

# Komunikacija u odgojno-obrazovnom okruženju

---

**Tabak, Mia**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:186:599663>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-13**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences - FHSSRI Repository](#)



SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FILOZOFSKI FAKULTET  
Odsjek za pedagogiju

Mia Tabak  
Komunikacija u odgojno-obrazovnom okruženju  
(Završni rad)

Rijeka, rujan 2022.

SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FILOZOFSKI FAKULTET  
Odsjek za pedagogiju

Mia Tabak

Komunikacija u odgojno-obrazovnom okruženju

(Završni rad)

Matični broj studentice: 0066310444

Vrsta studija: Preddiplomski studij pedagogije

Mentor: prof. dr. sc. Kornelija Mrnjaus

Rijeka, rujan 2022.

## **Izjava o autorstvu**

Ja, Mia Tabak, izjavljujem da sam autor završnog rada pod nazivom *Komunikacija u odgojno-obrazovnom okruženju*.

Svi dijelovi rada, nalazi i ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima (mrežnim izvorima, literaturi i drugom) u radu su jasno označeni kao takvi te adekvatno navedene u popisu literature.

Datum: 14.9.2022.

Vlastoručni potpis: Mia Tabak

## **Sažetak**

Komunikacija je složeni proces koji je teško definirati samo jednom definicijom te ima veliku ulogu u svakodnevnom životu, kao i u odgojno-obrazovnom okruženju. Kako bi se dobila šira slika o tome što je komunikacija, bitno je poznavati Watzlawickova teorija komunikacije te vrste komunikacije poput intrapersonalne, interpersonalne i masovne komunikacije, jednosmjerne i dvosmjerne, personalne i apersonalne te verbalne, neverbalne i paraverbalne. U radu se naglašava važnost razvoja jezičnih i komunikacijskih kompetencija kod nastavnika radi što uspješnijeg tumačenja nastavnog sadržaja učenicima, kao i aktivnog slušanja sugovornika s ciljem što uspješnijeg odvijanja nastave i pomaganja učenicima u rješavanju problema te važnost korištenja Ja poruka i stvaranja pozitivne klime unutar razreda. Nastavnici imaju važnu ulogu u odgojno-obrazovnom okruženju pa im je jedna od zadaća konstantno razvijanje komunikacijskih kompetencija gdje posebnu važnost trebaju pridavati empatijskom, djelotvornom, te motivacijskom komuniciranju kako bi mogli učenicima na najadekvatniji način tumačiti nastavni sadržaj, poticati ih na razmišljanje i motivirati ih na sudjelovanje u nastavi. Cilj rada je naznačiti važnost komunikacije u odgojno-obrazovnom okruženju te važnost kontinuiranog osnaživanja komunikacijskih kompetencija nastavnika čija je svrha što bolje savladavanje nastavnog sadržaja od strane učenika.

**Ključne riječi:** Komunikacija, komunikacijske kompetencije nastavnika, jezične kompetencije nastavnika, aktivno slušanje, empatija, asertivna komunikacija.

## **Summary**

Communication is a complex process that is difficult to define with just one definition, and it plays a major role in everyday life, as well as in the educational environment. In order to get a boarder picture of what communication is, it is important to know Watzlawick's theory of communication as well as it is essential to know the types of communication such as intrapersonal, interpersonal and mass communication as well as one-way, two-way, personal, apersonal and verbal, nonverbal and paraverbal. The final paper emphasize the importance of developing language and communication skills among teachers in order to successfully interpret the teaching content to students, as well as actively listening to interlocutors with the aim of making the lesson as successful as possible and helping students to solve problems, using I-message and creating positive clime in the classroom. Teachers have an important role in the educational environment, so one of their tasks is constant development of communication competences, where they should attach special importance to emphatic, effective and motivational communication in order to be able to explain the teaching content to students in the most adequate way, encourage them to think and motivate them to participate in class. The aim of the final paper is to indicate the importance of communication in the educational environment and the importance of continuous strengthening of the communication competences of teachers, whose porpoise is the better mastering of the teaching content by the students.

**Key words:** communication, teacher's communication competences, teacher's language competences, active listening, empathy, assertive communication.

## **Sadržaj**

<b>1.UVOD .....</b>	<b>1</b>
<b>2.KOMUNIKACIJA .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1.DEFINICIJA KOMUNIKACIJE .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2.KOMUNIKACIJSKI PROCES .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3.VRSTE KOMUNIKACIJE .....</b>	<b>7</b>
<b>3.KOMUNIKACIJA U ODGOJU I OBRAZOVANJU .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1.DJELOTVORNA KOMUNIKACIJA U NASTAVI.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2.KOMUNIKACIJSKE KOMPETENCIJE NASTAVNIKA.....</b>	<b>15</b>
<b>4.ZAKLJUČAK.....</b>	<b>20</b>
<b>LITERATURA .....</b>	<b>22</b>

## 1.UVOD

Komunikacija je složeni proces i njezino pojavljivanje i korištenje je neminovno u svim sferama ljudskog života i djelovanja, od obitelji, škole, do radnih organizacija i slobodnog vremena jer osigurava nesmetano odvijanje svih životnih situacija. Brojne definicije komunikacije prisutne u literaturi, nastoje što vjernije opisati ulogu komunikacije i njezinu važnost za normalno funkcioniranje društva te objasniti što se događa prilikom razmijene informacija (poruka) između sugovornika. Prolazeći kroz vrste komunikacije koje obuhvaćaju intrapersonalnu i interpersonalnu, jednosmjernu i dvosmjernu, nasilnu i nenasilnu, te verbalnu, neverbalnu i paraverbalnu, moguće je dobiti širu sliku o složenosti komunikacije i njezinim učincima koji su svojstveni za pojedinu vrstu komunikacije. Za razumijevanje komunikacijskog procesa treba se upoznati sa svim njegovim elementima, od pošiljatelja poruke, kanala kojim poruka teče, samog kodiranja poruke, sadržaja poruke, njenog dekodiranja, pa sve do primatelja poruke. Komunikacija je izrazito važna u odgojno-obrazovnom okruženju jer u nastavnom procesu ima nezamjenjivu ulogu. Za adekvatnu komunikaciju u odgojno-obrazovnom procesu potrebna je dvosmjerna komunikacija, veliki broj povratnih informacija, dovoljan broj sati određenih za vježbanje sadržaja i izuzetan pozitivan emocionalni stav spram primanja i dekodiranja poruke od strane učenika (Bognar i Matijević, 2005). Stoga je razvijanje jezičnih i komunikacijskih kompetencija od presudne važnosti za nastavničko zanimanje, odnosno za djelatnosti učenja i poučavanja. Iako kompetencije nastavnika objedinjuju sadržajno-predmetne kompetencije, didaktičke kompetencije, dijagnostičke kompetencije, kompetencije u vođenju razreda, empirijsko istraživanje učinkovitosti, bez usvajanja komunikacijske kompetencije uspješnost nastavnika u poučavanju bila bi nedostatna (Buhač, 2017). Stoga se u ovom radu stavlja naglasak na jezične i komunikacijske kompetencije nastavnika koje im trebaju poslužiti za kreiranje komunikacijskih strategija radi uspješnijeg obrazlaganja sadržaja, dodatnih pojašnjavanja, ilustriranja određenih tema, te tumačenja apstraktnih pojmova. Razvijanje jezičnih, u prvom redu gramatičkih kompetencija, nastavnicima pomaže pri pravilnom strukturiranju komunikacijske poruke nužne za razumljivo i cjelovito izlaganje složenih nastavnih sadržaja. Komunikacijske kompetencije nastavnicima služe da kroz asertivno komuniciranje uz korištenje JA-poruka, te kroz empatično komuniciranje uz pomoć razvoja obostranog povjerenja razviju dijalog s učenicima. Nadalje, koristeći djelotvorno komuniciranje uz učinkovito korištenje verbalne, neverbalne i paraverbalne komunikacije, te aktivno slušanje i govorenje nastavnici mogu unaprijediti nastavni proces pružajući učenicima



temelje za razumijevanje, učenje, kritičko mišljenje, vrednovanje, surađivanje i sazrijevanje. Kompetencije nastavnika koje uključuju fleksibilnost, inkluzivnost, otvorenost, stvaranje kvalitetnih interakcija, međusobnu suradnju i uvažavanje, ključne su za neometano odvijanje nastavnog procesa. Poboljšanje suradnje kroz izgradnju međuljudskih odnosa, tijekom nastavnih i izvannastavnih aktivnosti, od izuzetne je važnosti radi jačanja samopouzdanja učenika i njihovih slobodnijih kontakata s nastavnicima što predstavlja važan element za poticaj pri učenju (Šejtanić, 2018). Stoga se u radu obrazlaže važnost stjecanja nastavničkih kompetencija koje u fokus stavljaju međuljudske odnose koji predstavljaju temelj za interpersonalnu komunikaciju koja pogoduje razvoju učenikovog identiteta i osnažuje ga kao osobu. Cilj rada je ukazati na značaj komunikacije u odgojno-obrazovnom okruženju i na komunikacijske kompetencije nastavnika koje su nužne za kvalitetno odvijanje nastave u svrhu što boljeg razumijevanja nastavnog sadržaja od strane učenika, njihove spremnosti za učenje i postizanja što boljeg školskog uspjeha.

