

**VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA KAO  
NAJZNAČAJNIJI FAKTOR U KVALITETNOJ INTERAKCIJI  
UČENIK-NASTAVNIK**

**VERBAL AND NON-VERBAL COMMUNICATION AS THE MOST  
SIGNIFICANT FACTOR IN HIGH QUALITY INTERACTION  
BETWEEN A STUDENT AND A TEACHER**

**Nedžmija Mustafičić, profesor  
Zenica**

**REZIME**

*Sve što radimo sa učenicima ima formu komunikacije. Pravilna i slobodna komunikacija je garant kvalitetne interakcije, a to je pola puta uspješnog nastavnog procesa. Putem JA poruka lako ćemo otkriti, ali i sami izraziti, svoja osjećanja. Komunikacija je uspješna ukoliko i učenik i nastavnik jednako shvate poruku. Moderan i uspješan predavač je onaj koji ostvari kvalitetnu i slobodnu komunikaciju sa učenicima. Način na koji mi komuniciramo sa učenicima je model po kojem oni komuniciraju( međusobno) sa drugima. Da bi nastavnik imao uspješnu komunikaciju sa učenikom on mora empatijski djelovati. Tek tada se može nadati pozitivnoj vršnjačkoj interakciji i interakciji između nastavnika i učenika. A da bi to uspio nastavnik treba biti svjestan sebe i svojih osobina, pa će tek tada moći da prihvati učenika onakvog kakav jeste, sa svim njegovim manama i vrlinama. Nastavnik koji se trudi da sve vidi, čuje, prepozna, primjeti, razgovara, savjetuje, ohrabri i empatiše učenike može se smatrati modernim i uspješnim. Tada je i njegov rad uspješan, komunikacija sa učenicima je na visokom nivou, a sve to stvara kvalitetnu interakciju između nastavnika i učenika i doprinosi kvalitetnom nastavnom procesu.*

**Ključne riječi: verbalna i neverbalna komunikacija, empatija, kvalitetna interakcija**

**SUMMARY**

*All the things we do with our students represent some sort of communication. Proper and free communication guarantees a quality interaction which is at the half of the path towards a successful teaching process. Through the use of I messages, it is easy to discover, but also to express our own feelings. The communication is successful if both student and teacher understand the message equally. Contemporary and successful lecturer is the one who achieves full quality and liberty in communication with students. The way we communicate with our students is the way they are going to communicate with each other and to others. For the teacher to obtain successful communication with the student, a certain level of empathy should exist. Only then, it is possible to expect positive peer interaction, as well as student-teacher interaction. In order to achieve this, teacher must be aware of his abilities and possibilities and only after that, the teacher will be able to accept the student the way he/she is with all vices and virtues. Contemporary successful teacher is the one who is trying to see, hear, recognize, notice, talk about, gives advice and feels empathy towards his students. Only after all this, his work can be successful, communication with students at high level and all this will create quality interaction between teacher and student and contribute to the quality of the teaching process.*

**Keywords: verbal and non-verbal communication, empathy, high quality interaction**

## **1. MEĐULJUDSKI ODNOSI U UČIONICI**

Modernom nastavniku nije dovoljno samo znanje koje posjeduje, već njegovo umijeće ponašanja i vještina uspostavljanja ali i održavanja međuljudskih odnosa u učionici.

Najznačajniji faktori koji utiču na uspješnost međuljudskih odnosa su: socijalna percepcija, emocionalni stavovi i empatija.

Socijalna percepcija ima za zadaću da dovede nastavnika da posmatra svijet na samo sa svog gledališta, već i sa gledališta učenika. Kad se nastavnik stavi u položaj učenika, više će ga razumijeti, shvatiti njegove želje i potreba, pa će buduća komunikacija biti mnogo uspješnija.

Empatija je sposobnost pojedinca da se uživi u položaj drugog. Nastavnik treba i mora da respektuje osjećaje učenika. Ne treba da ga idealizira ili mijenja njegov karakter, već da ga prihvati baš takvog kakav on jeste. Jedan te isti motiv se kod svakog učenika manifestuje na različit način. Osjećaj nesigurnost kod jednog učenika dovodi do agresivnost prema drugima. Kod drugog učenika se manifestuje tako što se učenik povlači u sebe, dok treći učenik želi da se istakne po svaku cijenu. Uspješan nastavnik empatiše svoje učenike, te lakše organizuje odgojno-obrazovni proces i ima dobru komunikaciju sa njima a sve u svrhu kvalitetne interakcije.

