

Filozofski fakultet Univerziteta u Sarajevu

Odsjek za pedagogiju

Empatijsko komuniciranje između nastavnika i studenata nastavničkih fakulteta Univerziteta u Sarajevu

Završni magistarski rad

Mentorica: doc. dr. Emina Dedić Bukvić

Studentica: Amila Hasanović, 2871

Sarajevo, oktobar, 2021.

Sadržaj

1.Uvod	5
2.Definiranje ključnih pojmova	7
3.Teorijski dio rada	10
3.1.Važnost emocija u komunikaciji	11
3.2.Empatija i empatijsko komuniciranje	13
3.3. Empatija kao pretpostavka socijalnoj osjetljivosti	15
3.4.Interakcija kao odgojni čin	16
3.5.Interakcijsko-komunikacijski aspekt odnosa nastavnik-student.....	17
4.Metodološki okvir istraživanja	25
4.1.Problem istraživanja	26
4.2.Predmet istraživanja.....	26
4.3.Cilj i zadaci istraživanja	27
4.4.Istraživačka pitanja	27
4.5.Metode, tehnike i instrumenti prikupljanja podataka	28
4.6.Uzorak istraživanja	30
5.Opis prethodno provedenih istraživanja o empatijskom komuniciranju.....	31
6.Interpretacija rezultata istraživanja	34
7.Diskusija.....	67
8.Zaključak	69
9.Literatura	72
10.Popis grafikona	74
11.Popis tabela	76
12.Prilozi	77

1.Uvod

Obrazovanje bi bilo uspješnije ako bi se svi studenti podučavali u skladu sa njihovim individualnim razlikama, dok bi komunikacijski odnos koji se ostvaruje između nastavnika i studenata bio uspješniji ukoliko bi se tokom njega upotrebljavalo empatijsko komuniciranje. Empatijsko komuniciranje, prije svega, podrazumijeva sposobnost uživljanja u emocionalna stanja druge osobe odnosno sposobnost što boljeg razumijevanja nekoga te kvalitet u odnosu s drugima jer njegovim upotrebljavanjem možemo razumjeti ali i uvažiti ono što osoba misli i osjeća. Možemo ga percipirati kao kvalitet u bilo kakvom interakcijskom odnosu, odnosno u interakciji između nastavnika i studenata, pomoću empatijskog komuniciranja možemo razumjeti nečije postupke zbog toga što smo se prije toga uživali u ono što osoba trenutno osjeća. Smatra se da ako smo u stanju osjećati kako je biti u situaciji u kojoj se trenutno nalazi neka osoba tada mi možemo i prepoznati vlastite osjećaje i ponašanja. Empatijsko komuniciranje ne koristimo samo kako bi razumjeli trenutnu situaciju osobe i u tom smislu suosjećali s njom. Kako bi razumijevali prethodne, ali i postupke koje će osoba učiniti u budućnosti obazirući se na emocionalno stanje u kojem se nalazi, značajno je empatijsko komuniciranje. Komunikacijski odnos između nastavnika i studenata bi definitivno trebao biti pozitivan. Nastavnik bi na isti način trebao prihvatati sve studente te bi trebao obezbijediti da sredina u kojoj se odvija komunikacija bude sigurna za samog studenta ali i nastavnika također. Dobar komunikacijski odnos koji se uspostavlja između nastavnika i studenta bi trebao biti brižan, otvoren i pun razumijevanja. Trebao bi također podrazumijevati i zadovoljenje potreba svih sudionika komunikacije. Potrebno ga je posmatrati kao vrlo važnu komponentu cjelokupnog visokoškolskog konteksta. U skladu s tim važno je naglasiti da pažnju prilikom uspostavljanja komunikacijskog odnosa između nastavnika i studenta treba usmjeriti upravo ka emocionalnoj komponenti tog odnosa odnosno prisustvu empatije (empatijskog komuniciranja) u tom odnosu.

Bratanić (1993) navodi da razvijena empatijska sposobnost dolazi do izražaja u komunikaciji nastavnik-student. Da bi nastavnik prilagodio komunikaciju svojim studentima, on s njima mora empatijski komunicirati, što znači suživljavajući se s njima prilagoditi svoju

komunikaciju njihovim sposobnostima i mogućnostima razumijevanja. Empatija je u odgoju važna radi otkrivanja osjećanja koja prate ponašanja, prihvatanja osobe onakve kakva jest, otkrivanja emocionalno-motivacijskih faktora, shvaćanja odgajnika u njegovom totalitetu, biranja adekvatnih odgojnih sredstava i postupaka, prilagođavanja komunikacije učenicima te uspješnosti odgojnog djelovanja.

2. Definiranje ključnih pojmova

Pošto fenomen empatijskog komuniciranja između nastavnika i studenata predstavlja osnovu ovog rada odlučili smo definirati sljedeće ključne pojmove: emocija, empatija, interakcija, nastavni rad te empatijsko komuniciranje.

EMOCIJA, OSJEĆANJE, ČUVSTVO

U Pedagoškoj enciklopediji 1 (1989) emocija, osjećanje, čuvstvo odnosno empatija se definiraju kao uzbuđenje koje se javlja kao pratilac tužnih, radosnih ili značajnih trenutaka, te uživljavanje koje slijedi nakon tužnih ili radosnih zbivanja koja se odnose na neku blisku osobu. Uživljavanje ili empatija je osjećanje i razumijevanje psihičkih procesa i zbivanja kod drugih osoba. Kod uživljavanja riječ je o suosjećanju emocija, raspoloženja i afekata, o suosjećanju motiva, želja i htijenja te o razumijevanju mišljenja, stavova i predstava. Uživljavanje ili empatiju mogli bismo povezati sa procesom identifikacije, gdje postoji poistovjećivanje sa određenim objektom, najčešće s osobom koja nam je psihički bliska. Izgleda da je sposobnost uživljavanja značajan faktor u ličnom i socijalnom razvoju pojedinca, pošto podstiče smisao za psihički život i doživljavanje osoba, i poštivanje njihovih motiva, osjećanja i mišljenja što opet uslovljava prisne međunarodne odnose i pravi altruizam.

Empatija podrazumijeva suosjećanje odnosno uživljavanje u emocionalno stanje neke osobe te razumijevanje njenih potreba i postupaka na osnovu toga.

EMPATIJA

"Značenje termina empatija dolazi od njemačke riječi "Einüflng" koji se literarno prevodi kao "osjećati unutra"; proširiti sebe do točke da možemo dijeliti iskustvo osobe s kojom komuniciramo. Svoje korijene empatija ima u grčkim riječima: empaso-usipati se, utkivati se; pathe, pathema, pathos-doživljaj, iskustvo" (Bratanić, 1993:62).

INTERAKCIJA

U Pedagoškom leksikonu (1996) interakcija se definira kao međudejstvo, međuzavisnost dvaju ili više pojava, opšti naziv za različite vrste uzajamnog uticaja između dva ili više sistema. Načelo interakcije je jedan od osnovnih pojmova filozofije, dijalektike i velikog broja posebnih teorija u raznim naukama, koje se zato obično označavaju kao interakcionističke teorije.

Interakcija bi podrazumijevala bilo koje međudjelovanje odnosno proces razmjene određenih informacija u kojem moraju učestvovati najmanje dvije osobe. Bitno je spomenuti da u interakciji nailazimo i na uzajamnost u smislu da neke dvije strane uzajamno djeluju jedna na drugu.

NASTAVNI RAD

U Pedagoškom rečniku 1 (1967) nastavni rad se definira kao simultan odgojno-obrazovni rad koji je nerazlučivo povezan sa školom ili njoj sličnom institucijom i u kome se stalno manifestuje didaktička interakcija nastavnika i učenika, odnosno polaznika. Osnovi atribut i značenje nastave izraženi su u tome da je nastava naučno zasnovan i sistematski organiziran institucionalni odgojno-obrazovni rad namjenjen učenicima odnosno polaznicima određenog uzrasta i diferenciranog stepena obrazovanja na utvrđenoj koncepciji nastavnog plana i programa i realizovan saradničkim odnosima nastavnika i učenika kao organizatora i realizatora cilja i zadataka nastavnog rada.

Nastavni rad obuhvata svaki oblik rada koji posjeduje komunikaciju na relaciji nastavnik-student. Nastavni rad obično podrazumijeva nastavnika, studenta i nastavni sadržaj. Nastavnik je tu da bi osmislio efikasan program obrazovanja te da ga koliko god je moguće prilagodi svakom studentu. Trebalo bi se pored prilagođavanja rada studentu voditi računa i o konstantnom unapređivanju istog. Tokom izvođenja nastavnog rada trebalo bi obraćati pažnju na osjećaje, potrebe i stanja u kojima se studenti nalaze te im u skladu s tim pružati podršku, razumijevati ih i suosjećati s njima. Nastavu odnosno nastavni rad možemo posmatrati kao osnovnu didaktičku odrednicu. Njeni glavni ciljevi su osposobljavanje studenta i izgrađivanje cjelokupne ličnosti. Ona također ima zadatak da prepozna i razvija potencijale studenata.

EMPATIJSKO KOMUNICIRANJE

U Enciklopedijskom rječniku pedagogije (1963) empatijsko komuniciranje se definira kao uživljavanje, akt projiciranja samoga sebe u nečiji položaj, oblik identificiranja sa nekim.

To je ono komuniciranje koje je puno razumijevanja i brige. Za uspješnost komunikacije bitno je upotrebljavanje empatije te uspostavljanje pozitivnog raspoloženja i povjerenja. Putem empatijskog komuniciranja oplemenjuje se međuljudski odnos. Empatijsko komuniciranje je ključ za dobar odnos i uspješnu komunikaciju.

Bratanić (1993) smatra kako je prije svega važno da osobi s kojom smo u odnosu ne pristupamo samo racionalno, da je ne prosuđujemo samo na osnovi onoga što vidimo, već da se pokušamo suživjeti otkrivajući kako se ona osjeća u datom trenutku, i adekvatno tome uskladiti naše ponašanje. Taj zahtjev je posebno važan za nastavnika, koji u svom ponašanju prema učeniku treba respektirati njegove osjećaje i svojim ponašanjem izazvati željeno ponašanje učenika. Iz razgovora sa svojim studentima često otkrivamo traume koje su nastale kao posljedice neadekvatnog ponašanja nastavnika prema njima za vrijeme njihova školovanja. Iz iskustva znamo da se osjećajima učenika premalo posvećuje pažnja, da su nastavnici više zaokupirani onim što učenik zna, a daleko manje onim kako se on osjeća. Zbog toga ako želimo da nastavnik više brine o osjećajima učenika, moramo djelovati na razvoj njegovih empatijskih sposobnosti. Empatičan nastavnik prihvaćat će učenika u totalitetu njegove ličnosti i takvog kakav on zapravo jeste. Nije usamljen slučaj da nastavnik ima idealiziranu sliku kakav bi učenika trebao biti, i ako se stvarni učenik ne podudara s njegovom idealiziranom slikom, nastavnik ga ne prihvaća. Razvijene empatijske sposobnosti pomoći će nastavniku da otkrije skrivene motive učenikova ponašanja, da se adekvatno tome i postavi. Tek kad nastavnik otkrije prave motive učenikova ponašanja možemo reći da ga je razumio. Razvijena empatijska sposobnost posebno dolazi do izražaja u komunikaciji nastavnik-učenik. Da bi nastavnik prilagodio komunikaciju svojim učenicima, on s njima mora empatijski komunicirati, što znači suživljavajući se s njima prilagoditi svoju komunikaciju njihovim sposobnostima i mogućnostima razumijevanja. Nadalje, nastavnik u svom djelovanju mora utjecati na razvijanje empatijskih sposobnosti svojih učenika, jer tek kad učenika osposobi za empatijsko komuniciranje, stvorio je – kao što ćemo kasnije vidjeti – osnovu za uspostavljanje dijaloga.

3. Teorijski dio rada

3.1. Važnost emocija u komunikaciji

Djeca kroz razvoj uče puno različitih načina putem kojih mogu komunicirati o emocijama. Na razne načine izražavaju svoje potrebe ali i na različite načine reaguju na potrebe drugih. Zdrava komunikacija trebalo bi da obuhvata jasnost, konkretnost, empatijsko komuniciranje te razumijevanje osjećanja drugih.

Vrijedno je poznavati i razumjeti svoje emocije da bi ispravno razumjeli osjećanja drugih. Smatram da bi trebalo suosjećati kako sa prijatnim tako i sa neprijatnim emocijama drugih da bi ih ustvari dubinski razumjeli. Emocije nam mogu pokazati kakva je interakcija tj. odnos osobe sa drugima te samim tim i usmjeriti naše ponašanje. U ovoj situaciji se u biti usklađuju naše ponašanje i emocionalne reakcije. Emocija posreduje u socijalnim odnosima te ima svoje fenomene. U biti čovjek ispoljavanjem svojih emocija postavlja stav tj. odgovor naspram situacije odnosno problema pred kojim se nađe. Ispoljavanjem emocija te naše aktivnosti postaju izražajne. I izražajni pokreti imaju veliku ulogu u razumijevanju emocija jer čak i podignute obrve kod čovjeka mogu značiti neku strepnju, tugu, iznenađenje.

Emocija je razumijevana kao nešto što se desi odnosno što se pojavi u trenutku kada smo spremni da djelujemo. Dakle, emocija se smatra koje je obično izazvano događajem koji je čovjeku važan, koje predstavlja uzbuđeno stanje koje je izazvano određenom situacijom te obuhvata subjektivnu, izražajnu i fiziološku komponentu. Subjektivna komponenta emocija se odnosi na lične doživljaje emocija kao što su sreća, tuga, ljubomora, strah ili ljutnja. Izražajna komponenta emocija se odnosi na načine pomoću kojih mi ljudima oko sebe govorimo kako se osjećamo. Fiziološka komponenta emocija se odnosi na fiziološke promjene koje se dešavaju kroz izražavanje emocija poput recimo ubrzanog disanja.

Osjećaji i emocije prvobitno su smatrane istoznačnicama. Međutim, kada malo bolje razmislimo to nisu sinonimi. Emocija se promatra kao neka naša reakcija na određeni podražaj, dok se osjećanja promatraju samo kao lično razumijevanje te naše emocije. Na osnovu su usmjeravane i naše daljne misli i ponašanja pa i odluke o empatičnom ili neempatičnom djelovanju. Iz toga se i zaključilo da na emociju ne možemo utjecati, dok su osjećaji određivani od strane nas. Tako su interpretirane i pozitivne i negativne emocije koje određuju daljni tok naših radnji i ponašanja.

Emocije imaju ulogu i u funkcioniranju osoba u društvu. Smatramo da su sve emocije uredi i da je izražavanje emocija zaista potrebno i korisno. Bitno je da vladamo socijalnim odnosima

zato što su nam takva ponašanja potrebna za rješavanje različitih socijalnih situacija. Emocije koje često utječu na naš odnos sa drugima u društvu su definitivno tuga, sreća, ljubav, ljutnja i empatija. Svaka emocija je jedinstvena kada je posmatranakao neko lično stanje nas samih ali i u odnosu sa drugima. Emocije upravljaju našim odnosima sa drugim ljudima.

Za emocionalnu inteligenciju se smatralo da predstavlja prepoznavanje ličnih i emocija drugih, emocionalnu regulaciju i korištenje informacija o emocijama u socijalnom ponašanju. Dakle, emocije i emocionalni razvoj imaju veliki utjecaj na naš život. Utječu na našu motivaciju, ličnost, ponašanje i odnos prema drugima. Ponašanje se smatra naučenim, pa postoji realna mogućnost i da se oduči. Dakle, emociju ne treba mijenjati, treba mijenjati ponašanje. Visoka razina emocionalne inteligencije se povezuje sa uspjehom u mnogim aspektima života pa tako i u ostvarivanju odnosa sa drugima, posebno prijateljskih. Emocionalno stabilna djeca znaju prije svega upravljati svojim ponašanjem te lakše iskazuju samopouzdanje i osjećaj povezanosti sa vršnjacima. Ti odnosi sa prijateljima imaju veoma važnu ulogu u razvoju emocionalne i socijalne kompetencije. Sposobnost kontrole emocija i razumijevanje emocija drugih trebale bi omogućiti osobi brzu prilagodbu u društvu. Jedna od sposobnosti koje ubrajamo u emocionalnu kompetenciju je upravo sposobnost uživljavanja i suosjećanja s tuđim emocionalnim iskustvom. Empatija i simpatija te suosjećanje s drugima, smatrane su emocionalnim reakcijama koje nas povezuju s drugima.

Djeca, kako navode Oathley i Jenkins (1998) vjeruju da pored toga što se bave razumijevanjem vlastitih emocija, pokušavaju razumjeti i emocije drugih. Dok uče govoriti o emocijama odmiču se mnogo dalje od jednostavnog komunikacijskog sistema koji omogućavaju izrazi lica i boja glasa.

Automatski pokazujemo emocije kako smatra Duck (2007) kao neke vrste jakih, unutarnjih, individualnih osjećaja. Možemo čak i razmišljati o tome kako ljudi prikazuju emocije drugim ljudima. Možemo prepoznati da, kakve god bile, emocije nisu samo unutarnji podsvjesni nemiri koji nikada ne izlaze u stvarni svijet, već mogu biti otkrivene u priznanjima o prijelazima u odnosima. U svakom slučaju, emocije su često interpersonalna konverzijska iskustva i unutarnji psihološki događaji.

3.2. Empatija i empatijsko komuniciranje

Komunikacija i odnos su međusobno povezani i isprepleteni. Za komunikaciju se može reći da je odnosna a ne samo da predstavlja sredstvo na osnovu kojeg se stvara određeni odnos među ljudima. Dakle, komunikacija bilo koje vrste uključuje aktivnost u bilo kojem odnosu koji se stvara između dvoje ljudi pa tako i onom komunikacijskom. Riječi koje svi mi koristimo tokom obraćanja nekome, tokom komunikacije odnosno vođenja razgovora odražavaju i otkrivaju naša mišljenja, stavove te samu ličnost individue. Način na koji komuniciramo sa drugima također daje mogućnost našim sagovornicima da otkriju kako mi percipiramo sve oko sebe, svijet, ljude i odnose. Komunikaciju ne treba doživljavati kao nešto što nam svakodnevno omogućava iskazivanje određenog stava, mišljenja i tome slično. Emocije potiču adaptaciju osoba u promjenljivim uvjetima okoline. Za komunikaciju u socijalnim odnosima veoma je važno poticati socijalnu interakciju. Bitno je kod djeteta razvijati osjećaj samodjelotvornosti jer on utječe na ustrajnost, donošenje odluka i emocionalne reakcije. Samodjelotvornost omogućuje i produktivnije načine razmišljanja.

Empatijsko komuniciranje možemo smatrati najbitnijom odrednicom kvalitete komunikacije ali i pretpostavkom za razvoj socijalnih odnosa koji će se prvenstveno zasnivati na međusobnom poštovanju između sudionika. Empatijsko komuniciranje je jedna moguća verzija komunikacije. Pomoću njega je moguće u potpunosti prihvatiti drugačije viđenje neke osobe. Empatija je smatrana važnim dijelom ljudskih jakih strana te je zbog toga neophodno razumjeti značaj njene kvalitete u onome bez čega nijedan čovjek ne može a to je komunikacijski odnos. Empatijsko komuniciranje se kao sposobnost može povezati sa pozitivnim razumijevanjem međuljudskih odnosa. Empatija je potrebna u cjelokupnom odgojno-obrazovnom djelovanju jer je veoma važno da se pokušamo uživjeti u život osobe s kojom komuniciramo usput otkrivajući kako se ona osjeća u određenom trenutku te u skladu s tim usmjeravati naša dalja ponašanja. Empatijsko komuniciranje smatrano je jednim od oblika komunikacije u kojem se ljudi trude istinski razumjeti svoje sagovornike. Trude se jednostavno razumjeti nečiju potrebu i razlog ponašanja ili reakcija u određenim situacijama. Pokušavaju razumjeti kako šta osoba misli tako i šta osoba osjeća. Kroz empatijsko "nastupanje" prema drugima, pokušavamo se staviti u njegovu situaciju, ne osuđivati niti

odobravati određena ponašanja ali ih svakako razumjeti. Razumijevanje je temelj empatije a samim tim i empatijskog komuniciranja. Empatijski komunicirajući, mi automatski mijenjamo ugao iz kojeg gledamo na određenu situaciju.

"Komunikacija nije jednostavno prenošenje poruka među pojedincima, nego cijeli proces kojim se upravlja značenjem i identitetom. Uz to, odnosima se upravlja pomoću pristojnosti i stvaranja dojmova. Ovaj kontekst uključuje neverbalnu komunikaciju, tihe poruke dodirrom, osmijeha, tople i nježne oči, te držanje tijela, koji izražavaju kulturalno prihvaćene poruke poziva, odobravanje ili odbijanje, te suprotnosti samog izgovorenog teksta" (Duck, 2007:12).

Bošnjak (2007) navodi da se empatija ne može odvojiti od moralnosti odnosno od brige za druge ljude. U osnovi empatije leži moralnost. Empatija ima spoznajno i čuvstveno značenje i neki teoretičari upotrebljavaju više pojam spoznajno, dok drugi uzimaju više u obzir čuvstveno značenje. Dok je simpatija više stečena osobina, emocionalna reakcija na druge osobe, empatija je urođena osobina koja uključuje aktivnu-spoznajnu i čuvstvenu komponentu, ovisno od uzrasta, osobina i osobenosti ličnosti. Empatija i briga su također međusobno povezani. Veza između empatije i brige je direktna i očigledna. Osoba može osjećati empatijsku motivaciju da pomogne nekome u nevolji, to će učiniti kao brižna osoba, a ne samo zbog empatijske uznemirenosti. Veza između brige i empatije naročito dolazi do izražaja u socijalno-moralnom rezonovanju, u situacijama kada neko ima problem i kada pati.

Kao društvene jedinice, ljudi su predodređeni da odrastaju i žive s drugima. To je jedan od razloga da o empatiji učimo od najranijih godina života. Zečević i drugi (2018) navode da je empatija vrlo važna za zdravo funkcioniranje odrasle osobe, ali je posebno važna u savladavanju asertivne (nenasilne) komunikacije, koja predstavlja komunikaciju koja je preduvjet za konstruktivan razgovor.

Bratanić (1993) smatra da kad kažemo da je empatičnost jedan od uvjeta za ostvarivanje uspješnog i dobrog međuljudskog odnosa, tada je vrlo važno koje značenje pridajemo riječi empatičnost. To nije bolećiva sentimentalnost, to nije popuštanje, to nije odobravanje, to je istinsko razumijevanje i prihvaćanje ličnosti takve kakva ona jeste, to je otkrivanje onih najdubljih motiva njezina ponašanja, to je sagledavanje ličnosti onakve kakvu ona samu sebe doživljava.

