

Prethodno priopćenje  
UDK: 81'221 :371.3  
371.3 : 811.111'243

Primljen: 29. 4. 2015.  
Prihvaćen: 20. 7. 2015.

## NEVERBALNA KOMUNIKACIJA NA NASTAVI ENGLESKOG JEZIKA

*Brankica Bošnjak Terzić\**  
*Tehnička škola Ruđera Boškovića, Zagreb*

U radu je riječ o učeničkom stavu prema nastavnikovoj neverbalnoj komunikaciji te učeničkoj percepciji nastavnikova pozitivnog i negativnog neverbalnog ponašanja u jednom razrednom odjelu na nastavi engleskoga kao stranoga jezika. U teorijskom dijelu rada govori se o pet kanala neverbalne komunikacije koji su procijenjeni u istraživanju. U istraživačkom dijelu predstavlja se pilot istraživanje s ciljem učenikove procjene neverbalnog ponašanja nastavnice. Rezultati analize pokazuju pozitivan stav učenika prema pojmu neverbalne komunikacije i nastavnikovu neverbalnom ponašanju, ali ne u dovoljnoj mjeri kako bi ga procijenili kao izrazito poželjno ponašanje na nastavi. Učenici su procijenili pozitivnim ona ponašanja nastavnika na satu engleskog jezika koja podjednako uključuju sve učenike u nastavni proces, a svaka je druga komunikacija u kojoj nastavnik šalje poruku nesigurnosti prikazana kao nepoželjna.

*Ključne riječi: negativno neverbalno ponašanje, neverbalna komunikacija, neverbalno ponašanje, pozitivno neverbalno ponašanje, strani jezik.*

### 1. UVOD

Komunikacija se u većini slučajeva odnosi na riječ, ali ljudska je komunikacija znatno više od toga. Ona se dijeli na verbalnu i neverbalnu. Neverbalno je

---

\* brankica.bosnjakterzic@inet.hr

komuniciranje u većini slučajeva intuitivno i nenamjerno te olakšava razumijevanje verbalne poruke. Kongruentnost neverbalnih i verbalnih znakova pridonosi smirenoj i glatkoj komunikaciji. Prema Bratanić (2002:114) neverbalnoj se poruci više vjeruje nego verbalnoj jer je neverbalna poruka manje svjesna. U normalnoj svakodnevnoj komunikaciji verbalne poruke zauzimaju 35 % značenja, a više od 65 % nose neverbalne poruke.

Harrison (1974:122) definira neverbalnu komunikaciju kao razmjenu informacija nelingvističkim znakovima. Prema Knežević (2004:12) neverbalna je komunikacija podtekst svega što se čini; ne možemo prestati pokazivati svoje geste, položaj tijela ili artikulirati ton. Knežević naglašava kako je znanje o neverbalnoj komunikaciji bitno kako bismo mogli primiti i interpretirati emocionalne i međuljudske signale te odgovoriti na njih. Neverbalni su svi znaci koji sudjeluju u govornom činu, a nisu samo govor (Škarić, 2000:177). Bez korištenja neverbalnih znakova komuniciranja, komunikacija među ljudima bila bi siromašnija (Rot, 1982:88). Rot (1982:125) razlikuje šest funkcija neverbalne komunikacije: 1 izražavanje emocija; 2 izražavanje stavova u interakciji; 3 izražavanje osobnih karakteristika; 4 podršku i dopunu verbalne komunikacije; 5 zamjenu za verbalnu komunikaciju te 6 konvencionalno izražavanje raznih vrsta socijalnih aktivnosti. Odvajanje verbalnog i neverbalnog ponašanja u dvije zasebne i distinktivne kategorije gotovo je nemoguće jer nije sve što se izgovori jasno ili isključivo verbalno, kao što nisu ni svi pokreti jasno ili isključivo neverbalni, kao npr. pokreti rukom koji čine jezik gluhih (Knapp i Hall, 2010:5). Ljudi su vrlo osjetljivi na neverbalne znakove. Ako se površno promatra neverbalno ponašanje neke osobe, može se stvoriti prvi dojam o njezinoj ličnosti. Prema istraživanju Ambadyja i Rosenthala (1993:438) dovoljno je 30 sekunda da se osobu procijeni na temelju neverbalnog ponašanja. Učenici vrlo često procjenjuju nastavnika na osnovi dojma koji dobiju pri ulasku u razred te na osnovi nastavnikova neverbalnog ponašanja.

Podjelom neverbalne komunikacije na pet kanala (vizualna komunikacija, pokreti na nastavi, uporaba parajezika, izraz lica i odnos prema učenicima), ovaj rad ispituje stav srednjoškolskih učenika prema neverbalnom ponašanju nastavnika stranog jezika. Nadalje, ispituje se učenikova procjena i sposobnost razlikovanja pozitivnog i negativnog neverbalnog ponašanja nastavnika. Na kraju rada prikazana je analiza rezultata. Kao što navode Knapp i Hall (2010:26), bez obzira na to odvija li se u učionici ili ne, proces podučavanja i učenja zlatni je rudnik za otkrivanje bogatstva i važnosti neverbalnog ponašanja.

## 2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA U DIDAKTIČKOJ SREDINI

Budući da je neverbalna komunikacija važan dio svakodnevne komunikacije, svakako je izrazito važna i u nastavi. Vrhovac (2001:54) opisuje nastavu u razredu kao 'predstavu'. U takvoj 'predstavi' nastavnik od učenika traži određeno jezično znanje te 'glumi' da ga ne posjeduje kako bi od učenika 'izmamio' određeno jezično ponašanje. Da bi u tome uspio, osim verbalnog poticanja učenika, nastavnik se služi i nizom neverbalnih znakova kako bi u učeniku potaknuo želju da ili 'odglumi' osobu iz dijaloga ili teksta i reproducira iskaze u koje nije osobno uključen ili da komunicira u vlastitoj ulozi, a to je uloga samog sebe koji uči strani jezik. Nastavnikov pozitivan stav prema nastavi i učenicima te uporaba neverbalne komunikacije, uz verbalne pohvale, stvara pozitivnu atmosferu u razredu, omogućava stvaranje okruženja u kojem se učenik bez straha može uključiti u nastavni proces. Interpretirajući neverbalne znakove kod učenika, nastavnik može zaključiti jesu li učenici shvatili gradivo te je li im ono dosadno ili naporno. Učenici koji sjede namrštena čela, izbjegavaju izravan pogled, imaju stisnute usne, pokazuju da ne shvaćaju nastavu ili da nisu zainteresirani. Neverbalni znakovi pokazuju nastavniku dinamiku nastavnoga sata. Ako učenici imaju širom otvorene oči, glavu nagnutu na stranu, opuštenu ramena te jasan pogled, oni nastavniku šalju poruku da im je nastava razumljiva i zanimljiva.

