

Stručni rad

ZNAČENJE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Petra Krulc, prof.

Šolski center Novo mesto

Sažetak

Poučavanje je uvijek odgovoran i vrlo dinamičan proces, kako zbog sposobnosti učenika i njihovih generacijskih osobina, tako i s obzirom na njihove sposobnosti, prethodnog znanja i interesa koji se vremenom mijenjaju. Važnost komunikacije i njen utjecaj na učenje ostaje jednaka desetljećima. Učitelj pri svojem radu mora biti svjestan važnosti verbalne komunikacije, a pogotovo neverbalne, o kojoj se često ne govori niti se o njoj uči. Zbog važnosti neverbalne komunikacije, koje učenici nisu u punoj mjeri svjesni, treba s njima razgovarati, skrenuti im pažnju na nju i upoznati ih s njenim smislom. Sve to da bi bili uspješni u komunikaciji, da lakše dosegnu ciljeve učenja i budu svjesni svojih neverbalnih poruka koje sami o sebi upućuju u komunikacijskom odnosu.

Ključne riječi: neverbalna komunikacija, komunikacija, slušanje, prihvaćanje, učenici, učitelji.

1.Uvod

Uspješnost poučavanja u velikoj je mjeri ovisna o komunikacijskom umijeću učitelja. Pored strukovnog znanja u određenom području važno je da učitelj ima komunikacijske spretnosti potrebne pri prijenosu znanja. Važno je da učitelj ne zadržava svoje komunikacijske spretnosti pa se s njima samo on uči, nego da prenosi te spoznaje i na učenike. Mlade generacije s kojima učitelji stupaju u kontakt mijenjaju svoje navike komunikacije. Sve manje su vješti u neposrednoj komunikaciji koja je najprirodnija i najinformativnija. Vještiji su u uporabi IKT nego generacije od prije nekoliko godina, a takav komunikacijski alat nudi siguran zaklon i način, da o sebi ili svijetu koji ih okružuje poručuju samo ono što žele. Kako je neposredne komunikacije bilo mnogo manje posebno u vrijeme pandemije COVID 19, iskustva i neposredni kontakti su bili manje prisutni i nudili su manje konkretnog iskustvenog učenja o osobinama same komunikacije. Tako se iz samog života i pri usvajanju školske građe nisu naučili i potpuno usvojili kakav značaj ima komunikacija, što sve pri neposrednom kontaktu poručuju o sebi i što mogu razabrati o drugima kada stupaju s njima u komunikacijski odnos. Učitelji sve bolje shvaćaju, da je učenje o značaju komunikacije sve važnije jer im tako pomažu pri odrastanju i rastu njihovog samopouzdanja. To ih uči prihvaćati i davati mišljenje, razabrati ih kod drugih i prepoznavati te osvijestiti smisao kako verbalne tako i neverbalne komunikacije.

2.Komunikacija

O komunikaciji kao društvenoj pojavi piše Cherry (1). Kaže da slušanje i pisanje nisu naši jedini komunikacijski sistemi. Socijalni vidik je snažno ojačan našim gibanjem, rukama i mimikom, kimanjem, osmijehom, mrštenjem, rukovanjem, poljupcem, stiskanjem šake i drugim pokretima. Komuniciranje je način na koji prihvaćamo dane nam informacije i kako si ih objašnjavamo. To je proces koji odražava čovjekovo mišljenje a uspješan je samo ako su neke posredovane informacije dosegle svoju svrhu, dakle ako ih je primatelj prihvatio. A to je ovisno kako od induktivnog tako i od deduktivnog načina razmišljanja (3). Za uspjeh pri komunikaciji je potrebno da primatelj obrati pažnju na verbalnu i neverbalnu komunikaciju, dakle kako kažu autori (3), poznavanje osnova psihologije bitno pomaže pri komuniciranju. Učitelj iz ponašanja učenika u razredu može razabrati koliko im je tema zanimljiva i razumiju li je, premda učenici riječima to ne otkrivaju. Isto se tako taj proces odvija obratno. Učenici mogu dobiti podatke o učitelju. Mnogo učenika to radi automatski, nesvjesno, a to utječe na njihov odnos do učitelja i predmeta kojeg učitelj predaje. Teškoća često nastaje kada učenici ne shvaćaju da i oni sa svojom neverbalnom komunikacijom vrlo mnogo poručuju o sebi.