## **2. KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE**

Komunikacijske vještine su jako važne u međuljudskim odnosima, jer loša komunikacija često je uzrok brojnim problemima i nesporazumima između nastavnika i učenika.

Da bi učenici razumjeli poruku koju im šaljemo ona mora biti jasna, razgovijetne, konkretna, sadržajna i jednostavna. Dobre komunikacijske vještine će osigurati svakom nastavniku da iz učenika izvuče ono najbolje. To ćemo lako ostvariti ako jasno iskažemo svoje zahtjeve ili upute, ako smo uporni i prodorni ali dok to ne prelazi u agresivnost ili nametljivost, ako čekamo povratnu poruku i ako smo dovoljno uvjerljivi i pozitivni.

Komunikacijske vještine su veoma bitna sposobnost svakog nastavnika i temelj je uspješne komunikacije sa učenicima. To su: slušanje, postavljanje pitanja, empatija, osjetljivost za standarde odnosa, poznavanje situacije, samopraćenje, uključenost i upravljanje interakcijom i fleksibilnost ponašanja.

## **3. OBLICI KOMUNIKACIJE**

Interpersonalna komunikacija uključuje verbalno i neverbalno ponašanje, jer ljudska komunikacija ne uključuje samo funkciju riječi.

Intrapersonalna komunikacija je označena izgovorom ja-ja. Tu spada razgovor sa samim sobom, kada nešto razmišljamo, rješavamo sami sa sobom.

Verbalna komunikacija je govorna komunikacija i njen osnovni oblik je razgovor.

Neverbalna komunikacija je način na koji ljudi komuniciraju bez riječi, bilo namjerno bilo nenamjerno. Tako se najviše izražavaju emocije.

Aktivno slušanje je umijeće slušanja. Mnogi smatraju da se slušanje samo po sebi podrazumijeva. Često slušamo, a zapravo ne čujemo.

Telekomunikacije su savremeni oblik komunikacije. Internet je jedan od oblika telekomunikacija. Putem njega možemo doći do informacija u bilo koje vrijeme i na bilo kojem mjestu.

## **4. VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA**

Današnji cilj kvalitetnog obrazovanja daje veliki zadatak nastavniku, da učenika razvije u demokratsku, kreativnu i stvaralački usmjerenu mladu ličnost s vlastitim stavovima i percepcijama, a sve to preko zadovoljenja osnovnih interakcijskih i komunikacijskih veza.

Komunikacija u nastavi je izmjena poruka između nastavnika i učenika. Uspješna je samo u slučaju ako su oba dijela jednako shvatila poruku, to je zapravo proces razmijene simbola čija su značenja svi jednako razumijeli.

I odgoj je komunikacijski proces u kojem nastavnik i učenik međusobno djeluju, a osnovna svrha je da se pozitivno djeluje na razvoj učenika. Odgoj je takva komunikacija u kojoj se ostvaruje uska interakcija, to je oblik međuljudske komunikacije.

Pod pojmom interakcija učenik-nastavnik se podrazumijava njihovo međusobno djelovanje gdje jedni prema drugome zauzimaju stavove i koji sebi obostrano određuju ponašanje. Ona počinje u najranijoj dobi svakog pojedinca, najprije u porodici, a nastavlja se u školi, u prijateljskim grupama, u društvenim organizacijama. Brajša je uvijek isticao da čovjeka čini čovjekom ono njegovo JA koje nastaje unutar interpersonalnih odnosa među ljudima od najranijeg djetinjstva.

#### **4.1. Verbalna komunikacija**

Osnovni oblik verbalne komunikacije je razgovor, a odnosi se na dvije komunikacijske vještine: slušanje i govorenje. Najdjelotvornije je takozvano aktivno slušanje.

Aktivno slušanje je valjano slušanje, nastojanje nastavnika da sebi i učeniku pomogne u razrješavanju primljenih poruka. Da bi pomogli učeniku da se nose sa svojim emocijama, nastavnici treba prihvatiti i poštovati učenikove osjećaje. To su odlike empatičnog nastavnika. Empatičan nastavnik će prihvaćati učenike u totalitetu njegove ličnosti i takvog kakav on zapravo jeste, te adekvatnim odgojnim metodama i postupcima pomoći da se taj učenik razvije u željenom pravcu. Razvijena empatijska sposobnost nastavnika posebno se ističe u interakciji nastavnik-učenik.