Nesiguran nastavnik nizom neverbalnih znakova pokazuje učeniku nemogućnost kontroliranja razreda. Signalizira svoju nesigurnost uznemirenim pokretima, ne gleda učenike izravno u oči, pogled mu bježi od razreda, stalno se premješta, zamuckuje, uređuje kosu, dodiruje odjeću, nestaložen je, grčevito se drži za klupu, izbjegava kontakt očima i slično. Siguran i iskusan nastavnik ima smirene pokrete, prilagođen ton, osmijeh na licu, ima svoj osobni nevidljivi prostor koji je veći što je nastavnik sigurniji. Takav nastavnik izgleda opušteno, tijekom cijeloga sata nadzire razred pokretima (prstom, rukom ili stavom), a za vrijeme kakva sukoba ostaje sabran bez naglih pokreta i znakova prijetnji te na taj način pozitivno djeluje na razred.

### 2.1. Vizualna komunikacija

Nije uvijek bitno nešto reći. Važno je pokazati da razumijemo ono što nam netko govori. Oči su najmoćnije sredstvo komunikacije nakon riječi. One primaju, odašilju poruke i uspostavljaju vezu. Učenika se pogledom poziva na komunikaciju u kojoj kontakt očima služi za kontrolu prirode i trajanja

interakcije. Kontaktom očima pokazuje se pažnja i interes prema sugovorniku. Taj kontakt mora biti kratak i dovoljno jasan. Ako je dug, stvara osjećaj nelagode i nesigurnosti. Nesiguran nastavnik ne gleda učenika i ne ostvaruje vizualni kontakt, već gleda u udžbenike ili neku zamišljenu točku iznad učenikovih glava. Treptanje, nabiranje čela ili podizanje obrva kratki su i nepotpuni signali koji se uglavnom nadovezuju na neposredno izrečen sadržaj i odnose izravno na njega (Rot, 1982:155). Treptanje se može upotrijebiti i kao regulator komunikacije. Osoba koja prečesto trepće može zasmetati sugovorniku jer tom gestom nešto pre naglašava, a ako osoba prerijetko odnosno nezamjetljivo trepće, šalje poruku kao da se suzdržava od komentara. Slušanjem sugovornika stvara se ohrabrujući odnos pun uzajamnoga poštivanja. Održavanje vizualnog kontakta mora biti u skladu s verbalnim elementima jer je inače komunikacija neuvjerljiva ili čak kontraproduktivna.

## 2.2. *Pokreti na nastavi*

Pokretima na nastavi pokazuje se entuzijazam za ono što se predaje. Gestama, mimikom, stavom, brzinom, kretanjem po učionici nastavnici 'napune' razredni prostor. Ulaskom u razred ulazi i nastavnikov osobni prostor i osobni 'balon'. Statičan nastavnik razredu šalje poruku nezainteresiranosti. Hodajući razredom, nastavnik nadzire razred i sa sobom nosi svoj balon, a time često mijenja udaljenost od učenika do učenika. Što je udaljenost manja, veća je interakcija i prisnost među sudionicima. Približavanjem učeniku i smanjivanjem prostora interakcija učeniku se šalje dvojaka poruka - da se smiri i da prestane pričati te ometati nastavu ili da pruži podršku i poveća motivaciju pri izražavanju. Upravo je takva strategija najdjelotvornija strategija uporabe prostora kojim se podjednako istražuje čitavo područje te nastavniku omogućuje kontrolu nad razredom i ravnomjerno usmjeravanje pozornosti na pojedine učenike unutar radne skupine (Neill, 1991:113). Klimanjem glavom, gledanjem u oči i osmijehom učeniku se daje poticaj da kaže ono što misli na stranom jeziku.

Gesta je izvanjezični znak kojim se služe i nastavnik i učenik, a uključuje kretnje gornjeg i donjeg dijela tijela, ruku i glave. Gesta nije urođena, već nastaje uslijed stečenih društvenih i obrazovnih uvjeta (Neill, 1991:56). Na primjer, uporabom kažiprsta naglašava se važnost nekog dijela sadržaja, stav ili sjedenje jasan je pokazatelj što govornik osjeća pa otvoreni položaj ruku i nogu izražava naklonost, prekrižene ruke i noge znak su nesigurnosti i opreza, ruke stisnute u šaku izražavaju agresivan stav.

## 2.3. *Uporaba parajezika*

Paralingvistički znakovi nalaze se negdje između fonetike i teorije neverbalne komunikacije jer su granice među tim područjima nestalne (Nöth, 2004:365). U paralingvističke znakove ubrajamo glas, ton, intonaciju i stanke u govoru. Jasnim, tečnim i razumljivim glasom šalje se poruka sigurnosti, a podizanje tona označava nesigurnost i nemogućnost kontrole. Nastavnikov bi glas trebao pobuditi i održati učeničku pozornost. Snažan glas lakše odašilje poruku, međutim, ne mora uvijek izazvati uvijek pozornost jer je jednoličan i monoton pa sva materija postaje jednako važna. Suprotno tomu, prigušen glas neće prenijeti poruku, a ponekad ni nadglasati učenika. Razumljiv glas ima veliku važnost u nastavi stranog jezika upravo zbog svoje transparentnosti. Nastavnikov glas mora biti dinamičan i mora se mijenjati primjereno razrednoj situaciji. Iskustvo pokazuje da visoki glas može djelovati prodornije i poticajnije, ali ponekad i smiješno, dok dublji glas, nasuprot tomu, zvuči smirenije i uvjerljivije. Osoba može treningom donekle utjecati na visinu glasa, ali ne može je potpuno promijeniti (Apel, 2003:109). Primjerena i vremenski odmjerena uporaba stanke privlači pozornost učenika na dio teksta. Stanka nakon neke misaone cjeline je poželjna jer učenici mogu naučiti 'brzo čitati' ali ne mogu 'brzo slušati' kako bi shvatili što se izgovorilo. Naglašavanjem riječi glasom mijenja se značenje rečenica, a intonacija mora biti prilagođena sadržaju jer pomaže pri povećavanju zanimljivosti sadržaja. Promjena tona glasa tijekom nastave čini nastavu zanimljivijom.

