarnih osjećaja:

1. srdžba,
2. tuga,
3. iznenađenje,
4. sreća,
5. strah,
6. gađenje.

Pomoću izraza lica također je moguće sugovorniku dati povratnu informaciju, odnosno regulacijsku gestu. Brojni istraživači smatraju kako je primarna funkcija lica komuniciranje, a ne izražavanje emocija kako mnogi smatraju.

Boyes (2009) tvrdi kako se na licu osobe koja je sretna pojavljuje osmijeh. Lice osobe koja je ljuta izgleda vrlo specifično: usne su stisnute, a obrve spuštene. Strah se očituje kao raširene zjenice, blijeda put, zategnute usnice koje ponekad drhte. Kod iznenađenja oči su širom otvorene, vilica pada, dok kod gađenja nos se nabora, a oči zasuze. Tugu je vrlo jednostavno primijetiti, najčešće osoba plače te joj se stvaraju bore oko korijena nosa.

Stefanović Stanojević i suradnici (2019) navode kako zbog velike izražajnosti lica i pretpostavke da je povezano s unutarnjim stanjem pojedinca predstavlja važan i pouzdan izvor informacija o unutarnjem stanju osobe. Osim informativne vrijednosti lica, može imati važnu ulogu u razmjeni osjećaja, ali i uspostavljanju kvalitetne i učinkovite međuljudske komunikacije.

Martinez i suradnici (2016) opisuju kako je ispravno opažanje osjećaja kod drugih presudan dio socijalnih interakcija. Međutim, isključivi fokus na licu nije opravdan s obzirom da govor cijelog tijela prenosi važne emocionalne informacije. Izražavanje i prepoznavanje emocija kod drugih su ključne komponente ljudskih socijalnih interakcija. Ispitivanjem prepoznavanja statičnog lica ustanovili su da se izrazi tuge bolje prepoznaju iz bližeg dometa. U kontrastu, izrazi sreće funkcioniraju kao dobri komunikacijski signali i dobro se prepoznaju izdaleka.

U svijetu koji nas okružuje lice se obično ne smatra kao izolirani objekt, već kao integrirani dio cijelog tijela. Lice i tijelo doprinose prenošenju osjećaja i stanja pojedinca.

Brzo otkrivanje međusobnih nedosljednosti korisno je kad se od promatrača traži brzo prilagodljivo djelovanje. Do danas nije bilo sustavne istrage kako izrazi lica i emocionalni govor tijela djeluju na promatrača (de Gelder i Hadjikhani, 2006).

3.1.6. POGLED

Knapp i Hall (2010) navode kako gledanje predstavlja pogled usmjeren prema licu druge osobe, odnosno očima. *Uzajamno gledanje,* kao što i sam naziv govori, predstavlja uzajamno gledanje u oči. Najzanimljiviji detalj koji se tiče gledanja, jest širenje i sužavanje zjenica.

Najdominantnije i najpouzdanije crte lica, oči, pružaju stalni komunikacijski kanal. One mogu prenijeti mržnju, strah i krivnju ili izraziti samopouzdanje, ljubav i podršku. Studije pokazuju da pogled i kontakt očima mogu pružiti informacije, regulirati interakciju, izraziti intimnost, vršiti socijalnu kontrolu, i olakšavanje ciljeva. Oči se mogu koristiti kao dobar pokazatelj interesa ili nedostatka istih tijekom razgovora. Pomoću njih se može odrediti s kim se razgovara, koliko dugo i o čemu. Uz to, ponašanje oka može kontrolirati razgovorne uloge tko govori, a tko sluša. Dakle, vizualni znakovi djeluju kao uređaji za nadzor koji reguliraju, koordiniraju i kontroliraju slijed govora (Miller, 1988).