Ovaj rad govori o važnosti komunikacije u današnjem društvu navodeći neke od definicija komunikacije i vrsta komunikacije uz objašnjavanje komunikacijskog procesa. Rad naglašava važnost komunikacije u odgojno-obrazovnom okruženju kroz opisivanje djelotvorne komunikacije koja uključuje Gordonov model komunikacije, interpersonalnu komunikaciju, asertivnost i empatičnost. U zadnjem djelu rada fokus je stavljen na nužnost razvijanja komunikacijskih kompetencija nastavnika koje su važne za kvalitetno odvijanje nastave.

## **2.KOMUNIKACIJA**

U današnjem društvu od izuzetne je važnosti umijeće komuniciranja kako u privatnom tako i u profesionalnom životu pojedinaca jer predstavlja temelj za uspostavljanje međuljudskih odnosa. Već samo podrijetlo riječi komunikacija koje potječe od latinske riječi *communicare*, što se može prevesti kao „s nekim podijeliti, priopćiti ili biti s nekim povezan“, ukazuje na postojanje povezanosti među ljudima tijekom komunikacije (Mrnjauš, Rončević i Ivošević, 2013). Komunikacija je ključan element koji predstavlja temelj za izgradnju uspješnih socijalnih odnosa i poželjnog ponašanja. Stoga, komunikacija u društvu treba biti adekvatna što podrazumijeva komunikacijske slobode, komunikacijsku sigurnost, tolerantnost i empatiju, samokontrolu, spremnost na suradnju i uvažavanje različitosti (Buhač, 2017). Za komunikacija se može reći da je sredstvo koje omogućuje osobama koje komuniciraju da razmjenjuju informacije te da utječu na mišljenja i ponašanja sugovornika. Komunikacija je proces stvaranja i razmjene obavijesti (informacija) pomoću znakova i simbola oblikovanih u poruke, pri čemu ti znakovi i simboli predstavljaju sredstva koja povezuju predmete, pojave i stavove s određenim značenjem (Lukaš i Mušanović, 2011). U današnjem svijetu komunikacija se ne može ograničiti na transfer informacija jer se putem komunikacije često želi promijeniti nečije ponašanje, izazvati nekakva reakcija, pa čak i kada se radi o bezazlenom i neplaniranom razgovoru. Stoga u današnje vrijeme, komunikacijske sposobnosti ne obuhvaćaju samo sposobnost korištenja formi govora koji su primjereni u određenim situacijama, nego ističu sposobnost izlaganja i argumentiranja vlastitog mišljenja, te sposobnost stvaranja dijaloga. Spremnost na komunikaciju omogućuje pojedincima da dolaze do zajedničkih rješenja, te da ostvare željene ili pak zadane ciljeve, ovisno da li se radi o privatnoj ili profesionalnoj sferi ljudskog djelovanja.

### **2.1.DEFINICIJA KOMUNIKACIJE**

Komunikacija je svakodnevna aktivnost koja se odvija na osobnoj razini svakog pojedinca, ali se odvija i na razini neformalne grupe ljudi, te na razini radne organizacije ili nekog kolektiva. Radi se o izuzetno složenom procesu gdje postoji čitav niz raznolikosti koje se odnose na situacije u kojima se komunikacija događa, načine na koje se odvija i na rezultate koje postiže. U svakom slučaju, komunikacija je fenomen kojemu se treba pridavati velika pozornost i koji se kontinuirano treba usavršavati, bez obzira na okvire u kojima se odvija. U literaturi se mogu

naći brojne definicije komunikacije, a jedna od definicija objašnjava komunikaciju kao proces gdje se poruka prenosi od jedne do druge osobe, prilikom čega je bitno da se informacija koja se prenosi, ujedno i razumije, da bi komuniciranje bilo uspješno. Postoji razlika između podataka koji predstavljaju sirove činjenice ili brojke, dok informacije podrazumijevaju podatke strukturirane u smislenom obliku. Stoga je informacija korisnija od podataka jer je pravovremena, potpuna i točna. Točnost koja se odnosi na pouzdanost i neospornost informacije, kao i potpunost koja objedinjuje brojne segmente vezane uz određenu temu, predstavljaju elemente prema kojima se donose odluke i poduzimaju daljnje aktivnosti (Rouse i Rouse, 2005).

Holand (1948) prema Buhač, (2017) navodi da je komunikacija proces tijekom kojeg pošiljatelj poruke prenosi verbalne signale s ciljem modificiranja ponašanja samog primatelja poruke. Lindgren (1953) smatra da je komunikacija proces u psihološkom smislu, koji se pojavljuje u svim situacijama u kojima se ljudi bave sadržajem i u kojima ljudi utječu jedni na druge. Bez obzira na brojne definicije komunikacije koje se mogu naći u literaturi, komunikacija je proces koji se odnosi na razmjenu misli i ideja sa svrhom prenošenja informacija među ljudima u nekoj zajednici (Buhač, 2017). U literaturi se navodi Millerova definicija (1966) prema kojoj je komunikacija usmjerena na situacije u kojima pošiljatelj upućuje informaciju primatelju sa svjesnom namjerom utjecanja na ponašanja primatelja. Berelson i Steiner (1964) daju definiciju koja objašnjava da je komunikacija postupak prijenosa informacija, ideja, emocija i vještina korištenjem simbola, kao što su riječi, slike, oblici, grafički prikazi i slično (Žižak, Vizek Vidović i Adjuković, 2012). Prema Tabsu (2012) komunikacija je razmjena iskustva među ljudima pomoću korištenja simbola koji se koriste za predstavljanje nečega pa je komunikacija proces stvaranja značenja simbola između ljudi.

Prema paradigmi H. Lasswela koja komunikacijski proces objašnjava pomoću nekoliko pitanja – tko kaže, što kaže, koji kanal upotrebljava i koji efekt pri tome postiže, vidljive su različite mogućnosti komunikacije (Bognar i Matijević, 2005).

P. Watzlawick sa svojim suradnicima 1997. godine razradio je teoriju komunikacije kojoj je kao polazišnu točku odredio međuljudski odnos. Samu teoriju ponudio je kao pet aksioma od kojih prvi govori da je „*Nemoguće ne komunicirati*“ jer i kada osobe ne govore, ili šute ili odbijaju razgovarati, one itekako šalju komunikacijsku poruku. Drugi aksiom navodi da „*Komunikacija ima sadržajnu i odnosnu dimenziju*“, gdje se sadržajna komponenta ogleda u razmjenjivanju sadržaja, odnosno informacija kojima se pojedinac predstavlja i želi da sugovornik te informacije prihvati. S obzirom na to da sugovornik može taj sadržaj prihvatiti,

djelomično prihvatiti tj. modificirati ili odbiti, stvara se međusobni odnos između sugovornika o čemu govori odnosa komponenta. Sadržajna i odnosna komponenta komunikacije mogu u različitoj mjeri biti usklađene pa nivo usklađenosti ukazuje na činjenicu koliko je pojedinca sugovornik razumio, shvatio i prihvatio. Treći aksiom tvrdi da je „*Odnos određen opažanjem i interpretacijom opažanja*“, gdje pojedinac opaža tuđe ponašanje i interpretira ga onako kako je želio opaziti. Ovdje se krije recipročnost u odnosu jer interpretacija ponašanja jednog sugovornika može biti „odgovor“ na interpretaciju drugoga (Lukaš i Mušanović, 2011). Pošiljatelj i primatelj poruke različito tumače komunikaciju i svoje ponašanje često interpretiraju samo kao reakciju na sugovornika (Mrnjaus i sur., 2013) i tek nakon zajedničkog utvrđivanja uzroka i posljedice nekog događaja smatra se da je komunikacija uspješna. Četvrti aksiom koji smatra da je „*Komunikacija verbalna (digitalna) i neverbalna (analogna)*“, uočava simultanost verbalnog i neverbalnog komuniciranja koja predstavlja ukupnost i bogatstvo komunikacije. Bez obzira na specifične funkcije verbalne i neverbalne komunikacije, one zajedno pridonose djelotvornosti ljudskog komuniciranja. Peti aksiom tvrdi da je „*Komunikacija simetrična ili komplementarna*“ pri čemu se simetrična komunikacija odvija među osobama sličnog socijalnog položaja i interesa (dva inženjera raspravljaju o građevinskoj konstrukciji), dok se komplementarna komunikacija temelji na povezanosti različitih osoba s različitom razinom znanja i interesa, primjerice nastavnik – učenik ili liječnik – pacijent, (Lukaš i Mušanović, 2011), gdje jedna osoba pruža informacije drugoj, odnosno različitosti kod sugovornika se nadopunjuju (Mrnjaus i sur., 2013).