#### **2.4. Izraz lica**

Izraz lica neverbalni je znak koji služi za upravljanje komunikacijom. Pod licem podrazumijevaju se oči, očni kapci, obrve (uzdignute, stisnute), čelo, nos i lice u cijelosti. Nastavnikov intenzivan ozbiljan pogled ima dvojako značenje, tj. od učenika se očekuje da prestane ili nastavi govoriti. Crvenilo lica, širenje nosnice, teško disanje, oblizivanje usnica, uzdignute obrve znakovi su nekontrolne, čuđenja, iznenađenja, nezadovoljstva i nesigurnosti. Glava i lice čovjekovi su najbogatiji sustavi znakova (Harrison, 1974:114). Glava u umjetnosti predstavlja cijelog čovjeka i ljudsku osobnost, inteligenciju i dušu. Lice je centar većine komunikacijskih situacija pa se često upotrebljava izraz razgovor 'licem u lice'. Glava i lice važni su u komunikaciji općenito pa tako i komunikaciji na nastavi. Glavom se pokazuje stav. Uzdignuta glava znak je ponosna, stabilna, a ponekad i agresivna stava. Učenikova pognuta glava označava strah, izbjegavanje pogleda, nesigurnost ili sram, a ponekad čak i depresiju. Klimanjem glavom odobrava se ono što govornik govori, pokazuje se razumijevanje i slaganje s onim o čemu se govori. Glava pokazuje smjer koga se sluša, a okretanje glave u suprotnom smjeru znak je nepristojnosti i

želje za nesudjelovanjem u komunikaciji. Nakon očiju, izraz lica najmoćnije je sredstvo neverbalne komunikacije i izražava sreću, tugu, ljutnju, zadovoljstvo, sram, interes, strah, iznenađenje.

Prvi susret nastavnika i učenika određuje daljnji uspjeh ili neuspjeh u razredu (Neill, 1991:42). Ulaskom u razred učeniku se šalju različite informacije. Nasmiješenost je odraz želje i zadovoljstva za prisustvovanjem nastavi te pristupačnosti i otvorenosti, dok je izrazito ozbiljan izraz lica znak nezadovoljstva, udaljenosti od učenika i nezainteresiranosti.

### 2.5. Odnos prema učenicima

U ranom učenju jezika u razredu ima više pokreta, smijeha i šale, što razrednu atmosferu čini opuštenijom jer je takav pristup učenju i metoda rada prilagođena djeci mlađe dobi. Kako bi se ostvarili didaktički ciljevi, u ranom učenju jezika često se upotrebljavaju jezične igre. Igra u nastavi ima funkciju u procesu učenja i primjeni naučenoga, ali i motivacijsku i poticajnu funkciju. Uz pomoć igre usvajaju se određeni fonetički, gramatički ili pravopisni sadržaji, a da učenici (posebno oni mlađi) pritom nisu svjesni postavljenog cilja nastave. Kod ranog učenja stranoga jezika uključeno je što više osjetila. Osim slušanja i gledanja, dakle uočavanja i raspoznavanja vidnih i slušnih poticaja, često se uključuju i pokreti kako bi učenik što uspješnije savladao didaktičke ciljeve. Srednjoškolski učenici, s druge strane, često lakše uče ako imaju pregled nad gramatičkim pravilima određenoga jezika, pregled njegove strukture, te ako ta pravila mogu analizirati i svjesno ih primjenjivati. Upravo zbog takve strukture nastavnog sata smatramo da je humor poželjan na nastavi stranoga jezika jer humorom nastavnik opušta učenike, povećava motivaciju i smanjuje strah od jezika. Humor ne treba biti konstanta i ne smije zauzimati velik dio sata. Služeći se njime, nastavnik mora paziti na koji način to radi da nikoga ne uvrijedi. Nikako se ne smije šaliti na račun učenika, a poželjno je da se našali na svoj račun.

Fizički kontakt predstavlja izrazito smanjenu razdaljinu između nastavnika i učenika. Učenik je rijetko u situaciji dodirivanja nastavnika. To se može primijetiti među učenicima mlađe dobi kada povlače nastavnika za ruku kako bi privukli pozornost, a nastavnik ih u mlađoj dobi može neposrednim kontaktom bodriti ili tješiti. Kod odraslih učenika nastavnik mora biti oprezan pri fizičkom kontaktu. Odrasli učenici u srednjoškolskoj dobi svjesniji su osobnog prostora, a fizički kontakt s nastavnikom doživljavaju kao zadiranje u intimu (Neill, 1991:128). Tako na primjer dodirivanjem učenikova ramena ili glave može ga se opomenuti da ne priča ili pak navesti da preuzme riječ i nastavi komunicirati na stranom jezika, međutim s obzirom na stav učenika

prema takvu ponašanju, uvijek je bolje pokušati primijeniti druge metode za ohrabrenje, podršku ili opomenu.

### 3. METODOLOGIJA

#### 3.1. Cilj istraživanja

Cilj je ovog pilot istraživanja istražiti procjenu učenika koja se odnosi na neverbalno ponašanje nastavnice engleskog jezika te istražiti učenikovu sposobnost procjene pozitivnog i negativnog neverbalnog ponašanja nastavnika. S obzirom na cilj istraživanja, postavljaju se sljedeća istraživačka pitanja:

1. Koje neverbalno ponašanje učenici smatraju pozitivnim?
2. Koje neverbalno ponašanje učenici smatraju negativnim?
3. Kakav je učenikov općeniti stav prema neverbalnoj komunikaciji?

#### 3.2. Uzorak

Istraživanje je provedeno na uzorku jednoga četvrtoga razreda (N=31) u Tehničkoj školi Ruđera Boškovića u kojoj učenici imaju nastavu iz engleskog jezika dva puta tjedno tijekom svih četiriju godina obrazovanja. Prije istraživanja zatražena je suglasnost ravnateljice škole za njegovu provedbu. Svi su učenici četvrtog razreda punoljetni, stoga je zatražena njihova usmena privola za provođenje istraživanja. Naglašeno je da je ispitivanje anonimno i tko god ne želi, ne mora sudjelovati. Svi su učenici prihvatili sudjelovanje u istraživanju. Nastavnica je učenicima na početku sata objasnila tijek i svrhu istraživanja, objasnila im je pojam neverbalne komunikacije te naglasila da u upitniku nema točnih i netočnih odgovora, već se radi o osobnoj procjeni učenika i da u slučaju nejasnoća smiju tražiti pojašnjenja i postavljati pitanja.

#### 3.3. Instrument i metoda

Za potrebe pilot istraživanja upotrijebili smo upitnik (Prilog 1). Upitnik smo izradili na temelju adaptiranog Flandersova modela komunikacije koji je uključio elemente neverbalne komunikacije (Kožić et al., 2012). Prema tome modelu istražuje se pet vrsta neverbalnog ponašanja, tj. neverbalnih komunikacijskih kanala te se procjenjuje:

1. **vizualna komunikacija** (nastavnik je usredotočen na jednoga do dvoje učenika; gleda cijeli razred; gleda u zamišljenu točku ili kroz prozor; gleda u udžbenik ili papire);

2. **pokreti na nastavi** (nastavnik se služi gestama, šeće po prostoriji, sjedi za stolom, stoji ispred ploče cijeli sat);
3. **uporaba parajezika** (nastavnik se nesvjesno služi 'poštapalicama', naglašava sadržaj intonacijom, povisuje ton iskaza, mumlja);
4. **izrazi lica** (nastavnik ima neprestano ozbiljan izraz lica, nasmiješen je, pokazuje sarkazam izrazom lica);
5. **odnos prema učenicima** (obraća se učenicima njihovim nadimkom, služi se humorom, fizičkim kontaktom šalje učeniku poruku).