Knapp i Hall (2010) prikazuju eksperiment Hessa i Plota iz 1960. u kojem su sudjelovali muškarci i žene. Cilj eksperimenta bio je utvrditi širenje zjenica prilikom gledanja fotografija. Sudionicima je pokazano pet fotografija. Ustvrđeno je kako su se zjenice muškaraca više širile prilikom gledanja ženskih akta. Zjenice žena širile su se prilikom gledanja muških akta te slika dojenčadi. Eksperiment je potvrdio kako je širenje zjenica povezano s interesnim vrijednostima podražaja.

Thomson (1998) smatra kako je u očima najlakše vidjeti tijek misli osobe s kojom komuniciramo. S obzirom na to da je mozak podijeljen na dvije polovice, lijevu i desnu, svaka od tih polovica ima svoju funkciju. Desna se odnosi na neopipljivu okolinu, sliku, boju, glazbu. Lijeva strana mozga odnosi se na jezik, matematiku, analize. Sve ovo što je navedeno odnosi se uglavnom na dešnjake. Ako osoba svoj pogled usmjeri prema lijevoj strani, govori se kako ona teži vizualnom pamćenju. Ako osoba usmjerava pogled nalijevo, osoba zapravo stvara informaciju. Pogled usmjeren prema lijevoj strani, lijevom uhu, osoba se oslanja na

slušno pamćenje informacija. Pogled usmjeren prema desnoj strani, desnom uhu, osoba stvara zvukove. Pogled usmjeren prema gore, simbolizira kako se osoba upustila u razgovor sa samim sobom, odnosno da razmišlja. Nečiji pogled ulijevo zapravo znači da mu se informaciju upravo ulijeva u pamćenje.

U trenutku kada pokušavamo „pronaći“ slike u svom sjećanju, pogled nam se usmjerava prema gore ulijevo (suprotno kod ljevaka). U trenutku kada pokušavamo stvoriti predodžbu kako bi nešto izgledalo, pogled usmjeravamo gore desno. Pitanje *Koje su boje zavjese u vašem dnevnom boravku?* trebalo bi izazvati vaše oči da se usmjere gore lijevo. Pitanje, pod pretpostavkom da u predvorju nemate krevet, *Koliko vremena provodite ležeći u predvorju?* vaše bi oči trebale usmjeriti pogled gore udesno, jer stvarate sliku onoga što ne postoji (Thomson, 1998).

Thomson (1998) je pogled podijelio u tri kategorije:

1. Poslovni pogled - predstavlja pogled koji tvori svojevrstan trokut, koji nastaje spajanjem očiju i usta, odnosi se na formalan razgovor.
2. Društveni pogled - pogled spaja oči i prsa sugovornika te tako tvori trokut. Predstavlja ugodnu vrstu komunikacije.
3. Prisan pogled – pogled u kojem je osoba usredotočena, u trenutku kada osoba gleda sugovornika ravno u oči, odaje kako mu njegova prisutnost nije ugodna. Također ako osoba gleda osobu s kojom razgovara u središte čela, odaje kako želi što prije otići.

3.1.7. GLASOVNO PONAŠANJE

Glasovno ponašanje prema Knappu i Hallu (2010) predstavlja način na koji je nešto rečeno, dok je ono što je rečeno stavljeno u drugi plan. Uključuje glasovne znakove koji su uključeni u govor i predstavljaju neverbalnu komunikaciju govornika.

Postoje dva tipa zvuka:

1. Glasovi koje proizvode glasnice tijekom samog govora (ovise o tonu, trajanju, glasnoći),
2. Glasovi koji nastaju kao rezultat drugih fizioloških mehanizama koji također sudjeluju u govoru (usta, nos, ždrijelo).

Osim što se odnosi na glasovne stanke, visinu, ton, trajanje tona, izgovor riječi, brzinu, uključuje i specifične zvukove kao što su podrigivanje, smijanje, zijevanje. Sve te stavke imaju krucijalan utjecaj na samu komunikaciju.

