

PRVI DIO

RAZGOVOR U ŠKOLI

UVOD

Osnovni je instrument odgoja i obrazovanja razgovor između učitelja i učenika, između učitelja međusobno i između učenika međusobno. Suvremena znanost o razgovoru naziva se interpersonalna komunikologija, koja predstavlja teoretsku i stručnu pozadinu vještine interpersonalnog komuniciranja tj. razgovora. Interpersonalna komunikologija postaje strateška znanost suvremenog odgoja i obrazovanja.

Ovaj dio knjige ima šest poglavlja. U prvome definiramo razgovor i opisujemo njegove oblike. U drugom pobliže razmatramo i razlikujemo razgovor riječima i razgovor bez riječi (verbalna i neverbalna interpersonalna komunikacija). Treće se poglavlje bavi dinamikom sadržaja i odnosa tijekom razgovora (sadržajna i odnosna dimenzija interpersonalne komunikacije). U četvrtom nas poglavlju zaokuplja uloga osobnog i nesvjesnog unutar razgovora. Davanje, traženje i primanje povratnih informacija u tijeku razgovora (komunikacijski feedback) te razgovor o razgovoru (metakomunikacija) sadržaj su petog poglavlja. I na kraju ovog dijela knjige, u šestom poglavlju opisujemo načine i stilove razgovora. Sve te teme o razgovoru obrađuju se uz stalnu primjenu na konkretne situacije unutar odgojnih i obrazovnih ustanova.

1. DEFINICIJA I OBLICI RAZGOVORA

U OVOM POGLAVLJU:

- 1.1. Interpersonalna komunikologija — znanost o razgovoru
- 1.2. Interpersonalna komunikacija — vještina razgovora
- 1.3. Sastavni dijelovi i oblici razgovora
- 1.4. Poslana i primljena poruka

1.1. INTERPERSONALNA

KOMUNIKOLOGIJA — ZNANOST O RAZGOVORU

Interpersonalna je komunikologija suvremena znanstvena disciplina koja se bavi problematikom interpersonalnog komuniciranja. Njezin je predmet proučavanja komunikacija licem u lice unutar manjih primarnih skupina, tj. direktna i neposredna komunikacija. To je relativno mlada znanstvena disciplina, koja ima svoje porijeklo

u istraživanjima i radovima takozvane Palo Alto grupe, u kojoj su bili Gregory Bateson, Paul Watzlawick, Virginia Satir i drugi. Značajan je centar te discipline u Hamburgu (Schulz von Thun, Fittkau i dr.), zatim u Landsbergu (Vera Birkenbihl), Münchenu (Mandel). Interpersonalna komunikologija **interdisciplinarna je znanost i struka**. U njoj se koristimo spoznajama i istraživanjima različitih autora iz drugih disciplina i znanosti kao što su Eric Berne, John Eccles, E. H. Erikson, Thomas Gordon, Gotlieb Guntern, Ronald Laing, Margareth Mahler, Adolf Portmann, H.E.Richter, A.E. Sheflen, Rene Spitz, Helm Stierlin, Swen Wahlroos i drugi.

Interpersonalna komunikologija bavi se **interpersonalnom komunikacijom u obitelji, školi, poduzeću, manjim i većim društvenim zajednicama, tj. u svim životno važnim ljudskim sistemima**. Treba je razlikovati od masovne, medijske, javne, žurnalističke i političke komunikologije, koja se bavi **sekundarnom i indirektnom komunikacijom** (Džinić, 1978; Plenković, 1983). U našoj zemlji ta je znanost tek na početku. U razvijenim se zemljama interpersonalnoj komunikologiji posvećuje velika pozornost. Tamo je to strateški važna znanstvena disciplina, koja se primjenjuje napose na području savjetovanja, liječenja, pedagogije, managementa i politike.

KOMUNIKOLOGIJA:

- OPĆA KOMUNIKOLOGIJA: bavi se masmedijskom, žurnalističkom, organizacijskom, javnom, masovnom sekundarnom i indirektnom komunikacijom
- INTERPERSONALNA KOMUNIKOLOGIJA: bavi se direktnom, primarnom, neposrednom, "face to face" komunikacijom među ljudima, tj. razgovorom

Kao suvremena znanost i disciplina, koja se bavi razgovorom kao osnovnom interpersonalnom vještinom čovjeka, interpersonalna komunikologija postaje sve više strateška znanost suvremenog odgoja i izobrazbe. Suvremena je pedagogija nezamisliva bez suvremene interpersonalne komunikologije. Te dvije znanosti sve se više susreću pa i spajaju. Stručni odgoj i izobrazba nezamislivi su bez stručne primjene razgovora, tj. interpersonalne komunikacije. Na žalost, često imamo kombinaciju stručnog znanja iz pedagogije uz potpuno **nestručnu uporabu razgovora**. Zbog toga je krajnje vrijeme da se i ta suvremena znanost i disciplina uvedu u redovni i dodatni studij prosvjetnih djelatnosti.

1.2. INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA

— VJEŠTINA RAZGOVORA

Interpersonalna je komunikacija namjerno ili nenamjerno, svjesno ili nesvjesno, **planirano ili neplanirano slanje, primanje i djelovanje** poruka unutar neposrednih "licem u lice" odnosa među ljudima. Ako poruke šaljemo nenamjerno, neplanirano i **nesvjesno** te bez povratnih informacija o njihovu prihvatanju i djelovanju, naša je komunikacija **nepotpuna i nestručna**. Ako pak poruke šaljemo namjerno, planirano

i svjesno te uz traženje i primanje povratnih informacija o njihovu prihvaćanju i djelovanju, naša je komunikacija potpuna i stručna.