Na kraju upitnika, koji smo preveli na hrvatski jezik, dodali smo dva pitanja gdje su učenici trebali procijeniti poželjnost i bitnost uporabe nastavnikove neverbalne komunikacije na satu stranog jezika. Upitnik se sastoji od 20 čestica gdje su učenici svoje procjene trebali zaokružiti na Likertovoj ljestvici bodova/procjena od 1 do 5 gdje je 1 = izrazito nepoželjno; 2 = uglavnom nepoželjno; 3 = ni poželjno, ni nepoželjno; 4 = uglavnom poželjno; 5 = izrazito poželjno.

Podatci prikupljeni upitnikom statistički su se analizirali pomoću programskog paketa SPSS for Windows 22.0 (Statistical Package for Social Sciences) tako da smo nakon unosa i obrade podataka dobili srednju vrijednost (M) te medijan (C) određenog neverbalnog ponašanja nastavnika. Srednja vrijednost (M) je zbroj svih podataka podijeljen s ukupnim brojem podataka. Što je srednja vrijednost veća, ukupno slaganje učenika s određenim neverbalnim ponašanjem je veće. Medijan (C) je vrijednost središnjeg podatka koja podatke poredane po veličini dijeli u dva jednaka brojna dijela.

### 3.4. Rezultati i diskusija

Detaljni rezultati pilot istraživanja analizirani su obradom pet vrsta neverbalnog ponašanja.

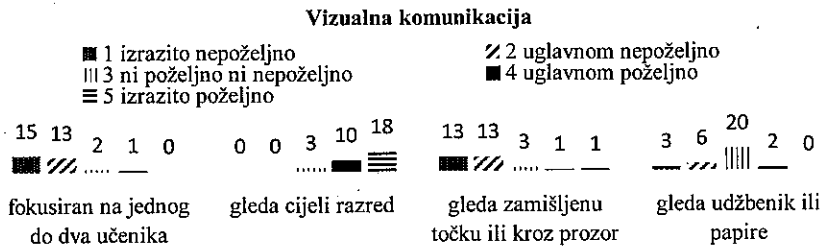
#### 3.4.1. Vizualna komunikacija

Učenici su procijenili kao pozitivno neverbalno ponašanje nastavnika koji kontaktom očima uključuje cijeli razred, gledanje u udžbenik ili papire ocijenili su srednjom ocjenom, a svi ostali podtipovi vizualne komunikacije procijenjeni su kao negativno neverbalno ponašanje nastavnika.

Među istraživanim oblicima vizualne komunikacije najvišom su ocjenom učenici procijenili kada nastavnik gleda cijeli razred (M=4,48; C=5). Srednjom su ocjenom procijenili gledanje u udžbenik ili papire (M=2,68; C=3), najmanju su ocjenu dali za ponašanje kada je nastavnik fokusiran na jednoga



do dvoje učenika ( $M=1,65$ ;  $C=2$ ), a slična je ocjena i za njegovo gledanje zamišljene točke ili kroz prozor ( $M=1,84$ ;  $C=2$ ).



Graf 1. Vizualna komunikacija nastavnika tijekom nastave

Graf 1 pokazuje da je neverbalno ponašanje gdje nastavnik *gleda cijeli razred* procijenjeno kao uglavnom poželjno, pri tomu je 18 učenika procijenilo takvo ponašanje izrazito poželjnim, 10 učenika kao uglavnom poželjno, dok su samo 3 učenika procijenilo takvo ponašanje ni poželjnim ni nepoželjnim. Niti jedan učenik ne smatra takvo ponašanje nepoželjnim. Kontakt pogledom važno je neverbalno sredstvo jer oči primaju i odašilju poruku. Čak 90 % ispitanih učenika smatra takvo ponašanje pozitivnim i poželjnim. Vizualnom komunikacijom, odnosno uspostavljanjem veze pomoću pogleda, nastavnik učeniku signalizira da ga vidi, razumije, sluša i uvažava. Važno je da nastavnici svojim učenicima prenesu dojam da im se doista obraćaju (Apel, 2003:114) što su učenici i potvrdili.

Ponašanje kada nastavnik *gleda u udžbenik ili papire* te ne uključuje učenike u nastavni proces procijenjeno je kao ni poželjno ni nepoželjno, jer se čak 20 učenika odlučilo za takvu procjenu, 6 učenika je procijenilo takvo ponašanje uglavnom nepoželjnim, 3 učenika izrazito nepoželjnim, dok su samo 2 učenika procijenili takvo ponašanje uglavnom poželjno (graf 1).

Nastavnikovo *gledanje zamišljene točke ili kroz prozor* ocijenjeno je kao uglavnom nepoželjno. Čak 13 učenika smatra uglavnom nepoželjnim ponašanjem, a 13 učenika izrazito nepoželjnim. Kao ni poželjno ni nepoželjno takvo je ponašanje procijenilo 3 učenika, dok 1 učenik smatra takvo ponašanje uglavnom poželjnim, a 1 učenik procijenio je takvo ponašanje izrazito poželjnim (graf 1).

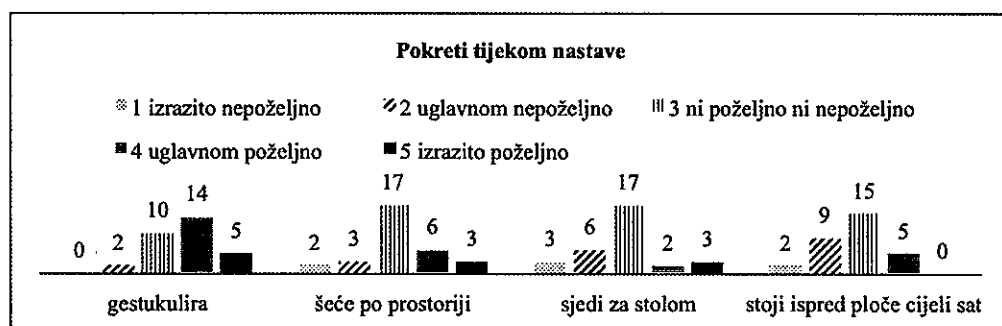
Nastavnikova *fokusiranost samo na jednoga ili dvoje učenika* ocijenjena je kao uglavnom nepoželjna. Čak 15 učenika smatra takvo ponašanje izrazito nepoželjnim, a 13 učenika uglavnom nepoželjnim. Kao ni poželjno ni nepoželjno takvo je ponašanje procijenilo 2 učenika, a samo 1 učenik smatra takvo ponašanje uglavnom poželjnim.

