

# Komunikacijski stilovi učitelja razredne nastave

---

**Nežmahen, Ivana**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:222924>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-11-27**



**Sveučilište u Zadru**  
Universitas Studiorum  
Jadertina | 1396 | 2002 |

*Repository / Repozitorij:*

[University of Zadar Institutional Repository](#)



Sveučilište u Zadru

Odjel za nastavničke studije u Gospiću

Sveučilišni integrirani prijediplomski i diplomski studij

Učiteljski studij u Gospiću



**Ivana Nežmahen**

**Komunikacijski stilovi učitelja razredne nastave**

**Diplomski rad**

Gospić, 2024.

Sveučilište u Zadru  
Odjel za nastavničke studije u Gospiću  
Sveučilišni integrirani prijediplomski i diplomski studij  
Učiteljski studij u Gospiću

Komunikacijski stilovi učitelja razredne nastave

Diplomski rad

Student/ica:

Ivana Nežmahen

Mentor/ica:

dr. sc. Denis Jurković, viši asistent

Gospić, 2024.



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Ivana Nežmahen**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Komunikacijski stilovi učitelja razredne nastave** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Gospić, 2024.

## **Zahvala**

Iskrene zahvale iskazujem poštovanom mentoru dr. sc. Denisu Jurkoviću, na razumijevanju, savjetima, korisnim komentarima, vremenu i pomoći pri izradi ovog rada.

Hvala mojim roditeljima, sestrama, baki i djedu, teti te ostatku obitelji na pruženoj podršci tijekom cijelog studija. Zahvaljujem im na vjeri i ukazanoj prilici da ostvarim svoj san.

Na kraju, posebno želim zahvaliti Alenu, Vanesi i Ani, mojim osloncima i podršci tijekom cijelog studija. Hvala što ste uvijek bili uz mene.

## SAŽETAK

Čovjek je društveno biće pa je samim time i komunikacija je važan aspekt njegovog života. Putem nje ljudi razmjenjuju svoje osjećaje, misli, stavove te ideje. Isto tako, komunikacija je jedan od glavnih alata za rad u odgojno-obrazovnim institucijama. Zbog toga su se u ovom radu istraživali komunikacijski stilovi učitelja razredne nastave. Različiti komunikacijski stilovi ponekad mogu značajno utjecati na načine razumijevanja ljudi, kao i na to kako se osjećamo tijekom komunikacije s drugima. Pojedinci mogu koristiti direktan i otvoren stil komunikacije, dok ostali mogu biti indirektniji i rezervirani. Nadalje, u teorijskom dijelu rada pojašnjena je i razlika između svakodnevnog i pedagoške komunikacije, a naglašena je i bitnost jasnog, preciznog i razumljivog komuniciranja kako u svakodnevnom govoru tako i u radu učitelja. U empirijskom istraživanju komunikacijskih stilova učitelja sudjelovalo 308 učitelja razredne nastave, a provedeno je putem online ankete. Za ispitivanje komunikacijskih stilova prilagođen je i dvostruko slijepo preveden Inventar komunikacijskih stilova, odnosno *Communication Styles Inventory – CSI* (DeVries i sur., 2013) koji kroz 96 tvrdnji na skali Likertovog tipa od jedan do pet mjeri šest dimenzija komunikacijskog stila: izražajnost pri komunikaciji, preciznost, verbalnu agresiju, kritičko promišljanje pri komunikaciji, emotivnost te korištenje manipulativnog govora. Rezultati provedenog istraživanja ukazuju na to da učitelji pozitivna obilježja komunikacijskih stilova, poput: izražajnosti, preciznosti, kritičkog promišljanja i emotivnosti, samoprocjenjuju od ispodprosječnih do iznadprosječnih, dok s druge strane negativna obilježja, poput: manipulativnosti i verbalne agresije samoprocjenjuju ispodprosječnima u svom govoru.

**Ključne riječi:** komunikacija, pedagoška komunikacija, komunikacijski stilovi, učitelji

## SUMMARY

People are social beings, so communication is an important aspect of their lives. Through it, people exchange their feelings, thoughts, attitudes and ideas. Likewise, communication is one of the main tools for work in educational institutions. For this reason, the communication styles of classroom teachers were investigated in this paper. Different communication styles can significantly affect the ways of understanding people, as well as how we feel when communicating with others. Individuals may use a direct and open communication style, while others may be more indirect and reserved. Furthermore, in the theoretical framework, the difference between everyday and pedagogical communication is explained, and the importance of clear, precise and understandable communication is emphasized, both in everyday speech and in the work of teachers. 308 primary school teachers participated in the empirical study of teachers' communication styles, and it was conducted through an online survey. The Communication Styles Inventory - CSI (DeVries et al., 2013) was adapted and double-blind translated to test communication styles, which, through 96 statements on a Likert-type scale from one to five, measures six dimensions of communication style: expressiveness in communication, precision, verbal aggression, critical thinking during communication, emotionality and the use of manipulative speech. The results of the conducted research indicate that teachers self-assess the positive characteristics of communication styles, such as: expressiveness, precision, critical thinking and emotionality, from below average to above average, while they self-assess negative characteristics, such as: manipulateness and verbal aggression, as below average in their speech.

**Keywords:** communication, pedagogical communication, communication styles, teachers

# SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. KOMUNIKACIJA .....	2
2.1. Verbalna komunikacija.....	3
2.2. Neverbalna komunikacija .....	5
2.3. Interpersonalna komunikacija.....	7
2.4. Komunikacijski proces .....	8
2.5. Komunikacijski stilovi.....	9
2.5.1. Vrste komunikacijskih stilova.....	10
3. PEDAGOŠKA KOMUNIKACIJA .....	16
3.1. Elementi pedagoške komunikacije .....	18
3.1.1. Poruka .....	18
3.1.2. Pošiljalatelj.....	18
3.1.3. Kodiranje.....	19
3.1.4. Kanal .....	19
3.1.5. Primalatelj poruke.....	20
3.1.6. Dekodiranje.....	20
3.1.7. Povratna informacija (feedback).....	20
3.1.8. Šumovi .....	21
3.2. Usporedba pedagoške i svakodnevne komunikacije .....	21
3.3. Važnost komunikacijskih stilova za rad učitelja .....	22
4. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA .....	23
4.1. Cilj i hipoteze istraživanja .....	23
4.2. Sudionici i postupak istraživanja .....	23
4.3. Instrumenti.....	23
5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA .....	25
6. RASPRAVA I ZAKLJUČAK.....	35
7. POPIS LITERATURE .....	38
8. POPIS TABLICA.....	41
9. POPIS GRAFIČKIH PRIKAZA.....	42
10. PRILOZI.....	43



# 1. UVOD

Sorta-Bilajac i Sorta (2013) navode da je sposobnost komuniciranja, kao i uspostavljanje zdrave i čiste komunikacije temelj međuljudskih odnosa. Dakle, ono što nas karakterizira i određuje kao jedinstvene i individualne je međusobno djelovanje, u odnosu prema i sa drugima. Posebno se ističu dva oblika komuniciranja: verbalna ili govorna i neverbalna komunikacija. Kod verbalne komunikacije glavno sredstvo je riječ, a kod neverbalne komunikacije ljudi se, između ostaloga, koriste mimikama i gestama.

Prema Tatković i suradnicima (2016), glavni je cilj komunikacije postizanje sporazumijevanja između sudionika, što uključuje jasno prenošenje poruka i njihovo razumijevanje od strane primatelja. Komunikacija može biti jednosmjerna, poput prezentacije informacija, ili dvosmjerna, gdje se odvija interakcija između svih sudionika. Međusobno komuniciramo u različitim situacijama, koristeći ili ne koristeći komunikacijske vještine. O komunikaciji ovisi kako će se oblikovati odnosi s drugim ljudima, kako će se ostvarivati zadani ciljevi te rješavati konflikti ili nesuglasice.

Pedagoška komunikacija je komunikacija koja se odvija unutar odgojno-obrazovnog procesa. Najčešći sudionici pedagoške komunikacije su učitelji i učenici. Ova se komunikacija temelji na sposobnosti ili kompetenciji pošiljaoca, u ovom slučaju sudionika odgojno-obrazovnog procesa, da prenese poruku te da učinkovito realizira sadržaj komunikacije. Također, bitna je efikasnost povratne informacije te uklanjanje šumova ili njihovo svođenje na minimum. Efikasnost pedagoške komunikacije uvelike ovisi o tome tko je pošiljatelj, a tko primatelj poruke, odnosno koliko je tko osposobljen za odašiljanje ili primanje poruke (Osalkanović, 2019).

Dijete u školi razvija svoje ponašanje, iako su ona određenim dijelom i naslijeđena. No, komunikacija se postavlja kao jedan od temeljnih procesa kojima se razvijaju prihvatljiva ponašanja kod djeteta. Uz to, i suradnja roditelja i učitelja, kao i njihova međusobna komunikacija, važna je u oblikovanju ponašanja samih učenika, odnosno u temelju je budućeg ponašanja djece i mladeži.

## 2. KOMUNIKACIJA

Prema Aniću (1991) „komunikacija“ označava davanje i primanje informacija. Nadalje, Krković (2020) navodi da pridjev „komunikativan“ označava osobu koja je pristupačna, razgovorljiva, otvorena, lako shvatljiva te razumljiva i dostupna. S druge strane, Jukić i Nadrljanski (2015) smatraju da je komunikacija složena ljudska djelatnost koja čini temelj djelovanja i međuljudskih odnosa. Dakle, komunikacija je proces slanja i primanja znakova koji sadrže određeno značenje. Također, smatra se i kako je upravo razmjena poruka između osoba bitan čimbenik ljudskog življenja.

Komunikacija je, sa znanstvenog i stručnog stajališta, jedna od najzanimljivijih i najsluženijih područja proučavanja. Još 500 godina pr. Kr. spominje se komunikacija koja se vodila u okviru retorike. Kao takva, ljudi su je shvaćali kao vještinu održavanja javnog nastupa. Svaki javni nastup ima svoju težinu jer se kroz njega povećava odgovornost riječi, odnosno njegova istinitost, djelotvornost, korisnost te opravdanost. Dakle, kada osoba govori kroz javni nastup, ona je primjer mnogoj djeci, pa i odraslima, te bi se zbog toga trebala shvaćati njegova težina, odnosno razmisliti točno o čemu se priča i kako se to prenosi u javnost. Kroz javni nastup nastoji se potaknuti ljude na razmišljanje o njihovoj djelotvornosti, stvaranju, solidarnosti, oplemenjivanju ljudskog prostora i slično. Retorika, prema Škarić (2008), nije samo procedura solidariziranja i urazumljivanja te ne vodi izričito u akciju, nego i u stvaranje nečeg novog.

Tijekom druge polovice 20. stoljeća utemeljuje se znanost *komunikologija*, koju Jukić i Nadrljanski (2015; prema Kovačić, 2018) definiraju kao interdisciplinarnu znanost u čijoj su osnovi znanja iz retorike, logike, psihologije, filozofije, sociologije, lingvistike, neurologije, informatike.

Jezik je apstraktan sustav znakova sa kojima se međusobno komunicira u različitim ljudskim zajednicama. Kao takav, povezan je s našim mislima te je najmoćnije sredstvo komunikacije. Tvorevina je putem koje se ljudi razumijevaju i djeluju jedni na druge pomoću naučenih proizvoljnih govorno-slušnih znakova. Mnoge složene misli možemo prenijeti samo jezikom. Razvijanjem jezika, nestajanjem i pojavljivanjem novog razvija se komunikacija koja je potrebna za sporazumijevanje, odnosno govorno priopćavanje (Tatković i sur., 2016).

Isti autori (2016) navode da je komunikacija sredstvo putem koje ljudi komuniciraju, razgovaraju, razmjenjuju misli i poruke. No ipak, ona može biti uspješna ili neuspješna.

Odnosno, da bi komunikacija bila što uspješnija bitno je pomno slušati i pratiti sugovornika, uvažavati i sudjelovati u samoj komunikaciji. Ljudi komuniciraju iz mnoštva različitih razloga, kao što su: zabava, ostavljanje dojma na druge, dobivanja informacija, zbog uvjeravanja drugih i slično. U većini slučajeva komuniciraju ne bi smanjili nelagodu uzrokovanu nekom šutnjom, ali i ne bi li uspostavili i održali odnose, naučili nešto ili pokazali društvenost. Često se događa osjećaj nesigurnosti kada se nalazimo u javnom zatvorenom prostoru, kao npr. vožnja dizalom. Tada uvelike pomaže ili odmaže komunikacija drugih sudionika kako bi se osjećali sigurno i zaštićeno.

Ljudi komuniciraju različite vrste poruka kako bi razmijenili svoje misli, osjećaje, ideje i informacije s drugima. Poruke koje komuniciraju mogu biti iz različitih aspekata, a to ovisi o kontekstu i cilju komunikacije. Postoji nekoliko vrsta poruka koje se najčešće koriste: informacijske, zabavne, emotivne, poticajne, interaktivne i informativne. Svaka od ovih poruka ima svoj kontekst i drugačiji način prenošenja. One se sastoje od niza simbola što uključuje: geste, slike, zvukove, pokrete. Svaka poruka može imati drugačije značenje. Prema Kaksa (2022), komunikacija je složeni proces razmjene informacija, ideja i osjećaja između dvije ili više osoba. To se može postići verbalno, kroz govor ili pisanje, koristeći tiskane ili digitalne medije, ili neverbalno, kroz geste, izraze lica, ton glasa ili druge oblike neverbalne komunikacije. Osim toga, vizualni elementi poput simbola, karata ili grafikona također mogu biti korišteni kao sredstva komunikacije (Reardon, 1998).

Uz razmjenu informacija, komunikacija također igra ključnu ulogu u izgradnji odnosa, rješavanju problema, izražavanju emocija te učenju i razvoju. Stoga je važno razumjeti različite aspekte komunikacije i razviti vještine koje omogućuju uspješnu interakciju s drugima. Dobra komunikacija je ona u kojoj su ostvareni ciljevi osoba koje komuniciraju. Iz tog se razloga može smatrati sredstvom kojim čovjek utječe na svijet oko sebe (Jurković, 2023). Naime, dobrom će se komunikacijom zasigurno preciznije prenijeti misli, osjećaji, iskazati mišljenja i stavovi, izgraditi odnosi i povjerenje, ostaviti dojam na drugoga, riješiti konflikte te postići neki dogovor (Sveučilišni savjetovanišni centar Sveučilišta u Rijeci – Psihološko savjetovanište, 2014).

## 2.1. Verbalna komunikacija

Verbalna komunikacija podrazumijeva riječi koje su stvarno izgovorene, dok neverbalna komunikacija podrazumijeva sve drugo što se uključuje kao glasovno i ne glasovno ponašanje. Kod glasovnog ponašanja aspekti govora odnose se na intonaciju, brzinu, visinu i

oklijevanje, dok ne glasovno ponašanje podrazumijeva oblike komunikativnog ponašanja koje ne uključuje govor, kao na primjer kontakt očima, gledanje, izraz lica, oblačenje, međuljudska udaljenost itd. (Tatković i sur., 2016).

Smatra se da verbalna i neverbalna komunikacija nisu iste, jer svaka od njih obavlja različite vrste funkcija. Verbalna komunikacija je u jezičnoj formi idealna za prijenos apstraktnih i logičkih ideja, a neverbalna komunikacija smatra se boljom za prenošenje emocija, manipuliranje i reguliranje međuljudskom interakcijom.

Verbalna se komunikacija može odvijati s dva aspekta, odnosno sastoji se od govornog i pisanog jezika. Podrazumijeva riječi koje se koriste u stvarnosti pri razgovoru. Pennington (2008; prema Pejić Bach, Jaković, 2014) verbalnu komunikaciju naziva i usmenom komunikacijom te ju dijeli na formalne diskusije u grupi, formalni razgovor, neformalni razgovor te neformalne mreže za širenje glasina.

