

Sveučilište u Zagrebu
Filozofski fakultet
Odsjek za povijest
Katedra za metodiku nastave povijesti

**NEVERBALNA KOMUNIKACIJA – UMIJEĆE
KVALITETNOG NASTAVNIKA**

DIPLOMSKI RAD

Studentica: Ljiljana Radenčić

Mentorica: dr. sc. Dunja Modrić – Blivajs

Zagreb, lipanj 2013.

SADRŽAJ:

1. UVOD	3
2. KOMUNIKACIJA	5
2.1. Što je komunikacija?	5
2.2. Vrste komunikacije	6
2.2.1. Verbalna komunikacija	7
2.2.2. Neverbalna komunikacija	8
2.2.3. Interpersonalna komunikacija	9
3. KOMUNIKACIJA U NASTAVI	10
3.1. Uvod ili priprema	10
3.2. Obradivanje novih sadržaja	11
3.3. Vježbanje/ponavljanje	12
3.4. Provjeravanje	13
4. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA NASTAVNIKA U RAZREDU	14
4.1. Paralingvistički neverbalni znakovi	16
4.1.1. Jačina glasa	17
4.1.2. Ton i boja glasa	19
4.1.3. Intonacija	19
4.1.4. Pauze tijekom govora	20

4.1.5. Humor u nastavi	21
4.1.6. Oštećenja glasa	22
4.2. Ekstralingvistički neverbalni znakovi	23
4.2.1. Izraz lica	24
4.2.2. Vizualna komunikacija (pogled i kontakt očima)	27
4.2.3. Gestika	28
4.2.4. Emblemi	32
4.2.5. Upotreba prostora	33
4.2.6. Stav tijela	34
4.2.7. Tjelesni kontakt	36
4.2.8. Vanjski izgled	37
4.3. Čitanje neverbalnih znakova	38
4.3.1. Facijalna ekspresija(lice i izrazi lica)	38
4.3.2. Znakovi tijela (kinezika)	39
4.3.3. Glas	40
4.3.4. Vanjski izgled	41
5.ZAKLJUČAK	43
6. LITERATURA	45
7. IZVORI S INTERNETA	45

1. UVOD

Tradicionalna nastava dugo je vremena bila temelj odgojno-obrazovnog procesa. U vrijeme njezine primjene društvo i okolnosti nisu niti zahtijevale drugačiji oblik. Cilj je bio stvoriti obrazovano društvo kojem će nastavnici dati poticaj i stvoriti temelj znanja, koji će učenici sami nadograđivati „životnom školom“ ili vlastitim interesom za stjecanjem što više informacija koje će oblikovati njihov životni poziv.

Rastom društvenih vrijednosti i napredovanjem tehnologije mijenja se percepcija čovjeka. Obrazovanje više nije luksuz nego svakodnevna potreba čovjeka. Takvo društvo traži uporište u suvremenoj nastavi koja će evaluirati zajedno s tim čovjekom. On traži komunikaciju u kojoj nastava neće biti tek jednosmjerni proces komunikacije, već organizirani i sustavni oblik prenošenja i izmjenjivanja informacija gdje je učenik realizator nastave koji kritički i stvaralački prima, primjenjuje i oblikuje stečeno znanje, a ne tek pasivni slušatelj i gledatelj, a nastavnik nije samo predavač, već i organizator, instruktor, mentor i suradnik. Takav predavač danas se naziva kvalitetnim nastavnikom koji je svjestan svoga znanja, svakodnevno radi na njegovom razvijanju i proširenju, ali i nastavnik svjestan svog integriteta, osobne snage, profesionalizma i sposobnosti upravljanja razredom kao kolektivom.

Postoje različite definicije i teorije koje prikazuju kvalitetnog nastavnika. Od onih koji polaze od toga da je količina znanja presudna da bi se netko mogao baviti prosvjetnim zanimanjem, do onih (Montessori i Waldorfska pedagogija), koji napominju da nastavnik mora biti svjestan antropozofije koja mu pomaže u prenošenju tog znanja. Pripadam skupini koja smatra da je znanje koje nastavnik prenosi itekako važno, ali da bi postao kvalitetnim nastavnikom mora biti upoznat sa svojim osjetilima koja se provlače kroz sva područja učenja.

Ovim radom htjela sam prikazati suvremenog nastavnika koji svjesnim odabirom didaktičkih strategija ostvaruje kvalitetne ciljeve nastave, povećava interes i motivaciju učenika stvaranjem interaktivnog odnosa, nepresušni je izvor znanja i procjenitelj učeničkog ponašanja, a sve to postiže osluškivanjem i proučavanjem svog tijela kao izvora neverbalne komunikacije. Govor tijela još uvijek je tema različitih rasprava, ali najbitnije jest da je neverbalna komunikacija, koja se očituje kroz aspekte izraza lica, oblikovanja glasa i pokreta ruku, sastavni dio nastavnog umijeća. Kroz podjelu neverbalnih znakova na paralingvističke i

ekstralingvističke neverbalne znakove pokazala sam kako nastavnik može pridonjeti boljem prenošenju informacija i time uspješnijoj komunikaciji nastavnika i učenika.

Glasom, primjerene jačine i tonalitetno nivelirane dubine ili visine, pažljivo odabranom intonacijom, stankama u govoru te humorom, pridonjet ćemo razumljivosti i važnosti određenog gradiva što će potaknuti učeničko zanimanje i kvalitetan doživljaj, ali i afirmirati sebe kao vrsnog nastavnika govornika.

Govorom tijela koji obuhvaća izraz lica, kontakt pogledom, mimiku i kineziku, tjelesnu udaljenost te vanjski izgled, produbit ćemo značenje i približiti sebe učeniku kao nastavnika koji je svjestan svakog učenika pojedinačno, njihovih mogućnosti i želja i time se prikazati kao autoritet koji nije presamouvjeren, nezaiteresiran, nesposoban, nesiguran ili napet. Svaki pokret ima svoje značenje. Tako, otvorenim stavom, uspravnog hoda i podignute glave ističemo dominantnost koja nas obilježava kao nastavnike spremne na komunikaciju, dok zatvoreni stav tijela asocira na nesigurnost koju će učenici iskoristiti u svoju korist. Pažljivim kontroliranjem kretnji pridonosimo zaljučcima koje će učenici stvoriti o nama i temeljem njih prihvatiti nas ili ne, odnosno dati na „titulu“ kvalitetnog nastavnika.

Neverbalnu komunikaciju trebamo prihvatiti kao temeljni dio odgoja i obrazovanja koji će nam, konkretno, pomoći u odgovornom nastavničkom zanimanju kao stručno usavršavanje vlastite osobnosti u cilju postizanja ne prosječnog, dobrog ili vrhunskog nastavnika, već onog najvećeg koji nadahnjuje svojim radom i prezentacijom. Ključan pojam na tom putu je kreativnost koja se postiže kroz milijunske znakove objašnjene neverbalnom komunikacijom.

2. KOMUNIKACIJA

2.1. Što je komunikacija?

Komunikacija (lat. *communicatio*), u najširem smislu, jest razmjena obavijesti, proces davanja, prenošenja i primanja informacija.¹

Komuniciranje je, za razliku od informiranja, dvosmjerni proces, u kojem je povratna informacija njegov sastavni dio. U komunikaciji je, osim razmjene misli, ideja, osjećaja, doživljaja, iskustava, važno i međusobno utjecanje. Komunikacija je mnogo više nego izmjena riječi; cjelokupno naše ponašanje prenosi neku poruku i utječe na osobu s kojom smo u odnosu.

Komunicirati ne znači samo razgovarati riječima. Komunicirati znači mnogo više od toga. To znači razmjenjivati poruke, misli, sudjelovati u osjećajima drugih. Komuniciramo ne samo riječima, nego cjelinom bića u punini naših odnosa. Što se osobe bolje poznaju, bolje će komunicirati. Što više i bolje komuniciraju, imaju veće mogućnosti za bolje i dublje upoznavanje.²

Komunikaciju možemo jednostavno definirati kao „interakciju putem znakova“. Za upoznavanje prirode komunikacije važno je osvijestiti njen odnos prema interakciji. Pod pojmom interakcije podrazumijevamo „međusobno djelovanje ljudi koji jedan prema drugome zauzimaju stavove i koji sebi obostrano određuju ponašanje“.

Međusobna komunikacija odvija se između dvije ili više osoba licem u lice s mogućnošću neposredne povratne informacije. Ovisi o stupnju poznavanja i međusobno uspostavljenom povjerenju. Uključuje verbalno i neverbalno ponašanje, izravnu povratnu vezu te unutarnja i vanjska pravila, odvija se spontano, uvježbano i planirano. Nije statična, nego dinamična, traži obostranu aktivnost i međusobno utjecanje. Kvaliteta uspostavljenog odnosa bitno utječe na uspješnost međusobne komunikacije. Obostrana iskrenost i uzajamno povjerenje u tome igraju važnu ulogu.³

¹ M. Solar, *Književni leksikon, pisci, djela, pojmovi*, Matica hrvatska, Zagreb, 2007., str. 195.

² J. Delors i dr, *Blago u nama*, Zagreb, 1998., str. 22.

³ Isto, str. 120.

Naposlijetku, komunikacija kao proces sporazumijevanja koristi se u mnogim znanstvenim granama u kojima se pojam komunikacije određuje u više desetaka različitih definicija, svaka srodna polju koje pokriva i koju je prihvatila većina znanstvenika dotične discipline. U svima njima komunikacija se promatra ili kao proces ili kao stvaranje značenja ili kao prijenos određene informacije ili poruke, a vrlo često i kao kombinacija dvaju pogleda, ili čak sve troje zajedno.

Ili, ako se vratimo na sam početak, komunikacija jest, još uvijek, u svim znanstvenim disciplinama, najjednostavnije sročeno, proces prenošenja poruka i drugih psihičkih sadržaja pomoću sustava signala i znakova (govor, zvučni signali, glasanje, jezični znakovi, simboli, oznake...).

2.2. Vrste komunikacije

Postoje različiti oblici komunikacije koji su u psihologijskom obrascu obično opisani prema tri glave dimenzije: sadržaju, formi i cilju. Zajedno, sadržaj komunikacije i forma kreiraju poruke koje se šalju prema cilju. Cilj može biti sam čovjek, druga osoba ili drugi entitet poput grupe, organizacije ili društva.

Uzimajući u obzir navedene dimenzije kreiranja komunikacijskog puta, komunikaciju možemo gledati kao:

- verbalnu komunikaciju
- neverbalnu komunikaciju
- intrapersonalnu komunikaciju
- interpersonalnu komunikaciju
- grupnu komunikaciju
- javnu komunikaciju
- masovnu komunikaciju
- aktivno slušanje
- telekomunikaciju

- računalno – posredovanu komunikaciju⁴

Najjednostavnija podjela komunikacije, u odnosu među ljudima, teče na dvije razine. Jedna je verbalna, a druga neverbalna. Nemoguće ih je dijeliti ili odvajati, jer se uz verbalnu paralelno odvija neverbalna komunikacija.

Kao poseban aspekt, ili dodatak, od navedenih oblika, u komunikaciji u razredu, možemo promatrati i interpersonalno komuniciranje koje obuhvaća komunikaciju među ljudima obzirom na udaljenost, a tu posebno izdvajamo napredno tehnologijsko komuniciranje licem u lice unutar generičkih udaljenosti (različiti programi koji uključuju „web kamere“ ili internetske komunikacijske portale, npr. „Skype“).

2.2.1. Verbalna komunikacija

Verbalna komunikacija je oblik komunikacije na koji prvi put pomislimo da je riječ o komunikaciji. Susrećemo je u svakodnevnom radu, u slobodnom vremenu, u medijima te drugim izvorima znanja i informiranja.

Govor i pismo temeljno su oruđe verbalne komunikacije. Jezik je najznačajniji komunikacijski sustav u ljudskoj zajednici, ali vrlo bitna teza unutar verbalne komunikacije jest prepoznati način razmišljanja i percepcije sugovornika i svoj način izlaganja prilagoditi tome. Važno je ne robovati standardnom jeziku i ustaljenim frazama jer koliko je takav način izražavanja dobar, može stvoriti suprotan efekt, neprihvatanje i nerazumijevanje.

Dakle, ukoliko želimo da nas slušatelj čuje, a ne samo sluša, moramo biti razumljivi, ali i približiti mu se psihički da bi mu omogućili da se lakše uživi u ono što mu govorimo. Moramo mu se obraćati i izrazima koje on poznaje i koji su mu bliski. Ukoliko nam je bitan efekt naše stručnosti i intelektualnosti nju ćemo, naravno, iskazati bogatim vokabularom, složenim rečenicama i službenim izrazom. Stvar je osobne procjene, želimo li distancu i dostojanstvo ili bliskost i prisnost.

Ako se radi o učenicima u osnovnoj i srednjoj školi moramo biti svjesni pravila o količini informacija po satu koje učenici mogu usvojiti i percipirati. To nas određuje da u

⁴ D. Čerepinko, *Komunikologija: Kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa*, Varaždin, 2012., str. 13.

svom govoru ne koristimo „krležijanske“ rečenice jer oni neće moći pratiti slijed naših misli, već da rečenice moraju biti sadržajno informativne koje daju cjelovitu obavijest, ali i dovoljno vremena da učenik procesuiru tu činjenicu ili pojam u zadanom vremenskom periodu.