NEPOTPUNI I NESTRUČNI RAZGOVOR	POTPUNI I STRUČNI RAZGOVOR
nenamjerni, neplanirani, nesvjesni, bez uvida u prihvaćanje i djelovanje poslanih poruka	namjerni, planirani, svjesni, s uvidom u prihvaćanje i djelovanje poslanih poruka

Učitelj je odgovoran i za slanje, ali i za primanje i djelovanje svojih poruka. Stručnost i potpunost njegova razgovora uključuju njegovu kontrolu i uvid u primanje i djelovanje onoga što govori na učenika. Njegova odgovornost i stručnost ne završavaju slanjem poruka. Trebalo bi da on šalje poruku tako da ona bude prihvaćena i da utječe na učenike u skladu sa svrhom poslanih poruka. Poslije ćemo uočiti da se to može postići samo primjenom metakomunikacije i komunikacijske povratne sprege u tijeku razgovora između učitelja i učenika.

Samo svjesno, namjerno i planirano učiteljevo komuniciranje možemo nazvati stručnim razgovorom u školi. On ne može i ne smije razgovarati bez plana, bez određenih namjera i nesvjesno. Svaki njegov razgovor s učenikom mora biti planiran, namjeren i svjestan. Ako je razgovor u školi bitan sastavni dio odgojnog i obrazovnog procesa, tada se on mora voditi stručno, planirano, namjerno i svjesno. Taj važni odgojni i obrazovni instrument se ne može primijeniti nestručno i slučajno. U tom bi slučaju i cjeloviti odgojno-obrazovni proces bio nestručan i slučajan.

RAZGOVOR UČITELJA U ŠKOLI	
stručni	nestručni
oblikuje poslani poruku odgojno-obrazovnog sadržaja provjerava prihvaćanje poruke osigurava njezino djelovanje planira razgovor odgojno-obrazovne namjere svjesno vodi razgovor	ne brine se o poslanoj poruci ne brine se za njezino prihvaćanje nema uvida u njezino djelovanje ne planira razgovor nema nikakvih namjera ne osvješčuje svoj razgovor

Ja komuniciram kada priopćavam nešto nekome u određenoj situaciji (Haley 1963). Taj se proces sastoji od četiriju osnovnih elemenata: pošiljaoca poruke, poruke, primaoca poruke i konteksta.

JA (pošiljalac)
PRIOPČAVAM NEŠTO (poruka)
NEKOME (primaalac)
U ODREĐENOJ SITUACIJI (kontekst)

Imajući pred očima četiri navedena elementa, razgovor u školi možemo analizirati sa stajališta pošiljaoca poruke (učitelj ili učenik), same poruke, primaoca poruke (učitelj ili učenik) te situacije unutar koje se razgovara (školski, odgojno-obrazovni kontekst).

Dakle, predmet je našeg zanimanja razgovor s odgojno-obrazovnim sadržajem učitelja, učenika i roditelja unutar školskog, tj. odgojno-obrazovnog konteksta.

RAZGOVOR U ŠKOLI

između učitelja međusobno
između učitelja i učenika
između učitelja i roditelja učenika
odgojno-obrazovni sadržaj
unutar školskog, tj. odgojno-obrazovnog konteksta.

Laswell (Holzer, 1973) sažima opis interpersonalne komunikacije u rečenici: "Tko kaže što kojim sredstvima i s kakvim djelovanjem".

TKO (pošiljalac poruke)
ŠTO (poruka)
KOJIM SREDSTVIMA (način komuniciranja)
KOME (primatelj poruke)
S KAKVIM DJELOVANJEM (utjecaj poruke)

Peter R. Day (Day, 1976) opisuje komunikaciju kao organizaciju, prienos i primanje poruke i u njoj vidi glavno sredstvo međuljudskih odnosa, koje služi sakupljanju informacija i potencijalnom utjecaju na sve sudionike odnosa. Citirajući Cheryja, piše da je interpersonalna komunikacija odnos koji je uspostavljen prienosom podražaja i izazivanjem reakcije.

M. Rudenauer (Rudenauer, 1982) opisuje interpersonalnu komunikaciju kao uspostavljanje kontakta, izazivanje pozornosti, davanje informacija i učvršćivanje poslano informacije kod primaoca.

K — kontakt
P — pozornost
I — informacija
U — učvršćenje

Prema Schulzu von Thunu (Schulz v. Thun, 1984), svaka komunikacija ima svoju izražajnu komponentu (priopćavanje onoga što već postoji), ali i utjecajnu komponentu (ostvarivanje još nepostojećeg). Što se tiče razgovora u školi, i izražajna i utjecajna komponenta izrazito su važne. Bez izražajne komponente razgovora ne možemo upoznati učenika, a bez utjecajne komponente ne možemo ga odgajati niti obrazovati. Da bismo ga mogli odgajati, moramo ga upoznati. Učeniku treba omogućiti da nam se otvori, ali i stvoriti uvjete da nam dopusti da ga odgajamo, tj. mijenjamo. Ako naš razgovor s učenicima nema obje komponente, on ne služi svojoj osnovnoj svrsi, tj. odgoju i izobrazbi.

Werner Michael Esser (Esser, 1975) razlikuje sintaktičke, semantičke i pragmatičke poremećaje komuniciranja. Prvi su vezani za primanje signala, drugi za njihovo tumačenje, a treći za povezivanje primljenog i protumačenog signala sa stvarnom situacijom. To odgovara i lingvističkim disciplinama kao što su sintaksa, semantika i pragmatika. Prva se bavi poretком riječi u rečenici, druga njihovim značenjem, a treća njihovom vezom sa stvarnošću, tj. njihovim ostvarenjem u stvarnosti.

INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA	
izražajna komponenta	sintaksa
utjecajna komponenta	semantika
	pragmatika

Razgovor u školi mora imati odgovarajuću sintaksu (poredak riječi), semantiku (prepoznatljivost značenja riječi) i pragmatiku (ostvarivost poruke u stvarnosti), da bi učenici mogli čuti, shvatiti i realizirati poslane poruke. Cesto nas učenici uopće ne čuju, još manje shvaćaju, a najmanje prihvaćaju i ostvaruju naše poruke.

1.3. SASTAVNI DIJELOVI I OBLICI RAZGOVORA

Prema Palo Alto komunikološkoj školi (Watzlawick i sur., 1967), interpersonalna komunikacija može biti verbalna i neverbalna, sadržajna i odnosna, te kongruentna i inkongruentna. Komunicirati možemo riječima i bez riječi. To znači da ne možemo a da ne komuniciramo (prvi Watzlawickov komunikacijski aksiom!). Već samom prisutnošću u određenom odnosu, ne izgovarajući pritom nijednu riječ, mi zapravo komuniciramo. Nadalje, u svakoj komunikaciji prenosimo drugome neki sadržaj, ali i definiramo odnos prema tom sadržaju i prema primatelju poruke. Ako se ono što izgovaramo i ono što pri tome pokazujemo neverbalnim ponašanjem međusobno slaže, te izgovoreni sadržaj potvrđuje našim odnosom prema njemu i prema primatelju poruke, tada komuniciramo kongruentno, usklađeno i iskreno. Ako se, međutim, izgovoreno i neizgovoreno ne slaže, a odnosom prema sadržaju i onome s kim komuniciramo obezvređujemo i negiramo izgovoreni sadržaj, tada komuniciramo inkongruentno, neusklađeno i neiskreno.

NE SLAŽE

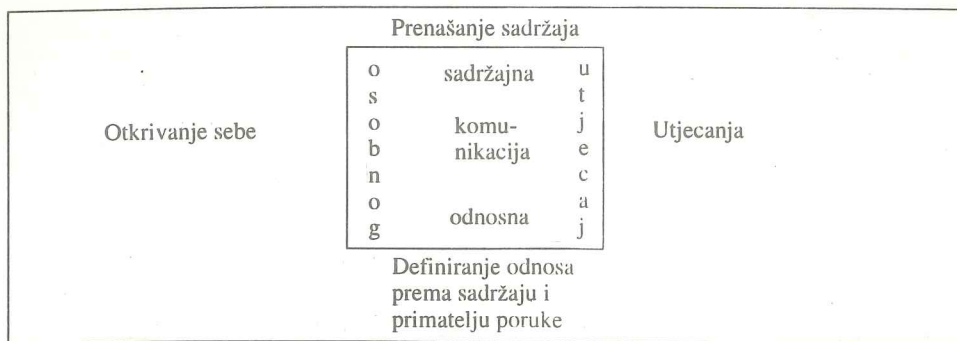
INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA

kongruentna (usklađena, iskrena)	verbalna neverbalna sadržajna odnosna	inkongruentna (neusklađena, neiskrena)
--	--	--

Razgovor se u školi ne sastoji samo od izgovorenih riječi (verbalna komunikacija) i iznesenih sadržaja (sadržajna komunikacija). Njega bitno određuju i oblikuju i naše popratne neizgovorene, ali pokazane poruke (neverbalna komunikacija), kao i definirani odnosi (odnosna komunikacija). Na sadržaj koji izgovaramo, mnogo utječe ono što nismo izgovorili i odnosi koje razvijamo u tijeku razgovora. Stručan, planiran i svjestan razgovor pretpostavlja vođenje računa o verbalnom i neverbalnom, sadržajnom i odnosnom aspektu našeg razgovora. Tome treba dodati usklađenost ili neusklađenost svih četiriju segmenata razgovora. Ako je to međusobno usklađeno, onda razgovaramo iskreno, a ako pak riječi i sadržaji idu "drumom", a neizgovoreno i odnosi "šumom", tada je naš razgovor neiskren. Samo iskreni razgovor utječe i djeluje na učenike.

U Č I T E L J I	
iskreni	neiskreni
izgovoreno potvrđuju neizgovorenim odnos je prema sadržaju i učenicima pozitivan	izgovoreno obezvređuju neizgovorenim odnos prema sadržaju i učenicima negativan

Hamburška komunikološka škola (Schulz von Thun, 1984) u interpersonalnoj komunikaciji razlikuje prenošenje određenog sadržaja, definiranje odnosa prema sadržaju i primatelju poruke, otkrivanje vlastite ličnosti i utjecanje na primatelja poruke. Mogli bismo govoriti o sadržajnom, odnosnom, osobnom i utjecajnom aspektu komunikacije. Sve se to odvija kao obostrani, recipročni proces. Šaljemo i primamo određene sadržaje, obostrano pokušavamo definirati i međusobne odnose i stavove prema samom sadržaju, jedni i drugi otkrivamo sebe te na neki način utječemo jedni na druge. To radimo uvijek, bez obzira na to je li to namjerno ili nije. Tu treba naglasiti ulogu neverbalne komunikacije, napose na području otkrivanja sebe, definiranja odnosa i utjecaja na drugoga. Mnogi smatraju da se interpersonalna komunikacija sastoji samo od sadržaja i njegove verbalizacije. Ne posvećuju dovoljno pozornosti na bitnu ulogu neverbalnog, odnosnog, osobnog i utjecajnog aspekta našega komuniciranja. Jednako tako ne razmišljaju o značenju kongruentnosti (iskrenosti) i inkongruentnosti (neiskrenosti) u tijeku našeg komuniciranja. Prema tome, možemo govoriti o sadržajnoj, odnosnoj, utjecajnoj i osobnoj dimenziji našeg komuniciranja. Sve navedene poznato je kao "hamburški komunikacijski kvadrat."



