

KAPIJA ODGOJA

Fuad Imširović, prof.

# KOMUNIKACIJA I INTERAKCIJA S UČENICIMA

DOI: 10.58584/2490-3752.2015.11.39

## **SAŽETAK**

Rad predstavlja prikaz odnosa verbalne i neverbalne komunikacije u svakodnevnom nastavnom, ali i odgojnom procesu, kao širem aspektu ukupnog razvoja učeničke ličnosti. Poseban akcenat je stavljen na interakciju koju komunikacija u nastavi, bilo verbalna ili neverbalna, mora izazvati da bi nastavni proces bio uspješan i svrsishodan. Neverbalni znaci su od posebne važnosti za nastavni (time i odgojni) proces, jer mogu otkriti skrivene aspekte učenikove ličnosti, a što je posebno važno u savjetodavnom odgojnom radu. U radu su navedeni najčešći neverbalni znaci koje učenici iskazuju, te njihova značenja, što može biti od koristi nastavnicima i odgajateljima u njihovom odnosu prema učenicima. S obzirom na to da sudionici komunikacije često nailaze na poteškoće u komunikacionom procesu, u radu su objašnjeni i neki od najčešćih konflikata u komunikaciji. Kako nije dovoljno samo ukazati na problem, već pokušati dati i rješenje, navedene su najčešće metode i strategije rješavanja konflikata u komunikaciji, a ukazano je i na pogrešne načine rješavanja konflikta u komunikaciji.

**Ključne riječi:** verbalna komunikacija, neverbalna komunikacija, neverbalni znaci, interakcija, učenik, nastava, odgoj, konflikt.

## 1. Uvod

Riječ *komunikacija* potječe iz latinskog jezika (od glagola *communicare*, što znači *saopćiti* ili *učiniti zajedničkim*). Ona, prije svega, predstavlja neprekidan proces razmjene poruka pomoću određenih simbola i ostvarivanja kontakata između članova društva. Sve što u životu radimo povezano je s komunikacijom i ona je osnovno sredstvo u izgradnji međuljudskih odnosa. To je aktivnost koja se često obavlja nesvjesno i koja je neprestano prisutna u našem životu, tako da se nerijetko dešava da ostvarujemo komunikaciju s određenim ljudima ili pojavama, a da to i ne primjećujemo. Poruke koje se razmjenjuju mogu imati različita značenja i svrhe, naprimjer, da informiraju, zabave, obrazuju, da ubijede itd.

## 2. Pojam interakcije

Za razumijevanje odgoja kao interakcijsko-komunikacijskog procesa, veoma je značajno sagledati odnos ovih pojmova i prodrijeti u njihovu međusobnu povezanost. (Bratanić, 1993)

Šta podrazumijevamo pod pojmom *interakcija*? Nas u prvom redu interesira vezanost toga pojma za međuljudski odnos. Interakcija se definira kao:

- aktualan odnos između dvaju i više jedinki, pri čemu jedna utječe na ponašanje drugih (međuljudskog odnosa nema bez minimalne interakcije, odnosno bez minimalne uzajamnosti i obostranosti),
- međusobno djelovanje ljudi koji jedan prema drugome zauzimaju stavove i koji sebi obostrano određuju ponašanje (Bratanić, 1993).

Interakcija počinje u najranijoj dobi svakog pojedinca, najprije u porodici, a nastavlja se u školi, u prijateljskim grupama, u društvenim organizacijama... Veći dio interakcija u odgojnom procesu ostvaruje se komunikacijom.

Odgojnog djelovanja, odnosno djelovanja jednih na druge sa ciljem poboljšanja i razvijanja elemenata ličnosti, nema bez komunikacije, a prije svega, bez interakcije, tj. uzajamnog djelovanja jednih na druge.

Ukoliko u nastavnom, odnosno odgojnom djelovanju nema aktivnog odnosa jedinki koje sudjeluju u tom procesu, onda je čitav taj sistem upitan, i samo je pitanje vremena kada će, ugrožavanjem komunikacije i interakcije, biti ugroženi nastava i odgoj.