Prema Neillu (1991:59) predugo i zamišljeno gledanje u bilješke znači distanciranje i nesigurnost. Rezultati ovog pilot istraživanja potvrđuju učeničku svjesnost o negativnom neverbalnom ponašanju nastavnika. Gledanjem u bilješke, fokusiranjem na jednog ili dvoje učenika te gledanje kroz prozor, odnosno, izbjegavanje pogleda i gledanja u oči povezuje se s nepostojanim ponašanjem. Takvo se ponašanje može smatrati željom nastavnika da se interakcija prekine. Nadalje, fokusiranost na jednog učenika u razredu stvara napetu situaciju nastavnika i učenika u kojoj se učenik osjeća napadnuto i pod pritiskom, a ostatak učenika u razredu osjeća se zanemareno. Sva tri ponašanja nastavnika odaje nedostatak entuzijazma i sposobnosti, što su učenici i prepoznali kao negativno neverbalno ponašanje.

### 3.4.2. Pokreti na nastavi

Gestikuliranje je procijenjeno kao pozitivno nastavnikovo neverbalno ponašanje, a ostala su tri ponašanja, tj. nastavnik sjedi za stolom ili stoji ispred ploče ili se šeće po prostoriji, procijenjena ni poželjnim ni nepoželjnim.

Među istraživanim oblicima pokreta na nastavi najvišom su ocjenom učenici procijenili gestikuliranje nastavnika ( $M=3,71$ ;  $C=4$ ). 4. Srednjom su ocjenom procijenili šetanje po prostoriji ( $M=3,16$ ;  $C=3$ ), ponašanje kada nastavnik sjedi za stolom ( $M=2,87$ ;  $C=3$ ) te kada cijeli sat stoji ispred ploče ( $M=2,74$ ;  $C=3$ ).



Graf 2. Pokreti tijekom nastave

Neverbalno ponašanje kada nastavnik *gestikulira* procijenjeno je kao uglavnom poželjno, pri tomu je 14 učenika procijenilo takvo ponašanje uglavnom poželjnim, 10 učenika ni poželjnim ni nepoželjnim, a 5 učenika kao izrazito poželjno ponašanje, dok je samo 2 učenika takvo ponašanje procijenilo uglavnom nepoželjnim. Niti jedan učenik ne smatra takvo ponašanje izrazito nepoželjnim (graf 2).

Ponašanje kada nastavnik *šeće po prostoriji* procijenjeno je kao ni poželjno ni nepoželjno jer se čak 17 učenika odlučilo za takvu procjenu. Kao uglavnom poželjno takvo je ponašanje procijenilo 6 učenika, dok po 3 učenika smatraju takvo ponašanje izrazito poželjnim i 3 učenika uglavnom nepoželjnim. Samo dva učenika smatraju takvo ponašanje izrazito nepoželjnim (graf 2).

Ponašanje kada nastavnik *sjedi za stolom* tijekom nastave također je ocijenjeno kao ni poželjno ni nepoželjno. Čak 17 učenika smatra to ni poželjnim ni nepoželjnim, a 6 učenika uglavnom nepoželjnim. Kao izrazito nepoželjno takvo ponašanje procijenilo je 3 učenika, dok 3 učenika smatra takvo ponašanje izrazito poželjnim. Samo 2 učenika smatra takvo ponašanje uglavnom poželjnim (graf 2).

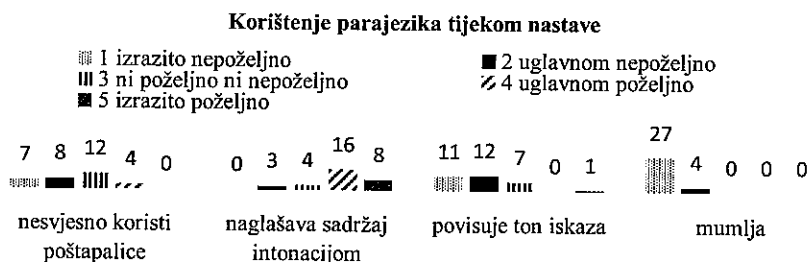
Neverbalno ponašanje kada nastavnik *stoji ispred ploče cijeli sat* procijenjeno je također kao ni poželjno ni nepoželjno. Pritom je 15 učenika procijenilo takvo ponašanje ni poželjnim ni nepoželjnim, 9 učenika kao uglavnom nepoželjno, dok je 5 učenika procijenilo takvo ponašanje uglavnom poželjnim. Samo 2 učenika smatra takvo ponašanje izrazito nepoželjnim. Niti jedan učenik ne smatra takvo ponašanje izrazito poželjnim (graf 2).

Gestikuliranje je neverbalni znak kretnja koje su najmanje pod našom svjesnom kontrolom. Ono nije urođeno, nego stečeno uslijed društvenih, socijalnih i obrazovnih uvjeta. Čak je 77 % učenika prepoznalo gestikulaciju kao poželjno i pozitivno neverbalno ponašanje jer se gestikulacijom nastavnik služi pri tumačenju, isticanju rečeničnih činjenica, prevladavanju nesigurnih situacija, zauzimanju stava i slično. Gestikulacijom koja je nenametljiva i prirodna zadržava se učenička pozornost. Iako Neill (1991:113) smatra da je kretanje nastavnika po razreda najučinkovitija neverbalna strategija, u ovom pilot istraživanju učenici nisu prepoznali kretnje nastavnika kao pozitivno neverbalno ponašanje. Isto tako nisu prepoznali ni statičnost nastavnika kao negativno neverbalno ponašanje. Iako se nastavnici obično približavaju skupinama učenika ili pojedincima kad im žele pomoći ili kako bi imali kontrolu nad cijelim razredom i uključili sve učenike u nastavni proces te isključivo radi poboljšanja učenja, tumačenja nerazumljivosti ili jednostavnog poticanja i ohrabivanja kako bi se stvorila pozitivna atmosfera, ovo pilot istraživanje nije pokazalo takve rezultate.

## 3.4.3. Parajezik

Naglašavanje sadržaja intonacijom procijenjeno je kao pozitivno neverbalno ponašanje nastavnika, a svi ostali podtipovi uporabe parajezika procijenjeni su kao negativno neverbalno ponašanje nastavnika.

Među istraživanim oblicima uporabe parajezika učenici su najvišom ocjenom procijenili nastavnikovo naglašavanje sadržaja intonacijom ( $M=3,94$ ;  $C=4$ ), a srednjom su ocjenom procijenili kada se nesvjesno služi poštapalicama ( $M=2,42$ ;  $C=3$ ). Povisivanje tona iskaza procijenjeno je kao uglavnom nepoželjno ponašanje ( $M=1,97$ ;  $C=2$ ), a mumljanje je procijenjeno najnižom ocjenom ( $M=1,13$ ;  $C=1$ ).



Graf 3. Uporaba parajezika tijekom nastave

Graf 3 pokazuje da je 16 učenika procijenilo *naglašavanje sadržaja intonacijom* kao uglavnom poželjno ponašanje, a 8 učenika kao izrazito poželjno. Kao ni poželjno ni nepoželjno takvo je ponašanje procijenilo 4 učenika, a samo ga je 3 učenika smatralo uglavnom nepoželjnim. Ni jedan učenik ne smatra takvo ponašanje izrazito nepoželjnim.

