

ISTRAŽIVANJE ULOGE OSNOVNOŠKOLSKOG OBRAZOVANJA U STVARANJU KOMUNIKACIJSKIH KOMPETENCIJA

Deriš, Anja

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Zagreb School of Business / Visoka poslovna škola Zagreb s pravom javnosti**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:180:402145>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-14**



Repository / Repozitorij:

[Repository ZSB - Final papers Zagreb School of Business](#)



VISOKA POSLOVNA ŠKOLA ZAGREB

s pravom javnosti

Anja Deriš

**Istraživanje uloge osnovnoškolskog
obrazovanja u stvaranju komunikacijskih
kompetencija**

(završni rad)

Zagreb, listopad, 2017.

VISOKA POSLOVNA ŠKOLA ZAGREB

s pravom javnosti

Specijalistički diplomski stručni studij marketinga i komunikacija

**Istraživanje uloge osnovnoškolskog
obrazovanja u stvaranju komunikacijskih
kompetencija**

(završni rad)

MENTOR:
Predrag Čudina, pred.

STUDENT:
Anja Deriš

Zagreb, listopad, 2017.

SAŽETAK

Komunikacija je možda najvažnija i najteža aktivnost kojom se čovjek može baviti. To je osjetljiva membrana kroz koju ljudi mogu dijeliti misli, ideje, osjećaje, snove i razočarenja. Komunikacija je ključna komponenta u međusobnom djelovanju. Djeca su najveći „društveni kapital“ svakog društva koje promjenom žele postići bolju sadašnjost i budućnost. Njihovo obrazovanje nudi mogućnost poboljšanja ekonomskih i društvenih prilika. Osnovni motiv i istraživanje stvaranja komunikacijske kompetencije u osnovnoškolskom obrazovanju proizlazi iz činjenice da učenici, ali i nastavnici nerijetko uspješno održavaju recipročne odnose i teško uspostavljaju uspješnu komunikaciju u razredu. Suvremene teorije navode kako je komuniciranje ključ uspješnih socijalnih odnosa i poželjnih ponašanja.

KLJUČNE RIJEČI: komunikacija, društvo, učenik, nastavnik, društvena kompetencija

SUMMARY

Communication is perhaps the most important and most difficult activity that man can deal with. It is a sensitive membrane through which people can share thoughts, ideas, feelings, dreams and disappointments. Communication is a key component in interoperability. Children are the greatest „social capital“ of any society that wants to achieve a better present and future with change. Their education offers the opportunity to improve economic and social opportunities. The underlying motive and research of the creation of communication competence in elementary education stems from the fact that both students and teachers often successfully maintain a re - relationship and difficult to establish successful communication in the classroom. Contemporary theories state that communication is the key to successful social relationships and desirable behaviors.

KEY WORDS: communication, society, student, teacher, social competences

U Zagrebu, 2017. godine

IZJAVA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom *Istraživanje uloge osnovnoškolskog obrazovanja u stvaranju komunikacijskih kompetencija* izradila samostalno, pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora Predraga Čudine, pred.

Izjavljujem da je završni u potpunosti napisan i uređen prema Pravilniku o završnom radu na stručnim preddiplomskim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima VPŠZ –a te sukladno uputama u priručniku Metodologija pisanja seminara i završnog rada.

Izjavljujem da je završni rad lektoriran na jeziku na kojem je napisan (Dora Belošević, Valentina Čurić i Barbara Lujić).

Izjavljujem i da sam suglasna da se trajno pohrani moj završni rad *Istraživanje uloge osnovnoškolskog obrazovanja u stvaranju komunikacijskih kompetencija* u javno dostupnom institucijskom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14 i 60/15).

Ime i prezime studenta:

Anja Deriš

OIB: 21750037685

(potpis)

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Komunikacija	3
2.1. Vrste komunikacija	5
2.2. Udaljenost tijela u komunikaciji	8
3. Interpersonalna komunikacija	10
3.1. Oblici interpersonalne komunikacije.....	12
3.2. Interpersonalna komunikacijska kompetencija	12
4. Šutnja kao komunikacija	14
4.1. Šutnja kao govor tijela.....	14
5. Značenje komunikacije u razvoju čovjeka	16
6. Društvena dimenzija komunikacije	17
6.1. Socijalna kompetencija	17
7. Komunikacija u obrazovanju	19
7.1. Komunikacija u nastavi i radna klima.....	19
8. Odnosi u komunikaciji nastavnika i učenika.....	21
8.1. Komunikacija među učenicima.....	22
8.2. Tipovi učeničke komunikacije	23
8.3. Međuljudski odnosi u učionici	24
8.4. Uloga nastavnika u komunikacijskom procesu	25
8.5. Povratna informacija u komunikaciji nastavnika i učenika.....	25
9. Komunikacijska kompetencija nastavnika	27
10. Kako poboljšati komunikacijski odnos nastavnika i učenika?	29
11. Komunikacijska kompetencija	31
11.1. Modeli komunikacijske kompetencije.....	32
11.2. Razlikovanje socijalnih, komunikacijskih interpersonalnih kompetencija učenika	33
12. Istraživanje uloge osnovnoškolskog obrazovanja u stvaranju komunikacijskih kompetencija	35
12.1. Problem i predmet istraživanja.....	35
12.2. Ciljevi istraživanja.....	36
12.3. Hipoteze i varijable	36
12.4. Uzorak	38
12.5. Instrumenti i način vođenja istraživanja.....	38
12.6. Rezultati istraživanja	38
12.7. Neverbalna komunikacija tijekom diskusije	43

13. Zaključak.....	45
15. Literatura.....	47
16. Popis priloga.....	48

1. Uvod

Komunikacija je temelj čovjekova društvenog života. Često se postavlja pitanje: „Kako i kad je ona započela?“ Na to pitanje je teško odgovoriti. Je li ona započela gestama, pokretima ili nerazgovjetnim glasovima, možemo samo nagađati. U onom trenutku kad je čovjek shvatio što mu želi priopćiti drugi čovjek, ostvarena je komunikacija. Međuljudski odnosi vođeni su komunikacijom. Ona je nužna za čovjekov uspješan fizički i psihološki razvoj. Komunikacija ne označava samo razgovor, sporazumijevanje govorom, nego i sporazumijevanje pokretima, položajem tijela, gestom, mimikom itd. Komunicirati znači živjeti. Ono što je disanje za biološki život, to je komuniciranje za društveni. Na biološkom planu nije svejedno dišemo li čisti, svježi zrak ili zrak koji je onečišćen raznim plinovima. Tako je na biološkom i duhovnom planu podjednako važno ozračje u kojem međusobno komuniciramo, kako se jedni prema drugima odnosimo, koje riječi koristimo, kako teče komunikacija na verbalnom i neverbalnom planu.

Komunikacija u obrazovanju je silazna, uzlazna i vodoravna. Vrlo je važno postići asertivnu komunikaciju. Time se brani svoj osobni prostor, ali se istodobno ne narušavaju prava drugih. Cjelokupna odgojna djelatnost počiva na komunikaciji. Osnovni instrument odgoja i obrazovanja je razgovor između učenika i nastavnika, između nastavnika međusobno te između učenika međusobno. Moć djece kao pokretača je velika, ne samo unutar njihove obitelji i u razredu, već unutar cijele zajednice. Djeca su otvorena, radoznala, rado iskušavaju nove stvari, domišljata su i mogu se u potpunosti posvetiti nekom cilju. U komunikaciji s djecom mora se paziti da poruke koje se prenose budu prilagođene njihovoj dobi, da su pozitivne i zabavne. Veliku ulogu u stvaranju dobre društvene komunikacije imaju nastavnici, a posebno razrednik ili razrednica. Takva osoba mora imati smisla za komunikaciju i organizaciju, mora posjedovati sposobnost empatije, imati neograničenu strpljivost, fleksibilnost, mora biti otvoren za nove ideje i stalno imati na umu da rukovodi razredom gdje postoje individualne razlike među učenicima. Odgovoran je za uspješnost pojedinca i razreda kao cjeline, a da bi u tome uspio mora demokratski voditi razred, otvoreno komunicirati, usmjeriti zajedničke aktivnosti prema svrsi i sustavno motivirati sve subjekte u odgojno –

obrazovnom procesu. Škola kao formalno obrazovna institucija omogućava stjecanje različitih kompetencija koje su temelj pripreme za radnu okolinu u kojoj se upoznaje s novim stupnjem različitosti i odnosa između osoba. Upravo će u školi i školskoj okolini naučiti kako se socijalizirati i integrirati u društvu. Jedan od najbitnijih preduvjeta za uspješan odgoj i obrazovanje je iskrena komunikacija između učenika i nastavnika. Ona ovisi o usklađenosti verbalnog i neverbalnog iskaza. Što imamo bolji odnos uspješnije komuniciramo, a uspješnom komunikacijom unaprjeđujemo odnose.

2. Komunikacija

Doba u kojem živimo obilježeno je komunikacijom kao temeljnom socijalnom funkcijom i društvenom djelatnošću koja se širi poput brzine svjetlosti. Ona je proces međusobne interakcije i djelovanja ljudi koji jedni na druge utječu oblikovanjem, slanjem, primanjem, interpretacijom i uzvratom misli, doživljaja, ideja i osjećaja. U interakcijskom procesu međusobnog djelovanja ljudi komuniciraju s nekim ciljem dogovora, pregovora i suradnje te stvaraju zajednicu koji grade međusobnom komunikacijom. Komunikacija je dominantno obilježje suvremene civilizacije i od rastućeg je značenja za cjelokupnu budućnost i ljudsko ponašanje. Kao osnovna ljudska potreba u svim fazama života, temeljni je čimbenik egzistencije. Ona uči kako ljude ispunjavati empatijom, dobrotom, poštenjem, odgovornošću i iskrenošću. Komunikacija je složena ljudska djelatnost koja je u osnovi ljudskog djelovanja i odnosa među ljudima. Proces je emitiranja i primanja znakova koji imaju određena značenja. Predstavlja razmjenu poruka između jedne ili više osoba kao osnovne potrebe ljudskog življenja. Uključuje sve procedure kojima ljudi utječu jedni na druge. Komunikacija je moć u vrijeme globalizacije. Zahtjeva složen i interdisciplinirani pristup. Uvijek ju je potrebno prilagoditi situaciji, cilju, svrsi, okolini i publici. O razvijenosti komunikacije ovisi razvitak i napredovanje društva. Čovjek je jedinstveno biće po svojoj sposobnosti komuniciranja. On tako opremljen vrhunskim komunikacijskim sposobnostima, postaje središte društvenih odnosa.¹

Komunikacijski proces i modeli pomažu ustanoviti komunikacijski problem i poduzeti korake za njihovo rješavanje ili sprečavanje nastanka poteškoća u obliku nesporazuma, prepreke i prekida. Značajni modeli su:

- a) Model Claude – Shannon
- b) Model crne i bijele kutije
- c) Berlov SMCR model
- d) Model komunikacijskog događaja

¹ Tatković, N., Diković, M., Tatković, S.: *Pedagoško – psihološki aspekt komunikacije*, Pula, 2016., str. 6 - 7

Pet elemenata komunikacije:

- a) Komunikator (pošiljalac, onaj koji komunicira)
- b) Poruka (ono što komunikator šalje)
- c) Sredstvo (ono čime je poruka poslana)
- d) Primatelj (onaj kome je poruka upućena)
- e) Povratna informacija (reakcija na poruku, učinak poruke)

Kako bi se najbolje objasnile značajke komunikacije, potrebno je navesti pet aksioma komunikacije. Ona su:

- a) Nemoguće je ne komunicirati.

Nemoguće je ne komunicirati u situaciji kad se dvoje ljudi vide jer aktivnost ili neaktivnost, riječi ili šutnja, sve ima svoje vrijednosti poruke. Čak i šutnja odašilje poruku. Odbijanje ili izbjegavanje komunikacije također je komunikacija. Ponašanje je isto komunikacija. Često izbjegavanje komunikacije ukazuje na poremećaj ponašanja, odnosno psihičke poremećaje.

- b) Komunikacija ima sadržajnu i odnosnu dimenziju.

Sadržajnom se dimenzijom razmjenjuju informacije. Sadržajni aspekt govori o značajkama objekta informacije, osobinama ljudi, predmeta i događaja. S odnosnog se aspekta uspješna komunikacija ostvaruje ako je među sugovornicima uspostavljena klima međusobnog povjerenja i suradnje. Odnosni aspekt govori o stavu prema informaciji i komunikatorima, što znači da je vezan uz odnose između osoba koje komuniciraju i utječu na sadržajni aspekt. Sadržajni i odnosni aspekt se ne može odvajati, oni su u stalnoj uzajamnoj vezi u komunikacijskom procesu. Prisutni su u svakom komunikacijskom odnosu.

c) Odnos je određen opažanjem i interpretacijom opažanja, odnosno slijedom komunikacijskih tijekova.

U tijeku komunikacije najčešće opažamo samo ono što želimo opaziti, a ponašanje drugih osoba samostalno interpretiramo. Iz toga često proizlaze nesporazumi i kriva interpretacija onog što opažamo.

d) Komunikacija može biti verbalna (digitalna) i neverbalna (analogna).