### **3. Verbalna i neverbalna komunikacija**

Komunikacija se ostvaruje u dva najčešća vida: verbalna i neverbalna. Pod verbalnom komunikacijom se podrazumijeva ono što se izgovara i ona predstavlja svjesniji dio komunikacije, jer ljudi u odnosu s drugima mnogo više obraćaju pažnju na ono što će reći nego na to kakvu će poruku njihovo tijelo i pokreti uputiti sagovorniku, tj. šta će saopćiti neverbalnom komunikacijom. (Brlas, 2010) Neverbalna komunikacija sastoji se od mnoštva znakova od kojih svaki ima svoje značenje. Mi svakodnevno komuniciramo pomoću tih znakova i “čitamo” ih kod drugih ljudi, a da toga nismo ni svjesni. U većini slučajeva ne znamo ni sebi svojstvene pokrete i izraze lica. Mnoge geste apsorbiramo iz socijalne sredine u kojoj živimo i one se tokom našeg života snažno modificiraju nesvjesnim podraživanjem društvenih običaja. I urođeni su izražaji često drastično modificirani pod društvenim pritiscima. Ljudska strast vježbanja pokreta je tolika da su u prošlosti pokušavali naučiti “govorničku gestikulaciju” usprkos činjenici da su malom broju ljudi potrebne takve instrukcije. Pri svakoj interakciji odašiljemo emicionalne signale, a ti signali utječu na osobe oko nas. Što smo društveno umješniji, to bolje nadziremo signale koje upućujemo. Do ovakvog prijenosa dolazi zbog nesvjesnog oponašanja emocija koje vidimo na nekom drugom, pomoću nesvjesne motoričke mimikrije njihovih izraza lica, gesta, tona i drugih neverbalnih izraza emocija. Neverbalna komunikacija puno je važniji i kompleksniji aspekt međuljudske interakcije nego što se to na prvi pogled može učiniti.

Neverbalna komunikacija vrši tri funkcije. Jedan dio našeg neverbalnog ponašanja usmjeren je reguliranju samog mehanizma socijalne interakcije, drugi dio se odnosi na izražavanje stavova, a treći je vezan za izražavanje emocionalnih stanja. (Pennington, 1997)

### **3.1. Odnos neverbalne prema verbalnoj komunikaciji**

- Neverbalna poruka može zamijeniti verbalnu (klimanje glave umjesto „da“);
- Može dati veću snagu verbalnoj poruci (smiješak pri izražavanju veselja) i
- Neverbalna komunikacija može nekada proturječiti verbalnoj (tihi glas, koji govori o neraspoloženju, uprkos što se neko trudi da ostavi dojam raspoloženosti). (Bratanić, 1993)

#### **3.1.1. Kako protumačiti neke neverbalne znakove**

Neverbalna komunikacija je nesvjesna i zato je vjerodostojnija. Ne možemo je svjesno i stalno kontrolirati. Zato je bitno da pratimo šta nam sagovornik neverbalno poručuje i da to poredimo s njegovim verbalnim iskazom. Ako je to usklađeno, onda govori istinu, a ako nije, onda je vjerovatno sakriva. Ovo je primjenjivo na svakodnevne socijalne odnose među ljudima, a posebno u nastavnom i odgojnom procesu.

Pri tome, trebalo bi voditi računa da nijedan pokret sam za sebe nije jednoznačan, već bi ga trebalo „čitati“ u kontekstu s drugim mikro i makro pokretima, te kao nadopunu verbalnog izražaja sagovornika i odraz situacije.

