

VISOKO OBRAZOVANJE

Jovana Kašić¹²

Škola za osnovno i srednje obrazovanje
„Milan Petrović“ Novi Sad, Srbija

Nina Brkić- Jovanović

Medicinski fakultet
Univerzitet u Novom Sadu

Bojana Perić- Prkosovački

Medicinski fakultet
Univerzitet u Novom Sadu
Tehnički fakultet „Mihajlo Pupin“ Zrenjanin,
Univerzitet u Novom Sadu

Jelena Lukić

Ekonomska škola „Stana Milanović“ Šabac, Srbija

Primljen: 08.12.2021.

Prihvaćen: 20. 01. 2022.

UDC: 316.647-057.875:316.772.2-057.4

DOI: 10.19090/ps.2021.2.202-216

Originalni naučni rad

STUDENSKA PERCEPCIJA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE NASTAVNIKA

Apstrakt

Neverbalna komunikacija podrazumeva sve načine ponašanja bez upotrebe reči koji se dešavaju svesno ili nesvesno. Takođe, predstavlja jedan od vodećih aspekata kada je u pitanju proučavanje uspeha u učenju učenika i studenata. Cilj ovog rada bio je da se identifikuju neverbalni znaci korišćeni u učionici kao i da se utvrdi da li razlike u polu, godinama i proseku u toku studija utiču na vrednovanje značaja neverbalne komunikacije u učionici. Istraživanje je obuhvatilo 131. osobu, svi su bili studenti Zdravstvene nege Medicinskog fakulteta u Novom Sadu. Korišćen je Upitnik za procenu neverbalne komunikacije i sociodemografski upitnik konstruisan u svrhe ovog istraživanja. Rezultatima je utvrđeno da studenti visoko vrednuju značaj neverbalne komunikacije u edukaciji, kao i da ne postoje statistički značajne razlike u odnosu na pol, uzrast i ostvaren prosek u toku studija kada je u pitanju vrednovanje značaja neverbalne komunikacije u nastavi. Na osnovu istraživanja može se zaključiti da je

¹ Email: kasic.jovana@gmail.com

² Rad je prikaz dela istraživanja završnog rada autora na Medicinskom fakultetu, katedra za Specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, Univerzitet u Novom Sadu

neverbalna komunikacija od vrlo visokog značaja kako u edukaciji tako i u svakodnevnim interakcijama i kao takva trebalo bi da predstavlja jednu od najvažnijih stavki proučavanja kada je u pitanju edukacija studenata.

Ključne reči: komunikacija, neverbalna komunikacija, nastava, zdravstvena nega

Uvod

Komunikaciju možemo da definišemo kao proces razmene misli i ideja sa drugim ljudima (Asrar, Tariq & Rashid, 2018). Komunikaciona ponašanja razlikujemo u odnosu na situaciju, odnose i različitost učesnika (Vučković, 2014). Smatra se da je do sada pun smisao i značaj komunikacije okriven, pa se veruje da usavršavanje komuniciranja može u velikoj meri doprineti sadržajnim i miroljubivim odnosima ljudskih bića i dobroj socijalnoj koheziji (Labudović, 2007). Najčešće se definiše termin verbalna komunikacija, te je važno istaći i definiciju termina *neverbalna komunikacija*. Dakle, neverbalnu komunikaciju, drugačije nazvanu i tihi jezik, možemo definisati kao komunikaciju koja uključuje sve načine ponašanja bez upotrebe reči, koji se dešavaju svesno ili nesvesno (Bambaerero & Shokrpour, 2017). McNeill (2000) smatra da je odvajanje verbalnog i neverbalnog u dve zasebne kategorije praktično nemoguće, jer iako je verbalna komunikacija vodeća, bez neverbalne komunikacije mnogi sadržaji ne bi bili rečeni (McNeill, 1992). Neverbalnim komuniciranjem prenose se stavovi, ponašanja, emocije, očekivanja, namere kao i mnogi drugi sadržaji koji se verbalno jako teško ili nikako ne mogu izraziti (McNeill, 1992). Neverbalni znaci ispoljavaju se kroz način govora, mimiku, pokret ruku, nogu, glave, držanju tela, načinu kretanja i ostalu gestikulaciju. Ispoljavaju se i preko načina odevanja, načina gledanja, manira, slušanja, dodirivanja itd. Na osnovu psiholoških tumačenja gestova, kroz neverbalnu komunikaciju otkrivaju se uspavani instinkti, intuicija, psihološka stabilnost, osetljivost, emotivnost i fleksibilnost (Milenović, Bazić i Simić, 2014).

Neverbalna komunikacija u nastavi

Pokazano je da profesori vrlo često zaborave i zapostave značaj neverbalne komunikacije prilikom svog izlaganja (Ledbury, White & Darn, 2004). Veliki značaj pridaje se kontaktu pogledom između profesora i studenata. Ukoliko profesor ne gleda studente u oči, odaje utisak nesigurnosti i nemogućnosti da održi disciplinu na predavanju (Pollitt, 2006). Način na koji studenti interpretiraju kontakt pogledom je različit, najčešće ga percipiraju kao izvor motivacije, koncentracije i entuzijazma (Cruickshank, Jenkins & Metcalf, 2003). Istraživanja pokazuju da profesori koji su generalno pozitivni upućuju neverbalne znakove koji su motivišući za studente, podstiču ih na angažovanje. Profesori sa negativnim stavovima upućuju neverbalne znakove koji negativno utiču na studentovu uključenost i angažovanje u nastavi (Smith, 1979).