"Postaviti se empatično u "stanje" učenika znači otkriti emocionalnu tačku od koje počinje učenikova spoznaja. Empatičan nastavnik prihvata učenika u totalitetu njegove ličnosti,

takvog kakav on uistinu jeste. Pri suprotnim stavovima učenik se obično ne prihvata. Stoga se može preporučiti nastavnicima da bi trebali biti spremni da prihvate i pomognu učenicima, čime će i učenici prihvatiti njih i pomoći njima. Ako dozvolite da neko i vas uči, pokazujete da uzimate u obzir i tuđe ideje i da "ne znate sve". Empatičan nastavnik prihvatit će učenika takvog kakav on zaista jeste i potrudit će se da odgovarajućim odgojnim metodama i postupcima pomogne učeniku da se razvija u željenom pravcu. Samo duboka usađenost empatijskog procesa omogućit će nastavniku da svoj metod uspostavi kao komunikativno djelovanje. Prema već rečenom, empatija uključuje i kognitivne procese i afektivna iskustva u procesu afektivnog razumijevanja i uživljavanja u emocionalna stanja drugih osoba. Većina naučnika smatra da oba ova procesa trebaju biti prisutna pri empatisanju; manje-više u ovisnosti od starosti osobe" (Bošnjak, 2007:111).

3.3. Empatija kao pretpostavka socijalnoj osjetljivosti

Sa socijalnom inteligencijom i socijalnom kompetencijom se, kako navodi Filipović (2017) u literaturi katkada poistovjećuje i socijalna osjetljivost. Zato kao bitne pokazatelje socijalne kompetencije navodi empatiju, prosocijalno ponašanje i altruizam. Empatija ili suosjećanje je sposobnost uživljavanja u emocionalni svijet druge osobe ili osoba te sposobnost dijeljenja njezinih odnosno njihovih osjećaja. Prosocijalno ponašanje označava voljno, ničim prisiljeno ponašanje koje ima povoljne posljedice na socijalno okruženje odnosno na druge ljude. Altruizam (kao oblik prosocijalnog ponašanja govori da je riječ o nesebičnom obliku pružanja pomoći, iz istinske susretljivosti, velikodušnosti i naklonosti prema drugima, bez ikakvog osobnog interesa. Posjedovati socijalna umijeća znači znati uskladiti svoje ponašanje s ponašanjem drugoga ili drugih tako da se izgradi odnos. Socijalna kompetencija je, dakle, složen, višedimenzionalan pojam koji označava sposobnost uspostavljanja i održavanja pozitivnog odnosa i interakcije s drugima u socijalnom kontekstu. Društvena kompetencija uključuje komunikacijske vještine, sposobnost gledanja situacije iz perspektive drugoga, empatiju, toleranciju, kooperativnost i uzajamno pomaganje, odgovornost prema sebi i drugima, ustrajnost u obavljanju zadataka, odgodu zadovoljstva, kontroliranje nasilnih ponašanja, iskazivanje osjećaja vrijednosti, jedinstvenost i pozitivnu sliku o sebi. Socijalna kompetencija je sposobnost na kojoj se temelje sve buduće interakcije osobe s drugima i koja joj istodobno pomaže osvijestiti vlastito ponašanje.

Prosocijalno ponašanje, kako navodi Spasenović (2008) podrazumijeva postupke i aktivnosti koji doprinose dobrobiti drugih.

S obzirom na to, prosocijalno ponašanje se promatra kao dimenzija fenomena empatijskog komuniciranja i u uskoj je vezi sa socijalnom osjetljivošću te njenom povezanošću sa empatijom općenito.

Spasenović (2008) navodi da je nađena visoka saglasnost između opšteg altruizma učenika i procene altruističkog ponašanja od strane nastavnika i vršnjaka iz razreda. Takođe dobijene su visoke korelacije između procjena nastavnika i drugova iz razreda. Pored toga, subjekti koji su se češće ponašali kooperativno i pomagali u jednoj situaciji, činili su to i u ostalim ispitivanim situacijama.

Spasenović (2008) smatra da autori koji zastupaju stanovište o postojanju opšte prosocijalne orijentacije, na osnovu koje je moguće predvideti nečije ponašanje, zasnivaju svoja uvjerenja na nalazima koji pokazuju pozitivnu povezanost prosocijalnog ponašanja i sindroma crta ličnosti kao što su: briga za drugoga, altruistička vrednosna orijentacija, socijalna odgovornost, usvojenost moralnih i humanih vrijednosti, nivo moralnog razvoja, empatija.

3.4. Interakcija kao odgojni čin

Bitne karakteristike odgoja s interakcijsko-komunikacijskog odnosa, kako navodi Bratanić (1993) jesu da se odvija u međuljudskom odnosu, da se zasniva na saradnji, da ovisi o kvaliteti interakcije i komunikacije u odnosu, te da usavršava ličnosti i odgajatelja i odgajnika. Da se odgoj odvija u punini međuljudskog odnosa znači da i odgajatelj i odgajnik sudjeluju u njemu kao cjelovita bića. To pak znači da se u taj proces uključuju u punini svog postojanja, kao bića koja ne samo misle, već i osjećaju i aktivno djeluju. Odgoj se kao takav odvija u dubljim sferama ljudske psihe i pritom vrši integrirajuću i aktualizirajuću funkciju ljudskog bića.

Ovakav aspekt odgoja može se prilagoditi i studentima odnosno njihovom empatijskom komuniciranju sa nastavnicima za vrijeme visokoškolske nastave.

U međusobnoj komunikaciji između nastavnika i studenata tokom visokoškolske nastave možemo prepoznati zastupljenost kako ličnog tako i profesionalnog odnosa. U skladu sa

predmetom istraživanja ovoga rada (a to je fenomen empatijskog komuniciranja), možemo reći da nastavnički poziv pretstavlja nešto što treba da podrazumijeva ispreplitanje dimenzija ličnog i profesionalnog odnosa jer ukoliko su ljudi sudionici određenog odnosa onda takva komunikacija mora podrazumijevati dimenziju odnosno elemente ličnog odnosa.

Bratanić (1993) smatra da je bitna karakteristika osobnog odnosa da se zasniva na sobnoj naklonosti pri čemu osjećaji imaju primarnu ulogu. Njegova trajnost ovisi o međusobnoj privlačnosti i rezultat je osobnog izbora. Nema posebne namjere i nekog praktičnog cilja, a osoba se prihvaća takva kakva jeste. Lišen je hijerarhičnosti. U tu vrstu odnosa pripadali bi odnosi među prijateljima, supružnicima i tome slično. Za razliku od osobnog odnosa profesionalno-društveni odnos ima jasno određenu namjeru i cilj. Objektivan je i više zasnovan na racionalnom momentu. Pretežno je rezultat stjecaja okolnosti. Njegova trajnost ovisi o njegovu cilju i neovisna je o promjeni privlačnosti. Takav odnos je hijerarhičan, te je ispunjen latentnom agresijom. Takvi su odnosi između liječnika i pacijenta, advokata i klijenta, nastavnika i učenika. Međutim, svaki takav odnos u kojima su ljudi u međusobnom odnosu, ne može biti lišen nekih elemenata osobnog odnosa.

3.5. Interakcijsko-komunikacijski aspekt odnosa nastavnik-student

Ljudi u biti idu kroz život tako što razgovaraju. Razgovor je sastavni dio interakcijsko-komunikacijskog odnosa. Međutim, međuljudski odnos ne karakteriše samo razgovor. Tu je komunikacija kao osnova za stvaranje zdravog i pozitivnog odnosa. Jezik je definitivno taj pomoću kojeg u komunikacijskom odnosu ostvarujemo mnoge aktivnosti. U skladu s tim bi trebali razmisliti o načinima na koje jezik oblikuje naše mišljenje i ponašanje. Govor koji neprekidno a samim tim i svakodnevno koristimo nam u biti služi da predstavimo naše mišljenje, stav, osjećanja te način na koji percipiramo svijet odnosno sve oko sebe. Na osnovu ovoga možemo zaključiti da su interakcija i komunikacija osnova za predstavljanje našeg ponašanja u odnosima te kvalitete samog interakcijsko-komunikacijskog odnosa. Svaki vid komunikacije uključuje neku aktivnost koju realiziramo tokom uspostavljanja odnosa sa drugima, a ono o čemu trebamo voditi računa je da u tom odnosu bude zastupljeno suosjećanje/empatija odnosno empatijsko komuniciranje kao nešto što je potrebno svakom čovjeku jer na njega djeluje poticajno, pozitivno i podržavajuće.

Ukoliko u interakcijsko-komunikacijskom procesu koristimo empatiju naš govor može postati snažniji i uvjerljiviji. Izražavanje naših emocija u svakodnevnom životu se obično očituje kroz govor u nekom socijalnom okruženju. Interakcija predstavlja nešto što nastaje u odnosu sa drugim ljudima te nešto u čemu bi ako se trudimo da razumijemo druge ljude i pomognemo im trebala postojati empatija. Razgovor kojeg karakteriše empatijsko komuniciranje odnosno suosjećanje sa sagovornikom može produbiti i poboljšati njihove emocionalne odnose. Obično se u komunikaciji sa drugima pokazuju uobičajene emocije dok se one malo snažnije i one koje nisu baš uobičajene potiskuju. Tu možemo spomenuti suosjećanje odnosno empatiju koja se vjerovatno manje koristi u interakciji između osoba jer ona u biti ne spada u "uobičajene" emocije koje ljudi obično upotrebljavaju. Emocije kao osnova socijalnih odnosa u kojima bi trebalo preovladavati empatijsko komuniciranje su veoma važni aspekti komunikacijskog odnosa koji se stvara između nastavnika i učenika. Kada govorimo o informacijama do kojih dolazimo putem interakcije možemo reći da se to dešava svakodnevno. Emocije općenito utječu na cjelokupan društveni život, međusobne odnose među ljudima, socijalna ponašanja, socijalne interakcije te socijalnu povezanost. Komunikacija je ključ uspjeha u nastavi, a usklađivanje komunikacijskog koda je preduvjet uspješnosti. Karakteristika svakog uspješnog nastavnika bi trebala biti razvijena osjetljivost, razumjevanje, suosjećanje te upotreba empatijskog komuniciranja.

Međuljudskog odnosa, kako navodi Bratanić (1993) nema bez interakcije. Svaki odnos pretpostavlja barem minimalnu interakciju, a o stupnju i kvaliteti uspostavljene interakcije ovisi uspješnost međuljudskog odnosa. Shvatajući odgoj kao svjesni i namjerni proces djelovanja na razvoj mlade ličnosti, premalo se pazilo na to kako se taj proces ostvaruje u živoj odgojnoj stvarnosti. Ne negirajući svjesnost i namjernost u odgojnom procesu ne smijemo ispustiti iz vida da se on odvija u polju međuljudskog odnosa u kojem je zastupljeno i nesvjesno u svakoj pojedinoj osobi, dakle intrapersonalno, a isto tako i među osobama, što znači interpersonalno nesvjesno. Odnos između odgajatelja i odgajanika, nastavnika i učenika, sadrži u sebi sve opće karakteristike međuljudskog odnosa, mada se one na specifičan način u njemu održavaju. Ljudi svakodnevno stupaju u različite vrste međuljudskih odnosa, koje možemo dijeliti prema različitim kriterijima. Za nas je interesantna ona podjela koja međusobne odnose dijeli u osobne i profesionalno-društvene. Odnos odgajatelj-odgajanik, nastavnik-učenik, po svojoj je prirodi i po karakteristikama profesionalno-društven.

Ono što bismo trebali predvidjeti, kako smatra Duck (2007) jesu suptilni utjecaji na ponašanja u odnosima koje stvara kontekst govora koji određuje društvene norme ili poziva na moralne

osude ponašanja u odnosima. Pokušaji da se objašnjenja procesa utemelje u odnosima samo na onome unutar odnosa ili ličnim partnerovim izborima i emocijama nepotpuni su i ograničeni jer predviđaju važne društvene, sociološke i kulturalne kontekste koji "preferiraju" određene i gledaju negativno na druge oblike odnosa. Odnosi se ne posmatraju samo kao individualne emocije nego i kao ilustrativan način na koji socijalna kognicija pojedinca odražava društveni kontekst kroz komunikaciju i članstvo u društvu. Isti autor također navodi i da je jedan aspekt govora način na koji se govor koristi za određivanje odnosa između govornika i onoga koji sluša te da se procesima razvoja odnosa upravlja putem komunikacije. Odnosi među ljudima nisu samo stanja i nisu samo afektivna, neizbježno trajna mjesta u kojima, doživljavamo svoje emocije u kontekstu povezanosti s mnogim drugim ljudima nego su i mjesta na kojima provjeravamo svoje činjenice, dajemo, uspoređujemo i propitujemo informacije ili njihove izvore, te općenito oblikujemo, sastavljamo, mijenjamo ili razvijamo svoje poglede na svijet i načine na koje se s njim suočavamo ili se oslanjamo na ono što drugi ljudi misle o njemu.

Nastavnici i studenti se mogu ne slagati na razini sadržaja, kako navodi Brajša (1994) ali se i dalje međusobno prihvatati na razini odnosa. Oni se dakle i dalje vole. Različita mišljenja nisu zapreka zajedničkoj saradnji, razgovoru te komunikaciji. Nastavnici često svoje poruke prilagođavaju svojim antipatijama ili simpatijama prema pojedinim studentima. Osim toga, studenti koji ne vole svoje nastavnike vrlo često odbacuju i njihove poruke bez obzira na to da li im odgovaraju ili ne odgovaraju. Tu se vide važnosti ili značenje odnosa između studenata i nastavnika na utjecajnu razinu odgojnih i obrazovnih poruka. Kada govorimo o međusobnim odnosima između nastavnika i studenata u toku razgovora onda možemo reći da postoje ili ja ili ti komunikacija, pozicijski fiksirana ja i ti komunikacija, skrivena ja nad tobom komunikacija, i ja i ti komunikacija te međusobno rivalizirajući odgoj i izobrazba, međusobno pozicijski fiksiran odgoj i izobrazba i međusobno dopunjujući odgoj i izobrazba. U međusobnom slušanju važno je voditi računa o sljedećem: sagovornike slušamo s četiri "uha". Prvo je usmjereno na njihovu osobu. Uvijek nas zanima ko nam šalje poruku, kakav je to čovjek posrijedi. Drugo je usmjereno na sadržaj njihovih poruka. Želimo čuti i razumjeti o čemu se govori. Treće je usmjereno na njihov odnos prema nama, vodeći računa o tome kako se s nama razgovara i kako se prema nama ponašaju. Četvrto je uho usmjereno na utjecaj poruka. Kako treba reagirati na te poruke, šta treba učiniti te kako se ponašati nakon primanja poruka? Kao odlike empatijskog komuniciranja navode se efektivno ali i aktivno slušanje. Aktivno slušati dakle podrazumijeva nastojati prepoznati potrebe sagovornika, provjeriti

realnost i objektivnost prepoznatog pomoću verbalne komunikacije. Bitno je spomenuti još i da moramo voditi računa o sagovornikovim potrebama za vrijeme komunikacije, truditi se da te potrebe prepoznamo te da na osnovu njih i djelujemo.

Krnjajić (2007) smatra da je osnovni cilj proučavanja nastavnikovog uticaja na studente jeste razumijevanje nastavnik-student interakcije i, posebno, specifičnih kontekstualnih uslova u kojima se odvija proces nastave i učenja. Nastavnikova podrška, percepcija interpersonalne povezanosti, favorizovanje kooperativnih oblika učenja i prema zadatku usmjeren "etos razreda" povezani su sa poboljšanjem kognitivih i afektivnih odgojno-obrazovnih ishoda. Podrška nastavnika je značajna varijabla koja utiče na učenje i psihosocijalne ishode. Ova suportivnost podstiče razvoj pozitivne sredine za učenje i intenzivniju povezanost sa školom. Nalazi empirijskih istraživanja ukazuju na visok stepen povezanosti između visokoškolskog postignuća, visokih obrazovnih očekivanja i razredne klime koju karakteriše nastavnikovo ohrabivanje i podrška (Wang, Haertel, Walberg, 1990, prema Krnjajić, 2007).

Percepcija interpersonalne povezanosti s nastavnikom pomaže studentima da internaliziraju socijalne vrijednosti i čvršće se povežu sa društvenom institucijom kao što je fakultet. Povezanost sa osobama koje dijele iste vrijednosti pozitivno djeluje na unapređivanje akademske orijentacije i intrinzične motivacije za učenje. Osim akademskih koristi pozitivan odnos sa nastavnikom povezan je i sa razvojem mnogih personalnih kompetencija koje unapređuju akademsko učenje. Pozitivan odnos s nastavnikom može djelovati i kao "most" između porodične i visokoškolske kulture (Howes, Matheson, Hamilton, 1994, prema Krnjajić, 2007). Studenti u efektivnim grupama, odnosno grupama s pozitivnom socioemocionalnom klimom, provode više vremena u interakciji sa nastavnikom i dobijaju više personalne podrške.

Poznavanje karakteristika komunikacije, kako smatra Bratanić (1993) važno je za sve one koji se bave ljudskim ponašanjem i u skladu s tim se osvrće na teoriju komunikacije P. Watzlawicka. Polazna tačka te teorije je odnos. Karakteristike teorije P. Watzlawicka su sljedeće: čovjeka promatrati u odnosu s drugim, međuljudski odnos proučavati u komunikaciji, povratna informacija-bitna za ponašanje, međusobno utjecanje uvjetovano je situacijom i na nju djeluje, postoje različiti stepeni svjesnosti o našem ponašanju, komunikacija je čitavo ponašanje i utječe na ponašanje. Predmet proučavanja P. Watzlawicka je odnos između pojedinaca i svojstava tog odnosa. Komunikacijom djelujemo jedni na druge, određujemo jedni druge, doživljavamo sebe u odnosu prema drugima i prema samom sebi.

Pet osnovnih aksioma komunikacije su:

- nije moguće ne komunicirati,
- komunikacija ima sadržajni aspekt i aspekt odnosa,
- odnos je uvjetovan interpretacijom ponašanja,
- komunikacija je verbalna i neverbalna te
- komunikacija može biti simetrična ili komplementarna.

Odnosi između nastavnika i studenata, koji rezultiraju psihološkom klimom, mogu mnogo utjecati na primanje sadržaja komuniciranja, kao što i neverbalni dio komunikacije može imati čak jaču snagu od verbalnog naročito što se tiče odgojnog djelovanja. Što su bolji odnosi između nastavnika i učenika, to je vjerovatnije da će se i ostali uvjeti potrebni za uspješnu komunikaciju lakše postići. I uspješna komunikacija također poboljšava međuljudski odnos.

Goleman (1997) navodi da se empatija temelji na svijesti o vlastitoj личности, što smo otvoreniji prema vlastitim emocijama, to ćemo biti vještiji u iščitavanju osjećaja. Za ljude koji ne mogu razumjeti osjećanja drugih se obično kaže da nemaju emocionalnog sluha. Emocionalni tonovi i zvukovi kojima su protkane ljudske riječi i postupci-znakovit ton ili promjena držanja, riječita tišina ili značajno podrhtavanje-prolaze neopaženo. Neregistriranje tuđih osjećaja velik je nedostatak u emocionalnoj inteligenciji, i tragična mana u onome što znači riječ ljudskost, jer svaka vrsta povezanosti, samog temelja brižnosti, potječe od emocionalne usklađenosti, sposobnosti suosjećanja. Ta sposobnost-koja nam omogućuje da znamo šta osjeća neko drugi-djeluje u širokome spektru životnih područja.

Bošnjak (2007) navodi primjer postojanja empatije kod učenice u odnosu na svog nastavnika: Poslije dosta neuspješnog nastupa ekipe na takmičenju u čemu je uložena ogroman trud i spoznaje da on nije adekvatno nagrađen učenica ljubi, nasred ulice, "žrtvu" u obraz. Kada je zbog toga bila ukorena više puta je ponovila: "Rekla sam da sam Vas poljubila, jer sam primijetila neraspoloženje, razočarenje..." "Moja glavna ideja jeste da je ljudska sposobnost empatisanja s drugom osobom povezana s njihovim razumijevanjem šta je u pozadini njihovih osjećanja, i to razumijevanje nastavlja da se razvija tokom adolescencije i odraslog doba" (Martin L. Hoffman, 2000, prema Bošnjak, 2007). U navedenom slučaju radilo se o čistom empatisanju "u nevolji"-zbog izostajanja zaslužene nagrade. A bila je zaslužena po mnogim mišljenjima. Ovo je samo jedan primjer empatisanja nastavnika od strane učenika.

Emocije su, kako smatraju Oatley i Jenkins (1998) jezik socijalnog života kod ljudi-one daju naznake obrasca koji uzajamno povezuju ljude. Smiješak je najčvršće uspostavljen univerzalni znak za emocije, znak je socijalne afirmacije a sreća je emocija saradnje. Verbalna komunikacija nije zamijenila emocije, nego nam je omogućila da još složenije prenosimo ono što nam je najvažnije odnosno naše emocionalne odnose.

"Šta je sa nastavnicima?! Nastavnici imaju bezbroj situacija gdje mogu da empatišu učenike. Značajno područje za to je ocjenjivanje. Mnogo je nepravедno dobivenih ocjena, zbog subjektivnih i objektivnih razloga i to vrijeđa dostojanstvo učenika. U ovakvim situacijama nema empatisanja, ne postoji empatijska uznemirenost. Postoje nastavnici koji razumiju "slabu stranu" učenika, koji nastoje da se užive u njihovu situaciju i pritom čine razne ustupke. Takvi nastavnici će, na primjer, imati obzira prema suzama učenika odlikaša koji je dobio jedinicu. U ponovljenom slučaju pitat će ga za razlog neznanja i ustanovi li se objektivnost toga izostat će negativna ocjena. U ovakvoj situaciji nastavnici proizvode empatičan odnos prema učenicima i kod njih se javlja empatijska uznemirenost pod pretpostavkom da spoznaju razloge učenika (žrtve) zbog kojih nije mogao da nauči zadano gradivo" (Bošnjak, 2007:107).

Oatley i Jenkins (1998) zaključuju da emocije funkcioniraju u društvu posredujući u socijalnim odnosima. Važna pretpostavka u emocijama je ta da čine most između pojedinih ljudskih kultura te nam pomažu razumjeti druge kulture. Spona socijalne interakcije su upravo emocije i raspoloženja koja povezuju pojedince u pojedinim situacijama: uzajamne naklonosti, spolne intimnosti, dominacije i potčinjavanja, skupnog uzbuđenja tokom napada, skupne bojazni od opasnosti. Prema tome pojedinci prave izraze koji djeluju kao okidači odgovarajućih raspoloženja i ponašanja.

Bratanić (1997) smatra da iskustvenu spoznaju koja kaže da je ljubav temelj na kojem počiva odgojna djelatnost, trebamo prihvaćati kao pedagoški aksiom. Odgojni se proces odvija interakcijski u polju međuljudskog odnosa pa stoga ljubav nije samo kvaliteta osoba koje u odgoju sudjeluju, već je i kvaliteta međusobnog odnosa u kojem se odgoj odvija. Ljubav daje ozračje svakom ljudskom odnosu, ona neposredno isijava poput nevidljivih silnica, a ostvaruje se u djelovanju, u aktivnosti komuniciranja.