Nadalje, ponašanje kada se nastavnik *nesvjesno služi poštapalicama* procijenjeno je kao ni poželjno ni nepoželjno jer se čak 12 učenika odlučilo za takvu procjenu, 8 učenika smatra takvo ponašanje uglavnom nepoželjno, a čak 7 učenika procjenjuje takvo ponašanje izrazito nepoželjnim. Ni jedan učenik ne smatra takvo ponašanje izrazito poželjnim.

Nastavnikovo *povisivanje tona iskaza* procijenjeno je kao uglavnom nepoželjno ponašanje. Pri tomu je čak 12 učenika procijenilo takvo ponašanje uglavnom nepoželjnim, 11 učenika izrazito nepoželjnim, a 7 učenika procijenilo je takvo ponašanje ni poželjnim ni nepoželjnim. Samo jedan učenik smatra takvo ponašanje izrazito poželjnim. Ni jedan učenik ne smatra takvo ponašanje uglavnom poželjnim.

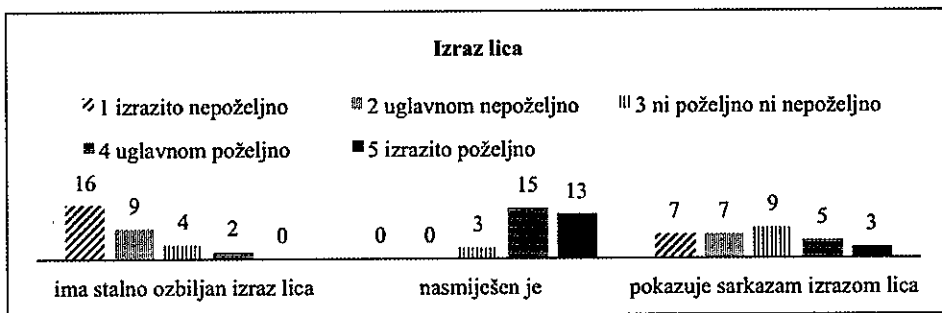
Nastavnikovo *mumljanje* ocijenjeno je kao izrazito nepoželjno. Čak 27 učenika smatra to izrazito nepoželjnim ponašanjem, a samo 4 učenika smatra takvo ponašanje uglavnom nepoželjnim.

Iz navedenih rezultata možemo zaključiti da su učenici svjesni važnosti uporabe parajezika u nastavi stranog jezika. Naime, čak 77 % učenika smatra naglašavanje sadržaja intonacijom poželjnim i pozitivnim ponašanjem, što je u nastavi stranog jezika izrazito važno. Pravilnom uporabom intonacije učenike se upućuje na pravilan izgovor, naglašava se važnost određenih iskaza, moguće je i mijenjati značenje iste rečenice različitom intonacijom, a sve upućuje na to da su učenici svjesni važnosti uporabe te vrste neverbalnog ponašanja. S druge strane, parajezični alati kao što su povisivanje tona iskaza odnosno mumljanje, procijenjeni su kao nepoželjni oblik neverbalnog ponašanja. Takvi rezultati upućuju na učeničku zrelost pri procjeni i njihovu svjesnost o tome koliko je razumljiv, transparentan, jasan glas i izgovor bitan u nastavi stranog jezika.

#### 3.4.4. Izrazi lica

Učenici su procijenili nasmiješenost nastavnika kao pozitivno neverbalno ponašanje, a svi drugi podtipovi uporabe izraza lica procijenjeni su kao negativno neverbalno ponašanje nastavnika.

Među istraženim oblicima uporabe izraza lica najvišom ocjenom učenici su procijenili kada je nastavnik nasmiješen ( $M=4,32$ ;  $C=4$ ). Srednjom su ocjenom procijenili kada pokazuje sarkazam izrazom lica ( $M=2,68$ ;  $C=3$ ). Najmanju su ocjenu učenici dali za ponašanje kada nastavnik ima stalno ozbiljan izraz lica ( $M=1,74$ ;  $C=1$ ).



Graf 4. Nastavnikov izraz lica za vrijeme nastave

Graf 4 pokazuje da je čak 15 učenika procijenilo ponašanje kada je nastavnik *nasmiješen* uglavnom poželjnim, 13 učenika kao izrazito poželjno, a samo je 3 učenika procijenilo takvo ponašanje ni poželjnim ni nepoželjnim. Ni jedan učenik ne smatra takvo ponašanje nepoželjnim.

Ponašanje kada nastavnik *pokazuje sarkazam izrazom lica* procijenjeno je ni poželjnim ni nepoželjnim jer se 9 učenika odlučilo za takvu procjenu, 7 učenika smatra takvo ponašanje uglavnom nepoželjnim, a 7 učenik izrazito

nepoželjnim. Uglavnom poželjnim takvo je ponašanje procijenilo 5 učenika, a samo 3 učenika smatra takvo ponašanje izrazito poželjnim.

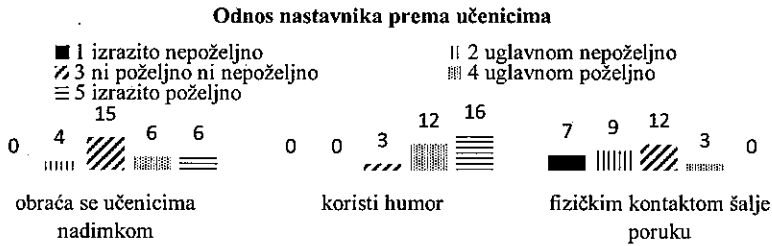
Neverbalno ponašanje gdje nastavnik *ima stalno ozbiljan izraz lica* procijenjeno je kao uglavnom nepoželjno jer čak 16 učenika smatra takvo ponašanje izrazito nepoželjnim, a 9 učenik uglavnom nepoželjnim. Kao ni poželjno ni nepoželjno takvo je ponašanje procijenilo 4 učenika, a samo 2 učenika smatra takvo ponašanje uglavnom poželjnim. Niti jedan učenik ne smatra takvo ponašanje izrazito poželjnim.

Zaključujemo da ozbiljan izraz nastavnikova lica odaje dojam nezainteresiranosti, nedostatka motivacije i ne utječe pozitivno na razrednu atmosferu jer čak 80 % učenika takvo ponašanje smatra nepoželjnim. Kao što navodi Young (1994) u svom istraživanju, učenici su izjavili da se najbolje osjećaju u razredu kada je nastavnik dobro raspoložen te kada se smiješi. Učenici su prepoznali sarkazam i situaciju kada nastavnik ima ozbiljan izraz lica kao negativno neverbalno ponašanje. Takvo ponašanje nastavnika ne utječe na motivaciju i ne stvara radnu atmosferu u kojoj bi se učenici osjećali ugodno i spremno za rad. Nasmijan nastavnik smanjuje učenicima strah od jezika, strah od pogreške te na taj način učenici lakše uče i više su motivirani.