Obzirom na brojnost definicija o komunikaciji može se zaključiti da je komunikacija izuzetno složen proces prisutan u svim sferama ljudskog života koji ima za cilj sporazumijevanje među ljudima, pri čemu se ističe izazivanje neke reakcije kod pojedinca ili neke skupine ljudi, za što je nužno uspostaviti kvalitetan međusobni odnos među pojedincima.

## **2.2.KOMUNIKACIJSKI PROCES**

Komunikacija je složeni proces u kojem se mogu naći dva sugovornika koja ne posjeduju iste komunikacijske strategije, a moraju uspješno poslati poruku, odnosno kodirati je, te je uspješno dekodirati pazeći da se pri tom značenje i smisao poruke ne izmjeni i dati pošiljatelju povratnu informaciju (Mrnjaus i sur., 2013). Komunikacijski proces koristi znakove i simbole za prenošenje komunikacijske poruke, a ona osoba koja odašilje poruku, kao i ona koja je prima

trebaju poznavati iste znakove koje onda u tom procesu kodiraju i dekodiraju, jer jedino na takav način može doći do razumijevanja odaslane poruke. Upravo je važna reakcija, odnosno aktivnost koju poduzima osoba koja prima poruku u komunikacijskom procesu, jer te reakcije mogu biti različite, od potpunog nerazumijevanja ili neprihvatanja poruke do potpunog prihvatanja poruke, obrade poruke i dopunjavanja poruke nekim novim detaljima (Bognar i Matijević, 2005).

Važno je naglasiti *pet faktora komunikacije* koji uključuju: 1) pošiljatelja poruke, 2) poruku (izjava, signal, informacija), 3) sredstvo ili medij kojim se prenosi poruka, 4) primatelja poruke i 5) reakciju koju poruka izaziva (Bentele Brosius i Jarren 2006. prema Mrnjajus i sur., 2013). Svrha komuniciranja je da se prenose informacije sugovorniku i da se one razumiju. Nažalost, teško je postići komunikaciju u idealnim uvjetima bez ometajućih faktora, kao što je različiti jezik, greške u prevođenju, višeznačnost, buka, manjak pozornosti, ograničenost prilikom opažanja i kulturna različitost. S obzirom na razumijevanje poruke može se razlikovati pet modela komunikacije koji se međusobno razlikuju po kvaliteti. To su *plus komunikacija*, *adekvatna komunikacija*, *nulta komunikacija*, *minus komunikacija* i *antikomunikacija*. *Plus komunikacija* podrazumijeva da primatelj poruke ostvaruje veću razinu primljenih informacija od razine koja mu je stvarno poslana, što je slučaj kod izuzetno talentiranih pojedinaca. *Adekvatna komunikacija* teži da primatelj poruke vjerno u svojoj svijesti preslika onu informaciju koja mu je poslana. *Minus komunikacija* predstavlja oblik komunikacije gdje primatelj ostvari nižu sadržajnu razinu poruke kada je dekodira od sadržajne razine koju mu je uputio pošiljatelj. *Nulto komuniciranje* podrazumijeva nemogućnost dekodiranja poruke, dok *antikomuniciranje* predstavlja nemogućnost razumijevanja poruke (Bognar i Matijević, 2005).

Komuniciranje omogućavaju znakovi, kao njezini osnovni elementi jer svaki znak ima svoje značenje što predstavlja fenomen spajanja verbalne misli pretočene u smislenu riječ. Svaka riječ ima različito značenje, a da bi komunikacija između sugovornika bila uspješna, važno je da oni izgovorenim riječima pridružuju isto značenje (Bratanić, 1993).

Međusobno razumijevanje sugovornika kojemu prethodi uspješno slanje i primanje poruke, predstavlja jedan od glavnih ciljeva komunikacije koji rezultira nekom konkretnom promjenom koja se može odnositi na razmjenu znanja i iskustva, promjenu stavova ili poticanje određenih ponašanja i aktivnosti.

### 2.3.VRSTE KOMUNIKACIJE

Iako mnogi pojedinci smatraju da je komunikacija jednostavan proces te da je lako ovladati njome, vrlo često se tek kod problema nastalih tijekom komunikacije dolazi do spoznaje da je komunikacija izuzetno složen proces. Uspješnost komunikacije vrlo često ovisi o samoj vrsti komunikacije koja se koristi u pojedinoj situaciji, pa se tako komunikacija može razlikovati prema različitim kriterijima kao što su broj sudionika, način komunikacije, izvor poruke (osoba ili audio-vizualni medij) te upotreba riječi ili gesta. Poznavanje različitih vrsta komunikacije i njihovo pravovremeno korištenje može dovesti do učinkovitog prijenosa komunikacijske poruke i izbjegavanja nesporazuma u komunikaciji. Postoje različite podjele komunikacije te je neke od postojećih podjela potrebno predstaviti radi dobivanja šire slike o mogućim ishodima komunikacije.

Obzirom na broj osoba koji sudjeluje u komunikacijskom procesu, komunikacija se može dijeliti na *intrapersonalnu*, *interpersonalnu* i *masovnu* komunikaciju. *Intrapersonalnu komunikaciju*, koja se još naziva i monokracija, može se smatrati svojevrsnim unutarnjim govorom jer pojedinac govori sam sebi. Takva unutarnja introspekcija koja propituje vlastite misli, stavove i ponašanja, zapravo prethodi svakoj komunikaciji jer pojedinac prvenstveno treba sabrati svoje misli i uobličiti ih u poruku koju namjerava prenositi u komunikacijskom procesu (Bognar i Matijević, 2005). *Interpersonalna komunikacija* je prikladna za komunikaciju u paru, između dvije osobe, licem u lice, gdje jedna prema drugoj zauzimaju empatičke stavove i postižu visok stupanj povezanosti (Bratanić, 1993). Često pošiljalac poruke nastoji kod primatelja poruke utjecati na izgradnju ili mijenjanje njegovih mišljenja, uvjerenja i stavova. *Interpersonalna komunikacija* najčešće se odvija između dvije osobe i podliježe brojnim pravilima i normama koja su produkt društvenih očekivanja, uz maksimiziranje osobne komponente pojedinca. Ukoliko se sugovornici pridržavaju određenih normi koje zapravo usmjeravaju ponašanje, one im omogućuju da uspostave standardne procedure i osnovna pravila koja mogu predvidjeti ponašanja sugovornika. Pri tome treba paziti da pojedinac kroz fenomen zvan „moć remećenja“ ne sprečava sugovornika da se ponaša kako želi, što iziskuje uspostavljanje većeg broja normi (Taps, 2012), gdje je najvažnije da su obje osobe svjesne tih normi, te da mogu preispitivati njihovu valjanost kada se za to pokaže potreba. *Masovna komunikacija* razvila se zahvaljujući razvoju tehnologije, odnosno sredstava za masovnu

komunikaciju (radio, televizija, računalo), a usmjerena je široj, heterogenoj publici koja može primiti poslanu poruku.

Prema vrsti medija koji može biti živi ili neživi, komunikacija se dijeli na *personalnu i apersonalnu komunikaciju*. *Personalnu komunikaciju* obilježava neposredan način komuniciranja koji se događa između dvije ili više osoba, dok kod *apersonalne komunikacije* postoji prisustvo tehničkog medija koji posreduje u prenošenju komunikacijske poruke. Tehnički mediji poput računala mogu besprijekorno, bez greške prenijeti komunikacijsku poruku, ali se ne smije zanemariti vrijednost personalne komunikacije, pa bi se te dvije vrste komunikacija u komunikacijskom sustavu trebale nadopunjavati (Bognar i Matijević, 2005).

S obzirom na smjer, komunikacija se dijeli na *jednosmjernu i dvosmjernu*. Kod *jednosmjerne komunikacije* pošilatelj šalje poruku bez očekivanja odgovora primatelja te dvosmjernu gdje komunikacija teče u oba smjera. Za razliku od jednosmjerne, *dvosmjerna komunikacija* omogućuje dobivanje povratne informacije među sugovornicima, čime se potvrđuje razumijevanje primljene poruke. Prijenos poruke koji teče u jednom smjeru naziva se informiranje, dok se prijenos poruke koji teče u oba smjera naziva komuniciranjem (Bratanić, 1993). U svim prilikama i na svim razinama komuniciranja dvosmjerna komunikacija je itekako poželjna, a može se ostvariti prilikom neposrednog razgovora između sugovornika.