Izreka "*Nije važno ono što kažemo, već kako to kažemo!*" označava značenje vokalne intonacije. Ponekad se naziva i "paralingvistikom", vokalna intonacija je vjerojatno najrazumljivije područje neverbalne komunikacije. Uključuje mnoštvo komponenta (na primjer ritam, visinu, intenzitet, nazalnost i mrmljanje) koji izražavaju "istinitost" poruke. Glasovno ponašanje temeljna je sastavnica izražajne usmene komunikacije. Ako je vokal u suprotnosti s verbalnim, vokal će dominirati. Zvučni aspekti glasa mogu prenijeti značenje izvan riječi, uključujući podatke o pojedinačnim atributima kao što su dob, osjećaji ili druge osobine ličnosti (Miller, 1988).

Eaves i Leathers (2017) tumače kako se djeca često nađu u situacijama komunikacije u kojima moraju brzo i točno odrediti značenja poruke koje im se prenose. Obično se oslanjaju na ton glasa, izraz lica i tjelesne pokrete da bi se postigla ova svrha. Djeca ubrzo shvaćaju da je ton i intenzitet glasa roditelja i učitelja najbolji pokazatelj za uspješno shvaćanje verbalne poruke.

3.2.ZNAČENJE NEVERBALNOG RAZGOVORA U ŠKOLI

„Za svakog je odgojitelja, roditelja i nastavnika, značajno da ovlada neverbalnom komunikacijom, da se njome služi, da se senzibilizira za dešifriranje neverbalnih znakova svoje djece i svojih učenika. To je ujedno i najneposrednija povratna informacija, ako je znamo pravilno čitati.“ (Bratanić, 2002, str. 116).

Kao i u svim drugim područjima, tako i u školi, neverbalna komunikacija ima veliko značenje. Brajša (1994) tvrdi kako neverbalna komunikacija ima nekoliko funkcija:

1. Sadržajna funkcija
2. Osobna funkcija
3. Odnosna funkcija
4. Utjecajna funkcija

Njezina prva razina je sadržajna razina. Neverbalna komunikacija s obzirom na sadržaj može poruku negirati ili potvrditi. Sljedeća razina je osobna razina. Na toj razini

učitelji, pa tako i učenici, izražavaju svoja emocionalna stanja u kojima se nalaze. Što se tiče odnosne razine, pomoću nje se jasno definiraju međuljudski odnosi, neverbalnim signalima pokazuju se vlastiti stavovi. Utjecajna funkcija, kao posljednja, predstavlja utjecaj izgovorene poruke (Brajša, 1994).

Učenici se po prvi puta susreću s neverbalnim znakovima još kao novorođenčad te se ti signali proporcionalno smanjuju s njihovim odrastanjem. S obzirom na to da dijete neizgovorene riječi zamjenjuje izgovorenima važno je da dijete ima dobar primjer na koji se može ugledati. Učitelj nije samo model ponašanja, izgovorom pojedinih riječi on predstavlja i vizualni model svojim nastupom pred učenicima. Kako bi učiteljeva poruka bila uspješno prenesena, mora biti kongruentna. Postoji nekoliko faza kroz koje učitelj, tako i svaka druga osoba koja brine o svojoj neverbalnoj komunikaciji mora brinuti. Prva faza je uviđanje vlastitog govora tijela i govora tijela drugih. Važno je shvatiti kako se u svakodnevici sve osobe služe neverbalnom komunikacijom. Druga faza je izgovaranje riječi i usklađenost riječi i neverbalne komunikacije, odnosno sama metakomunikacija. Treća, a ujedno i posljednja faza je otklanjanje poruka koje nisu u potpunosti usklađene, verbalno i neverbalno. Važno je shvatiti kako je nužno pratiti svaku od ovih faza kako ne bi došlo do prekida same komunikacije (Brajša, 1994).

Vizek Vidović i suradnici (2003) navode kako se učenje po modelu odvija i u trenutcima kada učitelji nisu toga svjesni, stoga je važno da je učitelj u svakom trenutku bude svjestan svog ponašanja. Učitelj mora biti dosljedan i ponašati se u skladu s onim što je rekao, jer će učenici oponašati njihovo ponašanje, a ne samo riječi.