S tim u svezi, verbalna se komunikacija razmatra s tri aspekta:

1. Retorika
2. Govor – monolog
3. Razgovor/dijalog

U verbalnoj komunikaciji javljaju se prepreke, navode Tatković i suradnici (2016), koje mogu otežati komunikaciju zbog nekih objektivnih teškoća, a to su prije svega:

- razlike u obrazovanju
- razlike u sustavu vrijednosti
- razlike u spolu
- razlike u narječju
- nacionalne i vjerske razlike
- razlike u političkoj opredijeljenosti
- ograničene mogućnosti u komunikaciji zbog emocionalnih, zdravstvenih i drugih razloga
- nepovjerenja sugovornika
- nezainteresiranosti za komunikacijski sadržaj

Uz to, Bovee i Thill (2013) pod komunikacijskim preprekama podrazumijevaju buku i smetnje, filtere, konkretne poruke kao i pucanje kanala kod prepreke koja se ne uspije prenijeti.

Iz tog razloga, Jukić i Nadrljanski (2015) navode neka od pravila koja mogu pomoći uspostavljanju uspješne komunikacije:

- nikad ne ulaziti u verbalne dvojbe sa sugovornicima
- ne donositi prebrze zaključke
- ne okrivljavati sugovornika
- ne obećavati ono što se ne može ispuniti
- ne prekidati sugovornika i pustiti ga da izgovori misao.

Komunikacija je u većini slučajeva otežana s ljudima koji posjeduju agresiju i aroganciju u komunikaciji. Takav tip osobnosti u većini slučajeva negativno utječe na ljude te se sama komunikacija ne može uspješno završiti ili postići.

S druge strane postoji i selektivno slušanje u kojem se primaju i slušaju samo one informacije i poruke koje su bitne, a sve ostalo se zanemaruje. Selektivno se slušanje, prema Miljković i Rijavec (2002), pojavljuje i u poslovnome svijetu u kojem je takva vrsta komunikacije opasna jer može doći do narušavanja funkcioniranja ustanove. Najčešće je takvo slušanje bitna prepreka učinkovitom slušanju, jer slušatelji u većini slučajeva zaključuju prije nego čuju govornikovu poruku do kraja.

U slučajevima kada se pojavi negativan stav prema osobi koja prenosi poruku, velika je vjerojatnost da se ta poruka neće pozorno razmotriti (Šeketa, 2018). Uz to, postoje i razlike u komuniciranju kod žena i muškaraca u privatnom i poslovnom svijetu. Muškarci češće govore duže od žena te prekidaju žene u njihovoj zamisli, dok ženama treba više riječi da objasne nešto te ih više toga zanima pa razmatraju i postavljaju brojna pitanja. Iz tog razloga, navode Miljković i Rijavec (2002:36), „kad u timu dođe do napetosti i krize, dobro je poslati ženu da smiri situaciju“.

## 2.2. Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija obuhvaća cjelokupno međuljudsko ponašanje. Svaka verbalna komunikacija popraćena je neverbalnom komunikacijom. One su neodvojiv dio komunikacijskog procesa u kojem neverbalna komunikacija ima ulogu dopunjavanja, ublažavanja, ponavljanja, isticanja i reguliranja.

Hall i Knapp (2010) naglašavaju dva bitna elementa neverbalnog ponašanja u međuljudskim interakcijama:

1. najčešće, kada se nalazimo u prisutnosti drugih osoba, svojim izrazom lica, držanjem tijela, oblačenjem, te ponašanjem, neprekidno šaljemo informacije o onome što mislimo i osjećamo,
2. iskustvom i godinama, drugi mogu protumačiti i prepoznati te signale.

Šezdesetih godina dvadesetog stoljeća javlja se veliki interes za neverbalnu komunikaciju. U tom razdoblju, mnogi su znanstvenici provodili brojna istraživanja o specifičnim dijelovima tijela: istraživanje vokalnih izraza emocija, studije gledanja, istraživanje širenja zjenica, istraživanja tjelesnih aktivnosti i druge. Sedamdesetih godina dvadesetog stoljeća tiskane su i brojne knjige koje se bave objašnjavanjem neverbalne komunikacije, zbog poboljšanja prodaje, otkrivanja obmane, nametanja vlastite dominacije i sl., a koje su vrlo često pogrešno interpretirale rezultate brojnih istraživanja (Borovac Zekan i Gabrić, 2021).

Neverbalna komunikacija, prema Knapp i Hall (2010) može se proučiti i promatrati s tri gledišta:

1. socijalnog i fizičkog okruženja,
2. izgled, osobni stil te držanje tijela osobe koja razgovara,
3. gestama i načinima pokreta tijela.

S neverbalnom se komunikacijom susrećemo i koristimo ju svakodnevno, svjesno ili nesvjesno. Prednost takve komunikacije je što jednostavnije prenosi emocije, dojmove ili pomaže pri uvjeravanju drugih u vlastite stavove. Neverbalna komunikacija podrazumijeva izraz lica, kontakt očima, stav i položaj tijela, ton glasa, dodir te gestikulaciju rukama. Način na koji se odijevamo ostavlja veliki utjecaj na naše sugovornike te utječe i na naše izlaganje. Javni govor može obuhvaćati veću ili manju skupinu slušatelja kod koje je neverbalna komunikacija ključan alat. Kroz nju su slušatelji cijelo vrijeme aktivni, odnosno pojavljuje se njihov interes i pažnja te se uvjeravaju kako su prenesene informacije ispravne i pouzdane (Borovac Zekan i Gabrić, 2021).

Veliku važnost neverbalna komunikacija ima i u školama. Učitelji, osim svojim glasom, komuniciraju i neverbalnim znakovima, ovisno o situaciji u razredu. Ako učitelj jasnim verbalnim i neverbalnim znakovima poučava učenike, njegov cilj unapređivanja učenika može se razvijati u pozitivnom smjeru. Jednako tako, ako uspješno prenosi gradivo i učenici ga dobro

savladavaju, neće imati problema kod učenja sljedećeg poglavlja i povezivanja novog gradiva sa starim gradivom.

Ističu se dva izuzetno bitna čimbenika o važnosti neverbalne komunikacije: složenost razredne situacije i dvosmislenost neverbalnog govora. Dakle, učitelj osim svojim glasom komunicira i neverbalnim jezikom, posebno kod cjelokupne procijene situacije u razredu, ali i kad želi utjecati na ponašanje nekolicine učenika. Dvosmislenost neverbalnog govora odnosi se na mogućnosti različitih tumačenja. Naime, često se u razredu prilagođavamo okolini pri čemu se izbjegava krutost, posebno kad je riječ o nekom nesporazumu ili nesuglasicama. Kod takvih situacija višeznačnost neverbalnih znakova je vrlo pozitivna jer služi tome da se poruka prenese neutralno ili da bi se kod pojedinog učenika izazvala nelagoda (Neill, 1991).

Neverbalna komunikacija u razredu je vrlo bitan čimbenik jer se učenici i učitelji velikom većinom njome koriste i imaju povjerenja u nju. Isti autor navodi da pojedini učitelji često uspješno vladaju razredom, dok ostali i ne u istoj mjeri. Prvi dojam i stav učitelja je vrlo bitan jer se na temelju njega određuje daljnji uspjeh ili neuspjeh odnosa u razredu. Uspješni učitelji od početka pokazuju svoju odlučnost i ozbiljnost u kršenju pojedinih razrednih i školskih pravila, ali isto tako pokazuju i svoju spremnost da pomognu kada je to potrebno. Kod učenčkih kršenja pravila, uspješan učitelj sprječava učenika mjerama, što dovodi do uspješnog rezultata jer se učeniku daje do znanja što bi trebao činiti, a što ne.

Nadalje, učitelj koji svojom nervozom i uznemirenim pokretima signalizira nesigurnost često ima problema u razredu. Učenici vrlo lako uoče nesigurne učitelje. Sigurnost je učiteljev ključ u vođenju i nadzoru razreda.

### 2.3. Interpersonalna komunikacija

Interpersonalna komunikacija je interakcija dvoje ili više ljudi uključujući trenutačno dobivanje povratne informacije (Tomić i sur., 2020), a sadržana je u verbalnim i neverbalnim ponašanjima koja uključuju komunikaciju s drugima. Putem takvog tipa komunikacije mogu se podijeliti razmišljanja i osjećaji sa drugima. Ona uključuje spontana, planirana i skriptirana ponašanja te interakciju i izravnu povratnu vezu (Reardon, 1998).

Pri komuniciranju se često dogodi govorenje onoga što prvo padne na pamet, no s druge strane, nekada se i svjesno razmišlja o onome što i kako će se iznijeti slušaocu. U nekim situacijama čak se može kombinirati spontanost i planirana komunikacija, na što uvelike utječe

to s kime se vodi razgovor. U današnjim modelima interpersonalne komunikacije stavlja se naglasak na svjesne izbore komunikatora, pri čemu se zanemaruju njihova spontana i osjećajna ponašanja. S druge strane, nije dokazano da su ljudi više racionalni negoli emocionalni. Kada se potiskuju osjećaji, na nekoliko se trenutaka i može se sakriti osjećajna reakcija, no kako teče komunikacija osjećaje odaje ton glasa, izraz lica ili stav tijela.

Komunikacijska ponašanja koja su uvjetovana osjećajima i bez racionalne kontrole nazivaju se spontana ponašanja, odnosno spontana komunikacija koja također može biti verbalna ili neverbalna. Nadalje, uvježbana ponašanja su ponašanja koja su dobro naučena, uvježbana te ih većinom koristimo u svakodnevnoj komunikaciji, npr. pozdrav „Zdravo, kako si?“. Treća vrsta ponašanja je planirano ponašanje koja još nazivamo i promišljena ponašanja. Ovdje se govori o sposobnosti planiranja reakcija na sugovornikove riječi dok on još govori, ali i pretpostavljanje njegovih reakcija na naše. Primjerice, ako se nalazimo na razgovoru za posao koji je vezan za neko oružje, iako imamo negativan stav o tome, to ćemo razmišljanje potisnuti i izreći neko pozitivno ne bi li dobili posao (Reardon, 1998).

Miller i Steinberg (1975) smatraju da ljudi tijekom razvoja interpersonalnih odnosa imaju realistično stajalište jedni o drugima. U početku upoznavanja ljudi se oslanjaju na prve dojmove i osnovne informacije koje dobivaju od osobe sa kojom komuniciraju. No, kada se odnos razvija obje strane bolje razumiju određene stavove i tvrdnje u koje osoba vjeruje i zbog kojih funkcionira na neki specifičan način. To se naziva razumijevanje. Na takav način učitelj može pristupiti učeniku. Ako učitelj posveti dovoljno vremena da upozna učenike na način da upozna njihovo razmišljanje, sklonosti te načine djelovanja, učitelju će u mnogim situacijama takav pristup omogućiti olakšan rad i pristup djetetu.

## 2.4. Komunikacijski proces

Komunikacija je složeni proces u kojem često sudjeluje dva ili više sugovornika. Oni ne posjeduju iste kompetencije i komunikacijske strategije. No, budući da je za komunikaciju bitna uspješnost slanja same poruke, moraju je uspješno moći kodirati i dekodirati. Kod dekodiranja poruka sugovornici moraju paziti na to da poruka ne gubi značaj i smisao kako bi dalje pošiljatelju mogli uspješno povratiti informaciju (Mrnjauš i sur., 2013).

U komunikacijskom procesu sudionici se koriste simbolima i znakovima za prenošenje informacija. Bitno je da osoba koja šalje poruku i ona koja poruku prima poznaju te simbole i



znakove ne bi li se komunikacija mogla uspješno odviti. Svaka osoba ima različitu reakciju kod primanja poruka, što bitno utječe na to kako će se neka informacija primiti i kasnije poslati dalje. Neke osobe uopće ne razumiju ili ne prihvaćaju poruku, dok s druge strane ima osoba koje u cijelosti prihvaćaju sve primljene informacije (Bognar i Matijević, 2005).

Komunikacija, prema Bentele i suradnicima (2006), uključuje pet faktora:

1. pošiljatelja poruke,
2. poruku,
3. sredstvo ili medij prenošenja poruke,
4. primatelja poruke,
5. reakciju koju poruka izaziva.

Prvi korak, iz perspektive pošiljatelja, je kodiranje misaonog sadržaja poruke u jezični, odnosno govorni sadržaj. Kodiranje se može odvijati na verbalnoj ili neverbalnoj razini. Najbitniji dio komunikacijskog procesa je prenošenje poruke, odnosno kanala kojim se sama poruka prenosi. Kanal predstavlja način prenošenja poruke, koji može biti: e-mail, film, telefon, razgovor licem u lice itd. Nadalje, dekodiranjem dolazimo do razumijevanja sadržaja poruke te tako stvaramo reakciju koju poruka izaziva.

## 2.5. Komunikacijski stilovi

Svakom je čovjeku urođeno da tijekom svog života usvoji neku vrstu komunikacijskog stila. Samim time, komunikacijski se stil vrlo često odnosi na osobnost pojedinca pa se može i uočiti da je neka osoba nametljiva, povučeniya, teška ili napadna (Antolović, 2020). U svakom trenutku, odnosno prilikom svake komunikacije s različitim osobama, koristimo prikladan stil komuniciranja. Na primjer, u komunikaciji sa liječnikom nećemo koristiti isti komunikacijski stil kao i kada odemo sa prijateljima na kavu. Kada nam se netko ne sviđa, nemamo jednak stil komuniciranja kao kada nam se netko sviđa. Autor (2020) navodi da u pojedinim situacijama često svjesno biramo svoj stil komuniciranja pa čak i ako on nije konstruktivan. Dakle, možemo zaključiti da način komuniciranja, odnosno odabir komunikacijskog stila bitno ovisi o sugovorniku te o okolini u kojoj se nalazimo.

Iza svakog uspješnog komunikatora stoje izvrsne komunikacijske vještine i stručne kompetencije koje se razvijaju tijekom cijelog života. Kulturno okruženje također ima veliku ulogu u oblikovanju stila komunikacije.

Kada govorimo o različitim komunikacijskim stilovima, možemo izdvojiti dvije osnovne dimenzije, a to su: responzivnost i asertivnost. One čine bazu komunikacijskog stila svake osobe. Asertivnim komunikatorima smatraju se osobe koje mogu održavati, inicirati i završiti razgovor ovisno o njihovim potrebama. Oni štite svoje dostojanstvo i granice kroz izražavanje osjećaja, ciljeva, potreba, misli i uvjerenja na iskren i direktan način poštujući tuđe osjećaje i potrebe. S druge strane, responzivni komunikator je uglavnom osjećajan, empatičan, pronicljiv te dobar slušatelj, odnosno njegov je stil većim dijelom utemeljen na emocijama (Men, 2015).

## 2.5.1. Vrste komunikacijskih stilova

### 2.5.1.1. Pasivni komunikacijski stil

Pasivni komunikacijski stil smatra se jednim od osnovnih stilova komunikacije. Njihova glavna karakteristika je izbjegavanje konflikta, krivnje, nenametljivost te slabija rječitost (Kaksa, 2022). Takve osobe rijetko sudjeluju u razgovoru tijekom sastanka, uglavnom samo primaju naređenja. Također, ne sudjeluju u aktivnostima koje se provode tijekom sastanka. Često se ispričavaju za svoje postupke i biraju indirektno načine komuniciranja jer ne vole izražavati svoje emocije pred ostalima, niti općenito razgovarati. U većini slučajeva takve su osobe vrlo inteligentne, no posjeduju nisko samopouzdanje i loše socijalne vještine. Osobe s pasivnim komunikacijskim stilom posjeduju sposobnost razumijevanja i dijeljenja osjećaja, no često ne dolaze do izražaja zbog njihove povučenosti te manjka izražavanja vlastitih potreba i stavova. Kada i sudjeluju u nekom razgovoru govore usporeno i tiho ili se rijetko javljaju za riječ u nekoj diskusiji (Antolović, 2020).

Nadalje, drže granicu svog osobnog prostora i ne vole ulaziti u konflikte sa ostalim članovima kako im se ne bi zamjerali. Prema istraživanju Adeoguna i suradnika (2016) pasivni komunikacijski stil odlikuju sljedeće osobine:

1. Položaj tijela ili pokret je često prema unutra, poput prekriženih ruku ili nogu. Takve osobe smatraju da će izazvati sukob ili negativne reakcije svojim izričajem, zato nastoje biti nenametljivi.
2. Kada govore, izražavaju se tiše i smirenije nego ostali.
3. U većini slučajeva tijekom komuniciranja samo slušaju, jer smatraju da nemaju dovoljno razvijenu komunikaciju, ali posjeduju izrazito dobru vještinu pisanja.