Podjela komunikacije na *verbalnu, neverbalnu i paraverbalnu* temelji se na pojavljivanju izgovorene riječi u verbalnoj, korištenju gesta u neverbalnoj te prisutnosti raznih glasovnih značajki u paraverbalnoj komunikaciji. *Verbalna komunikacijska poruka* prenosi se putem riječi, točnije osnovnih elemenata jezika koje su zapravo verbalni simboli. Stoga je potreban dogovor o sistemu verbalnih simbola koji se odnose na predmete, aktivnosti, događaje, pojave, veze, apstraktne pojmove i slično. Ljudi sami daju značenja riječima jer riječi same po sebi nemaju značenja nego tek dobiju značenja kada ih se poveže s nekim referentima (Tabs, 2012). *Neverbalna komunikacija* koristi neverbalne znakove (geste, držanje tijela, pokrete ruku i nogu, te mimiku lica) prilikom prenošenja poruke koji nisu verbalni elementi, odnosno riječi. Simboli se mogu javljati u mnogo oblika, uključujući riječi, ali oni mogu uključivati geste, izraze lica (osmjesi), pokrete očiju (treptanje, umjeravanje pogleda, trajanje pogleda, širenje zjenica),

pokrete tijela (udova, ruku, glave stopala, nogu), držanje tijela i dodirivanje, što upućuje na neverbalnu komunikaciju. (Knapp i Hall, 2010). *Paraverbalna komunikacija*, odnosno parajezik, odnosi se na glasovni fenomen koji objedinjuje glasovne značajke ili akustična obilježja, kao što su brzina govora (broj riječi u jedinici vremena), osnovna frekvencija govora (brzina vibracije glasnica), visina glasa (glasnoća) i intenzitet, ritam (gladak ili zastajkujući), boja glasa, melodija, rezonancija (odjekujuća ili slaba), jasnoća i artikulacija (snažna ili opuštena). Postoje i druga neverbalna vokalna ponašanja koja su manje povezana s govorom, poput smijanja, plakanja, šaptanja, hrkanja, vikanja, stenjanja, zijevanja, cviljenja i uzdisanja, te stanke između riječi i fraza, kao i šutnja (Knapp i Hall, 2010). Ljudska komunikacija stalno se odvija na dvije razine, na verbalnoj i neverbalnoj, a te dvije poruke mogu biti u različitim odnosima, pa neverbalna poruka može zamijeniti verbalnu, ili pak je može dopuniti i pojačati pridajući joj veći značaj ili snagu, može joj i proturječiti izražavajući drukčiju misao od one izgovorene, a može je istaknuti dodatno ili pak ublažiti. Verbalnu komunikaciju je lakše kontrolirati jer je pod kontrolom svijesti, dok je neverbalna komunikacija pod utjecajem nesvjesnog dijela ličnosti pojedinca i predstavlja njegovo stvarno raspoloženje (Bratanić, 1993).

*Nasilna i nenasilna komunikacija* povezuje se s rješavanjem konfliktnih situacija u pojedinoj organizaciji, ustanovi ili međusobnom odnosu. Ukoliko komunikacija ima obilježja nasilja, nametljivosti, pritisaka, prijetnji i povišenih tonova može se okarakterizirati kao *nasilna komunikacija*. Za *nenasilnu komunikaciju* je karakteristično da je puna razumijevanja, tolerancije i popuštanja, te da ima pomirljiv ton. (Bognar i Matijević, 2005). Konfliktna situacije koje se mogu razviti između sugovornika treba rješavati nenasilnom komunikacijom koja se može naučiti te se treba inzistirati da zaposlenici u bilo kojoj organizaciji usvajaju vještine govorenja i vještine slušanja.

Brojne vrste komunikacije ukazuju na razne mogućnosti komuniciranja koje mogu iznjedriti različite učinke ovisno o odabranoj vrsti komunikacije. Ukoliko pošiljatelj ima jasnu predodžbu o tome koju poruku želi poslati i koji cilj njome želi postići, može biti učinkovitiji u odabiru komunikacije koja vodi k uspjehu.



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

Komunikacija u odgoju i obrazovanju je proces stvaranja značenja između nastavnika i učenika u kojem nastavnik treba pomoći učeniku da stvara značenja, formira stavove i uvjerenja. U komunikaciji prenošenje poruke teče u oba smjera, a poruka se prenosi znakovima pa ti znakovi moraju imati neko značenje da bi se uopće mogla odvijati komunikacija. Stoga, nastavnik prvo treba sadržaj koji želi prenijeti učenicima, pretvoriti u određene znakove, odnosno treba ih kodirati. Pri usmenom izlaganju, nastavnik sadržaj pretvara u riječi, a učenik koji sluša nastavnika mora tu poruku dekodirati, odnosno u svojoj svijesti treba nastavnikove riječi pretvoriti u svoj sadržaj i to na način da nastavnikom riječima pridaje određeno značenje. (Bratanić, 1993). Nužno je da nastavnik i učenik prilikom komuniciranja imaju zajedničku zalihi verbalnih znakova. Obzirom da je nastavnikova zaliha verbalnih znakova daleko opsežnija, on mora svoju zalihi znakova prilagoditi učenikovoj da bi ga učenik mogao razumjeti. Postoji podjela na pasivnu, aktivnu i zajedničku zalihi znakova, pri čemu je pasivna ona zaliha znakova koju pojedinac razumije, ali je ne upotrebljava, dok je aktivna zaliha ona koju taj pojedinac upotrebljava. Zajednička zaliha znakova omogućuje razumijevanje i jednoj i drugoj osobi u komunikacijskom procesu čemu nastavnici trebaju težiti (Bratanić, 1993).

Iskusni nastavnici moraju znati odabrati skup znakova kojima će omogućiti učenicima razumijevanje poruke te ujedno trebaju pripremiti alternativne metode kojima mogu prenijeti značenje poruke, kao što su parafraziranje, restrukturiranje poruke i uporaba semantički bliske leksičke jedinice.

#### **3.1.DJELOTVORNA KOMUNIKACIJA U NASTAVI**

Za nastavni proces važno je da komunikacija bude djelotvorna, odnosno da pošiljalatelj poruke uspješno prenese svoju poruku koja se očituje u podudarnosti između očekivanog i dobivenog odgovora. Ujedno se uspješnost komunikacije mjeri mogućnošću proizvodnje pet mogućih ishoda, kao što su razumijevanje, zadovoljstvo, utjecaj stavova, poboljšani odnosi i akcija. Obzirom da je u nastavi važno razumijevanje gradiva, nastavnik mora poslati sadržaj na pravilan način. Veći broj slušatelja, kao što je razred, povećava mogućnost slabijeg razumijevanja poruke pa je potrebno da nastavnik ponudi više pojašnjenja, sažimanja i usmjeravanja grupnih komentara (Tabs, 2012). Nastavnik mora usvojiti djelotvorno govorenje

koje se sastoji od prenošenja informacija i objašnjavanja, zatim izražavanja vlastitih stavova i uvjerenja te postavljanja pitanja (Žižak i sur., 2012). Objašnjavanje je proces davanja informacija prilikom kojeg se maksimizira njihova razumljivost s ciljem postizanja zajedničkog razumijevanja među sugovornicima. Brojne funkcije objašnjavanja, kao što su omogućavanje nedostupnih informacija, pojednostavljivanje složenosti teme, ilustriranje ključnih obilježja neke pojave, smanjivanje nesigurnosti u vezi jasnoće, izražavanje mišljenja o određenim stavovima i vrijednostima, opisivanje izvođenja neke specifične aktivnosti i omogućavanje učenja u velikoj mjeri pridonose djelotvornosti komunikacije jer osnažuju sugovornika da savlada temu i da je sposoban donositi vlastite zaključke o temi. Postavljanje pitanja je moćni alat za dobivanje važnih informacija, upoznavanje sugovornika i ohrabivanje za sudjelovanje u razgovoru. Osnovne funkcije pitanja koje nastavnici postavljaju su: dobivanje informacija, poticanje interesa za neku temu, procjenjivanje učenikovih poteškoća, pokazivanje interesa za učenika, upoznavanje učenikovih stavova, mišljenja i osjećaja, ohrabivanje učenika na sudjelovanje, procjena znanja učenika, poticanje kritičkog mišljenja i vrednovanja kod učenika te održavanje kontrole tijekom interakcije (Žižak i sur., 2012). Ipak nastavnik ne bi trebao postavljati previše pitanja, nego bi ih trebao koncipirati tako da učenik sam dolazi do određenih zaključaka, da stvori dijalog za stvaranje više alternativnih zaključaka, da učenik otkrije na kojim temeljima leže ti zaključci, te da preispita vlastite stavove. Pri postavljanju pitanja treba paziti da se učenik ne zauzme obrambeni stav ukoliko se pitanja odnose na dokazivanje i objašnjavanje njegovih postupaka, pa kroz samootkrivanje nastavnik može ublažiti obrambeni mehanizam učenika i postići djelotvornu komunikaciju.