I razgovor u školi ima svoju sadržajnu, odnosnu, osobnu i utjecajnu dimenziju. U svakom razgovoru s učenicom iznosimo neki sadržaj, definiramo odnose, otkrivamo sebe i utječemo na njega. Iznošenje sadržaja samo je dio razgovora. To nije čitav razgovor. Uz iznošenje odgojno-obrazovnog sadržaja verbalnim putem (verbalna komunikacija), učitelji nužno, svjesno ili nesvjesno, planirano ili neplanirano, namjerno ili nenamjerno, zauzimaju određene stavove i odnose i prema sadržaju koji iznose i prema učenicima s kojima razgovaraju, ali i otkrivaju sebe i utječu na njih. Ako se odnosni, osobni i utjecajni segment razgovora prepušta slučaju, ostavlja izvan kontrole i bez uvida, razgovor u školi gubi svoj osnovni smisao i svrhu. Naime, u tom slučaju i sadržaj razgovora izlažemo maksimalnoj neizvjesnosti. Njegova je sudbina izvan svake kontrole. Bez uspješna utjecaja na učenike odgojni i obrazovni sadržaji gube svaki smisao, a taj utjecaj bitno ovisi o odnosnoj i osobnoj dimenziji razgovora.

RAZGOVOR U ŠKOLI
PRENOŠENJE SADRŽAJA, TJ. ODGOJNO-OBRAZOVNE PORUKE
DEFINIRANJE ODNOSA PREMA PORUCI I UČENICIMA
OTKRIVANJE SEBE I SVOJE OSOBNOSTI
UTJECAJ NA UČENIKA, NJEGOVO PONAŠANJE I MIŠLJENJE

Rupert Lay (Lay, 1981) opisuje informativnu, personalnu, kontaktnu i apelativnu razinu komunikacije. Na informativnoj razini nešto kazujemo, pitamo, odgovaramo, spominjemo i citiramo. Na personalnoj razini tvrdimo, uvjeravamo, objavljujemo, priznajemo, otkrivamo, priopćavamo, objašnjavamo, te izražavamo nadu, strah ili želju. Na kontaktnoj se razini obvezujemo, obećavamo, potvrđujemo, ispričavamo se, opraštamo, savjetujemo, upozoravamo i ohrabrujemo. Na apelativnoj razini zapovijedamo, zahtijevamo, molimo, zabranjujemo, dopuštamo, oklijevamo, predlažemo i preporučujemo.

KOMUNIKACIJSKE RAZINE

1. informativna
2. personalna
3. kontaktna
4. apelativna

U razgovoru s učenicima o nečemu ih obavještavamo, u nešto ih uvjeravamo, nešto im obećavamo i nešto tražimo od njih. Odgojno-obrazovna poruka kao informacija nužno mora biti praćena osobnim uvjeravanjem, kontaktnim povezivanjem i apelativnim zahtijevanjem. Učenike moramo uvjeriti u važnost sadržaja poruke, u kontaktu s njim učvrstiti tu poruku i od njega zahtijevati njezinu realizaciju. Svrha razgovora s učenicima ne završava davanjem informacija. Naše škole nisu samo informativne nego odgojno-obrazovne ustanove. Učenici se moraju uvjeriti u dobivene informacije da bi ih mogli i ugraditi u svoje ponašanje i mišljenje.

RAZGOVOR U ŠKOLI

DAVANJE INFORMACIJA
OSOBNOM UVJERAVANJE
UČVRŠĆIVANJE
REALIZACIJA

1.4. POSLANA I PRIMLJENA PORUKA

C. Mares (prema Day, 1976) vrlo pregledno opisuje kompleksni komunikacijski proces. Pošiljalac poruke ima namjeru primatelju poruke prenijeti neku misao. On tu misao kodira, tj. pretvara u izgovorene riječi i time misao postaje poruka, koja se sada prenosi primatelju poruke. Između pošiljaoca i primatelja poruke mogu se pojaviti mehaničke i semantičke smetnje. Izgovoreno se može krivo čuti, ali i pogrešno razumjeti. O tome često ne vodimo dovoljno računa pa nastaju mnogi nesporazumi. Izgovoreno se mora ispravno čuti, a po mogućnosti i razumjeti što bliže namjeri pošiljalca poruke. Dalja sudbina poslanih poruka ovisi o primatelju poruke. Poslanu poruku primatelj poruke prima kao signale, koje sada on mora dekodirati, tj. pretvoriti u svoje verbalne simbole i tako oblikovati primljenu poruku. Primljena poruka može, ali i ne mora odgovarati poslanoj poruci. Njezin je autor primatelj, a ne pošiljalac poruke. Kažemo da je komunikacija uspješna ako namjera, misao i izgovorena poruka pošiljalca poruke odgovara primljenoj poruci primatelja poruke. Međutim, tu primljenu poruku još mora interpretirati primatelj poruke. Tek kad je on shvati i protumači upravo na određeni način, ona djeluje na njega i na njegovo ponašanje. Nakon toga primatelj može realizirati poruku ili je samo primiti na znanje, tj. uskladištiti. Tek na svoju, interpretiranu poruku, primatelj poruke reagira, tj. određuje svoje ponašanje prema pošiljalcu poruke i poslanoj poruci.

Reagiranjem primatelja poruke možemo shvatiti samo kao rezultat njegove interpretacije poslanih poruka, a ne namjere i izrečene poruke pošiljatelja poruke. Sve nas to upozorava na nužnost provjeravanja sudbine naše poslanih poruke: da li ju je primatelj poruke uopće čuo, kako ju je razumio, kako protumačio i u kakvom je sadržaju i obliku ona djelovala na njega. To možemo postići samo metakomunikacijom, tj. komunikacijom o našoj komunikaciji i komunikacijskim feedbackom, tj. međusobnom razmjenom povratnih informacija koje nam jedino mogu objasniti što se zapravo događa u našoj međusobnoj komunikaciji.