Ljudska se komunikacija odvija u digitalnim i analognim modelima. Ova dva dijela komunikacije su povezana. Na verbalnu komunikaciju možemo utjecati, dok neverbalna komunikacija nije uvijek pod svjesnom kontrolom.

e) Komunikacija može biti simetrična i komplementarna.

U simetričkoj je komunikaciji odnos temeljen na sličnosti položaja uloga, potreba i interesa. Komplementarna se komunikacija temelji na razlikama onih koji komuniciraju npr. učenik – nastavnik. Važan je utjecaj moći, odnosno sposobnost utjecaja autoriteta. Obje su komunikacije prisutne i neophodne u svakodnevnom životu.²

2.1. Vrste komunikacija

Komunikacije se dijele u devet glavnih kategorija. One su:

- a) Verbalna komunikacija
- b) Neverbalna komunikacija
- c) Intrapersonalna komunikacija
- d) Interpersonalna komunikacija
- e) Grupna komunikacija
- f) Javna komunikacija
- g) Masovna komunikacija
- h) Aktivno slušanje

² Tatković, N., Diković, M., Tatković, S.: *Pedagoško – psihološki aspekt komunikacije*, Pula, 2016., str. 52 - 54

i) Telekomunikacija³

Verbalna komunikacija obično podrazumijeva govor i pisanje. To je najčešći i najutjecajniji oblik komunikacije. Razgovor je osnovni oblik, a jezik je medij verbalne komunikacije. Verbalna komunikacija se dijeli u dvije kategorije, a to su usmena i pismena. Pismena predstavlja elemente verbalne komunikacije u pisanom obliku. To može biti komunikacija na papiru, električnim putem i kombinirana komunikacija. Usmena verbalna komunikacija može biti planirana ili neplanirana te formalna ili neformalna. Tu kategoriju čine javno izlaganje, razgovor, diskusija i izvješćivanje.

Neverbalna komunikacija je način na koji ljudi komuniciraju bez riječi, bilo namjerno ili nenamjerno. Koristi se za izražavanje emocija, pokazivanje stavova ili mijenjanje verbalne komunikacije. Neverbalni znakovi su: izraz lica, ton glasa, geste, položaj tijela, pokreti, dodir i pogledi. Poznavanje neverbalnih znakova može nam pomoći da bolje razumijemo ljude i smanjimo nesporazume u komunikaciji. Također, uvelike nam pomaže da poboljšamo svoju neverbalnu izražajnost tako da nas drugi bolje razumiju te da izbjegnemo one znakove koji ostavljaju loš dojam i otežavaju komunikaciju. Neverbalni znakovi nisu pod našom svjesnom kontrolom i nemoguće ih je stalno kontrolirati.

Intrapersonalna komunikacija je vrsta komunikacije koju osoba čini sama sa sobom. Dakle, osoba komunicira na ovaj način kad o nečemu razmišlja ili smišlja neke planove. Pozitivne posljedice ovakve komunikacije je bolje poznavanje vlastite osobnosti i pogleda na različite životne situacije. Međutim, ono negativno je što ponekad previše samoispitivanja i analiziranja vlastitih postupaka može dovesti do ne prihvatanja vlastitog identiteta.

Interpersonalna komunikacija je proces komuniciranja između dvije ili više osoba. Najčešće podrazumijeva razgovor licem u lice, ali se ne može isključiti i razgovor telefonom. Ovakvim vidom komunikacije upoznajemo ljude i svijet oko sebe, predstavljamo se pojedincima, ali i uspostavljamo, popravljamo ili riskiramo pojedine međuljudske odnose.

³ Jukić, Stjepan, Nadrijevska, Mila: *Komunikologija*, Split, Redak, 2015., str. 30 - 40

Svakodnevno se ljudi najviše njome koriste i najrasprostranjenija je. S obzirom na udaljenost interpersonalna komunikacija može biti:

- a) Relativno mala udaljenost (licem u lice)
- b) Poveća udaljenost (dovikivanje s brda na brdo)
- c) Generička udaljenost (komunikacija u kojoj se upotrebljavaju mnoge tehnologije)

Grupna komunikacija odvija se u okviru jedne ili više grupa. Razlikujemo male i velike grupe. Ovaj oblik komunikacije koristi se u poslovanju, u razredu, u vrtićima itd. Članovi grupe su povezani jedni s drugima, razmjenjuju ideje i mišljenja, nastoje utvrditi zajedničke interese i pokušavaju grupno pronaći rješenje za određene probleme koji su zajednički za sve članove grupe.

Javna komunikacija je komunikacijski čin koji se ostvaruje u sferi javnosti. Najčešće je jednosmjerna i temeljno je sredstvo funkcioniranja zajednice. Odvija se uglavnom preko televizije, radija, novina i interneta. Omogućuje da se društvom upravlja stvaranjem određenih dojmova, razmišljanja i očekivanja. Njome je moguće manipulirati ljudskim potrebama i odlukama tako da se utječe na njihove podsvjesne želje i emocije.

Masovna komunikacija obuhvaća veliki broj ljudi bez obzira na profesionalni, dobni status i spol. Razvoj masovnih medija omogućio je masovnoj komunikaciji da se razvija. Najbolji primjeri bili bi politički izbori ili najobičnija televizijska reklama.

Aktivno slušanje je sastavni i neizbježni dio dobre komunikacije. Nije moguće da zaista komuniciramo s nekim ako ga samo čujemo, a ne slušamo. Čuti i slušati nije isto. Većina ljudi može čuti, ali mnogo manji broj njih aktivno sluša. Osnovni razlog zbog kojeg ljudi nisu skloni aktivnom slušanju je činjenica da ono podrazumijeva trud i prilagođavanje. Mnogi znakovi kod slušača mogu nam odati sluša li nas on zapravo. Npr. upadanje u riječ, zijevanje, neprestano klimanje glavom ukazuju na to da smo slušaču dosadni, da nas samo zapravo čuje.

Nestrpljivost u komunikaciji je suprotnost onome što aktivno slušanje podrazumijeva. Pravi razgovor podrazumijeva aktivno slušanje, a to je tehnika koja se može razviti jedino ako imamo razvijenu sposobnost empatije i suosjećanja.

Telekomunikacija ili komunikacija na daljinu načini su komuniciranja pomoću elektromehaničkih metoda: telefonom, internetom, telefaksom itd. Danas je jedan od najvažnijih oblika komuniciranja u poslovanju, ali i u svakodnevnom životu običnih ljudi.

2.2. Udaljenost tijela u komunikaciji

Ponekad se može otkriti što ljudi osjećaju jedni prema drugima samo opažajući udaljenost između njih. U svakodnevnom životu ljudi koriste četiri zone udaljenosti, a one su:

a) Intimna udaljenost

Ova udaljenost je od nule do pola metra. To je udaljenost u kojoj se vrlo lako sugovornici mogu dodirivati. Koristi se u komunikaciji s ljudima koji su veoma bliski i u situacijama koje izražavaju bliskost – vođenje ljubavi, ljubljenje, grljenje i tješjenje.

b) Osobna udaljenost

Ova udaljenost je od pola metra do 1.2 metra. Na ovoj udaljenosti ljudi se mogu rukovati. Njihov kontakt je još uvijek vrlo blizak, ali manje osoban. Koriste ga bliski prijatelji i parovi.

c) Socijalna udaljenost

Ova udaljenost je od 1.2 do 3.5 metra. Koristi se u svakodnevnim socijalnim i poslovnim susretima. Bliži dio ove udaljenosti (do 2 metra) koriste poznanici, kolege na poslu ili prodavač i kupac. Udaljenost iznad 2 metra koriste se za formalne i manje osobne situacije kao primjerice službeni razgovori između šefa i zaposlenika.

d) Javna udaljenost

Ova je udaljenost iznad 3.5 metra. Bliži dio ove udaljenosti (nešto više od 3.5 metara) koristi većina nastavnika u razredu. Ako je udaljenost značajno veća, dvosmjernu komunikaciju je gotovo nemoguće postići.⁴

⁴ Kovačić, Siniša: „Neverbalna komunikacija – udaljenost tijela“ Predavanje. Visoka poslovna škola s pravom javnosti, Zagreb, 10. listopad 2015.

3. Interpersonalna komunikacija

Interpersonalna komunikacija je interakcija ili međusobno djelovanje dviju ili više osoba licem u lice, za mogućnost trenutnog (za razliku od odgođenog) dobivanja povratnih informacija. Uporabom različitih simbola u toj interakciji, osobe se istodobno i samoprezentiraju jedna drugoj. Šalje se poruka o sebi za koju se očekuje da će biti prihvaćena pozitivno. Nakon toga prenose se informacije, sadržaj ili podaci. Interpersonalnom komunikacijom grade se bolje socijalne komunikacije koje stvaraju određenu socioemocionalnu klimu. Tijekom interpersonalne komunikacije do izražaja dolaze norme, stavovi, uvjerenja osoba koje su uključene u komunikaciju. Ovaj oblik komunikacije moguće je prepoznati prema sedam ključnih značajki, a one su:

- a) Interpersonalna komunikacija uključuje verbalno, ali i neverbalno ponašanje.

Komunikacija obuhvaća sadržajnu i relacijsku komponentu. Sadržajna se odnosi na ono što je rečeno ili učinjeno, a relacijska ili komponenta odnosa obuhvaća način kako je to rečeno ili učinjeno. Neverbalno i verbalno ponašanje važno je za interpersonalnu komunikaciju, jer se međusobno nadopunjuje ili isključuje.

- b) Interpersonalna komunikacija uključuje spontano, uvježbano i planirano ponašanje ili neku njihovu kombinaciju.

Razlika između spontanog, uvježbanog ili planiranog ponašanja određuje količinu svjesnog razmišljanja pri verbalnom ili neverbalnom ponašanju. U ovom obliku interpersonalnog ponašanja nemoguće je odrediti mjeru racionalnog ili emocionalnog udjela u komunikaciji. Uvježbano ili skriptirano ponašanje moguće je izvoditi bez svjesnog planiranja. U tijeku interpersonalnog susreta moguće je opservirati prisutnost spontanih, skriptiranih i planiranih ponašanja ili kombinaciju svih triju oblika.

- c) Interpersonalna komunikacija nije statična nego razvojna.

Pod razvojnom osobinom interpersonalne komunikacije podrazumijeva se mijenjanje interpersonalnih susreta u skladu s prirodom odnosa između sudionika komunikacije. Učestalost i kvaliteta interpersonalne komunikacije mijenja se sukladno stupnju međusobnog poznavanja, dakle ona nije statična, već promjenjiva.

- d) Interpersonalna komunikacija uključuje izravnu povratnu vezu, interakciju, suvislost ili koherentnost.

Interpersonalna komunikacija određuje stupanj interakcije i ponašanja među sudionicima u kojoj akcija jedne osobe utječe na drugu. Ona uključuje i koherenciju, odnosno logičku povezanost. Koherencija traži primjerenost izjava cjelini razgovora, odnos svih dotadašnjih izjava sudionika. Da bi održali koherenciju razgovora, komunikatori se koriste različitim sredstvima kako bi stvorili smislonu vezu između nepoznatih iskaza.

- e) Interpersonalna komunikacija odvija se u skladu s nekim vanjskim i unutarnjim pravilima.

Sudionici sami uspostavljaju unutarnja pravila ili standarde ponašanja i ona su specifična za neki konkretni odnos. Vanjska pravila ovise o društvenim normama ili ih sudionici komunikacije međusobno kontinuirano uspostavljaju i dogovaraju.

- f) Interpersonalna komunikacija je aktivnost.

Percepcija komunikacije kao aktivnost u kojoj svi sudionici utječu na ishod, naziva se relacijski pristup interpersonalnoj komunikaciji. U njoj je važan odnos između sudionika komunikacije koji su u međusobnoj komunikaciji.

- g) Interpersonalna komunikacija može uključivati uvjeravanja ili persuaziju.