Svakako bi trebalo spomenuti i važnost osmeha prilikom predavanja. Osmeh, ukoliko podrazumevamo da je iskren, stvara prijateljsku atmosferu u učionici i sasvim sigurno pozitivno utiče na mogućnost usvajanja gradiva studenata (Buja, 2009). Istraživanja neverbalnih znakova u učionici ukazuju na važnost organizovanja prostora, odnosno same nastave. Najtipičniji način organizovanja nastave je taj da profesor stoji ispred studenata, pored katedre ili table. Studenti su iskazali svoje nezadovoljstvo ovim načinom organizacije prostora. Rekli su da se u takvom ambijentu osećaju „malo“ i nedovoljno inteligentno, ali kada se profesor kreće kroz učionicu oni se osećaju kao da je profesor jedan od njih i to deluje motivišuće za studente u vidu veće uključenosti u predavanje (Buja, 2009). Kako mnogi profesori ne obraćaju pažnju na organizaciju prostora, tako imaju problem i sa organizacijom vremena. Profesori koji kasne na predavanja daju slobodu i studentima da kasne. Na ovaj način nesvesno daju negativan primer svojim studentima, koje bi između ustalog trebali da nauče i da poštuju vreme (Buja, 2009). Fakultet je mesto koje pohađaju zreli mladi ljudi i profesori su ti koji treba da utiču na stvaranje pozitivnog okruženja, koje će ih podsticati da napreduju kako u profesionalnom tako i u ličnom razvoju (Knapp & Hall, 2010).

Neverbalna komunikacija studenata zdravstvene nege

Po navodima brojne literature, studenti zdravstvene nege moraju da uče na koji način da komuniciraju i čitaju neverbalne znakove. Senzitivnost na neverbalne znakove priprema ih za praktični rad. Ipak, ne postoji mnogo radova koji se bave načinom neverbalne komunikacije studenata zdravstvene nege i faktorima koji na nju utiču (Jansen et al., 2010; Mast, 2007; Uitterhoeve et al., 2009).

Istraživanje koje je rađeno na studentima pokazuje da oni često zanemaruju neverbalnu komunikaciju i fokusiraju se na verbalni aspekt. Oni kažu da postoji nekoliko fraza koje su zapamtili i koriste ih u brojnim situacijama u kojima se nađu sa pacijentima. Međutim, pacijenti su rekli da je upravo neverbalna komunikacija ta koja pokazuje pravu empatiju. Pacijenti takođe ukazuju na važnost uzdača u toku razgovora. Jedan pacijent je podelio svoju priču kojom je objasnio da na početku razgovora nije imao konekciju sa studentom, međutim, kada je spomenuo smrtni slučaj koji mu se desio, student je duboko udahnuo. Kaže da je to bio momenat njihovog povezivanja (Plotkin & Shochet, 2018).

Rađeno je istraživanje o neverbalnoj komunikaciji studenata zdravstvene nege i rezultati su podeljeni u 3 kategorije:

1. Razumevanje neverbalne komunikacije studenata zdravstvene nege;
2. Faktori koji utiču na ekspresiju neverbalnih znakova studenata;
3. Metafora neverbalne komunikacije (Chan, 2013).

Studenti su definisali neverbalnu komunikaciju kao komunikacioni metod kojim izražavamo misli i osećanja putem govora tela, dodira, gesta, facijalne ekspresije ili kontakta očima. Svi učesnici su rekli da je neverbalna komunikacija u zdravstvenoj nezi neophodna. U poređenju sa verbalnom komunikacijom, veći značaj pridali su

neverbalnoj. Posebno prilikom interakcije sa osobama koji su psihijatrijski bolesnici, gluvim osobama, i neverbalnim osobama smatraju da je neverbalna komunikacija od vrlo visokog značaja (Chan, 2013).

Kada govorimo o faktorima koji utiču na ekspresiju neverbalnih znakova, prva stvar na koju su učesnici istraživanja ukazali bila je ta da neverbalnu komunikaciju ispoljavaju na različit način u zavisnosti od uzrasta osobe sa kojom su u interakciji. Na primer, učesnici su smatrali da veliki broj starije populacije ne čuje dobro, a da je mlađa populacija nezainteresovana za verbalnu poruku, te moraju da prilagođavaju svoj način komuniciranja različitim grupama ljudi. Takođe, na ekspresiju neverbalne komunikacije utiče i pol osobe sa kojom razgovaramo. Učesnici su smatrali da socijalni status i nivo obrazovanja ne utiču u značajnoj meri na ekspresiju neverbalnih znakova (Chan, 2013).