Da bismo u toj namjeri uspjeli moramo biti nastavnici koji ne krše pravila, očekivanja ili norme komunikacije, koji pokazuju zanimanje za učenika, uvažavaju učeničke ideje i misli i usmjereni su na učenika kao na ravnopravnog komunikacijskog partnera u određenoj situaciji i određenom prostoru.

2.2.2. Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija je način kojim ljudi komuniciraju bez riječi, bilo namjerno ili nenamjerno, dopuna je ili zamjena za verbalnu komunikaciju, a koristimo ju za izražavanje emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobina ličnosti i poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije.

Dakle, neverbalna komunikacija (koja podrazumijeva izraz lica, ton glasa, geste, položaj tijela ili pokret, dodir, pogled) je komunikacija porukama koje nisu izražene riječima nego drugim sredstvima. Israživanja pokazuju da se samo mali dio značenja onoga što smo rekli drugoj osobi prenosi riječima. Taj se postotak kreće od 35% do samo 7%.⁵ Iako je točne postotke vjerojatno teško utvrditi, većina istraživača slaže se da su neverbalni znakovi izuzetno važan dio komunikacije.

Kad nešto kažemo drugoj osobi, same riječi su manje važne od izraza lica i očiju, tona glasa ili kretnji koje pritom činimo. Možda nam to ne izgleda tako, ali ako se samo sjetimo situacija u kojima nam je primjerice netko rekao „Dobro došli!“, po kiselom osmijehu vidjeli smo da baš i nismo došli. Ili kad nam je netko rekao da je sve u redu, po izrazi lica i po nekim kretnjama shvatimo da baš ništa nije u redu.

Glavni razlog što je neverbalna komunikacija toliko važna je taj što je kroz ljudsku povijest dugo bila jedini način komunikacije. Jezik je nastao kasnije, u početku su ljudi komunicirali isključivo neverbalnim znakovima. Osim toga, dok su riječi pod našom svjesnom kontrolom neverbalni znakovi to nisu (osim ako ljudi nisu posebno uvježbani).

⁵ <http://www.scribd.com/doc/12751343/Neverbalna-komunikacija-ili-Govor-tijela-1-by-Meliha> -Hascei-psiholog

Dakle, mi možemo nekome slagati riječima, jer možemo svjesno odabrati što ćemo mu reći, ali postoji velika vjerojatnost da ćemo se nesvjesno odati nekom kretnjom ili izrazom lica.

Poznavanje neverbalnih znakova može nam pomoći da bolje razumijemo ljude i smanjimo nesporazume u komunikaciji. Također, nam može pomoći da poboljšamo svoju neverbalnu izražajnost tako da nas drugi bolje razumiju, te da izbjegnemo one znakove koji ostavljaju loš dojam i otežavaju komunikaciju (šmrcaње ili dodirivanje nosa, oblizivanje usana, podizanje kažiprsta...).

Stara poslovice, svima dobro znana, kaže da djela govore više od riječi. Možemo prestati govoriti, ali gotovo je nemoguće prestati slati neverbalne poruke.

2.2.3. Interpersonalna komunikacija

Interpersonalna komunikacija je najrasprostranjeniji, ali i elementarni oblik društvene komunikacije. Njeno osnovno svojstvo jest razmjena poruka između dvije ili više osoba koja obzirom na udaljenost može biti, licem u lice (mala udaljenost), dovikivanje (poveća udaljenost) i posredstvom medija (telekomunikacije, internetsko komuniciranje).

Interpersonalno komuniciranje putem elektroničkih medija u našem društvu zauzima sve veće mjesto, upravo zbog sveobuhvatnosti koju nam pruža.

Dok se interpersonalna komunikacija licem u lice smatrala osnovnim elementom odgoja i obrazovanja između nastavnika i učenika, nastavnika međusobno i učenika međusobno, (iako moram napomenuti da takva komunikacija i dalje jest najzastupljenija u odgojnim ustanovama što je i temelj učenja, sporazumijevanja i suradnje) internetsko komuniciranje putem medija postala je svakodnevna stvarnost, ne samo u privatnom već i u obrazovnom svijetu.

Dopisno učenje i studiranje, koje je bilo namijenjeno u iznimnim slučajevima bolesti, sporta i preseljenja u određenim zemljama, zamjenjuje se onim „on line“ gdje naše verbalne i neverbalne osobine dolaze u prvi plan. Upravo zbog toga, interpersonalno komuniciranje predstavlja komunikaciju modernog svijeta i modernog čovjeka/nastavnika.

3. KOMUNIKACIJA U NASTAVI

Kada kažemo komunikacija u razredu, prva asocijacija na to je razgovor. Međutim, neverbalna komunikacija je i pogled, gestikulacija, izraz lica, jačina i boja glasa, položaj tijela, pokret, dodir, osmijeh... za razliku od verbalne komunikacije čija je osnovna funkcija prenošenje apstraktnih ideja, znanja, informacija. Neverbalnom komunikacijom prenosimo emocionalna stanja i stavove i reguliramo međuljuske odnose. Zbog toga je i na ovaj značajan aspekt interakcije i komunikacije, potrebno obratiti posebnu pažnju.

Naravno, da bismo izveli nastavu u pravoj didaktičkoj definiciji prenošenja propisanih sadržaja u svrhu stjecanja znanja, sposobnosti i navika kao i osposobljavanja učenika za daljnji rad kako u privatnom tako i u razrednom okruženju kao svrhovita pomoć u prepoznavanju važnosti koje omogućuju daljnji razvitak u stvaranju obrazovanog, kritičkog i stvaralačkog intelekta moramo najprije obratiti pažnju na metodičko oblikovanje nastavnog procesa.

Budući da je nastavni proces sastavljen od različitih sastavnica nastoji se pronaći i utvrditi njihov najučinkovitiji redosljed. Etape nastavnog procesa čine: uvod ili priprema, obrađivanje novih nastavnih sadržaja, vježbanje, ponavljanje i provjeravanje.

3.1. Uvod ili priprema

Najvažnija zadaća nastavnika je osmisliti nastavnu aktivnost koja djelotvorno postiže pedagoške rezultate za svakog učenika.⁶

Učenika treba pripremiti i motivirati za nastavnu djelatnost kako bi znao ne samo što će učiti nego i kako će raditi i doći do određenih spoznaja. Važna sastavnica pripreme je određivanje i najava nastavne jedinice, a dobro je ako u toj najavi prethodi postavljanje problema i dogovor o njegovu rješavanju iz čega se mogu izvesti zadaće nastave.

Uvod ili sam početak sata prvi je susret nastavnika i učenika koji će definirati daljnji tijek nastavnog sata, ali i obilježiti nastavnika kao čovjeka s kojim učenici mogu i žele i dalje

⁶ C. Kyriacou, *Temeljna nastavna umijeća*, Zagreb, 2001., str.35

suradivati ili ne. To će pokazati, u manjoj mjeri, njegova verbalna sposobnost, a u većoj kako i na koji način će se predstaviti, pokazuje li aroganciju ili smirenost, primjerenu udaljenost, pristupačnost, smisao za humor, prilagođavanje kolektivu... Bitno je naglasiti da će nam, ti mali znakovi, koji su nam većinom urođeni, nešto stečeni i manje naučeni, otvoriti vrata do učeničkog uma.

Nemojmo zaboraviti da je komunikacija način sporazumijevanja i upoznavanja, ali naša osobnost koja je uvjetovana neverbalnim znakovima odlučit će o daljnjem razvitku odnosa između učenika i nastavnika te o suradnji koja će se ostvariti tijekom nastavnog sata.

3.2. Obradivanje novih sadržaja

Obradivanje nastavnih sadržaja jedna je od temeljnih etapa nastavnog procesa. U njoj se uspostavlja neposredna veza između učenika i nastavnog gradiva. Nastavnik će novo gradivo dovesti u svezu s prethodnim učenikovim iskustvom, koristeći se izvornom stvarnošću, nastavnim sredstvima, govornim jezikom, kako bi osigurao najbolji spoznajni put.

Obzirom da na etapu obrade nastavnih sadržaja otpada većina nastavnog vremena, ono mora biti raspoređeno na način da ga bude dovoljno za usvajanje novog znanja (odrediti količinu, intenzitet i strukturu činjenica i pojmova) koje će se u posljednjim etapama nastavnog sata moći sintetizirati i analizirati putem ponavljanja i vježbanja.

Ako je uvod bio prvi susret učenika i nastavnika sa slanjem suptilnih aspekata komunikacije, za temeljni dio nastavnog sata možemo reći da ti aspekti dolaze u cjelovitom izražaju. Učenici će oprostiti, pomalo nezgrapno, početak ako im to nadoknade u izvedbi nastavnog procesa svojim ponašanjem, pozitivnim signalima (sigurnost, opuštenost, samopouzdanje, svrhovitost), zanimljivim iznošenjem materije i tumačenjem koje će rezultirati sudjelovanjem u obliku postavljanja pitanja i rasprave u kojoj će nastavnik biti usmjeravatelj i poticatelj.

U školskom okruženju, kada nastavnici nemaju dovoljno vremena posvetiti se svakom učeniku pojedinačno i sa svakim dovoljno razgovarati, prateći neverbalnu komunikaciju, mogu naslutiti određene indicije, promjene u učenikovu ponašanju, okruženju, njegovo (ne)zadovoljstvo, je li shvatio gradivo ili ne i dr. Upravo nerazumijevanje gradiva, koje se godinama prešućuje zbog straha od kritike ili nezainteresiranosti za gradivom, može se otkriti

po ustaljenim neverbalnim znacima koji učenike odaju u tome. Tako, mrštenje čela, stisnute usne, skrivanje pogleda, zgrčena ramena, bojažljiva ili pretjerano uvjerljiva boja glasa, skamenjen izraz lica... daju naslutiti nastavniku da postoji procjep između sudionika nastave i svojim bi učenicima stečenim sposobnostima neverbalne komunikacije trebao utjecati na poboljšanje i učinkovitije prelaženje tog jaza. Nadalje, da li učenici prate nastavnikovo izlaganje, najbolje pokazuju njihovi svojstveni neverbalni znakovi koje odašilju, jer je u slučaju nepraćenja njihov verbalni angažman (sudjelovanje u raspravi, odgovaranje na postavljena pitanja, iznošenje mišljenja) sveden na minimum koji se očituje kroz sanjarenje ili „spavanje na satu“ ili drugom krajnjošću šaputanjem i galamom.

Zbog toga je važna nastavnikova dinamika, kretanje po razredu, obraćanje svim učenicima, a ne samo onima iz prve klupe. Da su učenici zaista motivirani za slušanje, pokazat će njihove širom otvorene oči, jasan pogled, glava blago nagnuta u jednu stranu, opuštene ramena, tijelo nagnuto prema naprijed... Ma koliko gradivo bilo zanimljivo i koliko se nastavnik potrudio približiti ga učenicima, uvijek se može dogoditi da nekoliko učenika nije raspoloženo pratiti nastavu. Zato je važno na neki način uključiti ih u nastavni proces, tražeći od njih da sve učenike podsjetite što ste radili prošli sat, zamoliti ih da vam asistiraju tijekom izlaganja, prate zabilješke na temelju kojih ćete kasnije napraviti tekst i slično.

3.3. Vježbanje/ponavljanje

Vježbanjem učenici prerađuju novu nastavnu građu jer će ju tako najlakše usvojiti dok se ponavljanjem stječu pouzdanija znanja, tj. memoriraju se činjenice i generalizacije. Obje metodičke sastavnice služe kao spoznajni temelj, ako su pravilno oblikovane, koje će učenicima omogućiti pravilno objasniti neku radnju ili činjenicu, a isto tako to poznato znanje upotrijebiti na potpuno nov način.

Obzirom da učenici ovoj metodičkoj etapi nastavnog sata pokazuju najmanji otpor možemo reći da se nastavnici ovdje mogu osjećati najsigurnije. Lišeni straha od provjeravanja znanja, učenici će uvijek pokazati interes za pitanja koja će se pojaviti u pismenom ispitu znanja ili usmenom provjeravanju kako bi mogli ta pitanja/ odgovore zabilježiti ili potcrtati u svojim bilježnicama. Zato je važno da nastavnik u ovoj etapi ima smiren i jasan glas, razgovijetno postavlja pitanja, naglašavajućim tonom usmjerava na važnost i ostavlja dovoljno vremena za bilješke.

3.4. Provjeravanje

Provjeravanje je sustavno praćenje učenikovih postignuća i uspjeha koje je važno za učenika i roditelja jer se njime utvrđuje kakvoća i količina postignutih rezultata, odnos učenika prema nastavi i njegovo napredovanje tijekom nastavne djelatnosti.⁷

Prilikom rješavanja pismenog ispita znanja, ukoliko učenik pribižava olovku ustima ili vrh olovke stavlja u usta, to na prvi pogled može značiti da sa zanimanjem čita pitanje. Međutim, ako duže vrijeme zadrži olovku u ustima onda je to pouzdan znak da je zadatak pretežak i da se muči oko njegovog rješavanja. Jedna od sjajnih metoda jest pomoći učeniku da razumije zadatak i navesti ga na razmišljanje i rješavanje što je u svakom slučaju bolje nego ostaviti ga, a da ga i ne pokušate zaiteresirati za zadatak.

Na usmenom provjeravanju nastavnik može ohrabriti učenike za koje zna da uče i da se trude, ali zbog treme ili blokade ne mogu sabrati svoje misli, dajući im vremena da se skoncentriraju i imati strpljenja da sroči odgovor. Osim toga kimanjem glavom, odobrava ono što učenik govori, čime ga ohrabruje da nastavi i dalje.

