

# UTJECAJ NEVERBALNE KOMUNIKACIJE NA ODNOS STUDENTA I PROFESORA IZ PERSPEKTIVE STUDENTA

---

**Vučković, Matea**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2018**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:124:089437>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-21**

*Repository / Repozitorij:*

[REFST - Repository of Economics faculty in Split](#)



UNIVERSITY OF SPLIT



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

**SVEUČILIŠTE U SPLITU  
EKONOMSKI FAKULTET SPLIT**

**ZAVRŠNI RAD**

**UTJECAJ NEVERBALNE KOMUNIKACIJE  
NA ODNOS STUDENTA I PROFESORA IZ  
PERSPEKTIVE STUDENTA**

**Mentor:**

Izv.prof.dr.sc. Ivana Bilić

**Studentica:**

Matea Vučković

**Split, rujan 2018**

# SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. VAŽNOST KOMUNIKACIJE.....	3
3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA.....	6
3.1. Kanali neverbalne komunikacije.....	7
3.2. Neverbalni znakovi i razgovor.....	15
4. MEĐUSOBNA KOMUNIKACIJA.....	17
5. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA.....	20
5.1. Opis upitnika.....	20
5.2. Prostor i vrijeme obavljanja istraživanja.....	20
5.3. Rezultati istraživanja.....	20
5.4. Kritički osvrt.....	38
6. ZAKLJUČAK.....	40
POPIS LITERATURE.....	42
POPIS SLIKA I GRAFOVA.....	43
PRILOG – ANKETNI UPITNIK.....	45
SAŽETAK.....	48
SUMMARY.....	49

## 1. UVOD

Čovjek najveći dio svog vremena provodi u komunikaciji sa čitavom svojom okolinom, neovisno radi li se o ljudima ili životinjama. Ipak, pri govornom komuniciranju, svaku poruku, osim samih riječi, čine još dvije komponente: upotreba glasa (ton, boja, brzina govora, glasnoća, izgovor, pauze u govoru) i upotreba tijela (mimika i gestikulacija). Kod takvih interakcija se često usredotočujemo na svoje riječi, pa zaboravljamo kako tada pokretima, stavovima i izrazima lica pokazuju određenu priču.

Poseban značaj u komunikaciji svakako ima neverbalna komunikacija. Neverbalna komunikacija sastoji se od mnoštva znakova od kojih svaki od njih ima svoje značenje. Svi mi svakodnevno komuniciramo pomoću tih znakova i "čitamo" ih kod osoba, a da toga nismo ni svjesni. U većini slučajeva ne znamo nama svojstvene pokrete i izraze lica.

Mnoge geste učimo iz socijalne sredine u kojoj živimo i one se tokom našeg života snažno utječu nesvjesnim podraživanjem društvenih običaja. I urođeni su izražaji često drastično modificirani pod društvenim pritiscima. Pri svakoj interakciji odašilju se emocionalni signali, a ti signali utječu na osobe oko nas. Što smo društveno umješniji, to bolje nadziremo signale koje upućujemo. Do takvog prijenosa dolazi zbog nesvjesnog oponašanja emocija koje vidimo na nekom drugom, s pomoću nesvjesne motoričke mimikrije njihovih izraza lica, gesta, tona i ostalih neverbalnih izraza emocija. Neverbalna komunikacija je zato puno važnije i složenije područje međuljudske interakcije nego što se to na prvi pogled može učiniti.

U ovom radu se istražuje neverbalni oblik komunikacije i to putem njegova načina korištenja, interpretacije te njegovih prednosti i nedostataka. Nadalje, ovim radom istražen je utjecaj neverbalne komunikacije kako na odnos studenata s profesorima, tako i na sami doživljaj profesora od strane studenata.

Cilj ovoga rada je definirati i obraditi instrumente neverbalne komunikacije iz teorijske perspektive te istražiti koji oblici utječu na studente i njihov stav i odnos s profesorima. Na kraju je cilj i izvođenje finalnih zaključaka i preporuke za unaprjeđenje odnosa.

Za provedbu rada korišteni su primarni i sekundarni izvori podataka. Teorijski dio se prvenstveno temelji na informacijama iz sekundarnih podataka iz područja komuniciranja. Prilikom izrade, koristile su se znanstvene metode kao što su metode deskripcije, metode analize i sinteze kao i anketni upitnik za potrebe praktičnog dijela.

## 2. VAŽNOST KOMUNIKACIJE

Ljudi komuniciraju iz mnogo različitih razloga. Komunicira se zbog zabave, ali i kako bi ostavili dojam na druge, komunicira kako bi pokazali srdačnost i prijateljstvo, ali i kako bi dobili potrebite informacije, uvjerali nekog u nešto itd.. Raerdon smatra kako ljudi ponekad razgovaraju samo kako bi smanjili nelagodu koja je uzrokovana duljom šutnjom, nekad zbog uspostavljanja i održavanja odnosa, podučavanja ili učenja, ili, jednostavno, kako bi bili socijabilni.<sup>1</sup> Prema Rijavec i Miljković, komunikacija je važna u svim područjima društvenog života, profesije i djelatnosti. Pojednostavljeno, komunikacija (*communicare* lat. učiniti općim) je razmjena ideja, informacija i osjećaja verbalnim i neverbalnim sredstvima, koja je prilagođena društvenoj prirodi situacije.<sup>2</sup> Ona je zapravo temelj i uvjet svih međuljudskih poslovnih i privatnih odnosa.

Vještina govora i pisanja (što uključuje i poznavanje jezika) prema Fox, važna je za učinkovitost verbalno-društvenog elementa komunikacije, što znači da se uspješnost komunikacije izjednačuje često s verbalnim sposobnostima pojedinca. Čovjek ne komunicira samo jezikom, nego i pogledom, osmijehom i pokretom. Komunikacija se prema tome kako navodi Fox odnosi i na govor, i šutnju i djelo, čak i potpunu pasivnost.<sup>3</sup> Kada znamo kako je komunikacija sredstvo pomoću kojega stvaramo prijatelje, izražavamo ljubav, dobivamo zaposlenje, molimo za pomoć i tumačimo svoja ponašanja, postaje jasnije koliko je važno uspješno i kvalitetno komunicirati. Raerdon navodi kako su ljudi svakodnevno izloženi mnogo većem broju situacija, nego li je to bio slučaj u prošlosti, te zato sposobnost uspješna komuniciranja postaje još važnija.<sup>4</sup>

Postoje mnogi oblici komunikacije, od razgovora "licem u lice", poruka putem danas sveprisutnih mobitela, gesta i odjeće. Neovisno o obliku, cilj je komunikacije uvijek isti odnosno prenijeti određenu poruku. Kako bi se uspješno prenijela poruka, svi sudionici trebaju biti na istoj valnoj duljini odnosno razumjeti se. Kako postoje npr. smetnje u bežičnom Internetu, kada ne možemo ostvariti dobru vezu i "surfati" mobitelom po Internetu, tako i kod komunikacije se javljaju određene smetnje koje utječu na prijenos poruka.

---

<sup>1</sup> Reardon, K.K.: Interpersonalna komunikacija, Alineja, Zagreb, 1998., str.13.

<sup>2</sup> Rijavec, M.; Miljković, D.: Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002., str.6.

<sup>3</sup> Fox, R.: Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2001., str.14.

<sup>4</sup> Reardon, K.K.: Interpersonalna komunikacija, Alineja, Zagreb, 1998., str.72.

Osredečki smatra kako je komuniciranje i kulturološki uvjetovano. Svako područje nosi svoje specifičnosti komuniciranja i zato je dobro prije svake komunikacije saznati nešto više o toj drugoj sredini.<sup>5</sup> Razni ljudi donose u interakciju razne kulturološke predispozicije, neke od njih djeluju poticajno, dok su neke prepreka uspostavi kvalitetnih komunikacijskih kontakata.

Komunikacija među ljudima prema Fox podrazumijeva izražavanje osjećaja o sugovorniku, o samome sebi, nekog sadržaja, ali i osjećaja o sadržaju o kojem se komunicira. Fox smatra kako se proces komunikacije odvija kroz nekoliko faza:<sup>6</sup>

- potreba za komunikacijom (ideje, osjećaji) - postavljanje cilja komunikacije;
- prebacivanje misli u oblik prikladan za prijenos poruke - ekodiranje;
- odašiljanje poruke (govorene, pisane, slikovne, govora tijela, tona glasa, uporabe prostora i vremena) - prijenos;
- primanje poruke - prijem;
- pretvaranje poruke u ideje i osjećaje primatelja - dekodiranje;
- potreba za odgovorom na primljenu poruku (ideje, osjećaji)
- postavljanje cilja komunikacije.

Pošiljalac putem prihvaćenog medija komunikacije šalje poruku primatelju koji je dekodira. O utjecaju/odsutnosti utjecaja poruke na primatelja, pošiljalac dobiva povratnu informaciju (feedback), na temelju koje odlučuje, hoće li nastaviti s odašiljanjem poruke ili će je mijenjati. Proces komunikacije prema Fox je tako napravljen da je pravo čudo kako se ljudi uopće razumiju. Stavovi i osjećaji sugovornika dodatno kompliciraju ionako složenu komunikacijsku situaciju. Što je razina komuniciranja viša, to je komunikacijski proces složeniji i osjetljiviji. Osim toga što je više sudionika u tom djelovanju, to su sredstva i oblici sofisticiraniji.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Osredečki, E.: Poslovno komuniciranje & poslovni bonton, Naklada Edo, Zagreb, 1995., str.27.

<sup>6</sup> Fox, R.: Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2001., str.25.

<sup>7</sup> Fox, R.: Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2001., str.33.

Najveći dio svog života provodi se u interakciji, licem u lice, ali i sa životinjama (to posebno razumiju oni koji posjeduju kućnog ljubimca). Ipak, osim medija govornog jezika i neverbalna komunikacija je jednako vrlo važna. Verbalnu komunikaciju Rouse i Rouse definiraju kao stvarno izgovorene riječi, dok je neverbalna komunikacija sve drugo što se događa, te uključuje kako glasovno (intonacija, visina, brzina i oklijevanje), tako i neglasovno ponašanje, kao stoje gledanje, kontakt očima, izrazi lica, itd..<sup>8</sup>

S druge strane, postoji i pisana komunikacija koja je planirana, te traži određeni kreativan napor. Osigurava zapis, bilješku i pravnu obranu. Prema Rijavec i Miljković poruka može biti pažljivo pripremljena i potom pomoću masovne pošte usmjerena širokoj publici. Osim toga može poticati uniformnost u politici i proceduri kao i u nekim slučajevima smanjiti troškove. Mane pisane komunikacije su da pisane poruke mogu stvoriti puno papira, te time uvesti kaos u život. Ukoliko poruku sastavljaju neuspješni sastavljači, ona će biti loše napisana. Također, pisana poruka ne mora osigurati trenutnu povratnu vezu.<sup>9</sup>

U nastavku rad će se pobliže obraditi treći oblik komunikacije, tj. neverbalna komunikacija koja je tema ovoga rada.

---

<sup>8</sup> Rouse, M.; Rouse, S.: Poslovne komunikacije, Masmedia, Zagreb, 2005., str.37.

<sup>9</sup> Rijavec, M.; Miljković, D.: Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002., str.7.



### 3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Neverbalna komunikacija je svaka komunikacija koja nije govorena ili pisana. Pomoću ovog oblika komunikacije se značajno otkrivaju osjećaji i misli govornika. Problemi koji su vezani uz neverbalnu komunikaciju proizlaze iz činjenice kako za dekodiranje odnosno prevođenje poruke treba detaljno poznavati izvora komunikacije, okolnosti i određeni kontekst provedene komunikacije. Knapp i Hall smatraju kako neverbalna komunikacija ima manje grešaka što je veće zajedničko iskustvo sugovornika, tj. što se više podudara srodni kodni sustav.<sup>10</sup>

Bilo da se radi o verbalnoj ili neverbalnoj, komunikacija se odvija pomoću znakova. Znakovi su, uz neke uvjete, za primatelja poruke određena značenja, tj. dekodiraju se u "značenje". Za Rijavec i Miljković je jasno kako će karakteristike primatelja, kao i socijalni kontekst determinirati značenje koje će on pridati nekom primljenom znaku. Kada je riječ o neverbalnom ponašanju, znakovi predstavljaju društvene norme koje se podrazumijevaju.<sup>11</sup>

Isti autori smatraju kako su naše radnje mehaničke i omogućavaju vrstu informacija na koju primatelji i pošiljatelji znakova nisu svjesno upozoreni. Obavljaju se određene radnje i one su zapažene. Njihovo je značenje pročitano, ali ne naglas. Kad "emitiranje raspoloženja" postaje svjesno, ono se može kontrolirati. Rijavec i Miljković smatraju kako je razlika između verbalne i neverbalne komunikacije stvorena jer se misli kako svaka od njih ispunjava različite funkcije. Verbalna komunikacija, u formi jezika, bolja je za prenošenje logičkih ili apstraktnih ideja. Neverbalna obavlja tri funkcije. Jedan dio neverbalnog ponašanja usmjeren je reguliranju samog mehanizma socijalne interakcije, dok se drugi dio odnosi na izražavanje stavova, a treći je vezan za izražavanje emocionalnih stanja.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Knapp, M.L.; Hall, J.A.: Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010., str.12.

<sup>11</sup> Rijavec, M.; Miljković, D.: Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002., str.11.

<sup>12</sup> Rijavec, M.; Miljković, D.: Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002., str.11.