Interpersonalna persuazija nastaje kada jedan od sudionika pokuša promijeniti mišljenje, osjećaje i ponašanje drugih. Suvremeni komunikatori persuaziju interpretiraju kao nastojanje jedne osobe da promijeni mišljenje, osjećaje i ponašanje druge osobe, a da pritom i sama često mijenja vlastito mišljenje, osjećaje i ponašanje. Persuazija je rezultat interakcije u kojoj se uloga uvjerenog i uvjeravanoga izmjenjuje ili istodobno ostvaruje.⁵

⁵ Tatković, Nevenka, Diković, Marina, Tatković, Sanja: *Pedagoško – psihološki aspekt komunikacije*, Pula, 2016., str. 39 - 41

3.1. Oblici interpersonalne komunikacije

Interpersonalna komunikacija može se razvrstati prema situaciji u kojoj se ona odvija. Postoji pet oblika prepoznavanja interpersonalne komunikacije:

- a) Formalna ili neformalna interpersonalna komunikacija je razlika između proračunatog ili promišljenog, na jednoj strani i spontanog korištenja komunikacijskih vještina na drugoj strani.
- b) Javna i privatna interpersonalna komunikacija je razlika u pogledu konteksta komunikacije. Primjerice pri komunikaciji na javnom mjestu izbjegava se korištenje neverbalnih znakova i pokazivanje emocija.
- c) Distancirana ili intimna interpersonalna komunikacija je razlika u kvaliteti odnosa i veze između učesnika komunikacije. Distancirana komunikacija znači veći stupanj formalizma u govoru ili nastupu, dok intimna komunikacija svjedoči o čvrstim odnosima među ljudima.
- d) Ritualna ili otvorena interpersonalna komunikacija je različita mogućnost predviđanja upotrebe određenog komunikacijskog koda. Ritualna komunikacija je korištenje uvijek istog i ograničenog koda, koji svjedoči o jakim vezama i prisutnosti među učenicima komunikacije
- e) Funkcionalna ili ekspresivna interpersonalna komunikacija predstavlja razlike u kvaliteti i svrhovitoj upotrebi jezika. Govor se koristi ili na strogo funkcionalan način ili kao sredstvo diskusije ili spekulacije. ⁶

3.2. Interpersonalna komunikacijska kompetencija

Važno nam je da komuniciramo uspješno te da postignemo svoj komunikacijski cilj. Interpersonalna komunikacijska kompetencija stupanj je u kojemu su nečija ponašanja primjerena situaciji i tako omogućuju osobi da ostvari svoje individualne i relacijske ciljeve. Na osnovi toga proizlazi da komunikacijska kompetencija postepeno ostvaruje određene stupnjeve svoje razvijenosti. Kompetencija dakle nije nešto što se posjeduje ili ne posjeduje,

⁶ Antolivić, Kamilo, Sviličić, Nikša: *Interpersonalna komunikacija*, Zagreb, K&K Promocija, 2016., str. 20 - 22

već nešto što svatko posjeduje, ali u određenom stupnju ili veličini. Određena komunikacijska ponašanja neće biti kompetentna u svim postojećim situacijama ili uz svakog sudionika. Plač je primjerice očekivana reakcija na snažan osjećaj boli i na njega se kao takvog ne može previše utjecati. No dobije li učenik primjerice, lošu ocjenu od očekivane, od njega se očekuje da suzbije plač jer takva situacija nije primjerena konkretnoj situaciji, bez obzira na povrijeđenost koju učenik osjeća.⁷

Komunikacijska kompetencija upućuje na uspješnost kojoj će osoba ostvariti svoje individualne ciljeve, ali istodobno i ostvariti relacijske ciljeve u nekoj interakciji. Uz ostvarivanje svojih individualnih ciljeva osoba mora nastojati i da drugi sudionici postignu određenu razinu svojih potreba i želja. Primjerice, u komunikaciji učenika i nastavnika gdje učenik iznosi svoje probleme koji ga tište, istovremeno mora dopustiti da i nastavnik iznese svoje misli, osjećaje i ideje. Iako svakako postoje razgovori u kojima je ostvarenje individualnog cilja ili iznošenje vlastitih misli i osjećaja katkada najpotrebnije. U interakciji s ljudima daleko je važnije ostvarivanje relacijske razine ili održavanje postojećeg odnosa.

⁷ Medve Bagarić, Vesna: *Komunikacijska kompetencija*, Sveučilište Josip Juraj Strossmayer u Osijeku, Filozofski fakultet, Osijek, 2012., str. 41 - 42

4. Šutnja kao komunikacija

Šutnja se komunikaciji najčešće promatra u negativnom kontekstu kroz odsustvo govora što može negativno utjecati na komunikacijski događaj. Kao pasivan oblik komunikacije tijelom, šutnja je znak razmišljanja, nezadovoljstva, straha, umora ili kontrole. Njome se pokazuje interes za sugovornika i njegove riječi. Iza mnogih riječi je skriveno neizgovoreno. Šutnja može govoriti više nego tisuću riječi.

U procesu komunikacije riječi i šutnja se izmjenjuju u ulogama govornika i slušatelja te samo kad oboje postoje istovremeno i u ravnoteži, moguća je ispravna komunikacija. Iz šutnje proizlazi još zahtjevnija komunikacija. Primjerice, kad promatramo osobe koje se vole, može se primijetiti kako se među njima najveća komunikacija odvija u tišini. Njihovi pogledi, dodiri, izrazi lica govore mnogo više od riječi. Kad se šutnja isključi, komunikacija se pogoršava. Šutnja ima značajne uloge u interpersonalnoj komunikaciji, a one su:

- a) Otkrivanje ili sakrivanje nečega šutnjom.
- b) Izražavanje emocija.
- c) Mentalna aktivnost, pokazuje ozbiljnost.
- d) Procjenjivanje tuđeg ponašanja, pokazivanje naklonosti ili nenaklonosti, slaganje ili neslaganje te napadanje.
- e) Interpunkcija ili naglašavanje, usmjeravanje pozornosti prema određenim riječima.⁸

4.1. Šutnja kao govor tijela

U procesu šutnje također šaljemo određene simbole i znakove koje drugi ljudi mogu čitati. To najčešće obuhvaća elemente kao što su izrazi lica, pogled, geste, odjeća i vanjski izgled, razdaljina među sugovornicima i ton glasa. Što je više osjetila uključeno u komunikaciju, to će ona imati veći utjecaj. Neverbalna komunikacija je najvažniji, gotovo presudan segment komuniciranja, prenošenja i razumijevanja poruke, posebice u izravnoj

⁸ Krsnik, Ksenija: *Šutnja u komunikaciji*, Sveučilišni centar Varaždin, Varaždin, 2016., str. 8.
Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:073938>, pristup ostvaren 18.9.2017.

komunikaciji. Veliki dio komunikacije zbiva se bez riječi, stoga je posebno važno koordinirati verbalne i neverbalne poruke. Ako se dogodi da su verbalne i neverbalne poruke kontradiktorne, obično se više vjeruje govoru tijela nego izrečenome.

Najkompleksnija studija provedena na Sveučilištu UCLA, pokazuje da samo 7% komunikacije odlazi na izgovorene riječi, 38% odnosi se na ton, odnosno način izgovaranja, a čak 55% na govor tijela. Ipak treba naglasiti da istraživanje obuhvaća slučajeve izražavanja emocije i stavova u situacijama kad ne postoji konflikt, odnosno bilo kakav sukob među sugovornicima. Stoga prepoznavanje i pravilno tumačenje položaja tijela i držanja koje čovjek zauzima ovisno o emocionalnim i mentalnim stanjima omogućava mu da bolje razumije svoje sugovornike, ali i da izražava svoje osjećaje i stavove.⁹

⁹ Dostupno na: <https://repositorij.unin.hr/islandora/object/unin%3A734/datastream/PDF/view>, preuzeto 20.10.2017.

5. Značenje komunikacije u razvoju čovjeka

Čovjek nije samo genetski, već je programirani sisavac. Njegovo je ponašanje manjim dijelom naslijeđeno, ali većinom stečeno – prihvaćeno preko intenzivnih neposrednih odnosa tj. interpersonalnom komunikacijom. Tako se dolazi do činjenice da je čovjeka stvorila interpersonalna komunikacija. „U početku bijaše riječ“ – kaže Sveto Pismo. Riječ, u najširem smislu riječi, tj. verbalna i neverbalna, na početku je ljudskog postojanja, ali ga prati tijekom čitava njegova života. Ona ga stvara, ali i razvija. Čovjek je „dijete komunikacije“, rezultat razgovora od začeca do smrti. Da bi nastao, razvijao se i održao, potreban mu je razgovor riječima i bez riječi. Čovjeka stalno prate izgovorene i neizgovorene poruke u okolini i između njega i okoline. Komunikacija se pretvara u osnovno sredstvo njegova preživljavanja. Dobiva isto značenje kao kisik, voda i hrana. Komuniciranje nam pomaže pri razvoju ličnosti i identiteta. Čovjek na svijet dolazi kao „nedovršen“, odnosno kao poluproizvod. Upravo mu komunikacija pomaže da se „dovrši“, zapravo da se poluproizvod pretvori u kvalitetni finalni produkt koji se zove čovjek u punom smislu riječi.¹⁰

¹⁰ Sargent, Emma, Fearon, Tim: *Vještina razgovora – kako razgovarati sa svakim u svakoj situaciji?*, Veble commerce, Zagreb, 2013., str. 66

6. Društvena dimenzija komunikacije

U procesima ljudske komunikacije, a posebice u obrazovanju tj. nastavnom procesu, važno je poznavanje pedagoško – psiholoških aspekata komunikacije, jer se odgoj u svojoj suštini temelji upravo na interpersonalnoj komunikaciji. Stoga je proces komunikacije izuzetno važan pedagoški problem kojim se bavi komunikologija. Iako se komunikacijske vještine najuspješnije razvijaju neposrednim kontaktom te razmjenom informacija s drugim osobama, za razumijevanje komunikacije i razvoj komunikacijske kompetencije neophodno je poznavanje psiholoških, socioloških i pedagoških teorijskih sadržaja kako bi komunikacija u neposrednoj primjeni bila što uspješnija. U današnjem globalnom svijetu od svakog pojedinca, na osobnoj i profesionalnoj razini, očekuje se da osposobi i trajno usavršava kvalitetu svoje komunikacije, odnosno svoju komunikacijsku kompetenciju.

6.1. Socijalna kompetencija

Uvažavanje, razumijevanje i poštivanje različitosti, zajedno sa socijalom kompetencijom, predstavljaju bitnu okosnicu rada u suvremeno obrazovanju. Razvoj komunikacijskih sposobnosti kao i osnovnih sastavnica socijalne kompetencije, polazište je socijalnih odnosa. Od važnih odrednica kvalitetne komunikacije i pretpostavke razvoja socijalnih odnosa u školi navode se: empatija, tolerancija, kooperativnost i uzajamna pomoć, odgovornost prema sebi i drugima, ustrajnost u obavljanju zadataka, kontroliranje nasilnih poriva, iskazivanje osjećaja vrijednosti i jednostavnosti svake osobe te pozitivna slika o sebi. Komunikacijske vještine obuhvaćaju specifična ponašanja pojedinaca (npr. tolerantnost, nenasilno rješavanje sukoba, konstruktivnu komunikaciju), dok socijalna kompetencija određuje način na koji se pojedinac koristi vještinama u socijalnoj okolini. Pojedinac je socijalno kompetentan ako na prikladan način rabi socijalne vještine i istovremeno uspješno postiže ključne osobne ciljeve. Prilikom pokušaja definiranja temeljnih kompetencija koje je potrebno razvijati tijekom obrazovanja, socijalna kompetencija je prepoznata kao jedan od ključnih i smatra se ishodom normalnog razvoja puta djece. Ona se ne odnosi samo na socijalne vještine, već na emocionalne i kognitivne vještine i ponašanja koje su potrebne djeci za uspješnu socijalnu prilagodbu. Razvoj socijalne kompetencije djece u primarnom

obrazovanju mora biti primarna zadaća obrazovne ustanove, a ne popratna pojava u procesu obrazovanja.¹¹

¹¹ Tatković, Nevenka, Diković, Marina, Tatković, Sanja: *Pedagoško – psihološki aspekt komunikacije*, Pula, 2016., str. 64

7. Komunikacija u obrazovanju

Komunikacija u obrazovanju je dio pedagoške komunikacije. To je proces stvaranja i razmjene informacija između nastavnika i učenika s ciljem razvoja učenika. Komunikacija koja treba prevladavati u toj interakciji je komunikacija koja dopušta slobodno izražavanje učenika, potiče njegovu samostalnost, ali i komunikacija kojom učenici osjećaju odgovornost za svoje postupke. Takva se komunikacija može nazvati demokratskom komunikacijom. Treba izbjegavati komunikaciju u kojoj učenici ne izražavaju svoje stavove i mišljenja, nisu samostalni, a odgovornost se prebacuje na nastavnika. Jasnim porukama nastavnik neprihvatljivo ponašanje učenika pretvara u prihvatljivo. Te poruke usmjerene na učenikov problem uvažavaju osobnost učenika, a nejasne poruke usmjerene su na osobnost učenika. Poznato je da nema odgoja bez komunikacije. Ipak, važno je napomenuti da je odgoj potpuno specifična komunikacija. Odgojno – obrazovni proces s aspekta komunikacije može se promatrati kao proces usvajanja znakova, razvoj denotativnih i konotativnih značenja te upoznavanje okoline koja okružuje učenike.

7.1. Komunikacija u nastavi i radna klima

Razmišljajući o komunikaciji u nastavi, prva asocijacija je razgovor. Međutim, neverbalna komunikacija je i pogled, gestikulacija, izraz lica, jačina i boja glasa, položaj tijela, pokreti i dodiri. Osnovna funkcija verbalne komunikacije je prenošenje apstraktnih ideja, znanja i informacija. Naravno, kako bi komunikacija u nastavi bila uspješna potrebno je prema didaktičkoj definiciji prenijeti propisani sadržaj u svrhu stjecanja znanja i osposobljavanja učenika za daljni rad kako u privatnom tako i u razrednom okruženju.