Jedan od najpoznatijih modela komunikacije u odgoju i obrazovanju je model kojeg je razvio Thomas Gordon, a poznat je kao *Gordonov model* (1975) jasne komunikacije koji upozorava da postoje dva vida komunikacijske poruke, od kojih jedan uključuje nejasnu komunikacijsku poruku koja je usmjerena na osobnost učenika i naziva se autoritarna ili represivna komunikacija nastavnika, dok drugi vid uključuje jasnu komunikacijsku poruku koja je usmjerena na učenikov problem i naziva se participativna komunikacija. Kroz odabir participativne komunikacije nastavnik može riješiti učenikov problem i pokazati mu razumijevanje i uvažavanje (Buhač, 2017). Prema Gordonovom modelu komunikacije koji u prvi plan stavlja jezik prihvatanja, u nastavi je važno korištenje *Ja-poruka* umjesto *Ti-poruka*. *Ja-poruke* usmjerene su na rješavanje konflikata bez gubitnika, s ciljem stvaranja pozitivnih odnosa. Kroz *Ja-poruke* može se opisati ponašanje druge osobe koje ugrožava drugoga i

objasniti zašto je ono problematično, te se mogu opisati vlastiti osjećaji izazvani tim problemom uz izražavanje vlastite želje za načinom rješavanja problema (Žižak i sur., 2012). Ja-poruke su prihvatljive jer nastavnik otvara prostor učeniku da izrazi svoje drukčije mišljenje i svoje osjećaje, uz pokazivanje razumijevanja i prihvaćanja. U školskoj situaciji je poželjno izražavanje osjećaja bez osuđivanja i okrivljavanja učenika, bez umanjivanja, davanja zapovijedi, prijetnji ili neželjenih savjeta. Nastavnik treba otvoreno reći učeniku: „Smeta me tvoje određeno (opisati) ponašanje, iz određenih (nabrojiti) razloga, te želim da poduzmeš određene (opisati) aktivnosti.“ Gordonov model komunikacije pridržava se određenih pravila koja uključuju nastavnikovo slušanje, promatranje i govorenje te ohrabrivanje učenika koje se može odvijati putem kimanja glavom osmjehom, ohrabrujućim tonom glasa, pokazivanjem interesa, postavljanjem potpitanja radi dodatnog rasvjetljavanja situacije. Važno je da nastavnik iskazuje suosjećanje i strpljenje, gleda učenika, pomno ga sluša dajući mu korisne savjete bez kritiziranja i osuđivanja (Lukaš i Mušanović, 2011).

Važan preduvjet za učinkovitost komunikacije u nastavi je uspostavljanje interpersonalne komunikacije između nastavnika i učenika. *Interpersonalna komunikacija*, zbog uzajamne bliskosti i iznimne povezanosti sugovornika omogućuje stvaranje i razmjenu značenja, a ne samo puku izmjenu informacija što je od presudne važnosti u nastavnom procesu. Da bi se uopće mogla ostvariti interpersonalna komunikacija u nastavnom procesu, treba znati da je to trajan, dvosmjernan i namjeren proces. Interpersonalno komuniciranje je kumulativan proces, što znači da svako prisustvo stečeno u prethodnoj komunikaciji utječe na sadašnju i buduću komunikaciju (Žižak i sur., 2012), pa nastavnici trebaju biti svjesni da učenici „pamte“ i dobar i loš pristup nastavnika. Kvalitetnu interpersonalnu komunikaciju karakterizira međusoban odnos uspostavljen između nastavnika i učenika temeljen na informacijama psihološke prirode koje otkrivaju osobne i teško dostupne informacije o sugovorniku, koje omogućuje jednoj osobi da prilagodi komunikaciju drugoj osobi (Žižak i sur., 2012). Stoga je kod interpersonalne komunikacije važno samootkivanje koje se odnosi na namjerno obznanjivanje informacija o sebi. Samootkrivanje ujedno predstavlja potvrđivanje vlastite vrijednosti i identiteta osobe koja se otkriva, u onim slučajevima kada druga osoba pozitivno reagira na otkrivanje.

Povezanost s učenicima pomaže nastavniku prilikom poticanja interesa kod učenika za usvajanje nastavnog sadržaja, jer nastavnik koji je dobar komunikator, nastojat će postavljati pitanja i očekivati odgovore od učenika, te poticati učenike da postavljaju pitanja spremno odgovarajući na svako od njih, pokazujući pritom poštovanje prema učenicima. Kroz

postavljanje pitanja, nastavnik dobiva informacije o njihovom nivou znanja, procjenjuje poteškoće u razumijevanju gradiva i potiče interes za određeni nastavni sadržaj, te stvaranje kritičkog mišljenja. (Buhač, 2017). Nastavnik takvim pristupom komunikaciji upoznaje učenika i njegove stavove. Ujedno, otkrivajući vlastite stavove, uvjerenja i razmišljanja, nastavnik ohrabruje učenika na komunikaciju i suradnju. Kroz interpersonalnu komunikaciju najlakše je uspostaviti suradnju jer su učenicima i nastavnicima dodijeljene određene uloge koje su povezane s normama namijenjenima određenoj društvenoj skupini, pa se od pojedinca očekuje da poštuje određene norme i da se ponaša u skladu s tim normama. Vrlo često se radi o implicitnim pravilima koja nisu službeno zabilježena, kao na primjer, dopusti drugome da završi svoju misao, poštuji osobni prostor druge osobe, ali i neka napisana pravila, kao na primjer, ne psuj, ne odgovaraj starijoj osobi i slično (Žižak i sur., 2012). Neke uloge su osobama draže, dok su im neke manje drage, ali bez obzira u kojoj se ulozi osoba nalazi, mora komunicirati u skladu s očekivanjima koja su određena normama.

U nastavi se također predlaže korištenje *asertivnog stila komuniciranja*. Asertivnost se definira kao koncept zahtijevanja i sučeljavanja, te aktivnog zalaganja za vlastite ciljeve, a da se pri tome ne povrijede prava i osjećaji sugovornika. Karakteristika asertivnog komuniciranja obilježava se kao mogućnost pojedinca da se zauzme za sebe bez vrijeđanja druge osobe i to kroz korištenje pozitivnih i afirmativnih riječi. Za asertivno komuniciranje važna je mogućnost postavljanja pitanja i dodatnih pojašnjenja teme te sudjelovanje u raspravama svih sudionika komunikacije jer se takvim pristupom omogućuje pronalazak najboljeg rješenja problema ili dogovora (Buhač, 2017). Asertivnim stilom komuniciranja nastavnik potiče učenike na iznošenje vlastitih ideja, te ih uključuje u proces odlučivanja, pripremanja, ali i realizacije i vrednovanja nastavnih aktivnosti. Asertivni nastavnici vode učenike i pomažu im u radu, dozvoljavaju im da unose promjene u način rada, ali ih uče da budu odgovorni za svoje odluke. Takvo usmjeravanje učenika prema vlastitoj odgovornosti dovodi do razvijanja pozitivnog stava prema odgovornosti, gdje su učenici svjesni važnosti donošenja dobrih odluka (Šejtanić, 2019). Osim nastavnika i učenici trebaju usvojiti znanja o asertivnom komuniciranju. Učeničko uspješno komuniciranje omogućuje mu da bude uspješan i učinkovit u procesu učenja. Ukoliko učenik svojoj strategiji učenja pridoda i vješto komuniciranje s nastavnikom, on će ostvariti bolji školski uspjeh. Asertivnost kod nastavnika potiče neposrednost kod učenika koja je značajna za kvalitetno odvijanje nastave jer nastavnici pokazuju veću motiviranost za poučavanje takvih učenika i odgovaraju spremno na njihove zahtjeve (Buhač, 2017). Od

nastavnika se očekuje asertivnost i suosjećajnost kojom se daje podrška učenicima u njihovom nastojanju da objasne svoje probleme, te im se pokazuje razumijevanje za njihove poteškoće. Važna je i asertivna komunikacija s učenicima koja se odvija izvan nastave i koju mogu slobodno pokrenuti i učenici i nastavnici. Ta komunikacija izvan formalnog razreda može se odnositi na pojašnjenje nastavnog sadržaja, rasprave o sadržaju ili savjete koje učenici traže od nastavnika s ciljem što boljeg izvršavanja zadataka.