Učitelji sa ovakvim stilom komuniciranja su samozatajni, ne sudjeluju previše u komunikaciji tijekom nastavnog procesa. Također, ne govori jasno i glasno, manje su rječiti. Tijekom rada povučeni su i rezervirani prema učenicima i ostalim sudionicima odgojno-obrazovnog procesa, najčešće zbog straha da nešto krivo govore. Kada i komuniciraju, govore tiho, usporeno ili se tek povremeno javljaju za riječ.

### 2.5.1.2. Agresivni komunikacijski stil

Agresivni komunikacijski stil karakterističan je za osobe koje žele ostvariti svoje potrebe i ciljeve pod svaku cijenu, čak i ako bi time naštetili drugima. Koriste se naglim i neprijateljskim ponašanjem, ne uvažavaju sugovornika, nepredvidivi su i eksplozivni. U takvom se komunikacijskom stilu gubi poruka jer su osobe fokusirane na ton glasa kojim osoba priča. U komunikaciji se koriste ubrzanim govorom i glasnim pričanjem. Vrlo su često položajem tijela nagnuti prema sugovorniku, odnosno u iskoraku, pri čemu se dobiva "osjećaj superiornosti". Također pri samom razgovoru koriste se različitim gestikulacijama, poput: velikog zamaha rukama, upiranje prstom, brzih i oštih pokreta rukama te stiskanja šake. Drugi ljudi u komunikaciji s njima često se povlače, osjećaju se ljutito, nesigurno i poniženo te nemaju povjerenja u njih (Jozović, 2022).

Važne karakteristike agresivnog komunikacijskog stila su:

1. Često koriste intenzivne pokrete, brze i nagle gestikulacije te su usmjereni tijelom prema drugoj osobi na način koji može biti agresivno shvaćen.
2. Izražavaju se glasnije ne bi li izrazili svoju dominantnost.
3. Upadaju drugima u riječ, ne bi li nekoga ponizili te ignoriraju pokušaje da ostali govore. Omalovažavaju druge pogrđnim imenima, no koriste svoju galantnost što im pomaže da se ostvare kao dobri komunikatori (Adeogun i sur., 2016).

Primjer takve komunikacije: *"Ne zanima me vaše mišljenje. Bit će onako kako sam ja rekla ili svi možete otići kući!"*

Učitelji koji imaju razvijen agresivni stil ponašanja, imaju glavnu ulogu u nastavanom procesu, često imaju agresivan pristup prema učenicima i ostalim kolegama, uvijek su u pravu. Koriste se različitim, uglavnom pogrđnim, terminima tijekom nastavnog procesa ili usmenog ispitivanja, sve sa svrhom dobivanja osjećaja superiornosti.

### *2.5.1.3. Pasivno-agresivni komunikacijski stil*

Pasivno-agresivni komunikacijski stil složen je jer kombinira elemente pasivnog i agresivnog stila ponašanja, što najčešće otežava uspješnu komunikaciju i rješavanje konflikta. Osobe s takvim komunikacijskim stilom često ne znaju izražavati svoja stajališta, želje ili strahove te zbog toga uglavnom postaju agresivne. Zbog nesigurnosti odabiru indirektnu načine komuniciranja. Takve osobe pod velikim pritiskom gomilaju ljutnju u sebi, sve dok jednom ne izbace to iz sebe, a tada postaju agresivni i ljutiti. U komunikaciji s drugima koriste sarkazam te krivicu često svaljuju na drugu osobu. Umjesto rješavanja konflikta i sukoba s drugima, smišljaju kako bi vratili na loš i ružan način osobi sa kojom su u sukobu (Srdoč, 2017).

Nadalje, ljudi u takve osobe nemaju povjerenja, osjećaju se zbunjeno i nelagodno jer često govore drugima iza leđa. Kada govore glas im je pretjeran i lažno umiljat te se podsmjehuju. Često su previše bliski sugovorniku u toku razgovora, ulaze u osobni prostor druge osobe zbog dokazivanja ili ne bi li se ljudima svidjeli i ne bi li za sebe dobili korisne informacije. S druge strane, mogu biti i distancirane, izbjegavati kontakt očima i imati kiseli osmjeh (Jozović, 2022).

### *2.5.1.4. Asertivni komunikacijski stil*

Pod pojmom „asertivnost“, prema autoricama Miljković i Rijavec (2002), smatra se ispravno vođenje računa o svom ponašanju i postupcima, a da se pritom ne ugrožavaju ili ponižavaju drugi ljudi. Umjesto agresivnim i pasivnim stilom komuniciranja, svaki uspješni govornik ili komunikator trebao bi se koristiti asertivnim komunikacijskim stilom.

Asertivni komunikacijski čin smatra se kao najefikasniji i najzdraviji način komunikacije. To je granica između previše pasivnog i previše agresivnog stila komuniciranja. U takvom komunikacijskom stilu osobe uvažavaju svoje sugovornike, poštuju svoje i njihove granice i smatraju ih ravnopravnim govornicima.

Karakteristika asertivnog stila komunikacije je što takvi komunikatori postižu ciljeve bez da ugroze druge, jasno izražavaju svoje stavove te preuzimaju odgovornost za svoje postupke i izgovorene riječi. Često tijekom razgovora govore umjerenom brzinom i glasnoćom. Položaj ruku, odnosno dlanova mu je uvijek otvoren, držanje mu je uspravno te poštuje privatnu zonu sugovornika. Ljudi u komunikaciji s takvim tipom komunikatora osjećaju poštovanje,

uvaženost te prihvaćenost. Cijene takvu osobu i poštuju njeno mišljenje koje će zasigurno tražiti i u budućnosti (Jozović, 2022).

Uz to, tvrdi Antolović (2020), asertivni komunikator uvijek pronađe priliku da se izbori za sebe, jasno i direktno kaže ono što ima za reći bez nanošenja štete sebi ili drugima. Omogućuje pojedincu da komunikacija bude olakšana i ubrzana, odnosno u krajnjem rezultatu učinkovita.

Najčešće se takvog komunikatora povezuje s visoko samopouzdanim osobama i vođama. Uvijek kažu što misle, a da pritom ne povrijede tuđe osjećaje. Takve osobe su vrlo ambiciozne, uvijek postignu željeni uspjeh, sigurne su u svoje mogućnosti što ih čini dobrim vođama. Vrlo lako komuniciraju verbalno i neverbalno pri čemu se ostvaruju kao uljudne i precizne osobe, odlučne za ono što žele učiniti. Još neke karakteristike ovog stila su:

- Otvoren i samopouzdan govor tijela, ekspresivni pokreti ruke i jak kontakt očima.
- Jednak, srednje jak glas sa ugodnim tonalitetom.
- Potpune rečenice, pristojno izražavanje. Asertivni komunikatori će se ispričati kada su u krivu i uglavnom se profesionalno izražavaju bez kolokvijalnih izraza (Adeogun i sur., 2016).

Prema Pipas i Jaradat (2010), glavna karakteristika ovog komunikacijskog stila je iskren i organiziran stav u interakciji s drugima, uz poštivanje tuđih i svojih stavova i mišljenja. Bihevioralna komponenta asertivnosti uključuje nekoliko neverbalnih elemenata, od kojih se navode sljedeći:

- Za vrijeme komunikacije potreban je kontakt očima kako bi se smanjila doza straha u nesigurnosti,
- Umjeren ton glasa očituje se u jasnoj i preciznoj poruci,
- Pravilno držanje ima značajnu ulogu i u razgovoru, jer pomoću pravilnog držanja moguće je pratiti neverbalan način komuniciranja sugovornika,
- Izraz lica omogućava vođenje razgovora pomoću mimike,
- Jako je važno prepoznati trenutak u kojem je primjereno poslati određenu poruku, ali i procijeniti kada je potrebno voditi koji oblik razgovora te kako će to utjecati na razvoj daljnje situacije,
- Sadržaj koji se šalje mora biti jasan i precizan kako bi se shvatila njegova glavna svrha (Radovic Markovic i Salamzadeh, 2018).

Pipas i Jaradat (2010) tvrde da asertivno ponašanje nije prirodno za sve ljude, nego je razvijeno kroz vježbu i iskustvo. Takvo ponašanje ne može se pojavljivati spontano kod ljudi jer je to naučeno ponašanje. Najčešće se razvija kroz trening, praksu ili edukaciju. Uključuje učenje izražavanja misli, osjećaja na direktan, poštovan i jasan način, bez ugrožavanja drugih osoba.

Nadalje, takva komunikacija čitavom kolektivu omogućava stvaranje doze povjerenja, zahvaljujući komunikacije lakše se izvršavaju radni zadatci te u samom radnom timu vlada pozitivno ozračje. Glavna zadaća asertivnog načina komuniciranja zapravo je ostvarivanje "win-win" situacije. Na taj način govornik, ali i sugovornik ostvaruju pozitivan način komuniciranja i tako ostvaruju vlastite potrebe. Nadređene osobe za vrijeme obavljanje bilo kojeg radnog zadatka zaposlenicima moraju pružiti veliku dozu podrške i potpore ne bi li zaposlenici što bolje izvršili zadane zadatke te bili što uspješniji u poslu (Yang i sur., 2020).

Asertivno ponašanje pruža priliku zadovoljavanja potreba jasnim izražavanjem stavova, vlastitih mišljenja te osjećaja uvažavajući istovremeno i učenikova i učiteljeva prava. Kroz asertivnost se podiže razina dosljednosti i vjerodostojnosti, budući da učenici bolje razumiju koji jasno izražavaju svoje osjećaje i pokazuju spremnost i otvorenost prema rješavanju nekih konflikata. Korištenjem vlastite asertivnosti pomažemo učenicima u izgradnji odnosa s roditeljima, nastavnicima, svojim vršnjacima (Pavlović-Šijanović, 2020).

Korištenje asertivnog stila u nastavi podrazumijeva da učitelj uključi svoje emocije u slučaju kada želi ostvariti bolju povezanost s učenicima. Ujedno, njome se razvija samopouzdanje kod učenika te na taj način lakše dolaze ka cilju, odnosno lakše savladavaju i povezuju novo i staro gradivo (Šejtanić, 2016).

#### *2.5.1.5. Autoritarni stil komuniciranja*

Autoritarni komunikacijski stil podrazumijeva izraženo odbijanje drugih oko sebe. Najčešće su takve osobe emocionalno hladne, imaju razvijen bijes, frustraciju, inatljive su, često lažu te imaju izraženu nesigurnost i povučenost.

Autoritarni roditelji su strogi, zahtijevaju od djeteta visoku razinu discipline, poput „vojničke“, te na nasilan i grub način pokazuju moć ako je dijete neposlušno. Nadalje, takve osobe često kažnjavaju djecu s prestrogim kaznama dok im pokazivanje ljubavi izuzetno

nedostaje ili je uopće ne pokazuju. Posljedice takvog ponašanja odražavaju se na dijete na način da postaju nesretna, razvijaju strah od galame te razvijaju agresiju prema drugima i sebi.

Autoritativni stil komuniciranja je jednosmjernan oblik komunikacije, odnosno odvija se na način da učitelj učenicima izlaže neko predavanje, a oni ga slušaju. To je stil u kojem nastavnik postavlja svoja pravila i standarde te ne želi u bilo kojem slučaju pregovarati o njima s ostalim sudionicima nastavnog procesa (Šejtanić, 2016).

### 3. PEDAGOŠKA KOMUNIKACIJA

Pedagoška komunikacija je oblik komunikacije koji se odvija u procesu odgoja i obrazovanja. Obuhvaća procese stvaranja i razmjene informacija između učitelja i učenika s ciljem razvoja učenika, odnosno odgajnika. U međusobnom djelovanju takve komunikacije uvjet je da se učenici osjećaju sigurno, odnosno da takva komunikacija potiče učenikovo izražavanje, samostalnost te, najvažnije od svega, komunikaciju kojom učenik osvještava odgovornost za svoje postupke. Dakle, treba se izbjegavati komunikacija u kojoj se učenici ne mogu izraziti te nemaju samostalnost, ali i prebacivanje odgovornosti učenika na učitelja (Tatković i sur., 2016).

Pravilnom komunikacijom učitelj može djelovati na učenikove postupke tako što putem jasnih poruka učenika jasno usmjerava iz neprihvatljivog ponašanja u prihvatljivo ponašanje. Komunikacija između učitelja i učenika je obostrana. Poruku šalju znakovima koji imaju neko značenje u odgojno-obrazovnoj komunikaciji. Odnosno, učitelj mora informacije koje koristi najprije pretvoriti u oblik koji je razumljiv i prihvaćen od strane učenika. Kod usmenog izlaganja učitelja, učitelj prenosi informacije učenicima riječima koje učenici dekodiraju i svjesno pretvaraju nastavnikove riječi u sadržaj, koji za njih ima određeno značenje. Poželjno je da učenici i učitelji imaju komunikaciju kojoj su sastavni dio verbalni znakovi. Tek pri zajedničkoj zalih znakova, učitelj i učenik mogu efikasno razumjeti komunikacijski proces (Bratanić, 1993).

Isti autor (1993) navodi da je interpersonalna komunikacija vezana i uz razvijanje osobnosti kod pojedinca. Proces razvijanja osobnosti realizira se kroz različite etape, poput razlikovanja, eksperimentiranja, približavanja i individualizacije. One imaju glavnu ulogu u razvijanju djeteta kroz interpersonalnu komunikaciju s odraslima. U međusobnom prihvaćanju, odnosno prihvaćanju različitosti, prelazimo iz simbiotske stopljenosti s drugima u diferenciranu različitost. Upoznavanjem nečeg novog rušimo vlastite zidove i predrasude, prestajemo uzimati tuđa i stvaramo vlastita mišljenja. Kada se pasivno ponašanje zamjeni aktivnim, osoba počinje izražavati svoje osjećaje i misli te preuzima inicijativu. Aktivnim komuniciranjem osoba bolje razumije i shvaća svoje želje i potrebe te tako doprinosi procesu razvoja vlastitog identiteta.

Ne bi li škola bila adekvatna za razvoj učenika, važno je stvoriti dobar odgojno-obrazovni ambijent koji uključuje razlikovanje, približavanje, eksperimentiranje te individualizaciju. U takvom pristupu učenik se može slobodno izražavati te ga se ne forsira na ponavljanje istog. Važno je da učitelji poštuju mišljenja i iskustva učenika, a svoja stajališta



nekad zadrže za sebe. Učitelj je taj koji potiče učenika na razvijanje vlastitog načina i stila komuniciranja, stila života i samog ponašanja. Kada učenik ima pozitivna razmišljanja i ponašanja, samostalna razmišljanja i mišljenja, slobodno i aktivno komuniciranje i vlastite stavove, smatra se da ima uspješan razvoj. S druge strane, nerazvijene ličnosti su nesamostalne, neodlučne, nediferencirane i pasivne (Brajša, 1993).

Interpersonalna komunikacija također je važna i za razvijanje identiteta. Razvijanje identiteta kroz prihvaćanje sebe samog, davanje, primanje te rad s drugima, omogućuju pojedincu da sudjeluje u svom rastu i razvoju te da održava kvalitetne odnose s drugima.

Ne bi li se razvile potrebne vještine za budućnost, poput povjerenja, samostalnosti, sposobnosti itd., potrebno je uvijek komunicirati sa što većim brojem sugovornika. Kako bi se učenikov identitet razvijao u dobrom smjeru potrebno je komunicirati s djetetom i voditi kvalitetne razgovore unutar školskog okruženja. Tijekom razgovora između učitelja i učenika, učenik mora naučiti primati i davati informacije. No, to se ne može ostvariti ako između sudionika razgovora nema povjerenja. Nadalje, tijekom razgovora učenik i učitelj imaju potpunu slobodu odabira informacija, odnosno slobodnog i samostalnog zadržavanja nekih i odbacivanja drugim informacija. Samo aktivnim sudjelovanjem u komuniciranju možemo izgraditi svoj identitet. Najčešće je to razgovor s inicijativom i slobodnom željom pojedinca za razgovorom (Brajša, 1993).