#### 3.4.5. Odnos prema učenicima

Učenici su procijenili kao pozitivno neverbalno ponašanje nastavnika koji se služi humorom, a svi ostali podtipovi neverbalnog ponašanja odnosa prema učenicima procijenjeni su ni poželjno ni nepoželjno.

Među istraživanim oblicima odnosa prema učenicima najvišom ocjenom učenici su procijenili kada se nastavnik služi humorom ( $M=4,42$ ;  $C=5$ ), prosječnom su ocjenom procijenili kada se nastavnik obraća učenicima njihovim nadimkom ( $M=3,45$ ;  $C=3$ ), dok su najmanju ocjenu učenici dali za ponašanje kada nastavnik učeniku šalje poruku fizičkim kontaktom ( $M=2,35$ ;  $C=2$ ).



Graf 5. Odnos nastavnika prema učenicima

Graf 5 pokazuje da je neverbalno ponašanje kada *se* nastavnik *služi humorom* procijenjeno kao izrazito poželjno, pri tomu je 16 učenika procijenilo takvo ponašanje izrazito poželjnim, 12 učenika uglavnom poželjnim i samo 3 učenika ni poželjnim ni nepoželjnim. Niti jedan učenik ne smatra takvo ponašanje nepoželjnim. Među ispitanim učenicima uporaba humora u nastavi pokazala se kao iznimno prihvaćeno nastavničko ponašanje. Čak 90 % učenika smatra da je to poželjno ponašanje nastavnika. Učenici su prepoznali takvo ponašanje pozitivnim, a njihov zaključak možemo povezati s činjenicom da uporaba sprječava dosadu i monotoniju u razredu. Uvođenjem humora u nastavu stranog jezika nastavnik obrađuje različite jezične aspekte kao što su ironija, sarkazam, eufemizam, proširuje vokabular, diskusiju, uvodi i podučava dvojaka značenja riječi, proširuje različite načine izražavanje ideja, razvija sintaksu i gramatiku. Humor u nastavi kao oblik neverbalnog ponašanja odnosa prema učenicima zasigurno čini razrednu situaciju ugodnijom za rad, a time i učinkovitijom, što su prepoznali i učenici.

Ponašanje kada *se* nastavnik *obraća učenicima njihovim nadimkom* procijenjeno je ni poželjnim ni nepoželjnim jer se čak 15 učenika odlučilo za takvu procjenu, 6 učenika smatra takvo ponašanje uglavnom poželjnim, a 6 učenika izrazito poželjnim. Samo 4 učenika procijenilo je takvo ponašanje uglavnom nepoželjnim. Niti jedan učenik ne smatra takvo ponašanje izrazito nepoželjnim (graf 5).

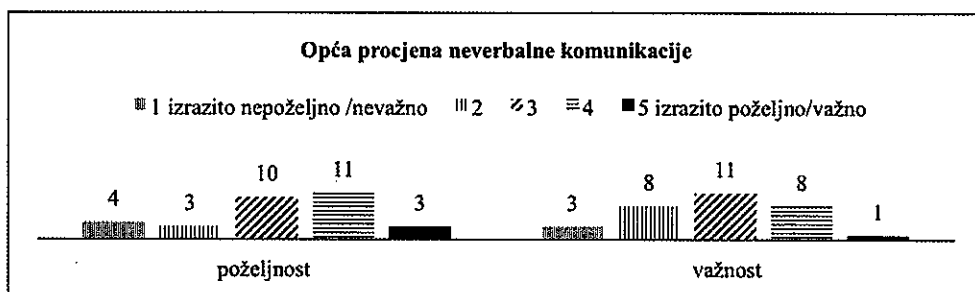
Ponašanje kada nastavnik *fizičkim kontaktom šalje učeniku poruku* procijenjeno je kao uglavnom nepoželjno, pri tomu je 12 učenika procijenilo takvo ponašanje ni poželjnim ni nepoželjnim, 9 učenika kao uglavnom nepoželjno dok je 7 učenika procijenilo takvo ponašanje izrazito nepoželjnim. Samo 3 učenika procijenilo je takvo ponašanje uglavnom poželjnim. Niti jedan učenik ne smatra takvo ponašanje izrazito poželjnim (graf 5).

Atmosfera u razredu među mlađim učenicima zasigurno je drugačija od srednjoškolskog razreda kada govorimo o fizičkom kontaktu učenika i nastavnika. Dok mlađi učenici očekuju od nastavnika bliži komunikacijski

odnos, odnosno očekuju neku vrstu fizičkog kontakta kao što je ohrabrujući dodir (nastavnik polaže ruke na učenikova ramena), dodir utjehe (zagrljaj u teškim situacijama) ili dodir pohvale te dodir kontrole, fizički se kontakt među srednjoškolcima smanjuje jer postaju svjesniji osobnog prostora te sazrijevanjem smatraju da je to zadiranje u njihovu intimu (Neill,1991:128). Takvu su pretpostavku potvrdili i rezultati pilot istraživanja jer je samo 0,09 % učenika procijenilo takvo ponašanje poželjnim.

### 3.4.6. Opća procjena

Učenici su procijenili poželjnost i važnost neverbalne komunikacija ni poželjnom ni nepoželjnom. Učenici su ocijenili poželjnost neverbalne komunikacije nešto višom prosječnom ocjenom ( $M=3,19$ ;  $C=3$ ), dok su važnost neverbalne komunikacije procijenili  $M= 2,87$  ( $C=3$ ).



Graf 6. Opća procjena poželjnosti i važnosti neverbalne komunikacije

Graf 6 pokazuje da je 11 učenika procijenilo neverbalnu komunikaciju poželjnom, 10 učenika ni poželjnom ni nepoželjnom, a 4 učenika procijenilo je takvu komunikaciju izrazito nepoželjnom. Izrazito poželjnom procijenilo je 3 učenika, dok su 3 učenika procijenila neverbalnu komunikaciju uglavnom nepoželjnom. Možda razloge ovakvog rezultata možemo naći u nerazumijevanja pojma poželjnosti. Iako je prosječna ocjena srednje vrijednosti pozitivna, ali ne i visoka, možemo zaključiti da su učenici svjesni pojma neverbalnog ponašanja i komuniciranja, ali ne u dovoljnoj mjeri i ne smatraju ga dovoljno važnim kako bi ga mogli procijeniti kao oblik ponašanja koji je izrazito poželjan na nastavi.

Važnost neverbalne komunikacije učenici su procijenili ni važnom ni nevažnom jer se čak 11 učenika odlučilo za takvu procjenu, 8 učenika procijenilo je važnost neverbalne komunikacije uglavnom poželjnom, dok je 8 učenika procijenilo važnost uglavnom nepoželjnom. Samo 3 učenika procijenilo je neverbalnu komunikaciju izrazito nevažnom, a 1 učenik izrazito važnom (graf 6). Iznenadujuće je da su učenici procijenili važnost neverbalne



komunikacije čak manje prosječnom ocjenom od njezine poželjnosti. Iako je istraživanje provedeno na manjem uzorku, na osnovi ovakvih rezultata ipak zaključujemo da bi učenike trebalo više podučiti o utjecaju i važnosti neverbalne komunikacije, ne samo u nastavi stranog jezika već i u svakodnevnoj komunikaciji.