Neverbalni jezik (jezik tijela) se uči na jednak način baš kao i verbalni jezik, tj. promatrajući i emitirajući ljude iz okruženja još u vrijeme djetinjstva. Fox navodi kako su gotovo dvije trećine sadržaja usmenog komuniciranja neverbalne. Ipak, svaki put kada se šalje verbalna poruka prenosi se i neverbalna. Tako neverbalna komunikacija može poduprijeti ili biti u suprotnosti s verbalnom komunikacijom opravdavajući izreku kako akcije često govore glasnije od riječi.<sup>13</sup>

### 3.1. Kanali neverbalne komunikacije

Kunczik i Zipfel navode slijedeću podjelu neverbalnih kanala komunikacije:<sup>14</sup>

- auditivni ili vokalni kanal (govorni jezik);
- vizualni kanali (geste, pokreti tijela, izraz lica, razmjena pogleda, držanje, korištenje prostora);
- taktilni kanal (milovanje, dodir tijela);
- olfaktorni kanal (osjećanje mirisa tijela);
- termalni kanal (osjećanje tjelesna toplina);
- gustatorni kanal (osjećaj okusa).

Knapp i Hall navode kako razni socijalni psiholozi smatraju vizualnu komunikaciju jednim od najvažnijih kanala, pa ponekad i najvažnijim kanalom neverbalne komunikacije. Vizualna komunikacija odnosi se ne samo na gledanje i kontakt očima, nego i na viđenje dostupnih i upotrebljivih socijalnih znakova. Kontakt očima se događa kad oboje ljudi gledaju jedno drugo u područje očiju. Obično su razdoblja kontakta očima vrlo kratka. Kad su produžena, ili kad jedna od osoba počne buljiti u drugu, može doći do pojave tjeskobe i to se može protumačiti kao prijatna.<sup>15</sup> Izbjegavanje pogleda i gledanja u oči povezuje se s nepostojanim ponašanjem, što navodi na prepređenost, te označava i nepoštenje. Ta se gesta može smatrati neprijateljskom željom jedne osobe da se socijalna interakcija prekine.

---

<sup>13</sup> Fox, R.: Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2001., str.103.

<sup>14</sup> Kunczik, M.; Zipfel, A.: Uvod u publicističku znanost i komunikologiju, Zaklada Friedrich Ebert, Zagreb, 1998., str.20.

<sup>15</sup> Knapp, M.L.; Hall, J.A.: Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010., str.27.

Pokazalo se kako su gledanje i kontakt očima sinkronizirani s govorom, posebno s izmjenama govornika između dvoje ljudi. Kod bilo koje interakcije dvoje ljudi licem u lice moguće je uzeti tri mjere gledanja. To su trajanje pogleda, broj pogleda i prosječna duljina pogleda, mjere koje se mogu uzeti i kod kontakta očima. Te se mjere često uzimaju posebno za gledanje i posebno za slušanje. Ustanovilo se kako se gledanje i kontakt očima mijenja s obzirom na temu razgovora (manji su kad je tema intimnija), fizičke bliskosti (manji su kad je osoba blizu druge), spolom osoba u interakciji i značajkama ličnosti.<sup>16</sup>

Dokazano je kako se dvostruko duže gleda pri slušanju, nego što se gleda pri govorenju. Kontakt očima je obično vrlo kratak, u prosjeku traje jednu sekundu, dok je prosječna duljina pogleda oko tri sekunde.

Knapp i Hall smatraju kako veza između dvoje ljudi rezultira različitom količinom gledanja i kontakta očima, individualne varijacije su velike. Prijatelji manje gledaju i kontaktiraju očima od stranaca.<sup>17</sup> Ipak, ukoliko je dvoje ljudi zaljubljeno, gledanje i posebno kontakt očima puno su češći nego kod bilo koje druge socijalne veze.

Izražavanje emocija izrazima lica bilo je proučavano znatno prije svih oblika neverbalne komunikacije. Lice je najizražajnije i najprepoznatljivija značajka svih ljudskih bića. Njime se izražavamo, a da se ne upotrebljavaju riječi. Pomnim promatranjem facijalne ekspresije moguće je saznati mnogo o ljudima iza nestalne maske kojom namjerno ili nesvjesno iskazuju svoje reakcije na događaje i podražaje oko sebe. Rijavec i Miljković navode kako većina socijalnih psihologa tvrdi da najčešće svi možemo prepoznati šest temeljnih emocija: sreću, tugu, strah, bijes, iznenađenje, te gađenje.<sup>18</sup>

Sreća se izražava smijehom pri čemu se donji kapci uzdižu i nabile se koža oko vanjskog kuta oka. Kad je osoba iznenađena širom otvara oči, obrve joj se uzdignu i zakrive, a donja čeljust padne i usne joj se rastave. Kod straha se oči također otvore, ali donji kapci su napeti; obrve se uzdignu i približe. Usne se povuku u vodoravnom položaju.

---

<sup>16</sup> Knapp, M.L.; Hall, J.A.: Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010., str.28.

<sup>17</sup> Knapp, M.L.; Hall, J.A.: Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010., str.28.

<sup>18</sup> Rijavec, M.; Miljković, D.: Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002., str.42.

Za gnjevan izraz lica karakteristično je spuštanje obrva, izravan pogled i intenzivno gledanje u oči, gornji kapci su spuštteni, a donji su napeti i sužavaju pogled. Zgađeno lice ima podignute donje kapke i stisnute čeljusti ili otvorene čeljusti i često ga prati boranje nosa.

Izrazi lica se pojavljuju u nizu, u kontekstu i okviru cjeline ponašanja, tako da se promatrač, obično ne treba oslanjati isključivo na njih. On tumači nečije emocionalno stanje putem konfiguracije znakova. Ipak, facijalni izražaji pod većom su kontrolom nego tjelesni pokreti. Ljudi često potiskuju emocije i maskama zatvaraju socijalnu okolinu.

Slika 1. Izrazi lica



Izvor: Školski portal, Neverbalna komunikacija, 07. srpnja 2014., <https://www.skolskiportal.hr/clanak/505-neverbalna-komunikacija/>, 19.08.2018.

Govor tijela pokriva znakove dodira, orijentacije tijela, držanja tijela, gesti rukama i kimanja glavom. Dodir ili općenito tjelesni kontakt, varira sa stupnjem intimnosti koji postoji između dvoje ljudi.<sup>19</sup> Kad se to događa, onda je ono što vidimo proces međusobnog povlačenja u privrženosti koja savlađuje prirodnu težnju svakog pojedinca da štiti svoj osobni prostor. Pošto u osnovi postoji konflikt između "držanja na udaljenosti" i "uspostavljanja kontakta" posljedica je toga da se javljaju mnoge varijante i različiti stupnjevi prijateljskog dodirivanja.

Najuobičajeni oblik dodira pojavljuje se kad se sretnemo ili se opraštamo. Najčešće dolazi do rukovanja, koje je očekivana formalnost pri pozdravljanju. Toplina pozdrava često se izražava pre naglašavanjem te radnje na različite načine. Ona se progresivno implicira hvatanjem šake objema rukama, hvatanjem za nadlakticu, hvatanjem za rame i zagrljajem oko ramena. Potreba da se pri konverzaciji ograniči sugovornikovo kretanje, često se pokazuje spuštanjem obuzdavajući ruke na njegovo rame, dok ga dodirivač nastavlja uvlačiti u razgovor.

Slika 2. Govor tijela



Izvor: Heric, S.: Neverbalna komunikacija: Pročitajte ljude pomoću govora tijela, Međimurske novine, 3. listopada 2017., <http://www.mnovine.hr/lifestyle/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela/>, 19.08.2018.

---

<sup>19</sup> Rijavec, M.; Miljković, D.: Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002., str.44.

Grljenje čini snažan doživljaj u djetinjstvu, a kod odraslih osoba je rezervirano za duboko emocionalne trenutke. Mladi ljubavnici čine taj znak prisnosti češće nego ostali. To je jedan od najjačih pokazatelja intimnosti.

Poljubac kao javni znak veze prikazuje varijacije od jedne kulture do druge. U većini zemalja češće je ljubljenje u obraz na javnim mjestima, nego ljubljenje u usta koje se, opet, pripisuje ljubavnim parovima.

Orijentacija tijela i držanje tijela važni su za socijalnu interakciju. Najčešće usmjeravamo svoje tijelo prema osobi s kojom pričamo, tako da okretanje od osobe zahtjeva pokret tijela. Kad se spremamo izvesti neku radnju, često radimo pripremne pokrete. Oni djeluju kao nagovještaji onog što namjeravamo učiniti. Činjenica je da se služimo pokretima nakane i da reagiramo na njih kod drugih u mnogim situacijama, a da toga nismo svjesni. Na primjer, smatra se kako smjerajući pokret prema ustajanju sa stolice često djeluje kao nagovještaj naše potrebe da prekinemo razgovor. Držanje tijela jednako tako može biti dobar pokazatelj je li osoba napeta ili opuštena.

Geste rukama usklađene su s govorom i čine važnu dopunu emocionalnim izrazima lica. One su toliko integralan dio našeg verbalnog iznošenja da ponekad gestikuliramo čak i kad razgovaramo s nekim preko telefona. Nezavisno od razlika između grupa i razlika između pojedinaca, postoje varijacije u učestalosti gestikuliranja, od prilike do prilike, kod istog pojedinca. Naglašavanje, ili precizniji opis sadržaja koji verbalno iznosimo popraćeno je čestom gestikulacijom. Kimanje glavom služi kao povratna informacija govorniku, upućujući na to da se razumije ono što se govori, i kao potkrjepljenje govorniku da nastavi. Uz to, kimanje i odmahivanje glavom dva su najrasprostranjenija znaka za "da" i "ne". Međutim, odmahivanje glavom često se zamjenjuje mahanjem kažiprstom i pobočnim mahanjem šakom.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Rijavec, M.; Miljković, D.: Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002., str.45.

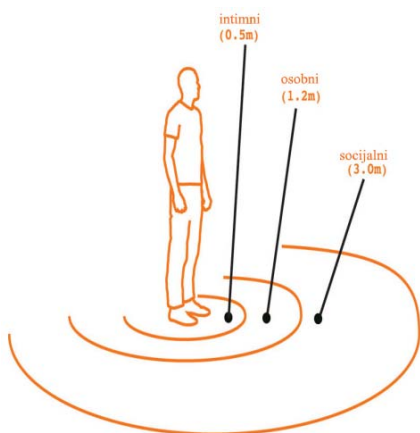
Slika 3. Geste rukama



Izvor: Poslovni dnevnik, Neverbalna komunikacija govori više od riječi, 10. veljače 2016.,  
<http://www.poslovni.hr/poduzetnik/neverbalna-komunikacija-govori-vise-od-rijeci-309187>, 19.08.2018.

Osobni prostor pretpostavlja stupnjeve fizičke blizine koji su dozvoljeni zavisno od intimnosti odnosa s osobom s kojom smo u interakciji. Postavljaju se nevidljive granice unutar koje "uljezi" ne smiju ući. Intimni i dobri prijatelji ne čine nam neugodu ako nam priđu blizu, dok poznanike i strance s kojima razgovaramo obično držimo na većoj udaljenosti. Društveni kontekst može promijeniti takve udaljenosti. U velikim gužvama u svoj intimni, osobni prostor prisiljeni smo pustiti neznanca što izaziva negodovanje. Učinci narušavanja tog "nepisanog pravila" nastoji se drastično smanjiti izbjegavanjem pogleda. Isto tako, ako je riječ o prevelikoj udaljenosti, potreba za intimnošću nadoknađuje se čestim i dužim vizualnim kontaktom.

Slika 4. Osobni prostor



Izvor: Cvejanov Kezunović, Lj.: Neverbalna komunikacija, Medicinski fakultet u Podgorici,  
<http://www.mf.uni-lj.si/dokumenti/283c4a2e8076ca5dcdb6e0d29f9ce4ec.pdf>, 19.08.2018.

Prema tome, kod ljudi, kao i kod životinja, narušavanje osobnog prostora čini narušavanje onoga što netko smatra vlastitim teritorijem. Narušavanje teritorija smatra se prijetećim i na njega se reagira borbom ili bijegom, ili tjeskobom. Čak i kad nam je sasvim jasno kako nečiji motivi nisu ni neprijateljske ni seksualne prirode, teško nam je potiskivati reakcije na njegovo primicanje, dolaženje u našu neposrednu blizinu.

Kad postoje problemi u konverzaciji, onda je jasno da su problemi još veće kad ljudi trebaju obavljati svoje privatne poslove u određenoj zajedničkoj prostoriji. U nekim slučajevima oni podižu male fizičke barijere kao što su zakloni i pregrade koje materijaliziraju nevidljive granice njihovih osobnih prostora.<sup>21</sup>

Odjeća koju nosimo, način na koji se češljamo, koristimo šminku i ukrašavamo tijelo drugim umjetnim proizvodima predstavljaju načine izražavanja sebe. Način na koji projektiramo sebe pruža ljudima informacije o društvenoj klasi, etničkoj identifikaciji, bračnom statusu. Može se zaključivati i o karakternim crtama ličnosti. Primjerice, vjerojatnije je da će ekstravertirani ljudi češće oblačiti izrazito jake boje od introverta. Aktivirajući društvene stereotipe ljudi upravljaju dojmovima koje drugi o njima stvaraju. Na taj način doprinosimo predvidljivosti socijalne interakcije, što je uvelike olakšava.

U stvarnosti se rijetko kad pojavljuje samo jedan izolirani kanal. Ipak, treba naglasiti kako ljudi obraćaju više pozornosti na određene znakove u odnosu na ostale, tako npr. najviše vremena gledamo drugoga u područje lica, posebno u oči, ramena, dok najmanje vremena provodimo gledajući u noge i stopala te osobe. Prema Penningtonu neverbalni kanali su.<sup>22</sup>

1. Jezik tijela (kretnje) - govor tijela, pojam je koji pokriva neverbalne znakove dodira, držanja tijela, orijentacije tijela, gesti rukama i kimanja glavom. Dodir varira sa stupnjem intimnosti koja postoji između dvoje ljudi. Orijehtacija i držanje tijela važni su za socijalnu interakciju, naime obično svoje tijelo orijentiramo prema osobi s kojom pričamo tako da okretanje od te osobe zahtijeva pokret tijela. Geste rukama usklađene su s govorom, te se koriste kako bi se ono što se govori bolje naglasilo i preciznije opisalo.