Brajša (1993) navodi i tri načina razgovora koji su povezani s različitim ličnostima učitelja i učenika:

1. Učitelji i učenici koji imaju negativan pogled na školu ne mogu ostvariti učinkovit oblik komunikacije. Isto tako, odbijaju napredovati, prihvatiti inovativnost i školski sustav im postaje odbojan.
2. Učenici i učitelji sa nepotpunim identitetom u školi su prisutni samo duhom. Obavljaju ono što se od njih očekuje, ali nemaju jasne ambicije i ciljeve.
3. Učenici i učitelji sa pozitivnim pogledom na školu lako ispunjavaju zadane zadatke, vrlo su kreativni, ambiciozni te su pravi pokazatelji uspješno realiziranih odgojno-obrazovnih ciljeva.

### 3.1. Elementi pedagoške komunikacije

Nevezano za broj sudionika, odnosno učenika u odgojno-obrazovnom procesu uključenih u komunikacijski proces, on se uvijek sastoji od istih elemenata. Samu srž komunikacije u odgojno obrazovnom procesu, možemo sažeti u nekoliko pitanja: Tko kaže? Što kaže? Kojim kanalom? Kome i sa kojom namjerom? Vrlo je važno da učitelji, u komunikaciji sa djecom, budu svjesni da nisu djeca samo učenici, nego su jednako tako i emotivna bića koja imaju svoje potrebe, osjećaje, uvjerenja, stavove, različite sposobnosti i probleme. Prema Šejtaniću (2019), osnovni elementi u svakom, pa i odgojno-obrazovnom komunikacijskom procesu su: poruka, pošiljalatelj, kodiranje, komunikacijski kanal, primatelj poruke, dekodiranje, povratna informacija i šumovi.

#### 3.1.1. Poruka

Ne bi li se komunikacija mogla što učinkovitije odvijati, mora postojati svrha komunikacijskog procesa, a to je poruka koja se prenosi. Poruka može biti izražena u različitim oblicima, kao što su: pisani dokument, usmeni govor, te pokret i izrazi lica. Ona mora biti smisljena i cjelovita, imati svoj poredak i značenje riječi, ne bi li je učenici mogli realizirati i shvatiti. Vrlo je važno da učitelj dobro upozna svoje učenike te da prema tome odredi način komuniciranja i prenošenja poruka. Prilagođavanje učenicima učitelju može pomoći da se neslušanje i neprihvatanje onoga što govori svede na najmanju moguću mjeru (Šejtanić, 2019).

#### 3.1.2. Pošiljalatelj

Pošiljalatelj je inicijator komunikacije i glavni izvor komuniciranja. Kada šalje poruku oblikuje ju u smislenu cjelinu ne bi li ju primatelj što bolje razumio. Sam proces komunikacije počinje kada pošiljalatelj smisljeno oblikuje poruku koju će poslati primatelju. Kako bi uspješno slao informacije, potrebno je da ima određena znanja, principe i komunikacijske vještine te jasan cilj i svrhu slanja poruke. Nadalje, mora voditi računa kome šalje poruku te prema tome kreirati i smisljeno je prenijeti. Jedna od važnih osobina je empatija koja mu daje sposobnost uvažavanja osjećaja drugih. Kada empatija nije prisutna kod pošiljalatelja, često se događa i da je komunikacija neuspješna. Dakle, ako poruka koju učitelj šalje učenicima ide u jednom smjeru, tada se samo učenici informiraju o nekoj aktivnosti, informaciji ili obavezi. Kada je

poruka dvosmjerna, taj se proces naziva komunikacija između učenika i učitelja (Šejtanić, 2019).

### 3.1.3. Kodiranje

Da poruka ne bi izgubila svrhu i namjenu te da bi bila u odgovarajućem i željenom obliku u odgojno-obrazovnom procesu, nužno je da se kodira i prenese u određene znakove ili simbole. Kada se govori o kodiranju, to znači da se značenje poruka prenese u odgovarajuće govorne ili pisane riječi, odnosno u simbole i znakove komuniciranja. Simboli i znakovi osnovni su elementi u odgojno-obrazovnom procesu koji poprimaju oblik slova, brojeva, rečenica, riječi, simbola i dr. Osim navedenih verbalnih, postoje i neverbalni simboli u komunikacijskom procesu, kao što su: mimika, geste, izrazi lica i dr.

Za razumijevanje u komunikaciji, najbitnije je stvaranje zajedničkog kodiranja između pošiljatelja i primatelja poruke. Važno je napomenuti da samo značenje nije samo u riječima, nego u ljudima koji ih upotrebljavaju i interpretiraju. Kako bi nastavnik ostvario kvalitetnu i uspješnu komunikaciju sa učenikom, sadržaje koje želi prenijeti učenicima treba najprije pretvoriti u određene znakove i simbole. U usmenom izlaganju, učitelj sadržaje pretvara u govor, kao niz međusobno povezanih riječi (Šejtanić, 2019).

### 3.1.4. Kanal

Kanali su putevi kojima se odvija komunikacija u odgojno-obrazovnom procesu. Šejtanić (2019) navodi da za razmjenu informacija između pošiljatelja i primatelja postoje tri kanala:

1. vizualni
2. auditivni i
3. kinestetički

Odabir kanala ovisi o načinu komuniciranja, odnosno načinu prenošenja poruke, sadržajem, stilom komuniciranja, svrhom i namjenom poruke te udaljenosti pošiljatelja i primatelja. Svaka osoba bira kanal putem kojega će slati neku poruku ili informaciju. U odgojno-obrazovnom procesu dominira vizualni način komuniciranja, odnosno učenici se više

koriste neverbalnim govorom, gestikulacijama, mimikom, a kod govora često koriste sintagme. Osobe koje koriste auditivni tip kanala šalju poruku bojom i visinom glasa te često rade pauze prilikom govora. S druge strane, osobe sa kinestetičkim tipom kanala veliku prednost daju izrazu lica i samom stavu tijela sugovornika.

### 3.1.5. Primatelj poruke

Primatelj poruke u odgojno-obrazovnom procesu je osoba koja prima poruku, odnosno osoba kojoj je poruka upućena, najčešće učenik. Za razumijevanje poruke koja se šalje bitni su i pošiljatelj i primatelj. Primatelj mora biti motiviran, imati odgovarajuće predznanje kako bi mogao dekodirati poruku i razumjeti je na pravi način. Često se događa da baš oni učenici koji su motivirani na satu i koji imaju izrazitu intelektualnu sposobnost ne shvaćaju i ne razumiju nastavnikovu poruku. U takvom slučaju, nisu krivi učenici, nego nastavnik koji nije na adekvatan način prenio, odnosno prilagodio poruku (Šejtanić, 2019).

### 3.1.6. Dekodiranje

Kako bi primatelj razumio poruku on ju mora protumačiti i interpretirati, pri čemu se ostvaruje proces dekodiranja. Sam proces dekodiranja počinje kada poruka od pošiljatelja počinje dolaziti do primatelja. Ako učenik i učitelj imaju veliku povezanost tijekom komunikacije, proces dekodiranja će biti uspješniji i njihovo međusobno davanje i primanje informacija, odnosno razumijevanje završava uspješno (Šejtanić, 2019).

### 3.1.7. Povratna informacija (feedback)

Važan dio komunikacijskog procesa odnosi se i na povratnu informaciju. Tijekom razgovora, povratna informacija služi tome da se razgovor nastavi dalje te da nastane dvosmjerna komunikacija. Povratna reakcija sugovornicima osigurava povjerenje i suradnju. Prema njoj možemo razaznati je li primatelj razumio poruku i kako ju je prihvatio. Nadalje, nastavkom komunikacije, primatelj daje do znanja pošiljatelju da želi nastaviti komunikaciju. Ako učitelj nije dovoljno jasan tijekom svog izlaganja, učenik ga može zaustaviti ili prekinuti

te ga pitati za pojašnjenje ili obrazloženje, odnosno ako ga učenik nije dovoljno dobro čuo može pitati učitelja da ponovi ono što je rekao (Šejtanić, 2019).

### 3.1.8. Šumovi

Svaka komunikacija ponekad nailazi na neke prepreke, šumove ili smetnje pa je to slučaj i u komunikaciji u odgojno-obrazovnom procesu. Pod šumovima se podrazumijevaju sva sredstva koja mogu ometati tijek komunikacije, kao što su: učenikovo ometanje, nerazumljivo izlaganje učitelja ili učenika, nejasna prezentacija te nezainteresiranost učenika u nastavnom procesu. Postoje i drugi tipovi ometanja, objektivni, koji se odnose na buku i sve ono što remeti i ugrožava realizaciju komunikacije u odgojno-obrazovnom procesu, a dolazi izvan učionice (Šejtanić, 2019).

## 3.2. Usporedba pedagoške i svakodnevne komunikacije

U današnje je vrijeme izrazito važno biti dobar komunikator, kako u pedagoškoj tako i u svakodnevnoj komunikaciji. Da bi nas drugi razumjeli, važno je biti jasan i razumljiv u slanju poruke sugovorniku ili sudioniku u nastavnom procesu. Kao i pošiljatelj, tako i primatelj poruke treba imati dobru koncentraciju ne bi li mogao razumjeti i dekodirati poruku.

Razlika između svakodnevne i pedagoške komunikacije je u tome što u nijednoj nema potpune slobode komuniciranja. U svakodnevnom komuniciranju možemo se koristiti različitim riječima, dijalektima, izjavama, dok u pedagoškoj komunikaciji moramo paziti na to da se komunikacija svodi na slobodu izražavanja, ali u okviru odgojno-obrazovnog programa te se moramo koristiti standardnim, odnosno književnim jezikom. Nadalje, razlika je i u tome što u svakodnevnoj komunikaciji imamo različite pojedince ili skupine sa kojim komuniciramo pa se komuniciranje može svoditi na različite teme koje se događaju u svakodnevnom životu. U pedagoškoj se komunikaciji izbor tema svodi na teme u nastavnom procesu, razgovoru sa kolegama, odnosno sudionicima u odgojno-obrazovnom procesu (Brajša, 1993).

Različitost svrhe komunikacije u odgojno-obrazovnom području može izazvati promjene ponašanja, izazivanje reakcija te postizanje uspješnih ciljeva i reakcija. Komunikacija bi trebala biti usmjerena na motiviranje učenika te na poboljšanje akademske uspješnosti i stavova prema učenju.

### 3.3. Važnost komunikacijskih stilova za rad učitelja

Za uspješnu komunikaciju između učitelja i učenika bitno je poštovati pravila i načine komuniciranja u odgojno-obrazovnom procesu. Kako bi komunikacija u nastavnom procesu bila uspješna, bitno je da učenici i učitelji razviju međusobno povjerenje i poštovanje.

U odgojno-obrazovnom procesu učitelji se često koriste asertivnom komunikacijom kroz koju motiviraju i uključuju učenike u donošenje nekih odluka, pri čemu poštuju i prihvaćaju njihove ideje i promjene. Učitelj koji se koristi asertivnim komuniciranjem trudi se učenike razumjeti, stalno komunicira sa njima i prati ih, ohrabruje te savjetuje. Također, takvi učitelji vode svoje učenike i pomažu im u radu, potiču ih na kreiranje promjena u načinu rada te ih uče da snose odgovornost za svoje odluke. Poticanje na snošnje odgovornosti razvija kod učenika pozitivan stav prema odgovornosti te sklonost ka donošenju ispravnijih odluka (Šejtanić, 2019).

Isti autor (2019) navodi da, kao i nastavnici, i učenici trebaju koristiti i usvojiti asertivan način komuniciranja. Asertivna komunikacija omogućuje učeniku uspješnu i učinkovitu komunikaciju u nastavnom procesu. Ukoliko je učenik zainteresiraniji pa pridoda svoje vještine komuniciranja u interakciji s učiteljem, može ostvariti veći uspjeh. Kada učitelj uoči učenika s takvim stilom komuniciranja, u njemu to pobuđuje veću motiviranost za rad, a takav tip učitelja može očekivati uspješnost i pozitivne rezultate svojih učenika.

Na koncu, učitelji kod kojih dominira autoritarni stil komuniciranja od učenika traže veliko poštovanje i pokornost. To je tradicionalni tip podučavanja u kojem nastavnik ne uvažava mišljenja učenika. Ne dopušta učenicima da se slobodno izražavaju, što nije dobar primjer za današnji odgojno-obrazovni sustav (Bognar i Matijević, 2005).

## 4. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

### 4.1. Cilj i hipoteze istraživanja

Cilj ovog rada bio je ispitati komunikacijske stilove učitelja. Odnosno, pokušalo se doznati samoprocjenjuju li učitelji opće negativne aspekte komunikacije, poput manipulativnosti ili verbalne agresije, nisko, a opće pozitivne elemente kao visoko zastupljene u svojoj komunikaciji. U svrhu ispitivanja tako postavljenih ciljeva istraživanja, postavljene su hipoteze:

H1. Učitelji opća pozitivna obilježja komunikacije samoprocjenjuju iznadprosječno zastupljenima u svojoj komunikaciji;

H2. Učitelji opća negativna obilježja komunikacije samoprocjenjuju ispodprosječno zastupljenima u svojoj komunikaciji.

### 4.2. Sudionici i postupak istraživanja

U istraživanju koje je provedeno tijekom ožujka 2024. godine sudjelovalo je 308 učitelja razredne nastave. Istraživanje je provedeno putem *online* upitnika na način da je na službene e-mail adrese slučajno odabranih osnovnih škola iz cijele Republike Hrvatske poslana zamolba za prosljeđivanje anketnog obrasca učiteljima.

Na početku obrasca sudionicima istraživanja objašnjena je svrha i tema istraživanja. Sudionici su bili slobodni odustati u bilo kojem trenutku te je sudjelovanje bilo u potpunosti anonimno. Ispunjavanje upitnika trajalo je 10-15 minuta. Dobiveni podaci obrađeni su programima *MS Excel* i *Statistika 14*.

### 4.3. Instrumenti

Prikupljanje podataka provedeno je putem online upitnika koji se sastojao od:

1. *Sociodemografskog upitnika*

Sociodemografski upitnik sastojao se od 11 pitanja kojima su ispitani spol, dob, sveučilište koje su sudionici pohađali, ukupni radni staž, radni staž na trenutnom poslu, trenutni broj djece u odjeljenju, prosječna ocjena učenika na zadnjem mjerenju, pohađanje kolegija kojima su se tematizirale ili vježbale komunikacijske vještine, sudjelovanje na komunikacijskim tečajevima te procjena odgojnih stilova roditelja sudionika istraživanja.

## 2. Inventara komunikacijskih stilova

Za potrebe ovog istraživanja prilagođen je i dvostruko slijepo preveden *Inventar komunikacijskih stilova*, odnosno *Communication Styles Inventory – CSI* (DeVries i sur., 2013). Navedeni *Inventar* kroz 96 tvrdnji na skali Likertovog tipa od jedan do pet (1 = *uopće se ne slažem*; 5 = *slažem se u potpunosti*) mjeri šest dimenzija komunikacijskog stila: *izražajnost pri komunikaciji* (primjer čestice: “Uvijek imam mnogo toga za reći”), *preciznost* (primjer čestice: “Moje priče uvijek imaju logičnu strukturu”), *verbalnu agresiju* (primjer čestice: “Ponekad reagiram razdražljivo prema drugima”), *kritičko promišljanje pri komunikaciji* (primjer čestice: “Nikad se ne upuštam u filozofske rasprave”), *emotivnost* (primjer čestice: “Tijekom razgovora me teško mogu savladati emocije”) te *korištenje manipulativnog govora* (primjer čestice: “Ponekad koristim svoj šarm da dobijem što želim”). Svaka od navedenih dimenzija sastoji se od dodatne četiri poddimenzije, no za potrebe ovog istraživanja korištene su samo navedene osnovne dimenzije u svom izvornom obliku.