Obrazovanje i nastava, učenje i poučavanje, kako smatra Bratanić (2002) interakcijski su procesi koji se odvijaju u polju međusobnih odnosa između odgajatelja i odgajanika, roditelja i djeteta, nastavnika i učenika. Holistički gledano, odnosi uspostavljeni između odgajatelja i odgajanika, nastavnika i učenika od primarne su važnosti za kvalitetu interakcijskih procesa

učenja i poučavanja. Svaki odnos može biti plodno tlo za rast i razvoj ličnosti, podjednako i odgajatelja i odgajnika, nastavnika ili učenika, učinimo li ga takvim. Dilemu, koja je počivala na staroj paradigmi, je li u nastavi važniji nastavnik ili učenik, holistička paradigma razriješava kroz prizmu njihovog odnosa, tog mikrokosmosa u kojemu se odvija cjelokupno njihovo zajedničko djelovanje.

Delors (1998) navodi da je prema mišljenju Povjerenstva zadaća nastavnika pomoći pojedincu stvarati osobne sudove i razviti osjećaj osobne odgovornosti, i tako omogućiti učenicima razviti predviđanja promjena i prilagodbe istina, drugim riječima-nastaviti učiti cijeli život. Djelotvornost nastavnika u izvješću se vezuje uz široki raspon nastavnih umijeća, ali i ljudskih kvaliteta kao što su empatija, strpljivost, autoritet koji se razvija dijalogom, razumijevanje, tolerancija, ljubav, radoznalost, kreativnost itd. Ipak, za proces poučavanja najvažniji je odnos između nastavnika i učenika.

Efikasnost odgoja u obitelji i školi, a posebno u nastavi, kako smatra Bratanić (2002) u najvećoj mjeri ovisi o kvaliteti komunikacije koja se uspostavlja i ostvaruje među svim sudionicima. Komunikacija može biti personalna i apersonalna. Nastavnik na satu svog nastavnog predmeta može učenicima komunicirati nastavne sadržaje, objektivno i na odstojanju, a može nastavni sat organizovati tako da komunicira s učenicima o nastavnom sadržaju. Prema tome, nije svejedno, barem ne za odgojno djelovanje, je li nastavnik komunicira učenicima ili nastavnik komunicira s učenicima. Odgojnog djelovanja nema bez personalne, lične, humane komunikacije.

Razumijevanje, kao prva posljedica uspješna komunikacije, kako navodi Bratanić (1993) odnosi se ponajprije na točnost primanja sadržaja, poruke, informacije. Komunikacija-kao što smo prije naglasili-je uspješna što se sadržaja tiče ako su poruku odnosno informaciju na isti način protumačila oba sudionika u komunikaciji, tj. onaj koji poruku šalje i onaj koji poruku prima. Drugim riječima, ako su znakovima u komunikaciji pridali isto značenje, znači da su se i razumjeli. Razumijevanje je povezano sa spoznajnim, kognitivnim područjem ličnosti koje međusobno komuniciraju, iako-kao što smo vidjeli – i tu određenu ulogu imaju emocije. U odgojno-obrazovnom procesu upravo ta spoznajna sfera ličnosti koje komuniciraju u prvom je planu. Nije svejedno da li nastavnik osjeća naklonost prema učeniku i da li učenik osjeća nastavnikovu naklonost, pa mu na isti način uzvraća, da li međusobno gaje povjerenje ili ne, jer će te emocionalne kvalitete znatno utjecati i na primanje odnosno doživljavanje saržaja. Iz

rečenog proizilazi da je nastavnikov osjećajni angažman, i to u svakom slučaju pozitivan, značajna poluga za uspješnu komunikaciju s učenicima i razredom u cjelini.

4. Metodološki okvir istraživanja

4.1. Problem istraživanja

Odgojno-obrazovni rad obuhvata mnogo izučavanih pojava. Svi koji su na bilo koji način uključeni u odgojno-obrazovni proces trude se istraživati razloge kako za sva manifestna ponašanja tako i za razvoj psihičkih procesa čovjeka. Međutim, ono što je na neki način nedovoljno istraženo je empatijsko komuniciranje između nastavnika i studenata. To je i jedan od razloga zbog kojeg smo odabrali istraživati ovu temu. Tema je birana sa željom da se što više sazna o njoj kako bi se moglo propitati koliko nastavnici upotrebljavaju empatijsko komuniciranje te kako bi empatijsko komuniciranje bilo češće upotrebljavano u nastavi. Ovim se istraživanjem nastoji razumjeti fenomen empatijskog komuniciranja a onda i same važnosti empatije.

Problem istraživanja usmjeren je na istraživanje empatijskog komuniciranja kao kvalitete u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata nastavnčkih fakulteta Univerziteta u Sarajevu.

Empatijsko komuniciranje je sposobnost koja se može povezati sa pozitivnim razumijevanjem međuljudskih odnosa. Dobar odgajatelj ali isto tako i nastavnik u domenu visokoškolske nastave treba imati razvijenu sposobnost empatijskog komuniciranja. Empatija je potrebna u cjelokupnom odgojno-obrazovnom djelovanju jer je veoma važno da se pokušamo uživjeti u život osobe s kojom komuniciramo usput otkrivajući kako se ona osjeća u određenom trenutku te u skladu s tim usmjeravati naša dalja ponašanja. Bitno je posvetiti se istraživanju empatije i njene važnosti pri ostvarivanju komunikacijskog odnosa između nastavnika i studenta jer pojedini nastavnici obično ne obraćaju dovoljno pažnje na ono kako se student osjeća. Razvijanje empatijske sposobnosti odnosno sposobnosti empatijskog komuniciranja bi moglo pomoći nastavniku da prihvati studenta onakvog kakav on u biti i jeste.

4.2. Predmet istraživanja

Predmet ovog istraživanja je empatijsko komuniciranje između nastavnika i studenata nastavnčkih fakulteta Univerziteta u Sarajevu.

Također bi trebalo propitivanjem predmeta istraživanja podignuti svijest o važnosti empatije odnosno empatijskog komuniciranja.

U ovom istraživanju riječ je o predmetu istraživanja koji podrazumijeva fenomen empatijskog komuniciranja u domenu visokoškolske nastave pa će kao takav i biti opisan.

Poželjno je biti empatična osoba jer je to ona osoba koja u potpunosti sluša. Smatram da empatična osoba ima prirodnu želju da brine o drugim osobama. Empatija bi u biti podrazumijevala svaki oblik razumijevanja psihičkog života te događaja koji se dešavaju nekoj osobi. Ona se može posmatrati i kao uživljavanje u emocionalna stanja i manifestna ponašanja neke osobe. Empatija je zaista važna jer se njome pospješuje briga za druge što je svakako potreba interakcije i svakog odgojno-obrazovnog djelovanja. Empatijsko komuniciranje se obično percipira kao ključna društvena stvarnost odnosno shvaćanje tuđih osjećaja. Korištenjem empatijskog komuniciranja mi razvijamo veću sposobnost sagledavanja situacije iz tuđe perspektive, bolje slušamo druge te imamo veću obzirnost prema osjećajima drugih. Dakle, empatisati znači i brinuti se. Što je osoba empatičnija odnosno što više koristi empatijsko komuniciranje to će manje biti sklona predrasudama. Iz svega do sada navedenog možemo zaključiti da upotrebljavanje empatijskog komuniciranja nastavnika kao sposobnosti shvatanja i uvažavanja psihološke strukture ličnosti studenta i njegovih osjećanja može da bude od velike koristi za cjelokupan odgojno-obrazovni rad.

4.3. Cilj i zadaci istraživanja

Cilj ovoga rada je prikazati empatijsko komuniciranje u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata nastavničkih fakulteta Univerziteta u Sarajevu.

Zadaci:

1. Na osnovu recentne literature predstaviti dosadašnja teoretska saznanja o fenomenu empatijskog komuniciranja kao problemu ovoga istraživanja.
2. Prikazati rezultate istraživanja drugih autora o empatijskom komuniciranju između nastavnika i studenata u svrhu utemeljenja predmeta ovog istraživanja.
3. Propitati mišljenje studenata o zastupljenosti empatijskog komuniciranja u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata.

4.4. Istraživačka pitanja

1. Da li je empatijsko komuniciranje između nastavnika i studenata kroz literaturu predstavljeno kao veoma bitna odrednica nastavnog i odgojno-obrazovnog djelovanja?

2. Postoje li načini na koje nastavnici upotrebljavaju empatijsko komuniciranje?
3. Da li je empatijsko komuniciranje ključni faktor koji dovodi do uspješnosti interakcije između nastavnika i studenata?

4.5. Metode, tehnike i instrumenti prikupljanja podataka

Metode: deskriptivna metoda, metoda teorijske analize te survey metoda (odnosno anketno istraživanje).

"Deskriptivna metoda u istraživanju odgoja i obrazovanja predstavlja skup znanstveno-istraživačkih postupaka s kojima se opisuju pojave u odgoju i obrazovanju, tj. ispituje se stanje, a time i njihove osobine, a bez obzira na njihove uzroke" (Mužić, 1999:43).

Deskriptivna metoda je korištena u svrhu opisa rezultata istraživanja drugih autora i omogućava interpretaciju rezultata s namjerom da doprinesu boljem razumijevanju rezultata ovog istraživanja.

Teorijski pristup je korišten u svrhu temeljne analize prethodno provedenih istraživanja čiji su nam rezultati služili za utemeljenje predmeta istraživanja ovog rada. To podrazumijeva metodu teorijske analize.

"Teorijsko istraživanje-ima za predmet opšte teorijske i fundamentalne pedagoške probleme. Ovo se istraživanje ostvaruje primjenom logičkih postupaka: dedukcije, teorijske analize i sinteze te naučnog objašnjenja. Važno mjesto pri tom imaju i hermeneutički postupci" (Pedagoška enciklopedija 2, 1989:440).

"Metoda teorijske analize je istraživačka metoda koja se primijenjuje u okviru fundamentalnih i teorijskih pedagoških istraživanja, ali i ne samo u okviru njih. Već je prethodno istaknuto da teorijska proučavanja u pedagogiji imaju višestruki značaj. Taj značaj proizilazi iz uloge i važnosti koja se pridaje teoriji u svakoj nauci, pa i pedagogiji. Saznanja o procesima vaspitanja i obrazovanja neprestano se bogate i akumuliraju, bilo da su rezultat organizovanih istraživanja, bilo da su rezultat iskustvenog saznanja, bilo da su rezultat istorijskih proučavanja. Sva ta pojedinačna saznanja moraju se teorijski osmišljavati, međusobno povezivati, uopštavati i podizati na viši nivo saznanja u vidu teorijskih stavova i koncepcija. Svaka pedagoška teorija je izvorište novih naučnih hipoteza, ali i novih teorija. Ona kao takva podsticajno djeluje na teoretičare i istraživače da idu dalje u proučavanju pedagogije. U tom

smislu, danas nema ozbiljnijeg pedagoga, ni teoretičara ni praktičara, koji bi negirao potrebu teorijskih proučavanja u pedagogiji" (Knežević Florić, Ninković, 2012:121).

Survey metoda je pogodna za ovo istraživanje jer je ona jedna od najviše korištenim metoda u oblasti pedagoških istraživanja za analizu podataka o stavovima i ponašanju.

"Servej (engl. survey) se obično određuje kao vrsta neeksperimentalnog (anketnog) istraživanja koje kao osnovni izvor podataka koristi lične iskaze o mišljenjima, uvjerenjima, stavovima i ponašanju" (Knežević Florić, Ninković, 2012:62).

Ova metoda u ovom istraživanju koristi se prvenstveno za analizu podataka o ponašanju nastavnika odnosno njihovom ispoljavanju empatijskog komuniciranja do kojih se došlo anketnim propitivanjem stavova studenata o empatijskom komuniciranju između nastavnika i studenata nastavnčkih fakulteta Univerziteta u Sarajevu.

Također, posebno je pogodna za ovo istraživanje i iz razloga što propituje lične iskaze studenata o ponašanju nastavnika.

Tehnika: rad na dokumentaciji i anketiranje.

Mužić (1999) smatra da rad na dokumentaciji podrazumijeva prikupljanje raznih vrsta dokumenata te literatura o odgoju i obrazovanju.

Rad na dokumentaciji je u ovom istraživanju korišten kako bi mogli da opišemo saznanja do kojih smo došli putem istraživanja literature o empatijskom komuniciranju.

Anketiranje će se koristiti u svrhu prikupljanja podataka o empatiji u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata.

"Anketiranje je pismeno prikupljanje podataka o stavovima i mišljenjima, koje se uz pomoć upitnika provodi na reprezentativnom uzorku" (Kukić, 2004:53).

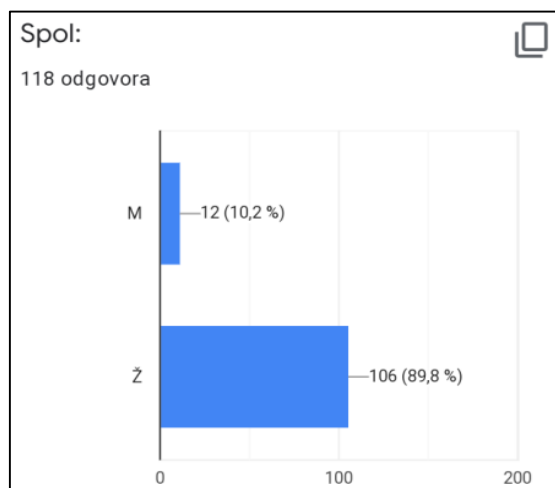
Instrument: protokol za bilježenje anketni upitnik.

Kao instrument istraživanja koji odgovara tehnici rada na dokumentaciji korišten je protokol za bilježenje. Pomoću njega se analizirala stručna literatura o empatijskom komuniciranju te su se analizirale različite percepcije različitih autora o samom fenomenu empatijskog komuniciranja, a također i o komunikacijskoj relaciji između nastavnika i studenata.

"Upitnik nije ništa drugo nego tehničko sredstvo za prikupljanje podataka, a sastoji se od niza pitanja u svezi sa predmetom istraživanja na koja se traži odgovor" (Kukić, 2004:54).

4.6.Uzorak istraživanja

Anketu je popunilo 118 ispitanika (od toga kada uzmemo u obzir spol 12 muškaraca što čini 10,2 % i 106 žena odnosno 89,8 %) što možemo vidjeti na slici br. 1.



Grafikon br. 1.Ispitanici koji sačinjavaju uzorak ovoga istraživanja

Ispitanike su činili studenti nastavničkih usmjerenja Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu i to Odsjeka za anglistiku, Odsjeka za historiju, Odsjeka za književnosti naroda Bosne i Hercegovine te Odsjeka za germanistiku, Odsjeka za pedagogiju i Odsjeka za romanistiku.

5. Opis prethodno provedenih istraživanja o empatijskom komuniciranju

Prvi zadatakovog rada bio je na osnovu recentne literature predstaviti dosadašnja teoretska saznanja o fenomenu empatijskog komuniciranja kao problemu ovoga istraživanja na koji se odgovorilo kroz dio rada koji govori o teorijskoj racionalnosti empatijskog komuniciranja. Također se kroz opis prethodno provedenih istraživanja o empatijskom komuniciranju odgovorilo i na zadatak koji je bio vezan za prikazivanje rezultata istraživanja drugih autora o empatijskom komuniciranju u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata a sve to u svrhu utemeljenja predmeta ovoga istraživanja.

Kroz istraživanja koja su se provodila prethodnih godina predstaviti ćemo njihove najvažnije rezultate, a koji su u vezi s važnošću empatijskog komuniciranja.

U ovom dijelu teksta predstaviti će se sljedeće studije istraživanja: M. Sladoje-Bošnjak, B. (2012), Sindik, J. (2010), Špelić, A., Zuliani, Đ. (2011).¹

Znamo da mnoga dosadašnja zapažanja o razvoju empatije te o poticanju empatijskog komuniciranja govore o tome da je uspješnost empatije ustvari uvjetovana korištenjem brige u

¹M. Sladoje-Bošnjak, B.: Opažena empatičnost nastavnika i metakognitivne strategije učenika. *Zbornik Instituta za pedagoška istraživanja* 2012, Vol 44, br. 2, str. 283-298.

Sindik, J.: Povezanost emocionalne kompetencije te mašte i empatije odgojitelja sa stavovima. *Život i škola*, br. 24 (2/2010.), god. 56., str. 65. – 90.

Špelić, A., Zuliani, Đ.: Uloga empatije u socijalizaciji djece s teškoćama u razrednim sredinama. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja* 2011, Vol 47, br. 2, str. 96-108.

našem odnosu sa drugima. Iz istraživanja čija ću glavna saznanja interpretirati možemo zaključiti da je empatijsko komuniciranje veoma važno u svemu. Kada govorimo o empatijskom komuniciranju između nastavnika i studenata onda možemo reći da je ono potrebno i u inkluzivnom procesu. Dakle, bitno je da nastavnik bude empatičan prema svojim studentima odnosno da koristi empatijsko komuniciranje kako bi vršnjaci koji uče po modelu nastavnika isto to upotrebljavali u svom odnosu sa drugarima (bilo da su u pitanju djeca tipičnog rasta i razvoja ili djeca s teškoćama u razvoju). Od nastavnika bi se trebalo očekivati da njegovo djelovanje bude usmjereno na razvoj pozitivnih vrijednosti kod studenata, razvoj izgrađene ličnosti studenta, njegovih potencijala i interesovanja te razvoj osjetljivosti na stanja drugih i brige za iste.

Goleman (1997) smatra da su empatija i brižnost povezani te da je tuđa bol i vlastita bol. Suosjećati s nekim znači i brinuti se.

Sindik (2010) navodi da empatija podrazumijeva dijeljenje percipiranih emocija drugih osoba pri čemu se ta afektivna reakcija može javiti ili kao posljedica percipiranja znakova koji pokazuju afektivno stanje drugoga ili jednostavno kao posljedica uviđanja stanja druge osobe. On smatra da se na temelju dosadašnjih istraživanja može pretpostaviti da bi trebala postojati pozitivna povezanost između emocionalne kompetencije te mašte i empatije odgajatelja odnosno nastavnika. Naime, sva tri konstrukta hipotetski su sastavni dio općeg koncepta emocionalne inteligencije pa je vjerovatno da bi maštovitiji i empatičniji odgajatelji morali biti i općenito emocionalno kompetentniji.

Špelić (2011) smatra da inkluzija može biti dobar temelj za proučavanje razvoja empatije i razvijanja odnosa prema djeci s teškoćama u razvoju. Razvoj empatije kod tipičnih učenika u integracijskim razredima može se obrazložiti zapažanjima o pojavi, na početku školovanja, negativnih osjećaja, nelagode ili napetosti u odnosima s učenicima s teškoćama zbog njihovog fizičkog izgleda ili nekih aspekata njihova ponašanja, što se postepeno mijenja tokom prve godine zajedničkog druženja. Govori se i da s aspekta koncepta empatije možemo zapaziti da se na početku školovanja radilo o pojavi "empatijske uznemirenosti" kao prve reakcije na nečije negativno emocionalno stanje, što je postepeno prevladano razvojem empatijske brige i suosjećanja za osobu koja ima određene teškoće. Upravo kroz iskustvo interakcije s učenicima s teškoćama u integracijskom razredu vremenom dolazi do sve manje prisutnosti početne nelagode i anksioznosti a samim tim i sve većeg njihovog emocionalnog

razumijevanja, što predstavlja osnovu razvoja empatije i veću toleranciju i prihvatanje učenika s teškoćama u razvoju.

Sladoje-Bošnjak (2010) u svom istraživačkom radu ispituje povezanost između procjenjene empatije nastavnika i metakognitivnih strategija učenika. Empatičnost nastavnika sagledavana je kroz prisustvo šest različitih komponenti: patnja, pozitivno dijeljenje, plač, emotivna pažnja, suosjećanje, poistovjećivanje a procjenjivane su pomoću teorija atribucije. Dakle, ovdje se govori o učeničkim procjenama empatičnosti nastavnika. U okviru metakognitivnih strategija ispitivane su svjesnost o sopstvenom kognitivnom funkcionisanju, planiranje sopstvenog kognitivnog funkcionisanja i nadgledanje sopstvenog kognitivnog funkcionisanja. Dobiveni rezultati pokazuju da postoji povezanost između svih varijabli kojima je ispitivana empatičnost nastavnika i svih varijabli kojima su ispitivane metakognitivne strategije učenika. Nastavnik može pomoći učeniku ako se do izvjesne mjere identifikuje s njim. Samo prisustvo empatije ima pozitivan efekat. Ovo istraživanje pokazuje da postoji značajna pozitivna povezanost afektivne komponente nastavničke empatičnosti sa afektivnim i motivacionim pokazateljima uspješnosti učenika. Pomoću empatije nastavnici bi mogli da se spuste na dječiji nivo i da ih upoznaju sa optimalnim strategijama i metodama u učenju, za svakog učenika posebno. U ovom istraživanju se postavila hipoteza da postoji povezanost između procjenjene empatičnosti nastavnika i metakognitivnih strategija učenika i ona se potvrdila. Dobiveni rezultati u biti potvrđuju značaj nastavnikove empatije za razvoj metakognitivnih strategija učenika.

Osmić (1998) smatra da je empatija ključ uzajamnog razumijevanja u komunikaciji između nastavnika i učenika. On govori o tome da empatija predstavlja složenu sposobnost koja je po svojoj prirodi intelektualna a ne emocionalna te koja se očituje u uživljavanju u drugu osobu, u projiciranju sebe u položaj druge osobe odnosno u sagledavanju svijeta očima druge osobe. Ona predstavlja osjetljivost a ne osjećajnost nastavnika, kada nastavnik učini ljudski napon da pronikne u duševna stanja učenika, tj. da razumije one aktivnosti koje ne mogu odmah shvatiti, kada se nastavnik uživljava u kognitivni, afektivni i voljni život učenika, kada se stavlja u ulogu učenika, kada promiče u to kako učenik vidi i doživljava obrazovno dobro, onda on empatiše.

6. Interpretacija rezultata istraživanja

Kroz iscrpnu analizu literature i dobivenih istraživačkih podataka putem upitnika potvrdile su se i tri hipoteze koje su bile postavljene a ticale su se toga da je empatijsko komuniciranje između nastavnika i studenata predstavljeno kroz literaturu kao veoma bitna odrednica nastavnog i odgojno-obrazovnog djelovanja, da postoje načini odnosno oblici ispoljavanja empatije nastavnika prema studentima te da je ono ključni faktor koji dovodi do uspješnosti njihove međusobne interakcije.

Za potrebe ovoga istraživanja korišten je anketni upitnik o empatijskom komuniciranju između nastavnika i studenata nastavničkih usmjerenja Univerziteta u Sarajevu. Dobijene podatke navesti ćemo u nastavku.