---

<sup>21</sup> Rijavec, M.; Miljković, D.: Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002., str.48.

<sup>22</sup> Pennington, D. C.: Osnove socijalne psihologije, Naklada Slap, Jastrebarsko, 1997., str.223.



Kimanje glavom služi kao povratna informacija govorniku, upućujući na to da se razumije ono što se govori, te kao potkrepljenje govorniku da nastavi. Hoće li se izraz lica smanjiti, pojačati, neutralizirati ili maskirati izrazom nekog drugog osjećaja, ovisi o pravilima pokazivanja. Ona su drugačija u muškaraca, nego u žena, te se stvaraju pod utjecajem obitelji.

2. Zvukovi (para jezik, smijeh, stanke bez zvuka) izražavaju naše najdublje osjećaje koje nesvjesno izražavamo glasom i nenamjernim pokretima lica. Takvi su izrazi lica univerzalni jer su svi ljudi na sličan način izražavaju emocije radosti, ljutnje, straha, oduševljenja, prezira i tuge. S obzirom na kvalitetu glasa može se prepoznati emocionalno stanje govornika. Osoba s napetim glasom može biti shvaćena kako je pod pritiskom ili kako ima određenih problema. Nesigurne osobe pak mogu početi mucati, zastajkivati ili često presijecati vlastitu rečenicu.
3. Veličina prostora uglavnom ovisi o tipu kulture kojem pripadamo, ali u određenoj izvedbi veličina toga prostora može biti povezana s demografskim obilježjima kao što su spol i rasa, zatim s vrstom posla koji se obavlja, te s emocionalnim raspoloženjem. Snažni indikatori su temperatura i vlažnost zraka što znatno utječu na percepciju razmaka u fizičkome prostoru.
4. Fizičke osobine (privlačnost izgleda, veličina tijela, boja kože) odnosi se na naš izgled, način odijevanja, miris, visinu, težinu, boju kože, opću privlačnost itd. Tako se utječe na način kako će naše poruke biti primljene. U pravilu, ljudi koji izgledaju privlačno, djeluju uvjerljivije i češće ostvaruju uspješnu karijeru.
5. Artefakti (odjeća, šminka, naočale, nakit) arhitektonski stil i organizacija prostora u zgradama u kojima stanujemo i radimo, stil pokućstva, odjeća i osobni predmeti, svi oni spadaju u artefakte. Pennington naglašava kako odjeća koju nosimo, način na koji bojimo kosu, češljamo je, koristimo šminku, te ukrašavamo naše tijelo drugim umjetnim proizvodima, čini način izražavanja sebe. Način na koji odlučimo prikazati samog sebe, omogućava drugim ljudima informacije o npr. etničkoj identifikaciji, pripadnosti određenoj subkulturi, etničkoj identifikaciji.
6. Estetika (glazba, osvjetljenje, boje) izvođenje posla znatno se poboljšava ukoliko se u pozadini čuje dobra glazba umjesto buke motora ili tišine. Tako Pennington navodi poboljšanje od 18% u izvedbi mentalnih zadataka, te poboljšanje od 17% u tiskome radu, a i vizualni zahvati izvedeni su kvalitetnije uz glazbu nego bez nje.

Osim glazbe, potrebno je naglasiti i važnost osvjetljenja, posebno u poslovnom svijetu, jer ono može povećati produktivnost i kvalitetu rada, smanjiti umor, gubitak vida, ali i povećati entuzijazam. S obzirom na boje, vrijeme koje se provodi u prostoriji s toplim bojama djeluje kraće nego vrijeme koje se provodi u prostoriji s hladnim bojama. Tople boje, jednako tako mogu potaknuti prijateljske stavove.

7. Pennington smatra kako je posebno u visoko industrijaliziranom, kao i u postindustrijskom društvu, vrijeme shvaćeno kao roba, štedi se ili troši.

### **3.2. Neverbalni znakovi i razgovor**

Prisustvovati u najjednostavnijoj društvenoj interakciji zahtjeva korištenje složenog niza znakova. Ipak jasno je kako se razgovor između dvoje ljudi ne prekida kad se oni ne mogu vidjeti.

Knapp i Hall navode tri važna znaka za jednostavne izmjene govornika. To su verbalni znakovi (završetak rečenice i izreke kao što su "znaš"), znakovi u intonaciji (otezanje zadnjih slogova i pad u jačini) i geste (posebno geste rukama koje označavaju kraj izreke). Prema tome i glasovni i neglasovni aspekti spontanog govora doprinose jednostavnom naizmjeničnom preuzimanju riječi.<sup>23</sup>

Uvijek kad je riječ o spontanom govoru, prisutno je i oklijevanje. Prazno oklijevanje je tišina između riječi ili rečenica duža od 200 milisekundi. Prema Knapp i Hall postoje četiri vrste ispunjenih oklijevanja. Prvo je ponavljanje istih riječi ili izraza. Uzgredne opaske su druga vrsta, zatim stanke ispunjene glasovima na "aaa" ili "hm" i na kraju lažni počeci (pogreške u govoru koje govornik brzo ispravi).<sup>24</sup>

Ispunjeno oklijevanje pomaže govorniku da zadrži riječ jer ga je teško prekinuti u takvim okolnostima, a prazno oklijevanje pomaže govorniku pri planiranju onog što će reći. Istraživanja su pokazala da je vjerojatnije da se planiranje dogodi na početku rečenice. Što je duža izjava, stanke će biti duže.

---

<sup>23</sup> Knapp, M.L.; Hall, J.A.: Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010., str.57.

<sup>24</sup> Knapp, M.L.; Hall, J.A.: Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010., str.57.

Kod spontanog govora česti su i prekidi koji upućuju na slom socijalne interakcije budući da narušavaju pravila o izmjeni govornika. S težnjom prekidanja uvelike su povezane značajke ličnosti ali i sposobnost iznošenja i prepoznavanja neverbalnih znakova. Česta je prisutnost simuliranog govora ili nedostatak završetka izjave prvog govornika.

Ponašanje koje se događa pri socijalnim interakcijama zove se socijalnim vještinama. Međuljudska komunikacija bila bi nemoguća kad ne bi mogli protumačiti neverbalne znakove drugih osoba i prikladno na njih reagirati. Razmišljanje o međuljudskoj interakciji tako je dovelo do razumijevanja i razvoja terapijskih postupaka koji se naziva Trening socijalnih vještina ili TSV.<sup>25</sup> One su usmjerene prema nekom cilju, kao što je ostavljanje dojma ili prenošenje emocionalnih stanja, selektivne su i zahtijevaju kontrolu nad onim što se kaže i kako se kaže.

Od bitne je važnosti kako ono što se kaže i učini djeluje na drugu osobu, kao i usklađivanje vremenskog rasporeda svojih reakcija kako bi pristajale sugovorniku. Svaka osoba neovisno djeluje na drugu osobu i sposobna je empatizirati s time što druga osoba misli i osjeća. I naravno, druge ljude privlačimo ukoliko smatraju kako boravak s nama pruža nagradu. Ukratko, kazati kako je netko socijalno vješt znači kako ta osoba ima perceptivnu osjetljivost, "slaže se" s neverbalnim ponašanjem ostalih, kontrolira vlastito ponašanje i ima sposobnost preuzeti ulogu drugoga.

---

<sup>25</sup> Knapp, M.L.; Hall, J.A.: Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010., str.58.

#### 4. MEĐUSOBNA KOMUNIKACIJA

Kako će se u ovom radu analizirati neverbalni oblik komunikacije i to putem njegova načina korištenja, interpretacije te njegovih prednosti i nedostataka, posebno kroz utjecaj neverbalne komunikacije kako na odnos studenata s profesorima, tako i na sami doživljaj profesora od strane studenata, potrebno je detaljnije promotriti područje međusobne komunikacije.

Međusobna komunikacija je oblik komunikacije koji se svrstava se pod socijalnu komunikaciju jer se odvija unutar određenog odnosa između dvoje ili više ljudi. Reardon navodi kako ona uključuje verbalna i neverbalna ponašanja koja se čine s drugima, a ne drugima, pri čemu omogućava podjelu svojih mišljenja i osjećaja. Tada dolazi do spontanijih, ali i planiranih ponašanja među sugovornicima. Reardon navodi sedam važnih čimbenika koji utječu na međusobnu komunikaciju:<sup>26</sup>

- uključuje verbalno, te neverbalno ponašanje,
- uključuje spontano, uvježbano i planirano ponašanje, ili neku njihovu kombinaciju,
- nije statična, nego razvojna,
- uključuje izravnu povratnu vezu, interakciju i suvislost ili koherentnost,
- odvija se prema određenim unutarnjim i vanjskim pravilima,
- ona je aktivnost,
- može uključivati uvjeravanje ili persuaziju.

Komuniciranje među sudionicima omogućava velike mogućnosti za prepoznavanje neverbalnih ponašanja, što je iznimno bitno jer se na taj način može nadopuniti, suprotstaviti ili poništiti verbalni sadržaj poruke. Verbalni dio poruke jednako tako može djelovati i na neverbalnu poruku. Zbog toga je neverbalno i verbalno ponašanje vrlo važno u međusobnoj komunikaciji.

---

<sup>26</sup> Reardon, K.K.: Interpersonalna komunikacija, Alineja, Zagreb, 1998., str.88.

Koliko je uloženo truda u verbalno ili neverbalno ponašanje, pokazuje radi li se o spontanom, uvježbanom ili planiranom ponašanju. Često reagiramo prije nego što razmislimo. Takva spontana komunikacija uvjetovana osjećajima i bez kontrole, te također može biti verbalna ili neverbalna. Osim spontane Raerdon spominje i uvježbane komunikacije koje čine ponašanja koja su vrlo dobro naučena da ih se može izvesti bez svjesna planiranja. Razlika između ovih ponašanja je ta što su uvježbana toliko trenirana dok ih se ne počne primjenjivati bez razmišljanja. Kao slijedeći oblik međusobne komunikacije Raerdon navodi planirana ponašanja koja se događaju zbog određenih mišljenja kako su one odgovarajuće u pojedinim situacijama. Kod njih sugovornici nastoje unaprijed "pročitati" sugovornika i planirano reagirati na njegovo ponašanje. Također, Raerdon smatra kako se u međusobnoj komunikaciji može javiti i kombinacija navedenih ponašanja.<sup>27</sup>

Raerdon navodi kako u međusobnoj komunikaciji se susreti među sugovornicima mogu mijenjati prema prirodi njihovih odnosa. Razvojem njihovih odnosa dolazi do razumijevanja određenih ponašanja, a time i promjena u komunikacijskim odnosima.<sup>28</sup>

Kako bi komunikacija među sugovornicima bila uspješna vrlo bitna je izravna povratna veza koja obuhvaća verbalne ili neverbalne reakcije sugovornika na partnerove verbalne ili neverbalne aktivnosti. Jednako tako sadržava i stupanj interakcije između sudionika, koja se odnosi na komunikacije gdje aktivnost jedne strane utječe na aktivnost druge strane. Pri tome je važna povezanost verbalnih i neverbalnih ponašanja, i povezanost odnosa verbalnih i neverbalnih ponašanja ka cilju razgovora. U tome sugovornici koriste pojedine rečenice ili fraze.

Raerdon navodi kako je komunikacija među sugovornicima određena pojedinim pravilima. Ona se dijele na unutarnja i vanjska. Kod unutarnjih su standardi ponašanja uspostavljeni za vlastito korištenje u međusobnu komuniciranje. Ona su specifična za određeni odnos. s druge strane vanjska pravila nameću drugi ljudi ili situacije, koje čine društvene norme.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Raerdon, K.K.: Interpersonalna komunikacija, Alineja, Zagreb, 1998., str.90.

<sup>28</sup> Raerdon, K.K.: Interpersonalna komunikacija, Alineja, Zagreb, 1998., str.90.

<sup>29</sup> Raerdon, K.K.: Interpersonalna komunikacija, Alineja, Zagreb, 1998., str.91.

Kod promatranja međusobne komunikacije potrebno je promatrati i samu aktivnost. Pri tome se promatra što ljudi rade jedni s drugima, a ne jedni drugima. U prošlosti su se promatrali isključivo rezultati komunikacije, dok je danas došlo do promjene takvog stajališta. Komunikacija se događa neovisno o tome je li rezultat komunikacije očekivan ili neočekivan. Ona ne treba doživjeti slom kad se dogodi nešto neočekivano, nego će se nastaviti u drugom smjeru. Zbog toga je komunikacija aktivnost, a ne isključivo rezultat aktivnosti.

Poseban značaj u međusobnoj komunikaciji ima uvjeravanje. Do toga dolazi kada sudionik komunikacije pokušava promijeniti mišljenja, osjećaje i ponašanja ostalih koji sudjeluju u komunikaciji. Kada jedna osoba nastoji promijeniti mišljenja, osjećaje i ponašanje druge osobe, i ona sama mijenja vlastita mišljenja, osjećaje i ponašanja. Kako se ovdje uključuje interakcija, osoba koja uvjerava i sama postaje uvjeravatelj čime reagira na uvjeravatelja. Njihove se uloge mogu izmjenjivati, te se mogu igraju obje uloge.<sup>30</sup>

Kod međusobne komunikacije uloge se često izmjenjuju. Važno je da sugovornici dobivanju povratnu informaciju kako bi komunikacija mogla biti uspješna. To je složen proces koji zahtjeva poznavanja različitih područja znanja, ali i iskustvo, koje u ovome može biti presudno u prepoznavanju poruka koje se šalju neovisno radi li se o verbalnoj ili neverbalnoj komunikaciji.