## 5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Prije utvrđivanja dominantnih dimenzija komunikacijskog stila učitelja provedena je deskriptivna analiza sociodemografskih čimbenika sudionika istraživanja. Rezultati navedene analize vidljivi su u *Tablici 1.*

Tablica 1. Deskriptivni podaci socio-demografskih čimbenika sudionika istraživanja

	<b>min.</b>	<b>max.</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>Skew.</b>	<b>Kurt.</b>
<b>Spol</b>	1	2	1,95	,222	2,00	2	-4,058	14,559
<b>Dob</b>	24	65	46,36	10,341	48,00	53	-,309	-,913
<b>Sveučilište</b>	1	8	2,67	1,961	2,00	1	,985	-,044
<b>Radni staž</b>	1	42	21,48	11,254	22,00	30	-,155	-1,030
<b>Broj djece u odjeljenju</b>	2	37	15,82	6,468	17,00	17	-,299	-,633
<b>Prosječna ocjena razreda</b>	2,6	5,0	4,42	,423	4,50	4	-1,122	2,138
<b>Pohađanje kolegij(a) kojima su se tematizirale ili vježbale komunikacijske vještine</b>	1	2	1,55	,499	2,00	2	-,183	-1,979
<b>Sudjelovanje na komunikacijskim tečajevima</b>	1	2	1,41	,492	1,00	1	,372	-1,874
<b>Očev odgoj</b>	1	5	2,08	,982	2,00	2	1,359	1,971
<b>Majčin odgoj</b>	1	5	1,84	,681	2,00	2	1,138	3,898

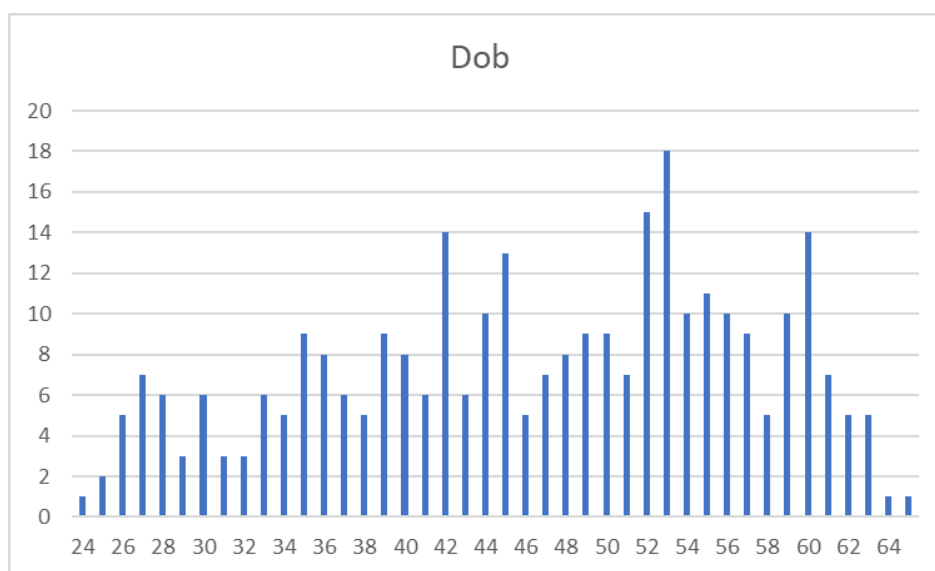
N=308; Spol: 1=Muški, 2=Žensko; Dob=upisana; Sveučilište: 1=Sveučilište u Zagrebu, 2=Sveučilište u Splitu, 3=Sveučilište u Rijeci, 4=Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, 5=Sveučilište u Zadru, 6=Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, 7=Sveučilište u Slavonskom Brodu, 8=izvan Republike Hrvatske; Godine radnog staža=upisano; Trenutni broj upisane djece u razrednom odjeljenju=upisano; Prosjek općeg uspjeha djece u prošloj godini=upisano; Tijekom studija polazio/la sam kolegij(e) kojima su se tematizirale ili vježbale komunikacijske vještine: 1=Da, 2=Ne; U dosadašnjem radu ili obrazovanju sam sudjelovao/la na komunikacijskim tečajevima: 1=Da, 2=Ne; Očev odgoj: 1=autoritarnim/strogim odgojnim stilom, 2=autoritativnim/demokratskim odgojnim stilom, 3=permisivnim/popustljivim odgojnim stilom, 4=indiferentnim/zanemarujućim odgojnim stilom, 5=otac nije sudjelovao u mom odgoju; Majčin odgoj: 1=autoritarnim/strogim odgojnim stilom, 2=autoritativnim/demokratskim odgojnim stilom, 3=permisivnim/popustljivim odgojnim stilom, 4=indiferentnim/zanemarujućim odgojnim stilom, 5=majka nije sudjelovala u mom odgoju.

Iz *Tablice 1.* vidljivo je da su sudionici ovog istraživanja bile uglavnom učiteljice ( $C=2,00$ ;  $D=2$ ). Frekvencijski gledano, što je vidljivo iz *Graf-a 1.*, 95% sudionika istraživanja bilo je ženskog ( $n=292$ ), dok je njih samo 5% bilo muškog spola ( $n=16$ ).



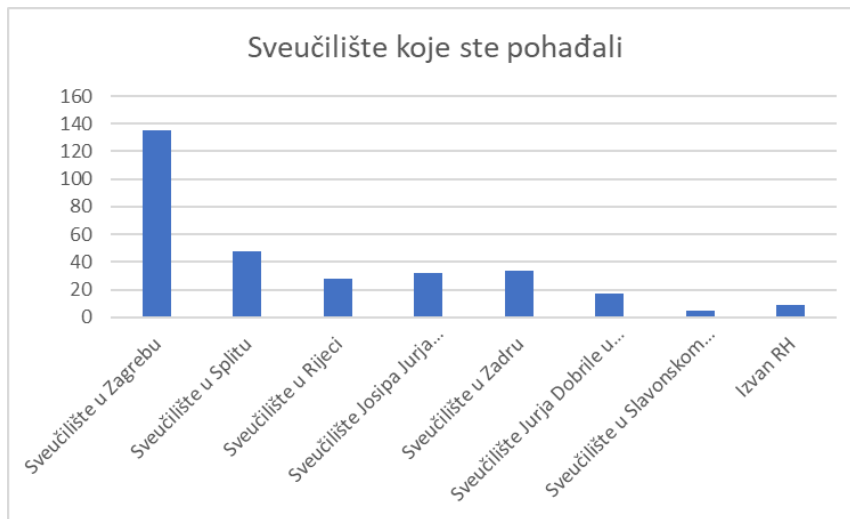
Graf 1. Spol

Nadalje, u čitavom istraživanju ispitani su sudionici između 24 i 65 godina ( $M=46,36$ ;  $SD= 10,341$ ), što se može uočiti u *Graf-u 2.* Također, iz *Tablice 1.* se može primijetiti kako su sudionici istraživanja bili uglavnom srednjih godina ( $C=48,00$ ).



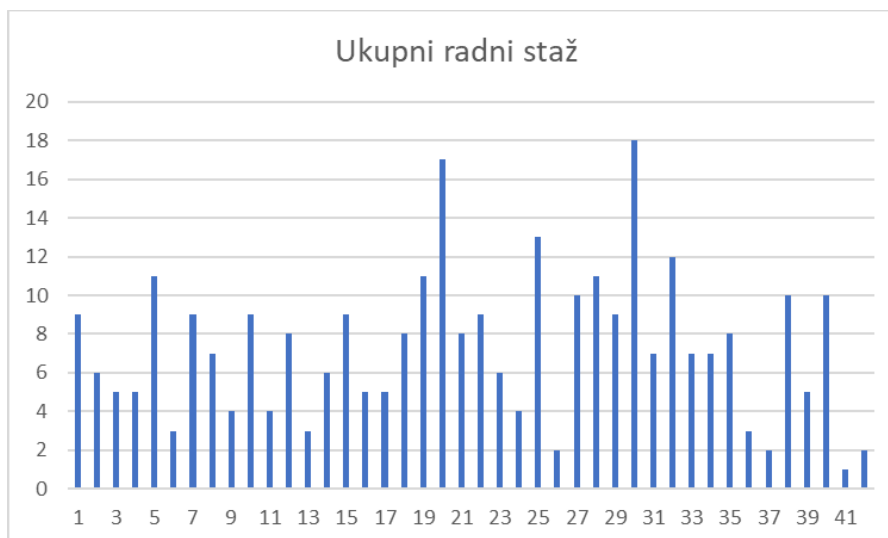
Graf 2. Dob

*Graf 3.* prikazuje sveučilišta koja su pohađali ispitani učitelji. Od ukupnog broja sudionika istraživanja ( $N=308$ ) najveći broj pohađalo je Sveučilište u Zagrebu ( $n=135$ ; 43,8%). Sveučilište u Splitu pohađalo je njih 48 (15,6%), Sveučilište u Rijeci (28) 9,1%, Sveučilište u Zadru njih 34 (11,0%), Sveučilište *Josipa Jurja Strossmayera* u Osijeku 32 (10,4%), Sveučilište *Jurja Dobrile u Puli* 17 (5,5%), a najmanji broj sudionika pohađalo je Sveučilište u Slavanskom Brodu ( $n=5$ ; 1,6%) ili je kvalifikaciju za učitelja steklo izvan RH ( $n=9$ ; 2,9%).



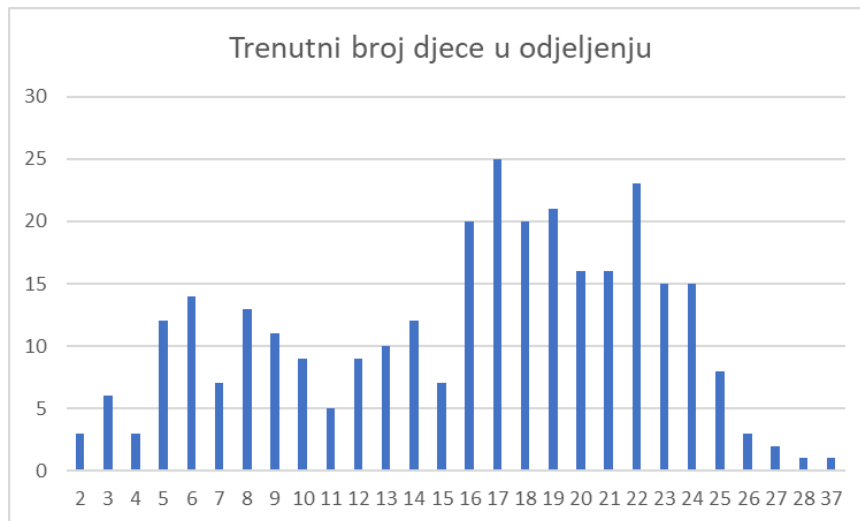
Graf 3. Sveučilište

Što se tiče ukupnog radnog staža, vidljivo je da su sudionici istraživanja u prosjeku do sada ostvarili radni staž od oko 20 godina ( $M=21,48$ ;  $SD=11,254$ ). Graf 4. prikazuje da je raspodjela prema godinama staža rasprostranjena od početnika do učitelja pred mirovinu.



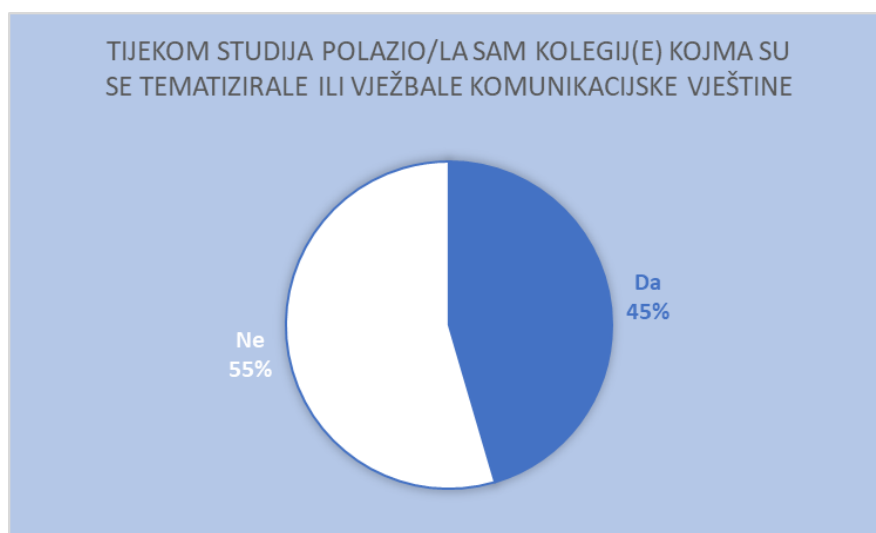
Graf 4. Ukupni radni staž

Nadalje, iz Graf-a 5. uočava se da broj djece u razredima ima raspon od dvoje do 37 djece u odjeljenju, dok je iz Tablice 1. vidljivo da je prosječan broj djece u odjeljenju približno 16 ( $M=15,82$ ;  $SD=6,468$ ).



Graf 5. Trenutni broj djece u odjeljenju

Iz *Tablice 1.* vidljivo je da veći broj sudionika istraživanja nije tijekom studija polazio kolegij(e) kojima su se tematizirale ili vježbale komunikacijske vještine ( $C=2,00$ ;  $D=2$ ). Iz *Graf-a 6.* je vidljivo da od ukupnog broja sudionika istraživanja, njih 55% ( $n=168$ ) nije polazilo kolegije koji su tematizirali komunikacijske vještine, dok njih 45% ( $n=140$ ) jest.



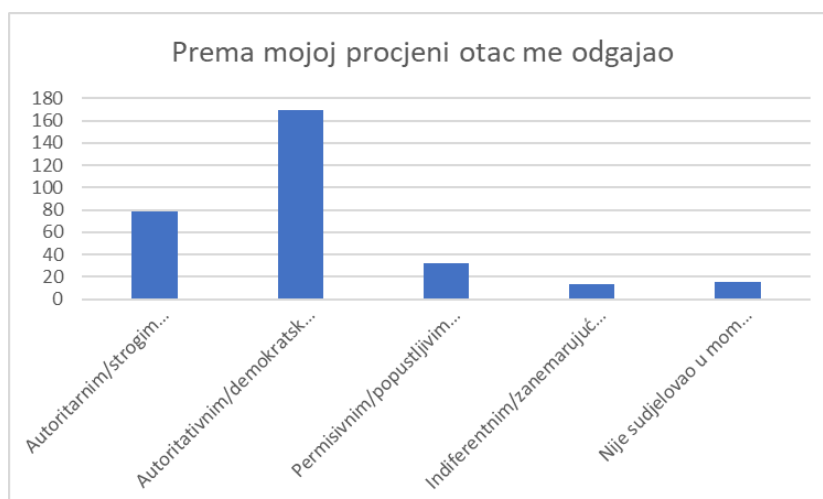
Graf 6. Pohađanje kolegija (komunikacijske vještine)

Nadalje, veći dio sudionika polazilo je tečaj baziran na komunikacijskim vještinama ( $C=1,00$ ;  $D=1$ ). Od ukupnog broja sudionika ( $N=308$ ), njih 59% ( $n=182$ ) sudjelovalo je na komunikacijskim tečajevima, dok ostalih 41% ( $n=126$ ) nikada nije sudjelovao na takvim tečajevima (*Graf 7.*).



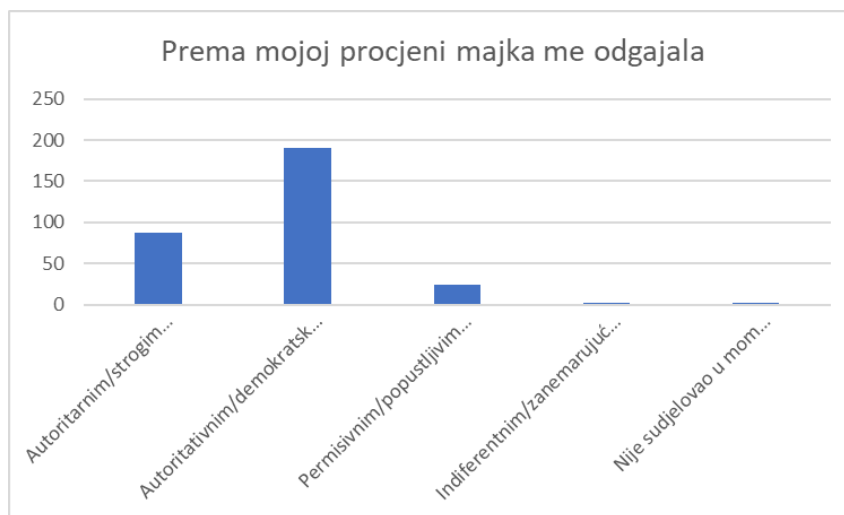
Graf 7. Pohađanje tečajeva (komunikacijske vještine)

Iz *Tablice 1.* i *Graf-a 8.* vidljivo je da je najučestaliji odgojni stil oca sudionika istraživanja bio autoritativni/demokratski odgojni stil ( $C=2,00$ ;  $D=2$ ) ( $n=169$ ; 54,9%), zatim autoritarni/strogi odgojni stil ( $n=79$ ; 25,6%), permisivni/popustljivi odgojni stil ( $n=32$ ; 10,4%), indiferentni/zanemarujući odgojni stil ( $n=13$ ; 4,2%), dok kod njih 15 (4,9%) otac nije sudjelovao u odgoju.