Za uspješnu komunikaciju bitna je sposobnost da sve svoje probleme, nedoumice, pitanja možemo opisati riječima. Opisujući ih postaje se stvarno svjestan svega što smo izrekli. Kad se učenik obrati nastavniku treba ga saslušati, treba postići iskrenost odnosa. Iskrenost je veoma važna u izražavanju, a ona se stječe iskustvom. Svakog učenika treba poslušati, dati mu vremena da opiše svoje osjećaje, stavove i mišljenja. Ovakvo izražavanje,

odnosno verbalno izražavanje najčešće je izražavanje u odnosu nastavnika i učenika te u odnosa učenika i učenika.

Samim ulaskom u učionicu nastavnik uspostavlja interakciju s učenicima naprije neverbalnim znakovima kao što su osmijeh, pogled, kretanje itd. Na taj način nastavnik uspostavlja interakciju s učenicima mislima, osjećajima, željama i očekivanjima bilo ono svjesno ili nesvjesno. Radost u očima nastavnika, ruke koje se šire prema učenicima, lice i tijelo opušteno, pozitivne vibracije iz kojih proizlazi naklonost potaknut će radosno raspoloženje i stvoriti vedrinu i povjerenje.

Komunikacijska klima bitna je za uspješno komuniciranje i dobre odnose. Nastavnici i učenici sami si kreiraju radnu klimu, Razlikujemo dvije komunikacijske radne klime:

a) Defenzivno – prijeteca radna komunikacijska klima

Međusobno se ocjenjuju, kontroliraju, strateški dirigiraju, bez empatije (neutralno) ponašaju, međusobno se natječu te su puni međusobnog nepovjerenja.

b) Podržavajuće – otvoreno – suradnička radna komunikacijska klima

Opisuje probleme, zahtjeva spontano ponašanje, uživljavaju se u sugovornika (empatija), s njima se ravnopravno ophode, surađuju i njeguju međusobno povjerenje.¹²

Može se reći da više prevladava defenzivno – prijeteca radna komunikacijska klima. To nikako nije dobro jer se na taj način potiče negativna i neuspješna komunikacija. Nastavnici bi trebali težiti za suradničkom radnom komunikacijskom klimom koja bi omogućila uzajamno pomaganje, suradnju i ugodnu atmosferu. Kad je radna komunikacijska klima ugodna i nastavnicima i učenicima, lakše je komunicirati i rješavati probleme s kojima se susreću. Zbog određenog načina komuniciranja koje otežavaju komunikacijski proces, a ponekad ga i onemogućuju, treba biti pažljiv i držati se pozitivne komunikacije.

¹² Batinić, Marija: *Mikropedagogija: interakcijsko – komunikacijski aspekt odgoja*, Školska knjiga, Zagreb, 1993., str. 124 -126

8. Odnosi u komunikaciji nastavnika i učenika

Kvaliteta odnosa između nastavnika i učenika utječe na stvaranje određene emocionalne klime koja vlada u razredu. Pod time se podrazumijeva afektivan ton u odnosima nastavnika i učenika, kao i u odnosima među učenicima i među samim nastavnicima, a koji je posljedica uspostavljenih interakcija. Integrativno ponašanje nastavnika je izraz demokratskih procesa u grupi. Takvo ponašanje stvara povoljne mogućnosti za rast i razvoj svakog učenika bez obzira na njegove individualne osobine.

Odnos između nastavnika i učenika temelj je cjelokupnog odgojnog zbivanja. Taj odnos je dobar ako postoji otvorenost, brižnost, samostalnost, uzajamno zadovoljenje potreba i želja, a sve putem uspješne komunikacije. Loša komunikacija se javlja isključivo kada nastavnik naređuje, zapovijeda, prijeti, etiketira i kritizira. Nastavnik prije svega treba prihvatiti sebe onakav kakav je, sa svim svojim manama i vrlinama. Tek tada je spreman prihvatiti učenika. Da bi nastavnik bio uspješan, važno je da zna kako svaki učenik percipira sebe i njega. Usklađenost tih slika uz kvalitetnu komunikaciju preduvjet je za siguran uspjeh i kvalitetnu edukaciju. Bogaćenje komunikacijskih situacija, stvaranje sazrijevajućeg učenja i samopodučavanje mora biti prioritet svakom nastavniku. Kvaliteta komunikacije s učenicima je signal da je nastavniku stalo do njihova napretka. Time se jača njihovo samopuzdanje, a krajnji ishod je povećanje efikasnosti i produktivnosti u edukaciji. Komunikacija između nastavnika i učenika utječe na život učenika i više nego što su nastavnici svjesni. Nastavnik uvijek mora socijalno percipirati svoje učenike. Mnogi učenici su svoja zanimanja i važne životne odluke donijeli baš na osnovu nekih starih, davnih interakcija. Učenici ne pamte predavanja, već ono što je utjecalo na njihovu emociju. Nastavnikov utjecaj je velik. Ne postoji srednja komunikacija nastavnika i učenika, jer nema srednje emocije. Komunikacija može biti uspješna ili neuspješna. Nastavnik mora neprestano gledati, slušati, osjećati, vidjeti, primjetiti, promatrati, misliti, zaključivati i tražiti znakove po kojim može vidjeti želi li učenik komunicirati. Učenici spremnije daju neverbalne znakove, nego verbalne. Komunikacija između nastavnika i učenika je najteže, najodgovornije, najsloženije i najzahtjevnije iskustvo. Način na koji nastavnik komunicira s učenicima postaje model prema kojem učenici uče

komunicirati s drugima. Dakle, uspješno ostvarena verbalna i neverbalna komunikacija uz empatijski stav nastavniku osigurava kvalitetnu interakciju između nastavnika i učenika.¹³

8.1. Komunikacija među učenicima

Komunikacija učenika ovisi o više čimbenika te se očituje u više oblika. Tako komunikacijske sposobnosti jednog učenika mogu biti određene različitim čimbenicima poput obiteljskih prilika (teške obiteljske situacije često izazivaju introvertnost i nezainteresiranost učenika), socijalnog statusa, ranije dostupnosti komunikacijske tehnologije, učestalost njezina korištenja, percipiranja važnosti kvalitetne komunikacije ili izloženost komunikacijskom procesu.

Sadržaj o kojima učenici komuniciraju unutar odgojno – obrazovnog procesa i izvan njega, u slobodno vrijeme, razlikuje se ne samo po sadržaju nego i po kvaliteti i kvantiteti same komunikacije. Unutar odgojno – obrazovnog procesa komunikacija među učenicima zauzima samo manji, ali pak značajni dio opće komunikacije među mladima. Ona je prije svega usmjerena na neformalne kratke razgovore, pitanja, zamolbe i odgovore drugih učenika. Uzrok ovakve komunikacije može se tražiti u prevelikoj zastupljenosti predavačke nastave, položaju i autoritarnom stilu nastavnika. Navedeni komunikacijski problemi izrazito utječu i na kvalitetu odgojno – obrazovnog procesa kao i na njegov komunikacijski dio koji se svodi na minimalnu komunikaciju učenika i učenika koja se uglavnom svodi na pitanja i odgovore.

Potvrdu navedenog možemo naći u određivanju pet modaliteta komuniciranja. Prvi modalitet je adekvatna komunikacija koja je bila ideal stare škole. Smatralo se da je glavni zadatak učenika vjerna preslika dostavljenih informacija u njegovoj svijesti i njegova nepromijenjena reprodukcija. Kao posljedica takvog traženja najčešće se javlja tzv. minus komunikacija u kojoj učenik, unatoč izlaganju, nije uspio dekodiranjem ostvariti sadržaj.

¹³ Tatkivić, Nevenka, Diković, Marina, Tatković, Sanja: *Pedagoško – psihološki aspekt komunikacije*, Pula, 2016., str. 94

Nova škola je vođena suprotnim idealom. Ona teži komunikacijskom modalitetu plus komunikacije koja inzistira na tome da učenik kao dekođer ostvaraju veću informacijsku razinu od primjene.¹⁴

8.2. Tipovi učeničke komunikacije

Unutar socijalnog okruženja izvan škole učenici koriste određene stilove, načine i oblik komuniciranja karakteristične za njih kao individualne ili za određene skupine s kojima se identificiraju, kao način samoodređivanja. Njihovo ponašanje, interakcija s drugima te komunikacija služe kao temelj za razvoj socijalne kompetentnosti, a time i socijalne prihvaćenosti. Oblici, načini i stilovi komuniciranja kao i interakcija s drugima ogleđa se u njihovu ponašanju, kao se i njihov status ogleđa unutar socijalnog okruženja u kojem se nalazi. Uzimajući u obzir navedene teze, znanstvenici su odredili dvije primarne teorije učeničkog komuniciranja: teoriju socijalnog identiteta i teorije komunikacijske akomodacije.

Teorija socijalnog identiteta za temeljno polazište uzima tezu kako nedovoljno kompetentni mladi odvajaju svoj vlastiti identitet od identiteta koje zastupa određena skupina koje su članovi ili koju simpatiziraju. Slijedom toga mijenja se i njihova komunikacija te počinju komunicirati kao pripadnici određenih skupina. Razlog prihvaćanja identiteta skupine kao vlastitog proizlazi iz nedovoljno razvijene socijalne kompetencije pojedinca te njegove nemogućnosti da se samoostvari kao individua.

Uzimajući u obzir strategije komuniciranja koje primjenjuju učenici u interakciji, teorija komunikacijske akomodacije uzima teoriju socijalnog identiteta u interakciji i komunikaciji između komunikatora. Srž teorije opisuje i pojašnjava kako pojedinci mijenjaju ili prilagođavaju oblike, načine i stilove komuniciranja, ovisno o načinu komuniciranja sugovornika, koristeći određene strategije, metode i postupke kako bi održali ili uspostavili određeni status unutar socijalnog okruženja. Tehnike koje se pritom koriste uključuju govorne

¹⁴ Markić, I: *Socijalna komunikacija među učenicima*, Vol.7. No.2, 2010., str. 4 - 6

strategije približavanja, razilaženja i održavanja trenutnog statusa unutar komunikacijskog procesa. U takvim načinima važna je uloga neverbalne komunikacije.

Dakle, svijest o komunikaciji, odnosno njezina kvaliteta je u učenika i učenicama. Učenici favoriziraju komunikaciju prema njezinoj učinkovitosti, dok učenice preferiraju komunikaciju koja sadrži emocionalne sastavnice. Za njih je komunikacija čin intime, podražavajuća i ne osuđuje interakciju dvaju ili više sukomunikatora. Komunikacija među učenicima se dovija kako bi se obrazložile trenutne ideje, osjećaji i razmišljanja te da bi se dobile povratne informacije sukomunikatora. Mnoga istraživanja pokazuju da učenici komuniciraju manje od učenica te da ne pridaju važnost ranijim komunikacijskim iskustvima. Također, takva istraživanja potvrđuju da učenici zaostaju za učenicama u razvoju interpersonalne kompetencije.¹⁵

8.3. Međuljudski odnosi u učionici

Modernom nastavniku nije dovoljno samo znanje koje posjeduje, već njegovo umijeće ponašanja i vještina uspostavljanja, ali i održavanja međuljudskih odnosa u učionici. Najvažniji faktori koji utječu na uspješnost međuljudskih odnosa su: socijalna percepcija, empatija i emocionalni stavovi.

Socijalna empatija ima zadatak dovesti nastavnika da promatra situacije ne samo sa svog gledišta, već i sa gledišta učenika. Kad se nastavnik stavi u položaj učenika, bolje će ga razumijeti, shvatiti njegove želje i potrebe pa će buduća komunikacija biti uspješna i kvalitetna. Empatija je sposobnost pojedinca da se uživi u položaj drugog. Nastavnik mora znati poštovati osjećaje učenika. Ne smije mijenjati njegov karakter, već ga treba prihvatiti onakvog kakav je. Uspješnost nastavnika očituje se u tome da uspješnom empatijom prema

¹⁵ Markić, I: *Socijalna komunikacija među učenicima*, Vol.7. No.2, 2010., str. 6 - 9

učenicima lakše organizira odgojno – obrazovni proces i ima dobru komunikaciju s njima, a sve u svrhu kvalitetne interakcije. Naravno, komunikacijske vještine su jako važne u međuljudskim odnosima u učionici. Dobre komunikacijske vještine osigurat će svakom nastavniku da iz učenika izvuče ono najbolje. One su vrlo bitna sposobnost i nastavnika i učenika, a to su: slušanje, postavljanje pitanja, empatija, osjetljivost za standardne odnose i poznavanje situacije, samopraćenje, uključenost, upravljanje interakcijom i fleksibilnost ponašanja.

8.4. Uloga nastavnika u komunikacijskom procesu

Ovisno o kvaliteti utjecaja na učenike, nastavnici mogu imati indirektan ili direktan utjecaj. Direktan utjecaj sastoji se od nastavnikovog objašnjavanja, iznošenja vlastitog mišljenja, upravljanja učenikovom aktivnošću, kritiziranje njegovog ponašanja ili opravdavanja vlastitog autoriteta. Takav nastavnik svojim ponašanjem stvara radnu klimu koja frustrira učenike. Indirektan utjecaj nastavnika potiče učenike da daju svoja mišljenja i da iznose ideje. Oni se koriste idejama učenika, proširuju ih, ohrabruju učenikovo sudjelovanje u radu te uvažavaju učenikove osjećaje. Takvi nastavnici svojim ponašanjem stvaraju radnu klimu koja oslobađa učenike i motivira ih da sudjeluju u nastavnom procesu. Dakle, nastavnik je ključ, a učenici su ključanica uspješnog odgojno – obrazovnog procesa.