---

<sup>30</sup> Reardon, K.K.: Interpersonalna komunikacija, Alineja, Zagreb, 1998., str.91.

## **5. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA**

### **5.1. Opis upitnika**

Kako bi se što bolje istražio neverbalni oblik komunikacije putem njegova načina korištenja, interpretacije, prednosti i nedostataka, provedena je anketa kako bi se istražio utjecaj neverbalne komunikacije kako na odnos studenata s profesorima, tako i na sami doživljaj profesora od strane studenata. Anketni upitnik je koncipiran tako da je dio upitnika postavljen u obliku pitanja i odgovora (od kojih je dio pitanja o samim ispitanicima vezanim uz dob, spol, primanja), te tvrdnji koje su ispitanici ocjenjivali. Ukupno je u anketi sudjelovalo 30 ispitanika. Anketno istraživanje je provedeno isključivo za potrebe ovoga rada

### **5.2. Prostor i vrijeme obavljanja istraživanja**

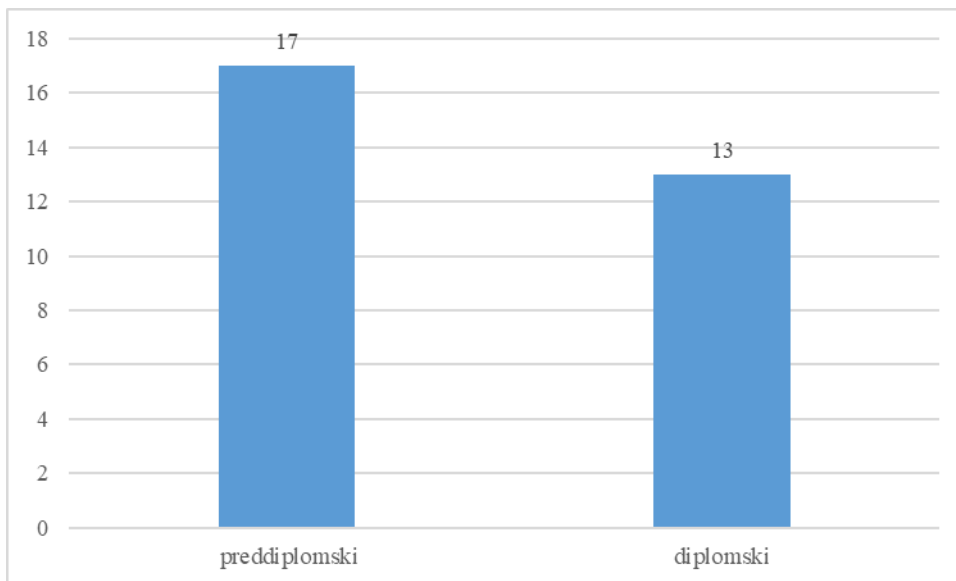
Anketno istraživanje je provedeno na području grada Splita. Do ispitanika se došlo na fakultetu, putem poznanstava, kao i društvenih mreža. Anketirani ispitanici su rado prihvatili sudjelovanje u ovom istraživanju na čemu sam im zahvalna. Samo anketiranje je obavljeno tijekom mjeseca kolovoza 2018. godine.

### **5.3. Rezultati istraživanja**

Kako je prethodno navedeno u anketi je sudjelovalo 30 ispitanika tj., studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu. Od 30 ispitanika u anketi je sudjelovalo 17 žena i 13 muškaraca. Prema dobnoj strukturi, najviše ispitanika (njih 19) je između 18 i 25 godina. U dobi od 26 do 30 godina u anketi je sudjelovalo 8 ispitanika, dok je starijih od 30 godina u anketi bilo samo 3 ispitanika. Kada se promotre rezultati vezani uz završenu srednju školu, čak 22 ispitanika je završilo neku od gimnazija, dok je ostatak ispitanika završio ekonomsko-trgovačku školu. Najviše ispitanika (njih 11) je sa otoka (Brač, Hvar, Šolta, Korčula, Vis itd.). Također treba napomenuti kako je 8 ispitanika izvan RH, 5 iz Kaštela, 4 iz Splita, te po jedan ispitanik/ca iz Solina i Trogira.

Graf 1. prikazuje razinu studija koju pohađaju ispitanici.

Graf 1. Razina studija

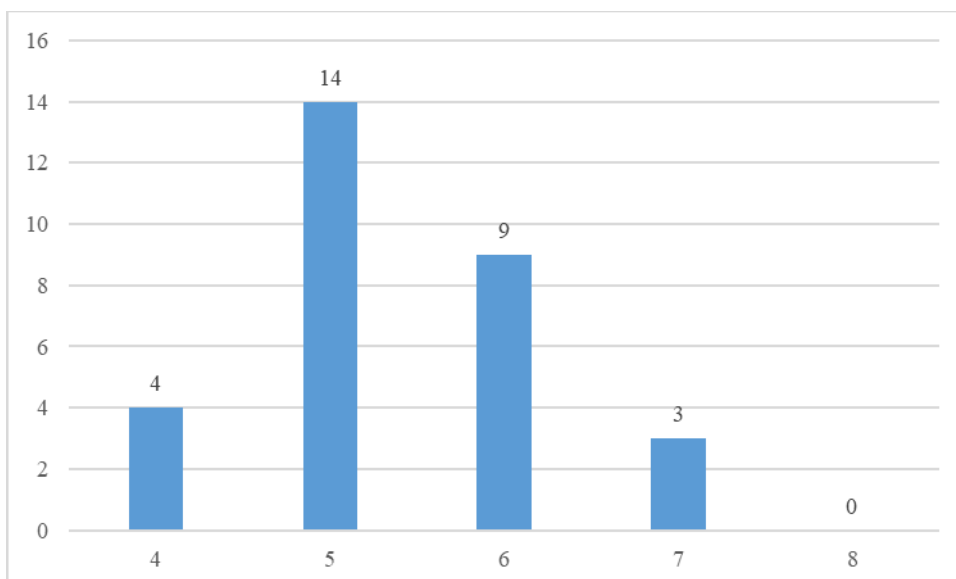


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Kako je sa grafa 1 vidljivo, od ukupno 30 ispitanika, njih 17 pohađa preddiplomski, dok njih 13 pohađa diplomski studij na Ekonomskom fakultetu u Splitu.

Na grafu 2 je prikazan prosjek broja predmeta po semestru.

Graf 2. Prosječan broj predmeta po semestru



Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja



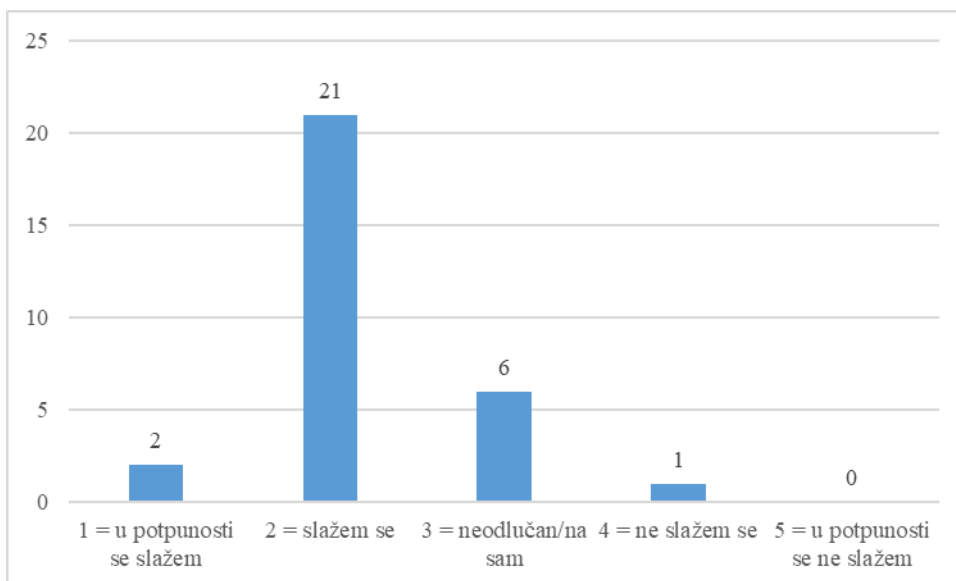
Iz grafa 2 je vidljivo kako je najviše ispitanika po semestru slušalo pet predmeta. Osim njih, 9 ispitanika je slušalo šest predmeta po semestru, 4 ispitanika četiri, te 3 ispitanika je slušalo sedam predmeta po semestru.

U nastavku ankete ispitanicima su postavljene određene tvrdnje koje su trebali ocijeniti. Ocijene su postavljene u rasponu od 1 do 5, gdje ocjena 1 označava "u potpunosti se slažem",

2 "slažem se", 3 "neodlučan/na sam", 4 "ne slažem se", te 5 "u potpunosti se ne slažem".

Na grafu 3. su prikazane ocjene ispitanika na tvrdnju "Komunikacija s profesorima putem e-maila je kvalitetna i učinkovita (relativno brzi odgovori, spremnost na pomoć)". S ovom tvrdnjom se nastojalo vidjeti koliko kvalitetno i učinkovito profesori komuniciraju putem ovog važnog medija.

Graf 3. Rezultati tvrdnje 1.



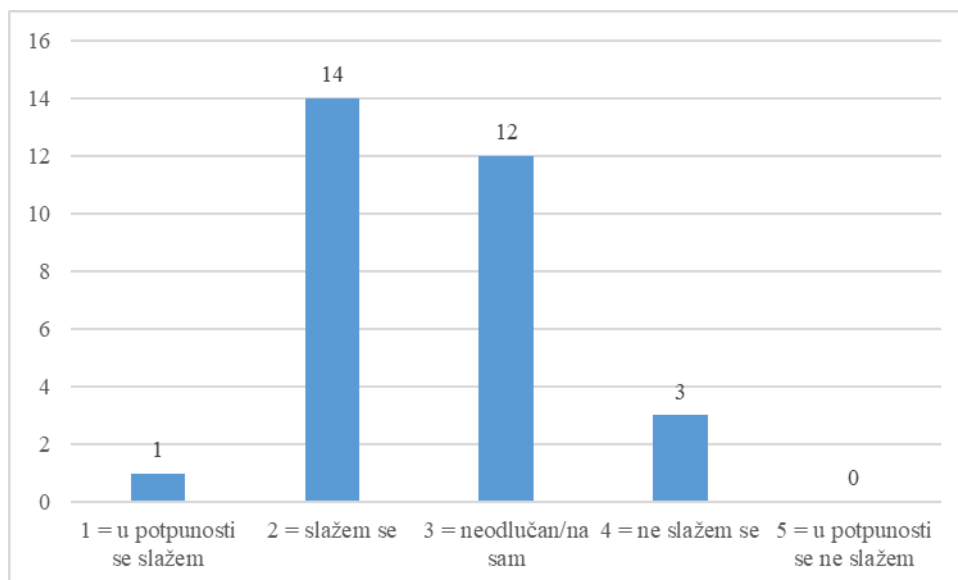
Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Kako je iz grafa 3 razvidno, većina ispitanika (njih 21) se slaže s tvrdnjom "Komunikacija s profesorima putem e-maila je kvalitetna i učinkovita (relativno brzi odgovori, spremnost na pomoć)".

Treba navesti kako je 6 ispitanika prema toj tvrdnji neodlučno, 2 ispitanika se u potpunosti slaže, dok se jedan ispitanik ne slaže. Naravno, među profesorima postoje izuzetci. Neki od njih ne koriste e-mail u dovoljnoj mjeri (posebno pojedini stariji profesori), što može u studentima izazvati nezadovoljstvo i dijelom im otežati polaganje tog predmeta (zbog nezainteresiranosti i nezadovoljstva).

Graf 4 prikazuje rezultate ocjene ispitanika za tvrdnju "Na konzultacijama se osjeća spremnost (gestama, mimikom, tonom glasa) profesora da nam pomognu". Konzultacije su na fakultetima iznimno korisne jer tada studenti mogu dobiti dodatna objašnjenja, ali i prikazati profesorima svoju spremnost i volju za znanjem i polaganjem ispita.

Graf 4. Rezultati tvrdnje 2.

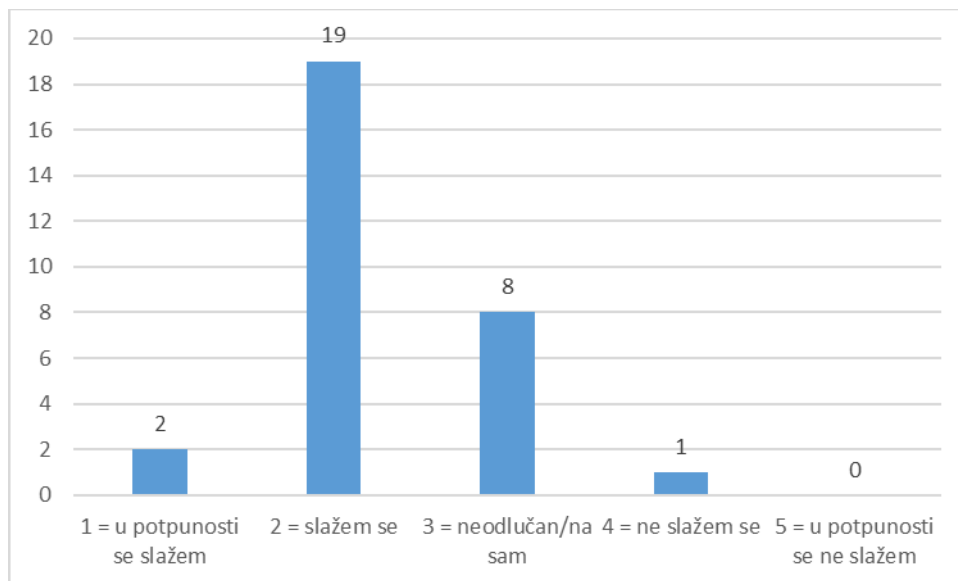


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Kada se promotre dobiveni rezultati tvrdnje "Na konzultacijama se osjeća spremnost (gestama, mimikom, tonom glasa) profesora da nam pomognu", vidljivo je kako se najviše ispitanika (njih 14) sa navedenom tvrdnjom slaže. Neodlučnih je 12, ne slaže se 3, dok se jedna ispitanica u potpunosti slaže sa navedenom tvrdnjom. Na konzultacijama će profesori komunicirati i neverbalno sa studentima. Ipak, određene geste, mimika, možda i način odijevanja mogu prikazivati koliko je nekom profesoru stalo pomoći studentu na konzultacijama, a koliko ne. Iako je relativno veliki broj neodlučnih vjerojatno je to rezultat određenih iskustava sa pojedinim profesorima. To svakako nije pravilo, ali ponekad se dogodi da profesori nisu uvijek od volje dovoljno kvalitetno biti spremni pripomoći na konzultacijama, što je i razumljivo.