#### 4. ZAKLJUČAK

Rezultati pilot istraživanja koje je provedeno u četvrtom razredu (N=31) srednje strukovne škole pokazuju kako su učenici svjesni postojanja neverbalne komunikacije te su sposobni procijeniti pozitivna i negativna neverbalna ponašanja. Učenici su svjesni pojma neverbalnog ponašanja i komuniciranja, ali ne u dovoljnoj mjeri i ne smatraju ga dovoljno važnim kako bi ga mogli procijeniti kao oblik ponašanja koji je izrazito poželjan na nastavi. Nadalje, učenici su prepoznali oblike pozitivnog i negativnog neverbalnog ponašanja, samo je korištenje humora procijenjeno kao izrazito poželjno, a mumljanje nastavnika procijenjeno je kao izrazito nepoželjno. Učenici procjenjuju nastavnikovu neverbalnu komunikaciju poželjnom kada uključuje sve učenike, pri kojoj se nastavnik odnosi prema svim članovima razrednog diskursa na isti način i kada se učenici osjećaju ugodno te dobivaju osjećaj sigurnosti. Svaka druga komunikacija pri kojoj nastavnik šalje poruku nesigurnosti prikazana je kao uglavnom nepoželjna.

Iako je ovo istraživanje provedeno na manjem uzorku, njegovi rezultatu daju uvid u učenikovu percepciju važnosti neverbalne komunikacije te pokazuju da učenici imaju mišljenje o neverbalnoj komunikaciji koja bi se trebala temeljitije razviti. Nadalje, potrebno je osvijestiti i educirati buduće nastavnike na koji se način služiti neverbalnom komunikacijom na nastavi kako bi nastavni proces što bolje preslikao prirodnu komunikaciju koja se odvija izvan razreda.

## LITERATURA

- Ambady, N. i Rosenthal, R. (1993) Predicting Teacher Evaluations From Thin Slices of Nonverbal Behavior and Physical Attractiveness. *Journal of Personality and Social Psychology* 64 (3), 431-441.
- Apel, H. J. (2003) *Predavanje – uvod u akademski oblik poučavanja*. Zagreb: Erudita.
- Bratanić, M. (2002) *Paradoks odgoja*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada.
- Harrison, R. P. (1974) *Beyond words – An Introduction to Nonverbal Communication*. London, New Jersey: Prentice-Hall International.
- Knapp, M. L. i Hall, J. A. (2010) *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Knežević, A. N. (2004) *A što s maslinom? - Pravila ponašanja i govor tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.
- Kožić, D., Globočnik Žunac, A., i Bakić-Tomić, L.J. (2012) Use of Non-verbal Communication Channels in the Classroom. *Croatian Journal of Education*, 15, 141-153.
- Neill, S. (1991) *Neverbalna komunikacija u razredu*. Zagreb: Educa.
- Nöth, W. (2004) *Priručnik semiotike*. Zagreb: Ceres.
- Reardon, K. K. (1998) *Interpersonalna komunikacija: Gdje se misli susreću*. Zagreb: Alineja.
- Rot, N. (1982) *Znakovi i značenja: verbalna i neverbalna komunikacija*. Beograd: Nolit.
- Škarić, I. (2000) *Temeljni suvremenoga govornišтва*. Zagreb: Školska knjiga.
- Vrhovac, Y. (2001) *Govorna komunikacija i interakcija na satu stranog jezika*. Zagreb: Naklada Ljevak.
- Young, L. (1994) *Govor lica: kako lice otkriva osobnost*. Zagreb: Mozaik knjiga.

## NONVERBAL COMMUNICATION IN EFL CLASSES

This paper focuses on the attitude towards teacher's nonverbal communication and students' perception of teacher's positive and negative nonverbal behaviour in an English classroom. The paper first describes five channels of nonverbal communication which are assessed in the research. The paper presents the results of quantitative research into students' perception of nonverbal teacher behaviour during teaching. The results indicate that students are aware of nonverbal communication and behaviour but not in a way that such behaviour is assessed as extremely desired. The results indicate that the students are aware of nonverbal communication but that they should also be more aware of its influence on the teaching process. Nonverbal communication which equally includes all students is assessed as desired, while any other communication where the teacher sends insecure cues is seen as undesired.

*Keywords: nonverbal communication, foreign language, nonverbal behaviour, positive nonverbal behaviour, negative nonverbal behaviour*

## Prilog 1.

**INSTRUMENT ISTRAŽIVANJA – UPITNIK**

Koliko su, po Vaša, sljedeće nastavnikove radnje poželjne tijekom nastavnog sata? Molimo upišite svoje procjene zaokruživanjem odgovarajuće brojke.

(1= izrazito nepoželjno; 2= uglavnom nepoželjno; 3=ni poželjno, ni nepoželjno; 4=uglavnom poželjno; 5=izrazito poželjno)

Nastavnik za vrijeme nastave stranog jezika:	1	2	3	4	5
1. Vizualna komunikacija	1	2	3	4	5
Fokusiran je na jednog do dvoje učenika	1	2	3	4	5
Gleda cijeli razred	1	2	3	4	5
Gleda u zamišljenu točku ili kroz prozor	1	2	3	4	5
Gleda u udžbenik ili papire	1	2	3	4	5
2. Pokreti na nastavi	1	2	3	4	5
Gestikulira	1	2	3	4	5
Šeće po prostoriji	1	2	3	4	5
Sjedi za stolom	1	2	3	4	5
Stoji ispred ploče cijeli sat	1	2	3	4	5
3. Uporaba parajezika	1	2	3	4	5
Nesvjesno se služi 'poštalicama'	1	2	3	4	5
Naglašava sadržaj intonacijom	1	2	3	4	5
Povisuje ton iskaza	1	2	3	4	5
Mumlja	1	2	3	4	5
4. Izraz lica	1	2	3	4	5
Ima stalno ozbiljan izraz lica	1	2	3	4	5
Nasmiješen je	1	2	3	4	5
Pokazuje sarkazam izrazom lica	1	2	3	4	5
5. Odnos prema učenicima	1	2	3	4	5
Obraća se učenicima njihovim nadimkom	1	2	3	4	5
Koristi se humorom	1	2	3	4	5
Fizičkim kontaktom (dodiruje učenikovo rame) šalje učeniku poruku	1	2	3	4	5
Koliko mislite da je poželjno ili nepoželjno da se nastavnik služi neverbalnom komunikacijom?	1	2	3	4	5
Koliko mislite da je bitno ili nebitno da se nastavnik služi neverbalnom komunikacijom u nastavi?	1	2	3	4	5