Jedan od preduvjeta postizanja djelotvorne komunikacije u nastavi odnosi se na nastavnikovu empatičnost. *Empatija* je osobina koja se odnosi na sposobnost međusobnog razumijevanja, za što je neophodno uvući se u doživljaj druge osobe. Da bi se pojedinac mogao uživjeti u drugoga odnosno projicirati samoga sebe u nečiji položaj, mora se na neki način identificirati s tom osobom, a to je moguće jedino kroz doživljavanje emocionalnog tona koji proživljava ta druga osoba, u sebi samome. Smatra se da postoje dvije komponente empatije: *kognitivna i afektivno-emocionalna*. U kognitivne komponente ulazi promatranje druge osobe s njezine točke gledišta, te preuzimanje uloge druge osobe u određenoj socijalnoj situaciji, dok u afektivno emocionalne komponente ulazi osjetljivost prema osjećajima druge osobe i sposobnost suosjećanja. Nastavnik ne smije učeniku pristupati samo racionalno, nego s empatijom jer jedino tako može otkriti kako se učenik osjeća i svoje ponašanje uskladiti s učenikovim emocionalnim stanjem. Empatičan nastavnik mora biti spreman i sposoban prihvatiti učenika u cjelokupnosti njegove ličnosti, odnosno takvog kakav učenik zaista jeste (Bratanić, 1993).

Nastavnici često stvore idealnu sliku učenika, kakav bi trebao biti učenik, a stvarni učenici se ne poklapaju s tom nastavnikovom slikom. Ukoliko nastavnik ima razvijenu empatijsku sposobnost, ona će doći do izražaja u komunikaciji s učenicima gdje nastavnik svoju komunikaciju treba prilagoditi učenikovim sposobnostima i mogućnostima razumijevanja. Na takav način se stvara empatijsko komuniciranje koje je presudno za odgojnu djelatnost.

### 3.2.KOMUNIKACIJSKE KOMPETENCIJE NASTAVNIKA

Komunikacijska kompetencija je od presudne važnosti za nastavnike jer o njihovoj umješnosti približavanja novih informacija i nastavnog sadržaja učenicima ovisi uspješnost samog poučavanja i učenja. Za posjedovanje komunikacijskih vještina nije dovoljno poznavanje jezika i gramatičkih pravila, nego se radi o složenom konstrukt koji se sastoji od nekoliko dimenzija od kojih su najznačajnije uspješnost i prikladnost same komunikacije. Na komunikacijsku kompetenciju (Argyle, 1986 prema Buhač, 2017) se gleda kao na uspješnost pojedinca da izvrši željeni utjecaj na druge u određenim socijalnim situacijama, pa nastavnik treba biti uvjerljiv u svom nastupu. Kriterije za procjenu komunikacijske kompetencije nastavnika razvio je Speitzberg 2003. godine, a prema njemu kriteriji uključuju *dijaloški kriterij, jasnoću komunikacije, razumijevanje, djelotvornost, zadovoljstvo, uspješnost i prikladnost*. *Dijaloški kriterij* iziskuje da komunikacija između nastavnika i učenika bude recipročna i etična pa nastavnik mora voditi brigu da komunicira kroz suradnju i dijalog. *Jasnoća komunikacije* iziskuje od nastavnika da njegova komunikacija bude kratka, prepoznatljiva, pregledna, povezana, postupna i logična, te svakako zanimljiva s mnogo korisnih primjera. Nastavnik treba komunikacijsku poruku kreirati tako da bude *razumljiva* učeniku jer ga tako može potaknuti na aktivnost u okviru nastave. *Djelotvorna komunikacija* dovodi do ostvarivanja cilja u nastavi koji se odnosi na svladavanje gradiva koje prije svega treba zainteresirati učenika za suradnju. Svaki nastavnik može kod učenika potaknuti pozitivne emocije i zadovoljstvo samo ukoliko pokaže izuzetan angažman oko osmišljavanja strukture svojih izlaganja koja moraju biti zanimljiva. *Uspješnost komunikacije* se očituje u komplementarnosti komuniciranja između nastavnika i učenika, gdje jedan drugog slobodno dopunjuju. Kod *prikladnosti komunikacije* traži se da ponašanje nastavnika i učenika kada izmjenjuju ili traže informacije, bude zadovoljavajuće u pogledu ispunjavanja formalnih standarda u ophođenju (Buhač, 2017).

Komunikacijskom kompetencijom nastavnik zna kako može uspostaviti odnos koji će u učeniku potaknuti želju za suradnjom. Komunikaciju je uvijek dobro započeti s pozitivnim temama ili pohvalama, a tek onda iznositi važne teme i savjete, dok se kritike trebaju ostaviti za sam kraj razgovora s učenikom. Pozitivne teme uvijek će ublažiti one neugodne rečenice kojima se izražava kritika. Za davanje pozitivnih komentara nastavnik si mora postaviti pitanja poput: koje su pozitivne strane pojedinca i njegovi interesi te dosadašnja postignuća, kako bi uspješno uobličio pohvalu (Bender, 2005).

Komuniciranje na materinskom jeziku smatra se kao jedna od nužnih kompetencija kojom se osigurava razvoj svih ostalih kompetencija potrebnih za osobno, profesionalno i društveno ostvarenje svakog pojedinca, što nastavnici trebaju implementirati u svoj nastavnički rad. Pavličević-Franić (2005) prema Troha (2012) navodi da postoje dvije razine stručnosti jezične kompetencije, a odnose se na *lingvističke kompetencije i komunikacijske kompetencije*. *Lingvistička kompetencija* u odgojnom smislu podrazumijeva da nastavnik treba jasno i jednoznačno poučavati, definirati situaciju, nedvosmisleno iskazati svoja očekivanja od učenika te im objasniti očekivani ishod poučavanja. Treba težiti da u nastavi bude zastupljena funkcionalna komunikacija koja se oslanja na lingvističku kompetenciju nastavnika, jer takav pristup razvija kod učenika kulturu govorenja koji se povezuje s logičnim slijedom misli (Troha, 2012). *Jezična kompetencija* definira se kao praktično znanje gramatičkih pravila koja govorniku omogućuju da proizvede neograničeni broj gramatičkih rečenica, što podrazumijeva gramatičko znanje i prikladnu uporabu toga znanja u određenoj komunikacijskoj situaciji. Bliskoznačan termin jezičnoj kompetenciji je *gramatička kompetencija* koja uključuje poznavanje morfoloških i sintaktičkih pravila, poznavanje semantičkih pravila, te fonoloških i ortografskih pravila, kao i znanje vokabulara. Sastavnice gramatičke kompetencije jesu poznavanje morfema, riječi i vrsta riječi, zatim tvorbe riječi, pojma, gramatičkog ustrojstva rečenice, redosljeda riječi u rečenici, te vrsta rečenica koje nastavnici trebaju poznavati, kao i metodička načela prema kojima se te sastavnice implementiraju i razvijaju. Prema tome, nastavnik treba učenicima ponuditi bogati jezični unos, poticati suradničko učenje, ispravljati pogreške i poticati korištenje jezika uz poštivanje učenikovog unutarnjeg razvojnog procesa jer se svaka misao može verbalizirati na različite načine, tj. interpretirati kroz različite gramatičke strukture. *Gramatička intuicija* (gramatičko donošenje odluka) kao dio gramatičke kompetencije, obuhvaća sveukupno komunikacijsko iskustvo pojedinca i poželjna je komponenta u nastavi (Mikić-Čolić i Bjedov, 2019) koja omogućuje nastavnicima da potiču tečnije izražavanje kod učenika.

U najznačajnije nastavničke kompetencije ubraja se *aktivno slušanje i aktivno govorenje*. Kroz aktivno slušanje nastavnik potiče učenika na nastavak komunikacije, a time i na povećani angažman u nastavnim aktivnostima i učenju. Načela aktivnog slušanja i govorenja objedinjuju nekoliko elementa, kao što su ohrabrivanje učenika, pojašnjavanje sadržaja, postavljanje pitanja kako bi se potvrdilo što je učenik točno rekao, parafraziranje učenikovih riječi, reflektiranje na izgovoreni sadržaj (svojim riječima osvrnuti se na učenikove misli i osjećaje) i sumiranje,