Kada su u pitanju rezultati istraživanja provedenog putem anketnog upitnika, odlučili smo ih predstaviti kroz pet kategorija (od kojih je u svakoj sadržano po deset tvrdnji iz anketnog upitnika) a koje smo sastavila na osnovu analizirane teorijske građe vezane za empatijsko komuniciranje. Svakako, interpretacija rezultata urađena je vodeći računa o predhodno postavljenom cilju a naravno i zadacima istraživanja.

Cilj ovoga magistarskog rada bio je prikazati empatijsko komuniciranje u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata nastavničkih fakulteta Univerziteta u Sarajevu te ćemo stoga nastojati to i uraditi kroz grafičke prikaze i opise podataka dobivenih putem provedenog anketnog istraživanja o već pomenutoj temi.

Putem odgovora na pitanja o empatijskom komuniciranju između nastavnika i studenata željeli smo dobiti rezultate iskazivanja stavova studenata putem reagiranja na 50 tvrdnji koje ovaj anketni upitnik broji.

U ovom dijelu rada će se prikazati dobiveni rezultati na osnovu kategorija (u koje spadaju tvrdnje) čiji će raspored biti objašnjen u daljem tekstu. Prikaz rezultata će se izvršiti prema česticama koje odgovaraju određenim subskalama našeg anketnog upitnika. Za svaku tvrdnju prikazani će biti postotak odgovora. Stoga, i kategorije će biti raspoređene prema sljedećem

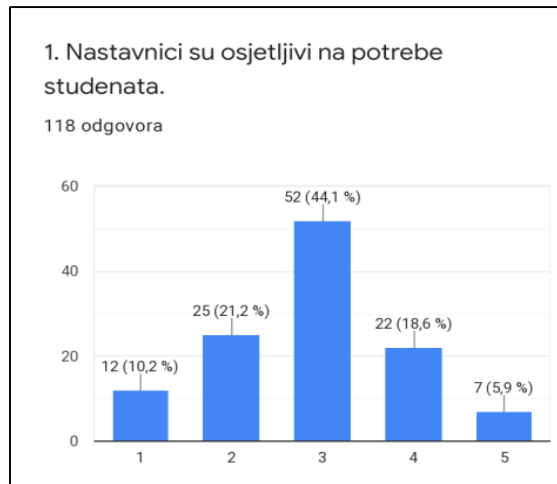
rasporedu (numeričkom) koji odgovara logičkom pripadanju tvrdnje određenoj kategoriji. Dakle, u tabeli 1 možemo vidjeti anketne tvrdnje koje spadaju u kategoriju pod nazivom Emocija i komunikacija.

Kategorije su raspoređene prema sljedećem:

Tabela 1. Emocija i komunikacija

Kategorija 1: EMOCIJA I KOMUNIKACIJA	1.Nastavnici su osjetljivi na potrebe studenata.
	2.Nastavnici osiguravaju brižnost u komunikacijskim odnosima koje ostvaruju sa studentima.
	11.Nastavnici imaju ljubazan ton glasa.
	19.U komunikaciji između nastavnika i studenata postoji međusobno poštovanje.
	24.Nastavnici saosjećaju sa svojim studentima kada su u pitanju njihovi problemi.
	26.Nastavnici razumiju razlog studentskog odsustva sa nastave.
	36.Nastavnici su posvećeni studentima.
	41.Nastavnici osiguravaju socioemocionalnu klimu u kabinetu i u učionici koja omogućava sigurnu atmosferu svim studentima.
	42.Nastavnici suosjećaju sa intenzivnim emocijama njihovih studenata.
	43.Nastavnici zauzimaju aktivnu ulogu posmatrača u situacijama kad nastoje da razumiju određenu osobu u situaciji u kojoj se ona našla.

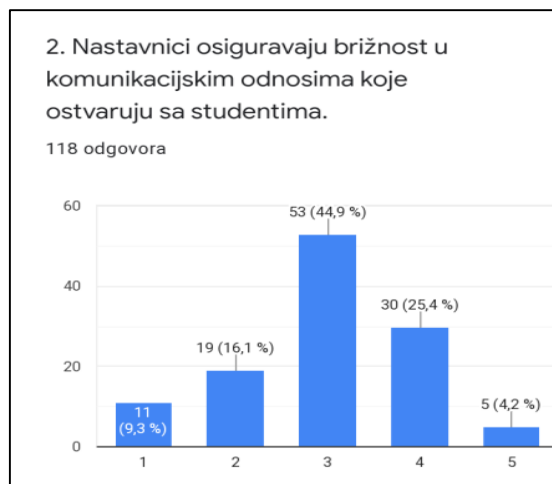
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici su osjetljivi na potrebe studenata" prikazani su na slici br. 2.



Grafikon br. 2. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko su nastavnici osjetljivi na potrebe studenata.

Na tvrdnju koja kaže da su nastavnici osjetljivi na potrebe studenata skoro pola ispitanika, odnosno njih 44,1 % je odgovorilo neutralno tj. da se i slažu i ne slažu s tom tvrdnjom. Veoma mali procenat njih, oko 6% je reklo da se u potpunosti slažu s tom tvrdnjom a 10,2 % njih je kazalo kako se nikako ne mogu poistovijetiti s tačnošću te tvrdnje.

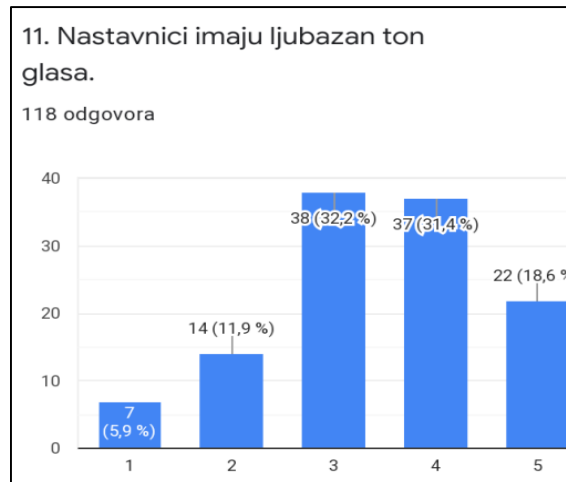
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici osiguravaju brižnost u komunikacijskim odnosima koje ostvaruju sa studentima" prikazani su na slici br. 3.



Grafikon br. 3. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko njihovi nastavnici osiguravaju brižnosti u komunikacijskim odnosima koje s njima ostvaruju.

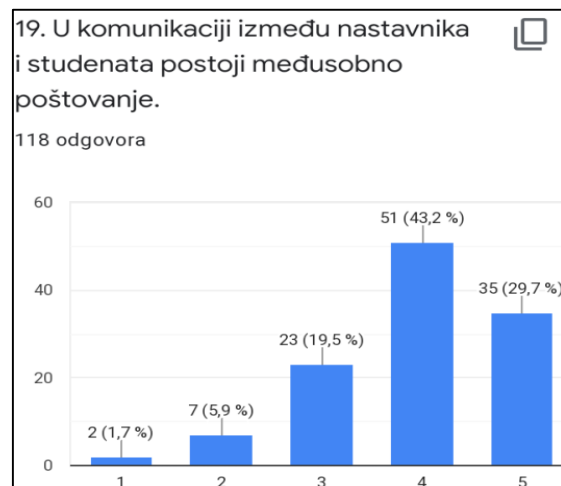
Od 118 studenata njih 30 je izjavilo da se slaže s ovom tvrdnjom. Pošto je skoro polovica ispitanika bila neodlučna i rekla da se i slaže i ne slaže sa tvrdnjom ne možemo reći da je brižnost poprilično prisutna u relaciji između nastavnika i učenika.

Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici imaju ljubazan ton glasa" prikazani su na slici br. 4.



Grafikon br. 4. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko nastavnici prema njima imaju ljubazan ton glasa. Posebno je pohvalno što je na ovu tvrdnju samo 5 % studenata odgovorilo da se ne slaže sa njom. Dakle, preko 30 % studenata je reklo da se slažu da prema njima nastavnici imaju ljubazan ton glasa a 18,6 % njih se u potpunosti složilo s tim.

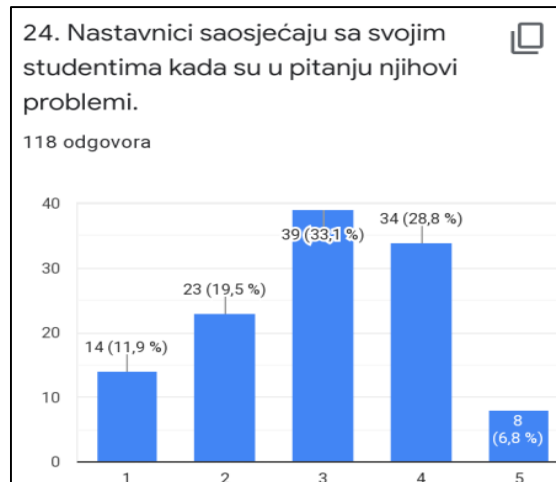
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "U komunikaciji između nastavnika i studenata postoji međusobno poštovanje" prikazani su na slici br. 5.



Grafikon br. 5. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko je u komunikaciji između nastavnika i studenata postoji međusobno poštovanje.

To nam potvrđuje i sljedeći item koji kaže da u komunikaciji između nastavnika i studenata postoji međusobno poštovanje. Više od pola ispitanika je izjavilo da se s tom tvrdnjom slaže što je poprilično dobar rezultat dok su samo dva studenta rekla kako se nikako ne slažu s tim.

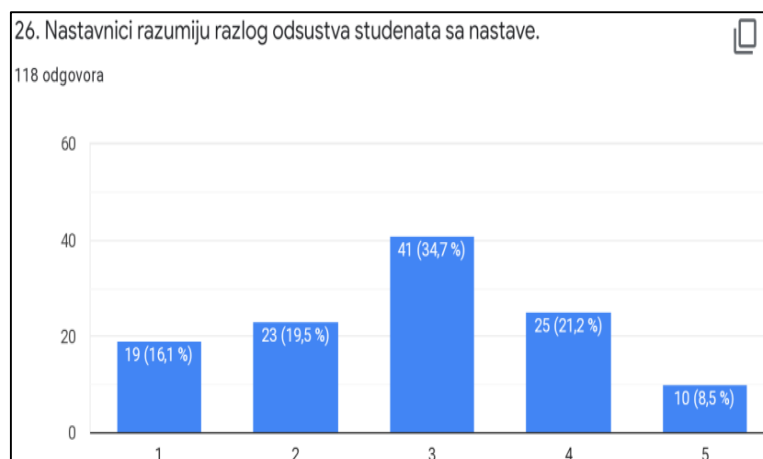
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici saosjećaju sa svojim studentima kada su u pitanju njihovi problemi" prikazani su na slici br. 6.



Grafikon br. 6. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko njihovi nastavnici saosjećaju sa njima kada su u pitanju njihovi problemi.

Od 118 studenata, 33,1 % je kazalo kako se i slažu i ne slažu s ovom tvrdnjom što znači da su neodlučni. Ali, ipak, skoro 28,8% studenata je potvrdilo svoje slaganje s ovim itemom. Dakle, vidljiva je ta prisutnost empatije odnosno saosjećanja što potvrđuje i činjenica da je samo 6,8 % od 118 ispitanika reklo kako se nikako ne mogu složiti sa ovom tvrdnjom.

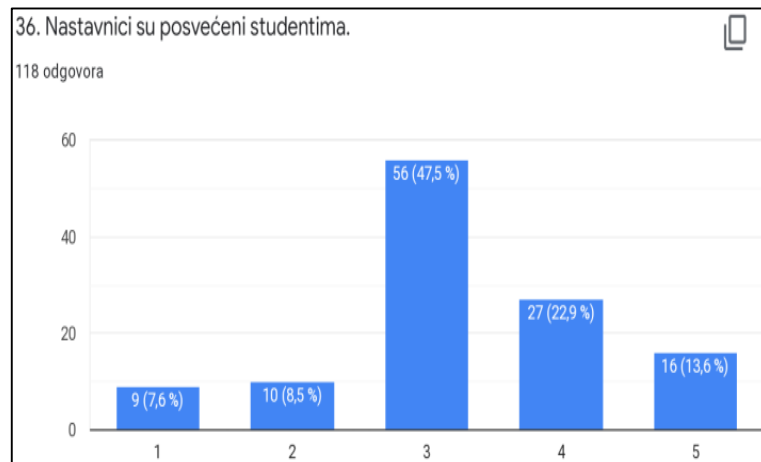
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici razumiju razlog odsustva studenata sa nastave" prikazani su na slici br.7 .



Grafikon br. 7. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko njihovi nastavnici razumiju razlog odsustva studenata sa nastave.

Ova tvrdnja je imala sličan broj odgovora na svakoj skali od 1 do 5. Neodlučno je ostalo 34,7 % ispitanika dok je samo 8,5 % studenata reklo kako se u potpunosti ne slaže s tvrdnjom da nastavnici razumiju razlog odsustva studenata sa nastave.

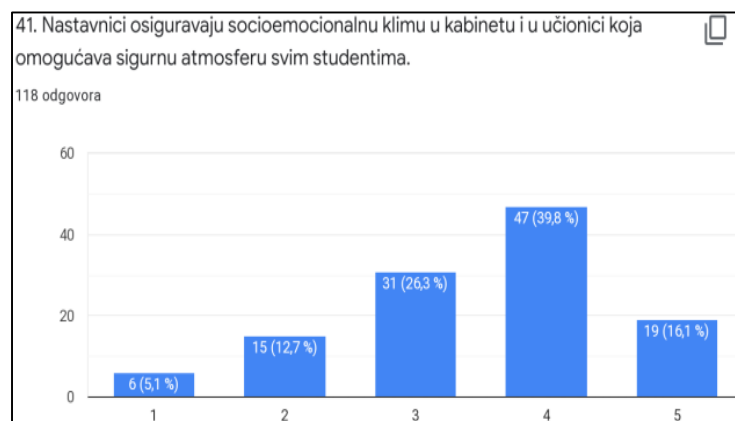
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici su posvećeni studentima" prikazani su na slici br. 8.



Grafikon br. 8. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko su im nastavnici posvećeni.

Opet imamo najviše odgovora pod rednim brojem 3 na skali od 1 do 5 što znači da se 47,5 % studenata i slaže i ne slaže s tim da su njihovi nastavnici posvećeni njima ali u svakom slučaju u globalu mnogo je više studenata koji se slažu i potvrđuju tačnost ovog itema dok je samo njih 7,6 % odgovorilo negativno.

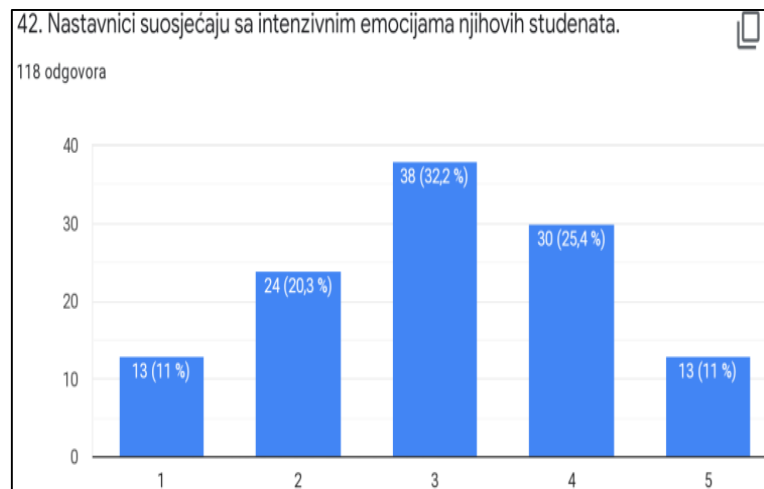
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici osiguravaju socioemocionalnu klimu u kabinetu i u učionici koja omogućava sigurnu atmosferu svim studentima" prikazani su na slici br. 9.



Grafikon br. 9. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko njihovi nastavnici osiguravaju socioemocionalnu klimu u kabinetu i u učionici koja omogućava sigurnu atmosferu svim studentima.

Napokon, kada je u pitanju ovaj item, imamo nešto ohrabrujući rezultat. Dakle, čak 39, 8 % studenata je reklo da se slaže sa tvrdnjom koja govori o tome kako nastavnici osiguravaju socioemocionalnu klimu u kabinetu i u učionici koja omogućava sigurnu atmosferu svim studentima. Samo 5, 1 % ispitanika je reklo kako se u potpunosti ne slaže s tim. Vidimo da je i kroz ovaj item potvrđena prisutnost poštovanja i empatije u odnosu između studenata i nastavnika.

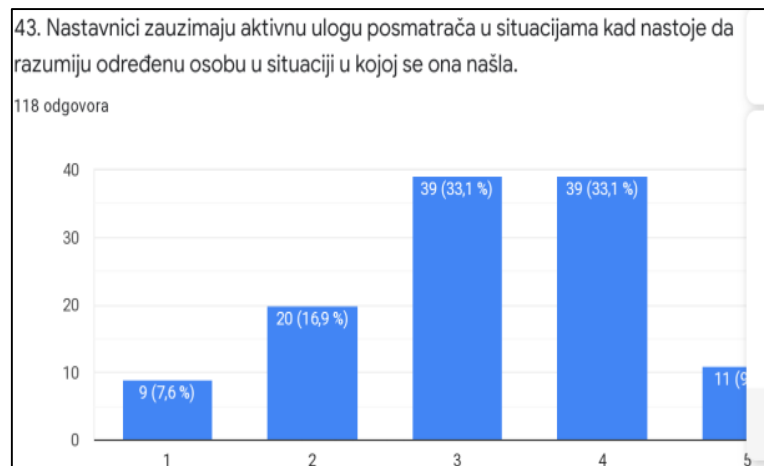
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici suosjećaju sa intenzivnim emocijama njihovih studenata" prikazani su na slici br. 10.



Grafikon br. 10. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko njihovi nastavnici suosjećaju sa intenzivnim emocijama svojih studenata.

Na tvrdnju da nastavnici suosjećaju sa intenzivnim emocijama svojih studenata 32, 2 % studenata je ostalo suzdržano jer je odgovorilo da se i slaže i ne slaže sa postavljenom tvrdnjom. Njih 25, 4 % je reklo kako se slaže s tvrdnjom a 11 % studenata je izrazilo slaganje u potpunosti. Ali, 11% ispitanika je reklo također i da se nikako ne može poistovijetiti s tvrdnjom.

Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici zauzimaju aktivnu ulogu posmatrača u situacijama kad nastoje da razumiju određenu osobu u situaciji u kojoj se ona našla" prikazani su na slici br. 11.



Grafikon br. 11. Odgovori studenata o tome koliko njihovi nastavnici zauzimaju aktivnu ulogu posmatrača u situacijama kad nastoje da razumiju određenu osobu u situaciji u kojoj se ona našla.

Zanimljivo je da je na ovu tvrdnju isti rezultat postignut na intervalima 3 i 4. Ipak, posebno bi istaknuli da je 33,1 % studenata odgovorilo potvrdno odnosno označilo rubriku "slažem se" i tako reklo kako smatraju da nastavnici zauzimaju aktivnu ulogu posmatrača u trenucima kad nastoje da razumiju određenu osobu u situaciji u kojoj se ona našla.

Sljedeći odlomak predstavlja izvedeni generalni odnosno zajednički zaključak na osnovu pojedinačnih rezultata dobivenih analizom tvrdnji iz jedne određene kategorije. U njemu je posebnim naznakama prikazan glavni dobiveni rezultat analize.

Nastavnici *i jesu i nisu osjetljivi na potrebe* studenata. Skoro 50 % ispitanika je bilo *neodlučno* kada je u pitanju prisustvo **bričnosti** nastavnika prema studentima u komunikacijskom odnosu. Nastavnici *imaju ljubazan ton glasa* prema svojim studentima. Stoga, poštovanje sagovornika kroz ljubazan ton glasa i kao "dobra podloga" za empatiju je svakako poprilično prisutno te se upravo ta relacija poštovanje – empatija može prepoznati u komunikaciji. U komunikaciji između nastavnika i studenata *postoji međusobno poštovanje*. Veoma je *vidljiva* i prisutnost empatije odnosno **saosjećanja** od strane nastavnika kada su u pitanju problemi studenata. Nastavnici *i razumiju i ne razumiju razlog odsustva* studenata s nastave. Većina studenata se *i slaže i ne slaže* s tim da su njihovi nastavnici **posvećeni** njima ali u svakom slučaju u globalu mного je više studenata koji se slažu i potvrđuju tačnost ove tvrdnje dok je dosta manje odgovora bilo negativno. Kada je u pitanju pozitivna **socioemocionalna klima** u kabinetu imamo nešto *ohrabrujući rezultat*. Studenti su potvrdili tačnost ove tvrdnje dok je veoma mali broj njih odgovorio negativno. Vidimo da je i kroz ovu tvrdnju potvrđena prisutnost poštovanja i empatije u odnosu između studenata i nastavnika. Iako je dosta ispitanika reklo kako ostaje neodlučno kada je u pitanju **nastavničko**

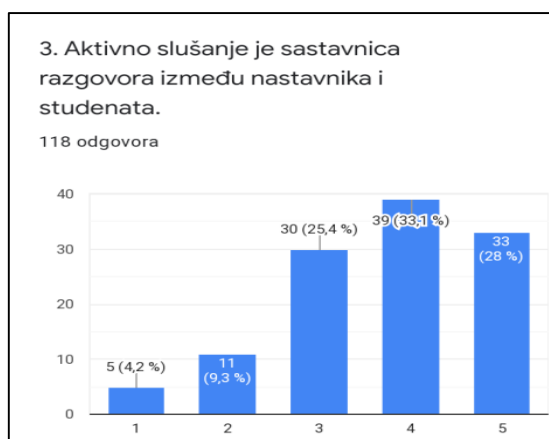
suosjećanje sa intenzivnim emocijama njihovih studenata, ipak je veći broj njih odgovorilo *potvrđno* i kazalo kako se može poistovijetiti s tačnošću te tvrdnje. Nastavnici zauzimaju **aktivnu ulogu posmatrača** u situacijama kad nastoje da razumiju određenu osobu u situaciji u kojoj se ona našla.

U tabeli 2 možemo vidjeti anketne tvrdnje koje spadaju u kategoriju pod nazivom Empatija i empatijsko komuniciranje.

Tabela 2. Empatija i empatijsko komuniciranje

Kategorija 2: EMPATIJA I EMPATIJSKO KOMUNICIRANJE	3. Aktivno slušanje je sastavnica razgovora između nastavnika i studenata.
	20. U komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata zastupljena je razmjena mišljenja.
	21. Komunikacija između nastavnika i studenata podrazumijeva obostrano povjerenje.
	23. U komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata ima saradnje.
	32. Nastavnici posjeduju sposobnost izražavanja vlastitih osjećaja.
	33. Nastavnici posjeduju sposobnost razumijevanja načina izražavanja tuđih osjećaja.
	34. Nastavnici pokazuju društvenu predanost tokom procesa obavljanja posla.
	35. Nastavnici su posvećeni poslu.
	40. Nastavnici su etički predani u svom radu.
	44. Nastavnici se doslovno uživljavaju u emocije studenata.