8.5. Povratna informacija u komunikaciji nastavnika i učenika

Nije svejedno kako druga osoba razumije prenešenu poruku i kako doživljava cjelokupno ponašanje te sugovornika kao ličnost. Povratna je informacija u procesu komuniciranja, pogotovo u nastavi, ona karika koja bitno određuje uspješnost učenika, a svakako ukazuje i nastavniku na njegovu uspješnost. Nastavnik je uspješan toliko koliko su uspješni njegovi učenici. Tražeći od učenika povratnu informaciju, dobiva uvid u kojoj su mjeri učenici shvatili, kako su interpretirali njegove poruke, što su pritom doživjeli i kako su ga prihvatili. Komunikacija je uspješna sa sadržajnog aspekta, kada osoba koja prima poruku na isti način tumači znakove kao osoba koja je poruku uputila. Treba istaknuti da poruka koju

je učenik primio ne mora odgovarati poruci koju je nastavnik poslao. Ona može biti djelomično ili potpuno promijenjena. Sve to dobiva posebnu važnost ako imamo na umu da realizacija poslanih poruka ovisi o primljenoj, a ne o poslanoj poruci. Usklađenost poslanih i primljenih poruka u tijeku razgovora između učenika i nastavnika osnovni je zadatak stručnog i uspješnog razgovora u školi.

9. Komunikacijska kompetencija nastavnika

Suvremenom nastavniku potrebno je puno više znanja od klasičnog osposobljavanja za profesiju. Različiti svakodnevni kontakti s učenicima, stručnim suradnicima zahtjevaju razvijene socijalne vještine i sposobnost kvalitetne komunikacije. Komunikacijska kompetencija nastavnika treba biti poticaj razvoju komunikacijske kompetencije učenika. Uspješna komunikacija između nastavnika i nastavnika smanjuje pritisak na učenike i na taj način posredno utječe na njihov odnos prema školi, ali pridonosi i razvoju socijalnih odnosa u razredu. Zato se razvoj općih komunikacijskih sposobnosti smatra značajnim ciljem koji se ostvaruje postupno i u svim nastavnim sadržajima. Smisao nastavnikove pomoći i potpore nije samo u tome da svaki učenik razvija vlastitu sposobnost u učenju i da postiže uspjeh.

Neravnopravnost uloga stavlja u različite pozicije nastavnika i učenike. Postavljanjem pitanja i prisiljavanjem da uči isključivo po njihovim uputama, nastavnik sputava učenika i ne dopušta im preuzimanje inicijative te ne uvažavaju njihovo mišljenje i stavove. Kroz interaktivni pristup, suradnički odnos uspješnog komuniciranja i aktivnog slušanja dolazi do razvijanja samostalne inicijative. Nastavnik je model učenja ponašanja učenika. Na njegovoj sposobnosti komuniciranja, kontrole ponašanja, reguliranja emocija, empatije, tolerancije, suradnje, učenici će na prihvatljiv način naučiti zadovoljiti svoje, a uvažavati i tuđe potrebe. Učenicima uvijek treba dati prigodu da iskažu svoje mišljenje i stavove bez straha i srama, pokazati mu uvažavanje uvijek i u svim svakodnevnim aktivnostima. Treba im dati komunikacijsku slobodu. Istraživanja pokazuju da nastavnici koji pomažu učenicima u osamostaljivanju, potiču samostalnost i kompetentnost učenika. Stvaranje podržavajućeg i prihvaćajućeg okruženja u kojem je pozornost usmjerena na pozitivno i pohvale, u kojem nema kritiziranja, nastavnik stvara ozračje komunikacijske neugroženosti, a učenicima otvara put razvoju komunikacijskih sposobnosti i socijalnih odnosa. Učenicima treba motivacijska i afektivna podrška tijekom interakcije s učenicima i nastavnicima. Tolerancija i socijalna osjetljivost odnose na vještine upuštanja u međusobne odnose s ostalim učenicima u razredu. Da bi uspješno komunicirali važno je vježbati, ali i moći ovladati unutarnjom kontrolom. Nastavnik koji ima istaknute sposobnosti samokontrole potiče vještine prepoznavanja i upravljanja emocijama učenika, kao i vještine empatije, što su nužne pretpostavke za

ostvarivanje škole kao socijalne zajednice. Dakle, važna je samodisciplina, samopoštovanje, vladanje sobom i djelovanje prema vlastitim vrijednostima čime se omogućuje aktivno slušanje i uvažavanje sugovornika. Znati slušati, čitati neverbalne znakove i simbole bez kojih bi komunikacija bila siromašna, određuje se pismenost u komunikaciji. Stoga, govoreći o kvaliteti komunikacije i razvoju socijalnih odnosa u razredu ne možemo izostaviti dimenziju neverbalne komunikacije. U redoviti odgojno – obrazovni proces integriraju se učenici sa posebnim potrebama, te prepoznavanje elemenata razlikovanja i uvažavanja razlika određuju kvalitetu komunikacije na individualnoj razini. U školama treba podržati razvoj sadržaja s interpersonalnom komunikacijom, čime se stvara preduvjet za razvoj socijalnih odnosa u školi.¹⁶

Ovdje je važno napomenuti nastavnikove stilove vođenja. Postoje tri stila vođenja: autokratski stil, demokratski stil i *laissez – faire* stil. Autokratski nastavnik ne uzima u obzir učenikovo mišljenje i stavove, nameće svoja pravila. *Laissez – faire* daje učeniku visoki stpanj slobode, ali izostaje vođenje kakvo se očekuje od modernog nastavnika, što isključuje i otvorenu komunikaciju. Demokratski nastavnik potiče povjerenje i iskrenost, otvara prostor za uspješnu komunikaciju, humanizaciju odnosa, stvarajući motivirajuće ozračje za učenike. Svojim primjerom nastavnik pomaže učeniku u formiranju njegovog identiteta. Komunikacijska kompetencija ima presudno značenje za djelotvornosti, kvalitetu i kreiranje razvoja obrazovne institucije. Ona se temelji na: sposobnosti jasnog, razumljivog i logičkog povezanog izlaganja, pozornog i aktivnog slušanja, prepoznavanje neverbalnih poruka, sposobnosti pregovaranja, preuzimanje odgovornosti, poticanja, motiviranja, davanja podrške učenicima te prepoznavanje i rješavanje problema iz odnosa nastavnika i učenika. Nastavnik je zadužen za stvaranje suradničkog okruženja za učenje, uvažavajući načela zajedništva, suradnje, pozitivne međuovisnosti, odgovornost za vlastite postupke te razvoj prijateljske komunikacije. Škola bi sve više trebala biti odgojno – socijalna zajednica u kojoj je učenicima važno pružiti mogućnost da uče na neki novi , svoj način.¹⁷

¹⁶ Medve Bagarić, Vesna: *Komunikacijska kompetenija*, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet u Osijeku, Osijek, 2012., str. 104 - 106

¹⁷ Batinić, Marija: *Mirkopedagogija: Interakcijsko – komunikacijski aspekt odgoja*, Školska knjiga, Zagreb, 1993. str. 87

10. Kako poboljšati komunikacijski odnos nastavnika i učenika?

Kad se govori o odnosu nastavnika i učenika, on se tijekom razvoja obrazovanja mijenjao. Prije se na učenike gledalo kao na objekte odgojno – obrazovnog procesa. Odnos nastavnika bio je krajnje autoritativan, često grub i surov, pa je između nastavnika i učenika najčešće vladao strah i nepovjerenje. U današnje vrijeme učenik se smatra subjektom odgojno – obrazovnog procesa. Ističe se potreba međusobnog povjerenja, ljubavi, poštovanja i iskrenosti. Zahtjeva se aktiviranje učenikovih snaga i njegove samostalnosti.

Oduvijek je jasno da nastavnici uz roditelje i društvo igraju iznimno važnu ulogu u razvoju djece. Međutim, zbog razvoja autoriteta odnos prema učenicima često se temelji na kaznama, ocjenama i ukorima. Kvalitetan odnos nastavnika i učenika značajno poboljšava razvoj društveno prihvatljivog ponašanja mladih. Kroz kvalitetniji odnos učenici imaju manje problema s autoritetom, a važne promjene uočene su upravo kroz nasilno ponašanje. Uzajamno poštovanje i autoritet temeljen na kompetencijama i dobra komunikacija u razredu dugoročno utječe na učenike. Pozitivno školsko okruženje primarno utječe na razvoj altruizma i suradnje među učenicima. Glavni zadatak nastavnika je pomagati učeniku pri učenju. Pri tome treba imati na umu da nije jednosmjerni odnos nastavnika i učenika, nego aktivan dvosmjerni odnos. Važno je poticati učenika da postavlja pitanja i iznosi vlastito mišljenje. Na taj način učenici se uče razmišljanju, suradnji, toleranciji, vještini komuniciranja i skloniji su timskom radu.

Odnos između nastavnika i učenika trebao bi biti objektivan. U većini slučajeva nastavnici učenicima samo pružaju potrebno znanje i drže se strogo formalnog odnosa. Nastavnici bi trebali biti povjerljivi „prijatelji“ učenicima. Moraju im pružiti kvalitetno obrazovanje i uzoran odgoj. Pozitivne ljudske osobine pomažu mladom čovjeku da se lakše kreće i nadilazi životne situacije. Za učenike je škola drugi dom i mjesto gdje provode većinu svog vremena. Kako bi se poboljšao odnos nastavnika i učenika, oboje bi se trebali pridržavati nekih pravila.

Svaki nastavnik trebao bi:

- a) Poštovati određene potrebe učenika.
- b) Pomagati i motivirati učenika u skladu s njegovim mogućnostima.
- c) Biti objektivan pri ocjenjivanju.
- d) Truditi se da predavanja budu zanimljiva.
- e) Prihvatiti nove metode i pedagoške standarde.
- f) Poticati učenika na dijalog i razmišljanje.

Svaki učenik trebao bi:

- a) Ozbiljnije prihvatiti obveze u školi.
- b) Iskazivati više poštovanja prema nastavnicima.
- c) Uzajamno poštovati ostale učenike u školi.

Nastavnik koji je raspoložen i nasmijan stvara oko sebe ugodnu atmosferu i djeluje poticajnije od nastavnika koji je često ljut i mrzovoljan. Važno je da učenici osjete da je nastavniku stalo do njih, da ga vesele njihova postignuća i da ga rastužuju neuspjesi. Učenik koji voli i cijeni nastavnika više će se truditi i oko nečega što ga baš i ne zanima ili što ne smatra potrebnim. Jedna od novijih metoda poboljšanja komunikacije između nastavnika i učenika je web stranica i blog. Svrha web stranice je brža komunikacije u svako doba te pomaže pri odgoju, odnosno motivira učenike kako bi što više naučili o kulturi komuniciranja na internetu. Ovaj način komunikacije je jako dobar jer u svako doba nastavnik može odgovoriti na učenikove komentare i pitanja te im može objasniti korisne edukativne sadržaje koji će koristiti učenicima za njihovo učenje. Takva komunikacija pruža im zadovoljstvo, podržavanje, redovito prate nove sadržaje, šalju pitanja i komentare te im se povećava motivacija. Pokazalo se da ovaj način komuniciranja imao samo pozitivne učinke te ga se počelo koristiti gotovo u svakoj školi. Ipak su današnji učenici djeca tehnologije i globalizacije te im ovaj način komunikacije pokazuje da nije sve tako dosadno i nepotrebno u školi.

11. Komunikacijska kompetencija

Komunikacijska kompetencija definira se kao sposobnost djelovanja u pravom komunikacijskom okruženju, odnosno kao dinamična razmjena u kojoj se lingvistička kompetencija treba prilagoditi cjelokupnom informacijskom ulazu, lingvističkom i paralingvističkom, koji pruža jedan ili više sugovornika. Ona je sastavni dio svih komunikacija u odgojno - obrazovnom radu. Komunikacijska kompetencija uključuje kognitivne sposobnosti (razumijevanje ideje i koncepata te raspolaganje njima), metodološke sposobnosti (organiziranje okoline, upravljanje vremenom, strategije učenja, odlučivanja i rješavanja problema), tehnologijske sposobnosti (uporaba tehničkih uređaja), lingvističke sposobnosti (pismena i usmena komunikacija, znanje stranih jezika). Interpersonalna komunikacijska kompetencija je osobna sposobnost koja uključuje socijalne vještine (socijalna interakcija i suradnja). Kompetencija gotovo u svim segmentima uključuje i razvijanje komunikacijskih vještina nastavnika koji će svojim interpersonalnim odnosima pridonositi razvoju interpersonalnih odnosa kod učenika. Komunikacijska kompetencija kod učenika gradi pozitivno ozračje te ih potiče na slobodnu komunikaciju i izražavanje.