2. 1 Neverbalna komunikacija

U okviru govora tijela važna su područja proksemika, mimika, tjelesno držanje i gestika. Neverbalni govor je često razumljiviji od samih riječi. Čovjek s neverbalnim govorom ostavlja utiske, vodi i usmjerava odnose, izražava osjećaje, svoja stajališta, moć, uvjerenje i utjecaj (2). U članku Gozalova, Gazilova, Kobeleva, Seredina i Loseva je jasno, da se neverbalna komunikacija izvodi neverbalnim znakovima među ljudima i uključuje vizualne vrste komunikacije, akustični sistem, sistem za dotik te sistem za njuh (5).

Autori (2) također navode, da je važno razlučiti govor tijela i neverbalnu komunikaciju, što se vrlo često izjednačuje, iako je govor tijela samo vidni dio neverbalne komunikacije. Neverbalne komunikacijske vještine (4) nazivane i znakovnim jezikom ili tihim jezikom, uključuju sva znanja koja se izvode u prisutnosti drugih, svjesno ili nesvjesno. Članak proučava učinak učiteljeve neverbalne komunikacije na uspjeh pri poučavanju uz primjenu rezultata obavljenih studija o odnosu između kvalitete poučavanja i učiteljeve primjene neverbalne komunikacije, te također njegov utjecaj na uspjeh pri poučavanju. Rezultati su pokazali, da postoji snažan dobar razmjer među kvalitetom, količinom i načinom uporabe neverbalne komunikacije učitelja u poučavanju. Zaključeno je, da što su više učitelji

primjenjivali verbalnu i neverbalnu komunikaciju, to je učinkovitija bila izobrazba i napredak učenika, što također ima dubok učinak na raspoloženje učenika. Ponekad se dogodi da riječi kojima se učitelj koristi i neverbalna komunikacija nisu u skladu. Nađe li se učenik u takvoj situaciji, Bambaerero i Shokrpour (4) zaključuju, da logika nalaže kako učenika treba usmjeriti k neverbalnoj poruci i da obrati veću pažnju na neverbalne i verbalne poruke, jer neverbalni znaci često otkrivaju namjeru pošiljatelja informacija i odražavaju njegove čuvstvene reakcije. U studiji (4) se isto tako navodi, da se čini nužnim da učitelji vježbaju i uče učinkovite komunikacijske vještine, pogotovo oni koji uvijek komuniciraju s velikim skupinama učenika. Jedan od čimbenika koji doprinosi njihovom uspjehu je kvaliteta odnosa i način na koji učitelj gradi taj odnos. Učitelji koji su svjesni značenja neverbalne komunikacije i koji ju budu znali primjenjivati u svom radu, znati će ju prenositi na učenike kako bi i oni svojim ponašanjem neverbalno komunicirali s ostalim učenicima, učiteljima i okolicom. Budu li obratili pažnju na to, u samom komunikacijskom odnosu će biti uspješniji. O povezanosti verbalne i neverbalne komunikacije koja pozitivno utječe na uspjeh učenika govori i studija (6) koja ističe kako pritom neverbalna komunikacija ima bitno pozitivan utjecaj. Na osnovi zaključaka rezultata istraživanja, koji govore o važnoj ulozi verbalne i neverbalne komunikacije u procesu poduke i učenja, učitelji moraju njegovati i razvijati učinkovitu komunikaciju kako bi uspješno predavali gradivo učenicima. Jedna od mogućnosti je kombinacija verbalne i neverbalne komunikacije.