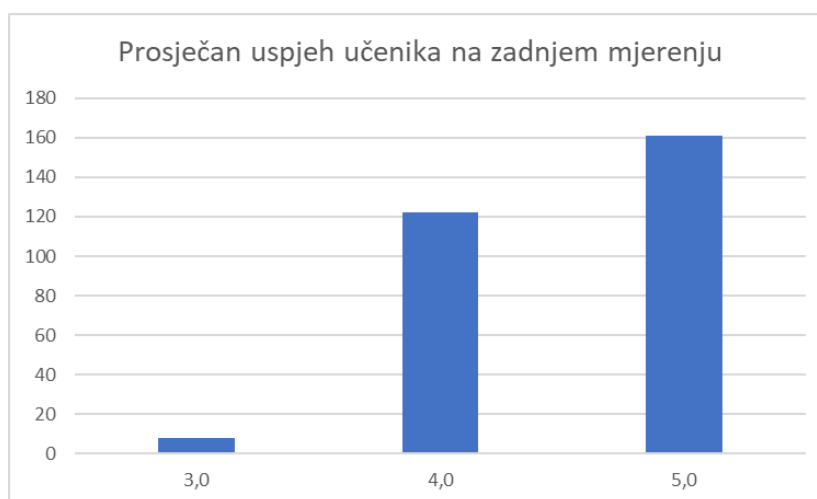
Graf 8. Očev odgoj

Nadalje, također je ispitano kojim stilom je majka odgajala sudionike istraživanja, pri čemu je iz *Tablice 1.* i *Graf-a 9.* vidljivo da najveći broj sudionika tvrdi da je odgajano autoritativnim/demokratskim odgojnim stilom majke ( $C=2,00$ ;  $D=2$ ) ( $n=191$ ; 62,0%), zatim autoritarnim odgojnim stilom ( $n=87$ ; 28,2%), permisivnim/popustljivim odgojnim stilom ( $n=24$ ; 7,8%), indiferentnim/zanemarujućim odgojnim stilom ( $n=3$ ; 1,0%), dok u 1% slučajeva, kao kod i zanemarujućeg odgojnog stila, majka nije sudjelovala u njihovom odgoju ( $n=3$ ).



Graf 9. Majčin odgoj

Na koncu, treba spomenuti, a vidljivo je u *Tablici 1.*, da je prosječna ocjena učenika na zadnjem mjerenju bila vrlo dobar ( $M=4,42$ ;  $SD=,423$ ). *Graf 10.* pokazuje da je većina učenika ispitanih učitelja na zadnjem mjerenju ostvarila ocjenu izvrstan ( $n=161$ ; 55,33%), nakon toga vrlo dobar ( $n=122$ ; 41,92%), a najmanje ih je ostvarilo ocjenu dobar ( $n=8$ ; 2,75%).



Graf 10. Prosječan uspjeh učenika na zadnjem mjerenju

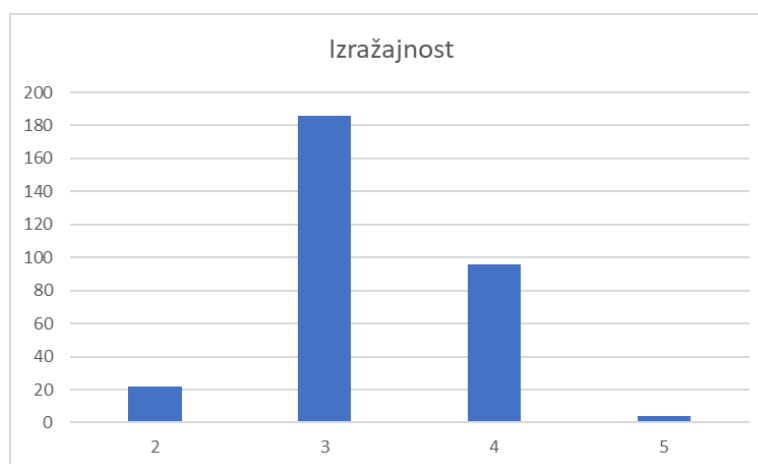
S ciljem provjere prve i druge hipoteze istraživanja koje su tvrdile da „Učitelji opća pozitivna obilježja komunikacije samoprocjenjuju iznadprosječno zastupljenima u svojoj komunikaciji“ te da „Učitelji opća negativna obilježja komunikacije samoprocjenjuju ispodprosječno zastupljenima u svojoj komunikaciji“ provedena je deskriptivna analiza dimenzija komunikacijskog stila ispitanih učitelja. Dimenzije izražajnosti, preciznosti, kritičkog promišljanja i emotivnosti tretirane su kao pozitivne, odnosno visoke samoprocjene na tim dimenzijama smatrane su pozitivnima, dok su dimenzije verbalne agresije i manipulativnosti smatrane negativnima, odnosno visoke samoprocjene u tim dimenzijama smatrane su negativnim pokazateljima komunikacijskog stila učitelja. Rezultati navedene analize prikazani su u *Tablici 2.*

Tablica 2. Samoprocjene komunikacijskih stilova učitelja

	min.	max.	M	SD	C	D	Skew.	Kurt.
<b>Izražajnost</b>	2	5	3,21	,518	3,25	3	,278	-,195
<b>Preciznost</b>	2	5	3,50	,423	3,50	4	,499	-,148
<b>Verbalna agresija</b>	1	4	2,12	,439	2,13	2	,244	,351
<b>Kritičko promišljanje</b>	1	4	2,86	,539	2,88	3	,080	,042
<b>Emotivnost</b>	2	5	3,17	,546	3,19	3	-,012	,075
<b>Manipulativnost</b>	1	4	2,39	,484	2,38	2	-,604	,132

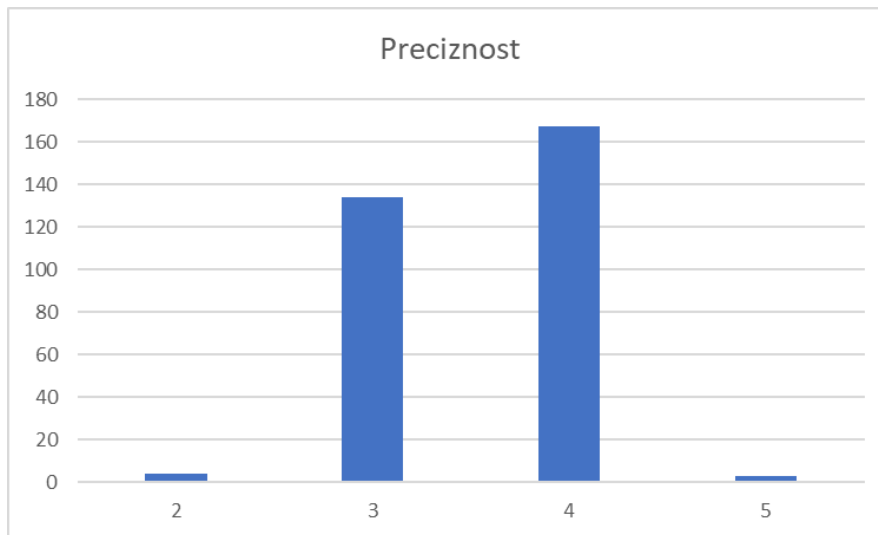
N=308

Iz *Tablice 2.* može se uočiti da ispitanici učitelji, s obzirom na dimenziju izražajnosti, svoju komunikaciju procjenjuju blago iznadprosječnom ( $M=3,21$ ;  $SD=,518$ ). Uz to, iz *Graf-a 11.* može se vidjeti da niti jedan učitelj svoj komunikacijski stil ne procjenjuje u potpunosti neizražajnim ( $n=0$ ), no i da vrlo mali broj učitelja svoj komunikacijski stil, uzme li se u obzir da jedan označava potpunu neizražajnost, a pet potpunu izražajnost, procjenjuje izrazito izražajnim ( $n=4$ ).



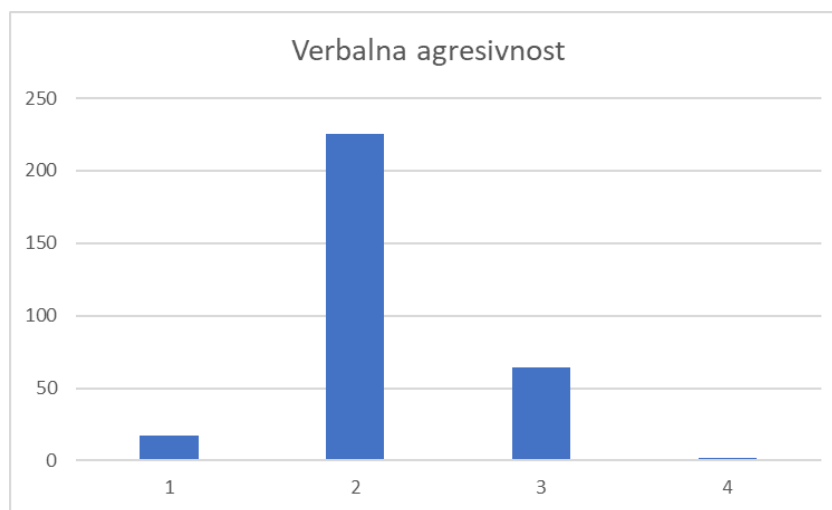
Graf 11. Izražajnost

Nadalje, iz *Tablice 2.* se može uočiti kako je preciznost kod sudionika prisutna u blago iznadprosječnoj mjeri ( $M=3,50$ ;  $SD=,423$ ). Iz *Graf-a 12.* može se uočiti da je vrlo mali broj učitelja procijenio svoj komunikacijski stil nepreciznim ( $n=4$ ) ili izrazito preciznim ( $n=3$ ), dok nije bilo onih učitelja koji su svoj komunikacijski stil procijenili potpuno nepreciznim ( $n=0$ ).



Graf 12. Preciznost

Kod samoprocjene komunikacijskog stila verbalne agresije velika većina sudionika istraživanja, kao što je vidljivo iz *Tablice 2.*, djelomično negira takav oblik komuniciranja ( $M=2,12$ ;  $SD=,439$ ). Iz *Graf-a 13.* može se uočiti da određen broj učitelja djelomično negira takvu komunikaciju ( $n=64$ ), velika većina sudionika uglavnom negira da je verbalno agresivna ( $n=225$ ), dok njih samo nekoliko u potpunosti negira ( $n=17$ ) ili se pak smatra djelomično verbalno agresivnima ( $n=2$ ). Niti jedan učitelj svoju komunikaciju ne smatra izrazito verbalno agresivnom.

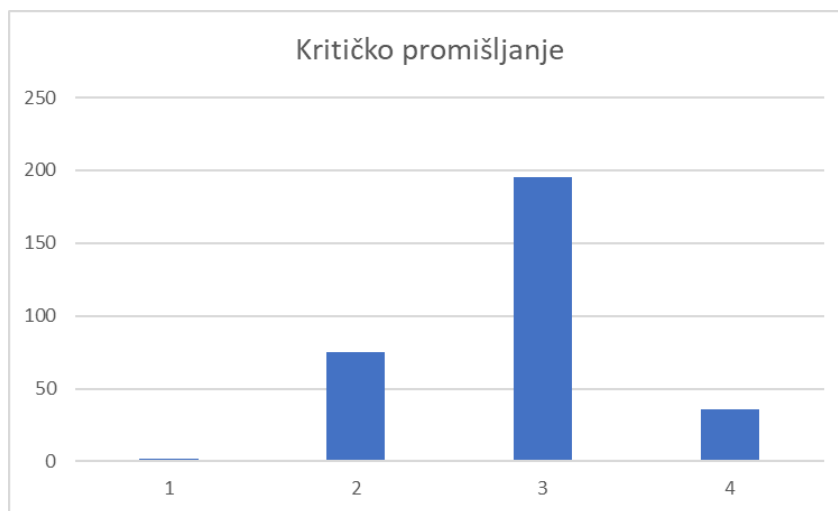


Graf 13. Verbalna agresivnost

Što se tiče kritičkog promišljanja, učitelji su uglavnom podijeljenog mišljenja, što znači da nisu sigurni koriste li komunikacijski stil kritičkog promišljanja ( $M=2,86$ ;  $SD=,539$ ), iako prosječni rezultati ukazuju na to da svoj stil smatraju ispodprosječno kritički promišljenim. Nadalje, kao što je vidljivo iz *Graf-a 14.*, njih samo nekoliko svoj komunikacijski stil procjenjuje potpuno kritički nepromišljenim ( $n=2$ ), dok veći broj učitelja svoj komunikacijski stil procjenjuje kritički promišljenim ( $n=36$ ), otprilike dvostruko više ih smatra da su uglavnom

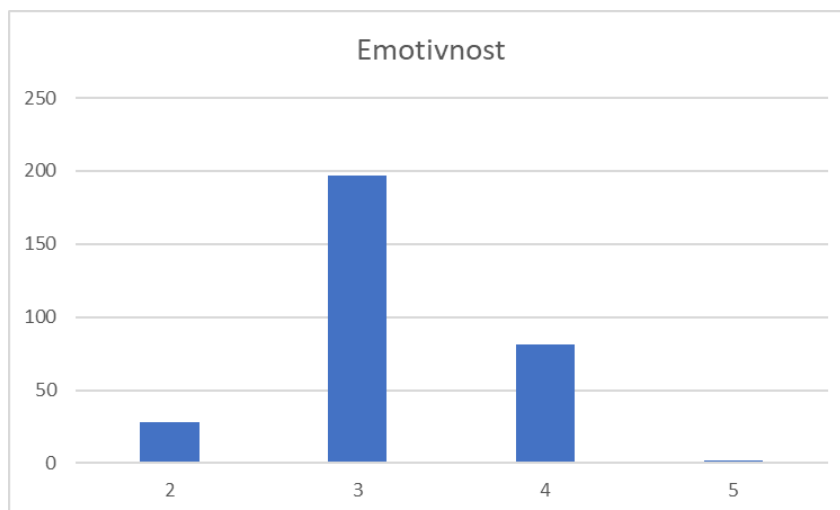


kritički promišljeni ( $n=75$ ). Ono što treba istaknuti jest da najveći broj učitelja svoj komunikacijski stil niti smatra, niti ne smatra kritički promišljenim ( $n=195$ ) te da niti jedan učitelj ne smatra svoj komunikacijski stil izrazito kritički promišljenim.