Na grafu 5. su prikazani rezultati tvrdnje "Većina profesora je dostupna putem moodlea, telefona, mobitela, te ukoliko trenutno nisu dostupni ljubazno dogovorimo slobodni termin za dogovor". Ljubazna i uljudna komunikacija je nešto što mnogi danas zaboravljaju. Ona ne treba biti samo verbalna, nego i neverbalna. Dostupnost profesora, koji kao što u trgovini trebamo prodavača, tako i na fakultetu profesora, je od velikog značaja. Neovisno radi li se o konzultacijama u vezi ispita, završnih i sličnih radova, profesori trebaju biti dostupni, posebno danas kada postoje različiti uređaji i aplikacije.

Graf 5. Rezultati tvrdnje 3.

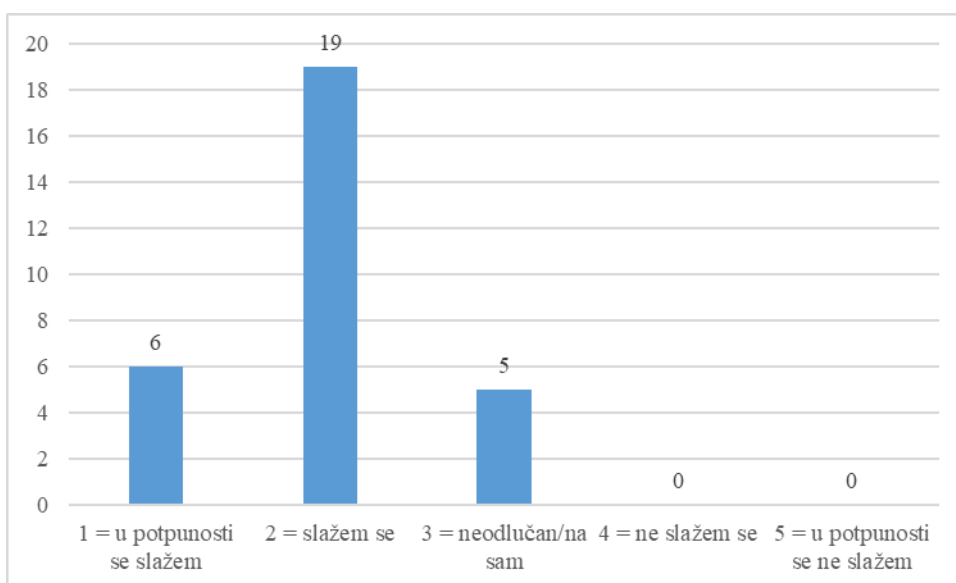


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Dostupnost profesora je vrlo važna u studijskom školovanju. Komunikacija s njima treba biti na najvećoj razini kako ne bi dolazilo do nesporazuma, ali i kako bi studenti što bolje ostvarivali potrebno znanje za prolazak ispita. Promatrajući rezultate tvrdnje "Većina profesora je dostupna putem moodlea, telefona, mobitela, te ukoliko trenutno nisu dostupni ljubazno dogovorimo slobodni termin za dogovor", vidljivo je kako se s tom tvrdnjom velika većina (njih 19) ispitanika slaže. Neodlučno je 8, dok se po jedan ispitanik/ca ne slaže i u potpunosti slaže. Navedeno nam dokazuje kako većinom profesori kada su nedostupni nastoje ljubazno odgovoriti na pozive/poruke te npr. ugovoriti novi slobodni termin ili na bilo koji drugi način pripomoći studentu.

Na grafu 6 su prikazani rezultati tvrdnje "Profesori su opušteniji i otvoreniji u neformalnim konzultacijama".

Graf 6. Rezultati tvrdnje 4.

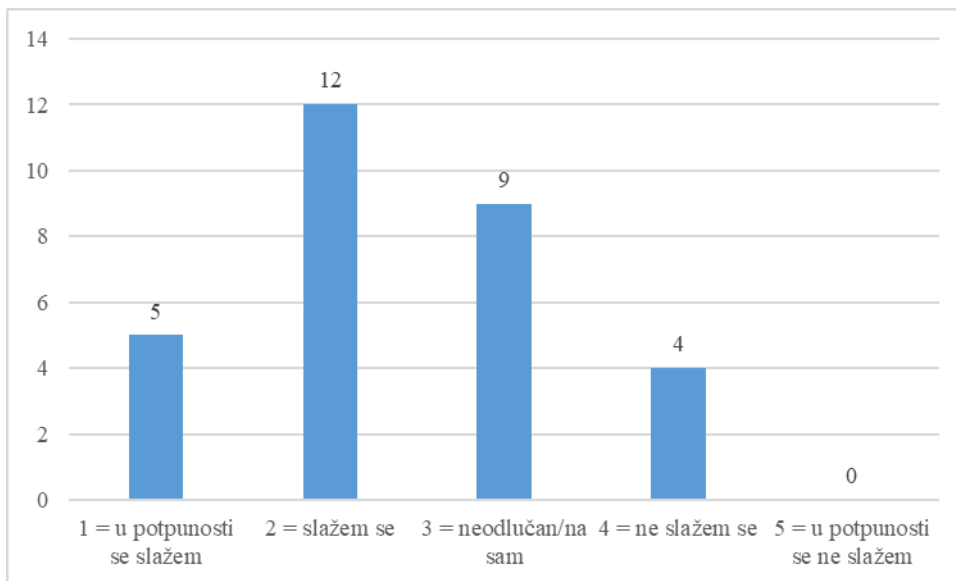


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Neformalne konzultacije su one konzultacije koje se mogu odvijati za vrijeme ili poslije nastave, susretom sa profesorom na fakultetu. Takve konzultacije su često vezana uz kratka pitanja i dobivanje informacija. Kada se promotre rezultati tvrdnje "Profesori su opušteniji i otvoreniji u neformalnim konzultacijama", vidljivo je kako se 19 ispitanika sa navedenom tvrdnjom slaže, 6 u potpunosti slaže, dok je njih 5 neodlučno. Navedeno nam govori kako su ipak u neformalnim konzultacijama profesori opušteniji i otvoreniji. To je dijelom i razumljivo jer su tada okruženi manjim brojem studenata nego na nastavi, ali i nisu vezani uz formalnost koja je vidljiva na terminima konzultacija koje profesori imaju definiranima. U takvoj neformalnoj atmosferi i neverbalna komunikacija će biti opuštenija, te pristupačnija većem broju studenata (osjećaj prijateljske atmosfere).

Na grafu 7. su prikazani rezultati tvrdnje "Moja komunikacija sa profesorom je motivirana sa moje strane".

Graf 7. Rezultati tvrdnje 5.

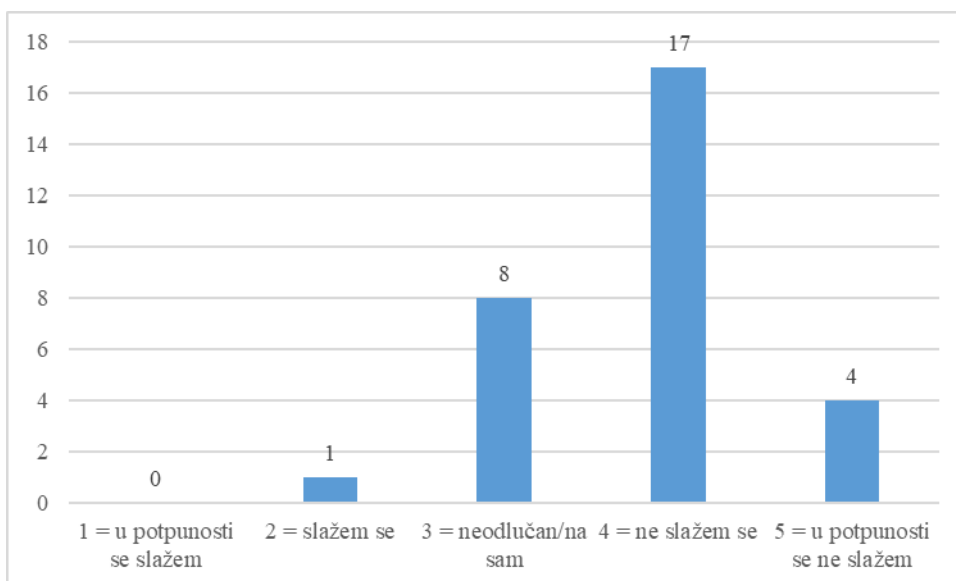


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Kada se promatraju rezultati tvrdnje "Moja komunikacija sa profesorom je motivirana sa moje strane", vidljivo je kako se sa navedenom tvrdnjom 12 ispitanika slaže, 9 je neodlučnih, 5 se u potpunosti slaže, dok se 4 ne slaže. To nam govori kako studenti smatraju da komunikaciju sa profesorom upravo oni potiču. Navedeno je i razumljivo jer će tražiti pomoć i mišljenje profesora, dok će u nastavnom procesu ipak profesor biti taj koji će motivirati određeni oblik komunikacije sa studentima.

U grafu 8 su prikazani rezultati tvrdnje "Profesori rijetko potiču komunikaciju".

Graf 8. Rezultati tvrdnje 6.

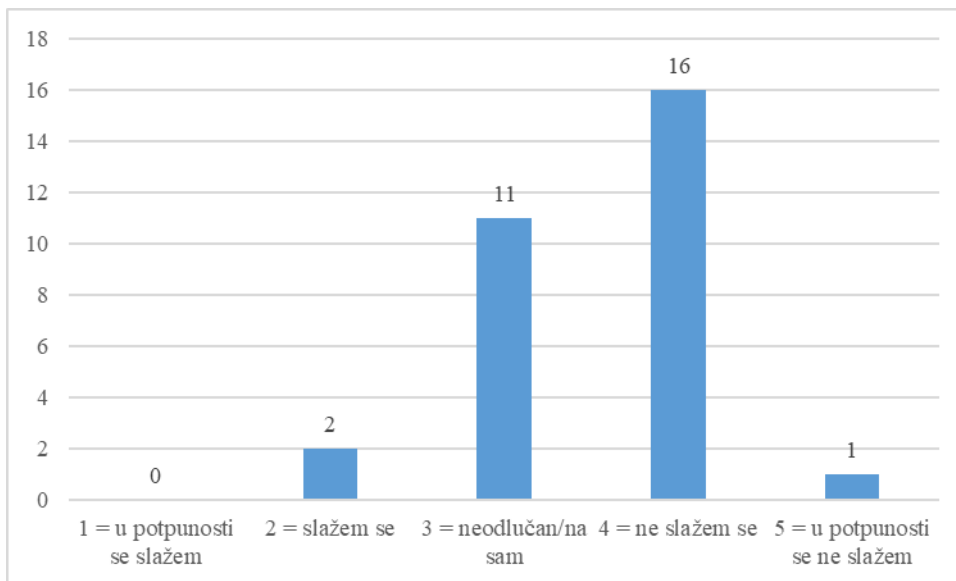


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Kako je vidljivo iz grafa 8, najviše ispitanika (njih 17) se sa tvrdnjom "Profesori rijetko potiču komunikaciju" ne slažu. Kada se njima pridoda i 4 ispitanika koji se sa navedenom tvrdnjom u potpunosti ne slažu, može se zaključiti kako profesori potiču komunikaciju sa studentima bez obzira radi li se o verbalnoj, neverbalnoj ili pisanoj. Naravno, promatrati isključivo jedan oblik komunikacije nije dovoljno, jer svojevrsnu ocjenu komunikacije čini ocjena svih oblika. Neki profesori će većinom preferirati pisanu komunikaciju, nekome će biti važna ona verbalna, pri čemu će i neverbalno moći komunicirati sa studentima.

U grafu 9 su prikazani rezultati ocjenjivanja ispitanika tvrdnje "Svojim gestama profesori dijelom odbijaju komunicirati sa studentima". Geste svi mi u svakodnevnom životu koristimo, pa često i nesvjesno.

Graf 9. Rezultati tvrdnje 7.