Postoje brojne metafore neverbalne komunikacije. Navešćemo nekoliko primera:

Neverbalna komunikacija u zdravstvu je kao tableta i voda, odnosno ako je pružanje usluga zdravstvenih radnika tableta, onda je neverbalna komunikacija voda koja pomaže zdravstvenim radnicima da pruže podršku pacijentima. Sledeći primer koji bismo naveli je da je neverbalna komunikacija kao maska, čije objašnjenje ukazuje na to da u odnosima sa različitim pacijentima koristimo i različitu masku (Chan, 2013).

U toku studija, studenti Zdravstvene nege postaju svesni važnosti komunikacije u svom poslu, odnosno komunikaciji koja mora da postoji između zdravstvenog radnika i pacijenta ili porodice kako bi im pomogli u shvatanju dijagnoze i prihvatanju terapije koju moraju da prođu. Sasvim sigurno će u toku studiranja naučiti da slušaju i da se nose sa brojnim situacijama u kojima će se naći. Savladavanje ovih tehnika komunikacije mora biti pod supervizijom profesora koji će im pomoći kako u ličnom tako i u profesionalnom razvoju i usavršavanju (Phaneuf, 2005). Svaki nastavni plan studenata Zdravstvene nege bi morao da sadrži edukaciju o kliničkoj komunikaciji koji će pomoći studentima da shvate da treba da komuniciraju sa ljudskim bićima, pacijentima koji imaju strahove i nesigurnosti (54). Studenti bi morali da nauče da je postavljanje pitanja pacijenata nešto što je sasvim prirodno i da odgovaraju sa mnogo razumevanja, da budu iskreni i da posvete dovoljno vremena svakom pacijentu (Schoenthaler et al., 2009). Kako bi se budući zdravstveni radnici najbolje pripremili za budući posao, važno je da razumeju pacijentov način razmišljanja (Conn et al., 2009).

Empatija se smatra najvažnijim elementom u komunikaciji između zdravstvenih radnika i pacijenata, te bi trebalo definisati empatiju koja se vrlo često ne definiše na pravi način. Naime, empatiju opisujemo kao sposobnost individue da prepozna i reaguje na emociju ili iskustvo druge individue (Neumann et al., 2009; Platt & Keller, 1994).

Istraživanja pokazuju da studenti zdravstvenih struka imaju problem sa empatijom na početku studija. Tokom godina, oni razvijaju empatiju (Kudelić, 2018).

Metod

Opis uzorka i procedura istraživanja

Istraživanje je sprovedeno na uzorku od 131 studenta. Uzorak su činili studenti zdravstvene nege, na sve četiri godine studija. Celo istraživanje je sprovedeno na Medicinskom fakultetu Univerziteta u Novom Sadu. Polna struktura uključuje 18 osoba muškog pola i 113 osoba ženskog pola.

Prilikom prikupljanja podataka osobe su pismenim putem upućene u cilj istraživanja. Učešće u istraživanju bilo je u potpunosti anonimno i dobrovoljno. Pre izrade rada dobijena je dozvola Komisije za etičnost kliničkih ispitivanja kojoj je priložena potrebna dokumentacija.

Instrumenti istraživanja

Upitnik se sastojao iz dva dela:

1. Sociodemografski upitnik

Upitnik je konstruisan za potrebe ovog istraživanja. Sadrži osnovne informacije o ispitanicima kao što su: pol, godine starosti, prosek u toku studiranja, da li je postojala obnova studentske godine.

2. Upitnik po uzoru na upitnik istraživača Singh Negi J. (Singh Negi, 2009).

Upitnik je konstruisan 2009. godine u sklopu istraživanja koje je imalo za cilj da proceni najčešće korišćene neverbalne znakove profesora i njihov uticaj na motivaciju studenata elektrotehnike. Upitnik se sastoji od 25 ajtema koji mere komponente neverbalne komunikacije kao što su: kretanje, facijalna ekspresija, usmerenost pogleda, proksemički znakovi, fizički izgled i paranlingvistika, korišćeni u učionici.

Ciljevi istraživanja i hipoteze

Cilj ovog istraživanja bio je da se odredi način na koji učenici percipiraju neverbalnu komunikaciju svojih nastavnika. Iz ovog cilja proizašle su sledeće hipoteze:

1. Korišćeni instrument je pouzdana mera značaja neverbalne komunikacije u edukaciji;
2. Studenti visoko vrednuju značaj neverbalne komunikacije u edukaciji;
3. Postoje polne razlike u prepoznavanju značaja neverbalne komunikacije u edukaciji studenata;
4. Mlađi studenti pridaju veći značaj neverbalnoj komunikaciji u edukaciji;
5. Studenti koji ostvaruju bolji prosek u toku studiranja pridaju veći značaj neverbalnoj komunikaciji u edukaciji.

Rezultati istraživanja

Uzorak je činilo 131 ispitanik, od čega je oko 86% bilo ispitanika ženskog pola, dok je preostalih oko 14% bilo muškog pola. Raspon godina ispitivanog uzorka je iznosio od 19 do 26 godina. Prosečna starost grupe je iznosila 20.99 godina ($SD=1.48$). Ispitanici dolaze iz nekoliko opština. Kada je u pitanju godina studija, najveći procenat ispitanih studenata, njih oko 41%, pohađao je prvu godinu studija, dok je najmanji procenat njih pripadao kategoriji druga godina studija. Na testiranom uzorku studenata, prosečna ocena tokom studiranja, iznosila je 8.35. Svega 8.3% studenata je obnovilo godinu studija.