Postoje tri aspekta kompetencije:

- a) Kognitivni (znanje)
- b) Funkcionalni (vještine)
- c) Socijalni (ponašanje)

Kompetencija pomaže čovjeku u određivanju određenih vještina, znanja i sposobnosti. Koristi se i u praksi i u teoriji. Kada se govori o teorijskom ishodištu, razlikujemo:

- a) Bihevioristički pristup
- b) Kognitivistički pristup
- c) Holistički pristup

Bihevioristički pristup je pristup koji ovisi o kontekstu, dok je kognitivistički sklon kompetencijama i razmatra kompetenciju kao skup znanja, vještina i motivacije ovisno o pojedincu. Holistički pristup je sklon razmatranju određenih zadataka i rješavanju istih.

Biti kompetentan znači biti sposoban, fleksibilan, imati autoriteta i isto tako ne samo posjedovati vještine i stavove, već znati ih iskoristiti. To znači da treba znati djelovati u određenim situacijama te znati utjecati na promjene koje se događaju. Kompetentna je osoba koja je odgovorna, ponaša se u skladu s pravilima, komunikativna je, tražena i voli pomagati. Zapravo, razvoj kompetencije upućuje na potrebu interakcije s okolinom.

Razlikujemo tri vrste općih ili generičkih kompetencija:

- a) Interpersonalna kompetencija: individualne sposobnosti poput socijalnih vještina (sposobnost uspostavljanja socijalne interakcije i suradnje).
- b) Instrumentalne kompetencije: kognitivne sposobnosti, metodološke sposobnosti i lingvističke sposobnosti
- c) Sistemske kompetencije: sposobnost i vještina važne za sistemski pristup (kombinacija razumijevanja, senzibilnost i znanje), a uporaba ovih kompetencija podrazumijevaju prethodno stjecanje instrumentalne i interperonalne kompetencije.

Kompetencija je individualna dispozicija za djelovanje u određenim situacijama u skladu s određenim standardima, odnosno sposobnost učinkovitog djelovanja u brojim situacijama koja se temelji na kombinaciji znanja, sposobnosti, vještina, iskustva, vrijednosti i motivaciji koje je pojedinac stekao tijekom života. Stoga, važno je poticati razvoj kompetencije svih sudionika u obrazovanju.¹⁸

11.1. Modeli komunikacijske kompetencije

Postoje tri modela komunikacijske kompetencije, a to su:

- a) Gramatički model komunikacijske kompetencije
- b) Sociolingvistički model komunikacijske kompetencije

¹⁸ Bagarić, Vesna, Djigunović Mihaljević, Jelena: *Definiranje komunikacijske kompetencije*, Metodika, Vol. 8., No. 1., 2007., str. 1- 4

Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/68323>, pristup ostvaren 18.9.2017.

c) Strategijski model komunikacijske kompetencije

Gramatička kompetencija naziva se još i lingvistička kompetencija. Odnosi se na vladanje (verbalnim ili neverbalnim) lingvističkim kodom tj. na znanje morfoloških i sintatičkih pravila, znanje vokabulara, znanje sementičkih pravila te znanje fonoloških i ortografskih pravila. Posjedovanje ove kompetencije omogućuje korištenje znanja i vještina potrebnih za razumijevanje i izricanje doslovnog značenja izričaja. Sociolingvistička kompetencija definira se kao poznavanje društvenih pravila i konvencija koje stoje u osnovi prikladnog razumijevanja i uporabe jezika u raznim sociolingvističkim i sociokulturuloškim kontekstima. Kao dio ove kompetencije, javlja se diskusna kompetencija. Diskusna kompetencija opisana je kao vladanje načinima povezivanja i tumačenja oblika i značenja radi postizanja smislene cjelovitosti govornih ili pismenih tekstova. Strategijska kompetencija sastoji se od poznavanja verbalnih i neverbalnih komunikacijskih strategija koje se prizivaju kako bi se nadomjestili prekidi u komunikaciji do kojih je došlo bilo zbog ograničenja u stvarnom komunikacijskom događaju, bilo zbog nedostatka kompetencije u jednoj ili više komponenata komunikacijske kompetencije.¹⁹

11.2. Razlikovanje socijalnih, komunikacijskih interpersonalnih kompetencija učenika

Socijalne, komunikacijske i interpersonalne kompetencije često se rabe kao sinonimi. No, među njima ipak postoje određene različitosti. One su prije svega, posljedica konteksta u kojemu se nalaze. Socijalne kompetencije koje imaju naglašenu ljudsku razvojnu dimenziju, posebno u smislu socijalizacije i usvajanja socijalnih ponašanja važnih za ostvarivanje svojih potreba, prava i želja, bez ograničavanja potreba, prava i želja drugih ljudi. One, dakle, obuhvaćaju sve komunikacijske interpersonalne vještine, ali i intrapersonalne i druge vještine, primjerice, prepoznavanje svojih i tuđih osjećaja, asertivnost, suočavanje sa strahom, samokontrolu, izražavanje prigovora, zauzimanje za prijatelja itd. Komunikacijske kompetencije su pojam nadređen interpersonalnoj komunikaciji.

¹⁹ Bagarić, Vesna, Djigunović Mihaljević, Jelena: *Definiranje komunikacijske kompetencije*, Metodika, Vol. 8., No. 1., 2007., str. 4 - 7
Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/68323>, pristup ostvaren 18.9.2017.

Obuhvaćaju sve načine prijenosa poruka između komunikatora, primjerice, pisanu komunikaciju, komunikaciju posredstvom masovnih medija, ali i kompetenciju interpersonalne komunikacije. Interpersonalne kompetencije odnose se na onaj dio komunikacije koji se rabi u neposrednoj interakciji s drugom osobom ili nekolicinom ljudi (u obitelji, s prijateljima, s korisnicima, u skupini itd.).

Svi ljudi ne moraju razviti sve kompetencije, primjerice, sviranje nekog instrumenta, ali svi ljudi u svakodnevnom životu nužno komuniciraju te se sposobnost komuniciranja može i treba trajno unaprjeđivati i poboljšavati. Nijedna se kompetencija ne može razviti samo čitanjem o tome, primjerice vožnja bicikla, pa tako ni vještina savjetovanja. U svakom je učenju važna praksa, odnosno vježbanje, ali ni to nije dovoljno – potrebna je i povratna informacija o tome kako smo izveli neku aktivnost, kako bismo i dalje unaprjeđivali i razvijali kompetencije. Unutar školskog okruženja, a posebno unutar nastave kao partnerskog čina, praksa adekvatnog komuniciranja stvara uvjete u kojima učenik razvija i prilagođuje svoje načine komuniciranja društvenim normama. U tome procesu značajnu ulogu ima nastavnik kao svojevrsni regulator procesa kvalitete komunikacijskog odnosa gdje, prilagođavajući svoj način i stil komuniciranja učenikovu, stvara kvalitetno polazište za nadgradnju komunikacijskog djelovanja učenika.²⁰

²⁰ Markić, I.: Socijalna komunikacija među učenicima, Vol.7, No.2. 2010., str. 9 - 12

12. Istraživanje uloge osnovnoškolskog obrazovanja u stvaranju komunikacijskih kompetencija

Odlučila sam provesti kratko istraživanje na ovu temu jer smatram da treba pobliže objasniti učenicima, ali i nastavnicima kako su obrazovanje, odgoj i komunikacija vrlo bitni od osnovne škole. Mnogi će reći da osnovna škola nije toliko važna za oblikovanje osobe jer si onda još „mali“ i ne shvaćaš pravo značenje škole. Ljudi se varaju, osnovna škola, odnosno obrazovanje stečeno u njoj uvelike utječe na učenikove buduće odluke, pomaže mu u socijalizaciji, u razvoju i napredovanju te u stvaranju komunikacijskih vještina i kompetencija. Iz vlastitog primjera i iskustva mogu reći da se često sjetim nekih bitnih primjera i rečenica koje su mi nastavnici govorili. Tada nisam shvaćala kolika je zapravo njihova važnost, a danas mi one pomažu u svakodnevnim situacijama u životu.

12.1. Problem i predmet istraživanja

Osnovni motiv u ovom istraživanju proizlazi iz činjenice da učenici, ali i nastavnici nerijetko uspješno održavaju recipročne odnose i teško uspostavljaju uspješnu komunikaciju u razredu. Suvremena teorija navodi kako je komunikacija ključ uspješnih socijalnih odnosa i poželjnih ponašanja. Takve komunikacijske sposobnosti ne podrazumijevaju samo sposobnost uporabe govora, nego mnogo više: sposobnost izlaganja i argumentiranja vlastitog mišljenja, sposobnost dijalogiziranja i sposobnost za komunikaciju.

Predmeti istraživanja su istražiti kvalitetu razvoja komunikacijskih kompetencija između učenika i nastavnika te razvoj komunikacijskih vještina kod učenika.

12.2. Ciljevi istraživanja

Ciljevi istraživanja su:

- a) Predočiti važnost komunikacije i socijalizacije
- b) Učestala komunikacija pridonosi boljem razvoju učenika
- c) Suzbiti strah od javnog nastupa, izražavanja vlastitog mišljenja
- d) Postići kod učenika aktivno slušanje

12.3. Hipoteze i varijable

H_0 - socijalizacija je glavni preduvjet za uspješnu komunikaciju i održavanje dobrih odnosa između nastavnika i učenika

Čovjek se rađa kao najnesposobnija od svih vrsta živih bića, bez znanja, navika, kulture i morala. Međutim, on se rađa s mogućnostima da se razvije mnogo više nego druga živa bića zahvaljujući djelovanju socijalnih faktora. Njegov razvoj postiže se procesom socijalizacije. Socijalizacija je stvaranje znanja, vještina, motiva i stavova koji su potrebni za vršenje sadašnjih i budućih uloga pojedinca u društvu, uči se ponašati kao svi ostali članovi društva. Najveću važnost u tom procesu daje obitelj. U obitelji čovjek ostvaruje prvi stupanj socijalizacije. Prema odgoju, već u prvim godinama, formira određenu ličnost. Prvi stupanj socijalizacije nadograđuje se dolaskom u osnovnu školu. Učenik dolazi u novu sredinu, suočava se s novim pravilima, uči se suzdržati od zadovoljenja želja i ulazi u nove odnose koji su drugačiji od onih na koje je navikao. Faktori o kojima ovisi socijalizacija učenika su: osobine učenika, osobine nastavnika, odnos nastavnika i učenika, nastavnikova pedagoška znanja, odnos među ostalim učenicima, organizacija školskog života kao i nastavni plan i program. Ako učenik dođe s dobro usvojenom socijalizacijom od kuće, lakše će uspostaviti komunikaciju s učenicima i nastavnicima. Pomoću nje učenik točno zna kako se treba odnositi prema drugima. Dobar odnos između učenika i nastavnika ovisit će o posvećenosti učenika prilikom usvajanja gradiva i o tome da svaki nastavnik dovoljno pažnje posvećuje

svakom učeniku pojedinačno, vodeći računa o individualnosti i o individualnoj situaciji svakog učenika. Prema svemu ovome navedenom, ova hipoteza je uspješno potvrđena.

H₁ - učenici su nezadovoljni profilima svojih nastavnika

Ova hipoteza potvrđena je u diskusiji o tome kakvog nastavnika učenici žele i što od njega traže. Iz razgovora s njima lako se da zaključiti kako su nezadovoljni profilima svojih nastavnika. Rekli su kako se točno može vidjeti prema njihovom ponašanju i neverbalnoj komunikaciji, da se oni nalaze na svom radnom mjestu jer to moraju napraviti, a ne zato jer uživaju u svom poslu. Svi ispitani učenici naveli su primjer nastavnice iz povijesti. Nju su okarakterizirali kao strogu, mrzovoljnu osobu koja predaje na jednoličan, dosadan način. Najviše ih smeta to što je nepravedna i ima svoje miljenike u razredu te njih ocjenjuje subjektivno, a ne po razini njihovog znanja. Kako im se ta profesorica ne sviđa to povlači za sobom činjenicu da učenici ne vole povijest. Oni bi željeli da profesorica dođe na sat s osmijehom na licu, dobro raspoložena, da ocjenjuje isključivo na objektivan način te promijeni način predavanja.

H₂ - učenici nemaju dobro razvijene komunikacijske vještine

Ova hipoteza nije potvrđena jer učenici imaju dobro razvijene komunikacijske vještine. Iako su to učenici osnovne škole, koji su u pubertetu i sve smatraju dosadnim i nebitnim, vrlo su ozbiljno shvatili svoj zadatak i sudjelovanje u istraživanju. Vrlo su komunikativni, otvoreni, znatiželjni i ne srame se pitati kada im nešto nije jasno. Stoje iza svojih mišljenja i stavova koje prethodno potkrijepe argumentima. Pokazali su da svoje komunikacijske vještine upotrebljavaju prvesnstveno kako bi svim sudionicima u razgovoru, uključujući i sami sebe, pomogli da svjesno razumiju sebe i druge.