Neki od karakterističnih neverbalnih znakova i njihova značenja dati su u nastavku:

- Kako prepoznati skrivanje istine? Osoba naglo počinje da često trepće, ili kašlje, ili prinosi ruku ustima kao da će kahnuti, dodiruje usne, češe se ispod oka – momci će to uraditi grublje, a žene/djevojke, zbog šminke, malo suptilnije;
- Vrpoljenje može značiti želju da se izmjestite iz te situacije. Ne mora obavezno značiti neistinu, može samo neugodu;
- Zatvorenosću tijela, poput prekriženih ruku i nogu, sagovornik nam poručuje da mu se nešto ne sviđa, da ne prihvata sagovornika i/li njegove ideje (npr. prekrižene ruke i noge najčešće poručuju zatvorenost prema nekome i nečemu);

- Okrenutost od sagovornika (bočna, polubočna, leđna...) pokazuje zanemarivanje/ignoranciju sagovornika, te ga „čini“ socijalno nevidljivim. Djeluje uvredljivo i itekako je potrebno izbjegavati u socijalnim kontaktima kada je nastavni i odgojni proces u pitanju;
- “Toranj”, tj. ruke spojene jagodicama prstiju usmjerenih prema gore mogu ukazati na samouvjerenost i nadmoćni stav u odnosu na sagovornika. Suprotan je položaj s jagodicama usmjerenim prema dolje, koji se uočava kod osoba koje više slušaju nego što govore – tj. kod dobrih slušatelja;
- Ruke iza glave ukazuju na dominantno nadmoćni osjećaj i nisu ugodna slika za sagovornika;
- Sklopljene ruke isprepletenih prstiju mogu ukazivati na frustriranu osobu koja potiskuje svoje stvarne emocije i negativan stav prema nekome ili nečemu;
- Prekrivanje usta rukom može poručivati da je osoba koja govori nervozna, nesigurna te da nešto skriva;
- Diranje i povlačenje vlastita uha, češkanje, popravljavanje ovratnika i slično ukazuje na želju „da se izađe iz vlastite kože“, tj. nervozu i čak moguće skrivanje istine;
- Skidanja nevidljive prašine, konaca i slično s odjeće, gledanje u pod ili u stranu može ukazivati na dosadu ili pak izbjegavanje očnog kontakta zbog neiskrenosti, neistine, traume ili slično;
- Naslonjenost glave na ruku poručuje da je osobu najvjerojatnije prestao zanimati sadržaj ili sagovornik. (Hall & Knapp, 2010)

Naravno, kako je ranije rečeno, važno je imati na umu, prilikom poređenja verbalnog i neverbalnog, da se ne poredi i zaključuje samo na osnovi jednog neverbalnog znaka, već da se uzme u obzir nekoliko zajedničkih neverbalnih znakova i od njih izvede odgovarajući zaključak o komunikaciji i interakciji.

### 3.1.2. Konflikti u komunikaciji

Konflikt se definira kao sukob nespojivih tendencija i djelovanja u pojedincu, grupi i narodu ili između pojedinaca, grupa i naroda. Vrlo se često dešava konflikt u komunikaciji među njenim sudionicima. U nastavku ćemo vidjeti neke pogrešne i zdrave načine rješavanja konflikta.

#### **Najčešći pogrešni načini i strategije rješavanja konflikta**

- Pokoravanje: cilj pokoravatelja je ostvariti pobjedu, poraziti protivnika i dokazati da je u pravu. Ovakav oblik sukoba je „borba za pobjedu“ i svakako je treba izbjegavati u obliku komunikacije i interakcije o kojoj ovdje govorimo;
- Izbjegavanje: jedna ili obje strane prave se da sukoba nema, nadajući se da će on nestati sam od sebe. Često je to strategija ljudi kojima nedostaje samopuzdanje ili je prisutan strah da će njihova borba za pravo biti percipirana kao neprijateljsko ponašanje. Također je vrlo pogubna za rješavanje konflikta u nastavnom i odgojnom procesu;
- Cjenjkanje: nikako nije dobar način rješavanja sukoba, jer se ne postiže trajno ni djelotvorno rješenje. Ovim načinom na duge staze se uglavnom uništavaju međuljudski odnosi, a ne rješavaju problemi;
- Nepoduzimanje akcije: ignoriranje problema i nadanje da će sam nestati. Ignoriranje, zapravo, samo pojačava frustraciju uključenih strana i neće dovesti do rješavanja problema;
- Priznati da problem postoji, ali ne poduzeti nekakvu ozbiljnu akciju je način, nažalost, rješavanja problema mnogih naših političara ili drugih ljudi koji su odgovorni za zajednicu. Izgovori tipa „problem je pod razmatranjem“, „potrebno je više informacija“ itd. neprihvatljivi su i obaveza je odgovornih ljudi, u ovom slučaju, onih od kojih ovisi komunikacija i interakcija, da pronađu načine da do ovih izgovora ne dođe;
- Tajnovitost: donošenje kontroverznih odluka, s minimumom otpora, uz razmišljanje „ono što ne znaju, ne može ih povrije-