POŠILJATELJ PORUKE ✓	NAMJERA MISAO KODIRANJE POSLANA PORUKA MEHANIČKE SMETNJE SEMANTIČKE SMETNJE PRIMANJE SIGNALA DEKODIRANJE INTERPRETIRANJE PRIMLJENA PORUKA	✓ PRIMATELJ PORUKE
-----------------------------	--	---

Ako razgovor u školi promatramo kao komunikacijski proces, tada je na jednome kraju učitelj kao pošiljatelj poruke, a na drugoj učenic kao primatelj poruke. Između njih se odvija vrlo komplicirana komunikacijska dinamika. Učitelj ima namjeru poslati određenu odgojno-obrazovnu poruku. On je najprije zamisli, a zatim pretvori u izgovorenu poruku. Da bi došla do učenika, ovaj je mora čuti i razumjeti. To mu mogu otežati mehaničke smetnje (šumovi, nejasan i tihi govor), ali i semantičke smetnje (nerazumljiv sadržaj). Ako se te smetnje uklone ili ih nema, poruka dolazi do učenika, koji je prima, interpretira i pretvara u njegovu i od njega oblikovanu primljenu poruku. Tu treba istaknuti da poruka koju je primio učenik ne mora odgovarati poruci koju je poslao učitelj. Ona može biti djelomice ili potpuno izmijenjena. Sve to dobiva posebnu važnost ako imamo na umu, da realizacija poslanih poruka ovisi o primljenoj a ne o poslanoj poruci. Usklađivanje poslanih i primljene poruke u tijeku razgovora između učitelja i učenika osnovni je zadatak stručnog i uspješnog razgovora u školi.

RAZGOVOR U ŠKOLI	
UČITELJ: namjerava poslati poruku zamišlja poruku izgovara poruku	UČENIK: mora čuti poruku mora razumjeti poruku interpretira poruku oblikuje primljenu poruku realizira primljenu poruku.

2. VERBALNI I NEVERBALNI RAZGOVOR U ŠKOLI

U OVOM POGLAVLJU:

- 2.1. Dorečeni i nedorečeni razgovor
- 2.2. Dorečeni i nedorečeni učitelji
- 2.3. Neverbalni razgovor učitelja i učenika
- 2.4. Značenje neverbalnog razgovora u školi
- 2.5. Razgovor lijevom i desnom moždanom polutkom u školi

2.1. DOREČENI I NEDOREČENI RAZGOVOR

Izgovoreno ne odgovara uvijek onome što smo namjeravali izgovoriti. Prvo se naziva površinskom, a drugo dubinskom strukturom izgovorenih rečenica (Bandler, Grinder, 1975). Prva je nepotpuna i nedorečeno izgovorena, a druga potpuna, ali neizgovorena rečenica. Prva, tj. površinska i nepotpuna struktura rečenice nastaje iz druge, tj. dubinske i potpune strukture rečenice transformacijskom gramatikom, tj. generalizacijom, izostavljanjem i dodatnim predrasudama (Weisbach, Ehresmann, 1985). To možemo usporediti s poznatom teorijom Sigmunda Freuda o tumačenju sna (Freud, 1900). Prema Freudu, postoje dva "sna". Jedan je onaj koji noću sanjamo (= dubinska struktura rečenice), a drugi je onaj kojeg se ujutro prisjećamo (= površinska struktura rečenice). Ovaj drugi san (memorirani san) ne odgovara prvome (sanjani san). Memorirani je san nastao zgušnjavanjem, izostavljanjem i iskrivljavanjem elemenata sanjanoga sna. Da bi došao do pravog i originalnog sanjanog sna, Freud je primjenjivao tehniku "slobodnih asocijacija" s pomoću kojih je zgusnuto i generalizirano ponovno rastavljao i konkretizirao, dopunjavao izostavljeno, a dodano provjeravao i izbacivao. Moramo naglasiti činjenicu da se sve to u našoj svakodnevnoj komunikaciji odigrava nenamjerno, neplanirano pa i nesvjesno. Mi najčešće nemamo uvid u taj proces pa smo uvjereni da smo izgovorili ono što nismo i očekujemo od drugih da reagiraju na našu potpunu i planiranu, ali nepotpuno i nedorečeno izgovorenu poruku. To je uzrok mnogih problema i nesporazuma u neposrednu međuljudskom komuniciranju.

Da bismo svoju svakodnevnu komunikaciju učinili razumljivom i uspješnom, moramo konkretizirati, izostavljeno dopuniti, a subjektivne predrasude provjeravati. Naše poruke generaliziramo isključivanjem svake moguće iznimke i poopćavanjem pojedinačnih slučajeva. Za uspješnu je komunikaciju prijeko potrebno te generalizirane poruke konkretizirati, a to znači dopustiti iznimke i ograničiti svoje izjave na konkretne slučajeve. U iznošenju svojih poruka često izostavljamo sebe, druge, razloge, posljedice i drugu stranu usporedbe. Da bismo bili jasni i razumljivi, nužno je u poruke uključiti konkretne subjekte (sebe i druge), navesti razloge, opisati moguće posljedice te navesti i drugu stranu usporedbe. U tijeku komunikacije mnogo toga pretpostavljamo pa i iskrivljujemo. To treba provjeravati, raščistiti u dijalogu i objasniti slušanjem druge strane. Sve je to moguće samo uz pretpostavku da se primijene metakomunikacija i komunikacijski "feedback".