Zavisna varijabla: uspješna komunikacija, komunikacijske vještine, aktivno slušanje, socijalizacija

Nezavisne varijable: razred, učenici, spol

12.4. Uzorak

Ispitanici su bili učenici/ce jednog sedmog i jednog osmog razreda OŠ Vrbani. Ukupno je ispitano 10 učenika, od toga 5 učenika sedmog razreda i 5 učenika osmog razreda. Sudjelovalo je ukupno 3 dječaka i 7 djevojčica. Iako uzorak nije reprezentativan, moguće je identificirati tendenciju uloge osnovnoškolskog obrazovanja u stvaranju komunikacijskih kompetencija kod učenika viših razreda osnovne škole.

12.5. Instrumenti i način vođenja istraživanja

Dozvola za provođenje istraživanja dobivena je od strane školske pedagoginje i ravnatelja. Učenici su podijeljeni u dvije grupe (7. i 8. razred). Istraživanje je provedeno na način da su učenici fokus grupa koja je odgovarala na 20 točaka koje su se odnosile na opće pojmove (ljubav, strah, laganje itd.). Odgovarajući na određena pitanja koja su bila vezana za te točke potaknuta je debata i diskusija. Diskusija je trajala ukupno 120 minuta.

12.6. Rezultati istraživanja

Prva točka o kojoj su diskutirali bila je laganje. Za bijelu laž čulo je samo dvoje učenika iz sedmog razreda, dok u osmom razredu samo jedan učenik čuo za taj pojam. Svi ispitani učenici rekli su da lažu srednje često i to najčešće u situacijama kada ne žele povrijediti sugovornika istinom i kada u društvu žele biti drugačiji i zanimljiviji. Učenici su rekli da mogu primjetiti kad netko laže te to vide po ovim neverbalnim znakovima: sugovornik se znoji, gleda okolo, priča zvuči nestvarno, dok priča mijenja ton glasa, nervozan je i zjenice mu se šire.

Druga točka o kojoj su raspravljali bila je zdrava prehrana u školskoj kuhinji. Troje učenika sedmog razreda smatra da bi se prehrana trebala mijenjati (uvrstiti više voća) i

povećati količinu. Dvoje učenika osmih razreda (dječaci) su se žalili na problem koji se odnosi na količinu hrane koju dobivaju. Učenici sedmog razreda jedu: sendviče, voće i pekarske proizvode, dok učenici osmog razreda jedu: čokolade i kekse. Učenici osmog razreda misle da ne treba uvoditi poseban jelovnik za nastavnike, već mora biti isti i za učenike i za nastavnike, a učenici sedmog razreda misle da bi trebao biti poseban jelovnik za nastavnike i učenike zbog različitog odnosa prema pojmu zdrave hrane.

Treća točka odnosi se na što učenici traže kod nastavnika i kakvog bi nastavnika željeli imati. Učenici žele osjetiti da ih nastavnik voli, a oni mu to uzvraćaju prihvaćajući ga kao prijatelja. Žele da nastavnik bude pristupačan, raspoložen i da jednako pristupa svim učenicima te da u ocjenjivanju budu objektivni. Ne vole nastavnike koji ih vrijeđaju, koji su mrzovoljni, ne vole šalu, indiferentni su i imaju svoje miljenike u razredu. Učenici sedmog i osmog razreda su naveli da žele nastavnika koji je pravedan, dobro prenosi znanje, da je empatičan, objektivan i da ima smisao za humor.

Četvrta točka bile su moralne vrijednosti. Učenici sedmog razreda su izjavili da su to načela prema kojima čovjek živi, a učenici osmog razreda smatraju da su to osobine koje svaki čovjek treba imati. Najbitnije moralne vrijednosti za učenike sedmog razreda su: dobrota, poštenje, iskrenost, pravednost, odlučnost i priznanje krivice i pogreške. Za učenike osmog razreda najbitnije moralne vrijednosti su: dobrota, poštenje, empatija, uljudnost i odgovornost. Učenici sedmog razreda smatraju da nastavnici i učenici posjeduju većinu moralnih vrijednosti, a učenici osmog razreda misle da ih ne posjeduju.

Peta točka odnosi se na nastavni predmet koji voliš ili ne voliš u školi. Učenici sedmog razreda najviše vole likovnu kulturu, engleski jezik, fiziku i matematiku, a ne vole povijest, geografiju i informatiku. Učenici osmog razreda najviše vole tjelesnu i zdravstvenu kulturu, fiziku, matematiku i engleski jezik, a ne vole biologiju, likovnu kulturu i povijest. Učenici oba razreda smatraju da su određeni predmeti više ili manje važni. Iz škole bi izbacili vjeronauk, a

dodali bi robotiku, domaćinstvo i etiku. Spojili bi neke postojeće predmete u jedan predmet (npr. biologija, kemija i fizika – prirodni predmet te povijest i geografija – društveni predmet).

Šesta točka se odnosila na upis u srednju školu. Najviše učenika iz sedmog i osmog razreda bi se odlučilo za gimnazije (opće, jezične i matematičke), a dvije učenice bi se upisale u školu za primjenjenu umjestnost. Izbor srednje škole ovisi o njihovoj želji, o željama roditelja, blizini i kvaliteti škole.

Sedma točka odnosila se na pojam ljubavi. Oba razreda zaključili su da ljubav i zaljubljenost nisu isto. Za učenike sedmog razreda ljubav je radost zbog koje se budiš ujutro, smisao života i ona ih pokreće. Učenici osmog razreda naveli su da za njih ljubav znači potpora, kompromis dviju osoba te poseban osjećaj prema nekom drugom bez obzira na spol. U diskusiji smo raspravljali o različitim vrstama ljubavi (ljubav prema roditeljima, djeci, prijateljima, sestri, bratu, partneru i domovini).

Osma točka odnosi se na izvannastavne aktivnosti nastavnika i učenika. Učenici sedmog razreda smatraju da bi se trebale organizirati takve aktivnosti zbog druženja i povezivanja nastavnika i učenika, a učenici osmog razreda misle da bi se trebalo organizirati samo radi druženja. Učenici sedmog razreda naveli su sportske igre, a učenici osmog razreda voljeli bi da to budu sportske igre, umjetničke radionice, školski bend i debata.

Deveta točka odnosila se na ravnopravnost spolova. Oba razreda smatraju da muškarci i žene imaju ista prava. Smeta ih podijela na muške i ženske poslove te predrasuda da su žene slabiji spol, a da su muškarci jači spol.

Deseta točka govori o prihvaćanju drugačijih osoba. Oba razreda takve osobe prihvaćaju te se prema njima odnose prijateljski, ravnopravno i s poštovanjem. Učenici

sedmog razreda smatraju da su to osobe koje imaju drugačije interese, stavove, da su druge vjere i rase, dok učenici osmog razreda smatraju da su to osobe drugačijeg fizičkog izgleda, drugih mišljenja i interesa.

Jedanaesta točka predstavljala je sustav ocjenjivanja. Četvero učenika sedmog razreda smatra da bi sustav trebalo mijenjati jer npr. svaka četvorka nije ista te ovakvim ocjenjivanjem učenici osjećaju preveliki pritisak. Svi učenici osmog razreda promijenili bi sustav ocjenjivanja te bi uveli opisne ocjene koje bi zadavale manje stresa kod učenika.

Dvanaesta točka odnosi se na pojam agresivnosti. U sedmom razredu djevojčice su agresivnije od dječaka, a u osmom razredu su podjednako agresivni djevojčice i dječaci. Sedmaši su agresivni kad je netko prema njima agresivan i zbog nesigurnosti. Osmaši su agresivni u situacijama kada su jako ljuti i kad je netko agresivan prema njima.

Trinaesta točka predstavlja društvene mreže. Samo po jedan učenik u sedmom i osmom razredu nema društvene mreže. Svi su upoznati s prednostima i opasnostima na društvenim mrežama. Učenike sedmih razreda s tim su ih upoznali roditelji, sestre i mediji, a učenike osmog razreda roditelji, nastavnici te su i sami istraživali o tome. I jedni i drugi su naveli ove društvene mreže: facebook, instagram, viber, snapchat i twitter.

Četrnaesta točka govori kako učenici provode slobodno vrijeme. Učenici sedmog razreda slobodno vrijeme provode vani s prijateljima, sviraju, gledaju filmove, odlaze na trening, voze bicikl i odlaze s roditeljima na izlet. Učenici osmog razreda uz sve to još su nadodali provođenje slobodnog vremena na društvenim mrežama i učeći.

Petnaesta točka su nagrade i kazne. Zbog lošeg učenja roditelji kažnjavaju i nagrađuju svoju djecu. Za učenike sedmog razreda najčešće nagrade su kino, čokolada, mobitel i

slušalice, a kazne su oduzimanje računala i mobitela te zabrana izlazaka. Učenici osmog razreda kao nagrade dobivaju putovanje, nove igrice, sladoled i kino, a kazne oduzimanje mobitela, gledanje TV-a i čišćenje.

Šesnaesta točka predstavlja pojam strah. Učenici sedmih razreda boje se potresa, grmljavine, zmija, budućnosti, neuspjeha, rastava i izoliranosti. Učenici osmog razreda najviše se boje smrti, skakavaca i strah od razočarenja roditelja. U školi se najviše boje neuspjeha, usmenog ispitivanja i pojedinih profesora.

Sedamnaesta točka odnosi se na školski uspjeh i neuspjeh. Učenici sedmog razreda smatraju da su ocjene najveći školski uspjeh, dok učenici osmog razreda smatraju da je to znanje. Svi učenici oba razreda pomažu jedni drugima kada nešto ne razumiju i ništa ne traže zauzvrat.

Osamnaesta točka odnosi se na probleme. Kada imaju neki problem učenici sedmog razreda najčešće se obraćaju nastavnicima, roditeljima, prijateljima, sestrama i pedagogu, a učenici osmog razreda pomoć traže kod roditelja, prijatelja ili se nikome ne obraćaju.

Devetnaesta točka je bila prijateljstvo. Učenici sedmog razreda biraju za prijatelja osobu koja je iskrena, odana, nesebična i ima smisao za humor, a učenici osmog razreda voljeli bi da njihov prijatelj bude iskren, pun razumijevanja te da imaju zajedničke interese i da su pozitivni. Sedmaši smatraju da nastavnici i učenici trebaju biti prijatelji dok osmaši to ne misle.

Dvadeseta točka odnosila se na vjerske i druge različitosti. Učenici oba razreda prihvaćaju osobe koje nisu iste vjere i koje su druge narodnosti. U njima postoji radoznalost da nešto više saznaju o tim različitostima.

12.7. Neverbalna komunikacija tijekom diskusije

Kao što sam već prije spomenula grupu sedmog razreda činile su četiri djevojčice i jedan dječak. Prilikom ulaska u učionicu moglo se već primijetiti kako su uzbuđeni, nestrpljivi i radoznali. Stalno su skakutali na mjestu i virili kroz odškrinuta vrata. Sjeli su se u krug na kraju učionice. Djevojčice su imale lagano skvrčene noge u koljenima i ruke otvorene prema drugim sugovornicima. Ti znakovi pokazuju da su spremne za diskusiju i otvorene za svaku komunikaciju. Jedini dječak među njima bio je povučen i sramežljiv, ali samo na početku diskusije. Kasnije je priznao da je to bilo zato jer je preko puta njega sjedila djevojčica koja mu se jako sviđa. Kako je vrijeme odmicalo opustio se. To se moglo primijetiti prema njegovom tonu glasa i osmijehu na licu. Jedna djevojčica se posebno isticala. Kod nje su se odmah mogle prepoznati osobine vođe i organizatora. Bila je dosta zaštitnički nastrojena prema ostalima. Imala je vrlo jasan stav o svakoj točki o kojoj se raspravljalo i svakog sugovornika je gledala u oči. Način na koji je odmahivala repom moglo se zaključiti da je vrlo samouvjeren. Oko nekih točaka bilo im je neugodno pričati, točnije o točkama koje su se odnosile na ljubav i strah. Tada su se lagano nasmiješili i pokrivali oči rukama. Njihovi pogledi bili su zamišljeni. Najviše ih je oduševilo pričanje o izboru srednje škole, o predmetima koje vole i ne vole te o osobinama koje bi voljeli da njihov nastavnik posjeduje. Kao cjelina dosta su složni, pažljivo su slušali jedni druge te je postignut efekt aktivnog slušanja. Pred kraj diskusije lagano im je padala koncentracija. To se moglo zaključiti jer su pogledavali koliko je sati i glavu su oslonili na ruku. Ne bih to navela kao loše neverbalne znakove u ovom slučaju jer su prije diskusije imali nastavu. Na kraju njihov osmijeh, zadovoljstvo i komentari potvrdili su da im se diskusija jako svidjela.