odnosno ponavljanje glavnih učenikovih ideja. Za uspješno provođenje nastave potrebno je da i nastavnik i učenik aktivno slušaju jedan drugoga i da iznose svoja mišljenja i stavove te da zajednički razmišljaju o određenom sadržaju. Aktivno slušanje i govorenje povezano je s iznošenjem novih ideja, s kreativnim pristupom temama, sa smanjivanjem razine stresa i sa sprečavanjem konflikata (Buhač, 2017). Nastavnik koji ima sposobnost aktivnog slušanja predstavlja dobar primjer za učenike koji onda mogu učiti po modelu i usvajati vještinu aktivnog slušanja. Aktivnim slušanjem se potiče razvoj samopouzdanja kod učenika što utječe na poboljšanje školskog uspjeha, ali i uspjeha u socijalnim odnosima. Izravno poučavanje aktivnog slušanja može se odvijati LAFF strategijom koju su razvili McNaughton i suradnici (2007), gdje se treba slušati i razumjeti, zatim postavljati pitanja i bilježiti, prepoznati problem i potrebe, te pridonijeti rješavanju problema (Varga i Somolanji Tokić 2015). Kod aktivnog slušanja, i govorenja odrasla osoba pokazuje živo zanimanje za djetetov problem koji nastoji rasvijetliti sa svih strana putem brojnih pitanja, potvrđuje djetetove stavove i pomaže mu prebroditi krizno razdoblje. Odrasli, kako roditelji tako i nastavnici, ne trebaju nuditi gotova rješenja djetetu, nego mu trebaju ponuditi pomoć i učestvovati u rješavanju problema prepuštajući pritom svo zadovoljstvo, ali i odgovornost samom djetetu. Iskusna odrasla osoba treba nastojati voditi dijete kroz razgovor da ono sagleda problem iz svih kutova te dopustiti djetetu da rješavanje problema vidi kao svoje sazrijevanje i učenje koje ga ohrabruje i daje mu samopouzdanje. (Biddulph, 1997). U odgojno-obrazovnim ustanovama se javlja ideja (i potreba) o učenju vještina aktivnog slušanja kao međupredmetne teme radi povećavanja stupnja empatije kod učenika koja bi im mogla omogućiti upoznavanje drugih i suradnju s drugima.

Oснажујуći своје комуникацијске компетенције, наставници требају велику пажњу посветити развијању невербалне и паравербалне комуникације приликом поучавања у разреду. *Neverbalna комуникација* одaje пуно више информација о наставницима него што би они сами желели открити ученицима, стога морају бити свјесни нужности праћења својих невербалних знакова у разреду. Искусни наставници прве сатове одржавају ће пуно опуштенје (с рукама у джеповима примјерце) и показивати ће зајиманје и спремност за помоганје ученицима, користити ће хумор и на зајимљив начин ће излагати наставни садржај, те ће уједно бити строги у погледу поштовања правила у вежи реда и дисциплине у разреду. Иако многи наставници имају проблема са својом популарношћу међу ученицима, као и са успостављањем дисциплине у разреду, требају пазити да не одају своју неодлучност невербалним знаковима који примјерце укључују додиривање властите одјеће или пак нервозни покрети који одашљу намјеру бијега, као и чврсто држање за клупу. Наставници



tijekom nastave pokazuju znakove stresa popravljajući kosu ili odjeću i to posebno pri prijelazu s jedne aktivnosti na drugu pa je dobro da nastavnici koriste markere (označivače) da bi privukli pozornost svih učenika i smanjili rizik od nereda i nediscipline, što mogu biti fraze „Molim vas budite pažljivi sada“ ili „Ostavite olovke!“. Navedene fraze usmjeravaju pažnju učenika na ono što nastavnik govori.

Obrasci ponašanja koji pokazuju nastavnikovu spokojnost i opuštenost poželjni su tijekom nastave pa nastavnici mogu imati normalno prekrížene ruke (bez da jedna ruka obuhvaća drugu) prilikom ozbiljnog objašnjavanja zahtjevnog gradiva. Ruke u džepu ili ruke oslonjene o bok pokazuju smiren nastavnikov stav te djeluju pozitivno na učenike, dok se ruke prekrížene na leđima ocjenjuju kao vrlo popustljive geste. Situacije u kojima nastavnici žele naglasiti verbalni izraz trebaju prst okrenuti prema gore, naglašavajući važnost izrečenog. Stroge i ljutite te obrambene geste kao što su ruke na bokovima, okretanje glave od učenika, pokreti rukom s dlanom okrenutim prema razredu kojima nastavnik umiruje učenike nisu dobrodošli tijekom izvođenja nastave. Uspješni nastavnici uvijek ostaju sabrani, te se služe jasnim pokretima i živom intonacijom, bez vikanja, a po potrebi koriste i osmijeh da bi učeniku pokazali da ga cijene. Korištenje smijeha koji se tumači kao znak popustljivosti i prijateljstva, učenici uvijek dobro prihvaćaju i povoljno procjenjuju takvog nastavnika jer se smatra da smiješak uvijek ublažava svaku prijetnju (Neill, 1994). Nastavnik ujedno mora znati prepoznati neverbalne znakove kod učenika radi dobivanja povratne informacije od učenika koja uključuje kimanje glavom te pratnju govora pokretima (nabiranjem vjeđa) i glasovima. Obzirom da takvih znakova nedostaje u razredu jer se radi o velikoj skupini slušatelja, nastavnik mora konstantno kružiti pogledom po skupini u svrhu procjenjivanja razumijevanja gradiva. Mijenjanje i reorganizacija govornog sadržaja od strane nastavnika, kao i korištenje naglašenijih pokreta mogu isto tako pomoći nastavniku u detektiranju usredotočenosti učenika. Osim „označivača“, nastavnici mogu koristiti i pitanja provjere („Jeste li razumjeli što morate napraviti?“). U razredu se pojavljuje problem kada nastavnik želi ustanoviti u kojoj je mjeri bio uspješan u objašnjavanju nastavnog sadržaja jer učenici koji su svjesni da postoji mogućnost manipuliranja neverbalnim znakovima često se pretvaraju da su razumjeli sadržaj odašiljući određene neverbalne znakove (podboče glavu i hine pozornost). Ljudsko lice ima strahovito veliki utjecaj na komunikaciju pa u literaturi poznat fenomen „facijalno prvenstvo“ koji naznačuje da je u komunikaciji potrebno davati prednost izrazu lica u odnosu na druge komunikacijske kanale jer najvjernije odražava emocije sugovornika pa nastavnici trebaju promatrati izraze lica učenika.

*Paraverbalna komunikacija* ima također važnu ulogu u nastavi, pa nastavnici trebaju nastojati upoznati pravila paraverbalnog komuniciranja. Nastavnikovo emocionalno stanje moguće je povezati i prepoznati s akustičnim promjenama u glasu, te steći dojmove o njegovoj ličnosti (Knap i Hall, 2010), pa će tako učenici nastavnika doživjeti kao ekstrovertnu osobu prema znakovima kao što su veća fluentnost u govoru (kraće stanke), veća brzina govora, dinamičniji govor, te varijabilnost u visini glasa. Sreća i ushićenje govornika prepoznaje se po višim frekvencijama glasa i većom brzinom govora, dok bijes kod govornika karakterizira puno viša frekvencija i intenzitet (glasnoća) te puno veća brzina govora, što nastavnici moraju imati na umu. Način izvođenja govora utječe na količinu zapamćenih informacija, na količinu promjene stajališta i na količinu vjerodostojnosti koju slušatelji pridaju govorniku. Prema tome, dobra izvedba govora povezana je s većom količinom zapamćenih informacija, pa kod izlaganja nastavnik treba mijenjati brzinu govora, glasnoću, visinu i artikulaciju, kao i izbjegavati pretjerane stanke i prekide u govoru. Vokalna raznolikost izuzetno je bitna za povećanje zadržavanja informacija i razumijevanje kod učenika. Za povećanje veće uvjerljivosti komunikacije te njezine persuzije nastavnici trebaju upotrebljavati glasniji govor, veću brzinu govora i manje kolebljivog govora. Veća uvjerljivost, vjerodostojnost i stručnost nastavnika može se postići fluentnim i odlučnim govorom, kraćom latencijom odgovora (dužinom stanke između dva govornika), pomoću više varijacija u visini glasa, većom glasnoćom glasa, te većom brzinom govora (Knap i Hall, 2010). Zanimljivo je da značenje tišine u govoru može biti različito kao i značenje izgovorenih riječi. Tišina ima interpersonalne funkcije poput naglašavanja i usmjeravanja pozornosti prema nekim idejama, procjenjivanje tuđeg ponašanja i pokazivanje naklonosti ili nenaklonosti, otkrivanje ili skrivanje nečega, pokazivanje ozbiljnosti ili pak pokazivanje emocija (Knap i Hall, 2010) što nastavnici mogu koristiti kao poruke namijenjene učenicima.

Nastavnici koji se trude kontinuirano osnaživati svoje komunikacijske kompetencije biti će uspješni u kreiranju jasne poruke kojom učenike postepeno i logično te povezano i pregledno vode kroz novi nastavni sadržaj, što učenicima omogućuje njegovo razumijevanje u cijelosti. Uvažavanjem učenika i uspostavljanjem međusobnih odnosa s njima kroz interpersonalnu komunikaciju, nastavnici osiguravaju suradnju s učenicima, potiču ih na izvršavanje nastavnih zadataka i motiviraju ih na učenje što rezultira boljim školskim uspjehom i u konačnici zadovoljstvom učenika.