Sama neverbalna komunikacija nešto je što se uči. Kao što učenici uče pisati i zbrajati, upravo tako učitelji moraju učiti voditi uspješnu neverbalnu komunikaciju. Važno je da učitelj razgovara s učenicima o svojoj neverbalnoj komunikaciji, ali i neverbalnoj komunikaciji učenika. Razgovarati treba upravo o onome što je neizgovoreno.

3.3.NEVERBALNA KOMUNIKACIJA NASTAVNIKA

Kožić i suradnici (2013) naglašavaju koliko je neverbalna komunikacija unutar učionice važna, jer učenici i učitelji često imaju više povjerenja u neverbalnu, nego u verbalnu poruku. Učenje i razvoj neverbalnih sposobnosti relativno je malo zastupljena u obrazovanju i osposobljavanju učitelja.

Učiteljevo vođenje razgovora tijekom nastavnog procesa mora biti planirano. Učitelj ne samo da mora paziti na izgovorene riječi, već mora paziti i na one koje nisu izgovorene, odnosno neverbalnu komunikaciju. Njegov govor mora biti osmišljen te vođen dobrom neverbalnom komunikacijom (Brajša, 1994).

Kožić i suradnici (2013) tumače kako uspješni učitelji koriste više gesta od onih manje uspješnih. Učitelj prije svega mora biti svjestan vlastitih sposobnosti neverbalnog ponašanja, koje će pomoći uočiti i pravilno interpretirati neverbalne signale učenika.

Howe (2002) smatra kako je frontalni pristup najučinkovitiji kada treba objasniti složene pojmove. Kad se učenici naviknu na frontalni oblik, ne prekidaju učitelja čak i kad ne razumiju. Stoga, za ocjenu sadržaja interpretacije, učitelji se uglavnom moraju osloniti na izraze lica učenika. S ciljem pune realizacije predavačkog zadatka, važno je osnažiti učitelje na prepoznavanje i pravilno tumačenje neverbalnih znakova koje učenici šalju. Kroz izraze lica učitelj svjesno ili nesvjesno prenosi vlastiti stav o sadržaju koji se uči. Korištenjem nezainteresiranih izraza lica i kretanja tijela učitelj ostavlja dojam da sadržaj koji poučava ne razumije ili nije zanimljiv. Takvim svojim govorom tijela govori kako sadržaj koji poučava smatra neobaveznim. Stav učitelja također sugerira ravnodušnost i odvojenost učenika te ih potiče da budu neaktivni tijekom nastave. Učenici su dobri promatrači i lako uočavaju svaki detalj učiteljeva ponašanja i njegove kretnje. Stoga, kako bi se izbjegle neprikladne situacije, nužno je da učitelj bude svjestan neverbalnih znakova koje koriste u nastavi te poruka koje šalje učenicima.

Brajša (1994) podijelio je neverbalnu komunikaciju učitelja na:

1. Ponašanje tijela,
2. Mimiku,
3. Očni kontakt,
4. Govorno ponašanje,
5. Gestikulacije,
6. Dodirivanje,
7. Odijevanje,
8. Prostorno ponašanje,
9. Vremensko ponašanje,
10. Vanjske kontekste.

3.4.EMPATIJSKO SLUŠANJE

Bratanić (2002) objašnjava kako je moguće izraziti osjećaje neverbalno. Prilikom govora, osoba često nije svjesna svoje mimike, pokreta, glasa. S obzirom na to da ne komuniciramo samo riječima, nego i neverbalno, potrebno je osvijestiti govor tijela. Razlog zbog kojeg se neverbalnoj poruci može više vjerovati, nego verbalnoj, krije se u tome što je verbalna poruka više svjesna. Česte su situacije u kojima nisu usklađene izgovorene riječi i neverbalni signali. To se javlja najčešće u dva slučaja. U trenutku kada je poruka dvosmislena ili kada su česte razlike između verbalne i neverbalne poruke potrebno je uskladiti verbalnu poruku i neverbalne signale kako bi osoba povjerovala u emocije druge osobe i tako ostvariti uravnoteženost u komunikaciji. Temeljni preduvjet za uravnoteženu komunikaciju je usklađenost i harmoničnost unutar same osobe.