diti“ vodi ka nepovjerenju među stranama u komunikacionom procesu;

- Napad na osobu: najteži je oblik rješavanja konflikta u komunikaciji, kada se, pokušajem diskreditiranja i udaljavanja osobe, žele riješiti nagomilani problemi. Nažalost, to nikada ne dovede do valjanog rješavanja problema nijedne vrste, a posebno ne problema u komunikaciji. (Mandić, 2003)

### **3.1.3. Metode koje mogu pomoći u rješavanju konflikta**

U nastavnom i odgojnom procesu, kao vrlo živom i dinamičnom međuljudskom odnosu, događaju se konflikti i oni su jednostavno neminovnost u nečemu tako složenom kao što su međuljudski odnosi. Međutim, puno je veće umijeće taj konflikt rješavati na valjan način, a to nastavnicima i učenicima mnogo pomaže u kasnijem zajedničkom radu i vođenju odgajnika do cilja, odnosno pomaganja u razvoju njegove ličnosti.

Neke od metoda u rješavanju konflikta u komunikaciji su:

- Definirajte problem onako kako ga zajednički vidite;
- Kreirajte više rješenja. Probajte naći kvalitetna rješenja, kako biste smanjili emocije i napetosti;
- Rangirajte moguća rješenja. Ne zaboravite da niko drugome ne može nametnuti neprihvatljivo rješenje;
- Kombinirajte i kreirajte zajedničko prihvatljivo rješenje. Stvorite nešto prihvatljivo za obje strane;
- Poželite da se problem riješi, a ne da pobijedite;
- Pokazivanje i prihvatanje osjećaja;
- Atmosfera uzajamnog povjerenja ili želja da se stvori povjerenje;
- Prihvatanje konflikta kao nečeg prirodnog, a ne dobrog/lošeg;
- Spremnost da se odvoji vrijeme za rješavanje konfliktne situacije ili problema. (Mandić, 2003)

#### **4. Zaključak**

Cilj ovog kratkog pregleda osnovnih karakteristika komunikacije i interakcije jeste da se ukaže na značaj ovih procesa u vrlo važnoj svakodnevnoj aktivnosti, a to su nastava i odgoj. Nije svejedno kako komuniciramo s odgajanicom, s učenicom, s djetetom u porodičnom domu. Svi ti pojedinačni dijelovi komunikacionog procesa utječu na pojačano međuljudsko djelovanje, time na interakciju, a time, na kraju, na bolje odgojne rezultate.

Veoma je važno znati „čitati“ neverbalne poruke koje nam sagovornik šalje. Odgajatelj (a pod ovim pojmom mislimo na sve one koji su na bilo koji način uključeni u odgojni proces: roditelji, učitelji, vršnjaci, mediji, razne društvene i vjerske organizacije) trebalo bi da radi na razvoju svojih komunikacijskih vještina, kako bi bio sposoban „čuti“ šta mu odgajatelj govori, posebno onda kada, zapravo, ništa ne govori. Mnoge bi se ideje, prijedlozi i planovi mogli realizirati, ili neke traume i problemi mogli riješiti uz valjanu komunikaciju, verbalnu i neverbalnu, između sudionika međuljudskog odnosa.

Pri tome ne treba zanemarivati ni konflikte koji će se javljati u komunikaciji, jer su prirodna ljudska neminovnost, ali je potrebno naći volje i stručnosti da se prevaziđu i nađe najbolji model rješenja, koji će dugoročno donijeti najviše koristi i odgajatelju i odgajanicu.