Grupu učenika iz osmog razreda činile su tri djevojčice i dva dječaka. Ulaskom u razred primijetila sam oprez i pomalo strah na njihovim licima. Nakon što sam se predstavila i rekla da sam bila učenica ove škole, uslijedila su pitanja o profesorima koje sam imala. Na taj način sam ih opustila. Na početku položaj njihovih nogu bio je lagano ispružen sa prekrštenim stopalima. Bili su spremni za komunikaciju. Dječacima su ruke bile položene na bedrima, a djevojčice u imale ruke u krilu što otkriva njihov instinkt za majčinstvo. Jedna djevojčica je bila šutljivija od ostalih. Može se reći da je i povodljivija jer nije izražavala

svoje mišljenje i stavove. Čekala je da drugi odgovore i ponavljala je njihove odgovore. Tonom kojim je govorila, odnosno ponavljala tuđe odgovore moglo se zaključiti da nije sigurna u te odgovore. Tijekom diskusije shvatila sam da se boji izreći svoje mišljenje jer se ostali u grupi podsmijehuju kad ona govori. Kasnije sam saznala da se nitko ne želi družiti s njom jer je nesigurna, siromašna i povučena. Njezine oči i pogled uvijek je bio tužan. Jedan dječak je bio dosta aktivan. Čak je svojim prijateljima postavljao dodatna pitanja. Sjedio je ravnih leđa i vrlo ponosno. Drugi dječak je bio čista suprotnost prvom. Njemu je bilo svejedno što on sad sudjeluje u diskusiji, gledao je okolo, stalno je pogledavao na sat, igrao se kosom i naočalama. Bilo mu je dosadno. Vrlo jasno se da zaključiti da učenici ne čine cjelinu. Osjeća se velika nepovezanost i rivalstvo. Efekt aktivnog slušanja nije postignut. Na kraju kad sam ih pitala da mi kažu svoje komentare i doživljaje, moglo se primijetiti kako neki lažu. Nisu me gledali u oči, počeli su se vrpolti na stolici i bili su nervozni.

Usporedivši rezultate diskusije i neverbalne znakove učenika sedmog i osmog razreda može se zaključiti da ima razlika. Učenici sedmog razreda su povezani i vidi se da se vole družiti. Moram naglasiti da su među njima bile dvije sestre blizanke koje su imale isti način razmišljanja. Čak su im neki odgovori bili isti. Kod njih sam uspješno ostvarila efekt aktivnog slušanja i bilo je jako ugodna atmosfera. Učenici osmog razreda nisu povezani, vidi se da se ne družu. Usudila bih se reći kako jedan u drugome vide konkurenta. Stalnim podsmjehivanjem vidi se da se međusobno ne poštuju i ne slušaju. Efekt aktivnog slušanja nisam postigla. Atmosfera je bila dosta neugodna i napeta.

13. Zaključak

Komunikacija je temeljna i univerzalna aktivnost svakog čovjeka. Svakim svojim činom čovjek odašilje neku poruku čak i bez znanja i namjere. Ona je osnovni oblik ljudskog ponašanja koji proizlazi iz potrebe za povezivanjem i interakcijom s drugim osobama. Ona nije statična, već razvojna. Uključuje izravnu povratnu vezu, interakciju i koherenciju. Kvalitetu komunikacije određuju: komunikacijska sloboda i ugroženost, tolerancija, socijalna osjetljivost, stjecanje i vježbanje unutarnje kontrole, pismenost u komunikaciji, zajedništvo, suradnja, razumijevanje i poštovanje drugih, sposobnost empatije i uvažavanje razlika.

Međusobni odnosi i komunikacija nastavnika i učenika vrlo je aktualan i složen pedagoški problem. Komunikacija učenika i nastavnika je odraz općih društvenih odnosa i rezultat shvaćanja čovjeka te potreba za njegov razvoj. Čitajući razne stručne knjige, ali i iz vlastitog primjera svog osnovnoškolskog obrazovanja, njihova međusobna komunikacija u većini slučajeva nije dobra. Većinom su to oblici jednosmjerne vertikalne komunikacije gdje nastavnik samo govori i ne dobiva nikakvu povratnu informaciju od učenika. Ovakav oblik komunikacije nastavniku ne omogućava da se informira koliko i kako su učenici shvatili ono što im govori, ne može saznati njihove stavove i razmišljanja te ne može postići efekt aktivnog slušanja. Kako bi se poboljšala komunikacija i međusobni odnosi potrebno je da nastavnici konstantno ulažu u sebe, prate nove trendove koji su učenicima lako prihvatljivi i zanimljivi, a učenici bi se trebali truditi i bez ikakvog srama izražavati svoja mišljenja i stavove. Moraju međusobno surađivati i postići oblik dvosmjerne komunikacije.

Kroz provedeno istraživanje lako je zaključiti kako je osnovnoškolsko obrazovanje vrlo bitno u stvaranju komunikacijskih kompetencija. U osnovnoj školi učenik se počinje razvijati u cjelovitu osobu, može lako prepoznati dobre stvari i pozitivne osobine. Kako bi učenik ostvario komunikacijske kompetencije, tu veliku ulogu ima nastavnik. Nastavnik mora imati dobro razvijene komunikacijske vještine i tek onda može pomoći u razvoju njegovih vještina. Svojim primjerom nastavnici pomažu učenicima u formiranju svog identiteta. Neuspješna komunikacija dovodi do određenih poremećaja kod učenika. Često se otuđuju od

svojih osjećaja ili njihovo pogrešno razumijevanje koje u kasnijem razvoju pridonosi konfuziju i oblikovanje identiteta. Kroz diskusiju treba izdvojiti dvije točke koje predstavljaju najveći problem, a to su: kakvog nastavnika učenici žele i sustav ocjenjivanja. Učenici se žale na osobine svojih nastavnika. Željeli bi da su pozitivniji i da u svoja predavanja uvedu što više primjenjivog znanja za budući život. Na taj način bi zadobili veću pažnju učenika, a i krajnji rezultati bi bili puno bolji. Ne žele u nastavniku vidjeti neprijatelja, već pouzdanu i iskrenu osobu kojoj se mogu obratiti kada imaju neki problem. Isto smatraju da se sustav ocjenjivanja treba mijenjati jer su učenici pod velikim stresom. Možda najgore od svega je što ocjene smatraju najvećim školskim uspjehom. Školu smatraju kao svoj posao gdje su najvažnije ocjene, a ne znanje. Učenici bi se trebali više orijentirati na znanje jer što su bogatiji znanjem više vrijede. Ovakvo ocjenjivanje dokazuje da nema provjerenog i staljenog sustava koji bi učenicima omogućio jednake uvjete i mjerila ocjenjivanja. Iz svega toga proizlazi da je nužno raditi na stručnom usavršavanju nastavnika za nove načine ocjenjivanja i praćenja te da se više radi na njihovom osobnom usavršavanju. Za dobrobit i jednih i drugih treba organizirati izvannastavne aktivnosti kako bi se međusobno bolje povezali, upoznali te razvili dvosmjernu komunikaciju.

15. Literatura

Knjige:

1. Batinić, M. : *Mikropedagogija: interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja*, Školska knjiga, Zagreb, 1993.
2. Benjak, M.: *Bez predrasuda i stereotipa: interkulturalna komunikacijska kompetencija u društvenom i političkom kontekstu*, Izdavački centar Rijeka, 2005.
3. Brajša, P.: *Pedagoška komunikologija*, Školske novine, Zagreb, 1993.
4. Cooper, S.: *Branite se riječima*, Ostvarenje, Zagreb, 2009.
5. Evans, P.: *Verbalno zlostavljanje u razgovoru*, V.B.Z, Zagreb, 2011.
6. Fearon, T.: *Vještina komunikacije*, Veble commerce, Zagreb, 2013.
7. Kovač, M.M.: *Strategije rješavanja poteškoća u komunikaciji s djecom*, Hrvatska sveučilišna naknada, Zagreb, 2015
8. Kovačić, Siniša: „Neverbalna komunikacija – udaljenost tijela“ predavanje. Visoka poslovna škola s pravom javnosti, Zagreb, 10. listopada 2015.
9. Krsnik, K.: *Šutnja u komunikaciji*, Sveučilišni centar, Varaždin, 2016.
10. Kyriacou, C.: *Temeljna nastavna umijeća*, Educa, Zagreb, 2001.
11. Medve Bagarić, V.: *Komunikacijska kompetencija*, Sveučilište J.J. Strossmayera, Osijek, 2012.
12. Neill, S.: *Neverbalna komunikacija u razredu*, Educa, Zagreb, 1994.
13. Tatković, N., Tatković, S.: *Pedagoško – psihološki aspekt komunikacije*, Sveučilište Jurja Dobrile, Pula, 2016.
14. Young, L.: *Govor lica*, Mozaik knjiga, Zagreb, 1994.

Internet:

1. <http://hrcak.srce.hr/26943>, preuzeto 20.10.2017.
2. <https://hrcak.srce.hr/118096> , preuzeto 20.10.2017.
3. <https://hrcak.srce.hr/118089> , preuzeto 20.10.2017.
4. <https://pogledkrozprozor.wordpress.com/2010/08/30/razrednik-%E2%80%93-kljuc-uspjesne-komunikacije/> , preuzeto 20.10.2017.
5. <http://www.quality.unze.ba/zbornici/QUALITY%202013/069-Q13-117.pdf> , preuzeto 20.10.2017.
6. <http://www.quality.unze.ba/zbornici/QUALITY%202013/069-Q13-117.pdf> , preuzeto 20.10.2017.

16. Popis priloga

Prilog 1. 20 točaka o kojima su učenici diskutirali

20 TOČAKA O KOJIMA SU UČENICI DISKUTIRALI

1. LAGANJE

- a) Jeste li čuli za bijelu laž?
- b) Lažete li često? Ako da, u kojim situacijama?
- c) Po kojim znakovima prepoznajete kada netko laže?

2. ZDRAVA PREHRANA U ŠKOLSKOJ KUHINJI

- a) Smatrate li da bi se hrana trebala mijenjati u školskoj kuhinji? Ako da, zašto?
- b) Što najčešće jedete za vrijeme školskog odmora?
- c) Nosite li hranu od kuće?
- d) Biste li voljeli da postoji poseban jelovnik za nastavnike i učenike? Ako da, zašto?

3. KAKVOG NASTAVNIKA UČENICI ŽELE?

- a) Koje osobine nastavnik treba imati da bi bio poželjan?

4. MORALNE VRIJEDNOSTI

- a) Što su moralne vrijednosti?
- b) Koje moralne vrijednosti vi smatrate najbitnijima?
- c) Posjeduju li učenici i nastavnici većinu moralnih vrijednosti?

5. PREDMET KOJI VOLIM/NE VOLIM

- a) Koji predmet volite, a koji ne volite? Zašto?
- b) Smatrate li da su neki predmeti više ili manje važni?
- c) Koje bi predmete izbacili, a koje dodali?

6. SREDNJA ŠKOLA

- a) Koju srednju školu želite upisati?
- b) O čemu ovisi vaš odabir?

7. LJUBAV

- a) Što je za vas ljubav?
- b) Jesu li zaljubljenost i ljubav isto?

8. ZAJEDNIČKE IZVANASTAVNE AKTIVNOSTI UČENIKA I NASTAVNIKA

- a) Zašto bi se trebale organizirati takve aktivnosti?
- b) Koje bi to aktivnosti bile?

9. RAVNOPRAVNOST SPOLOVA

- a) Imaju li muškarci i žene ista prava?
- b) Vrijede li ista pravila za muške i ženske poslove?

10. PRIHVAĆANJE DRUGAČIJIH OD SEBE

- a) Tko su uopće osobe drugačije od vas?
- b) Kako se odnositi prema njima?
- c) Je li takva osoba uvijek odbačena od strane razreda?
- d) Na koji način pomažete toj osobi da se ne osjeća izolirano i odbačeno?

11. OCJENJIVANJE

- a) Što mislite o sustavu ocjenjivanja i treba li ga mijenjati?

12. AGRESIVNOST

- a) Jeste li ponekad agresivni?
- b) U kojim situacijama se branite agresivnošću?

13. DRUŠTVENE MREŽE

- a) Imate li društvene mreže? Ako da, koje?

- b) Jeste li upoznati s prednostima i opasnostima na društvenim mrežama? Tko vas je upoznao s time?

14. SLOBODNO VRIJEME

- a) Kako provodite slobodno vrijeme?

15. NAGRADA I KAZNA

- a) Nabroji dvije nagrade i dvije kazne koje ste dobili zbog lošeg ponašanja/učenja?

16. STRAH

- a) Čega se najviše bojite?
- b) Bojite li se nečega u školi? Ako da, čega?

17. ŠKOLSKI USPJEH/NEUSPJEH

- a) Smatrate li da su ocjene najveći školski uspjeh?
- b) Pomažete li drugim učenicima kada vidite da su u nečemu lošiji od vas? Na koji način? Tražite li nešto zauzvrat?

18. PROBLEMI

- a) Kome se obraćate kada imate problem?

19. PRIJATELJSTVO

- a) Koje vrline treba imati najbolji prijatelj/prijateljica?
- b) Na koji način birate prijatelje?
- c) Trebaju li nastavnici i učenici biti prijatelji?

20. VJERSKE I DRUGE RAZLIČITOSTI

- a) Prihvaćate li učenike koji nisu iste vjeroispovijesti, narodnosti kao vaše?
- b) Trudite li se nešto više saznati o tim različitostima ili vas to ne zanima?