Pojam empatija, dolazi od njemačke riječi, *Einfühlung,* što znači *osjećati unutra.* Predstavlja dijeljenje iskustva. Suosjećanje za drugu osobu, požrtvovnost i altruizam. O stupnju razvijenosti empatije pojedinca, ovise životni uvjeti. Njezina snaga polazi iz duhovnosti. Ovisi o svjesnosti vlastitih osjećaja. Što je osoba svjesnija vlastitih osjećaja, bit će empatičnija, lakše će iščitavati osjećaje drugih. Empatijsko slušanje predstavlja osluškivanje emocija druge osobe, slušanje, promatranje pokreta, ali i tumačenje tišine. Budi u osobama socijalnu osjetljivost. Empatijski komunicirati prije svega predstavlja slušanje sugovornika, a zatim registriranje tuđih osjećaja. Stupanj razvijenosti empatije kod djece polazi od okruženja u kojem se dijete nalazi. Tako u slučaju, ako dijete ima dobar model empatijskog slušanja, postoji veća vjerojatnost kako će dijete sposobnost empatije lakše razviti. U slučaju, ako dijete raste u hladnom okruženju, u kojemu nije razvijeno empatijsko razumijevanje, teže će komunicirati i empatijski slušati (Bratanić, 2002).

Ljudi najčešće empatiju poistovjećuju s dobrotom i pažljivošću, dok ju stručnjaci definiraju kao suosjećanje prema drugoj osobi. Suosjećanje je moguće osjećati prema ljudima koji su nam bliski te s kojima osjećamo neki oblik povezanosti. Kod empatije to nije slučaj, osoba koja je empatična razvija empatiju i prema osobama koje joj nisu svjetonazorski bliske. Upravo u tom dijelu se vidi kako empatija ide korak dalje od samog suosjećanja (Tomulić i Grmuša, 2017).

Izrazito je vrijedno razvijanje empatije unutar razrednog okruženja. Samo učitelj koji je strpljiv, nesebičan, velikodušan kod učenika može razviti određeni stupanj suosjećanja,

odnosno, empatije. S obzirom na to da učenici dolaze iz različitih sredina, neće svi imati jednaki stupanj razvijenosti empatijskog slušanja. Upravo u tim situacijama važno je da učitelj svojom dobrodušnošću potiče na razvoj empatije i ljubavi unutar zajednice kao što je razred. Učitelj će pružiti osjećaj bliskosti i iskrenosti te tako doprinijeti razvoju emocionalne inteligencije učenika.

3.5.PROBLEMI KOMUNIKACIJE

Thomson (1998) u svojoj knjizi *Tajna komunikacije* iznosi nekoliko problema koji mogu ometati ili čak u potpunosti onemogućiti daljnju komunikaciju.

1. Prvi problem koji navodi je razina interesa. Često se javlja problem da sugovornik uopće nije zainteresiran za temu razgovora. Razgovor mu je dosadan i iz tog razloga sugovornik se isključuje iz razgovora.
2. Rastresenost, odnosno problemi i vanjski utjecaji. Puno je vanjskih utjecaja koji mogu utjecati na stanje slušatelja. Neki od njih su telefonski poziv, temperatura prostorije, buka. Kod djece se to najlakše može prepoznati za vrijeme gledanja televizijskog programa i igranje video igrica. Za to vrijeme, djeca kao da su u potpunosti isključena iz razgovora.
3. Razgovor sa samim sobom. Thomson (1998) pojašnjava kako je jedan od najvećih problema zapravo, unutarnji monolog. Odnosi se na razgovor unutar sebe. To su misli koje se nameću svakom pojedincu tijekom razgovora s drugim osobama. Iako čujemo sugovornika, njegovu poruku ne čujemo u potpunosti.
4. Prijenos poruke, zbog uporabe neprimjerenog jezika. Događa se kada govornik govori prebrzo, presporo, prejednolično. U tim trenutcima misli sugovornika ne uključuju se u govor govornika.
5. Govor tijela kao drugi glavni problem. U trenutcima kada govor tijela i riječi koje govornik govori nisu u skladu. U situacijama u kojima govornik ne gleda sugovornika u oči, pretpostavlja se da govorniku nije ugodno u razgovoru ili čak da laže.
6. Čekanje svog reda. Ovaj problem se često javlja. Najčešća situacija je u trenutcima kada osoba priča vic. Taj vic asocira slušatelja na vic koji on želi ispričati. U tim