Elementi neverbalne komunikacije koji stvaraju pomutnju i doživljavaju različita mišljenja trebalo bi izbjegavati ili im pribjeći samo u nužnim situacijama u kojima su takvi neophodni. Neki od njih su: tapšanje po ramenima, zagrljaj, neposredna blizina... takve geste učenici najčešće razumijevaju kao favoriziranje pojedinaca i zanemarivanje kolektiva što se gotovo pa uvijek odražava smanjenom pozornošću na nastavnom satu, nesudjelovanjem u raspravama ili ikakvim zadaćama koje su predmet rada dotičnog nastavnika. Upravo zbog takvog razumijevanja potrebno je dobro poznavati predviđene reakcije da bi se znalo u skladu s njima djelovati na pozitivnu atmosferu koja će rezultirati boljim uspjesima.⁸

Tijekom svog rada u školstvu zaključila sam da mlađi učenici (osnovna škola) bolje reagiraju na prisniji odnos nastavnika i učenika (prijateljstvo i razumijevanje) i da upravo takav odnos rezultira povoljnijim ostvarenjima. Dok stariji učenici (srednja škola) više odobravaju hijerarhijsku razinu odnosa (nastavnikovo znanje i stručnost zamjenjuju društveno oblikovani odnos).

⁷ C. Kyriacou, *Temeljna nastavna umijeća*, Zagreb, 2001., str. 171.

⁸ Svaka opaska koja se tiče neverbalne komunikacije u metodičkim etapama nastavnog sata donesena je na temelju vlastitog iskustva sudjelovanja u nastavi. Bilo hospitacijom ili za vrijeme radnog odnosa.

4. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA NASTAVNIKA U RAZREDU

„Rad s djecom je najljepši posao, ali i nevjerojatno frustrira ako baš niste sigurni postupate li pravilno“.

Mnogi kažu da je podučavanje jedan od najljepših poslova na svijetu, uz uvjet da imate dobar razred. Svaki novi dan prilika je za uzajamno druženje i stjecanje novih i drugačijih iskustava. Pritom će mnogi reći kako se dobar nastavnik ne zaboravlja! Koje su osobine dobrog nastavnika? Većina se slaže kako je jedna od najvažnijih – sposobnost upravljanja razredom.

Pojam upravljanja razredom odnosi se na ponašanje nastavnika te elemente organizacije za stvaranje pozitivnog ozračja za učenje. Svaki je razred zasebna struktura s vlastitim normama, atmosferom i očekivanjima. Praksa je pokazala kako nastavnik često razvija vlastiti sustav upravljanja razredom, a oni koji uvažavaju ponašanje kao oblik komunikacije, poštuju različitosti i cijene ljudske veze i odnose, obraćaju pažnju na neverbalnu komunikaciju i sebe i učenika, najuspješniji su u rješavanju uobičajnih poteškoća u ponašanju.

Biti dobar nastavnik znači znati čime i kako potaknuti učenike da uče. Osim znanja o predmetu kojim raspolaže, nastavnim metodama, medijima i utjecaju drugih čimbenika na poučavanje, odnosno temeljnih nastavnih umijeća, kvalitetan nastavnik mora pokazati sposobnosti ili umijeća potrebna:

- za uspješno uključivanje učenika u učenje
- za organizaciju aktivnosti za vrijeme nastave kojima se održava učenička pozornost, zanimanje i sudjelovanje
- da bi se razvili i održali motivacija i pozitivni učenički odnos prema nastavi
- da se održi red te da se riješe problemi učeničkog neposluha
- za poticanje intelektualne znatiželje
- za određenje autoriteta u razredu

- za postizanje kvalitetne nastave

Da bi se ispunili navedeni ciljevi, nastavnik mora biti samouvjeren, srdačan i ljubazan, profesionalan, pokretljiv, treba gledati učenike u oči, služiti se humorom, imati jasna propisana pravila, znati se namesti osobno ili svojim autoritetom.⁹ To su sve obilježja koja su pomogla iskusnim nastavnicima prilično brzo uspostaviti radni ugođaj i afirmirati sebe u razredu za cijelu školsku godinu.

Nastavnik ulaskom u razred, osim temeljnih nastavnih umijeća, koja se stječu školovanjem, hospitacijom, sudjelovanjem u raznim istraživanjima i samim radom s učenicima, dakle iskustvom, unosi svoja osobna obilježja korištenjem neverbalne komunikacije kao primarnog instrumenta izvođenja nastave i provođenja svojih zadanih ciljeva.

Svaki nastavnik mora biti svjestan da neverbalna komunikacija naglašava izričaj, nadopunjuje, kontrolira, usklađuje ili čak zamjenjuje verbalnu komunikaciju, a može joj se i suprotstaviti različitim smislom ili značenjem. Zato, ako želimo uspostaviti odnos u razredu kakav želimo i kakav svaki učenik zaslužuje moramo pokazati svoje znanje, a prezentirati ga tako da smo svjesni svoga tijela, kretnji i napose glasa koji će doprijeti do njih.

Neverbalne znakove klasificiramo u dvije skupine:

1. **Paralingvistički znakovi** → jačina glasa, ton i boja glasa, intonacija, pauze tijekom govora, šutnja, tečnost govora.
2. **Ekstralingvistički znakovi**
 - statični neverbalni znakovi → udaljenost tijela, međusobni položaj, stav tijela, tjelesni kontakt, vanjski izgled
 - dinamični neverbalni znakovi → izraz lica, gestika, mimika, vizualna komunikacija (kontakt očima i pogled)¹⁰

⁹ C. Kyriacou, *Temeljna nastavna umijeća*, Zagreb, 2001., str. 108.

¹⁰ http://www.etfos.unios.hr/upload/OBAVIJESTI/obavijesti_preddiplomski/17423neverbalna_komunikacija-predavanje.pdf, str. 4-5.

4.1. Paralingvistički neverbalni znakovi

Parajezikom se nazivaju fenomeni neverbalnog komuniciranja koji se javljaju „pored“ rječitog jezika. Tu se ubrajaju fenomeni na koje lingvistika ne obraća pozornost, primjerice kakvoća glasa, melodija i ritam govora, te oblici glasovne proizvodnje što prate jezik, ali su o njemu neovisni, kao što su šapat, smijeh, kašalj, mucanje...

Paralingvistički znakovi nalaze se negdje između fonetike i teorije neverbalne komunikacije jer su granice među obim tim područjima nestalne.¹¹

Predavanje je oblik poučavanja koji nastavnicima otvara različite mogućnosti osobnog oblikovanja. To se pokazuje u načinu kako se uspostavlja kontakt sa slušateljima. Kompetentni nastavnici oduševljavaju svoje slušatelje, potiču ih na pozornost, pozivaju na kritičko mišljenje, a ponekad potiču i na nekritičko preuzimanje. Kod svojih slušatelja istodobno bude i osjećaje prema stvari o kojoj izlažu (radost ili neodobravanje). Ovisno o okolnostima, slušatelji se zanose predmetom, oduševljeni su i lakše uče.¹²

U središtu izlaganja stoji jezični prikaz. Trebao bi biti didaktički kvalitetan, sadržajno izazovan te tu i tamo poticajno zabavan ili provokativan. Može se odvijati slobodno ili kao izlaganje unaprijed napisanog teksta.

Glas je sredstvo prikaza koji tvori cjelovito umjetničko djelo nastupa. Da je glas najvažnije sredstvo za retorički prikaz, znali su već antički teoretičari govorništva. Aristotel je u trećoj knjizi svoje „Retorike“ istaknuo osobitu važnost jezičnog prenošenja, kada je izričito rekao: „Umijeće samog usmenog izlaganja s jedne strane leži u glasu, u načinu kako ga treba upotrebljavati s obzirom na svaki afekt; primjerice, kada govoriti jakim, kada slabim, a kada glasom srednje jačine; nadalje, u modifikaciji tona glasa, primjerice u visokom, niskom ili srednjem tonu te u određenoj ritmičkoj varijaciji glede svakog afekta. Istraživanje treba usmjeriti na tri aspekta: to su glasnoća, ton i ritam.“¹³

¹¹ W.Nöth, *Priručnik semiotike*, zagreb, 2004., str. 365.

¹² H. J. Apel, *Predavanje, uvod u akademski oblik poučavanja*, zagreb, 2003., str. 104 str.

¹³ Isto, str. 104.

4.1.1. Jačina glasa

Glas kao paralingvistička osobina koju posjedujemo je instrument koji je oblikovan nasljedstvom. Na njega možemo utjecati vježbom i neprestanim ponavljanjem do, takozvane, kontrole koja će nam omogućiti pravilnu jezičnu prezentaciju i afirmaciju sebe kao govornika/nastavnika u svom složenom i izvanrednom opusu.

Pravila kada govoriti glasno ili prigušeno nema. Postoje indikacije koje su se sustavnim istraživanjima pokazale boljima od drugih varijacija korištenja glasa u prezentaciji određene teme pa njima pridajemo veću pozornost. Iako valja napomenuti da je glas individualna konstanta koju ne oblikujemo već prilagođavamo isprobanim normama koje utječu na pozitivan ili negativan ishod te na temelju toga, mi sami, određujemo kakav glas u kojoj situaciji koristimo.

Tko predaje, treba glasno i jasno govoriti, ali ne vikati. Vrlo je važno da se jačina glasa tijekom predavanja neprestano prilagođuje namjeri i situaciji, jer dugotrajna ravnomjernost glasa djeluje uspavljujuće. Varijacije jačine glasa trebaju s jedne strane biti povezane s predmetom (isticanja, teze, sažeci, zorni primjeri), s druge strane trebaju uslijediti kao nastavnikova reakcija na situaciju u razredu (nemir učenika, zamor i opadanje pozornosti s poodmaklim vremenom). Treba li tada govoriti glasnije ili tiše, nemoguće je općenito tvrditi. O tome nema teorije. Naprotiv, tu se traži retorički takt, sposobnost da se postojeća situacija u razredu brzo procijeni i, sukladno tome, modificira glas.¹⁴

Na početku izlaganja potrebno je pobuditi i održati učeničku pozornost i zanimanje. Iznad svega moramo paziti da govor bude tečan, razgovjetan i čujan, a obzirom da se radi o uvodu u izlaganje, prilično tih jer će takav glas najbolje potaknuti slušanje i odvratiti učenike od brbljanja, a isto tako omogućiti nam promjenu jačine glasa kada to situacija zahtijeva. Kod izlaganja nastavne materije glas treba „pustiti“ i ako je potrebno svakom učeniku govoriti pojedinačno, ali pritom treba paziti da se u glasu čuje smirenost, očekivanje, zanimljivost i jednostavnost. Upravo te modulacije glasa potiču pozornost i dojmljivost. Snažan glas lakše odašilje poruku, prožimlje čitav prostor, ali ne izaziva uvijek pozornost jer je jednoličan i monoton i u njemu je sva materija jednako važna. Suprotno tome, prigušen glas neće prenjeti poruku, a ponekad niti nadglasati učenika. Razumljiv glas ima veliku popularnost upravo zbog svoje transparentnosti. Zato glas mora biti modalan i dinamičan što znači; prosječno

¹⁴ Isto str. 109.

niži, uljubeno tiši s mogućnošću akceleracije, harmoničan i blago nazalan koji će istaknuti smisao izlaganja i utjecati na učenika.

Nastavniku koji je svjestan jačine svog glas, pomaže još jedna temeljna podjela. Michael Grinder razlikuje dva glasa koja nastavnik treba svakodnevno upotrebljavati u prenošenju znanja jer svaki ima različitu fiziologiju i svaki stvara različit rezultat:

- UVJERLJIVI GLAS služi za slanje obavijesti, ima manju varijabilnost, manji infleksiju i završava rečenicu silaznom intonacijom. Uvjerljivost proizlazi iz činjenice da izjava završava krajnošću i autoritetom koji govori „To je činjenica!“. Taj glas se upotrebljava kada govorimo kako nešto jest, zapovijedamo, iznosimo činjenice, pozivamo na djelovanje i iznosimo čvrsta mišljenja. Mnogo je situacija u kojima legitimno upotrebljavamo taj glas i što je skupina veća, vjerojatno će nam češće trebati. To je glas kontrole.
- PRISTUPAČNI GLAS se koristi ili kad je skupina manja (15 ili manje osoba) ili kad želimo povratnu informaciju od veće grupe. Glas je viši, ima veću varijabilnost i bez obzira na to gdje tonalitet počinje, on završava uzlaznom intonacijom (glas ide prema gore i od druge osobe se očekuje i poziva je se na odgovor).¹⁵

Da bismo bili uspješan izlagač, nastavniku su potrebna oba glasa, i uvjerljivi i pristupačni, s vješto odabranom jačinom koja daje zvučnost i uvjerljivost.

Napomenula bih još jednu bitnu vježbu koju bi svaki nastavnik, prije početka svog rada u razredu, trebao usvojiti. Snimite svoj glas nekim od pokretnih medija, slušajte ga, jer ga takvim doživljava vaša okolina. Opažajte, glasnoću koja je prirodna u vašem gasu i pokušajte ju naglasiti ili smanjiti, ovisno o važnosti teme; visinu ili dubinu glasa; rečeničnu intonaciju; stanku koju radite između pojedinih rečenica ili rečeničnih segmenata. Sve su to mogućnosti glasa na koje možete utjecati vježbom i ponavljanjem i koje će od vas napraviti vrsnog govornika koji će zadobivati pažnju učenika.

¹⁵E. Jensen, *Super-nastava, Nastavne strategije za kvalitetnu školu i uspješno učenje*, Zagreb, 2003., str. 113.