Nakon uvida u matricu sklopa faktora u promax poziciji, uočava se šest jasnih, interpretabilnih faktora. Prvi faktor nakon rotacije obuhvata 9.74 % zajedničke varijanse i u najvećoj meri je objašnjena ajtemima „*Moji prijatelji gledaju na sat kada profesor produži čas.*“, „*Prijateljski nastrojeni profesori doprinose uspehu u našem učenju.*“, „*Mojim prijateljima je dosadno na časovima na kojima profesor govori monotonim tonom.*“, kao i „*Volim profesore koji ilustruju temu časa*“, „*Moji prijatelji vole profesore koji pričaju viceve i zasmjavaju nas.*“, pa se ovaj faktor može nazvati „dinamika predavanja“. Drugi faktor obuhvata 8.26% zajedničke varijanse i okuplja sledeće ajteme koji imaju najveća opterećenja „*Studenti su aktivniji ukoliko su im postavljena pitanja i ako su uključeni u predavanje*“, „*Volim profesore koji daju domaće*“, „*Volimo da radimo u paru/grupama više nego da samo slušamo predavanje*“, „*Moji prijatelji vole profesore koji postavljaju pitanja u toku časa*“, ovaj faktor se može imenovati kao „rad studenata“. Treći faktor obuhvata 5.6% zajedničke varijanse i u najvećoj meri je objašnjen sledećim ajtemima: „*Profesori koji lepo izgledaju su inteligentni i dobro predaju*“ i „*Više uživamo u predavanjima profesora koji su atraktivni i dobro obučeni*“, pa se može imenovati kao „izgled profesora“. Četvrti faktor obuhvata 6.69% zajedničke varijanse, u najvećem stepenu je objašnjen sledećim ajtemima: „*Profesori koji se smeju bolje predaju od profesora koji su uvek ozbiljni.*“ „*Više sam posvećen predavanju kada profesor održava kontakt očima sa mnom*“, kao i „*Lako je govoriti ispred profesora koji bodre studente tako što klimaju glavom*“, pa se može imenovati kao „pozitivni signali“. Peti faktor obuhvata 5.29 % zajedničke varijanse, a u njegovom definisanju učestvuju sledeći ajtemi: „*Studenti se osećaju nervozno i osramoćeno kada profesor ukazuje na određenog učenika dok postavlja pitanja*“, „*Teško je govoriti pred onim profesorima koji hladno gledaju studente*“, pa se može imenovati kao „negativni signali“. Šesti, poslednji, faktor obuhvata 4.11% zajedničke varijanse, i u najvećoj meri je objašnjen sledećim ajtemima: „*Moji prijatelji ne shvataju ozbiljno profesore koji kasne i neredovno dolaze na časove*“ i „*Moji prijatelji ne obraćaju pažnju na predavanje ukoliko je profesor jako umoran*“, možemo ga imenovati kao „predanost radu“.

Hipoteza 1.

Pouzdanost upitnika

Interna konzistencija *Upitnik za procenu neverbalne komunikacije*, proveravana je izračunavanjem Kronbahovog alfa koeficijenta.

Na osnovu podataka proisteklih iz ovog istraživanja utvrđeno je da pouzdanost za *Upitnik za procenu neverbalne komunikacije* u celini iznosi $\alpha=0.756$, što je prihvatljiva pouzdanost.

Hipoteza 2.

Druga hipoteza odnosi se na vrednovanje neverbalne komunikacije u edukaciji, što bliže objašnjava Tabela 1.

Deskripcija odgovora ispitanika na stavke Upitnika za procenu neverbalne komunikacije

Tabela 1

Prosečne vrednosti i osnovne karakteristike distribucije

komponente	<i>Deskriptivne karakteristike</i>					
	min	max	AS	SD	Sk	Ku
<i>Ukupni skor</i>	31	113	86.25	10.33	-1.29	5.62
1. Profesori koji se smeju bolje predaju od profesora koji su uvek ozbiljni.	1	5	3.54	1.28	-.470	-.833
2. Lako je govoriti ispred profesora koji bodre studente tako što klimaju glavom.	1	5	3.98	1.17	-1.03	.134
3. Studenti se osećaju nervozno osramočeno kada profesor ukazuje na određenog učenika dok postavlja pitanje.	1	5	3.40	1.17	-.358	-.575
4. Teško je govoriti pred onim profesorima koji hladno gledaju studente.	1	5	4.04	1.06	-1.11	.778
5. Moji prijatelji izbegavaju kontakt očima kada ne znaju odgovor na postavljeno pitanje.	1	5	3.83	1.15	-.901	.267
6. Više sam posvećen predavanju kada profesor održava kontakt očima sa mnom.	1	5	3.61	1.08	-.444	-.702
7. Profesori uspostavljaju kontakt očima samo sa talentovanim studentima.	1	5	2.60	1.08	.030	-.578
8. Profesori imaju tendenciju da gledaju u stranu kada se govori o komplikovanim temama.	1	5	2.63	1.09	.309	-.103