3. Metoda

U razredu je učitelj često u situaciji kad u neverbalnoj komunikaciji vidi da ju i učenici svjesno ili nesvjesno vrednuju i to u odnosu na druge učenike i učitelje. Jedni više, drugi manje. Zato smo napravili istraživanje s kojim smo željeli ustanoviti, u kojoj su mjeri učenici svjesni neverbalne komunikacije u samoj nastavi, koliko njih prepoznaje njene pojedine značajke i koliko ih se zbog toga njom koristi. Odvojili smo dvije fokusne skupine po šest učenika. U svakoj su bile po tri učenice i tri učenika. U prvoj su skupini bili učenici koji su držali, da na njih ima velik utjecaj verbalna komunikacija, da ih se ne tiče neverbalna i ne polažu na nju veliku pažnju. U drugoj su skupini bili učenici mišljenja, da je neverbalna komunikacija isto toliko važna, ako ne i važnija. Uvjereni su, da snažno oblikuje odnos s učiteljem. Fokusne skupine smo izveli odvojeno u istom danu s vremenskim pomakom. U istraživanju su dobrovoljno sudjelovali i svi su bili punoljetni učenici. Po koncu testa s obim skupinama je provedena analiza zaključaka. Predstavljena je svim ostalim učenicima s mišljenjem o važnosti neverbalne komunikacije i onim koji joj ne pridaju toliko pažnje. Nakon diskusije s cijelim razredom doneseni su zajednički zaključci.

4. Rezultati fokusnih skupina

U prvoj su fokusnoj skupini bili prisutni učenici mišljenja da u školu idu s namjerom da nešto nauče. Pritom je vrlo važno što će novoga naučiti. Rekli su, da je verbalna komunikacija pritom ključna. Osobito su dečki aktivno izmjenjivali stajališta tražeći argumente za svoje mišljenje kako loše raspoloženje, ton glasa, šutnja ili neprijazan pogled na njih ne djeluje kad primaju određene informacije. Isto tako to ne djeluje na njih u odnosu s vršnjacima. Djevojke su u početku bile malo suzdržanije. Izjavile su, da je ton glasa važan u primanju novog gradiva i da djeluje na lakoću memoriranja. Čak je jedna djevojka izjavila, da se ponekad radi tona glasa ne usudi pitati za dodatno objašnjenje ako nešto ne razumija, jer ima osjećaj da bi se loša volja učitelja povećala, a to ne bi nikom pomoglo u razumijevanju. Na taj argument su ostali učenici kimali glavom i zbunjeno se smješkali. No ipak su naglasili, da je verbalna komunikacija u školi važnija. Vrlo zanimljiva je bila dinamika u skupini. Kao moderator sam usmjeravala njihov razgovor i s podpitanjima pomagala pri izražavanju svojih mišljenja. Bili su vrlo aktivni u dopunjavanju, čitavo su vrijeme održavali jaku neverbalnu komunikaciju koja je svim učesnicima prve fokusne skupina davala povratnu informaciju o njihovom mišljenju. Kad su dali većinu argumenata, razgovor se usmjerio na ono na što sam ih upozorila. Počeli su se promatrati