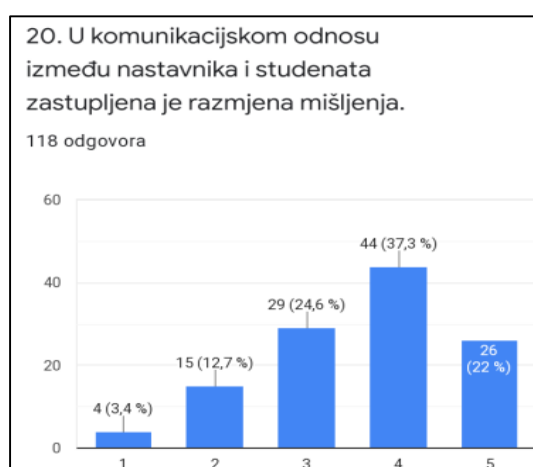
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Aktivno slušanje je sastavnica razgovora između nastavnika i studenata" prikazani su na slici br. 12.



Grafikon br. 12. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko je aktivno slušanje sastavnica razgovora između nastavnika i studenata.

Na tvrdnju da je aktivno slušanje sastavnica razgovora između nastavnika i studenata 33,1 % studenata je odgovorilo pozitivno (slažem se) a čak se i 28 % studenata u potpunosti složilo s tim.

Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "U komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata zastupljena je razmjena mišljenja" prikazani su na slici br. 13.



Grafikon br. 13. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko je u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata zastupljena razmjena mišljenja.

Također, isto je i sa idućom tvrdnjom. Čak 37,3 % studenata je reklo kako se slaže da je u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata zastupljena razmjena mišljenja. Nikako se s tim nije složilo 3,4 % ispitanika a 22% je reklo kako se u potpunosti može poistovijetiti sa tačnošću ove tvrdnje.

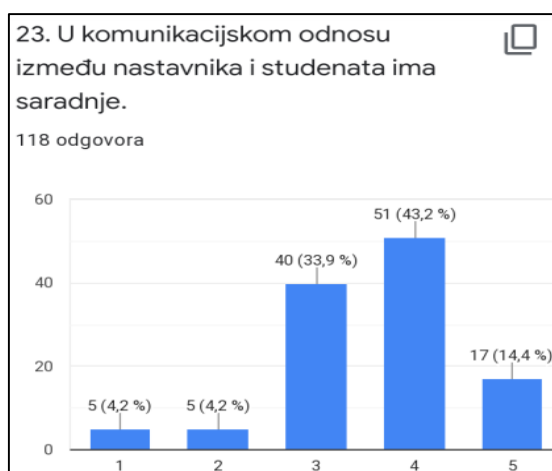
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Komunikacija između nastavnika i studenata podrazumijeva obostrano povjerenje" prikazani su na slici br. 14.



Grafikon br. 14. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko komunikacija između njih i nastavnika podrazumijeva obostrano povjerenje.

Obostrano povjerenje je prisutno u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata. S tim se složilo 36,4 % ispitanika a svoje slaganje u potpunosti obilježilo je 28,8 % studenata. Samo 3,4 % studenata je reklo kako se ne mogu nikako poistovijetiti s tačnošću te tvrdnje.

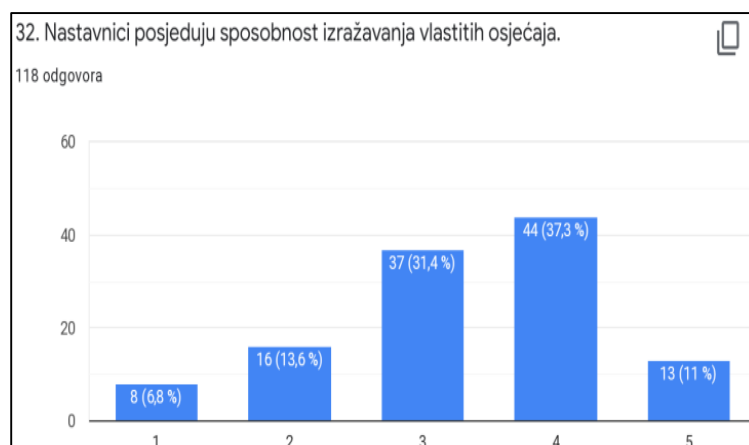
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "U komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata ima saradnje" prikazani su na slici br. 15.



Grafikon br. 15. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata ima saradnje.

Studenti su zabilježili potvrđan odgovor (njih 43,2 %) kada je u pitanju saradnja u komunikacijskoj relaciji između njih i njihovih nastavnika (slažem se). Samo 4,2 % ispitanika je reklo kako se u potpunosti ne slaže s tim a također je isto toliko kazalo kako se ne mogu složiti s ovim itemom.

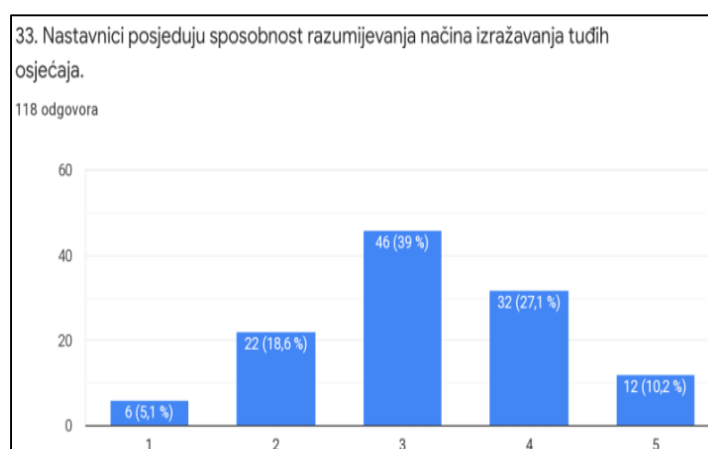
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici posjeduju sposobnost izražavanja vlastitih osjećaja" prikazani su na slici br. 16.



Grafikon br. 16. Odgovori studenata na pitanje koliko njihovi nastavnici posjeduju sposobnost izražavanja vlastitih osjećaja.

Najveći procenat je zapažen na odgovoru gdje su studenti govorili da se slažu s tvrdnjom da njihovi nastavnici posjeduju sposobnost izražavanja vlastitih osjećaja (37, 3 %). Studemti (11 %)su rekli da se u potpunosti mogu složiti s tim, dok je samo njih 6, 8 % kazalo suprotno.

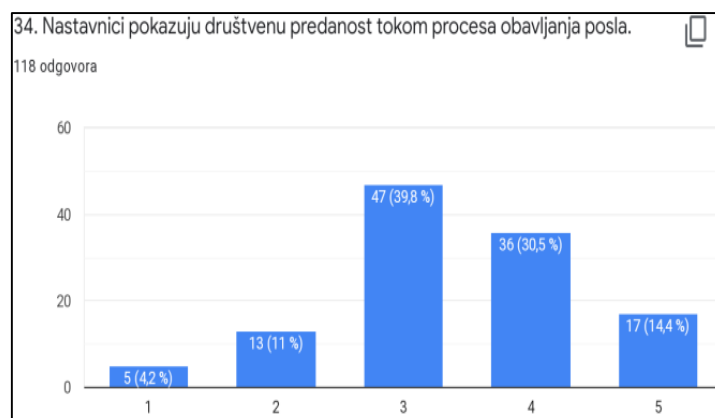
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici posjeduju sposobnost razumijevanje načina izražavanja tuđih osjećaja" prikazani su na slici br. 17.



Grafikon br. 17. Odgovori studenata na pitanje koliko njihovi nastavnici posjeduju sposobnost razumijevanja tuđih osjećaja.

Neodlučno je bilo 39 % studenata pri reagiranju na tvrdnju koja je vezana za sposobnost njihovih nastavnika da razumiju načine izražavanja tuđih osjećaja. Ipak, 10 % njih je odgovorilo kako se u potpunosti slaže s tim dok je 27 % njih odgovorilo da se može poistovijetiti s tačnošću ove tvrdnje.

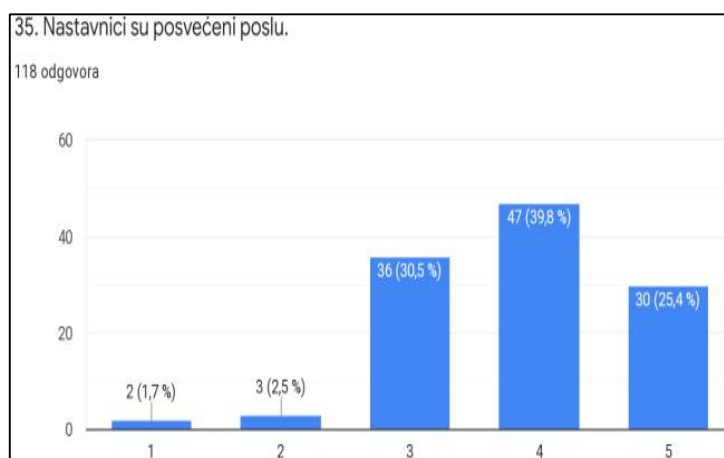
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici su pokazuju društvenu predanost tokom procesa obavljanja posla" prikazani su na slici br. 18.



Grafikon br. 18. Odgovori studenata na pitanje koliko njihovi nastavnici pokazuju društvenu predanost tokom procesa obavljanja posla.

Da se i slažu i ne slažu s tvrdnjom da nastavnici pokazuju društvenu predanost tokom procesa obavljanja posla izjavilo je 39, 8 % ispitanika dok je 30, 5 % njih kazalo da se slaže s tom tvrdnjom a 14, 4 % njih je potvrdilo svoje slaganje u potpunosti.

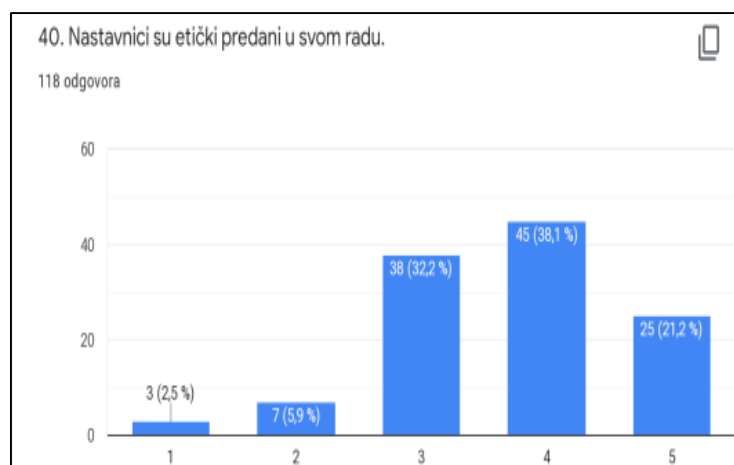
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici su posvećeni poslu" prikazani su na slici br. 19.



Grafikon br. 19. Odgovori studenata na pitanje koliko su nastavnici posvećeni poslu.

Najviše potvrđnih odgovora ("slažem se") smo dobili kada je u pitanju nastavnička posvećenost vlastitom poslu (39, 8 %), neodlučno je bilo 30, 5 % studenata a njih 25, 4 % se u potpunosti složilo s postavljenom tvrdnjom.

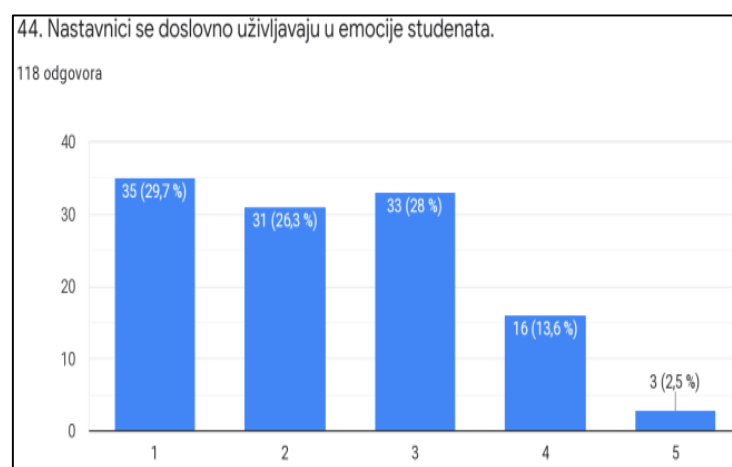
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici su etički predani u svom radu" prikazani su na slici br. 20.



Grafikon br. 20. Odgovori na pitanje koliko su nastavnici etički predani u svom radu.

Najviše potvrdnih odgovora ("slažem se") smo dobili kada je u pitanju etička predanost nastavnika svom radu (38, 1 %), neodlučno je ostalo 32, 2 % ispitanika a njih 21, 2 % se u potpunosti složilo s tom tvrdnjom.

Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici se doslovno uživljavaju u emocije studenata" prikazani su na slici br. 21.



Grafikon br. 21. Odgovori studenata na pitanje koliko se njihovi nastavnici doslovno uživljavaju u emocije studenata.

Najviši procenat prikazan je u dijelu gdje su studenti rekli da se u potpunosti ne slažu sa tim da se nastavnici doslovno uživljavaju u emocije studenata (29, 7 %) dok je samo 2, 5 % studenata kazalo kako se u potpunosti može poistovijetiti s tačnošću ove tvrdnje.

Sljedeći odlomak predstavlja izvedeni generalni odnosno zajednički zaključak na osnovu pojedinačnih rezultata dobivenih analizom tvrdnji iz jedne određene kategorije. U njemu je posebnim naznakama prikazan glavni dobiveni rezultat analize.

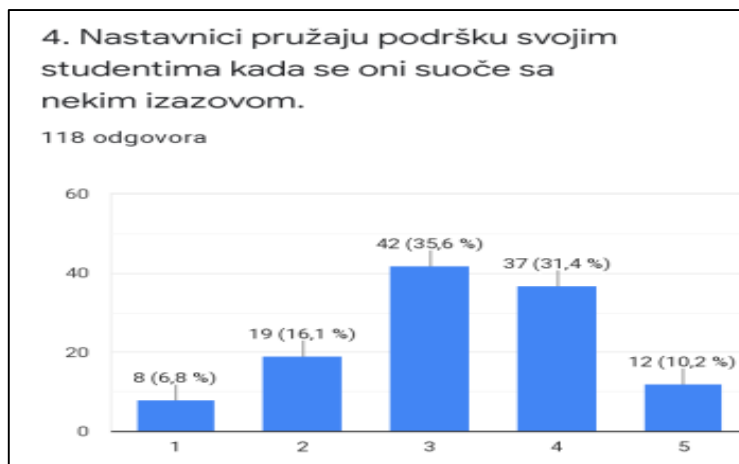
Aktivno slušanje je *jeprisutno* u komunikaciji između nastavnika i studenata. Pored toga, u komunikacijskoj relaciji između nastavnika i studenata prepoznato je i povjerenje te saradnja kao sastavnice bilo koje adekvatne komunikacije. **Razmjena mišljenja** je također *vidljivo prisutna* u interakciji između studenata i nastavnika. I kod **obostranog povjerenja** zabilježen je sličan *pozitivan rezultat* kao kod predhodno spomenute razmjene mišljenja. U komunikaciji između nastavnika i studenata ima **saradnje** te su njihovi nastavnici sposobni za izražavanje vlastitih osjećanja. Nastavnici *i razumiju i ne razumiju načine izražavanja tuđih osjećanja* a također i pokazuju i ne pokazuju **društvenu posvećenost** tokom obavljanja svog posla. Nastavnici su *veoma posvećeni poslu i etički predani samome radu*. Kada je u pitanju tvrdnja da se nastavnici **doslovno uživljavaju u emocije studenata**, tu imamo slučaj da je to u biti prva tvrdnja gdje smo imali najviši procenat odgovora pod rednim brojem 1 gdje su studenti rekli da se *u potpunosti ne slažu* s tim.

U tabeli 3 možemo vidjeti anketne tvrdnje koje spadaju u kategoriju pod nazivom Odnos nastavnik-student.

Tabela 3. Odnos nastavnik-student

Kategorija 3: ODNOS NASTAVNIK-STUDENT	4.Nastavnici pružaju podršku svojim studentima kada se oni suoče s nekim izazovom.
	5.Nastavnici ohrabruju svoje studente.
	6.Nastavnici uvažaju trud studenata.
	7.Nastavnici pohvaljuju trud studenata.
	8.Nastavnici uvažavaju uspjeh studenata.
	9.Nastavnici pohvaljuju uspjeh studenata.
	15.Nastavnici nisu spremni za pružanje pomoći studentima.
	25.Nastavnici svojim studentima pružaju podršku u svim aspektima njihovog djelovanja.
	27.Nastavnici su podrška studentima u žalosnim trenucima njihovog života.
37.Nastavnici posjeduju vještine uvažavanja različitosti među studentima.	

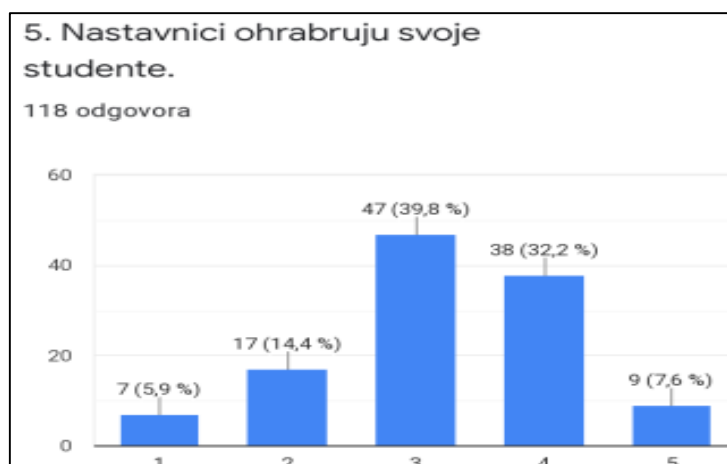
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici pružaju podršku svojim studentima kada se oni suoče s nekim izazovom" prikazani su na slici br. 22.



Grafikon br. 22. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici pružaju podršku svojim studentima kada se oni suoče s nekim izazovom.

Podrška je prisutna u komunikacijskoj relaciji između nastavnika i studenata i s tim se složilo 31,4 % studenata a 10,2 % njih je čak kazalo kako se u potpunosti mogu poistovijetiti s tačnošću te tvrdnje. Ipak, 35,6 % studenata je ostalo suzdržano pri davanju svojih iskaza.

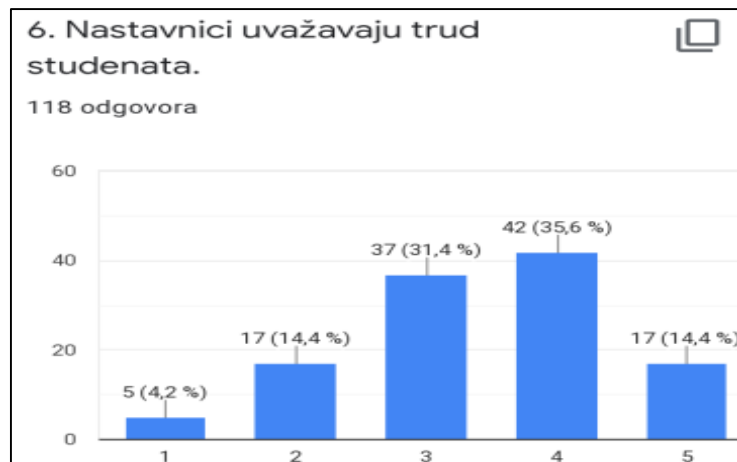
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici ohrabruju svoje studente" prikazani su na slici br. 23.



Grafikon br. 23. Odgovori studenata na pitanje koliko ih njihovi nastavnici ohrabruju.

Da nastavnici ohrabruju svoje studente izjavilo je 7,6 % ispitanika a 32,2 % njih se također složilo s tom tvrdnjom iako je 39,8 % studenata ostalo neodlučno.

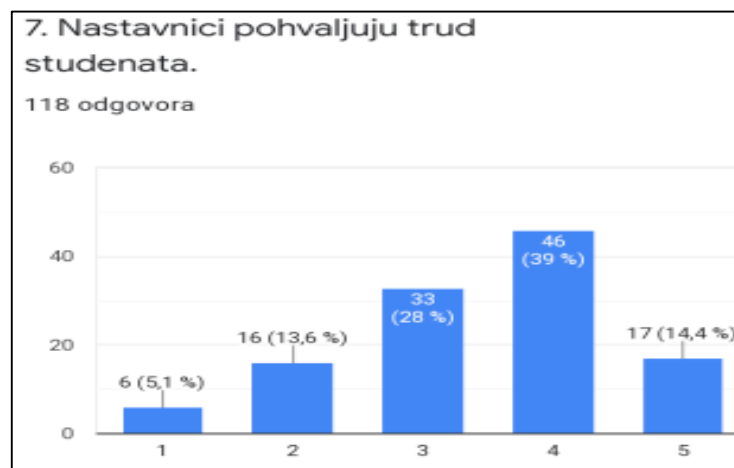
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici uvažavaju trud studenata" prikazani su na slici br. 24.



Grafikon br. 24. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici uvažavaju njihov trud.

35, 6 % studenata je odgovorilo potvrdno i kazalo kako njihovi nastavnici uvažavaju njihov trud.

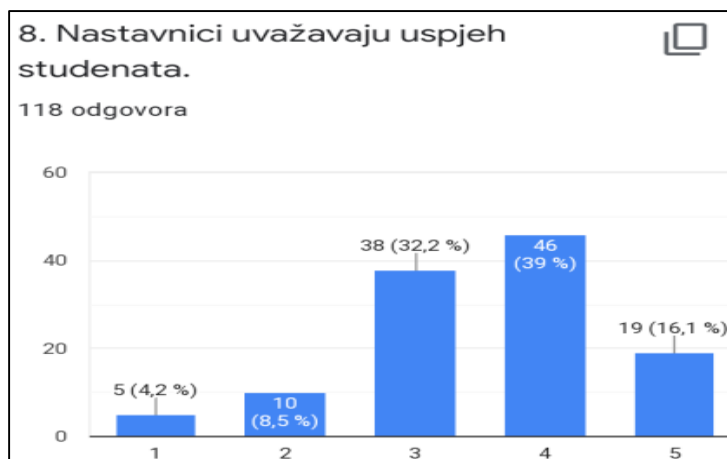
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici pohvaljuju trud studenata" prikazani su na slici br. 25.



Grafikon br. 25. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici pohvaljuju njihov trud.

Da nastavnici pohvaljuju njihov trud kazalo je 39 % studenata. Njih 14, 4 % se u potpunosti složilo s tim dok je 28 % studenata ostalo suzdržano.