9. Moji prijatelji ne shvataju ozbiljno profesore koji kasne i neredovno dolaze na časove.	1	5	3.54	1.24	-.334	-1.01
10. Moji prijatelji gledaju na sat kada profesor produži čas.	1	5	4.29	1.04	-1.66	2.32
11. Prijateljski nastrojani profesori doprinose uspehu u našem učenju.	1	5	4.36	1.00	-1.92	3.47
12. Moji prijatelji ne obraćaju pažnju na predavanje ukoliko je profesor jako umoran.	1	5	3.19	1.02	-.263	.077
13. Profesori koji lepo izgledaju su inteligentni i dobro predaju.	1	5	2.41	1.08	.433	-.435
14. Više uživamo u predavanjima profesora koji su atraktivni i dobro obučeni.	1	5	2.54	1.19	.333	-.800
15. Sedenje u prvom redu ispred profesora pomaže boljem shvatanju gradiva.	1	5	2.67	1.27	.327	-.954
16. Mojim prijateljima je dosadno na časovima na kojima profesor govori monotonim tonom.	1	5	4.26	1.09	-1.62	2.01
17. Loši profesori koriste poštalice prilikom predavanja.	1	5	2.68	1.10	.270	-.354
18. Kretanja profesora u toku predavanja pospešuje učenikovu aktivnost.	1	5	3.53	1.02	-.451	-.172
19. Studenti su aktivniji ukoliko su im postavljana pitanja i ako su uključeni u predavanje.	1	5	3.91	0.96	-.470	-.833
20. Studenti vole profesore koji sumiraju lekciju na kraju časa.	1	5	4.02	0.93	-1.03	.134
21. Volim profesore koji ilustruju temu časa.	1	5	4.21	0.85	-.358	-.575
22. Volim profesore koji daju domaće.	1	5	2.38	1.12	-1.11	.778
23. Moji prijatelji vole profesore koji pričaju viceve i zasmjavaju nas.	1	5	3.98	0.95	-.901	.267
24. Moji prijatelji vole profesore koji postavljaju pitanja u toku časa.	1	5	3.15	0.95	-.444	-.702
25. Volimo da radimo u paru/grupama više nego da samo slušamo predavanje.	1	5	3.62	1.23	.030	-.578

* *Sk* (*Skjunis*) pokazatelj zakrivljenosti; *Ku* (*Kurtozis*) pokazatelj spljoštenosti;

* (1), ne slažem se (2), nisam siguran (3), slažem se (4), u potpunosti se slažem (5).

Ono što se uočava u Tabeli 1 jeste da najveći stepen slaganja sa iznetim tvrdnjama beležimo na sledećim ajtemima: „Prijateljski nastrojjeni profesori doprinose uspehu u našem učenju“; zatim „Moji prijatelji gledaju na sat kada profesor produži čas“ kao i ajtemima „Mojim prijateljima je dosadno na časovima na kojima profesor govori monotonim tonom“ i „Volim profesore koji ilustruju temu časa“. S druge strane, najmanji stepen slaganja sa iznetim tvrdnjama/ajtemima se beleži u slučaju sledećih stavki: „Volim profesore koji daju domaći“, „Profesori koji lepo izgledaju su inteligentni i dobro predaju“, „Više uživamo u predavanjima profesora koji su atraktivni i dobro obučeni“.

Hipoteza 3.

Man-Vitnijevi U testovi za nezavisne uzorke

Razlike između muških i ženskih ispitanika na faktorima/domenima Upitnika za procenu neverbalne komunikacije, kao i ukupnom skor, ispitana je pomoću *Man-Vitnijevog U testa*. U Tabeli 2 prikazane su vrednosti *Man-Vitnijevog U testa* i nivo značajnosti, kao i prosečni rangovi za svaku grupu.

Tabela 2

Razlike u prosečnom postignuću između muškaraca i žena na faktorima/domenima i ukupnom skor Upitnika za procenu neverbalne komunikacije

	Grupa	Prosečan rang	U	zZ	p-nivo
Ukupni skor	<i>muškarci</i>	55.21	785.5	-1.161	.246
	<i>žene</i>	66.49			
Dinamika predavanja.	<i>muškarci</i>	52.94	711.0	-1.140	.254
	<i>žene</i>	63.92			
Rad studenata.	<i>muškarci</i>	64.31	835.0	-.216	.829
	<i>žene</i>	62.23			
Izgled profesora.	<i>muškarci</i>	56.88	774.0	-.671	.502
	<i>žene</i>	63.33			
Pozitivni signali.	<i>muškarci</i>	58.63	802.0	-.462	.644
	<i>žene</i>	63.07			
Negativni signali.	<i>muškarci</i>	55.38	750.0	-.850	.395
	<i>žene</i>	63.56			
Predanost radu.	<i>muškarci</i>	64.81	827.0	-.276	.783
	<i>žene</i>	62.16			

Kao što se vidi iz tabele 2, rezultati Man-Vitnjevog U-testa pokazuju da se razlike u prosečnim rangovima između ispitivanih grupa muškaraca i žena na faktori- ma/domenima *Upitnika za procenu neverbalne komunikacije*, ne razlikuju statistički značajno. I kada je u pitanju ukupni skor na ovom upitniku, rezultati pokazuju da se ne beleže statistički značajne razlike između ispitivanih grupa.