Najjači efekat u nastavi što se tiče govorenja imaju JA i TI poruke. Ja poruka izazivamo učenika da i on govori o svojim osjećajima, o svojim problemima i potreba. Učenik će i dalje zadržati pozitivno osjećanje o sebi i pojačat će se njegovo samopuzdanje. Izjave koje se baziraju na JA porukama su efektne iz razloga jer ne sude i ne popravljaju, ne prebacuju odgovornost na nekog drugog, već jednostavno sam učenik preuzima odgovornost na sebe zbog onog što osjeća.

Da bi nastavnik prilagodio komunikaciju svojim učenicima on sa njima mora empatijsku komunicirati, suživljavati sa njima.

I tako se otvara put uspješnoj i slobodnoj komunikaciji, što nastavni proces čini kvalitetnijim, a to je krajni cilj svakom nastavniku.

#### **4.2. Neverbalna komunikacija nastavnika i učenika**

Neverbalno ponašanje u toku razgovora sa učenicima često ostavlja trajniji pečat nego riječi. Učenici su veoma osjetljivi i prilično dobri shvataju neverbalne poruke. Prate nastavnika dok izlaže, njegov govor tijela, promjene u glasu, rad ruku, gestikulacije, pa čak i način odijevanja nastavnika ostavlja na njih velik uticaj.

Neverbalni razgovor u razredu ili grupi je veoma važan, jer učenici imaju više povjerenja u neverbalnu nego u verbalnu poruku. Savremena učionica se razlikuje od klasične učionice u kojoj je odnos učenik-nastavnik bio strogo verbalan. Kada nastavnik ulazi u razred on uspostavlja interakciju sa učenicima prvo neverbalnim znakovima (pogled, osmijeh, kretanje, stav tijela, pokreti ruku itd.), pa tek onda verbalno (pozdrav, upute). Učenici ove znakove odmah dešifruju, jer im nije svejedno kako je nastavnik raspoložen i da li šalje pozitivne ili negativne vibracije. Izraz lica, pogled nastavnika, položaj tijela i kretanje po učionici, pokreti ruku, prostorna bliskost (dovoljno daleko da samo autorutet, ali i dovoljno blizu da nam vjeruju), dodir (po glavi ili ramenu, kao znak ohrabivanja), stil odijevanja i frizura su prvi utisak koji učenici formiraju o nastavniku, ali ponekad i trajan utisak.

## 5. KVALITET INTERAKCIJE NASTAVNIK-UČENIK

Odnos između nastavnika i učenika temelj je cjelokupnog odgojnog zbivanja. Taj odnos je dobar ako postoji otvorenost, brižnost, međuzavisnost, samostalnost, uzajamno zadovoljenje potreba, a sve putem uspješne komunikacije.

Loša komunikacija se javlja isključivo u slučaju kada nastavnik komanduje, prijeti, kritikuje, etiketira, uslovljava.

Nastavnik prije svega treba da prihvati sebe onakav kakav jeste, sa svim svojim manama i vrlinama. Tek tada je spreman da prihvati i učenika takav kakav je.

Da bi nastavnik bio uspješan, pored objektivne slike o sebi i slike o učenicima, važno je da zna kako svaki učenik percipira sebe i nastavnika.

Usklađenost tih slika uz kvalitetnu komunikaciju preduvjet je i siguran uspjeh kvalitetnoj edukaciji.

Uspješan način komuniciranja podrazumijeva da nastavnik uključi i dio svojih emocija ako želi postići bolju povezanost sa učenicima. Jer sasvim malo empatičnog razumijevanja može mnogo pomoći.

Bogaćenje komunikacijskih situacija, tvorenje sazrijevućeg učenja i samopodučavanja mora biti prioritet svakom nastavniku. Kvalitetna komunikacija sa učenicima je signal da je nastavniku stalo do njihovog napretka, te se time jača njihovo samopouzdanje, a krajnji ishod je povećanje efikasnosti i kvaliteta u edukaciji.