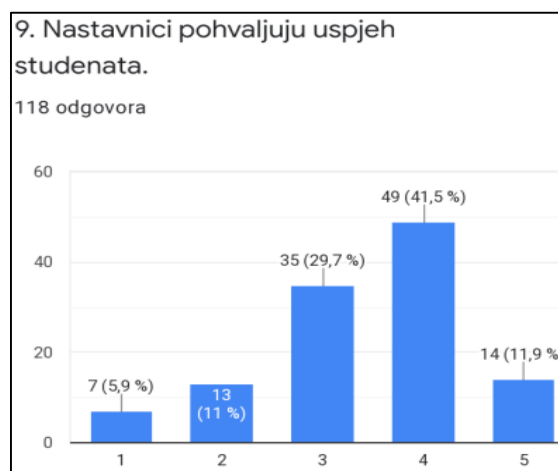
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici uvažavaju uspjeh studenata" prikazani su na slici br. 26.



Grafikon br. 26. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici uvažavaju njihov uspjeh.

Kada je u pitanju nastavničko uvažavanje uspjeha studenata, najviše studenata, njih 39 %, je odgovorilo potvrdno. Dakle, oni smatraju kako se mogu složiti a samim tim i poistovijetiti s tačnošću ove tvrdnje. S tim se složilo 16,1 % ispitanika a 32,2 % njih je ostalo neodlučno.

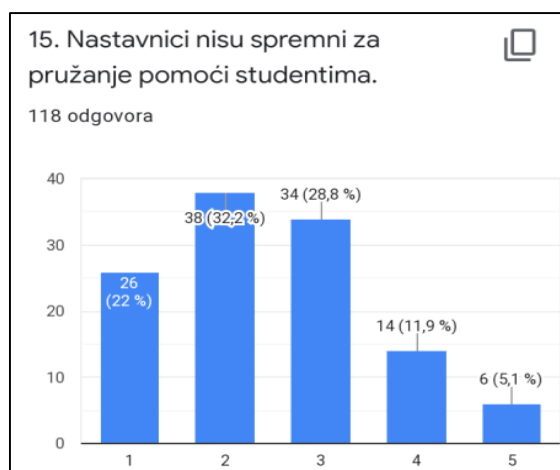
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici pohvaljuju uspjeh studenata" prikazani su na slici br. 27.



Grafikon br. 27. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici pohvaljuju njihov uspjeh.

Da nastavnici pohvaljuju njihov uspjeh složilo se 41,5 % studenata dok je njih 11,9 % izrazilo potpuno slaganje s tim a 29,7 % ispitanika je reklo kako s tim može ali i ne može poistovijeti svoje mišljenje.

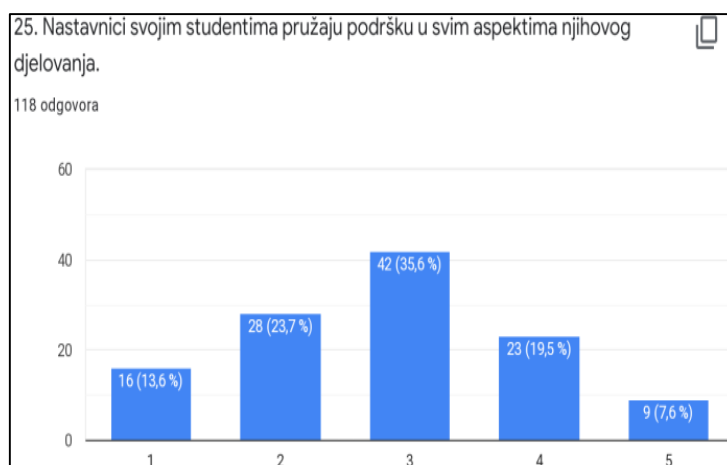
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici nisu spremni za pružanje pomoći studentima" prikazani su na slici br. 28.



Grafikon br. 28. Odgovori studenata na pitanje koliko su nastavnici spremni za pružanje pomoći njima.

S tvrdnjomkoja govori o tome danastavnici nisu spremni za pružanje pomoći svojim studentima složilo se 32, 2 % ispitanika dok je 28, 8 % ispitanika ostalo neodlučno a 22 % studenata je reklo kako se nikako ne mogu poistovijetiti s tačnošću ove tvrdnje.

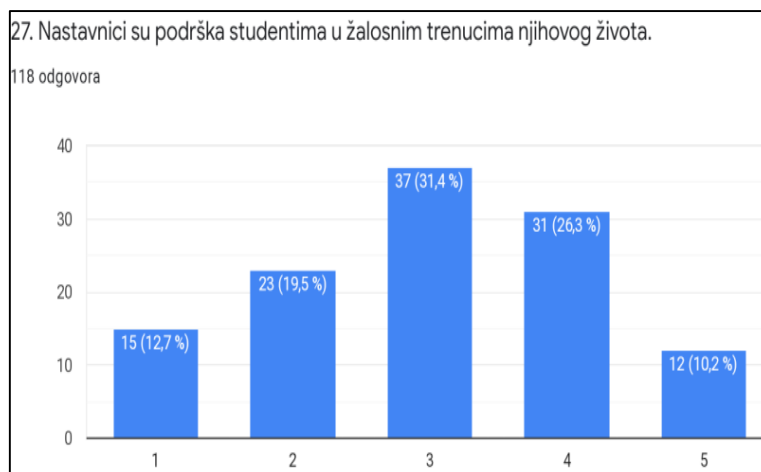
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici svojim studentima pružaju podršku u svim aspektima njihovog djelovanja" prikazani su na slici br. 29.



Grafikon br. 29. Odgovori studenata na pitanje koliko im nastavnici pružaju podrške u svim aspektima njihovog djelovanja.

Kod ove tvrdnje najviše je studenata ostalo neutralno (35, 6 %). Više je studenata koji su iskazali neslaganje s tim da nastavnici svojim studentima pružaju podršku u svim aspektima njihovog djelovanja nego onih koji su imali potvrđan odgovor na to.

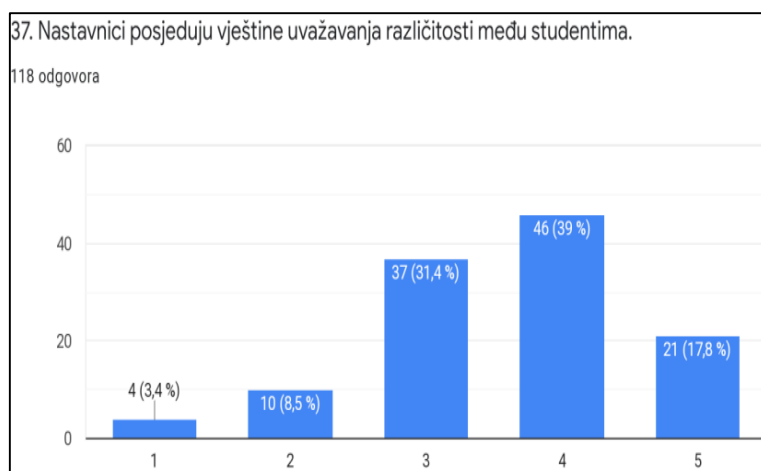
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici su podrška studentima u žalosnim trenucima njihovog života" prikazani su na slici br. 30.



Grafikon br. 30. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko su im nastavnici podrška u žalosnim trenucima njihovog života.

S tvrdnjom koja kaže da nastavnici iskazuju podršku svojim studentima kada primijete da su oni u žalosnim trenucima složilo se 26,3 % studenata a 10,2 % njih se u potpunosti složilo s tim dok je 31,7 % ispitanika ostalo neodlučno.

Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici posjeduju vještine uvažavanja različitosti među studentima" prikazani su na slici br. 31.



Grafikon br. 31. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici posjeduju vještine uvažavanja različitosti među studentima.

Posebno je pohvalan podatak što se 39 % studenata složilo sa tvrdnjom da nastavnici posjeduju vještine uvažavanja različitosti među njima.

Sljedeći odlomak predstavlja izvedeni generalni odnosno zajednički zaključak na osnovu pojedinačnih rezultata dobivenih analizom tvrdnji iz jedne određene kategorije. U njemu je posebnim naznakama prikazan glavni dobiveni rezultat analize.

Najveći broj studenata je ostao *neodlučan* kada je u pitanju **nastavničko davanje podrške njima kada se suoče s nekim izazovom**. Nastavnici i ohrabruju i ne ohrabruju svoje studente ali poprilično uvažavaju njihov trud. Na relaciji nastavnik-student naišli smo na podršku, ohrabrivanje, uvažavanje te pohvaljivanje. Nastavnici *itekako* **pohvaljuju ali i uvažavaju uspjeh studenata**. Najviše studenata je reklo kako se *slažu* sa tvrdnjom koja govori o tome da njihovi **nastavnici nisu spremni za pružanje pomoći svojim studentima** što i nije baš najpozitivnija činjenica. Više je studenata koji su iskazali *neslaganje* s tim da **nastavnici svojim studentima pružaju podršku u svim aspektima njihovog djelovanja** nego onih koji su imali potvrđan odgovor na to. Nastavnici *jesu* **podrška studentima u žalosnim trenucima njihovig života**. Posebno je pohvalno što se veliki broj studenata *složio* sa tvrdnjom da **nastavnici posjeduju vještine uvažavanja različitosti** među njima. Tu prepoznamo još jednu dimenzije empatije, interkulturalnosti, razumijevanja i suosjećanja.

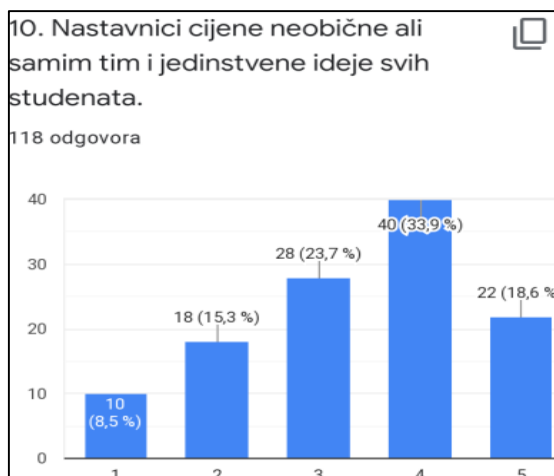
U tabeli 4 možemo vidjeti anketne tvrdnje koje spadaju u kategoriju pod nazivom Empatija u međusobnoj interakciji.

Tabela 4. Empatija u međusobnoj interakciji

Kategorija 4: EMPATIJA U MEĐUSOBNOJ INTERAKCIJI	10. Nastavnici cijene neobične ali samim tim i jedinstvene ideje svih studenata.
	12. Nastavnici nisu usredotočeni na studente kao sagovornike u njihovoj međusobnoj komunikacijskoj relaciji.
	13. Nastavnici indirektno kritiziraju sistem vrijednosti svojih studenata.
	16. Nastavnici se brižno ponašaju tokom nastave.
	22. Nastavnici iskazuju brigu prema studentima.
	28. Nastavnici imaju povjerenje u studente.
	29. Nastavnici su iskreni prema svojim studentima.
	38. Nastavnici posjeduju međuljudske vještine uvažavanja multikulturalnosti među studentima.

	39.Nastavnici su sposobni raditi u multilukturalnom okruženju.
	46.Nastavnici u svom odnosu prema studentima odišu dobrotom.

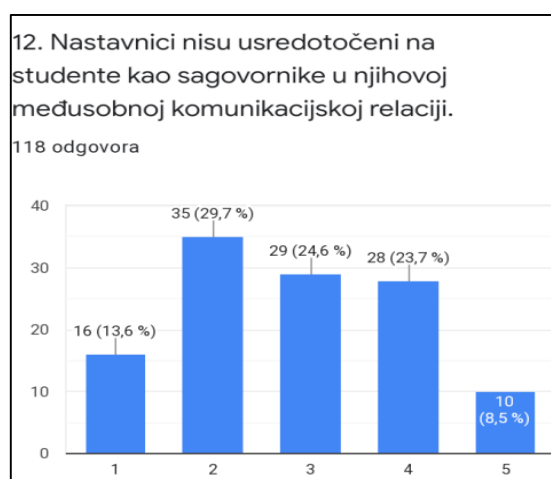
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici cijene neobične ali samim tim i jedinstvene ideje svih studenata" prikazani su na slici br. 32.



Grafikon br. 32. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici cijene njihove neobične ali samim tim i jedinstvene ideje.

Najviši zabilježeni rezultat koji broji 33, 9 % studenata primijetan je kod ove tvrdnje.

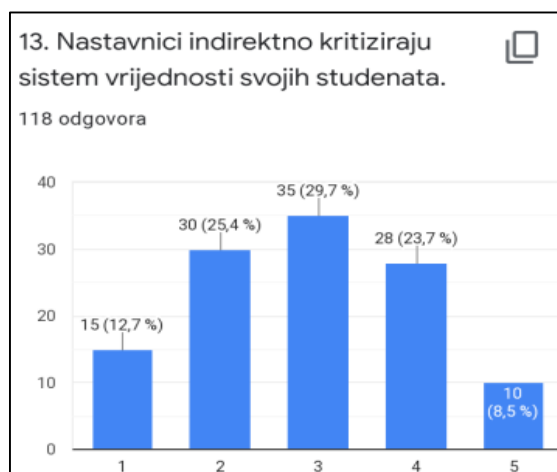
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici nisu usredotočeni na studente kao sagovornike u njihovoj međusobnoj komunikacijskoj relaciji" prikazani su na slici br. 33.



Grafikon br. 33. . Odgovori studenata na pitanje koliko njihovi nastavnici nisu usredotočeni na njih kao sagovornike u međusobnoj komunikacijskoj relaciji.

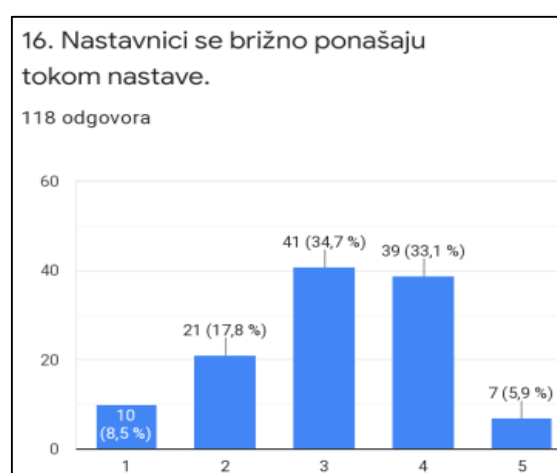
Studenti (27,9 %) se nisu složili s tvrdnjom koja kaže da njihovi nastavnici nisu usredotočeni na studente kao sagovornike u njihovoj međusobnoj komunikacijskoj relaciji, njih 23,7 % se, opet, složilo da je to istina dok je 24,6 % ispitanikabilo neodlučno.

Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici indirektno kritiziraju sistem vrijednosti svojih studenata" prikazani su na slici br. 34.



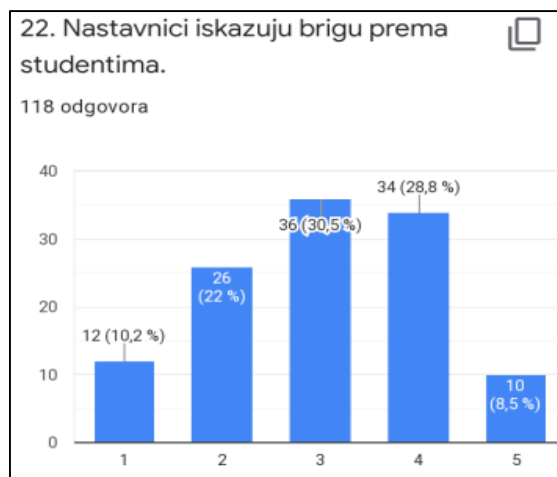
Grafikon br. 34. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici indirektno kritiziraju njihov sistem vrijednosti. I kod ove tvrdnje najviše studenata (29,7 %) je reklo kako se i slaže ali i ne slaže s njom. Ipak, više je njih reklo "ne slažem se" (25,4 %) nego "slažem se" (23,7 %).

Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici se brižno ponašaju tokom nastave" prikazani su na slici br. 35.



Grafikon br. 35. Odgovori studenata na pitanje koliko se njihovi nastavnici brižno ponašaju tokom nastave. Ispitanici (33,1 % njih) su rekli kako se slažu s tim, 34,7 % njih je ostalo suzdržano dok je samo njih 17,8 % reklo kako se s tim ne može složiti.

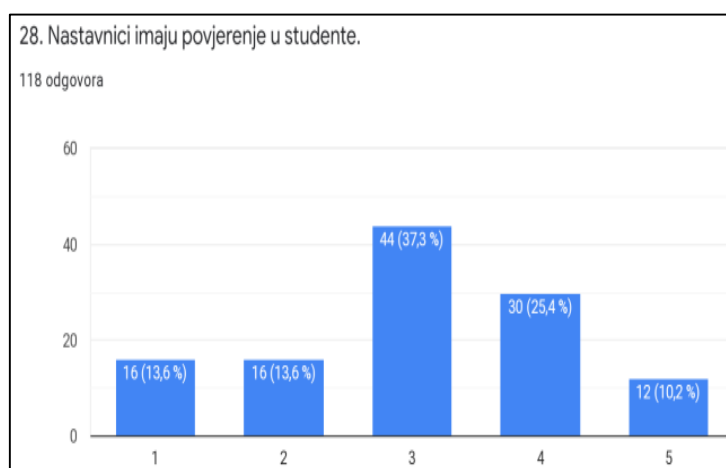
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici iskazuju brigu prema studentima" prikazani su na slici br. 36.



Grafikon br. 36. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici iskazuju brigu prema njima.

Kao i kod prethodnog itema, primijećujemo veliku prisutnost brige od strane nastavnika prema svojim studentima iako je opet najveći broj ispitanika ostao neutralan (30,5 %).

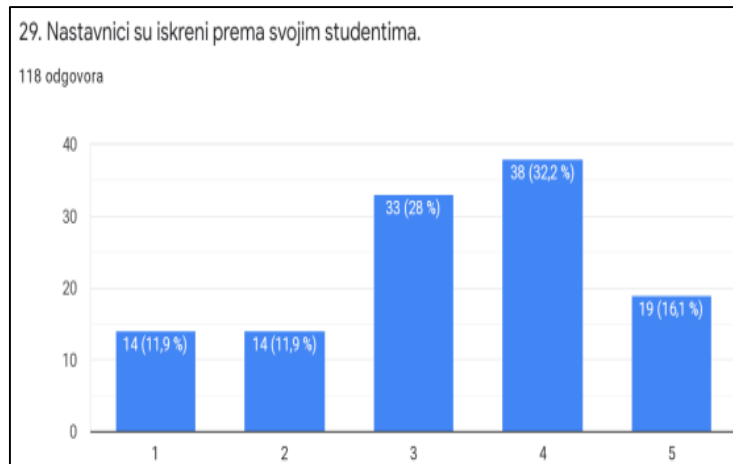
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici imaju povjerenje u studente" prikazani su na slici br. 37.



Grafikon br. 37. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici imaju povjerenja u njih.

Studenti su rekli da se i slažu i ne slažu (37,3 %) s tim da njihovi nastavnici imaju povjerenje u njih, njih 25,4 % je reklo kako se s tim slaže a samo njih 13,6 % se s tim nije složilo.

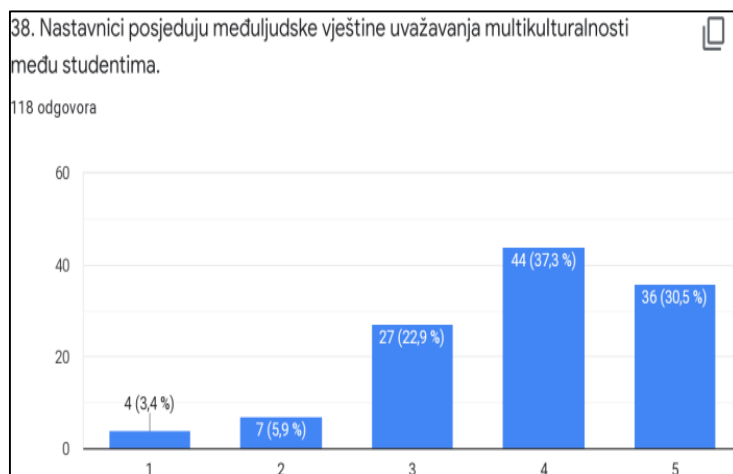
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici su iskreni prema svojim studentima" prikazani su na slici br. 38.



Grafikon br. 38. Odgovori studenata na pitanje koliko su nastavnici iskreni prema njima.

Primjećivanje iskrenosti kod svojih nastavnika potvrdilo je 32, 2 % studenata, njih 28 % je ostalo suzdržano a njih čak 16, 1 % se u potpunosti složilo s tačnošću te tvrdnje.

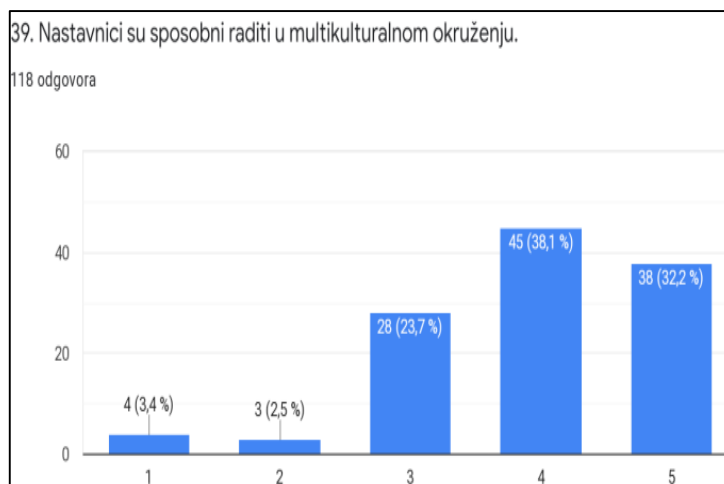
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici posjeduju međuljudske vještine uvažavanja multikulturalnosti među studentima" prikazani su na slici br. 39.



Grafikon br. 39. Odgovori studenata na pitanje koliko njihovi nastavnici posjeduju međuljudske vještine uvažavanja multikulturalnosti među njima.

Studenti su kod svojih nastavnika prepoznali vještinu multikulturalnosti (njih 37, 3 %) a čak se njih 30, 5 % u potpunosti moglo poistovijetiti s tačnošću te tvrdnje dok je njih 22, 9 % reklo kako se i može i ne može složiti s tim.