4.1.2. Ton i boja glasa

Za razliku od jačine glasa, ton je nešto drugačiji. On je ponajprije uvjetovan prirodnom zadanošću, glasovnim mogućnostima osobe. Predavači prirodno posjeduju određenu boju glasa. Iskustvo pokazuje da visoki glas može djelovati prodornije i poticajnije, ali ponekad i smiješno, dok dublji glas, nasuprot tome, zvuči smirenije i uvjerljivije. Čovjek može treningom donekle utjecati na visinu glasa, ali je ne može pove promijeniti.¹⁶

Kod osoba dubokog glasa poželjniji je malo brži tempo, a kod osoba visokog glasa sporiji.

Tijekom predavanja, nastavnik se služi „NAJAVNIM TONOM“ (sa silaznom intonacijom) kad uvodi novu obavijest ili „IZVJEŠTAJNIM TONOM“ (sa silaznom i uzlaznom intonacijom) kad govori o nečem poznatom, bilo da je riječ o već obrađenom gradivu ili o nekim općim znanjima.¹⁷

U tipičnoj razradi nastavnog sata, nastavnikov glas naznačit će važnost teme, dok će odabir tona usmjeriti učenikovu pozornost.

Nastavnici češće koriste najavni ton, čak i kada upućuju na aspekte teme koji su već prije bili objašnjeni. Predočujući novo gradivo kao da je već poznato, nastavnik povećava izgleda da učenici gradivo zaista i usvoje.

4.1.3. Intonacija

Rečenična intonacija, uz ton i jačinu glasa, treće je obilježje paralingvističkih neverbalnih znakova. Označava melodijsku liniju rečenice koja predočuje kretanje tonova i na taj način pomaže slušaocu u pravilnom razumijevanju poruke. U literaturi intonacija se naziva i jezičnim ili rečeničnim ritmom.

Za jezično oblikovanje vrijedi: „ritam“ označava „raščlambu jezičnog tijeka, osobito zgusnutog pravilnom, harmoničnom izmjenom dugih i kratkih, naglašenih i nenaglašenih slogova, stankama i jezičnom melodijom“. Na predavanjima se pokazalo koliko je važno ritmiziranje izlaganja. Nakon dužih rečenica ili sadržajnih jedinica svrhovite su kraće stanke uz kontakt pogledom prije nego se iznese sljedeća misao. Glas bi trebalo na kraju rečenice

¹⁶ H. J. Apel, *Predavanje, uvod u akademski oblik poučavanja*, Zagreb, 2003., str. 109.

¹⁷S. Neill, *Neverbalna komunikacija u razredu*, Zagreb, 1994., str. 90.

spustiti. U svakom slučaju, treba izbjegavati onu novu maniru da se obuhvati i prvi pojam sljedeće rečenice ili dijela rečenice prije nego što otpočne kratki prekid. Zapažanja u razredu pokazuju da se upravo u ritmu izlaganja razvijaju subjektivne manire koje, doduše, mogu biti zanimljive, ali se ipak uvijek nameću slušateljima. Prirodni jezični ritam koji poštuje krajeve rečenica kao smisaone granice čini se primjereniji predmetu.¹⁸

Intonacija koja uključuje naglašavanje može izazvati popriličnu pomutnju u razredu i pridonjeti svaranju jezične barijere između nastavnika i učenika. Ruralne škole u kojima nastavnici hrvatskog jezika, ali i drugih predmeta kojima je zavičajni ili dijalektalni govor bliži, ne pridaju preveliku pažnju na razvijanje standardnog govora među učenicima i upravo taj jezični sraz može utjecati na nastavnikovo neprihvatanje u učeničkom kolektivu, smijuljenje na satu i ponavljanje određenih rečeničnih segmenata. Nastavnik mora ustrajati na standardnom govoru, ali manja odstupanja su moguća, čak i poželjna. Na takav način približit ćete se učeničkom miljeu i suradnja će biti bolja, ali i zanimljivija ako poneki segment koji je važno upamtiti izgovorite intonacijom dijeleka.

4.1.4. Pauze tijekom govora

Stanke ili pauze su prekidi u govorenju. Upotrebljavaju se planski tako da povećamo napetost ili privučemo pozornost prije dijela teksta koji želimo istaknuti. Pauze moraju biti primjerene i vremenski odmjerene. Kratke pauze nemaju željeni učinak, dok preduge pauze pridonose prekidu pažnje učenika i skreću pozornost na nastavnikovu nepripremljenost nastavnom materijom te odaju nesigurnost.

Pravilno upotrebljene puze pridonose razbijanju monotonije i skretanju pažnje na važne dijelove.

Isprobana tehnika, u smislu naglašavanja su atraktivni naslovi. Što kraći to bolji. Izgovorite sintagmu i zastanite. Fraza će, oblikovana na takav način, imati snažniji učinak. Duge rečenice, također, gube slušatelje. Začinite ih frazama: „Ovo ćete trebati znati na ispitu“, „Poslušajte ovo!“, „Obratite pažnju na...“, uz obavezne pauze koje će pojačati sveukupnu važnost rečenice, nabranjanja ili izlaganja.

¹⁸ H. J. Apel, *Predavanje, uvod u akademski oblik poučavanja*, Zagreb, 2003., str. 109-110.

Sve prethodno nabrojene paralingvističke značajke usko su povezane. Jedna bez druge ne mogu svrhovito funkcionirati. Moraju biti jednako uvježbane i pravilno upotrijebljene jer ćete samo tako ovladati govorom pravog naratora koji može prenjeti i nezanimljivu i dosadnu informaciju i činjenicu na sasvim drugačiji i zanimljiv način. Iako treba uložiti mnogo truda u pravilno uvježbavanje ovih obilježja glasa, sav trud bit će vrijedan postignutog rezultata. Stvorit ćete od sebe nastavnika kojeg će učenici sa zanimanjem slušati i željeti prisustvovati njegovim nastavnim satovima. Sjetite se samo sebe, koliko puta ste kao student, napustili dvoranu uslijed nezanimljivog i monotonog izlaganja, a došli ste poslušati temu koja je privlačna i bliska vašem području interesa. Nemojte zaboraviti da učenici uče od vas i da ih vi interesirate za područja i zvanja koja će kasnije izučavati. Glas je nevjerojatno oruđe, nemojte ga podcijenjivati. Obratite pažnju na nj.

4.1.5. Humor u nastavi

Upotreba humora smatra se, uglavnom, „začinom“ nastavnikova ponašanja. Ističe se promjenom glasa u opušteni i svakodnevni glas, ali nikako ne smije umanjiti nastavnikov autoritet. On može samo pridonositi boljoj radnoj atmosferi.

Humor može poslužiti u cijelom nizu situacija, npr. kad želite pokazati zabavniju stranu nastave ili se našaliti na vlastiti račun (i taktično, na učenički ali tako da se učenik može nasmijati, a da se ne osjeti izložen poruzi). Humorom se može raspoložiti zabrinutog učenika ili izbjeći mogući sukob s neposlušnim učenikom. Nastavnikov smisao za humor vidjet će se po načinu na koji nastavnik reagira na događaje ili se nasmije zajedno s učenicima. Može to biti nešto jednostavno, npr. vaša primjedba kad vam se slomi kreda dok pišete po ploči ili kako reagirate na učeničke doskočice.¹⁹

Razred je jedinstvena i u velikoj mjeri ritualizirana sredina. Da bi se održao red i nadzor, vaš odnos s učenicima mora biti takav da oni poštuju i prihvaćaju vaš autoritet kao organizatora i nadziratelja toga što se zbiva u učionici kako bi njihovo učenje bilo uspješno. To znači da vaše ponašanje mora biti kompetentno, poslovno i radno. Česta uporaba humora, osobito ako pokušate biti „šaljivac“ i njihov prijatelj jednakog statusa, umanjit će vaš autoritet jer nije u skladu s ritualom školskog života i tipičnom slikom i reakcijama učenika na razne

¹⁹ C. Kyriacou, *Temeljna nastavna umijeća*, Zagreb, 2001., str. 115.

aspekte nastavnikova ponašanja. Stoga, čvrst stav, primjerena boja i jačina glasa osiguravaju vam autoritet u razredu, a humor kao dodatak samo će vas približiti učeniku i od vas stvoriti nastavnika koji je otvoren za bilo koju vrstu komunikacije s učenicima.

4.1.6. Oštećenja glasa

Najčešća oštećenja glasa, koja se javljaju kod nastavnika uslijed treme, nesigurnosti, nepripremljenosti materijom koja se izlaže ili stresnih situacija, uglavnom se manifestiraju kao poremećaji govora uzastopnim ponavljanjem istih riječi, produljivanjem govornih zvukova ili jednostavno, nedostatkom riječi uslijed otvorenih usta. Sve to nabrojeno nazivamo mucanjem ili zastajkivanjem u govoru.

Mucanje, ne samo da otežava život u društvu jer je osoba obilježena tim „znakom“, nastavniku je svakako „neprijatelj broj jedan“. Titranje glasa, pretjerano korištenje čestice „hm“, ukočenost lica praćeno crvenilom, trome kretnje, strah koji prizlazi ne osjećamo samo mi već i okolina pred kojom stojimo. Naravno da, od problema ne možemo pobjeći, ali to ne umanjuje našu sposobnost da i dalje budemo nastavnikom i da nas učenici, kao i okolina prihvate. Raznim metodama liječenja, kao što su vježbe disanja i opuštanja te logopedija pomoći će nam doživotno u prevladavanju tog problema.

Učenici će nam i sami pomoći da se bolje nosimo s problemom ako mucanje prezentiramo kao svakodnevni problem. Ako ih upoznamo s poznatim osobama koje su unatoč mucanju postigla zapaženija životna ostvarenja sigurno nas neće promatrati kao osobe drugog reda. Drugi način skretanja pažnje može biti i uporaba humora. Na taj način možemo pomoći i učenicima u razredu koji imaju taj problem da se lakše nauče nositi s njim i čim prije počnu raditi na njegovu prevladanju.

Nastavnici provode puno vremena govoreći; oni tumače gradivo, daju upute, postavljaju pitanja ili vode razredne rasprave. Stoga ne čudi da je kvaliteta nastavnikovih usmenih aktivnosti jedan od najvažnijih aspekata djelotvornog poučavanja, mnogi će reći da je to i najvažnije obilježje uspješnog poučavanja.²⁰

²⁰ Isto, str. 59.

Sažeto možemo reći, da se kvaliteta nastavničkog usmenog izlaganja temelji na pravilno odabranoj jačini glasa koji uči i potiče i ne kosi se s genetski nasljeđenim zvukom, tonu koji odaje uvjerljivost i disciplinarnost te ritmu koji pridonosi zanimljivosti. Npr. govor mora bit snažan, razumljiv, ali pristupačan; polagan s naglašenim važnijim dijelovima; tonalitetno usklađen; primjeren situaciji; nimalo agresivan, potcjenjujuć, smiješan ili previše autoritativan; mora koristiti emfatičnu intonaciju koja pridonosi raznovrsnijem govoru te humor koji osigurava uzajamno poštovanje.

4.2. Ekstralingvistički neverbalni znakovi

Jezični prikaz se dopunjuje načinom nastupa u razredu. U retorici je riječ o „jeziku tijela“, a u anglosaksonskoj raspravi se govori o „secret language“ ili „silent language“. Ti pojmovi zorno objašnjavaju da je riječ o tjelesnim signalima, o nejezičnim porukama koje upotpunjuju jezično izlaganje. Kao i u svakoj komunikacijskoj situaciji, i ovdje vrijedi: ne može se komunicirati bez signala jezika tijela.²¹

Ponašanje nastavnika svodi se na „popratnost“ pokreta koji imaju komunikacijsku ulogu i značenje bilo da su „izravni“ (rukovanje knjigama, kredom, opremom), bilo da su „neizravni“ (gledanje predmeta kojima se koristi), bilo da su „instrumentalni“ (kretanje razredom). Da bi bile svhovite, te radnje moraju biti ustaljene i ne smiju se mijenjati. Estralingvistički neverbalni znakovi razlikuju se od riječi po tome što se nekoliko signala može odašiljati usporedno, a svaki ima različita značenja ovisno o pratećim signalima i to što ljudi nisu svjesni koje znakove odašilju i ne znaju ih točno opisati niti imenovati. Kretnje zajedno s govorom daje potpunu informaciju onoga što želimo reći, ali moramo uzeti u obzir da nam kretnje mogu ne samo najaviti sljedeće ponašanje, nego i zamijeniti paralingvističke znakove, ma kako oni bili dobro oblikovani.

Pod jezikom tijela podrazumijevamo: fiziologiju tijela, držanje i kretanje tijela, izražajne pokrete ili geste, mimiku i izraz lica, komuniciranje pogledom, komuniciranje opipom i kineziku (gibanje tijela kojemu se može dokazati komunikacijska vrijednost).

Ekstralingvistička neverbalna komunikacija u razredu vrlo je važna jer nastavnici i učenici nerijetko imaju više povjerenja u znakove kretnji tijela nego u verbalnu komunikaciju.

²¹ H. J. Apel, *Predavanje, uvod u akademski oblik poučavanja*, Zagreb, 2003., str. 110.

Nastup treba najprije osobno oblikovati jer se ukupnim dojmom nastoji odaslati jasan signal, uz obraćanje posebne pažnje na sredstva komunikacije. Jezik tijela tijekom nastave ispunjava više funkcija. On treba:

- primjereno pratiti jezični izvođenje
- istaknuti važnost iskaza
- po mogućnosti dopuniti rečeno
- ponekad čak stupiti na mjesto jezičnog izraza

Jezik tijela treba djelovati disciplinirajuće jer se time održava postojeća struktura autoriteta.