#### 4.ZAKLJUČAK

Osim što je komunikacija važna za sporazumijevanje u svim sferama života ljudi, posebno je važna u odgojno-obrazovnom okruženju jer pridonosi kvalitetnom poučavanju i prijenosu novih informacija s nastavnika na učenike. Opisane komunikacijske kompetencije nastavnika omogućuju učenicima da bolje razumiju nastavni sadržaj, potiču ih na suradnju, na samoregulaciju učenja, na veću učinkovitost pri učenju i usmjerenost na što bolji školski uspjeh.

Nastavnik ima profesionalnu odgovornost da sudjeluje u odgoju i obrazovanju učenika, služeći se pritom odgojnim stilovima koji objedinjuju emocionalnu toplinu i razumijevanje, kontrolu i dosljednost u zahtjevima uz mogućnost diskusije i dogovora te vođenje od strane nastavnika. Nastavni proces i usvajanje novih nastavnih sadržaja odvija se pomoću komunikacije, pa je nužno da nastavnici ojačaju svoju ulogu u nastavi kroz razvijanje komunikacijskih kompetencija.

Za nastavnika je važno da ima razvijene komunikacijske kompetencije koje imaju naglašenu ljudsku razvojnu dimenziju, koje pomažu učeniku u procesu socijalizacije i usvajanja socijalnih ponašanja koja su važna za ostvarivanje njegovih potreba, prava i želja, bez da se pri tome ograničavaju potrebe, prava i želje drugih ljudi. Pred nastavnika se stavlja zahtjev da razvije sposobnost razumijevanja tuđih i vlastitih osjećaja, misli i ponašanja u interpersonalnim situacijama te sposobnost postizanja važnih ciljeva u specifičnim situacijama uz pomoć korištenja primjerenih sredstava (Markić, 2010). U odgojno-obrazovnom procesu se primarno prenose informacije kroz komunikaciju, ali se i vrši međusobni utjecaj nastavnika na učenika i obrnuto, što ovisi o stupnju njihove interakcijske povezanosti koja se unapređuje kroz interpersonalnu komunikaciju, licem u lice. U kojoj mjeri će učenik prihvatiti nastavnikov utjecaj koji se odvija putem komunikacije, ovisi o njihovoj međusobnoj povezanosti gdje se učenik ne smije osjećati neželjenim, zapostavljenim i odbačenim nego se treba osjećati dobrodošlim, prihvaćenim i motiviranim za rad (Bratanić, 1993). Velika količina nastavnog sadržaja umanjuje nastavnikove odgojne aktivnosti, pa se nastavnikova djelotvornost u odgojnom smislu očituje u njegovoj sposobnosti da ostvaruje odgojnu komunikaciju s učenicima utkanu u nastavni sadržaj. Kroz empatično komuniciranje temeljeno na brizi za učenikovo emocionalno stanje i mogućnosti, te kroz asertivno komuniciranje koje potiče jasno izražavanje vlastitih želja i potreba uz poštivanje tuđih, kao i kroz korištenje JA-poruka s ciljem osiguravanja pronalaska najboljih rješenja školskih situacija, nastavnici prenose svoje komunikacijske kompetencije i umijeće na učenike koji imaju prilike učiti po modelu. Da bi

mogli djelotvorno komunicirati na nastavi, odnosno osigurati potpuno razumijevanje sadržaja koji poučavaju kroz ilustriranje dijelova sadržaja, pojednostavljivanje sadržaja ili pak dodatno pojašnjavanje, nastavnici moraju usvojiti jezične, odnosno gramatičke kompetencije koje im omogućuju poznavanje morfoloških i sintaktičkih pravila, poznavanje semantičkih pravila, te fonoloških i ortografskih pravila, kao i znanje vokabulara radi pravilne tvorbe riječi i gramatički ispravne rečenične konstrukcije. Učenici moraju biti zadovoljni nastavnikovim načinom poučavanja tijekom nastave pa je važno da je nastavnik spreman mijenjati strategije komuniciranja, od ponavljanja, preko postavljanja pitanja, do poticanja zajedničke diskusije i iznošenja kritičkog mišljenja učenika. Osim usvajanja vještina verbalnog komuniciranja, nastavnici trebaju usvojiti i neverbalno komuniciranje, kao i paraverbalno koje će nadopuniti, pojačati, a ponekad i zamijeniti verbalnu poruku.

Razvijanje komunikacijskih kompetencija za nastavnike predstavlja veliki izazov jer svaka nastavna situacija zahtijeva drukčiju i prilagođenu komunikaciju, a temeljni cilj poučavanja jest tumačenje nastavnog sadržaja kroz planiranu i uvježbanu komunikaciju za koju je potrebno promišljanje, svjesno planiranje i vođenje (Buhač, 2017). Koristeći promišljene odgojne postupke i komunikacijske kompetencije koje utječu na tečno i zanimljivo usmeno izražavanje tijekom poučavanja, nastavnik može poticati učenike na kritičko argumentirano izražavanje, kao i kreativno i smisleno izražavanje na samostalnost u radu i međusobnu suradnju. Govorni nastup nastavnika ima utjecaj na razvoj govora učenika kojima je on uzor i model (Troha, 2012). Nastavnici koji su ustrajni u osnaživanju svojih komunikacijskih kompetencija, uspijevaju sagraditi odnos protkan međusobnim povjerenjem sa svojim učenicima što potiče učenike na odgovornost prema radu. Ujedno, nastavnici koji jačaju komunikacijske kompetencije su uspješniji u tumačenju nastavnog sadržaja i uspijevaju učenike potaknuti na kritičko razmišljanje.

Budući da autor Troha (2012) upućuje da formalno obrazovanje brojnih nastavničkih usmjerenja ne nudi dovoljno teorijskih, a ni praktičnih znanja i vještina čijim bi usvajanjem nastavnici mogli razviti komunikacijske kompetencije nužne za rad u odgojno-obrazovnom okruženju, zanimljivo bi bilo istražiti i načine na koje nastavnici osnažuju navedene kompetencije tijekom svog profesionalnog rada.

## LITERATURA

1. Bender, Y. (2005). *The tactful teacher, Effective communication*. Chicago: Nomad Press
2. Biddulph, S. (1997). *Tajna sretno djece*. Zagreb: Izdavačko poduzeće PROSVJETA,
3. Bognar, L i Matijević, M. (2005). *Didaktika*. Zagreb: Školska knjiga.
4. Bratanić, M. (1993). *Mikropedagogija: interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja*. Zagreb: Školska knjiga.
5. Buhač, Lj. (2017). *Međuodnos komunikacijske kompetencije nastavnika i aktivnost učenika u nastavi*. (Neobjavljen doktorski rad). Filozofski fakultet, Zagreb.
6. Knapp, M. L., Hall, J. A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap
7. Lukaš, M., Mušanović, M. (2011). *Osnove pedagogije*. Rijeka: Hrvatsko futurološko društvo.
8. Markić, I. (2010). Socijalna komunikacija među učenicima. *Pedagoški istraživanja*, 7(2), 307-315. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/clanak/174469>
9. Mrnjaus. K., Rončević, N., Ivošević, L. (2013). *Interkulturalna dimenzija u odgoju I obrazovanju*. Rijeka: Filozofski fakultet u Rijeci
10. Neill, S. (1994). *Neverbalna komunikacija u razredu*. Zagreb: EDUCA
11. Rouse, M. J., Rouse, S. (2005). *Poslovne komunikacije. Kulturološki i strateški pristup*. Zagreb: MASMEDIA.
12. Šejtanić, S. (2018). Kvalitete komunikacije učenika i nastavnika tijekom nastavnika i izvannastavnih aktivnosti. *Školski vjesnik: časopis za pedagoški teoriju i praksu*. 68(2), 331-342. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/216734>
13. Šejtanić, S. (2019). *Komunikacija u školi*. Mostar: Univerzitet „Džemal Bijedić“.
14. Tabs, S. (2012). *Komunikacija, Principi i konteksti*. Beograd: Clio
15. Troha, V. (2012). Odgojno značenje jezične kompetencije učitelja. *Hrvatski: časopis za teoriju i praksu nastave hrvatskog jezika, književnosti, govornoga i književnoga istraživanja te medijske kulture*. 10(2), 59-70. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/158008>
16. Varga, R., Somolanji Tokić, I. (2015). Trebaju li nam sustavan odgoj i obrazovanje za aktivno slušanje?. *Školski vjesnik: časopis za pedagoški teoriju i praksu*. 64(4), 647-660. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/153134>
17. Žižak, A., Vizek Vidović, V i Ajduković, M. (2012). *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Zagreb: Sveučilište u zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.