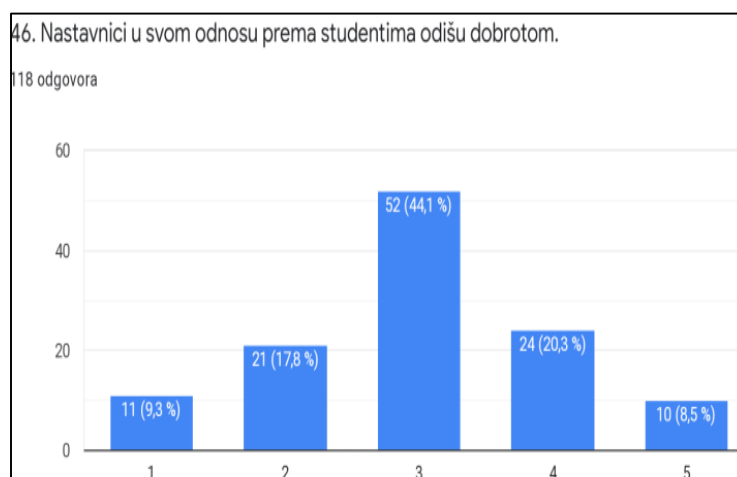
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici su sposobni raditi u multikulturalnom okruženju" prikazani su na slici br. 40.



Grafikon br. 40. Odgovori studenata na pitanje koliko su njihovi nastavnici sposobni raditi u multikulturalnom okruženju.

Ova tvrdnja je imala dosta sličnosti sa predhodnom tako da je 38, 1 % ispitanika kazalo kako se slažu s tim da su njihovi nastavnici sposobni raditi u multikulturalnom okruženju dok je 32, 2 % njih izrazilo slaganje u potpunosti a samo 3, 4 % ispitanika je reklo kako se nikako ne mogu složiti s tim.

Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici u svom odnosu prema studentima odišu dobrotom" prikazani su na slici br. 41.



Grafikon br. 41. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici u svom odnosu prema njima odišu dobrotom.

Kada je u pitanju dobrota nastavnika, 41 % studenata je reklo kako se i slažu i ne slažu s njim a 20, 3 % ispitanika je potvrdilo slaganje dok je njih 17, 8 % reklo kako se s tim ne može složiti.

Sljedeći odlomak predstavlja izvedeni generalni odnosno zajednički zaključak na osnovu pojedinačnih rezultata dobivenih analizom tvrdnji iz jedne određene kategorije. U njemu je posebnim naznakama prikazan glavni dobiveni rezultat analize.

Analizom tvrdnje koja kaže da **nastavnici cijene neobične ali samim tim i jedinstvene ideje svih studenata** zaključili smo da u tome možemo prepoznati prisutnost iskrenosti i uvažavanja različitosti. Veliki broj studenata se *nije složio* da njihovi **nastavnici nisu usredotočeni na studente kao sagovornike u njihovoj međusobnoj komunikacijskoj relaciji**. Nastavnici indirektno *i kritiziraju i ne kritiziraju sistem vrijednosti* svojih studenata. Briga koju možemo povezati sa dobrotom je poprilično prisutna u komunikacijskoj relaciji između nastavnika i studenata. Nastavnici *i imaju i nemaju povjerenja* u svoje studente ali su *veoma iskreni* prema njima. Većina studenata je *potvrdila* kako je **prepoznala vještinu multikulturalnosti** kod svojih nastavnika kao i da imaju **spособnost rada u multikulturalnom okruženju**. Najveći broj studenata je ostao *neodlučan* u vezi s tvrdnjom koja govori o tome da **nastavnici u komunikacijskoj relaciji s njima odišu dobrotom**.

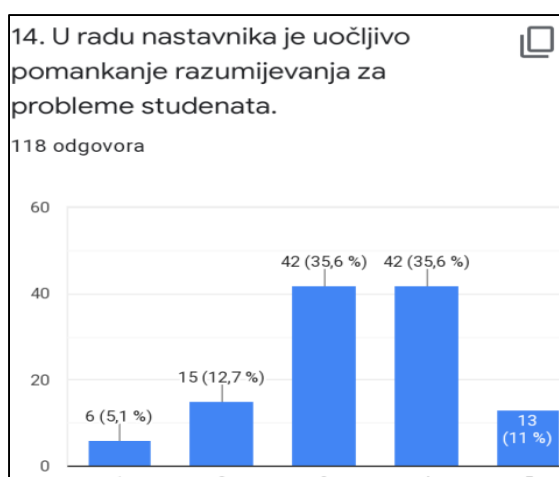
U tabeli 5 možemo vidjeti anketne tvrdnje koje spadaju u kategoriju pod nazivom Empatija i socijalna osjetljivost.

Tabela 5. Empatija i socijalna osjetljivost

Kategorija 5: EMPATIJA I SOCIJALNA OSJETLJIVOST	14.U radu nastavnika je uočljivo pomankanje razumijevanja za probleme studenata.
	17.Altruizam je zastupljen u radu nastavnika.
	18.Nastavnici su ljubazni prema svojim studentima.
	30.Nastavnici potiču studente na humanost.
	31.Nastavnici svojim ponašanjem podučavaju studente humanošću.
	36.Nastavnici su posvećeni studentima.
	47.Nastavnici su veoma požrtvovani u svim relacijama sa studentima.
	48.Nastavnici su sposobni "čitati" emocije studenata.
49.Nastavnici imaju mogućnost da zaista osjete ono što drugi ljudi doživljavaju.	

50. Nastavnici pridaju dosta pažnje afektivnoj komponenti ličnosti studenata.

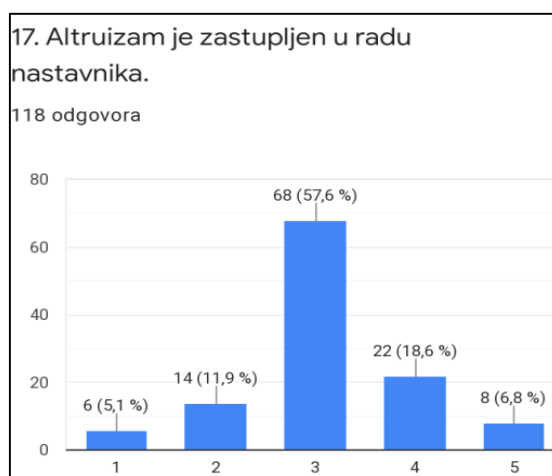
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "U radu nastavnika je uočljivo pomankanje razumijevanja za probleme studenata" prikazani su na slici br. 42.



Grafikon br. 42. Odgovori studenata na pitanje koliko je u radu nastavnika uočljivo pomankanje razumijevanja za probleme studenata.

Postignuti su isti rezultati na intervalima 3 i 4 kada je u pitanju tvrdnja koja govori o tome da je u radu nastavnika uočljivo pomankanje razumijevanja za probleme studenata, 35,6 % studenata je reklo kako se s tim slaže dok je isto toliko ostalo suzdržano.

Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Altruizam je zastupljen u radu nastavnika" prikazani su na slici br. 43.



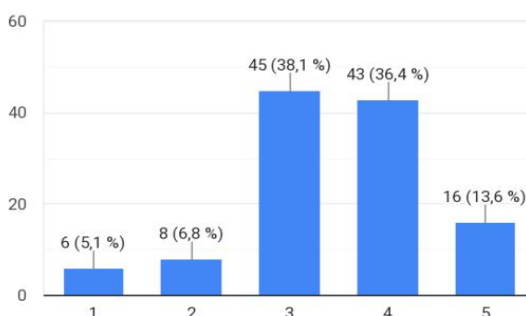
Grafikon br. 43. Odgovori studenata na pitanje koliko je altruizam zastupljen u radu nastavnika.

Čak 57,6 % ispitanika je kazalo kako se i slaže i ne slaže s tvrdnjom da je altruizam zastupljen u radu nastavnika, 18,6 % studenata je reklo da se s tim slaže a njih 11,9 % je dalo negativan odgovor.

Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici su ljubazni prema svojim studentima" prikazani su na slici br. 44.

18. Nastavnici su ljubazni prema svojim studentima.

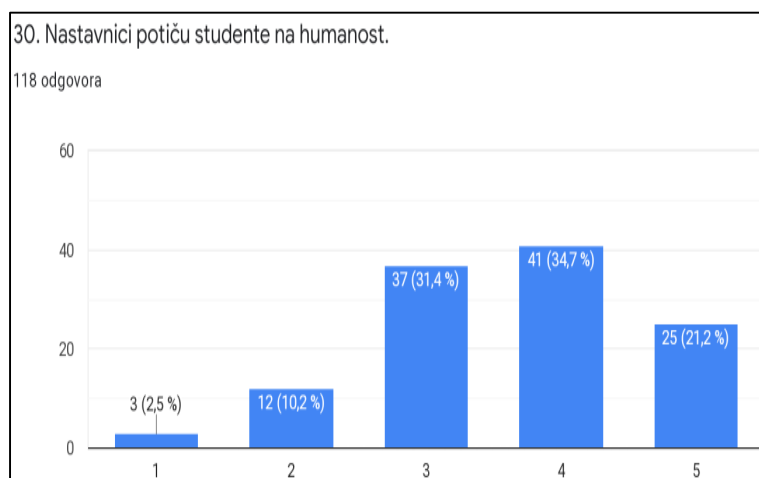
118 odgovora



Grafikon br. 44. Odgovori studenata na pitanje koliko su njihovi nastavnici ljubazni prema njima.

Kada je u pitanju ljubaznost nastavnika prema njihovim studentimanjih 36,5 % je dalo potvrđan iskaz o slaganju s tom tvrdnjom, 38,1 % njih je ostalo suzdržano a samo njih 13,6 % je reklo da se s tim može u potpunosti složiti.

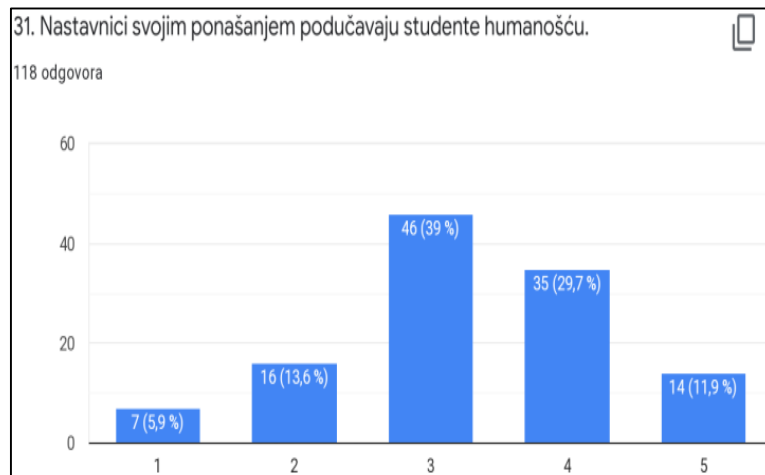
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici potiču studente na humanost" prikazani su na slici br. 45.



Grafikon br. 45. Odgovori studenata na pitanje koliko ih nastavnici potiču na humanost.

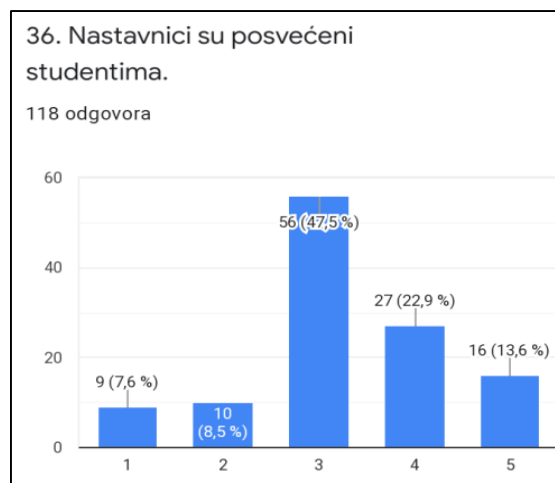
Studentata koji su rekli da se slažu s tim da ih njihpvi nastavnici potiču na humanost bilo je 34, 7 % dok je njih 31, 4 % reklo kako se i može i ne može složiti s tim a 21, 2 % studenata je u potpunosti potvrdilo mogućnost poistovijećivanja s tačnošću te tvrdnje.

Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici svojim ponašanjem podučavaju studente humanošću" prikazani su na slici br. 46.



Grafikon br. 46. Odgovori studenata na pitanje koliko ih nastavnici svojim ponašanjem podučavaju humanošću. Studenti (njih 39 %)su rekli da se i slažu i ne slažu s tim da nastavnici svojim ponašanjem podučavaju studente humanošću, 29, 7 % njih je odgovorilo potvrdno a 13, 6 % njih da se ne može složiti s tim.

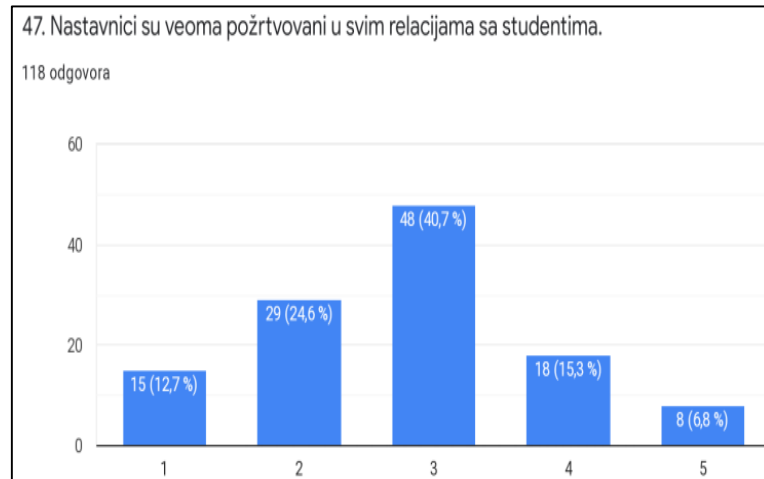
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici su posvećeni studentima" prikazani su na slici br. 47.



Grafikon br. 47. Odgovori studenata na pitanje koliko su nastavnici posvećeni njima.

Neutralno je ostalo 47, 5 % studenata kada je u pitanju nastavnička posvećenost njima, njih 22, 9 % se složilo s tvrdnjom a 13, 6 % iskazalo slaganje u potpunosti.

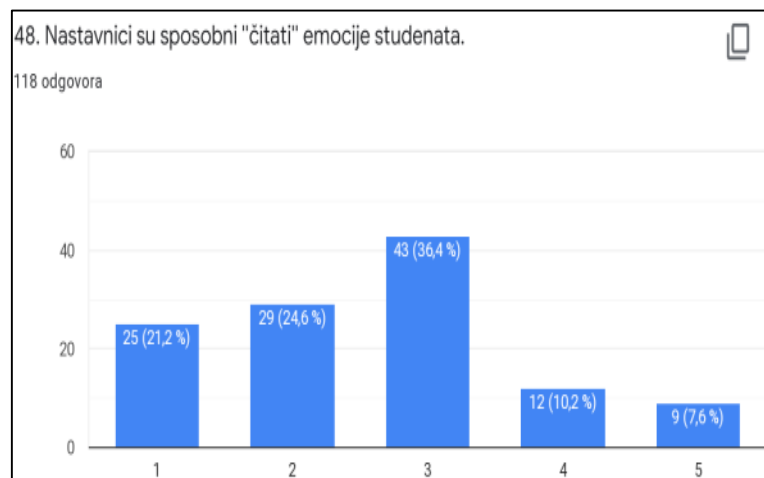
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici su veoma požrtvovani u svim relacijama sa studentima" prikazani su na slici br. 48.



Grafikon br. 48. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko su nastavnici požrtvovani u svim relacijama sa studentima.

Neutralno je ostalo 40, 7 % studenata kada je u pitanju tvrdnja koja govori da su nastavnici veoma požrtvovani u svim relacijama sa studentima, njih 24, 6 % je reklo da se ne slaže a 15, 3 % njih je potvrdno odgovorilo sa "slažem se".

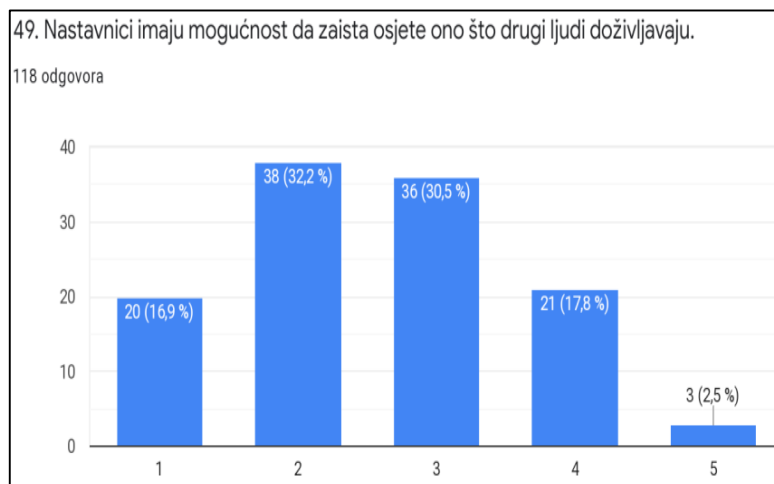
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici su sposobni "čitati" emocije studenata" prikazani su na slici br. 49.



Grafikon br. 49. Odgovori studenata na pitanje koliko su nastavnici sposobni "čitati" njihove emocije.

Neoblučno je bilo 36,4 % studenata kada je u pitanju tvrdnja koja kaže da su nastavnici sposobni "čitati" emocije studenata, više je studenata izrazilo neslaganje nego slaganje s tom tvrdnjom.

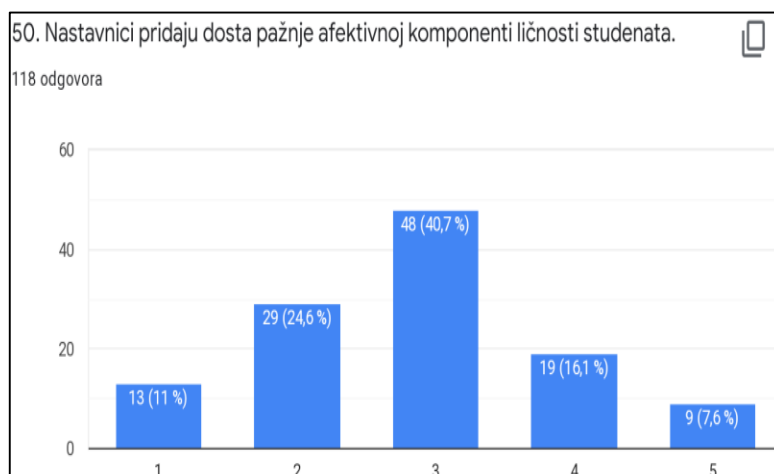
Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici imaju mogućnost da zaista osjete ono što drugi ljudi doživljavaju" prikazani su na slici br. 50.



Grafikon br. 50. Odgovori studenata na pitanje koliko njihovi nastavnici imaju mogućnost da zaista osjete ono što drugi ljudi doživljavaju.

Većina studenata se nije složila sa ovom tvrdnjom, samo 2,5 % studenata je reklo da se u potpunosti slažu s tim.

Podaci dobiveni kao odgovori na tvrdnju "Nastavnici pridaju dosta pažnje afektivnoj komponenti ličnosti studenata" prikazani su na slici br. 51.



Grafikon br. 51. Odgovori studenata na pitanje o tome da li nastavnici pridaju dosta pažnje afektivnoj komponenti ličnosti studenata.

Neodlučno je ostalo 40, 7 % ispitanika dok je njih 24, 6 % je izrazilo neslaganje a 16, 1 % njih se složilo s tim.

Sljedeći odlomak predstavlja izvedeni generalni odnosno zajednički zaključak na osnovu pojedinačnih rezultata dobivenih analizom tvrdnji iz jedne određene kategorije. U njemu je posebnim naznakama prikazan glavni dobiveni rezultat analize.

Postignuti su isti rezultati na intervalima 3 i 4 kada je u pitanju tvrdnja koja govori o tome da je u radu nastavnika uočljivo **pomanjkanje razumijevanja za probleme** studenata. **Altruizami jeste i nije** zastupljen u radu nastavnika. Nastavnici *jesu ljubazni* prema svojim studentima ali ih *više potiču na humanost*. Međutim, mnogo ispitanika je reklo kako se *i slaže i ne slaže* s tim da ih njihovi nastavnici svojim **ponašanjem podučavaju humanošću**. Nastavnici *i jesu i nisu posvećeni* studentima i **požrtvovani u relacijama s njima**. Više je studenata izrazilo *neslaganje* nego *slaganje* s tim da su njihovi nastavnici sposobni "**čitati**" **emocije** studenata te da imaju **mogućnost da zaista osjete ono što drugi ljudi doživljavaju**. Najviše studenata je ostalo *neodlučno* i reklo kako njihovi nastavnici i pridaju i ne pridaju dosta **pažnje afektivnoj komponenti ličnosti njihovih studenata**.

7. Diskusija

Empatijsko komuniciranje je poimano kao sposobnost uživanja u emocionalna stanja druge osobe odnosno razumijevanja nekoga te njegovih reakcija i ponašanja. Korištenjem empatije razvija se bolja sposobnost sagledavanja situacije iz perspektive drugoga. Empatijsko komuniciranje je temelj za zdravu komunikaciju. Uz empatiju vezana je i emocionalna inteligencija za koju se smatralo da predstavlja prepoznavanje kako ličnih tako i emocija drugih. Dakle, empatija i empatijsko komuniciranje imaju veliki utjecaj na naš život. Utječu na našu motivaciju, ličnost, ponašanje i odnos prema drugima.

Cilj ovoga rada je prikazati empatijsko komuniciranje u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata nastavničkih fakulteta Univerziteta u Sarajevu te se stoga nastojalo to i uraditi kroz grafičke prikaze i opise podataka dobivenih putem provedenog anketnog istraživanja o već pomenutoj temi.

Kroz prvi zadatak ovoga istraživanja na osnovu recentne literature predstavljena su teoretska saznanja o fenomenu empatijskog komuniciranja kao problemu ovoga istraživanja. Također se kroz rad i dosadašnja istraživanja o empatijskom komuniciranju odgovorilo i na drugi postavljeni zadatak i tri istraživačka pitanja a sve to u svrhu utemeljenja predmeta ovoga istraživanja. Kroz odgovor na preostale zadatke propitala se percepcija studenata o prisustvu empatijskog komuniciranja u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata te empatije nastavnika kroz same stavove studenata o njihovom međusobnom empatijskom komuniciranju koje su oni iskazali kroz svoje odgovore na upitnik. Dobiveni rezultati su se prikazali po česticama koje odgovaraju određenim subskalama našeg anketnog upitnika.

Kategorije su se razvrstale po "naslovima" u koje spadaju tvrdnje po kojima se vršila analiza dobivenih rezultata istraživanja.

Kroz rezultate istraživanja provedenog putem anketnog upitnika i kategorije od kojih je u svakoj sadržano po deset tvrdnji urađena je interpretacija rezultata vodeći računa o predhodno postavljenom cilju.