Hipoteza 4.

Pirsonov koeficijent linearne korelacije

Kako bi se utvrdilo da li postoji povezanost između uzrasta ispitanika i po- stignuća na ukupnom skoru i pojedinačnim faktorima/domenima *Upitnika za procenu neverbalne komunikacije*, primenjen je Pirsonov koeficijent linearne korelacije.

Tabela 3

Koeficijenti korelacije i nivo značajnosti

	starost
Ukupni skor na upitniku	.157
Faktor 1.	.053
Faktor 2.	.001
Faktor 3.	.123
Faktor 4.	.005
Faktor 5.	.122
Faktor 6.	.289**

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

Kao što se vidi iz tabele 3., kada je u pitanju povezanost starosti ispitanika i po- stignuća na *Upitniku za procenu neverbalne komunikacije*, rezultati pokazuju da sem u slučaju faktora 6, ne postoji statistički značajna povezanost. Veza niskog intenziteta i pozitivnog smera se beleži između faktora 6. i starosti. Ovakva priroda veze među ispitivanim fenomenima (pozitivna korelacija) upućuju da je veći stepena na jednoj dimenziji povezan sa većim skorom na drugoj i obrnuto. Drugim rečima, viši skor na ovom faktoru prisutan je kod starijih ispitanika i obrnuto, niži skor na ovom faktoru prisutan je kod mlađih ispitanika.

Hipoteza 5.

Pirsonov koeficijent linearne korelacije

Kako bi se utvrdilo da li postoji povezanost između prosečne ocene studiranja i postignuća na ukupnom skor i pojedinačnim faktorima/domenima *Upitnika za procenu neverbalne komunikacije*, primenjen je Pirsonov koeficijent linearne korelacije.

Kada je u pitanju povezanost prosečne ocene na studijama i postignuća na *Upitniku za procenu neverbalne komunikacije* (ukupni skor i faktori/domeni upitnika), dobijeni rezultati ukazuju da se ne beleži postojanje statistički značajne povezanosti među ispitivanim fenomenima. Drugim rečima, nijedna korelacija ne doseže nivo statističke značajnosti.

Diskusija

Bilo je važno utvrditi da li je *Upitnik za procenu neverbalne komunikacije* pouzdana mera značaja neverbalne komunikacije u edukaciji. Zbog toga se prva hipoteza ovog istraživanja odnosila upravo na pouzdanost instrumenta. Prva hipoteza se prihvata jer je statističkom obradom podataka utvrđeno da je *Upitnik za procenu neverbalne komunikacije* pouzdana mera značaja neverbalne komunikacije u edukaciji. Kada govorimo o samoj strukturi instrumenta, kao što smo već rekli, on se sastoji od 25 ajtema koji mere komponente neverbalne komunikacije kao što su: kretanje, facijalna ekspresija, usmerenost pogleda, proksemički znakovi, fizički izgled i paranlingvistika, korišćeni u učionici. Mi smo statističkom obradom podataka izdvojili šest interpretabilnih faktora. To su: dinamika predavanja, rad studenata, izgled profesora, pozitivni signali, negativni signali i predanost radu. Najviša pojedinačna korelacija pokazala se između rada studenata i izgleda profesora.

Drugom hipotezom nastojali smo da utvrdimo da li studenti visoko vrednuju značaj neverbalne komunikacije u edukaciji. Rezultati koje smo dobili poklapaju se sa rezultatima autora Sing Negi (Singh Negi, 2009). Prema podacima iz njegovog istraživanja, kojim je hteo da utvrdi značaj neverbalne komunikacije profesora, studenti su bili visoko motivisani kada ih profesor nasmeje i kod profesora koji bolje ilustruju temu časa, ali su se osećali neprijatno kada ih profesor hladno gleda ili prstom ukazuje na određenog studenta prilikom predavanja. Takođe, studenti su bili aktivniji kada se profesor kreće kroz učionicu i održava kontakt očima sa studentima (Singh Negi, 2009). Ono sa čim su studenti našeg istraživanja iskazali neslaganje je pretpostavka da profesori koji dobro izgledaju dobro i predaju, takođe se ne slažu sa tvrdnjom da vole profesore koji daju domaće, a složili su se sa činjenicom da prijateljski nastrojeni profesori doprinose uspehu u njihovom učenju, da ne vole kada profesor produži čas i kada govori monotonim tonom. Takođe se ne slažu sa činjenicom da više uživaju u predavanjima profesora koji su atraktivni i dobro obučeni.

Treća hipoteza ovog istraživanja odnosi se na pitanje da li polne razlike studenata utiču na prepoznavanje značaja neverbalne komunikacije u edukaciji. Rezultati koji su dobijeni ukazuju na to da ne postoje statistički značajne razlike kada se govori o polu studenta.

Naši rezultati razlikuju se od drugih istraživanja u kojima postoje statistički značajne razlike u tumačenju neverbalnih znakova kada se govori o studentima muškog i ženskog pola.