tokom izražavanja svojih stavova. Opažali su, da verbalna komunikacija nije uvijek bila potrebna u trenutku kad su izražavali svoje mišljenje ili zastupali neko stajalište. S mojim sam pozitivnim pristupom, smiješkom i poticajem željela bez riječi učesnike potaknuti, da zaokruže svoje spoznaje, premda su bile na koncu razgovora ponešto drugačije od prvotnih. Učesnici su saželi svoje spoznaje i na koncu ispostavili, da je na njih snažno djelovao odnos kojeg sam pritom stvorila kao moderatorica. To ne znači da su s promjenom mišljenja bili loši u komunikacijskom odnosu a prije su davali prednost verbalnom. U sažetku su naveli, da je i neverbalna komunikacija važna i da nisu bili svjesni toga koliki utjecaj ima na njih. Članovi druge fokusne skupine su također bili dinamični u razgovoru. Istom mjerom su se dopunjavali i čak sami nudili primjere na temu razgovora. Polazili su od prvotnog uvjerenja, da je neverbalna komunikacija potrebna, pritom su davali svoje osobne primjere i iskustva. Govorili su koji su sve oblici neverbalne komunikacije na njih djelovali. Najviše su isticali dvije stvari, osmijeh koji ih uvijek pozitivno potakne da izvedu neku stvar do konca. Jedan je dao primjer kako po osmijehu učitelja zna, da smije pitati bilo što i da bi ga učitelj ozbiljno poslušao i pomogao u objašnjenju. Zanimljivo je, da je povezo iskustvo s domaćim okolišem. I kod kuće je bio naviknut na pozitivne poticaje koji su razvijali dobar odnos i osjećaj povjerenja. Drugi stav je zauzela jedna od učenica, kad je primijetila, da šutnja i neprijazan pogled predstavljaju velik oprez i očekivanu kritiku. I ostali su naveli neka svoja iskustva koja su im govorila da verbalna komunikacija u kojoj sudjeluju dobiva svoj pravi opseg tek nakon neverbalne komunikacije. Zanimljivo je bilo njihovo zapažanje, da velik utjecaj na njih čini raspoloženje koje se razvije bez verbalne komunikacije. Za nju je zaslužan učitelj. Izjavili su, da taj odnos i ugođaj prepoznaju tek u razgovoru. U fokusnoj su skupini opažali s kojim neverbalnim elementima se postigne dobro raspoloženje. To znači, da su ga opazili nesvjesno. Jedan od njih je na koncu rekao, kako mu se čini zanimljivim da smo u razgovoru o verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji svjesni značenja neverbalnih elemenata. Zato ih možemo oprezno izbjeći kako ne bi nesvjesno ili nehotice poručili nešto što zapravo ne želimo. U sažetku su izjavili, da je moć neverbalne komunikacije još mnogo veća nego su mislili. Sva opažanja smo zapisali u obliku temeljnih točaka na papir za svaku skupinu posebno. Osigurali smo anonimnost pojedinih izjava. Kao moderatorica sam predstavila ključne točke cijelom razredu. Razgovarali smo o pojedinim opažanjima i zajedno smo oblikovali rezultate. Bez obzira na mišljenje pojedinih učenika o važnosti neverbalne komunikacije u nastavi potpuno svi su se složili, da im je neverbalna komunikacija važnija nego što su si predstavljali prije samog razgovora. Isto su tako spoznali, da se kod većine ona razvija nesvjesno i prepoznaju je. No ne prepoznaju što ju stvara. Činilo im se je vrlo korisnim in praktično utemeljenim otkrićem, da je poznavanje elemenata verbalne i neverbalne komunikacije u nastavi važno. Zadali su si cilj, da budu još pozorniji na elemente neverbalne komunikacije pri sebi, učiteljima i vršnjacima kako bi komunikacijski proces bio što bolji i sa što manje pogrešaka zbog nerazumijevanja elemenata posebice neverbalne komunikacije.

5. Zaključak

Na osnovi literature, koja je u članku predstavljena u ograničenoj količini, i vlastitog iskustva temeljenog na radu u razredu preko dva desetljeća, dolazimo do spoznaje o važnosti znanja o neverbalnoj komunikaciji u samom procesu učenja. I sama opažanja u dvjema fokusnim skupinama s različitim ishodišnim mišljenjima o važnosti neverbalne komunikacije u nastavnom procesu razultiraju u zajedničkim konstatacijama o velikom utjecajem neverbalne komunikacije u nastavnom procesu, u opsegu o kojem učenici nisu znali; kako oni koji su prije mislili da neverbalna komunikacija nije važna, tako i oni koji su bili svjesni njenog značenja ali ne i tako velikog utjecaja, što se pokazalo kroz diskusiju u fokusnim skupinama.

6.Literatura i izvori

[1] Cherry, C. (1966). On human communication.

[2] Krištof, Z., Martinčič, R., & Vrčko, M. (2009). Poslovno komuniciranje in vodenje. Ljubljana: Zavod IRC.

[3] Možina, S., Tavčar, M., Zupan, N., & Knežević, A. N. (2004). Poslovno komuniciranje, založba Obzorja.

[4] Bambaerero, F., & Shokrpour, N. (2017). The impact of the teachers' non-verbal communication on success in teaching. *Journal of advances in medical education & professionalism*, 5(2), 51.

[5] Gozalova, M. R., Gazilov, M. G., Kobeleva, O. V., Seredina, M. I., & Loseva, E. S. (2016). Non-verbal communication in the modern world. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(4), 553.

[6] Sutiyatno, S. (2018). The effect of teacher's verbal communication and non-verbal communication on students' English achievement. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(2), 430-437.