Detaljniju raščlambu ekstralingvističkih neverbalnih znakova čine kinezički i proksemični znakovi.

Pod kinezičkim znakovima misli se na pokrete lica ili facijalnu ekspresiju uključujući i usmjeravanje pogleda, pokrete pojedinih dijelova tijela – glave, ruku, nogu, držanje tijela u cjelini ili položaj tijela, više raznih tjelesnih pokreta s određenom namjerom, često nazivane gestama. Po nekim autorima kinezičke znakove čine i tjelesno dodirivanje, mirisi koje ljudi namjerno i nenamjerno ostavljaju, a koji predstavljaju neku informaciju o njima.

Pod proksemičnim znakovima podrazumijevaju se komunikacijski znakovi koji počivaju na udaljenosti i na prostornim odnosima među sudionicima komunikacije, a to su fizička blizina, odnosno udaljenost među osobama u komunikacijskoj interakciji, prostorni raspored, teritorijalno ponašanje pod kojim se podrazumijeva držanje i postupci kojima jedna osoba drugima stavlja do znanja svoje pravo na određeni prostor.

4.2.1. Izraz lica

Lice je najekspresivniji dio tijela. Mnogo je dijelova lica koji svojim pomakom odaju emocije, stavove, fizičko i psihičko stanje osobe. Ovdje se promatraju oči i dio oko očiju, usta, obrve, očni kapci, nos, boja i zategnutost kože lica, kao i lice u cjelini. Facijalna ekspresija odražava se u ostvarivanju svih prethodno navedenih funkcija neverbalne komunikacije. Točnost ocjenjivanja emocija na temelju izraza lica znatno je veća od točnosti

zaključivanja o osobinama ličnosti. Emocionalni izrazi lica su urođeni i univerzalni za većinu ljudi u različitim kulturama, tj. određeni izrazi lica jednako se tumače. S velikom točnošću jednako se prepoznaju i izražavaju emocije radosti, straha, tuge, ljutnje, iznenađenja i gađenja.



Slika 1. Prikazuje šest izraza lica koji se identično tumače u svim kulturama.²²

Svaki od ovih izraza lica ima svoje prepoznatljive osobine, kao što je osmijeh u sreće, širom otvorene oči kod straha, boranje nosa i stisnute čeljusti kod gađenja ili otvorena usta kod iznenađenja, koje iako ne znamo nabrojati ili objasniti, jasno ćemo ih prepoznati i definirati.

²²http://www.etfos.unios.hr/upload/OBAVIJESTI/obavijesti_preddiplomski/17423neverbalna_komunikacija_pre_davanje.pdf

Glede nastavnikova ekstraligvističkog ponašanja u izrazima lica naglasila bih da ga promjena lica odaje u svakoj situaciji. Nastavnik mora vješto uskladiti lice i govor. Isto kao i govorne sposobnosti, izrazi lica moraju se učiti i vježbati, tim više ako osoba ima mnogo nesvjesnih tikova. Ako ih želite izbjeći, zamolite nekoga tko vam je blizak da vam ih otkrije ili se podvrgnite praćenju nastave gdje će nepoznata osoba pratiti vaše izraze lica u određenim situacijama.

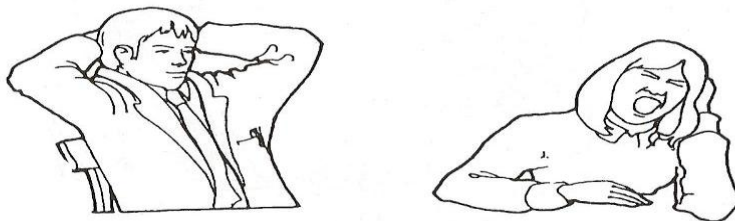
Parcijalno crvenjenje ili bijeljenje lica, širenje nosnica praćeno teškim disanjem odaje nam nastavnikovu nesigurnost i neuvježbanost. Pretjerano naglašavanje obrvama zbunjuje i očit je znak nekontrole, isto kao i stiskanje usana i oblizivanje istih.

Lice mora biti blagog izraza, treba signalizirati pristupačnost, otvorenost na ideje, ali dominantnost. Kombinacija različitih izraza lica tijekom nastavnog sata, pomoći će vam u naglašavanju bitnih činjenica, ali i prezentirat će vas kao osobu kojoj će učenici vjerovati ili odbaciti zbog pretjerane strogosti koja će se vidjeti u blijedom i monotonom izrazu lica.

Mimika jest oblik neverbalne komunikacije koja svojom osobinom pripada izrazu lica, obzirom na mjesto pokazivanja. Svojom mimikom (promjenom u crtama lica) nastavnici odašilju jasne znakove.

Odbojnost se referira spuštenim kutovima usana, nabiranjem čela, krutim (zategnutim) izrazom lica, a pristupačnost ljubaznim crtama lica, opuštenim izrazom i osmijehom. Vjerujte mi, osmijeh se zapamti, koristite ga.

Ozbiljnost i strogost simboliziraju usredotočenost, ali se istodobno tumače i kao znakovi odbijanja i hladnoće.



Slika 2. Primjer kako izrazi lica upućuju na aroganciju ili nezainteresiranost.²³

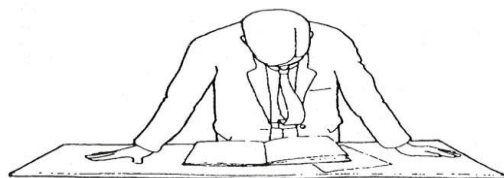
²³S. Neill, *Neverbalna komunikacija u razredu*, Zagreb, 1994., str. 64.

4.2.2. Vizualna komunikacija (pogled i kontakt očima)

Prema klišeju pučke predaje oko je „zrcalo duše“.²⁴

U mnogim životnim situacijama pogledi su dostatni kao jednoznačni znakovi da bi se uspostavila komunikacija između osoba. Kontakt pogledom je važno sredstvo. Oči mogu odašiljati poruke. Oči ih i primaju. Stoga začuđuje da neki predavači tek rijetko doista usmjeravaju pogled na svoje slušatelje. Neki gledaju zamišljene daljine, neki se čvrsto drže svog papira. Ispravno je, međutim, lutati pogledom te u slobodnom lutanju ponekad zadržati pogled na slušateljstvu. Oči bi svim slušateljima trebale signalizirati da ih vidimo. Pogledom se uspostavlja veza. To je, doduše, moguće ostvariti i s pomoću akustičnih jezičnih znakova, no njih treba dopuniti okom. Pogled pokazuje i više. Ima ljudi s ukočenim, drugih s ljubaznim pogledom, onih s nepomično usmjerenim pogledom i drugih s fleksibilnim, dakle lutajućim pogledom. Važno je da nastavnici svojim učenicima prenesu dojam da im se doista obraćaju. To se zbiva kroz kontakt pogledom.²⁵

Obično su razdoblja kontakta očima vrlo kratka. Kad su produžena, ili kad jedna osoba počne buljiti i drugu, može doći do pojave tjeskobe i to se može protumačiti kao prijatnja. Izbjegavanje pogleda i gledanja u oči povezuje se s nepostojanim ponašanjem, što navodi na prepredenost pa čak i na nepoštenje. Ta se gesta može smatrati neprijateljskom željom jedne osobe da se socijalna interakcija prekine. Dugotrajno fiksiranje pogleda karakteristika je neprijatelja, a u razredu stvara napetu situaciju nastavnika i učenika u kojoj se učenik osjeća napadnuto i pod pritiskom, dok se ostatak učenika u razredu osjeća zanemareno. Osim fiksirajućeg pogleda, mana lošeg nastavnika ili onog s malo iskustva je izbjegavanje vizualnog sučeljavanja i pogled usmjeren u bilješke. Obje strategije odaju podređen stav, nedostatak entuzijazma i sposobnosti.



Slika 3. Predugo i zamišljeno gledanje u bilješke znači distanciranje i nesigurnost.²⁶

²⁴ W. Nöth, *Priručnik semiotike*, Zagreb, 2004., str. 311.

²⁵ H. J. Apel, *Predavanje, uvod u akademski oblik poučavanja*, Zagreb, 2003., str. 114.

²⁶ S. Neill, *Neverbalna komunikacija u razredu*, Zagreb, 1994., str. 59.

U interakciji pogledom moramo voditi brigu i o čestoći, trajanju i smjeru pogleda.

Vješti govornici „pročešljavaju“ pogledom svoju publiku, a to je posebice uočljivo kod nastavnika gdje im takav način pomaže u procjeni razumijevanja i otkrivanja mogućeg nerada već u začetku. Dakle, pogled mora biti usmjeren prema učenicima, ne smije biti intenziviran na jednog učenika posebno, niti ukočen jer kao takav odražava prijetnju. Mora biti ljubazan i fleksibilan, letimičan, ali detaljan, kratak, ali dovoljno dug da se uspostavi komunikacija, primjeren situaciji, kontroliran te kulturno osjetljiv.

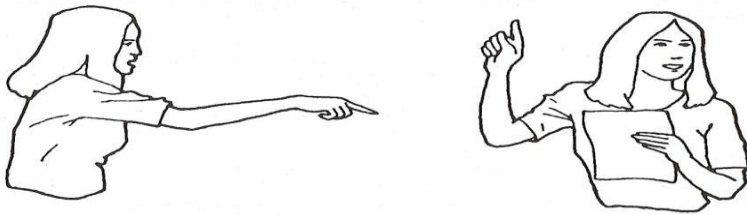
Kao važan detalj u komunikaciji pogledom naglasila bih kulturalnu razliku. Obzirom da su u većini razreda prisutni i učenici drugih nacionalnosti i vjerskih pripadnosti, moramo biti društveno osjetljivi, bez obzira na njihov trud za adaptacijom i omogućiti im što bolju atmosferu koja će rezultirati povjerenjem, neosuđivanjem i većom integracijom u kolektiv. Npr. neki Južnoamerikanci ne gledaju sugovornika u oči tijekom razgovora, nego nevažne predmete oko sebe. Nepristojno je dugo uzvraćati pogled jer to pokazuje nepoštovanje. Takve kulturološke navike ne smiju se tretirati kao odraz nepristojnosti i neposlušnosti učenika, nego odrazom njegove kulture koji će se uvažavati i prevladati bez većeg zadiranja u učenikov osobni život.

4.2.3. Gestika

Gestika u užem smislu obuhvaća izražajni potencijal ljudskog tijela pomoću gornjeg i donjeg dijela ruku i glave. Za područje gestike u hrvatskom jeziku na raspolaganju su dva naziva: gesta i kretnja. Između tih pojmova neki autori ustanovljuju terminološku razliku. Npr. Leonhard definira geste kao „izražajne pokrete“, koje su nasuprot kretnjama kao „svrhovitim pokretima“ jače konvencionalizirani i ustaljeni u obliku svog izraza. Kadšto se geste i kretnje razlikuju po opsegu izraznog medija. Kretnja bi tu uključivala i mimetički izraz, dok bi gesta bila ograničena samo na pokrete ruku i tijela. U obim je slučajevima granica među izražajnim pokretima ruku i govora tijelom gibljiva. Pojmovi geste i kretnje često se ipak rabe nerazlikovno, pa se danas može reći kako je gestika noviji i znanstveno uobičajniji pojam.²⁷

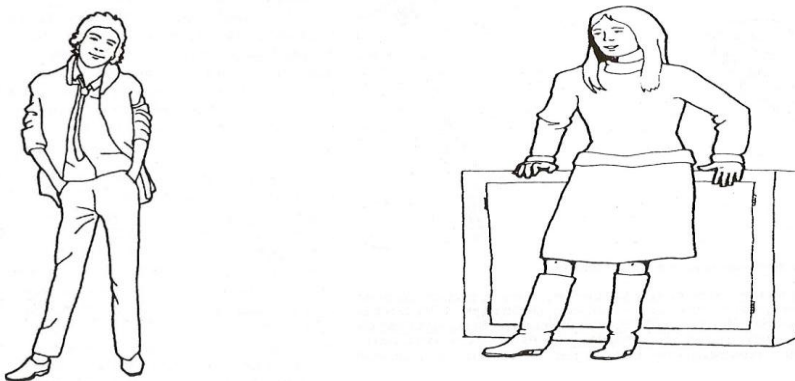
²⁷ W. Nöth, *Priručnik semiotike*, Zagreb, 2004., str. 298.

Popratiti riječi kretnjama ruke ili šake čini se kulturno posredovanom čovjekovom osobinom. Nastavnici koji se utvrđuju iza katedre svoje iskaze ističu pokretima ruku. Pritom one s usmjerenim pokretima treba razlikovati od onih koji se u rasprvi uzdižu do pantomimskog zornog prikaza svojeg gestikulacijskog vokabulara. Nastavnici ističu svoj iskaz otvaranjem šake, naglašavaju važnost pružanjem šake ili ruke, upućuju na nešto važno uzdignutim kažiprstom i zauzimaju poučnu pozu.



Slika 4. Isticanje važnosti usmjeravanjem kažiprsta.²⁸

Drugačiju poruku žele prenjeti kada se koriste objema rukama. Tada šire ruke, u zraku naknadno oblikuju značenje izrečenog, sklapaju ruke ili ih razdvajaju. Inačice u mnogobrojne. Tako se mogu poduprijeti rukama na katedru, jednu ruku, uglavnom lijevu, gurnuti u džep, a desnom pokazivati u prostor kako bi istaknuli važnost svojih riječi. Ovim posljednjim kretnjama, naslanjanjem i rukama u džepovima, treba pričati s mnogo opreza. Ako ih se koristi pravilno bit će u svrsi naglašavanja, a u suprotnom bit će očiti znaci arogancije i dominantnosti .