NEDOREČENA, NEPOTPUNA PORUKA	DOREČENA, POTPUNA PORUKA
1. GENERALIZIRANJE isključivanje iznimke poopćavanje 2. IZOSTAVLJANJE sebe drugih razloga posljedica usporedbi 3. ISKRIVLJAVANJE neprovjerena mišljenja nedopustive pretpostavke	1. KONKRETIZIRANJE dopuštanje iznimaka ograničenja 2. DOPUNJAVANJE uključivanje sebe i drugih navođenje razloga, posljedica i usporedbi 3. PROVJERAVANJE unaprijed stvorenih mišljenja i pretpostavki

2.2. DOREČENI I NEDOREČENI UČITELJI

Nedorečeni učitelji sve poopćavaju, mnogo toga izostavljaju, ali i iskrivljuju. Generalizacije prevladavaju u razgovoru nedorečenih učitelja. Oni ne dopuštaju iznimke, izbjegavaju konkretizaciju. Sve mora biti ovako, a ne onako. Između tog ne postoji ništa. Za njih nema različitih učenika. Oni to čak nazivaju svojom "pravednošću i objektivnošću". Svi su učenici za njih jednaki: ili dobri ili loši. Oni iznose samo općenite informacije, vječne istine, objektivne činjenice. Svoj teorijski, apstraktni i generalizirani pristup stvarnosti oni smatraju jedino ispravnim i znanstvenim.

Nedorečeni učitelji u komunikaciji s učenicima mnogo toga izostavljaju. U njihovom razgovoru uvijek nešto nedostaje. Najčešće izostavljaju sebe. Njihove su poruke neosobne, apersonalne. U njima nema njih. Ja - poruke ne postoje. Oni ne iznose svoje, nego nečije mišljenje. Ne zastupaju ono što govore. Sami sebe isključuju iz onoga što govore. Oni se koriste razgovorom, ali se ne nalaze u njemu. Osim toga, oni iz svojeg razgovora isključuju onoga s kim razgovaraju, tj. učenika. Oni se ne obraćaju njemu. Ne uključuju ga u razgovor. Kada razgovaraju, oni gledaju mimo njega, a ne u njega. Oni govore "razredu", a ne pojedinom učeniku. Za svoje tvrdnje ne iznose razloge i ne zanimaju ih stvarne i konkretne posljedice izgovorenih poruka.

Nedorečeni su učitelji puni neprovjerenih mišljenja i nedopustivih pretpostavki, kojima iskrivljuju stvarnost. Oni unaprijed sve znaju, o svemu imaju svoje mišljenje i čvrste stavove. Još prije nego što je učenik nešto izgovorio, takav učitelj stvara mišljenje o tom učeniku. Takvi učitelji ne slušaju. Oni samo govore. Podsjećaju na gramofon s nekoliko zastarjelih ploča koje se stalno vrte. Nije važno kada i gdje su ploče snimljene. Bitno je da se vrte. Nije čak važno, odgovara li uopće njihov sadržaj okolini u kojoj se vrte, pa ni to da li ih okolina želi čuti. Za njih je stvarnost ono što misle i pretpostavljaju, a ne ono što se stvarno događa oko njih i u njima. Oni stvarnost prilagođavaju sebi, a ne sebe stvarnosti. Oni, jednostavno, nemaju veze sa stvarnošću.

Dorečeni su učitelji konkretni, stalno dopunjuju svoje poruke i provjeravaju svoje mišljenje. Ne poopćavaju, dopuštaju iznimke i ograničenja. Njihovo je osnovno obilježje da ne prihvaćaju crno-bijelu logiku, ovo ili ono, odnosno, sve ili ništa. Između "ovog ili onog", između "sve ili ništa" postoji bezbroj najrazličitijih nijansi, iznimaka i modifikacija. Takvi učitelji dopuštaju iznimke i prihvaćaju ograničenja. Sve može biti i drukčije. Za sve situacije ne vrijedi isto. Oni izbjegavaju generalizirani, konfekcijski odgoj i izobrazbu. Za njih je svaki učenik iznimka, kojoj se posvećuje posebna pozornost.

Dorečeni učitelji komuniciraju osobno, koristeći se Ja - porukama i iznoseći vlastito mišljenje. Oni razgovaraju s učenicima a ne samo "s razredom". U razgovor uključuju i sebe i učenike. Oni su i osobno prisutni u razgovoru s učenicima. Svoje poruke obrazlažu, moguće posljedice unose kao i nužne usporedbe. U razgovor ulaze sa svojim nepotpunim informacijama, ali ih stalno dopunjuju traženjem, davanjem i prihvaćanjem novih, dodatnih informacija.

Nakraju, dorečeni učitelji stalno provjeravaju svoje mišljenje i pretpostavke u razgovoru s učenicima. Oni nemaju o njima već gotova mišljenja, nego ih zajedno s njima stalno modificiraju, mijenjaju, prilagođavaju svojoj i njihovoj stvarnosti. Sve zamišljeno i pretpostavljano provjeravaju. Ne postavljaju dijagnoze, nego razvijaju hipoteze. Teže zajedničkoj i donekle objektivnoj, a ne svojoj i iskrivljenoj stvarnosti. Razgovaraju s učenikom kakav jest, a ne kakvog su si oni zamislili u svojoj glavi.