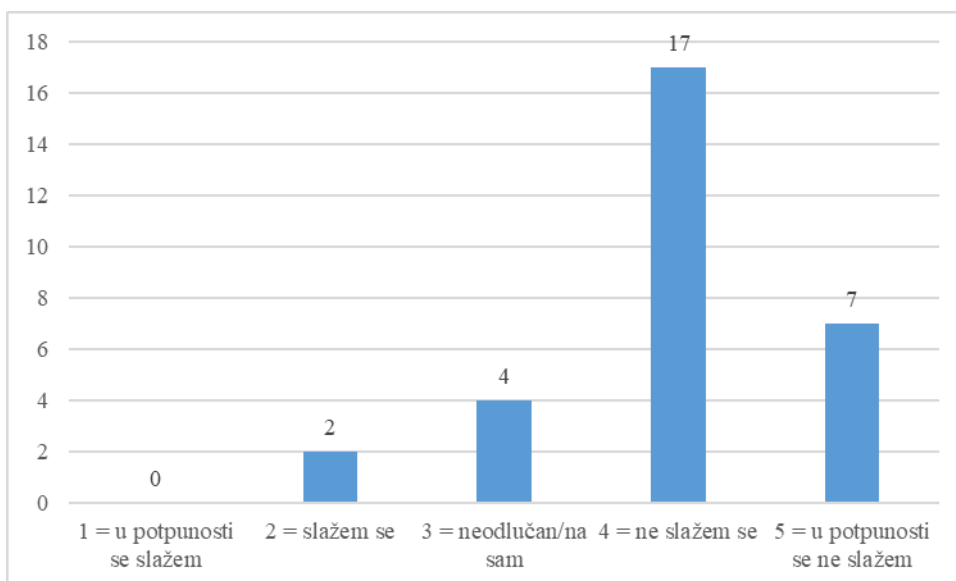


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Promatrajući rezultate tvrdnje "Svojim gestama profesori dijelom odbijaju komunicirati sa studentima", vidljivo je kako se s navedenom tvrdnjom 16 ispitanika ne slaže, 11 je ravnodušno, 2 se slaže, te jedan ispitanik u potpunosti ne slaže. To nam govori kako profesori koriste prihvatljivu gestikulaciju, a i ukoliko ne žele trenutno, zbog bilo kojeg razloga odbiti komunicirati sa studentima, to će obaviti verbalnim ili pisanim putem.

Na grafu 10. su prikazani rezultati ocjenjivanja ispitanika tvrdnje "Komunikacija je često jednosmjerna".

Graf 10. Rezultati tvrdnje 8.



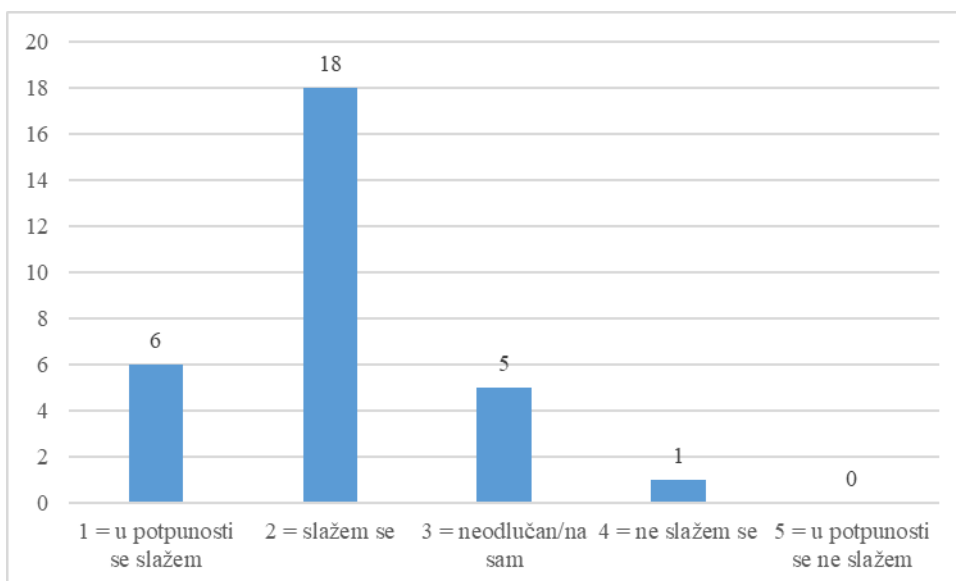
Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Komunikacija na fakultetima između profesora i studenata često mogu biti problematična. Nekad je problem u studentima, a nekad u profesorima zbog čega zna biti jednosmjerna ili gotovo nikakva. Ispitanici se većinom (njih 17) ne slažu sa navedenom tvrdnjom. To nam dokazuje kako je ipak komunikacija zadovoljavajuća te nije jednosmjerna.

U grafu 11. su prikazani rezultati ocjenjivanja tvrdnje "U konzultacijama profesori često koriste neverbalnu komunikaciju". U konzultacijama u kojima profesori verbalnim putem komuniciraju sa studentima, također se koristi i neverbalna komunikacija. Nastojalo se saznati je li je prema mišljenju ispitanika često koriste ili ne.



Graf 11. Rezultati tvrdnje 9.

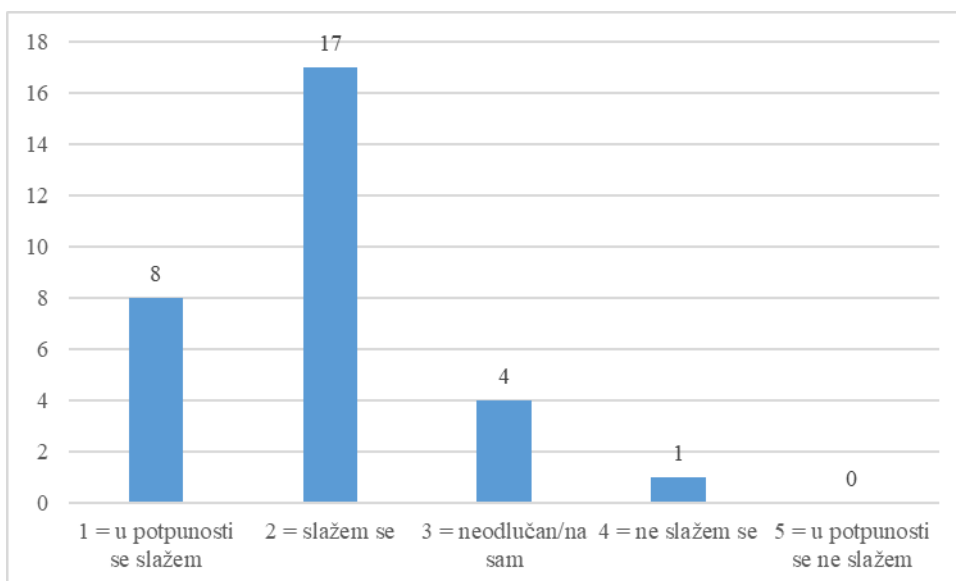


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Promatrajući rezultate ocjenjivanja tvrdnje "U konzultacijama profesori često koriste neverbalnu komunikaciju", vidljivo je kako se najviše ispitanika slaže (njih 18). Treba spomenuti i 6 ispitanika koji se s navedenom tvrdnjom u potpunosti slaže, 5 neodlučnih i jedan ispitanik koji se ne slaže. To nam dokazuje kako profesori u konzultacijama često koristi neverbalnu komunikaciju posebno ukoliko se nešto treba pobliže objasniti.

Na grafu 12 su prikazani rezultati ocjenjivanja tvrdnje "Pogledom često profesori komuniciraju sa studentima".

Graf 12. Rezultati tvrdnje 10.

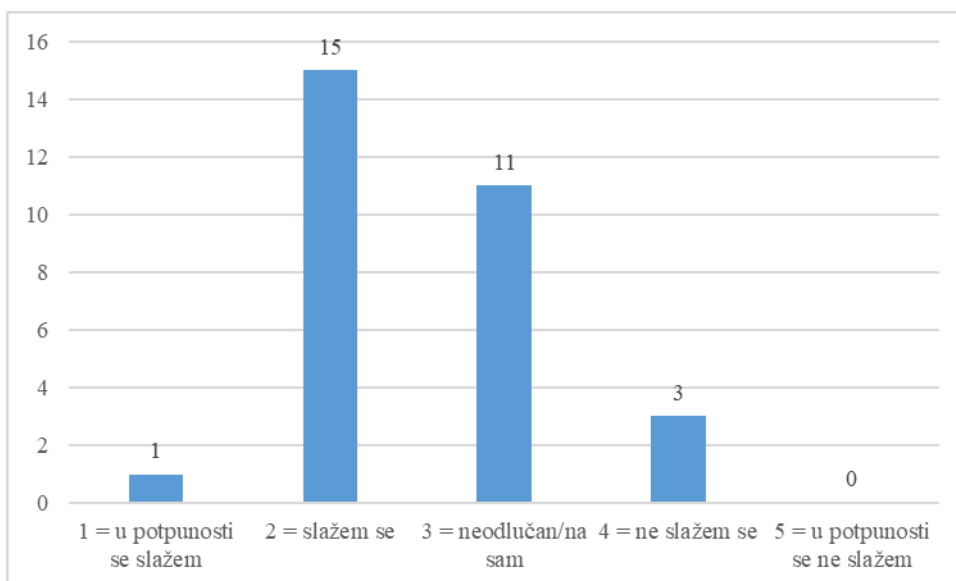


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Kako je vidljivo iz rezultata ocjenjivanja tvrdnje "Pogledom često profesori komuniciraju sa studentima", ispitanici se u najvećem broju (njih 17) slažu. U potpunosti se sa navedenom tvrdnjom 8 ispitanika, neodlučno ih je 8 dok se jedan ispitanik ne slaže. Takvi pogledi mogu biti na ispitima dok se provjerava studente je li prepisuju ili sl. Osim toga pogledom mogu profesori izražavati određeno odobravanje ili odabir nekog studenta/ice za sudjelovanjem u nastavi.

Na grafu 13 prikazani su rezultati ocjenjivanja tvrdnje "Često povisivanje tona glasa od strane profesora često negativno utječe na proces nastave".

Graf 13. Rezultati tvrdnje 11.

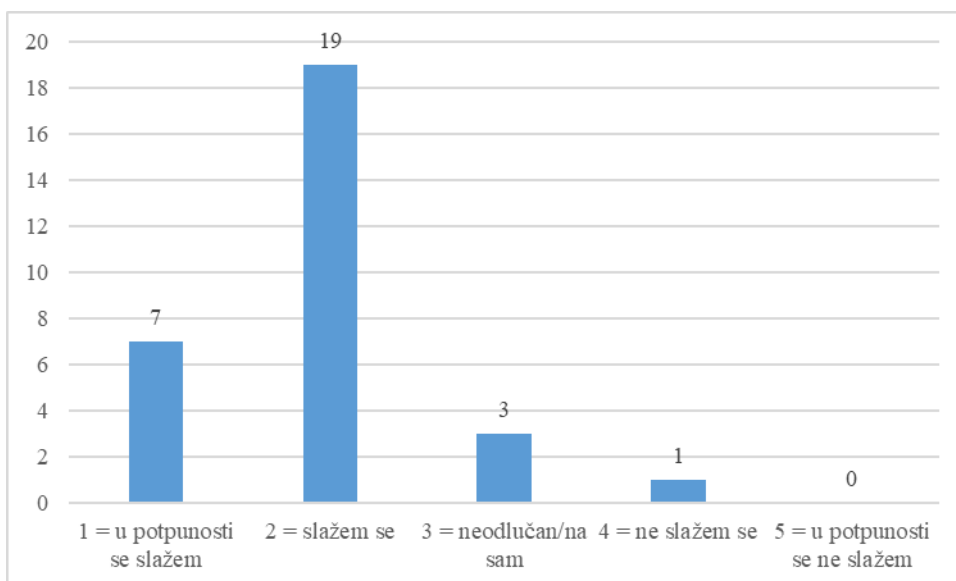


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Promatrajući rezultate ocjenjivanja tvrdnje "Često povisivanje tona glasa od strane profesora često negativno utječe na proces nastave", vidljivo je kako se najviše ispitanika sa navedenom tvrdnjom slaže (njih 15). Neodlučno je 11 ispitanika, ne slaže se 3, dok se jedan ispitanik u potpunosti slaže. Često povisivanje tona profesora može biti zbog buke na satu nastave, ali i određenog stava pojedinih profesora. Naravno, svako povisivanje tona znak je na upozorenje, te može ometati nastavu, neovisno radi li se o povisivanju tona glasa od strane profesora ili samih studenata.

U grafu 14 su prikazani rezultati ocjenjivanja tvrdnje "Međusobna komunikacija profesora i studenata je na dobroj razini".

Graf 14. Rezultati tvrdnje 12.

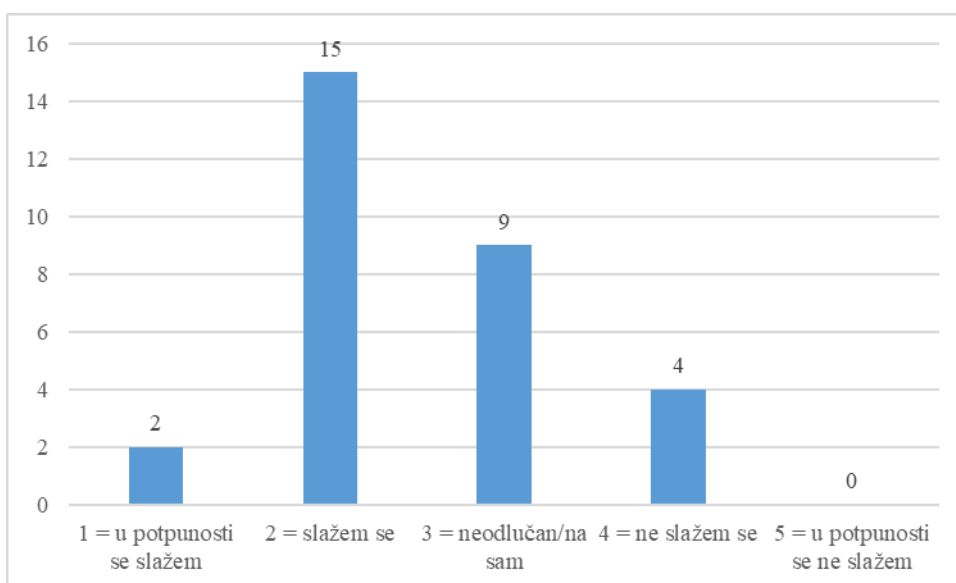


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Kada se promotre rezultati ocjenjivanja tvrdnje "Međusobna komunikacija profesora i studenata je na dobroj razini", vidljivo je kako se ispitanici u velikoj većini slažu (njih 19), odnosno u potpunosti slažu (njih 7) sa navedenom tvrdnjom. Samo je 3 ispitanika neodlučno, te se jedan ispitanik ne slaže sa navedenom tvrdnjom. To nam dokazuje kako je međusobna komunikacija profesora i studenata na dobroj razini. Ponekad će se javiti određeni problemi u komunikaciji između pojedinih profesora i studenata, što je i razumljivo kada je komunikacija u pitanju. U toj komunikaciji nije važna samo neverbalni oblik, nego svi ostali zajedno koji utječu na razinu međusobne komunikacije profesora i studenata.