trenutcima slušatelj se isključuje iz razgovora i samo čeka svoj red, odnosno staje u red i prestaje primati poruku slušatelja.

7. Navika, problem ne slušanja sugovornika iz navike. Najčešće se javlja kod osoba koje su imale lošu komunikaciju s roditeljima. U trenutcima u kojima ih roditelji nikada nisu slušali. Također je moguće da takvi sugovornici često smatraju da će čuti poruku koju su već od ranije znali.
8. Obrana, događa se u trenutcima kojim se sugovornik u startu želi obraniti od prijetnje govornika. Jednostavno neće slušati i tako će odgoditi nelagodu, koju bi taj razgovor mogao prouzročiti.

Postoje slučajevi u kojima je komunikacija onemogućena ili zaustavljena zbog interesa učenika te on nije zainteresiran za nastavni sadržaj koji se obrađuje. Neophodno je motiviranje učitelja, učitelj mora potaknuti učenika za razgovor i uključivanje u nastavni proces. Vanjski utjecaji uvelike mogu otežavati komunikaciju unutar razreda. Bitno je vanjske čimbenike prilagoditi nastavi i osigurati mir kako bi učenici mogli biti posvećeni. Utjecaji okoline kao što su temperatura prostorije ili buka moraju se prilagoditi kako bi bili najpogodniji za učenike. U trenutcima u kojima se čini kao da je učenik „odlutao“ u vlastitim mislima potrebno ga je osvijestiti i uključiti u komunikaciju. Osim što je bitno učiteljevo izražavanje standardnim jezikom, važan je učiteljev govor. Učitelj ne smije govoriti prebrzo, presporo, prejednolično, jer u tim slučajevima učenici se koncentriraju na učiteljev govor, a ne na sadržaj. Usklađenost verbalne i neverbalne komunikacije od krucijalne je važnosti, za komunikaciju uopće pa tako i komuniciranje unutar razreda. Osim govora učitelja prijeko je potrebno dati učenicima priliku da govore. Učenike se ne smije prekidati niti dovršavati njihove rečenice. Mora im se dati na važnosti i posvetiti im pažnju. U trenutcima u kojima učenici neprimjereno komuniciraju i stvaraju nelagodu, učitelji moraju pronaći primjereni oblik komunikacije.

Bećirović (2020) objašnjava kako je kod ljudi najlakše prepoznati njihovu ranjivost, upravo pomoću neverbalne komunikacije. Verbalne i neverbalne poruke osobe koja je ranjiva nisu usklađene.

Boyes (2009) iznosi koji su najčešći pokazatelji da osoba laže:

1. dodirivanje nosa ili obraza,
2. trljanje oka ili uha,
3. češkanje vrata,
4. povlačenje ovratnika,
5. „bježanje“ pogleda,
6. grickanje usne ili stavljanje nečega u usta,
7. treptanje.

Unutar samog razrednog okružja postoje situacije u kojima učenici žele prikriti istinu. Potrebno je da učitelj u tim situacijama ispravno reagira. Učenici će možda izreći neistinu kako ne bi doveli u nepriliku sebe ili neku drugu osobu. Postoje situacije u kojima učenici ne govore istinu jer nemaju razvijeno povjerenje u odnosu s učiteljem. Nužno je prepoznati, reagirati i riješiti situacije u kojima nam neverbalna komunikacija sugerira kako nije usuglašena s verbalnom.