UČITELJI	
nedorečeni	dorečeni
ne dopuštaju iznimke sve poopćavaju svi su učenici jednaki sebe isključuju iz razgovora razgovaraju "s razredom", ali ne i s učenicima ne obrazlažu svoje mišljenje ne zanimaju ih posljedice ne prave usporedbe ne provjeravaju svoje mišljenje o učenicima drže se svojih predrasuda i neprovjerenih pretpostavki	dopuštaju iznimke nastoje biti konkretni u svakom učeniku vide nešto posebno sebe uključuju u razgovor razgovaraju s učenicima, a ne "s razredom" obrazlažu svoja mišljenja zanimaju ih posljedice uspoređuju provjeravaju svoja mišljenja o učenicima provjeravaju i mijenjaju svoje predrasude i pretpostavke

2.3. NEVERBALNI RAZGOVOR UČITELJA I UČENIKA

Neverbalna komunikacija, govor tijela, kinezička, analogna komunikacija (Birkenbihl, 1990; Morris, 1978; Rudenauer, 1982; Sheflen, 1976; Schwertfeger, 1988; Stangl, 1977; Watzawick i sur., 1969) vrlo je važan i neizostavni dio cjelokupnoga našeg komuniciranja s drugima. Nju čine ponašanje tijela (držanje, usmjerenost i pokreti tijela pri sjedenju, stajanju, hodaњу i ležanju), mimika (čela, obraza, brade, obrva, usta), očni kontakt (pogled, zjenice, očni mišići), govorno ponašanje (brzina, ritam, jačina i boja glasa, artikulacija, melodija, jasnoća,

2

smijanje, glasovi bez verbalna sadržaja), gestikulacija (govor ruku, velike i male geste, radnje), dodirivanje, odijevanje, prostorno ponašanje (intimna, osobna, društvena i javna zona razmaka), vremensko ponašanje (intimno, osobno, društveno i javno vrijeme za kontakte), vanjski kontekst (vanjske okolnosti za vrijeme komuniciranja).

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

1. PONAŠANJE TIJELA -
2. MIMIKA +
3. OČNI KONTAKT -
4. GOVORNO PONAŠANJE +
5. GESTIKULACIJE -
6. DODIRIVANJE
7. ODIJEVANJE -
8. PROSTORNO PONAŠANJE +
9. VREMENSKO PONAŠANJE +
10. VANJSKI KONTEKST -

S učenicima učitelji razgovaraju i svojim tijelom. Neverbalno ponašanje učitelja u tijeku razgovora s učenicima također je predmet proučavanja na pedagogiju primijenjene interpersonalne komunikologije. Učenici vrlo dobro zapažaju i prilično su osjetljivi na neverbalne poruke svojih učitelja. Oni ga i gledaju, a ne samo slušaju. Nije svejedno je li on pognuta ili uspravna, napeta ili opuštena držanja tijela. Oni, poput gluhojeh, čitaju s njegovih usana i lica. Prate njegovu mimiku i prema njoj zaključuju kakvo je njegovo stvarno mišljenje o onome što govori. Hvataju mu pogled i poput radara registriraju njegov smjer. Vole, da ih se gleda u oči. Žele biti "uočeni", osobno prepoznati, gledani u lice i oči, pa makar bili i u zadnjoj klupi. Uočavaju svako povišenje, sniženje i promjenu glasa. Lako prepoznaju prijetecu, zaštitničku i partnersku intonaciju. Uočavaju i ironizirajuću i indiferentnu boju glasa. Vode računa i o učiteljevim rukama, njegovim gestama. Smeta im podignut kažiprst, kao i bezrazložno "lamatanje" rukama. Osjetljivi su na dodir. Reagiraju i na previše i na premalo dodira. Jednom im toga treba više, drugi put manje. Nije im svejedno kako im se učitelj/ica odijeva. Često se pretvaraju u stroge ocjenjivače "modne revije" za katedrom. Učenici imaju svoj "obrambeni prostor". Moramo poštovati i emocionalne i fizičke granice preko kojih ga ne smijemo povrijediti. U njihovo "dvorište" smijemo samo ako nas pozovu, ako nam dopuste. Te granice njegovih intimnih "zona" treba poštivati. Učenici imaju i svoje vremenske "zone". Nismo uvijek dobro došli kada im se približavamo. I oni imaju svoja "vremenska uredovanja". S njima treba razgovarati "u pravo vrijeme", kada žele i mogu razgovarati s nama. I, nakraju, nije svededno u kakvu kontekstu, okolini i situaciji s njima razgovaramo. Ne možemo na svakom mjestu razgovarati o svemu. I tu treba birati mjesto. Svaki sadržaj razgovora traži poseban kontekst, okolinu. Sve su to segmenti neverbalna komuniciranja, koji bitno utječu na ono o čemu razgovaramo i na one s kojima razgovaramo.

2. A
50r.
60
2. A.

UČITELJI RAZGOVARAJU S UČENICIMA I BEZ RIJEČI

- kada pokazuju napetost ili opuštenost držanjem tijela
- kada određenom mimikom prate izgovorene sadržaje
- kada pogled usmjeravaju u učenike ili mimo njih
- kada povisuju ili snizuju glas
- kada podižu kažiprst
- kada prikladno ili neprikladno dodiruju učenike
- kada se na ovaj ili onaj način odijevaju
- kada poštuju ili se ne obaziru na intimni prostor učenika
- kada vode ili ne vode računa o vremenu kada razgovaraju s učenicima
- kada biraju okolinu u kojoj razgovaraju

2.4. ZNAČENJE NEVERBALNOG RAZGOVORA U ŠKOLI

Neverbalna komunikacija ima mnogo vrlo važnih funkcija u našem cjelokupnom međusobnom komuniciranju. Na sadržajnoj razini neverbalne poruke mijenjaju ili potvrđuju značenje izgovorenog sadržaja, oblikuju izgovorene poruke, zamjenjuju, dopunjuju i proširuju verbalno teže izrazive sadržaje, vrednuju izgovorene sadržaje i upućuju na postupanje sa sadržajem. Na osobnoj razini neverbalnim porukama izražavamo svoja emocionalna stanja, namjere i očekivanja, ali i otvaramo sebe drugima. Na odnosnoj razini neverbalnim porukama izražavamo stavove prema izgovorenim sadržajima, određujemo uzajamne stavove i odnose, održavamo i reguliramo strukture moći i socijalni poredak kao i naše opće duhovne stavove. Na utjecajnoj razini neverbalne su poruke snažno sredstvo priopćavanja, kao i utjecaja naših poruka, potiču ili kočé komunikacijski "feedback" i dijalog.