U grafu 15 su prikazani rezultati ocjenjivanja tvrdnje "Profesorice većinom bolje neverbalno komuniciraju sa studentima od svojih muških kolega".

Graf 15. Rezultati tvrdnje 13.

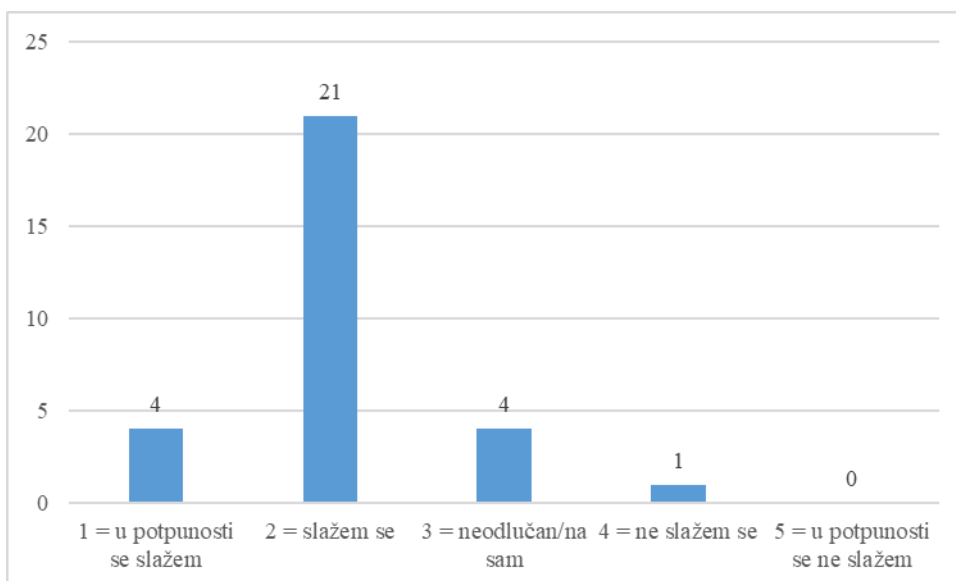


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Promatrajući rezultate ocjenjivanja tvrdnje "Profesorice većinom bolje neverbalno komuniciraju sa studentima od svojih muških kolega", vidljivo je kako se najviše ispitanika (njih 15) sa navedenom tvrdnjom slaže. Neodlučno je 9, ne slaže se 4, dok se dvoje ispitanika u potpunosti sa navedenom tvrdnjom slaže. Postoje određene razlike između neverbalne komunikacije studenata sa profesoricama u odnosu sa profesorima. Poznato je kako kod muškaraca npr. kimanje glavom znači slaganje sa nečim, dok je kod žena ono označava slušanje i znak sugovorniku da nastavi sa razgovorom. Dok će profesorice često dodirnom studenta/ce dati znak podrške, profesori će takvim načinom pokazivati znak nadmoći i kontrole.

U grafu 16 su prikazani rezultati ocjenjivanja tvrdnje "Ozbiljan izraz lica kod profesora ne privlači studente na ostvarivanje dodatnih komunikacija".

Graf 16. Rezultati tvrdnje 14.

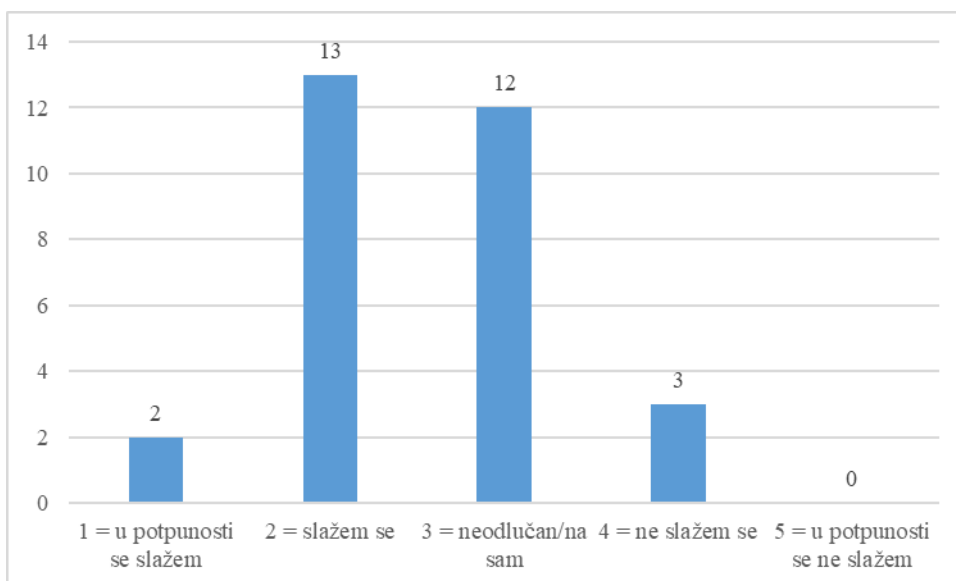


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Prema rezultatima ocjenjivanja tvrdnje "Ozbiljan izraz lica kod profesora ne privlači studente na ostvarivanje dodatnih komunikacija", vidljivo je kako se najveći broj ispitanika (njih 21) slaže sa navedenom tvrdnjom. Po 4 ispitanika se u potpunosti slaže i neodlučno je dok se samo jedan ispitanik ne slaže s navedenom tvrdnjom. Navedeno nam dokazuje kako izraz lica, gestikulacije lica mogu odvratiti studente od dodatnim komuniciranjem sa profesorima. Ozbiljan izraz lica profesor može imati prilikom važnog predavanja, te takav izraz lica neće biti prepreka u ostvarivanju komunikacije. Ipak, ukoliko je takav izraz lica konstanta, sami satovi nastave će studentima biti dosadni, te će nastojati komunikaciju s takvim profesorom svesti na najmanju potrebitu mjeru.

Na grafu 17 su prikazani rezultati ocjenjivanja tvrdnje "Stav i položaj tijela profesora za vrijeme nastave otežava proces ostvarivanja uspješnog sata nastave".

Graf 17. Rezultati tvrdnje 15.

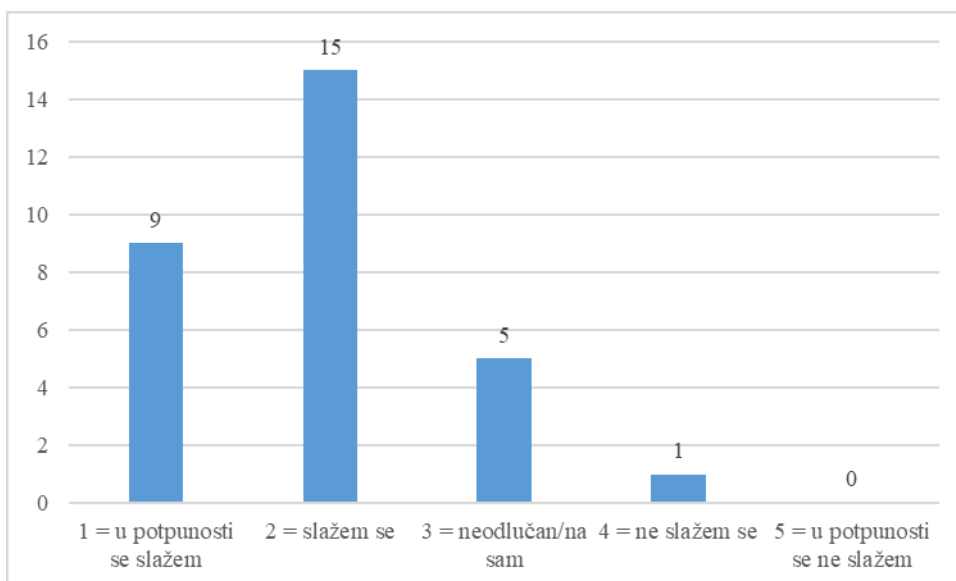


Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Promatrajući rezultate ocjenjivanja tvrdnje "Stav i položaj tijela profesora za vrijeme nastave otežava proces ostvarivanja uspješnog sata nastave", najviše ispitanika se sa navedenom tvrdnjom slaže (njih 13). Prema navedenoj tvrdnji je ravnodušno 12 ispitanika, sa istom tvrdnjom se ne slaže 3 ispitanika, dok se 2 ispitanika sa navedenom tvrdnjom u potpunosti slaže. Uvijek će nečiji stav nam odgovarati, ili ne. Tako je i slučaj sa profesorima. Oni profesori koji će se postaviti kao nadmoćnim, nesuradnički, svakako neće biti prihvatljivi studentima, a time se neće moći uspješno ostvariti sat nastave. Ukoliko će profesor sebe postavljati na prvo mjesto, a ne znanje, studenti neće biti poticani na ostvarivanje kvalitetnije međusobne komunikacije s njima, te boljeg usvajanja znanja za koje su se upisali na fakultet.

U grafu 18 su prikazani rezultati ocjenjivanja tvrdnje "Način odijevanja profesora je primjereno propisima fakulteta".

Graf 18. Rezultati tvrdnje 16.



Izvor: Autorica na temelju provedenog istraživanja

Analizirajući rezultate ocjenjivanja tvrdnje "Način odijevanja profesora je primjereno propisima fakulteta", najviše ispitanika se sa navedenom tvrdnjom slaže (njih 15). U potpunosti se sa navedenom tvrdnjom slaže 9 ispitanika, 5 ispitanika je ravnodušno, dok se jedan ispitanik sa navedenom tvrdnjom ne slaže. Odijevanje je također jedan način neverbalne komunikacije, pa tako i na fakultetu. Poznati su slučajevi nedoličnih odijevanja ne samo studenata (kratke suknjice, hlače, dekoltirane majice, i sl.) nego i profesora koji nisu u skladu sa propisima fakulteta. Kao što treba npr. u kazalištu biti propisno odjeven, tako i na fakultetu je to važan oblik neverbalne komunikacije. Nedolično odijevanje može iskazivati nepoštovanje sugovornika i ostalih kolega, ali i dokaz nedostatka samopoštovanja i kulture.



#### **5.4. Kritički osvrt**

Promatrati isključivo neverbalnu komunikaciju u međusobnom odnosu studenata i profesora nije moguća jer ovisi i o ostalim komunikacijskim oblicima. Vidljivo je kako ispitani studenti su velikom većinom zadovoljni sa čitavom komunikacijom sa profesorima.

Studenti sa profesorima komuniciraju na različite načine. Osim one verbalne koja se odvija na nastavi, putem mobitela i telefona, komuniciraju pisano putem e-mailova, moodlea, sms poruka, ali i neverbalno jer u svim tim oblicima postoje i neverbalni oblici. Profesori trebaju studentima biti dostupni i s njima ostvarivati kvalitetnu komunikaciju, što je i njihov posao. Poseban su problem pojedini stariji profesori koji u manjom mjeri koriste nove tehnologije, ali takvih je sve manje. Pravodobno odgovaranje na poruke, ljubazno odgovaranje i dogovaranje se treba odvijati u oba komunikacijska smjera kako bi komunikacija bila uspješna, a i proces školovanja učinkovit. Profesori pri tome trebaju verbalno, ali i neverbalno (gestama i sl.) prikazati svoju spremnost pomoći studentima. Pri tome ukoliko su spriječeni ili nisu u mogućnosti na bilo koji način svoje obveze izvršiti, trebaju to jasno izraziti kako ne bi došlo do problema u komunikaciji.

Često studenti koriste konzultacije kako bi im se dodatno pojasnile neke stvari ili kako bi došlo do potrebitih informacija. Mogu dolaziti u postavljene termine, ali i u neformalnim konzultacijama ili susretima sa profesorima dolaziti do takvih informacija. Posebno su zanimljive takve neformalne konzultacije u kojima su profesori vidljivo opušteniji, sa većinom prijateljskim stavom.

Cjelokupna komunikacija profesora i studenta ne bi trebala biti isključivo jednosmjerna. Studenti trebaju biti motivirani pitati profesore što ih zanima, ali i profesori poticati studente na sudjelovanje i razmjenu znanja i iskustava ne samo sa profesorom nego i ostalim kolegama. U takvoj komunikaciji se ističe i neverbalna komunikacija, sa gestama, stavom, stilom odijevanja. Na primjer student na prezentaciji svog seminarskog rada može gestikulacijama prikazivati određene teme rada, načinom odijevanja prikazivati odraz poštovanja fakultetu, ali i kulture, mimikom lica utjecati na slušatelje da sudjeluju u prezentaciji.

Jednako tako i profesori trebaju, te većina koristi, neverbalnu komunikaciju u međusobnoj komunikaciji sa studentima. Pri tome profesorice kvalitetnije koriste neverbalnu komunikaciju od muških kolega. Ipak, razvojem komunikacije kao znanstvene discipline, raznih komunikacijskih alata, sve se više smanjuju takve razlike.