4. ZAKLJUČAK

Komunikacija svoj put započinje samim rođenjem. Dijete komunicira s okolinom neverbalnom komunikacijom. Razina sposobnosti komuniciranja proporcionalno raste s rastom i razvojem djeteta. Komunikacija znači živjeti, u punom smislu te riječi.

Ni jedan signal tijela ne može se posebno gledati i tako tumačiti. Govor tijela je zapravo nadopuna na sve ono što je riječima izgovoreno. Može opovrgnuti ili potvrditi riječi koje smo izgovorili. Ljudi imaju tendenciju više vjerovati onome što su vidjeli, nego onome što su čuli. Upravo iz tog razloga ljudi se često oslanjaju na neverbalnu komunikaciju. Ne smije se zaboraviti, kao što sve, tako i govor tijela može biti naučeni i treniran.

Učitelj svoj govor tijela mora prilagoditi razrednom okružju, kako u odnosu s učenicima, tako i u komunikaciji s roditeljima. Od neizmjerne je važnosti osluškivati i pratiti govor tijela učenika i tako otkriti neizgovorene riječi ili neizgovorenu istinu. Odnos prema vršnjacima, odraslima i autoritetima te odnos prema radnim obvezama može se lako detektirati putem verbalne i neverbalne komunikacije. Time se otkrivaju radne, kulturne i higijenske navike učenika. Verbalnom, ali osobito neverbalnom komunikacijom, uspješno se korigiraju te pravilno usmjeravaju neprihvatljiva ponašanja učenika. Učitelji bi trebali biti sposobni naučiti učenike da postanu osjetljivi ne samo na izgovorene riječi nego i na cijelo ljudsko tijelo koje ima funkciju univerzalnog prijenosa informacija. Važno je osvijestiti vlastitu neverbalnu komunikaciju te je uskladiti s verbalnom, jer samo u tom slučaju poruka će biti u potpunosti prenesena. Samo dosljedan učitelj može uz sva svoja znanja i iskustva te uspješnu primjenu neverbalne komunikacije postići razredni sklad, što je cilj svakog učitelja.

U razredima novog doba, uz heterogenu skupinu djece, smatram neverbalnu komunikaciju izrazito bitnom za uspješan rad.

LITERATURA

Bećirović, E. (2020). O govoru tijela i izrazima lica u grupi. *Psihoterapija, 34*(1), 92-119.

Bežen, A. (2008). *Metodika: znanost o poučavanju nastavnog predmeta*. Zagreb: Profil international; Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

Boyes, C. (2009). *Jezik tijela*. Zagreb: Kigen d.o.o.

Brajša, P. (1994). *Pedagoška komunikacija*. Zagreb: Školske novine.

Bratanić, M. (1997). *Susreti u nastavi: mikropedagoški pristup*. Zagreb: Školska knjiga.

Bratanić, M. (2002). *Paradoks odgoja*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada.

Burgoon, J. K., Guerrero, L. K., & Floyd, K. (2016). Nonverbal communication. New York: Routledge.

Carlson, F. M. (2005). Značaj dodira u životu male djece. *Dijete, vrtić, obitelj, 11*(42), 8-12.

de Gelder, B., & Hadjikhani, N. (2006). Non-conscious recognition of emotional body language. *Neuroreport, 17*(6), 583-586.

Eaves, M. H., & Leathers, D. (2017). Successful nonverbal communication: Principles and applications. New York: Routledge.

Howe, M. J. A. (2002). *Psihologija učenja: priručnik za nastavnike.* Jastrebarsko: Naklada Slap.

Joo, H., Simon, T., Cikara, M., & Sheikh, Y. (2019). Towards social artificial intelligence: Nonverbal social signal prediction in a triadic interaction. *Proceedings of the IEEE/CVF Conference on Computer Vision and Pattern Recognition, 1*, 10873-10883.