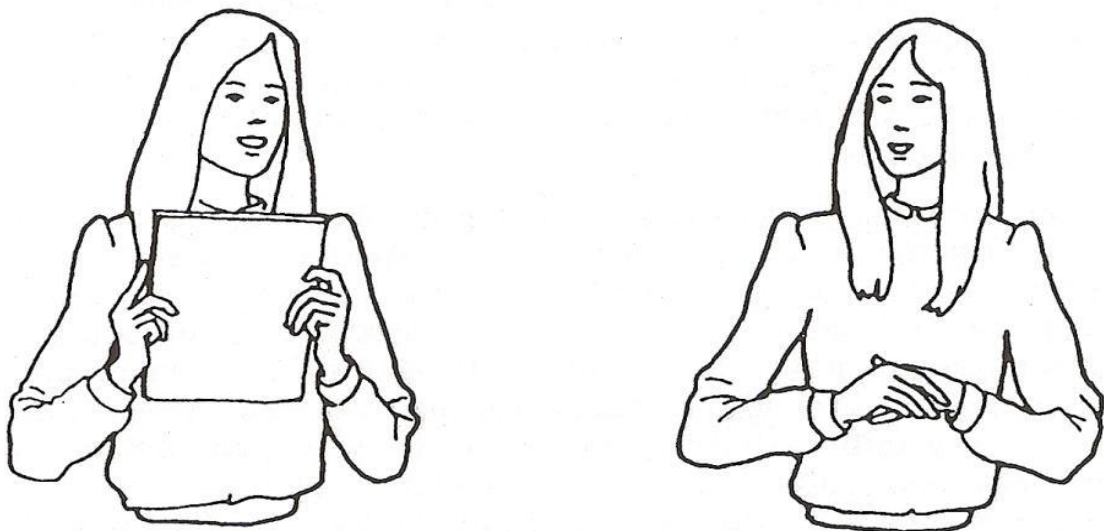


Slika 5. Kretnje koje izražavaju presamouvjerenost i nesigurnost.²⁹

²⁸ S. Neill, *Neverbalna komunikacija u razredu*, Zagreb, 1994., str. 56.

Od svih neverbalnih znakova kretnje su najmanje pod našom svjesnom kontrolom. One nisu urođene, već naučene, kopirane i stečene uslijed svih društvenih, socijalnih i obrazovnih uvjeta. Nastavniku u razredu, gestika pomaže u tumačenju, isticanju rečeničnih činjenica, prevladavanju nesigurnih situacija, zauzimanju stava i sl., ali on mora isto tako biti svjestan koliko su neki pokreti pravilni, a koliko tek nesvjesni tjelesni pokreti koji su odraz nervoze ili nesigurnosti.

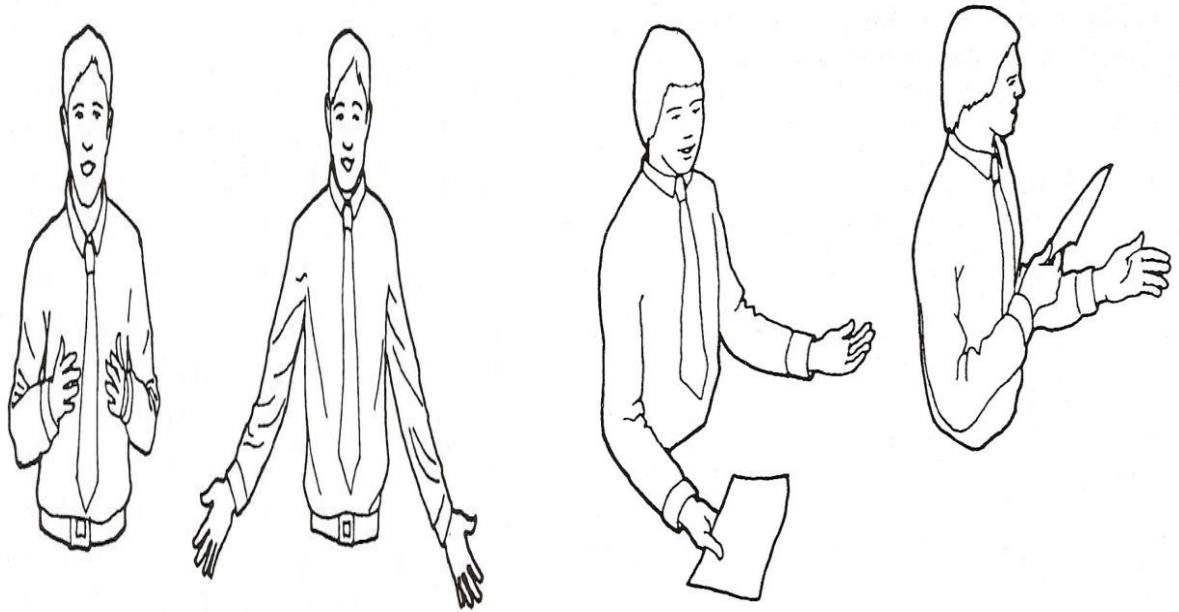
Geste mogu identificirati nastavnika, zato određene pokrete treba izbjegavati, neke izbaciti ako su neprimjereni ili dvosmisleni, a uvijek pribjegavati onima koji su sigurni ili obrambeni.



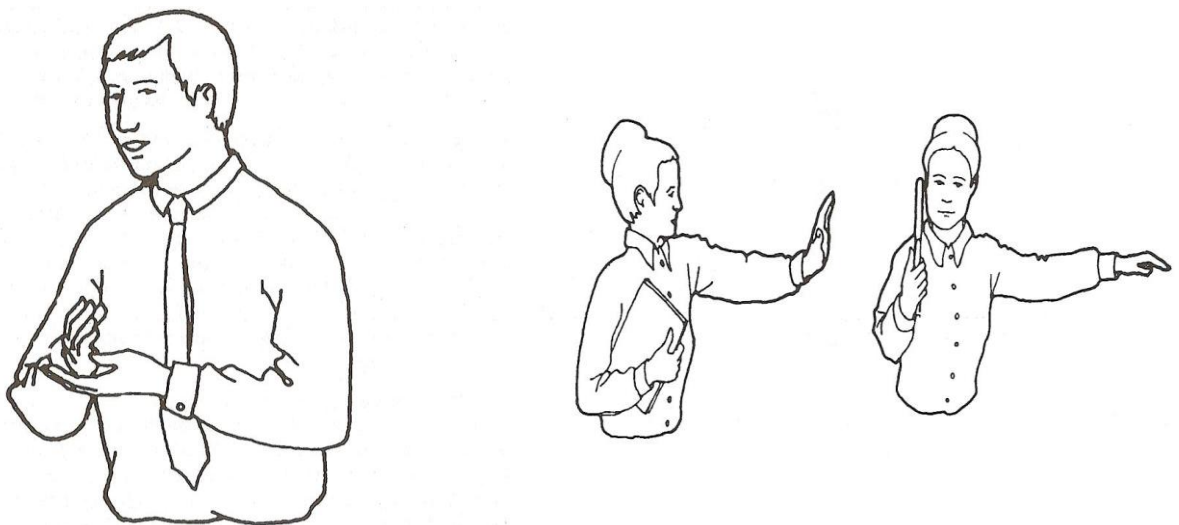
Slika 6. Obrambene kretnje. Držeći svoje bilješke u vidnom polju smanjujemo narvozu koja može nastupiti zbog blokade ili skretanjem pažnje, a lagano podignute ruke i sklopljene u području ošita onemogućavaju nam neprikladnu gestiku. Njih valja dobro usvojiti i pribjegavati im dok ne usustavimo svoje kretnje, napose pokrete ruku, na pravilan način koji podupiru materiju.³⁰

²⁹ Isto, str. 45., str. 47.

³⁰ Isto str. 51.



Slika 7. Metaforičke geste i pokreti dlanom pripisuju se pozitivnim kretnjama u smislu objašnjavanja i isticanja važnosti.³¹



Slika 8. Tipični pokreti šake i ruke koji označavaju kraj rasprave ili služe za umirivanje učenika ili tek stišavanje, a mogu se koristiti i za zaustavljanje učenika koji govori i davanje prilike sljedećem učeniku za izražavanje svojih misli.³²

³¹Isto, str. 30., str. 95.

³²Isto, str. 82., str. 54.

4.2.4. Emblemi

Emblemi su geste koje nadomještaju govor. Posebna su vrsta kretnji s kulturno određenim značenjem. To su fiksirane kulturno naučene i definirane geste koje su dobro poznate unutar određene kulture, no među kulturama mogu izazvati nesporazum.³³



Figure 2 'Everything's OK!'

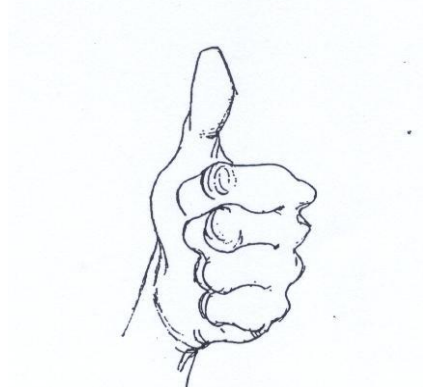


Figure 3 'No worries.'



Figure 4 'Up yours!'

Slika 9. Znak OK koji se oblikuje tako da učinimo krug pomoću palca i kažiprsta dok su preostala tri prsta raširena prema gore. U SAD-u to znači „OK“, međutim u Japanu ta gesta znači „novac“. U Francuskoj „nula“, a u Meksiku znači „seks“. Konačno, u nekim zemljama Južne Amerike, to je „opscena“ gesta.

Gesta „palac gore“, u SAD-u znači „OK“. Nekoliko europskih zemalja ima slično značenje za ovu gestu, npr. u Francuskoj ona znači „odlično“. Međutim u Japanu znači „dečko“, dok je u Iranu i na Sardiniji to „opscena“ gesta. Ova gesta se, u svijetu, koristi i kao međunarodni znak za stopiranje.

Ispruženi kažiprst i srednji prst tako da tvore slovo „V“, vjerojatno ima najkontraverznije značenje. U zemljama poput Australije, Engleske, Novog Zelanda i Malte znači „uvredu“, u SAD-u označava „broj dva“, dok u Njemačkoj označava „pobjedu“, a u Francuskoj „mir“.³⁴

³³W. Nöth, *Priručnik semiotike*, Zagreb, 2004., str. 300.

³⁴http://etfos.unios.hr/obavijesti_prediplomski/17423neverbalna_komunikacija_predavanje.pdf, str. 13.

4.2.5. Upotreba prostora

Pojam prostora ili fizičke udaljenosti koju držimo spram drugih ljudi utječe na dojam koji drugi ljudi imaju o nama, ali utječe i na način na koji mi komuniciramo s drugima.

Prostor oko sebe čovjek dijeli na:

- prisnu udaljenost (udaljenost oko 30 cm, pristup imaju samo bliske osobe)
- osobnu razdaljinu (na udaljenost ruke, obilježje je prijateljskih odnosa)
- društvenu razdaljinu (prostor udaljenosti do 3m, odgovara bezličnom odnosu)
- javni prostor (izvan mogućnosti dodira).³⁵

Takav ustaljeni obrazac definiranja prostora ima svoju vrijednost u tumačenju razrednih procesa. Nastavnik se kreće razredom i time neprestano mijenja udaljenost od učenika, što ima utjecaj i na interakciju koja se odvija na različite i često nepredvidljive načine.

Uporaba prostora odnosi se i na njegovo teritorijalno korištenje koje okružuju pojedinci. Nastavnik svoj prostor ograđuje unutar katedre koja ujedno označava i njegov status u razredu koji je istaknut izdvojenim položajem od učenika.

Svoj viši status nastavnik ima i u slobodnom kretanju razredom za koji učenici moraju tražiti dopuštenje. Upravo, „obilazak razreda“ najdjelotvornija je strategija korištenja prostora kojim se podjednako istražuje čitavo područje, uz zadržavanje uz pojedine skupine učenika koji rade u grupama ili naginju razgovaranju kad to nije primjereno, što kvalitetnom nastavniku omogućava kontrolu nad razredom i ravnomjerno usmjeravanje pozornosti na pojedine učenike unutar radne skupine.³⁶

Nastavnici se obično približavaju skupinama učenika ili pojedincima kad im žele pomoći. Iz praktičnih razloga nastavnici nastoje osigurati maksimalan kontakt uz minimalno ometanje drugih učenika. Međusobni kontakt nastavnika i učenika primjeren je isključivo radi poboljšanja učenja, tumačenja nerazumljivosti ili jednostavnog poticanja i ohrabivanja kako bi se stvorila pozitivnija atmosfera.

³⁵S. Neill, *Neverbalna komunikacija u razredu*, Zagreb, 1994., str. 113.

³⁶Isto, str. 132.

Također, ako želimo ravnopravnije i poticajnije prostorno okruženje unutar učionice koji će poticati učenike, trebali bismo pristupati kružnom ili polukružnom obrascu rasporeda stolova, naravno, ako to prostor svojom veličinom dopušta. Tako će svaki učenik imati direktniji kontakt s nastavnikom i obrnuto, a komunikacija će biti lakša jer su svi učenici jednako udaljeni od nastavnika i ploče te se ne mogu žaliti na zanemarivanje jer svi imaju isti dodir pogledom i bolji pregled na vizualna nastavna sredstva.