Graf 14. Kritičko promišljanje

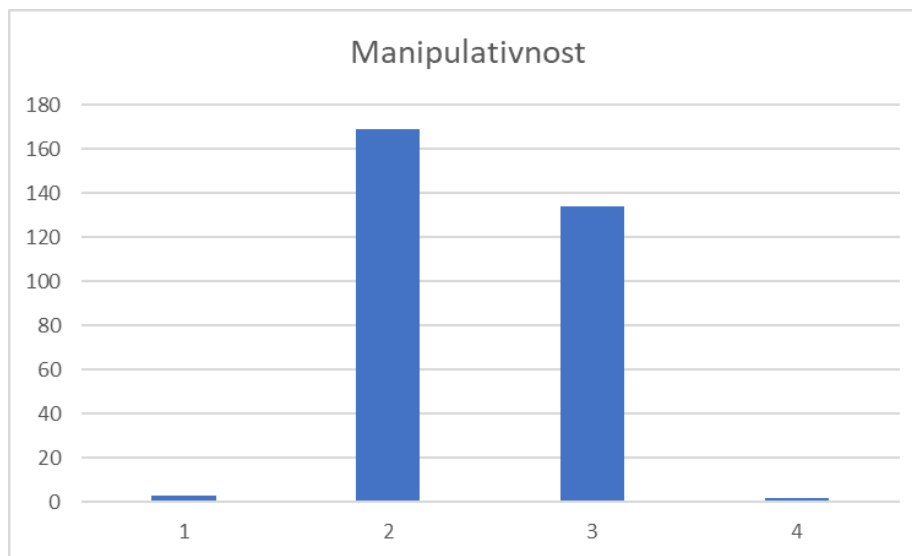
Dimenzija emotivnosti ukazuje na to da su učitelji zapravo umjereno emotivno nastrojeni ( $M=3,17$ ;  $SD=,546$ ) što je vidljivo iz *Tablice 2*. Određen broj učitelja nije emotivno komunikacijski otvoreno ( $n=28$ ), najveći broj učitelja smatra da je uglavnom komunikacijski emotivno ( $n=197$ ). S druge strane, priličan se broj učitelja procjenjuje emotivnima ( $n=81$ ), njih tek nekoliko izrazito je emotivno ( $n=2$ ), a niti jedan učitelj se ne procjenjuje ne emotivnim.



Graf 15. Emotivnost

Posljednja dimenzija je vezana uz manipulativnost u komunikaciji. Iz *Tablice 2*. i *Graf-a 16*. može se uočiti kako je manipulacija pri komunikaciji učitelja ispodprosječno izražena ( $M=2,39$ ;  $SD=,484$ ). Nekolicina učitelja smatra da uopće ne manipuliraju ( $n=3$ ), odnosno da djelomično manipuliraju ( $n=2$ ) u odgojno-obrazovnom okruženju, dok niti jedan učitelj ne smatra da je njegov komunikacijski stil u potpunosti manipulativan. Najviše učitelja smatra da

uglavnom ne manipuliraju ( $n=169$ ), a veći je broj učitelja uglavnom podijeljenog mišljenja oko korištenja manipulacije u svojoj komunikaciji ( $n=134$ ).



Graf 16. Manipulativnost

Na osnovu dobivenih rezultata istraživanja dominantnih komunikacijskih stilova učitelja može se zaključiti da je prva hipoteza istraživanja, koja je glasila: "Učitelji opća pozitivna obilježja komunikacije samoprocjenjuju iznadprosječno zastupljenima u svojoj komunikaciji", djelomično potvrđena. Naime, učitelji su u dimenzijama izražajnosti, preciznosti, kritičkog promišljanja i emotivnosti iskazali prosječne rezultate od  $M=2,86$  ( $SD=,539$ ) za kritičko promišljanje do  $M=3,50$  ( $SD=,423$ ) za preciznost. Navedene prosječne vrijednosti ukazuju na to da učitelji zastupljenost općih pozitivnih obilježja komunikacije u svojoj komunikaciji samoprocjenjuju od ispodprosječnih do iznadprosječnih.

Nadalje, u odnosu na drugu hipotezu istraživanja, koja je glasila: „Učitelji opća negativna obilježja komunikacije samoprocjenjuju ispodprosječno zastupljenima u svojoj komunikaciji“, može se zaključiti da je ova hipoteza potvrđena. Naime rezultati samoprocjene učitelja u pogledu manipulativnosti u svojoj komunikaciji ( $M=2,39$ ;  $SD=,484$ ) te korištenja verbalne agresije ( $M=2,12$ ;  $SD=,439$ ) ukazuju na to da su obje dimenzije ispodprosječno zastupljene u komunikacijskim stilovima ispitivanih učitelja.

## 6. RASPRAVA I ZAKLJUČAK

U današnje je vrijeme od iznimne važnosti biti dobar komunikator. Komunikacija je važan proces tijekom kojeg ljudi razmjenjuju misli, doživljaje, osjećaje i stavove. Također, bitna je za razvijanje međuljudskih odnosa. Komunikativne osobe lakše otvaraju vrata uspjeha te češće izgrađuju čvrste i stabilne odnose s drugima. S druge strane, osobe koje nisu vješte u komunikaciji često imaju problema sa sporazumijevanjem te češće nailaze na poteškoće.

Rezultati istraživanja provedenog na *Sveučilištu Jurja Dobrile* (Krković, 2020) u Puli ukazuju na to da je prilikom komunikacije i interakcije s učenicima važno učiteljevo iskustvo te da spol učitelja ne utječe na kvalitetu komunikacije i interakcije s učenicima. Također, rezultati istraživanja ukazuju na to da se učitelji trude razumjeti poruke koje stoje iza onoga što im učenici govore te da to vodi ka pozitivnoj i kvalitetnoj komunikaciji. Komunikacija u odgojno-obrazovnom procesu trebala bi biti što jasnija i preciznija. Bitnu ulogu u uspješnosti komunikacije ima učitelj, ali i mogućnost razumijevanja rečenog od strane učenika. Ako učitelj jasno upućuje upute učeniku te ako učenik pažljivo sluša učitelja tijekom komunikacije, komunikacija će u većini slučajeva biti uspješna. U korist takvim rezultatima idu i pokazatelji u ovom istraživanju iz kojih je razvidno da učitelji svoju preciznost procjenjuju najvišom među ispitivanim pozitivnim komunikacijskim dimenzijama. Navedena preciznost u izražavanju vrlo je bitan element ne bi li i učenik i učitelj jasno dešifrirali i razumjeti poslanu poruku. Vrlo je bitno da svaki učitelj precizno i jasno definira svoje ciljeve, odnosno da precizno bira riječi koje će koristiti. Također, pri davanju uputa učenicima, bitno je da te upute budu jasne, glasne i precizne, kako bi učenici što bolje izvršili zadatak ili drugu obvezu. Što se tiče kritičkog promišljanja pri komunikaciji, vrlo je bitno da učitelj njeguje takav stil jer time potiče i učenike na kreativnije razmišljanje, učinkovitije rješavanje problema te kritičko povezivanje prethodnih i novih sadržaja. U slučaju ovog istraživanja, učitelji ipak imaju još prilično prostora za napredak po tom pitanju.

Nadalje, rezultati istraživanja provedeni na *Sveučilištu Gomal Kpk* u Pakistanu (Khan, A. i sur., 2017) ukazuju na to da većina učenika smatra da bolje uče od nastavnika koji imaju dobre komunikacijske vještine te od onih nastavnika koji su usvojili dobre komunikacijske vještine tijekom rada u i izvan obrazovne ustanove. Uspoređujući ovo istraživanje s provedenim istraživanjem u ovom radu, u prilog ispitanim učiteljima u Republici Hrvatskoj ide činjenica da uglavnom imaju razvijene pozitivne komunikacijske vještine poput: preciznosti, kritičkog promišljanja, izražajnosti i emotivnosti. Također, budući da negativni oblici komunikacije

moгу utjecati na razvoj učenika te pogrešan pristup može otežati usvajanje pojedinih elemenata, pozitivno je i što se u slučaju ispitanih učitelja ovi oblici koriste u manjoj mjeri.

Nadalje, na tragu nalaza prethodno navedenog istraživanja, Loss (2000) zaključuje da dobre komunikacijske vještine jačaju odnos između učenika i nastavnika poboljšavajući razinu razumijevanja između nastavnika i učenika. Studija koju je proveo Bee (2012), govori o važnosti komunikacijskih vještina koje imaju ključnu ulogu za uspjeh učitelja i učenika u procesu obrazovanja. Nastavnici koji koriste različite komunikacijske vještine, bolje prilagođavaju nastavu i materijale učenicima. Iz tog razloga, Nominated (2016; prema Khan i sur., 2017) zaključuje da se poučavanje sastoji od pedeset posto znanja i pedeset posto međuljudskih odnosa ili komunikacijskih vještina.

Rezultati istraživanja provedeni na Nastavničkom fakultetu u Mostaru (Šejtanić, 2018) govore u prilog tomu da je podučavanje učenika komunikacijskim vještinama samo djelomično prisutno u izvođenju nastave i izvannastavnim aktivnostima. Pokazano je da se sustavno ne posvećuje dovoljna pažnja vježbama komuniciranja u nastavi i izvannastavnim aktivnostima, no učinjeni su koraci prema tome. Svaka aktivnost koja je kvalitetno isplanirana i stručno osmišljena pospješuje komunikacijske vještine, bez obzira koje područje izvannastavne aktivnosti učenik odabere. Važno je da učenici nauče ispravan način komunikacije. Pri izvođenju izvannastavnih aktivnosti važna je dvosmjerna komunikacija koja omogućuje uspješnu komunikaciju između učenika i učitelja. U tom pogledu, veliki značaj vještine komunikacije imaju i za djetetov budući život, jer kako se učitelj odnosi komuniciranjem prema djetetu, kao njegov uzor i vođa kroz dio odgojno-obrazovnog puta, tako će se nekim dijelom i učenik ponašati i komunicirati u budućnosti.

Rezultati istraživanja provedeni na Sveučilištu Sao Paulo (Carvalho, 2008) navode da za promicanje znanstvene inkulturacije u učionici, učenici moraju imati kontakt i upoznati se sa svim različitim jezicima koji se koriste u procesu stvaranja znanstvenog značenja. Da bi se to ostvarilo, učitelji ne samo da moraju dominirati jezicima specifičnim za znanost, već moraju imati sposobnost voditi rasprave koje učenicima omogućuju raspravljanje, pažljivost i moraju imati komunikacijske vještine kako bi transformirali svakodnevni jezik koje učenici donose u učionicu. Glavna prepreka u procesu znanstvene enkulturacije u školama je kako učenike upoznati s matematičkim jezicima. Rezultati empirijskog istraživanja ukazuju na to da se to može postići ako nastavnik ima vještine specijaliziranja i suradnje u komunikaciji različitih jezika. Dakle, učitelji bi u svim pogledima trebali imati razvijene komunikacijske vještine, na što se odnosi i to da dobro vladaju znanstvenom literaturom te jezicima bitnima za ono područje

koje im je potrebno u danom pogledu. S tim u svezi, ponovno se naglašava i stil kritičkog promišljanja pri komunikaciji, koji je bio predmet ispitivanja i u ovom radu.

Istraživanje provedeno u ovom radu ukazuje na to da se učitelji u prosjeku smatraju izražajnim, preciznim, emotivnim te da posjeduju kritičko promišljanje. Uloga tih komunikacijskih vještina vrlo je bitna tijekom učenikovog odgoja i obrazovanja, jer učenici svoje učitelje gledaju kao uzore. Način na koji prenijeti neku informaciju ili uputu povezan je s ostvarenjem željenog cilja i ishoda učenja. Postavljanjem problematičnog zadatka pred učenika i navođenjem djeteta na rješavanje i kritičko gledanje na različita rješenja tog zadatka, kod učenika može razviti različite poglede, kako na sam proces obrazovanja, tako i na svijet oko sebe. Nadalje, pozitivan odnos između učitelja i učenika jedan je od bitnih čimbenika tijekom odgojno-obrazovnog procesa. Emocije su dio verbalne i neverbalne komunikacije. Uspješnost nastavnog procesa uvelike ovisi o njima. Ako su prisutne pozitivne emocije, nastavni proces će se uspješnije provoditi. Na koncu, komunikacijske vještine koje prema rezultatima ovog istraživanja učitelji posjeduju u manjoj mjeri su manipulativnost i verbalna agresivnost. Lošim komunikacijskim vještinama nema mjesta u odgojno-obrazovnom procesu. Kako bi se učenici mogli razvijati u pozitivnom smjeru, učitelji se trebaju oslanjati na pozitivne elemente vlastite komunikacije ili potražiti stručnu podršku u razvoju komunikacijskih vještina. Negativno komunikacijsko djelovanje prema učeniku može narušiti njegovo napredovanje, odnosno usporiti ili omesti sam razvoj učenika.

U budućim istraživanjima mogla bi se istražiti sposobnosti učiteljevog umrežavanja i komunikacije kroz društvene medije, kao i govorničke vještine. Također, uz naglasak na djecu s posebnim potrebama, mogle bi se ispitati komunikacijske vještine učitelja prema djeci sa posebnim potrebama, njihovi pristupi i načini komuniciranja. Nadalje, s obzirom na to da se smatra da se komunikacijske vještine stječu radnim iskustvom, u budućim istraživanjima bi se moglo pokušati ispitati u kojoj se mjeri razlikuju učitelji s obzirom na radno iskustvo, ali i na neke druge socio-demografske čimbenike. Takva ispitivanja u ovom radu, kako zbog obujma i postavljenih hipoteza, tako i zbog toga što se radi o prvom poznatom ispitivanju komunikacijskih stilova među učiteljima u Republici Hrvatskoj uz korištenje *Inventara komunikacijskih stilova* (DeVries i sur., 2013), nisu bila moguća, no svakako bi u budućnosti proširila sliku i pogled na načine i oblike komuniciranja učitelja u Republici Hrvatskoj.

## 7. POPIS LITERATURE

- Adeogun, A. G., Sule, B. F., i Salami, A. W. (2016). Cost Effectiveness of Sediment Management Strategies for Mitigation of Sedimentation at Jebba Hydropower Reservoir, Nigeria. *Journal of King Saud University Engineering Sciences*, 30, 141-149.
- Anić, V. (1991). *Rječnik hrvatskoga jezika*. Zagreb: Novi Liber.
- Bee, S. (2012). The Impact of Teachers' Communication Skills on Teaching: Reflections of Pre-service Teachers on their Communication Strengths and Weaknesses. *Humanising language teaching*, 14(1). Dostupno na: <http://old.hltmag.co.uk/feb12/mart.htm>
- Bentele, G., Brosius, H. B., Jarren, O. (2006). *Lexikon Kommunikations und Medienwissenschaft*. Wiesbaden: Springer VS.
- Bognar, L. i Matijević, M. (2005). *Didaktika*. Zagreb: Školska knjiga.
- Borovac Zekan, S. i Gabrić, K. (2021). Neverbalna komunikacija kao alat uvjeravanja u javnom nastupu. *Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku*, 15(3-4), 143-158.
- Bovee, C. L. i Thill, J. V. (2013). *Suvremena poslovna komunikacija*. Zagreb: Zagrebačka škola ekonomije i managementa.
- Brajša, P. (1993). *Pedagoška komunikologija*. Zagreb: Školske novine.
- Bratanić, M. (1993). *Mikropedagogija. Interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja*. Zagreb: Školska knjiga.
- Carvalho, A. M. P. (2008). Communication Skills for Teaching. U: Matilde Vicentini i Elena Sassi. (Ur.). *Connecting Research in Physics Education with Teacher Education*. 1ed: Interationnal Commission on Physics Education, 1-21. Dostupno na: <https://web.phys.ksu.edu/icpe/publications/teach2/Pessoa.pdf>
- De Vries, R. E., Bakker-Pieper, A., Konings, F. E. i Schouten, B. (2013). The Communication Styles Inventory (CSI): A six-dimensional behavioral model of communication styles and its relation with personality. *Communication Research*, 40(4), 506-532. DOI: 10.1177/0093650211413571
- Hall, J. A., Knapp, M. L. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Jukić, S. i Nadrljanski, M. (2015). *Komunikologija*. Split: Redak.
- Jurković, D. (2023). *Interkulturalna osjetljivost studenata učiteljskih studija*. Doktorska disertacija. Zadar: Sveučilište u Zadru.
- Kaksa, V. (2022). *Komunikacijski stilovi u menadžmentu*. Završni rad. Sveučilište u Zadru.