Jukić, S. i Nadrljanski, M. (2015). *Komunikologija.* Zagreb: Redak.

Karabatić, Z. (2006). Socijalna interakcija djece u mješovitim skupinama vrtića. *Dijete, vrtić, obitelj, 12*(43), 2-11.

Knapp, M. L. i Hall, J. A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap.

Kožić, D., Globočnik Žunac, A. i Bakić-Tomić, Lj. (2013). Neverbalni komunikacijski kanali u nastavi. *Croatian Journal of Education, 15*(1), 141-153.

Marot, D. (2005). Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji. *Fluminensia, 17*(1), 53-70.

Mandal, F. B. (2014). Nonverbal communication in humans. *Journal of human behavior in the social environment, 24*(4), 417-421.

Martinez, L., Falvello, V. B., Aviezer, H., & Todorov, A. (2016). Contributions of facial expressions and body language to the rapid perception of dynamic emotions. *Cognition and Emotion, 30*(5), 939-952.

Mehrabian A. (1981). *Silent messages: Implicit communication of emotions and attitu*des. Belmont, CA: Wadsworth.

Miller, P. W. (1988). *Nonverbal Communication. What Research Says to the Teacher*. West Haven NEA: Professional Library.

Nenadić El Mourtada, Ž. (2003). Vizualni znaci u neverbalnoj komunikaciji televizijskih govornika. *Govor, 20*(1-2), 295-304.

Opić, S. (2017). Škola kao mjesto odrastanja, učenja i stjecanja socijalnih iskustva. *Školski vjesnik, 66*(2), 221-221.

Pease, A., & Pease B. (2008). *Velika škola govora tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.

Salak, T. i Carović, I. (2013). Neverbalna pismenost kao sastavnica međukulturne kompetencije. *Govor, 30*(1), 73-88.

Stefanović Stanojević, T., Kostić, A., Steele, H. i Nedeljković, J. (2019). Prepoznavanje emocija i privrženost kod odraslih. *Ljetopis socijalnog rada, 26*(1), 39-60.

Stickley, T. (2011). From SOLER to SURETY for effective non-verbal communication. *Nurse education in practice, 11*(6), 395-398.

Šego, J. (2009). Utjecaj okoline na govorno-komunikacijsku kompetenciju djece; jezične igre kao poticaj dječjemu govornom razvoju. *Govor, 26*(2), 119-149.

Thomson, P. (1998). *Tajna komunikacije.* Zagreb: Barka.

Tomulić, A. M. i Grmuša, T. (2017). Empatija u radnom okruženju. *Media, culture and public relations, 8*(2), 194-205.

Troha, V. (2012). Odgojno značenje jezične kompetencije učitelja. *Hrvatski časopis za teoriju i praksu nastave hrvatskoga jezika, književnosti, govorenoga i pismenoga izražavanja te medijske kulture, 10*(2), 59-70.

Varga, R. i Somolanji Tokić, I. (2015). Trebaju li nam sustavan odgoj i obrazovanje za aktivno slušanje?. *Školski vjesnik, 64*(4), 647-660.

Velički, V. (2009). Poticanje govora u kontekstu zadovoljenja dječjih potreba u suvremenom dječjem vrtiću. *Metodika, 10*(18), 80-91.

Vizek Vidović, V., Vlahović-Štetić, V., Rijavec, M. i Miljković, D. (2003). *Psihologija obrazovanja.* Zagreb: Vern.

Zrilić, S. (2010). Kvaliteta komunikacije i socijalni odnosi u razredu. *Pedagogijska istraživanja, 7*(2), 231 - 242.

Izjava o izvornosti završnog/diplomskog rada

Izjavljujem da je moj završni/diplomski rad izvorni rezultat mojeg rada te da se u izradi istoga nisam koristio drugim izvorima osim onih koji su u njemu navedeni.

_____

(vlastoručni potpis studenta)