4.2.6. Stav tijela

Stav tijela šalje poruku o našem raspoloženju. Čovjek koji hoda uspravno, podignute glave, ne šalje istu poruku i ne ostavlja isti dojam kao onaj s pognutom glavom i spuštenim ramenima. Tjelesnim se stavovima mogu pri prvom susretu izraziti i posebne karakteristike ličnosti kao što su dominantnost i potčinjenost/pokornost.

Dominantnost kao karakteristiku možemo primijetiti po sljedećim neverbalnim znakovima: podignute obrve, poza s rukama na bokovima, visoko dignuta glava, gestikulacija dlanovima okrenutim prema dolje, hodanje nalik na „šepurenje“, lupkanjem po stolu olovkom ili prstima, nižim tonom glasa i stavom isprisanja.

Pokornost se očituje kroz sljedeće karakteristike: povećana udaljenost među sudionicima komunikacije, crvenjenje lica, glava nagnuta u stranu, povijenost tijela, smijuljenje u nelagodnim situacijama, gestikulacija dlanovima okrenutim prema gore, slijeganju ramenima, poza naklona, stidljivost i viši tonovi glasa.

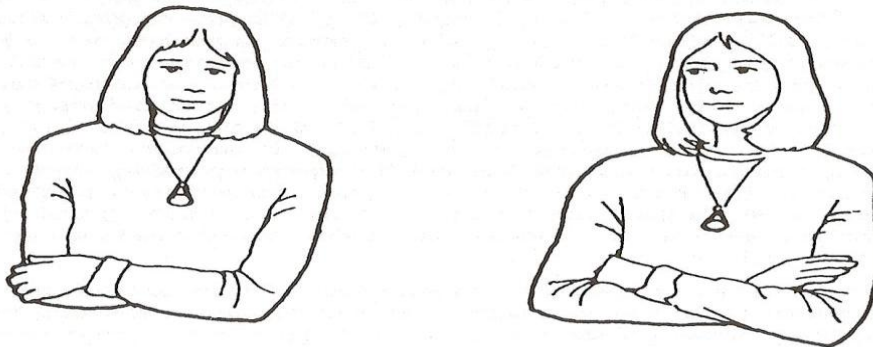
Nadalje, na osnovi držanja ili stava možemo zaključiti je li nastavnik zainteresiran za učenika ili ne. Npr. ako nastavnik za vrijeme usmenog ispitivanja sjedi prekrivenih nogu, okrenut je u stranu što znači da ne ostvaruje direktan kontakt očima s učnikom te nervozno lupka po stolu, vidimo arogantnost, nezanimanje i neozbiljnost.

Okretanjem svog tijela u pravcu osobe i blagim nagnjanjem prema njoj mi dajemo, često nesvjesno, do znanja da poštujemo ono što nam osoba govori. Nastavnik svojim stavom mora biti uzor, a upravo to će postići laganim kretanjem unutar razreda, pomičući se ustranu, dolazeći od ploče iznova naprijed i vraćajući se rukopisu, znači discipliniranim i kontroliranim kretnjama po ograničenom prostoru, naglašavajući važne dijelove blago

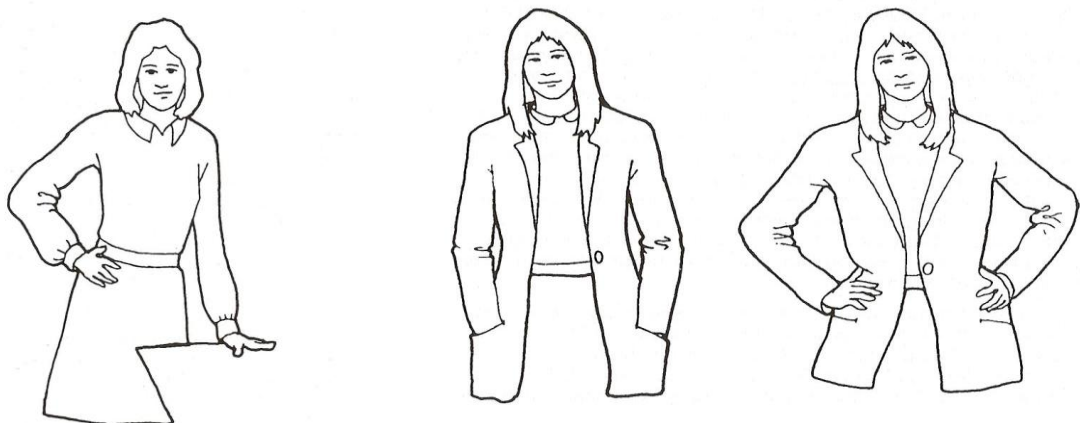
podignutom rukom, signalizirati ozbiljnost i ne bojati se upotrijebiti humor. Takav stav odašiljat će ozbiljnost, pripremljenost, ali i dostupnost.

U razredu nastavnici ne smiju djelovati neotesano, odnosno ponavljati one radnje koje nameću takav zaključak. Tu prvenstveno podrazumijevamo: mahanje nogama dok sjedimo, povlačenje suknje do neprimjerene visine, stajanje na jednoj nozi, nepomično ostajanje iza katedre, nepokretljivost, ali besmisleno kretanje razredom, mlitavost i ukočenost.

Kad s nekim stojimo naš stav može biti otvoren ili zatvoren. Otvoren stav podrazumijeva da nam je ugodno s osobom s kojom komuniciramo, a zatvoren odražava anksioznost ili nesviđanje.



Slika 10. Tipični primjer nesigurnosti (pognuta glava, spuštena ramena i skrivanje ruku) i sigurnosti u sebe (oštar pogled, ispravno prekrížene ruke i uspravnost tijela).³⁷



Slika 11. Kretnje kao dodirivanje stola, ruke u džepovima i ruke na bokovima smatraju se pozitivno – negativnima. Priliče iskusnijim nastavnicima koji će njima poslati odgovarajuću poruku jer u suprotnom su samo odraz nesigurnosti, skrivanja i nadmoći.³⁸

³⁷Isto, str. 52.

4.2.7. Tjelesni kontakt

Dodir ili tjelesni kontakt krajnji je stupanj približavanja. Dodir, između ostalog, značajno potvrđuje moć. Najuobičajniji oblik dodira je rukovanje, odnosno formalno pozdravljanje.

U osnovnoj školi ili s djecom mlađe dobi nastavniku je dozvoljeno više tjelesnog kontakta jer je oblik dodira među tim učenicima shvaćen poželjno zbog prijateljske konotacije koju odašilje. Nastavnici moraju razlikovati vrstu dodira jer ih učenici doživljavaju kao bliski odnos komunikacije. Tako razlikujemo dodir bodrenja, dodir tješnja ili pohvale, dodir kontrole. U službi nadzora, nastavnikov dodir dobrim dijelom, naročito kada je riječ o dječacima, uključuje dodir ruke ili ramena (hvatanje šake učenika objema rukama, hvatanje nadlaktice, hvatanje za ramena). Tu je često riječ i o dodirivanju glave, ali ono sve više dobiva ponižavajuću konotaciju pa joj se ne pribjegava. Ohrabrujući dodir (nastavnik polaže ruke na ramena učenika), sam ili u kombinaciji s verbalnim ohrabrenjem, djelotvoran je za veću pozornost učenika, ali i za pohvalu.

Tjelesni kontakt među učenicima srednje dobi ili srednjoškolcima postepeno se smanjuje u odnosu na onaj kontakt ostvaren u osnovnoj školi. Učenici postaju svjesniji svog prostora, sazrijevanjem postaju netolerantniji na dodir i smatraju ga zadiranjem u intimu. Tako su mnogi dodiri među srednjoškolcima tek rezultat slučajnosti ili usputnosti. U takvom kolektivu nastavnik mora izbjegavati svaki neprimjeren tjelesni kontakt jer će on biti doživljen kao isticanje, ulaženje u osobni prostor ili dodatna dominacija.³⁹

Opasnost dodirivanja je u mogućnosti pogrešnog tumačenja dodira. Osoba mora sama procijeniti kada je primjeren dodirnuti drugu osobu ili učenika da bismo pokazali suosjećanje ili podršku. Npr. nastavnici moraju biti oprezni kad je u pitanju dodir učenika u pubertetu; kombinacijom nadmoći i topline dobar se nastavnik izlaže opasnosti privlačenja neprimjerene pozornosti svojih učenika.⁴⁰ Ukoliko sami zaziremo od dodira ne moramo se osjećati krivim što ga malo ili rijetko upotrebljavamo u komunikaciji.

³⁸ Isto, str. 43., str. 58.

³⁹ Isto, str. 128.

⁴⁰ Isto, str. 129.

4.2.8. Vanjski izgled

Odjeća koju nosimo, način na koji se češljamo, koristimo šminku i ukrašavamo tijelo drugim umjetnim proizvodima predstavljaju načine izražavanja sebe. Način na koji projektiramo sebe pruža ljudima oko nas informaciju o društvenoj klasi, etničkoj identifikaciji, bračnom statusu te informaciju o karakternim crtama ličnosti. Zanimljivo je da će ekstrovertirani ljudi biti manje opčinjeni izgledom te neće zazirati od jarkih boja, dok će introvertirani ljudi pribjegavati tamnim, nevidljivim bojama.

Formalna garderoba nastavnika nije neophodna, ali pretjerano opušten stil umanjuje njegovu akademsku stručnost prema ocjenama određene skupine učenika. Iako nastavnici tvrde da njihov stil odijevanja nema utjecaj na njihove odgojno – obzazovne sposobnosti, „klošarski“ stil ipak neće biti shvaćen primjereno i ozbiljno. Istraživanja su pokazala da nastavnike s fizički privlačnijom vanjštinom učenici ocjenjuju kao bolje i sposobnije nastavnike.

Iako svaka osoba odlučuje o svom stilu odijevanja, neke stuke kao nastavnička, u većini ne propisuju kod oblačenja, ali ga sugeriraju kako bi se pogreške stjecanja informacija vanjštinom umanjile i što brže prevladale. Nastavnici bi trebali izbjegavati jarke boje koje privlače pažnju kao i velike printove na odjeći (cvjetovi, točke, likovi iz crtića i filmova). Izbor nakita mora biti decentan jer prevelike narukvice te mnoštvo ogrlica pridonose zveckanju koje ometa i odvači pozornost učenika. Također, trebalo bi izbjegavati i odjeću, nakit ili frizuru koja upozorava na tikove koje ne možemo prevladati (namatanje pramena kose, namatanje prstena, dodirivanje gumbova na košulji), barem za vrijeme dok ih ne stavimo pod kontrolu.



Slika 12. Pogrešne radnje koje odajemo odabirom odjeće ili nakita. One su odraz nesigurnosti.⁴¹

⁴¹ Isto, str. 47., str. 94.

4.3. Čitanje neverbalnih znakova

Postoji oko milijun znakova neverbalne komunikacije koje mi, nesvjesno i stalno, tumačimo. Promatramo govor naših sugovornika, ali i sami šaljemo pozitivne ili negativne signale koje određuju naš stav prema nekomu i nečemu, ali i prikazuju nas kao živo biće, a time i naše osjećaje i osobnost. Pritom valja voditi računa da niti jedan pokret nije jednoznačan, već ga treba „čitati“ u kontekstu s drugim mikro i makro pokretima te kao nadopunu verbalnog izričaja.

Tumačenje neverbalne komunikacije je individualno. Čovjek koji je svjesniji neverbalnih pokreta lakše će odgonetnuti poruku prenešenu licem ili tijelom od osobe koja veću pažnju pridaje samo verbalnom iznošenju riječi. Ali, kako sam već ranije napomenula, svaka verbalna poruka dopunjena neverbalnim znakovima zaokružiti će cjelinu poruke i time će njen izraz biti snažniji i konkretniji, zato će se, osobe koje kažu kao im neverbalna komunikacija nije važna, uvijek naći u situaciji da barem nesvjesno reagiraju na tuđe izraze lica ili tijela. Dokazano je da ćemo prije pristupiti nepoznatoj osobi s osmjehom na licu nego onoj koja je namrštena. Također, osoba koja ima otvoren stav tijela bit će omiljenija u društvu od one koja ima obrambeni ili zatvoren stav.

Neverbalna komunikacija stvar je percepcije. Nikada ju ne možemo opaziti u njoj punini jer koliko je direktna i uočljiva toliko može biti transparentna i nedokučiva. Zato svakom tumačenju neverbalne komunikacije moramo prići oprezno bez obzira na generalizacije koje su uobičajne u društvu. Unatoč tome postoje geste, izrazi lica, govora i tijela koja sustavno pokazuju istu osobinu bez obzira na situaciju i kontekst.

4.3.1. Facijalna ekspresija (lice i izrazi lica)

Lice predstavlja važan kanal neverbalne komunikacije. Iako izraze lica koristimo u širokom spektru socijalnih situacija određeni pokreti mogu se tumačiti zasebno s velikom točnošću. Navedene osobine, gotovo uvijek, rezultiraju ovim izrazima i pokretima lica koje uočujemo u statičnim situacijama bez obzira na verbalnu komunikaciju.