Interakcije između nastavnika i učenika utiču na život učenika i više nego što su nastavnici svjesni. To je najvažniji dio nastavnikova zanimanja, ali i uloga za koju je nastavnik najmanje spreman. Takve stvari nastavnik mora izučavati cijeli svoj život, jer ne postoje pravila niti definicije o svakom djetetu, a svako je individua za sebe. Nastavnik uvijek mora socijalno precipirati i empatisati svoje učenike. Interakcija se događa i prije i poslije nastave, kad učenik pita, kada nastavnik predaje, na van-nastavnim aktivnostima, uvijek. Mnogi učenici su svoje zanimanje i važne životne odluke donijeli baš na osnovu nekih davnih interakcija. Ne pamte učenici predavanja, nastavne jedinice, već ono nešto što je uticalo na njihove emocije. Nastavnikov uticaj je velik. Ne postoji srednja interakcija učenik-nastavnik, jer nema ni srednjih emocija. Interakcija je ili uspješna ili neuspješna. Nastavnik se mora potruditi da se učenik osjeća lijepo na predavanjima, da ga prihvati, da uspješno komunicira sa njim, da mu pomaže, da ga hrabri, da stvara osjećaj povjerenja u učionici i da tu učenik osjeća krajnje sigurno, bez ikakvih stega i strahova.

On mora neprastano gledati, slušati, osjećati, vidjeti, primjetiti, promatrati, misliti, zaključivati i tražiti znakove da li učenik želi i da li može komunicirati. Učenici spremnije daju neverbalne znakove nego verbalne, a nastavnik to mora primjetiti. Interakcija između nastavnika i učenika je najteže, najodgovornije, najsloženije i najzahtjevnije iskustvo. Kada nastavnik uspije da ostvari uspješnu interakciju između učenika i između sebe i učenika, to je njegova najveća nagrada i najveće zadovoljstvo.

Najvažnije stvari u životu djece, učenika su sigurnost, ljubav, prihvaćanje i ohrabivanje. Učenici uče putem nastavnikove komunikacije sa njima, kako ih sluša, kako rješava probleme, kako hoda dok predaje, kao drži tijelo, prate sve detalje. Ponekad se učenik ne sjeti šta je nastavnik predavao, ali se jasno sjeća njegove frizure ili šta je nosio taj dan.

Način na koji nastavnik komunicira sa djecom postaje model na kojem djeca uče da komuniciraju sa drugima.

Dakle, uspješno ostvarena verbalna i neverbalna komunikacija uz empatijski stav nastavnika osigurava kvalitetnu interakciju između nastavnika i učenika. Moderan nastavnik zbog toga dobija sve veći značaj u sferi inovacija u nastavnom procesu, a sve u cilju povećanja efikasnosti i kvaliteta u edukaciji.

## 6. LITERATURA:

- [1] Ajduković, D. (2003): Socijalna rekonstrukcija zajednice, Psihološki procesi, rješavanje sukoba i socijalne akcije, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb, str. 218 – 220.
- [2] Brajša, P. (1994): Pedagoška komunikologija, Školske novine, Zagreb
- [3] Friedeman Schulz von Thun (2001): “Kako međusobno razgovaramo, smetnje i razjašnjenja”, Opća psihologija komunikacije, Erudita, Zagreb
- [4] Glasser, W. (1993): Nastavnik u kvalitetnoj školi, Educa, Zagreb
- [5] Lionel, B. (1992): Umijeće komuniciranja, IP Svjetlost, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Sarajevo
- [6] Marshall B. Rosenberg (2006): Nenasilna komunikacija, Centar za mir, nenasilje i ljudska prava, Osijek
- [7] Miller, B. (2000): Komunikacija sa djecom, Malnagić d.o.o. Sarajevo
- [8] Miller, B. (2001): Kako ostvariti uspješan kontakt sa učenicima, Sarajevska tribina, Sarajevo
- [9] Neill, S. (1994): Neverbalna komunikacija u razredu, Educa, Zagreb
- [10] Šestanović, N. (2003): Psihologija odgoja i obrazovanja, Sarajevo
- [11] Tomić, R. (2005): Komunikacija sa djecom delikventnog ponašanja, Defans, Tuzla
- [12] Veinrajt, G. (2001): Govor tela, Alanari&Puna kuća, Beograd