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

POTVRĐUJE, NEGIRA, MIJENJA I VREDNUJE ZNAČENJE IZGOVORENOG
OTKRIVA OSOBNOST ONOGA S KIM RAZGOVARAMO
DEFINIRA ODNOS I STAVOVE U TOKU RAZGOVORA
ODREĐUJE STUPANJ UTJECAJA I DJELOTVORNOSTI IZGOVORENE PORUKE

Iz opisa definiranja ovih osnovnih funkcija neverbalne komunikacije jasno izlaze njezina važnost i uloga u našem komuniciranju. Izgovorena poruka tek uz neverbalnu pratnju dobiva svoj smisao i značenje, svoju djelotvornost i utjecaj. Snaga naše riječi potječe iz njezine neverbalne pratnje. Neverbalne poruke mogu jačati, ali i slabiti pa i poništiti izgovorenu riječ. Neizgovoreno bitno utječe na izgovoreno. Govor je tijela ravnopravan partner govoru našeg mozga i duha. Mi ga ne možemo izbjeći. Naše tijelo progovara kada to i ne želimo.

Ulogu i značenje neverbalne komunikacije učitelja unutar odgoja i obrazovanja učenika gotovo i ne treba posebno isticati. Ako je osnovni smisao učiteljevih odgojnih poruka da ih učenici jednoznačno razumiju i prema njima mijenjaju svoje ponašanje, a na razumijevanje značenja i na utjecaj poruke tako bitno utječe učiteljevo neverbalno ponašanje u tijeku razgovora, tada je doista nerazumno i

neodgovorno zanemariti taj segment razgovora u našim školama. Učitelji bi morali biti svjesni i imati uvid ne samo u ono što izgovaraju, nego i na način kako to izgovaraju. Njima ne smije biti važan samo izgovoreni sadržaj nego i njihovo neverbalno ponašanje u tijeku tog razgovora. Odgoj djece počinje neverbalnim porukama roditelja, koje ne gube svoje značenje nakon što dijete samo progovori. Učenici se odgajaju slušanjem, ali i gledanjem svojih učitelja.

Tajna uspješnosti interpersonalna komuniciranja sastoji se u međusobnoj usklađenosti (kongruentnosti) verbalnih i neverbalnih poruka. Taj proces usklađivanja verbalnog i neverbalnog dijela naše komunikacije sastoji se od triju etapa ili koraka. Prvi je uočavanje, prepoznavanje i osvješćivanje vlastita i tuđega neverbalnog ponašanja tijekom međusobna komuniciranja. Moramo prepoznavati vlastite i tuđe neverbalne poruke. Drugi je korak razgovor, verbalizacija, metakomunikacija u vezi s vlastitim i tuđim neverbalnim porukama. Neverbalne su poruke višeznačne, što je čest razlog njihovu pogrešnom tumačenju. To se može izbjeći samo otvorenim i iskrenim razgovorom kojim možemo dobiti autentična objašnjenja o čemu se zapravo radi. Često je dovoljno šutjeti, zapažati i čekati na spontano objašnjenje sugovornika. Treći je korak zajedničko uklanjanje neusklađenosti, tj. obostrano usklađivanje uočenih i protumačenih razilaženja verbalnih i neverbalnih poruka. Ako sve to ne iskoristimo, prijeti nam opasnost od inkongruentnog, "double bind" komuniciranja (Bateson, 1980), koje na kraju može potpuno paralizirati i onemogućiti dalje komuniciranje.

USKLAĐIVANJE VERBALNE I NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

1. UOČAVANJE I PREPOZNAVANJE NEVERBALNIH PORUKA
2. METAKOMUNIKACIJA O NEVERBALNOJ KOMUNIKACIJI
3. OBOSTRANO USKLAĐIVANJE NEUSKLAĐENOSTI

Jedan od bitnih preduvjeta uspješnog odgoja i izobrazbe jest iskrena, kongruentna interpersonalna komunikacija, tj. razgovor između učitelja i učenika. Međutim, iskrenost, kongruentnost razgovora ovisi o usklađenosti između verbalnog i neverbalnog dijela komunikacije. Da bi se postigla ta usklađenost, a time i uspješnost razgovora, pogotovo njegov odgojni i obrazovni cilj, potrebno je da učitelji nauče uočavati i prepoznavati svoje neverbalne poruke. Ta je vještina veoma potrebna učiteljima. Ona se mora učiti, naučiti i izvježbati. Nadalje, učitelj mora biti u stanju metakomunicirati, tj. razgovarati o svojoj neverbalnoj komunikaciji. On mora biti u stanju s učenicima riječima izražavati svoje neverbalne poruke. On mora verbalizirati svoje neverbalno ponašanje kada je to potrebno za razjašnjavanje problema i poremećaja komuniciranja. Učitelj i učenik morali bi povremeno razgovarati o neizgovorenim u tijeku svojeg razgovora. To pridonosi kvaliteti i uspješnosti odgoja i izobrazbe.

2.5. RAZGOVOR LIJEVOM I DESNOM MOŽDANOM POLUTKOM

Paul Watzlawick (Watzlawick i sur., 1969) opisuje digitalnu (verbalnu) i analognu (neverbalnu) komunikaciju. Digitalna komunikacija ima kompleksnu i mnogostranu logičku sintaksu, ali nedovoljnu odnosnu semantiku. Ona može biti