- **Ljubaznost** → osmijeh, izvijenost usana prema gore

- **Neljubaznost** → krajevi usana zavijeni su prema dolje uz statičnost ili nepomičnost očiju, često se naziva i „lažni osmijeh“
- **Ljutnja, sumnja, neslaganje** → namrštene obrve, stisnuta usta, raširene nosnice, napućene usne
- **Strah, nesigurnost** → proširene zjenice, sušenje usta, učestalo treptanje, bijedost lica, brzi, skenirajući pokreti očiju, gledanje prema vratima, gledanje u pod, usmjeravanje očiju u stranu
- **Stid** → crvenilo lica
- **Uplašnost** → širom otvorene oči
- **Dominantnost** → podizanje obrva
- **Stres** → dodirivanje nosa, trljanje očiju, glađenje brade, češkanje obrve, povlačenje za uho, dodirivanje kose, pokrivanje usana

4.3.2. Znakovi tijela (kinezika)

Govor tijela je poseban kanal neverbalne komunikacije koji je najviše proučavan, kojem se daje najveća praktična vrijednost i koji u više slučajeva predstavlja sinonim onoga što obuhvaća neverbalna komunikacija. Sam čovjek tijekom svoje interakcije s drugim zauzima različite stavove tijela, a ti stavovi imaju određeno značenje i predstavljaju znakove na osnovu kojih drugi ljudi zaključuju o nama, a mi o njima. Znakovi koje šalje tijelo mogu pokazivati nečiju dominantnost, potčinjenost, nervozu, agresivnost, nesigurnost, a ukoliko su ti znaci kontradiktorni, i naša osjećanja koja pokušavamo sakriti.

- **Skrivanje** → šake ili ruke prekrivene na grudima, ali stisnute uz tijelo, trljanje ruku, ruke u džepovima
- **Neslušanje** → pomicanje stopalima ili mahanjem nogu dok sjedimo
- **Napetost** → ruke na leđima
- **Strah, stres** → kretanje adamove jabučice kao kod gutanja

- **Arogancija** → stražarski stav s prekrštenim rukama gdje su šake vidljive, isprisanje, ruke iza glave, ruke na bokovima, stiskanje šake, kažiprst usmjeren u zrak, ruke spojene jagodicama prstiju usmjerenih prema gore, ispružene noge kod sjedenja
- **Potčinjenost** → nagnuta glava, dlanovi okrenuti prema gore
- **Nesigurnost** → prekršene noge pri stajanju, slijeganje ramenima, odmicanje tijela unatrag
- **Otvorenost** → čvrst stav, neprekršene noge, ruke na koljenima, nagnjanje prema naprijed

4.3.3. Glas

Oblikovanje glasa kao neverbalne sposobnosti, također je važno obilježje. Iako su pokreti tijela funkcionalni i ponekad je teško utjecati na njih, glas je obilježje koje vježbom možemo oblikovati do savršenstva. Korištenjem odgovarajućeg tona, dubine, naglašavanja i intonacije postizemo razgovijetnost i tečnost koja je temelj uspješnog prenošenja nastavnog gradiva. Svaki nastavnik se, barem jednom, suočio s „pucanjem glasa“ koji je bio rezultat nesigurnosti te uporabom poštapalica ili čestica, koje su očite u svojoj neprimjerenosti, i uvidio simboliku tih znakova. Oni pridonose neslušanju, nerazumijevanju i nedoživljavanju. Zato, oprezno s glasom.

- **Nesigurnost** → niska jačina glasa, glas bez daha, spor govor, relativno jednako naglašavanje riječi, ozbiljniji i dublji ton nego inače
- **Dominantnost** → veća jačina glasa, oštiji ton, brz govor, primjetnije naglašavanje riječi i fraza, kvaliteta glasa bez daha ili tečnost govora
- **Nervoza** → mucanje, zastajkivanje, razni uzdisaji kao „hm“ ili „aaa“, pročišćavanje grla

4.3.4. Vanjski izgled

Vanjski izgled je naše osobno obilježje koje pridonosi ozbiljnijem ili neozbiljnijem shvaćanju. Upravo zbog toga neke škole pribjegavanju, točno određenom izgledu kako bi se postigao što veći sraz između učenika i nastavnika i time naglasila njihova autoritativnost, ali i umanjila nesigurnost glede prihvaćanja. Ipak, najvažnije je da ono što nosimo bude oku privlačno, a nama ugodno jer ćemo time postići manje pogrešaka koje su uvjetovane nepravilnim ili nametnutim izborom odjeće i dati nam veću sigurnost i nesputanost. Isto vrijedi i za nakit, kao i za ukrašavanje i češljanje kose, odnosno izbor obuće. Svaki pogrešan izbor samo pridonosi većem broju znakova koji odaju nesigurnost.

- **Skrivanje, nesigurnost** → dodirivanje gumbova na odjeći, otkopčavanje i zakopčavanje narukvice na ruci s kojom je sve u redu, okretanje prstena, ispravljanje zamišljenih nabora na košulji, popravljjanje marame, zveckanje kovanicama u džepu, glađenje kose, češkanje po glavi

Isto tako važno je napomenuti da je sustavnim istraživanjem dokazano da osobe koje nose tamniju odjeću imaju veću dominantnost, bolje su prihvaćene od strane sugovornika i shvaćene su ozbiljnije. U neutralne boje koje potiču interakciju spadaju crna, plava, siva i bež boja.

Do nabrojanih znakova neverbalne komunikacije koji pokazuju određene osobine došlo se višegodišnjim sustavnim praćenjem pojedinih djelatnika različitih struka, godina, spola te svjesnosti ili nesvjesnosti svoje gestike.

Dakle, neverbalna komunikacija ne isključuje niti jedan aspekt lica i tijela. Od nje ne možemo pobjeći. Svaki pokret nešto znači. Možemo ju samo korigirati, sustavno i prirodno primjenjivati, obraćajući pažnju na pojedina obrazloženja, upute ili obrasce koji sugeriraju određene kretnje, ali nikada im u potpunosti ne podleći. Svaka kretnja, svaki mig pa i pokret, bez obzira je li namjeren ili tek slučajan, jedinstven je i nemoguće ga je promatrati bez određenog konteksta. U svakom trenutku moramo biti svjesni sebe, svog sugovornika i situacije u kojoj se nalazimo, izražavati emocije koje su u nama te slijediti unutarnji poriv za

određenom gestikulacijom i tada će neverbalna komunikacija biti prirodna i točna i neće podlijetati negativnom ili dvoznačnom tumačenju.

Iako izgleda neprirodno i komplicirano, neverbalna komunikacija, živi unutar svakog čovjeka. Bitno ju je iskoristiti na način da čini dobro nama i drugima.

5. ZAKLJUČAK

Postojalo je, postoji i postojat će još toliko teorija o neverbalnoj komunikaciji koje će se nekima činiti nedorečenima, neodrživima i nedefiniranima. Neverbalna komunikacija je neka posebna kategorija jer svojom širinom dopušta tolike varijacije i interpretacije. Nikad neće biti definitivno finalizirana jer je ovisna o čovjeku. Neverbalna komunikacija je naprosto sam čovjek. I dok postoje ljudi razvijat će se teorije o njoj u svim područjima i znanostima, proširiti će se definicije, izuzimati ili dodavati pojedini pokreti i izrazi lica, iznenaditi nas kada to najmanje očekujemo ili želimo.

Prije nastanka jezika i pisma, neverbalna komunikacija bila je osnovni način sporazumijevanja. Zbog toga, jer se mnogi znaci koji ukazuju na određeno ponašanje u različitim kulturama jednako tumače i u različitim situacijama isto znače, trebali bismo više pažnje posvetiti upravo njoj, kojoj je sustavnim pojavljivanjem novih izvora i tehnika komuniciranja umanjena svrhovitost, jer je neverbalna komunikacija u suštini temelj svake interakcije. Ipak, u posljednje vrijeme uviđena je kvaliteta govora tijela, koji ne može glumiti i obmanjivati, i počinje ga se, sve više, primjenjivati kao nezobilazan oblik prenošenja stavova, emocija i znanja.

Ovim radom htjela sam prikazati da je neverbalna komunikacije više nego prisutna u razrednom okruženju. Svakom nastavniku pomaže pri oblikovanju i prenošenju temeljnih nastavnih umijeća i pridonosi razrednom ugođaju kao i discipliniranosti. Neverbalna komunikacija je širok pojam, ali ako se razlomi u pojedine segmente uvidjet ćemo da se njome svakodnevno koristimo i da neverbalna komunikacija više zastrašuje svojim nazivom nego primjenom.

Učenici će, sasvim sigurno, bolje prihvatiti nastavnika koji je iskren i ljubazan, koji svojim tijelom pokazuje da se nalazi u razredu zato jer mu je stalo do prenošenja znanja i suradnje s učenicima, nego onoga koji svojim ukočenim stavom pokazuje autoritet i dominantnost što učenicima ne znači više od nezanimanja i nerazumijevanja.

Upotrebom razumljivog i pristupačnog govora odaslat ćemo signal ozbiljnosti i uvjerljivosti, a kombinacijom najvnog i izvještajnog tona povećati izgleda da učenici zaista usvoje materiju koju želimo prenjeti. Svaka informacija koja je izrečena s dubljim smislom ili

naglašena uporabom sintagmi naglašava važnost i značenje i sigurno će mnogostruko bolje doprijeti do učenika. Također, pažljivim odabirom kretnji ili kontrolom postojećih, naglasit ćemo svaku rečenicu pojedinačno i pojačati intenzitet verbalne komunikacije. Uz nabrojene pozitivne ili obrambene kretnje, koje pomažu nastavniku u prevladavanju nesigurnosti i stresnih situacija koje se javljaju u početku radnog odnosa, više pozornosti privlače one negativne koje su u nastavničkom miljeu ustalile kao doprinos prošlosti. Iako se takav način ponašanja sve više zatire, još uvijek postoje znakovi neverbalne komunikacije koji pokazuju takvo autoritativno prošlo ponašanje i koji se sustavno prenose generacijama. Znakove takvog ponašanja, danas, prepoznamo u lupkanju olovke o stol, izbjegavanju pogleda, nemirnim mahanjem nogu dok sjedimo, zveckanjem metalim predmetima (kovanice u džepu, neprimjeren nakit). Njih moramo izbjegavati ili ih barem zamijeniti primjerenijim, blažim oblikom. Učenici neće uvažavati nastavnika koji nema potrebnu širinu znanja o odedenoj temi, ali niti onoga koji to znanje ne zna prenjeti.

Pri tumačenju kretnji moramo biti oprezni i uvijek obratiti pažnju na nastavnika koji se služi njima kao i na razredno okruženje u kojem se nalazi. Ponekad neke pogrešne kretnje uz dozu humora ili prijekora mogu biti isplative i korisne. Zato, je individualni pristup i personalizirano tumačenje jedini ispravni put razumijevanja neverbalne komunikacije. Pravila neverbalne komunikacije su tu da nam skrenu pažnju, nikako da ih slijep slijedimo ili nasumce pretpostavljamo.

Na kraju, najvažnije je slijediti svoje tijelo u njegovoj prirodosti, uvijek pitati sugovornika ako nađemo na barijeru koja je dvoznačna. Stalnim radom usustaviti svoj vlastiti obrazac kretnji koji će nam pomoći na putu kvalitete i afirmacije.

Neverbalna komunikacija je sve ono što mogu proizvesti ljudski um i ruke. Ona je svuda oko nas. Pomaže nam definirati sve ono što je nerazumljivo i nije svojstveno našoj osobnosti, sve ono što ne možemo izreći riječima. Učenike više zanima koliko vam je stalo, nego koliko znate. Uspjeh nastavnika ovisi o pozitivnim i brižnim odnosima punim povjerenja, nego o bilo kojem umijeću, ideji, savjetu ili pomaganju koje nudi knjiga.

„Ne postaje se tek tako izvrsnim nastavnikom; na taj se put jednostavno treba obvezati.“

6. LITERATURA

- 1.) Apel, Hans Jürgen, *Predavanje, uvod u akademski oblik pučavanja*, Erudita, Zagreb,
- 2.) Delors, Jacques i dr., *Blago u nama*, Educa, Nakladno društvo d.o.o., Zagreb, 1998.
- 3.) Glasser, William, *Nastavnik u kvalitetnoj školi*, Educa, Nakladno društvo d.o.o., Zagreb, 1999.
- 4.) Jensen, Eric, *Super-nastava, Nastavne strategije za kvalitetnu školu i uspješno učenje*, Educa, Nakladno društvo d.o.o., Zagreb, 2003.
- 5.) Kyriacou, Chris, *Temeljna nastavna umijeća*, Educa 52, Zagreb, 2001.
- 6.) Meyer, Hilbert, *Didaktika razredne kvake, Rasprave o didaktici, metodici i razvoju škole*, Educa, Nakladno društvo d.o.o., Zagreb, 2002.
- 7.) Neill, Sean, *Neverbalna komunikacija u razredu*, Educa, nakladno društvo d.o.o., Zagreb, 1994.
- 8.) Nöth, Winfried, *Priručnik semiotike*, Ceres naklada, Zagreb, 2004.
- 9.) Terhart, Ewald, *Metode poučavanja i učenja, Uvod u probleme metodičke organizacije poučavanja i učenja*, Educa, Nakladno društvo d.o.o., Zagreb, 2001.

7. IZVORI S INTERNETA

- 1.) <http://www.scribd.com/doc/12751343/Neverbalna-komunikacija-ili-Govor-tijela-1-by-Meliha>- Hasei- psiholog (11.06.2013.)
- 2.) http://www.etfos.unios.hr/upload/OBAVIJESTI/obavijesti_preddiplomski/17423neverbalna_komunikacija_predavanje.pdf (13.01.2013.)