Profesori iako poznaju značaj neverbalne komunikacije, još je u dovoljnoj mjeri u praktičnom smislu nisu svjesni. Naravno upravo neverbalnom komunikacijom prema sugovornicima vrlo često šaljemo znakove potpuno drugačije od onih što govorimo. Svojim govorom, stavom, nastupom, profesori trebaju impresionirati u pozitivnom smislu studente i ostaviti dobar dojam, jednako kao što i studenti trebaju takav isti dojam ostaviti na profesora. Važni su pokreti i položaji ruku, primjereno raspoređeni pogledi, ali i razdaljina profesora i studenata. Također i sami studenti trebaju znati važnost neverbalne komunikacije, ali su profesori ti koji ih trebaju tome naučiti i od kojih mogu vidjeti praktičnu primjenu.

Stav, položaj tijela, stil odijevanja profesora također utječe na uspješnost i kvalitetu komunikacije sa studentima. Naravno, isto utječe i u suprotnom smjeru. Ukoliko netko od studenata dođe na predavanje nedolično odjeven bit će s pravom od strane profesora udaljen sa predavanja, ili će mu se samo prstom pokazati na vrata bez dodatnih objašnjenja.

## 6. ZAKLJUČAK

Neverbalna komunikacija stalni je prikaz svega što činimo. Ne možemo prestati pokazivati izraze lica ili držanje, ili prikrivati ton kojim se nešto govori. Ukoliko se pogriješi u odabiru emocionalnih poruka koje se upućuju dolazi do problema u komunikaciji.

Važnost komunikacije naglašava koliko je za društvene sposobnosti ključno opažati, tumačiti i odgovarati na emocionalne i međuljudske signale. Od iznimne je važnosti usvojiti neizgovorena pravila, čija je funkcija omogućiti svima koji sudjeluju u interakciji da se osjećaju ugodno, jer u protivnome nelagoda potiče tjeskobu.

Osobe kojima nedostaju ove vještine nesposobne su, ne samo kada je riječ o uljudnom razgovoru i gestama, nego i u suočavanju s emocijama onih s kojima se susreću. Promatrane zajedno, vještine neverbalne komunikacije, stvar su međuljudske uglađenosti, potrebni sastojci šarma i društvenog uspjeha. Osobe koje ostavljaju sjajan dojam u društvu vješte su u praćenju vlastitih izraza emocija i sposobne su empatizirati s drugima, prema tome, socijalno su vješte.

Kao i u životu, tako i na fakultetu u odnosima profesora i studenata je primjetan utjecaj neverbalne komunikacije. Analizirajući provedenu anketu među studentima, vidljivo je kako neverbalna komunikacija zaista utječe na odnos profesora i studenata. Oni profesori koji nisu dostupni, neredovito odgovaraju na poruke, ozbiljni su i u neformalnim situacijama, imaju stav šefa i "gazde" svakako neće imati sklonost studenata, ali i ostalih kolega. Komunikacija je dvosmjerni proces, te je ovdje važan i "feedback" koji će profesor dobiti od studenta, ali i student od profesora.

Neverbalna komunikacija je samo dio čitavog procesa komuniciranja između profesora i studenata. Jedan dodir po ruci, oštri pogled profesora za vrijeme ispita će mnogo značiti od brojnih riječi koje se tada mogu izreći. Neverbalni znakovi mogu biti znak odobravanja, ali i neodobravanja određene radne bez upotrebe suvišnih riječi. To se može vidjeti ne samo na predavanjima, nego i na konzultacijama i samim ispitima. Koliko će neverbalna komunikacija pojedinca, u ovom slučaju profesora ili studenta, biti uspješna i prihvaćena ovisi o tome koliko ih se poznaje čitati.

Profesori trebaju biti oni koji će znati kontrolirati i prikazivati točno određene neverbalne znakove. Tako se na primjer ne može dogoditi da profesor studentima govori kako je prezentacija nekog seminara bila odlična, a da je pri tome zijevao prilikom prezentacije. Takva komunikacija je neprihvatljiva, posebno od strane profesora. U takvoj situaciji profesor može prekinuti studenta i navesti ga na pravi put kako bi prezentaciju učinio zanimljivom ukoliko je to moguće.

Studenti također trebaju znati prepoznati određene neverbalne znakove profesora. Ukoliko, kao što je prethodno navedeno, student nedovoljno aktivno prezentira svoj rad, te primijeti zijevanje profesora (koji pokazuje znakove dosade), tada student treba promijeniti taktiku i učiniti nešto kako bi profesora, ali i kolege na satu probudio. Sve nam navedeno govori kako se radi o dvosmjernom procesu u kojemu čitanje neverbalnih znakova ima značajnu ulogu. I profesori i studenti u smislu promatranja neverbalne komunikacije, trebaju poznavati i ostale komunikacijske oblike. Ukoliko im neće biti neki od neverbalnih znakova jasan, uvijek mogu zatražiti verbalnim putem objašnjenje. Zbog toga je važno znati kvalitetno komunicirati, neovisno je li riječ o verbalnoj, neverbalnoj ili pisanoj komunikaciji. Jedino na takav način se rješavaju mnogi problemi i ne dolazi do prekida komunikacije.

## POPIS LITERATURE

### Knjige:

1. Fox, R.: Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2001.
2. Knapp, M.L.; Hall, J.A.: Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010.
3. Kunczik, M.; Zipfel, A.: Uvod u publicističku znanost i komunikologiju, Zaklada Friedrich Ebert, Zagreb, 1998.
4. Osredečki, E.: Poslovno komuniciranje & poslovni bonton, Naklada Edo, Zagreb, 1995.
5. Pennington, D. C.: Osnove socijalne psihologije, Naklada Slap, Jastrebarsko, 1997.
6. Reardon, K.K.: Interpersonalna komunikacija, Alineja, Zagreb, 1998.
7. Rijavec, M.; Miljković, D.: Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002.
8. Rouse, M.; Rouse, S.: Poslovne komunikacije, Masmedia, Zagreb, 2005.

### Ostali izvori:

1. Cvejanov Kezunović, Lj.: Neverbalna komunikacija, Medicinski fakultet u Podgorici, <http://www.mf.uni-lj.si/dokumenti/283c4a2e8076ca5dcdb6e0d29f9ce4ec.pdf>, 19.08.2018.
2. Heric, S.: Neverbalna komunikacija: Pročitajte ljude pomoću govora tijela, Međimurske novine, 3. listopada 2017., <http://www.mnovine.hr/lifestyle/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela/>, 19.08.2018.
3. Poslovni dnevnik, Neverbalna komunikacija govori više od riječi, 10. veljače 2016., <http://www.poslovni.hr/poduzetnik/neverbalna-komunikacija-govori-vise-od-rijeci-309187>, 19.08.2018.
4. Školski portal, Neverbalna komunikacija, 07. srpnja 2014., <https://www.skolskiportal.hr/clanak/505-neverbalna-komunikacija/>, 19.08.2018.

## POPIS SLIKA I GRAFOVA

### Slike:

Slika 1. Izrazi lica .....	9
Slika 2. Govor tijela.....	10
Slika 3. Geste rukama.....	12
Slika 4. Osobni prostor .....	12

### Grafovi:

Graf 1. Razina studija .....	21
Graf 2. Prosječan broj predmeta po semestru.....	21
Graf 3. Rezultati tvrdnje 1. ....	22
Graf 4. Rezultati tvrdnje 2. ....	23
Graf 5. Rezultati tvrdnje 3. ....	24
Graf 6. Rezultati tvrdnje 4. ....	25
Graf 7. Rezultati tvrdnje 5. ....	26
Graf 8. Rezultati tvrdnje 6. ....	27
Graf 9. Rezultati tvrdnje 7. ....	28
Graf 10. Rezultati tvrdnje 8. ....	29
Graf 11. Rezultati tvrdnje 9. ....	30
Graf 12. Rezultati tvrdnje 10. ....	31
Graf 13. Rezultati tvrdnje 11. ....	32
Graf 14. Rezultati tvrdnje 12. ....	33
Graf 15. Rezultati tvrdnje 13. ....	34

Graf 16. Rezultati tvrdnje 14.....	35
Graf 17. Rezultati tvrdnje 15.....	36
Graf 18. Rezultati tvrdnje 16.....	37

## **PRILOG – ANKETNI UPITNIK**

Zahvaljujemo Vam se na sudjelovanju u ovom istraživanju. Anketa je u potpunosti anonimna i provodi se isključivo u svrhu izrade završnog rada na Ekonomskom fakultetu u Splitu.

1. Razina studija:

- a) preddiplomski
- b) diplomski

2. Koliko ste u prosjeku imali predmeta po semestru?

- a) 4
- b) 5
- c) 6
- d) 7
- e) 8

UPUTA: Ocijenite navedene tvrdnje tako da stavite križić uz odgovarajući broj, pri čemu brojevi podrazumijevaju:

- 1 = u potpunosti se slažem
- 2 = slažem se
- 3 = neodlučan/na sam
- 4 = ne slažem se
- 5 = u potpunosti se ne slažem



Br.	TVRDNJA	Stupanj zadovoljstva				
		1	2	3	4	5
4.	Komunikacija s profesorima putem e-maila je kvalitetna i učinkovita (relativno brzi odgovori, spremnost na pomoć).					
5.	Na konzultacijama se osjeća spremnost (gestama, mimikom, tonom glasa) profesora da nam pomognu.					
6.	Većina profesora je dostupna putem moodlea, telefona, mobitela, te ukoliko trenutno nisu dostupni ljubazno dogovorimo slobodni termin za dogovor.					
7.	Profesori su opušteniji i otvoreniji u neformalnim konzultacijama.					
8.	Moja komunikacija sa profesorom je motivirana sa moje strane.					
9.	Profesori rijetko potiču komunikaciju.					
10.	Svojim gestama profesori dijelom odbijaju komunicirati sa studentima.					
11.	Komunikacija je često jednosmjerna.					
12.	U konzultacijama profesori često koriste neverbalnu komunikaciju					
13.	Pogledom često profesori komuniciraju sa studentima.					
14.	Često povisivanje tona glasa od strane profesora često negativno utječe na proces nastave.					
15.	Međusobna komunikacija profesora i studenata je na dobroj razini.					
16.	Profesorice većinom bolje neverbalno komuniciraju sa studentima od svojih muških kolega.					
17.	Ozbiljan izraz lica kod profesora ne privlači studente na ostvarivanje dodatnih komunikacija.					
18.	Stav i položaj tijela profesora za vrijeme nastave otežava proces ostvarivanja uspješnog sata nastave.					
19.	Način odijevanja profesora je primjereno propisima fakulteta.					

20. Spol:

- a) ženski
- b) muški

21. Dob:

- a) od 18 do 25 godina
- b) od 25 do 30 godina
- c) preko 30 godina

22. Koju ste srednju školu pohađali?

- a) gimnazija
- b) strukovna škola
- c) tehnička škola
- d) ekonomsko-trgovačke škole
- e) ostalo

23. Iz kojeg ste grada/države?

- a) Split
- b) Solin
- c) Kaštela
- d) Trogir
- e) s otoka (Brač, Hvar, Šolta, Korčula, Vis itd.)
- f) izvan RH (BiH, Slovenija, itd.)

**Hvala Vam na suradnji!**

## SAŽETAK

Komunikacija je razmjena ideja, informacija i osjećaja verbalnim i neverbalnim sredstvima. Ona je temelj i uvjet svih međuljudskih poslovnih i privatnih odnosa. Ljudi komuniciraju iz mnogo različitih razloga. Komunicira se zbog zabave, ali i kako bi ostavili dojam na druge, komunicira kako bi pokazali srdačnost i prijateljstvo, ali i kako bi dobili potrebite informacije. Komunikacija je važna u svim područjima društvenog života, profesije i djelatnosti.

Osnovna podjela komunikacije je na verbalnu i neverbalnu. Verbalnu čine izgovorene riječi, dok odjeća koju nosimo, način na koji se češljamo, koristimo šminku, svojim pokretima, izrazima lica i gestikulacijom koristimo u svakodnevici neverbalnu komunikaciju. Ona čini oko 70% cjelokupnog komunikacijskog odnosa.

U ovom radu se istražuje neverbalni oblik komunikacije u odnosu studenata s profesorima i to putem njegova načina korištenja, interpretacije te njegovih prednosti i nedostataka.

Naime, studenti s profesorima komuniciraju na različite načine. Osim one verbalne koja se odvija na nastavi, putem mobitela i telefona, komuniciraju pisano putem e-mailova, moodlea, sms poruka, ali i neverbalno jer u svim tim oblicima postoje i neverbalni oblici.

**Ključne riječi:** neverbalna komunikacija, znakovi komunikacije, utjecaji neverbalne komunikacije

## **SUMMARY**

Communication is exchange of ideas, information and feelings using verbal and nonverbal means. It is a foundation and condition of all business and private relations. People communicate for many different reasons. For fun, leaving an impression on others, showing cordiality and friendship, but also to retrieve important information. Communication is important in all aspects of a social life, profession and activities.

Communication is divided into verbal and nonverbal communication. Verbal is made of spoken words, while the clothes, hairstyle, makeup, physical movements, facial expressions and gestures used in everyday life make nonverbal communication. It makes around 70% of the overall communication relationship.

This paper explores the nonverbal form of communication in a student - professor relationship based on the way it is used, interpretation and its advantages and shortcomings.

Students interact with professors in many different ways. Except the verbal communication happening during the lecture, over a phone, writing e-mails, Moodle, text messages, but also nonverbally because in all these forms are also nonverbal forms.

**Key words:** nonverbal communication, signs of communication, effects of nonverbal communication