- Khan, A., Khan, S., Zia-Ul-Islam, S. i Khan, M. (2017). Communication Skills of a Teacher and Its Role in the Development of the Students' Academic Success. *Journal of Education and Practice*, 8(1), 1-4.
- Kovačić, J. (2018). *Suradnička komunikacija u odgojno-obrazovnom radu*. Završni rad. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet.
- Krković, M., (2020). *Interakcija i komunikacija u nastavi primarnog obrazovanja*. Diplomski rad. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli.
- Loss, J. (2000). The communications contract. *The Internal Auditor*, 57(6), 88-88.
- Men, L. R. (2015). The internal communication role of the chief executive officer: Communication channels, style, and effectiveness. *Public Relations Review*, 41(4), 461-471.
- Miller, G. R. i Steinberg, M. (1975). *Between People: A New Analysis of Interpersonal Communication*. University of Minnesota.
- Miljković, D. i Rijavec, M. (2002). *Neverbalna komunikacija*. Zagreb: VERN.
- Mrnjauš, K., Rončević, N. i Ivošević, L. (2013). *Interkulturalna dimenzija u odgoju i obrazovanju*. Rijeka: Filozofski fakultet u Rijeci.
- Neill, S. (1991). *Classroom Nonverbal Communication*. London: Routledge.
- Pejić Bach, M. i Jaković B. (2014). *Komunikacijsko-prezentacijske vještine*. Zagreb: Alka script d.o.o.
- Pipas, M. D. i Jaradat, M. (2010). Assertive communication skills. *Fundamental Studies of Economic Research Journal*, 12(2), 649-656.
- Radovic Markovic, M., i Salamzadeh, A. (2018). *The Importance of Communication in Business Management*. The 7th International Scientific Conference on Employment, Education and Entrepreneurship, 11-28.
- Reardon, K. (1998). *Interpersonalna komunikacija*. Zagreb: Alinea.
- Sorta-Bilajac, I. i Sorta, J. (2013). Primjena teorije komunikacije Paula Watzlawicka na praksu komuniciranja u medicini i zdravstvu. *Europski časopis za bioetiku*, 4, 583–590.
- Srdoč, T. (2017). *Interna komunikacija prema ISO 9001:2008 u poslovanju tvrtke vlado elektronika d.o.o.* Specijalistički rad. Pula: Politehnika Pula.
- Sveučilišni savjetovanišni centar Sveučilišta u Rijeci – Psihološko savjetovanište (2014). *Komunikacija*, 1-3.
- Šejtanić, S (2016). Stilovi komuniciranja nastavnika. *Didaktički putokazi*, 74, 2-7.
- Šejtanić, S. (2018). *Kvalitete komunikacije učenika i nastavnika tijekom nastavnih i izvannastavnih aktivnosti*. Školski vjesnik: časopis za pedagoškijsku teoriju i praksu, 67(2), 331-342.

- Šejtanić, S. (2019). *Komunikacija u školi*. Mostar: Nastavnički fakultet.
- Šeketa, N. (2018). *Teškoće u komunikaciji između odgajatelja i roditelja*. Završni rad. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet.
- Škarić, I. (2008). *Temeljci suvremenoga govorništva*. Zagreb: Školska knjiga.
- Tatković, N., Diković, M. i Tatković, S. (2016). *Pedagoško-psihološki aspekti komunikacije*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli.
- Tomić, Z., Radalj, M. i Topić Stipić, D. (2020). Komunikacija u malim skupinama. *Mostariensia: časopis za društvene i humanističke znanosti*, 24(2), 93-109.
- Yang, Y., Njeri Kuria, G. i Gu, D. (2020). Mediating Role of Trust Between Leader Communication Style and Subordinate's Work Outcomes in Project Teams. *Engineering Management Journal*, 32(3), 152-165.

Internetske stranice:

- Antolović, K. (2020). *Komunikacijski stilovi*. Dostupno na: <https://prglas.com/kamilo-antolovic-komunikacijski-stilovi/>, pristupljeno: 25.5.2024.
- Jozović, K. (2022). *Komunikacijski stilovi: kako ih prepoznati*. Dostupno na: <https://izvrsnost.hr/komunikacijski-stilovi>, pristupljeno: 12.5.2024.
- Osalkanović (2019). *Efikasna pedagoška komunikacija*. Dostupno na: <https://www.scribd.com/document/397926680/Efikasna-Pedagoska-Komunikacija>, pristupljeno: 3.9.2024.
- Pavlović-Šijanović, S. (2020). *Asertivna komunikacija – učinkovita komunikacija*. Dostupno na: <https://www.skole.hr/asertivna-komunikacija-ucinkovita-komunikacija/>, pristupljeno: 20.5.2024.



## 8. POPIS TABLICA

Tablica 1. Deskriptivni podaci socio-demografskih čimbenika sudionika istraživanja.....	25
Tablica 2. Samoprocjene komunikacijskih stilova učitelja.....	31

## 9. POPIS GRAFIČKIH PRIKAZA

Graf 1. Spol .....	26
Graf 2. Dob.....	26
Graf 3. Sveučilište .....	27
Graf 4. Ukupni radni staž .....	27
Graf 5. Trenutni broj djece u odjeljenju .....	28
Graf 6. Pohađanje kolegija (komunikacijske vještine).....	28
Graf 7. Pohađanje tečajeva (komunikacijske vještine) .....	29
Graf 8. Očev odgoj .....	29
Graf 9. Majčin odgoj .....	30
Graf 10. Prosječan uspjeh učenika na zadnjem mjerenju.....	30
Graf 11. Izražajnost .....	31
Graf 12. Preciznost.....	32
Graf 13. Verbalna agresivnost.....	32
Graf 14. Kričičko promišljanje .....	33
Graf 15. Emotivnost .....	33
Graf 16. Manipulativnost .....	34

## 10. PRILOZI

### Prilog 1. Anketni obrazac

1. Spol:
  - Muško
  - Žensko
2. Dob (upisati)
3. Sveučilište na kojem se završilo studij:
  - Sveučilište u Zagrebu
  - Sveučilište u Splitu
  - Sveučilište u Rijeci
  - Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
  - Sveučilište u Zadru
  - Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
  - Sveučilište u Slavonskom Brodu
  - izvan Republike Hrvatske
4. Godine staža (upisati)
5. Godine staža na trenutnom poslu (upisati)
6. Trenutni broj upisane djece u razrednom odjeljenju (upisati)
7. Prosjek općeg uspjeha djece u prošloj godini (ili na polugodištu ukoliko je riječ o 1. razredu) zaokružen na jedan decimalni broj (upisati)
8. Tijekom studija polazio/la sam kolegij(e) kojima su se tematizirale ili vježbale komunikacijske vještine:
  - Da
  - Ne
9. U dosadašnjem radu ili obrazovanju sam sudjelovao/la na komunikacijskim tečajevima:
  - Da
  - Ne
10. Prema mojoj procjeni otac me odgajao:
  - autoritarnim/strogim odgojnim stilom
  - autoritativnim/demokratskim odgojnim stilom
  - permisivnim/popustljivim odgojnim stilom
  - indiferentnim/zanemarujućim odgojnim stilom
  - otac nije sudjelovao u mom odgoju

11. Prema mojoj procjeni majka me odgajala:

- autoritarnim/strogim odgojnim stilom
- autoritativnim/demokratskim odgojnim stilom
- permissivnim/popustljivim odgojnim stilom
- indiferentnim/zanemarujućim odgojnim stilom
- majka nije sudjelovala u mom odgoju

1 = uopće se ne slažem; 2 = uglavnom se ne slažem; 3 = niti se slažem, niti se ne slažem; 4 = uglavnom se slažem; 5 = slažem se u potpunosti

1	2	3	4	5	Uvijek imam mnogo toga za reći.
1	2	3	4	5	Kada prepričavam priču, različiti dijelovi priče uvijek su jasno međusobno povezani.
1	2	3	4	5	Ako mi nešto nije po volji, ponekad u ljutnji reagiram eksplozivno.
1	2	3	4	5	U grupnim diskusijama ponekad iznosim neuobičajene ideje.
1	2	3	4	5	Kada vidim da netko plače, teško mi je i samom/oj suspregnuti suze.
1	2	3	4	5	Ponekad nekoga puno hvalim, iako to ne mislim, samo kako bi mu/joj se svidio.
1	2	3	4	5	Tijekom razgovara često preuzimam inicijativu.
1	2	3	4	5	Prije nego što nešto kažem, pažljivo promislim što ću reći.
1	2	3	4	5	Vrlo vjerojatno neću govoriti drugima što da rade.
1	2	3	4	5	Nikad ne ulazim u rasprave o budućnosti čovječanstva.
1	2	3	4	5	Kada sam oko nečega zabrinut/a, vrlo mi je teško razgovarati o bilo čemu drugome.
1	2	3	4	5	Ponekad koristim svoj šarm da dobijem što želim.
1	2	3	4	5	Zbog svog sam humora često u centru pažnje u društvu.
1	2	3	4	5	Razgovori sa mnom uvijek uključuju neku bitnu temu.
1	2	3	4	5	Nikada se ne šalim s nekime na način da bi to moglo povrijediti njegove/njezine osjećaje.
1	2	3	4	5	Tijekom razgovora uvijek nastojim otkriti pozadinske razloge i motive nečijeg mišljenja.
1	2	3	4	5	Zbog utjecaja stresa, ponekad se nisam u stanju adekvatno izraziti.
1	2	3	4	5	Pazim na to da ljudi ne mogu pročitati s mog lica ako ih ne cijenim.
1	2	3	4	5	Rezerviran/a sam tijekom komunikacije s drugima.
1	2	3	4	5	Ne treba mi mnogo riječi da bih prenio/jela svoju poruku.

1	2	3	4	5	Dobar sam slušač.
1	2	3	4	5	Kako bih potaknuo/la raspravu, ponekad namjerno iznesem drugačije stajalište od osobe s kojom raspravljam.
1	2	3	4	5	Komentari drugih ljudi imaju vidljiv utjecaj na mene.
1	2	3	4	5	Ponekad prikrivam informacije da bih ispao/la bolji u očima drugih.
1	2	3	4	5	Teško mi je šutjeti u društvu drugih ljudi.
1	2	3	4	5	Ponekad mi je teško ispričati neku priču na organiziran način.
1	2	3	4	5	Čak i kada sam ljut/a neću se iskaliti na drugima.
1	2	3	4	5	Često izgovorim neočekivane stvari.
1	2	3	4	5	Tijekom razgovora me teško mogu savladati emocije.
1	2	3	4	5	U raspravama ponekad izražavam mišljenje koje zapravo ne podržavam ne bih li ostavio/la dobar dojam.
1	2	3	4	5	U većini slučajeva drugi određuju o čemu se raspravlja ili razgovara, a ne ja.
1	2	3	4	5	Moji su odgovori pažljivo odmjereni.
1	2	3	4	5	Ponekad inzistiram na tome da drugi naprave ono što sam im rekao/la.
1	2	3	4	5	Volim s drugima razgovarati o dubljim aspektima ljudskog postojanja.
1	2	3	4	5	Često pričam o stvarima koje me brinu.
1	2	3	4	5	Ponekad koketiram kako bih nekoga pridobio/la na svoju stranu.
1	2	3	4	5	Teško mi je biti duhovit/a u grupi ljudi.
1	2	3	4	5	Ne pričam o površnim ili trivijalnim stvarima.
1	2	3	4	5	Znalo se dogoditi da sam ponizio/la ljude kako bi se osjećali kao neznalice.
1	2	3	4	5	Ne trudim se postavljati puno pitanja kako bih saznao/la razloge zbog kojih se netko osjeća tako kako se osjeća.
1	2	3	4	5	Tijekom razgovora mogu biti vidljivo napet/a.
1	2	3	4	5	Čak i kada me ljudi pitaju za mišljenje o nečemu, rijetko ga izrazim ako procijenim da je ono neprihvatljivo drugima.
1	2	3	4	5	Kada nekog upoznam, donekle sam rezerviran/a.
1	2	3	4	5	U većini slučajeva mi je potrebno malo riječi da bih nešto objasnio/la.
1	2	3	4	5	Uvijek pokazujem mnogo razumijevanja za tuđe probleme.
1	2	3	4	5	Volim provocirati druge s odvažnim izjavama.
1	2	3	4	5	Neugodni komentari drugih ljudi me ne brinu previše.
1	2	3	4	5	Ponekad „zaboravim“ prenijeti nešto ako je to za moju dobrobit.

1	2	3	4	5	Nikad ne započinjem razgovor kada nastane tišina.
1	2	3	4	5	Uvijek izrazim jasan tok misli prilikom iznošenja svojeg mišljenja.
1	2	3	4	5	Kada sam uznemiren/a ili ljut/a, često se otremem na druge.
1	2	3	4	5	Tijekom neke diskusije često iznosim manje zastupljena ili neuobičajena stajališta.
1	2	3	4	5	Kada opisujem svoje uspomene, ponekad sam vidljivo emocionalan/na.
1	2	3	4	5	Ponekad nekome laskam ne bi li promijenio svoje raspoloženje prema meni.
1	2	3	4	5	Često određujem teme o kojima će se razgovarati.
1	2	3	4	5	Moje izjave nisu uvijek dobro promišljene.
1	2	3	4	5	Očekujem da me ljudi poslušaju kada im zadam neki zadatak.
1	2	3	4	5	Nikad se ne upuštam u filozofske rasprave.
1	2	3	4	5	Ljudi mogu primijetiti kada se osjećam tjeskobno/uznemireno.
1	2	3	4	5	Ne bih koristio/la svoj izgled kako bi ljudi radili stvari za mene.
1	2	3	4	5	Moje šale uvijek privlače mnogo pozornosti.
1	2	3	4	5	Netko sam tko često može razgovarati o trivijalnim stvarima.
1	2	3	4	5	Poznat/a sam po tome da sam se u stanju smijati ljudima u lice.
1	2	3	4	5	Postavljam brojna pitanja ne bih li otkrio/la nečije motive.
1	2	3	4	5	U stanju sam se vrlo smireno obraćati velikoj skupini ljudi.
1	2	3	4	5	Mogu dobro sakriti negativne osjećaje prema drugima.
1	2	3	4	5	Obraćam se ljudima na ležeran način.
1	2	3	4	5	Kada trebam nešto objasniti uglavnom to radim „na dugo i široko“.
1	2	3	4	5	Uvijek nađem vremena za nekoga tko želi razgovarati sa mnom.
1	2	3	4	5	Pokušavam saznati što ljudi misle o nekoj temi navodeći ih da raspravljaju sa mnom o njoj.
1	2	3	4	5	Kada me ljudi kritiziraju, vidljivo sam povrijeđen/a.
1	2	3	4	5	Ljudima prenesem sve informacije, čak i ako one nisu povoljne za mene.
1	2	3	4	5	Volim puno pričati.
1	2	3	4	5	Moje priče uvijek imaju logičnu strukturu.
1	2	3	4	5	Ponekad reagiram razdražljivo prema drugima.
1	2	3	4	5	Tijekom razgovora često propitkujem nečije nerazrađene ideje.
1	2	3	4	5	Ljudi mogu primijetiti da sam emocionalno dirnut/a nekim temama razgovora.

1	2	3	4	5	Ponekad govorim stvari koje bi moj sugovornik želio čuti ne bih li mu bio simpatičan/na.
1	2	3	4	5	Često određujem smjer razgovora.
1	2	3	4	5	Pažljivo biram svoje riječi.
1	2	3	4	5	Kada smatram da bi drugi nešto trebali učiniti za mene, to zatražim zapovjednim tonom glasa.
1	2	3	4	5	Redovno s ljudima raspravljam o smislu života.
1	2	3	4	5	Svi mogu primijetiti kada sam zabrinut/a.
1	2	3	4	5	Ponekad koristim zavodljiv glas kada nešto želim.
1	2	3	4	5	Često uspijem jako nasmijati druge ljude.
1	2	3	4	5	Rijetko se, ili gotovo nikad, uključujem u ćaskanje.
1	2	3	4	5	Ponizio/la sam nekoga pred drugima.
1	2	3	4	5	Ljudima uvijek postavljam pitanja o načinu na koji su došli do nekih zaključaka.
1	2	3	4	5	Teško mi je biti opušten/a kada smatram da je ono o čemu govorim značajno.
1	2	3	4	5	Drugi ljudi mogu lako prepoznati da imam loše mišljenje o njima.
1	2	3	4	5	Ponekad ostavljam dojam ukočenosti u interakciji s ljudima.
1	2	3	4	5	Uglavnom mogu objasniti svoju poantu u malo riječi.
1	2	3	4	5	Uvijek se prema ljudima odnosim s puno poštovanja.
1	2	3	4	5	Iznoseći kontroverzne izjave, ponekad izazovem ljude da jasno izraze vlastito mišljenje.
1	2	3	4	5	Nije mi se uvijek lako nositi s kritikama.
1	2	3	4	5	Čak i kada bih imao/la koristi od zadržavanja informacije za sebe, vrlo bih to teško učinio/la.