Kroz proces interpretacije rezultata došlo se do zaključka da nastavnici i jesu i nisu osjetljivi na potrebe svojih studenata. U njihovom interakcijskom odnosu primjetan je ljubazan ton glasa i uzajamno poštovanje. Nastavnici saosjećaju sa svojim studentima, intenzivnim emocijama njihovih studenata i posvećeni su im. U kabinetima vlada pozitivna socioemocionalna klima.

Nastavnici upotrebljavaju metodu aktivnog slušanja u svom radu te razmjenu mišljenja. Nastavnici razumiju načine izražavanja osjećanja drugih te su posvećeni i etički predani svome radu. Studenti smatraju da se nastavnici ne uživljavaju doslovno u emocije svojih studenata.

Nastavnici uvažavaju trud studenata, pohvaljuju studente te uvažavaju njihov uspjeh. Studenti su kazali kako im nastavnici ne pružaju podršku u svim aspektima djelovanja studenta ali im jesu podrška u žalosnim trenucima njihovog života. Isto tako, studenti smatraju da njihovi nastavnici ne daju podršku njima kada se suoče s nekim izazovom. Nastavnici uvažavaju različitosti među svojim studentima.

U odnosu između nastavnika i studenata primijetna je podrška, ohrabrivanje, uvažavanje i pohvaljivanje. Također, smatraju kako altruizam i jeste i nije zastupljen u radu nastavnika. Nastavnici ne pridaju mnogo pažnje afektivnoj komponenti ličnosti svojih studenata ali ih potiču na humanost.

8. Zaključak

Nastavnici i jesu i nisu osjetljivi na potrebe studenata, imaju ljubazan ton glasa te je ljubazan ton glasa i kao "dobra podloga" za empatiju svakako poprilično prisutan te se upravo ta relacija poštovanje – empatija može prepoznati u komunikaciji. U komunikaciji između nastavnika i studenata postoji međusobno poštovanje, empatija je prisutna, njihovi nastavnici su im posvećeni te je u kabinetu prisutna pozitivna socioemocionalna klima. Vidimo da je i kroz ovu tvrdnju potvrđena prisutnost poštovanja i empatije u odnosu između studenata i nastavnika. Nastavnici zauzimaju aktivnu ulogu posmatrača u situacijama kad nastoje da razumiju određenu osobu u situaciji u kojoj se ona našla, aktivno slušanje je poprilično prisutno u komunikaciji između nastavnika i studenata a pored toga, u komunikacijskoj relaciji između nastavnika i studenata prepoznato je i povjerenje te saradnja kao sastavnice bilo koje adekvatne komunikacije. Tu je i razmjena mišljenja te obostrano povjerenje. Nastavnici i razumiju i ne razumiju načine izražavanja tuđih osjećanja a također i pokazuju i ne pokazuju društvenu posvećenost tokom obavljanja svog posla ali su svakako etički predani samome radu. Nastavnici se doslovno uživljavaju u emocije studenata. Nastavnici i ohrabruju i ne ohrabruju svoje studente ali poprilično uvažavaju njihov trud. Na relaciji nastavnik-student naišli smo na podršku, ohrabrivanje, uvažavanje te pohvaljivanje. Najviše studenata je reklo kako se slažu sa tvrdnjom koja govori o tome da njihovi nastavnici nisu spremni za pružanje pomoći svojim studentima što i nije baš najpozitivnija činjenica. Više je studenata koji su iskazali neslaganje s tim da nastavnici svojim studentima pružaju podršku u svim aspektima njihovog djelovanja nego onih koji su imali potvrđan odgovor na to ali nastavnici jesu podrška studentima u žalosnim trenucima njihovig života. Posebno je pohvalno što se veliki broj studenata složio sa tvrdnjom da nastavnici posjeduju vještine uvažavanja različitosti među njima. Tu prepoznamo još jednu dimenzije empatije, interkulturalnosti, razumijevanja i suosjećanja. Analizom tvrdnje koja kaže da nastavnici cijene neobične ali samim tim i jedinstvene ideje svih studenata zaključili smo da u tome možemo prepoznati prisutnost iskrenosti i uvažavanja različitosti. Briga koju možemo povezati sa dobrotom je poprilično prisutna u komunikacijskoj relaciji između nastavnika i studenata. Nastavnici i

imaju i nemaju povjerenja u svoje studente ali su veoma iskreni prema njima. Većina studenata je potvrdila kako je prepoznala vještinu multikulturalnosti kod svojih nastavnika kao i da imaju sposobnost rada u multikulturalnom okruženju. Altruizam i jeste i nije zastupljen u radu nastavnika. Nastavnici jesu ljubazni prema svojim studentima ali ih više potiču na humanost.

9.Literatura

1. Bošnjak, H. (2007.) *Empatija*. Tešanj:Planjax.
2. Brajša, P. (1994.) *Pedagoška komunikologija*. Zagreb:Školske novine.
3. Bratanić, M. (1993.) *Mikropedagogija*. Zagreb:Školska knjiga.
4. Bratanić, M. (1997.) *Susreti u nastavi:mikropedagoški pristup*. Zagreb:Školska knjiga.
5. Bratanić, M. (2002.) *Paradoks odgoja:Studije i eseji*. Zagreb:Hrvatska Sveučilišna naklada
6. Duck, S. (2007.) *Odnosi među ljudima*. Jastebarsko:Naklada Slap.
7. Filipović, A.T. (2017.) *Učiti živjeti zajedno:dimenzije socijalnog učenja u pedagoškoj i teološkoj perspektivi*. Zagreb:Kršćanska sadašnjost.
8. Franković, D., Predrag, Z., Šimleša, P. (1963.) *Enciklopedijski rječnik pedagogije*. Zagreb:Štamparski zavod "Ognjen Prica".
9. Goleman, D. (1997.) *Emocionalna inteligencija:zašto može biti važnija od kvocijenta inteligencije*. Zagreb:Mozaik knjiga.
10. Knežević Florić, A., Ninković, S. (2012.) *Horizonti istraživanja u obrazovanju*. Novi Sad:Filozofski fakultet.
11. Krnjajić, S. (2007.) *Pogled u razred*. Beograd:Institut za pedagoška istraživanja.
12. Kukić, S. (2004.) *Sociologija:teorije društvene strukture*. Sarajevo:Sarajevo Publishing.
13. M. Sladoje-Bošnjak, B.: Opažena empatičnost nastavnika i metakognitivne strategije učenika.*Zbornik Instituta za pedagoška istraživanja 2012*, Vol 44, br. 2, str. 283-298.
14. Mužić, V. (1999.) *Uvod u metodologiju istraživanja odgoja i obrazovanja*. Zagreb:Educa.
15. Oatley, K., Jenkins, J.M. (1998.) *Razumijevanje emocija*. Naklada Slap.
16. Osmić, I. (1998.) *Komunikacije i interakcije u nastavnom procesu*. Sarajevo:Filozofski fakultet.
17. Pijanović, P. (1996.) *Pedagoški leksikon*. Beograd:Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.
18. Potkonjak, N. (1989.) *Pedagoška enciklopedija 1*. Beograd:Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.

19. Potkonjak, N. (1989.) *Pedagoška enciklopedija 2*. Beograd:Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.
20. Sindik, J.: Povezanost emocionalne kompetencije te mašte i empatije odgojitelja sa stavovima.*Život i škola*, br. 24 (2/2010.), god. 56., str. 65. – 90.
21. Spasenović, Vera. (2008).*Vršnjački odnosi i školski uspjeh*. Beograd:Institut za pedagoška istraživanja.
22. Šaljić, Z. (2017). *Prevenција antisocijalnog oblika ponašanja učenika:šta i kako raditi u školi?* Beograd:Institut za pedagogiju i andragogiju Filozofskog fakulteta Univerziteta u Beogradu.
23. Špelić, A., Zuliani, Đ.: Uloga empatije u socijalizaciji djece s teškoćama u razrednim sredinama.*Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja* 2011, Vol 47, br. 2, str. 96-108.
24. Teodosić, R. (1967.) *Pedagoški rečnik 1*. Beograd:Zavod za izdavanje udžbenika SR Srbije.
25. Zakon o visokom obrazovanju Kantona Sarajevo. *Službene novine Kantona Sarajevo* 2017, godina XXII – Broj 33.
26. Zečević, I., Dušanić, S., Ivanović, B. (2018). *Dijalog za budućnost:priručnik za sve one koji žele širiti mir i graditi društvo suradnje, poštovanja i tolerancije*. Banja Luka: NVO „Genesis Project”.

10. Popis grafikona

Grafikon br. 1. Ispitanici koji sačinjavaju uzorak ovoga istraživanja	30
Grafikon br. 2. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko su nastavnici osjetljivi na potrebe studenata	36
Grafikon br. 3. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko njihovi nastavnici osiguravaju brižnosti u komunikacijskim odnosima koje s njima ostvaruju.	36
Grafikon br. 4. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko nastavnici prema njima imaju ljubazan ton glasa.....	37
Grafikon br. 5. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko je u komunikaciji između nastavnika i studenata postoji međusobno poštovanje.	37
Grafikon br. 6. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko njihovi nastavnici suosjećaju sa njima kada su u pitanju njihovi problemi.	38
Grafikon br. 7. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko njihovi nastavnici razumiju razlog odsustva studenata sa nastave.....	38
Grafikon br. 8. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko su im nastavnici posvećeni.	39
Grafikon br. 9. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko njihovi nastavnici osiguravaju socioemocionalnu klimu u kabinetu i u učionici koja omogućava siguru atmosferu svim studentima.	39
Grafikon br. 10. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko njihovi nastavnici suosjećaju sa intenzivnim emocijama svojih studenata.....	40
Grafikon br. 11. Odgovori studenata o tome koliko njihovi nastavnici zauzimaju aktivnu ulogu posmatrača u situacijama kad nastoje da razumiju određenu osobu u situaciji u kojoj se ona našla. ...	41
Grafikon br. 12. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko je aktivno slušanje sastavnica razgovora između nastavnika i studenata.	43
Grafikon br. 13. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko je u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata zastupljena razmjena mišljenja.....	43
Grafikon br. 14. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko komunikacija između njih i nastavnika podrazumijeva obostrano povjerenje.....	44
Grafikon br. 15. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata ima saradnje.	44
Grafikon br. 16. Odgovori studenata na pitanje koliko njihovi nastavnici posjeduju sposobnost izražavanja vlastitih osjećaja.	45
Grafikon br. 17. Odgovori studenata na pitanje koliko njihovi nastavnici posjeduju sposobnost razumijevanja tuđih osjećaja.	45
Grafikon br. 18. Odgovori studenata na pitanje koliko njihovi nastavnici pokazuju društvenu predanost tokom procesa obavljanja posla.	46
Grafikon br. 19. Odgovori studenata na pitanje koliko su nastavnici posvećeni poslu.....	46
Grafikon br. 20. Odgovori na pitanje koliko su nastavnici etički predani u svom radu.	47
Grafikon br. 21. Odgovori studenata na pitanje koliko se njihovi nastavnici doslovno uživljavaju u emocije studenata.	47
Grafikon br. 22. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici pružaju podršku svojim studentima kada se oni suoče s nekim izazovom.	49

Grafikon br. 23. Odgovori studenata na pitanje koliko ih njihovi nastavnici ohrabruju	49
Grafikon br. 24. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici uvažavaju njihov trud.	50
Grafikon br. 25. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici pohvaljuju njihov trud.	50
Grafikon br. 26. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici uvažavaju njihov uspjeh.	51
Grafikon br. 27. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici pohvaljuju njihov uspjeh.	51
Grafikon br. 28. Odgovori studenata na pitanje koliko su nastavnici spremni za pružanje pomoći njima.....	52
Grafikon br. 29. Odgovori studenata na pitanje koliko im nastavnici pružaju podrške u svim aspektima njihovog djelovanja.	52
Grafikon br. 30. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko su im nastavnici podrška u žalosnim trenucima njihovog života.	53
Grafikon br. 31. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici posjeduju vještine uvažavanja različitosti među studentima.....	53
Grafikon br. 32. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici cijene njihove neobične ali samim tim i jedinstvene ideje.....	55
Grafikon br. 33. . Odgovori studenata na pitanje koliko njihovi nastavnici nisu usredotočeni na njih kao sagovornike u međusobnoj komunikacijskoj relaciji.....	55
Grafikon br. 34. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici indirektno kritiziraju njihov sistem vrijednosti.....	56
Grafikon br. 35. Odgovori studenata na pitanje koliko se njihovi nastavnici brižno ponašaju tokom nastave.....	56
Grafikon br. 36. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici iskazuju brigu prema njima.	57
Grafikon br. 37. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici imaju povjerenja u njih.	57
Grafikon br. 38. Odgovori studenata na pitanje koliko su nastavnici iskreni prema njima.....	58
Grafikon br. 39. Odgovori studenata na pitanje koliko njihovi nastavnici posjeduju međuljudske vještine uvažavanja multikulturalnosti među njima.	58
Grafikon br. 40. Odgovori studenata na pitanje koliko su njihovi nastavnici sposobni raditi u multikulturalnom okruženju.	59
Grafikon br. 41. Odgovori studenata na pitanje koliko nastavnici u svom odnosu prema njima odišu dobrotom.	59
Grafikon br. 42. Odgovori studenata na pitanje koliko je u radu nastavnika uočljivo pomankanje razumijevanja za probleme studenata.....	61
Grafikon br. 43. Odgovori studenata na pitanje koliko je altruizam zastupljen u radu nastavnika.	61
Grafikon br. 44. Odgovori studenata na pitanje koliko su njihovi nastavnici ljubazni prema njima. ...	62
Grafikon br. 45. Odgovori studenata na pitanje koliko ih nastavnici potiču na humanost.....	62
Grafikon br. 46. Odgovori studenata na pitanje koliko ih nastavnici svojim ponašanjem podučavaju humanošću.....	63
Grafikon br. 47. Odgovori studenata na pitanje koliko su nastavnici posvećeni njima.	63
Grafikon br. 48. Odgovori studenata na pitanje o tome koliko su nastavnici požrtvovani u svim relacijama sa studentima.	64
Grafikon br. 49. Odgovori studenata na pitanje koliko su nastavnici sposobni "čitati" njihove emocije.	64
Grafikon br. 50. Odgovori studenata na pitanje koliko njihovi nastavnici imaju mogućnost da zaista osjete ono što drugi ljudi doživljavaju.....	65
Grafikon br. 51. Odgovori studenata na pitanje o tome da li nastavnici pridaju dosta pažnje afektivnoj komponenti ličnosti studenata.	65

11. Popis tabela

Tabela 1. Emocija i komunikacija.....	35
Tabela 2. Empatija i empatijsko komuniciranje	42
Tabela 3. Odnos nastavnik-student.....	48
Tabela 4. Empatija u međusobnoj interakciji	54
Tabela 5. Empatija i socijalna osjetljivost.....	60

Na osnovu čitanja i proučavanja recentne literature i dosadašnjih teoretskih saznanja o fenomenu empatijskog komuniciranja kao problemu ovoga istraživanja sastavila sam tvrdnje za instrument u ovom anketnom istraživanju kojeg možemo vidjeti u priložima ispod.

12.Prilozi

Univerzitet u Sarajevu

Filozofski fakultet

Istraživač: Amila Hasanović (studentica II ciklusa studija Odsjeka za pedagogiju Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu)

Popratno pismo

Poštovane kolegice i kolege,

koristim priliku da se obratim Vama, studentima nastavničkih fakulteta Univerziteta u Sarajevu s molbom koja je vezana za izradu mog magistarskog rada. Naime, tema mog završnog magistarskog rada odnosno istraživanja nosi naziv "Empatijsko komuniciranje između nastavnika i studenata nastavničkih fakulteta Univerziteta u Sarajevu" i u uzorak tog istraživanja se ubrajaju studenti nastavničkih fakulteta Univerziteta u Sarajevu. Cilj ovog istraživanja je istražiti i prikazati empatijsko komuniciranje u komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata nastavničkih fakulteta Univerziteta u Sarajevu. Povjerljivost kako vaših ličnih tako i podataka koji se dobiju putem ovoga istraživanja je zagarantovana i koristit će se isključivo u svrhu istraživanja. Uz to svakako ide i potpuno jamstvo anonimnosti i nemogućnosti ulaženja u trag identitetu sudionika. Također bih dodala da sam za slanje ovoga pisma dobila odobrenje mentora koji me prati u procesu istraživanja. Tu je također i fakultetska organizacija (FF) kao profesionalno zaleđe ovoga pisma. Stoga Vas molim da učestvujete u ovom istraživanju tako što ćete popuniti anketni upitnik koji šaljem u prilogu. Meni kao istraživaču se možete obratiti putem e-maila: amilica.hasanovic@gmail.com.u slučaju da trebate daljnja pojašnjenja ili detalje a svakako i eventualne nejasnoće.

Unaprijed zahvaljujem!

Srdačno,

Amila Hasanović.

ANKETNI UPITNIK O EMPATIJSKOM KOMUNICIRANJU

UNIVERZITET U SARAJEVU

Istraživači: doc.dr. Emina Dedić Bukvić, Amila Hasanović, BA

Poštovane kolegice i kolege, pozivamo Vas da popunite upitnik i učestvujete u istraživanju koje se bavi pitanjima empatijskog komuniciranja između nastavnika i studenata nastaničkih fakulteta Univerziteta u Sarajevu. Odgovori će biti korišteni isključivo u svrhu istraživanja.

Unaprijed zahvaljujemo.

Opći podaci:

Spol: M Ž

Nastavnički odsjek: _____

Odgovore na sljedeće tvrdnje birate zaokruživanjem ponuđenih brojeva (od 1 do 5). S tim da broj 1 predstavlja najniži stepen, a broj 5 najveći stepen slaganja sa ponuđenim tvrdnjama.

1-u potpunosti se ne slažem

2-ne slažem se

3-i slažem se i ne slažem se

4-slažem se

5-u potpunosti se slažem

TVRDNJE	ODGOVORI				
1. Nastavnici su osjetljivi na potrebe studenata.	1	2	3	4	5
2. Nastavnici osiguravaju brižnost u komunikacijskim odnosima koje ostvaruju sa studentima.	1	2	3	4	5
3. Aktivno slušanje je sastavnica razgovora između nastavnika i studenata.	1	2	3	4	5
4. Nastavnici pružaju podršku svojim studentima kada se oni suoče sa nekim izazovom.	1	2	3	4	5
5. Nastavnici ohrabruju svoje studente.	1	2	3	4	5
6. Nastavnici uvažavaju trud studenata.	1	2	3	4	5
7. Nastavnici pohvaljuju trud studenata.	1	2	3	4	5
8. Nastavnici uvažavaju uspjeh studenata.	1	2	3	4	5
9. Nastavnici pohvaljuju uspjeh studenata.	1	2	3	4	5
10. Nastavnici cijene neobične ali samim tim i jedinstvene ideje svih studenata.	1	2	3	4	5
11. Nastavnici imaju ljubazan ton glasa.	1	2	3	4	5
12. Nastavnici nisu usredotočeni na studente kao sagovornike u njihovoj međusobnoj komunikacijskoj relaciji.	1	2	3	4	5
13. Nastavnici indirektno kritiziraju sistem vrijednosti svojih studenata.	1	2	3	4	5
14. U radu nastavnika je uočljivo pomankanje razumijevanja za probleme studenata.	1	2	3	4	5
15. Nastavnici nisu spremni za pružanje pomoći studentima.	1	2	3	4	5
16. Nastavnici se brižno ponašaju tokom nastave.	1	2	3	4	5
17. Altruizam je zastupljen u radu nastavnika.	1	2	3	4	5
18. Nastavnici su ljubazni prema svojim studentima.	1	2	3	4	5
19. U komunikaciji između nastavnika i studenata postoji međusobno poštovanje.	1	2	3	4	5

20. U komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata zastupljena je mišljenja.	1	2	3	4	5
21. Komunikacija između nastavnika i studenata podrazumijeva obostrano povjerenje.	1	2	3	4	5
22. Nastavnici iskazuju brigu prema studentima.	1	2	3	4	5
23. U komunikacijskom odnosu između nastavnika i studenata ima saradnje.	1	2	3	4	5
24. Nastavnici saosjećaju sa svojim studentima kada su u pitanju njihovi problemi.	1	2	3	4	5
25. Nastavnici svojim studentima pružaju podršku u svim aspektima njihovog djelovanja.	1	2	3	4	5
26. Nastavnici razumiju razlog studentskog odsustva sa nastave.	1	2	3	4	5
27. Nastavnici su podrška studentima u žalosnim trenucima njihovog života.	1	2	3	4	5
28. Nastavnici imaju povjerenje u studente.	1	2	3	4	5
29. Nastavnici su iskreni prema svojim studentima.	1	2	3	4	5
30. Nastavnici potiču studente na humanost.	1	2	3	4	5
31. Nastavnici svojim ponašanjem podučavaju studente humanošću.	1	2	3	4	5
32. Nastavnici posjeduju sposobnost izražavanja vlastitih osjećaja.	1	2	3	4	5
33. Nastavnici posjeduju sposobnost razumijevanja načina izražavanja tuđih osjećaja.	1	2	3	4	5
34. Nastavnici pokazuju društvenu predanost tokom procesa obavljanja posla.	1	2	3	4	5
35. Nastavnici su posvećeni poslu.	1	2	3	4	5
36. Nastavnici su posvećeni studentima.	1	2	3	4	5
37. Nastavnici posjeduju vještine uvažavanja različitosti među studentima.	1	2	3	4	5
38. Nastavnici posjeduju međuljudske vještine uvažavanja multikulturalnosti među studentima.	1	2	3	4	5
39. Nastavnici su sposobni raditi u multikulturalnom okruženju.	1	2	3	4	5
40. Nastavnici su etički predani u svom radu.	1	2	3	4	5

41. Nastavnici osiguravaju socioemocionalnu klimu u kabinetu i u učionici koja omogućava sigurnu atmosferu svim studentima.	1	2	3	4	5
42. Nastavnici suosjećaju sa intenzivnim emocijama njihovih studenata.	1	2	3	4	5
43. Nastavnici zauzimaju aktivnu ulogu posmatrača u situacijama kad nastoje da razumiju određenu osobu u situaciji u kojoj se ona našla.	1	2	3	4	5
44. Nastavnici se doslovno uživljavaju u emocije studenata.	1	2	3	4	5
45. Nastavnici se doslovno uživljavaju u reakcije studenata.	1	2	3	4	5
46. Nastavnici u svom odnosu prema studentima odišu dobrotom.	1	2	3	4	5
47. Nastavnici su veoma požrtvovani u svim relacijama sa studentima.	1	2	3	4	5
48. Nastavnici su sposobni "čitati" emocije studenata.	1	2	3	4	5
49. Nastavnici imaju mogućnost da zaista osjete ono što drugi ljudi doživljavaju.	1	2	3	4	5
50. Nastavnici pridaju dosta pažnje afektivnoj komponenti ličnosti studenata.	1	2	3	4	5