U istraživanju autora Sing Negi (Singh Negi) pokazano je da 100% studenata voli kada se profesor smeje. Međutim, kada govorimo o motivaciji, osmeh je mnogo pozitivnije uticao na studentkinj, nego na studente. Studentkinje su bile značajno manje motivisane kada ih profesor hladno gleda nego studenti. Motivacija studenata muškog pola rasla je kada profesor klima glavom, što je manje uticalo na studentkinje. Veći deo studenata osećao se nervozno i osramoćeno kada profesor ukazuje na određenog studenta prilikom postavljanja nekog pitanja. Ovo je značajno negativnije uticalo na motivaciju studentkinja, nego studenata. Takođe se ispoljava razlika kada je u pitanju strpljenje. Naime, čini se da su studentkinje više strpljive od svojih kolega muškog pola (Singh Negi, 2009).

Četvrta hipoteza ovog istraživanja odnosila se na pretpostavku da mlađi studenti pridaju veći značaj neverbalnoj komunikaciji od starijih. Naši rezultati ukazuju na to da ne postoji statistički značajna povezanost. Kada posmatramo druga istraživanja, ona takođe ukazuju na nepostojanje statistički značajne povezanosti. Međutim, istraživanje autorke Todorović odnosi se na uticaj garderobe profesora na učenike (Todorović, 2010). U mlađem uzrastu učenici pridaju mnogo veći značaj garderobi, nego što je to slučaj sa starijim učenicima. Deca u nižim razredima vole jarke, upadljive boje, dok je starijim učenicima najvažnije samo da profesor nosi čistu i urednu garderobu, i u tom slučaju ona neće biti predmet komentara (Todorović, 2010).

Jedno od istraživanja pokazalo je i da mlađi učenici više obraćaju pažnju na reči nastavnika i na ton kojim im je nešto prezentovano. Smatra se da imaju problem da integrišu verbalnu poruku sa informacijama dobijenih iz brojnih neverbalnih kanala kao što su facijalna ekspresija, stav tela i gest (LaFrance & Mayo, 1978).

Sledećom hipotezom želeli smo da dovedemo u vezu prosek koji su studenti ostvarili u toku studija sa pridavanjem značaja neverbalnoj komunikaciji. Ono što smo mi pretpostavili je da studenti sa boljim prosekom pridaju veći značaj neverbalnoj komunikaciji. Međutim, statističkom obradom podataka utvrđeno je da ne postoji statistički značajna povezanost između ispitivanih fenomena. Nismo pronašli radove koji se bave ovom tematikom, te ovo može biti osnova drugim istraživanjima u ovom polju.

Zaključak

Na osnovu pregleda literature i rezultata dobijenih našim istraživanjem, može se zaključiti da je neverbalna komunikacija od krucijalnog značaja za motivisanost i

uspeh u učenju studenata Zdravstvene nege, ali i studenata uopšte. Naše istraživanje pokazalo je da je Upitnik za procenu neverbalne komunikacije pouzdan, te su i rezultati koje smo dobili korišćenjem ovog upitnika validni. Ustanovljeno je da studenti visoko vrednuju značaj neverbalne komunikacije u nastavi, iako vrednovanje značaja neverbalne komunikacije ne zavisi od pola i uzrasta. Takođe, vrednovanje značaja neverbalne komunikacije ne zavisi od proseka koji studenti ostvaruju u toku studija. Rezultati koje smo dobili, dakle, nisu statistički značajni. Ovo može ukazati na neiskrenost ili nezainteresovanost studenata za popunjavanje upitnika, ili zaista ne postoji statistički značajna povezanost između pola, uzrasta, proseka i vrednovanja značaja neverbalne komunikacije u nastavi. Iz dobijenih rezultata vidi se da studenti svakako pridaju veliki značaj neverbalnoj komunikaciji svojih profesora i smatraju da ona doprinosi uspehu u njihovom učenju. Zbog ovoga, važno je profesorima ukazati na značaj njihove neverbalne komunikacije u učionici, jer kao što smo već napomenuli verbalnu poruku možemo isključiti dok neverbalnu ne možemo.

STUDENT PERCEPTION OF NONVERBAL TEACHER COMMUNICATION

Abstract

Nonverbal communication implies all ways of behaving without the use of words that happens consciously or unconsciously. It is also one of the leading aspects when it comes to studying students' learning achievements. This study aimed to identify nonverbal cues used in the classroom and to determine whether differences in gender, age, and average grades during studies affect the evaluation of nonverbal cues in the classroom. The study included 131 people, all of them are students of Health Care, Faculty of Medicine in Novi Sad. A Questionnaire for the assessment of nonverbal communication and a sociodemographic questionnaire constructed for this purpose were used for the research. The results show that students highly value the importance of nonverbal communication in education, also, there were no statistically significant differences concerning gender, age, and average grades achieved during studies when it comes to evaluating the importance of nonverbal communication in teaching. In conclusion, nonverbal communication is highly important both in education and in everyday interactions and should be one of the most important items of study when it comes to students' education.

Keywords: communication, nonverbal communication, teaching, health care

Literatura

- Asrar, Z., Tariq, N., & Rashid, H. (2018). The Impact of Communication Between Teachers and Students: A Case Study of the Faculty of Management Sciences, University of Karachi, Pakistan. *European Scientific Journal, ESJ*, 14(16), 32. doi: 10.19044/esj.2018.v14n16p32
- Bambaeeroo, F., & Shokrpour, N. (2017). The impact of the teachers' non-verbal communication on success in teaching. *Journal Of Advances In Medical Education & Professionalism*, 5(2), 51-59.
- Buja, E. (2009). The influence of teacher's non-verbal behaviour on students' motivation. *Bulletin Of The Transilvania University Of Braşov*, 2(51), 135-142.
- Chan, Z. (2013). A qualitative study on non-verbal sensitivity in nursing students. *Journal Of Clinical Nursing*, 22(13-14), 1941-1950. doi: 10.1111/j.1365-2702.2012.04324.x
- Conn, L., Lingard, L., Reeves, S., Miller, K., Russell, A., & Zwarenstein, M. (2009). Communication Channels in General Internal Medicine: A Description of Baseline Patterns for Improved Interprofessional Collaboration. *Qualitative Health Research*, 19(7), 943-953. doi: 10.1177/1049732309338282
- Cruikshank, D., Jenkins, D., & Metcalf, K. (2003). *The act of teaching*. Boston: McGraw Hill.
- Jansen, J., van Weert, J., de Groot, J., van Dulmen, S., Heeren, T., & Bensing, J. (2010). Emotional and informational patient cues: The impact of nurses' responses on recall. *Patient Education And Counseling*, 79(2), 218-224. doi: 10.1016/j.pec.2009.10.010
- Knapp, M., & Hall, J. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Kudelić, M. (2018). *Važnost empatije u svakodnevnom radu zdravstvenih djelatnika* (Završni rad). Varaždin: Sveučilište Sjever.
- Labudović, B. (2007). Pojam komunikacije u opštoj teoriji društvenih sistema Niklasa Lumana. *CM Komunikacija I Mediji*, 2(2), 23-44.
- LaFrance, M., & Mayo, C. (1978). *Moving bodies*. Monterey: Brooks/Cole.
- Ledbury, R., White, I., & Darn, S. (2004). The importance of eye contact in the classroom. *The Internet TESL Journal*, 10(8).
- Mast, M. (2007). On the importance of nonverbal communication in the physician-patient interaction. *Patient Education And Counseling*, 67(3), 315-318. doi: 10.1016/j.pec.2007.03.005
- McNeill, D. (1992). *Hand and mind: what gestures reveal about thought*. University Of Chicago Press.
- McNeill, D. (2000). *Language and Gesture*. Cambridge University Press. doi: 10.1017/cbo9780511620850

- Milenović, Ž., Bazić, B., & Simić, M. (2014). Neverbalna komunikacija u nastavi i svakodnevnom životu. *Zbornik radova Učiteljskog fakulteta, Užice, 16*, 275-288.
- Neumann, M., Bensing, J., Mercer, S., Ernstmann, N., Ommen, O., & Pfaff, H. (2009). Analyzing the “nature” and “specific effectiveness” of clinical empathy: A theoretical overview and contribution towards a theory-based research agenda. *Patient Education And Counseling, 74*(3), 339-346. doi: 10.1016/j.pec.2008.11.013
- Phaneuf, M. (2005). *Comunicação, entrevista, relação de ajuda e validação*. Loures: Lusociência.
- Platt, F., & Keller, V. (1994). Empathic communication. *Journal Of General Internal Medicine, 9*(4), 222-226. doi: 10.1007/bf02600129
- Plotkin, J., & Shochet, R. (2018). Beyond words: What can help first year medical students practice effective empathic communication?. *Patient Education And Counseling, 101*(11), 2005-2010. doi: 10.1016/j.pec.2018.07.013
- Pollitt, L. (2006). Tefl articles. Classroom Management. Retrieved 11 December 2021, from <https://www.tesolcourse.com/tesol-articles/classroom-management>
- Schoenthaler, A., Chaplin, W., Allegrante, J., Fernandez, S., Diaz-Gloster, M., Tobin, J., & Ogedegbe, G. (2009). Provider communication effects medication adherence in hypertensive African Americans. *Patient Education And Counseling, 75*(2), 185-191. doi: 10.1016/j.pec.2008.09.018
- Singh Negi, J. (2009). The role of teachers’ non-verbal communication in ELT classroom. *Journal Of Nelta, 14*(1-2), 101-110.
- Smith, H. (1979). Nonverbal communication in teaching. *Review Of Educational Research, 49*(4), 631-672.
- Todorović, I. (2010). Neverbalna komunikacija u učionici. *Norma, 15*(2), 191-200.
- Uitterhoeve, R., Bensing, J., Dilven, E., Donders, R., deMulder, P., & van Achterberg, T. (2009). Nurse-patient communication in cancer care: does responding to patient’s cues predict patient satisfaction with communication. *Psychooncology, 18*(10), 1060-1068. doi: 10.1002/pon.1434
- Vučković, L. (2014). Značaj neverbalnih znakova u igranju društvenih uloga u interpersonalnom komuniciranju. *Komunikacija, Mediji, Kultura, 6*(6), 229-248.