

# Šutnja u školi

---

Šignjar, Božidarka

Master's thesis / Diplomski rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:070403>

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

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



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE SJEVER**  
**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**



DIPLOMSKI RAD br. 29/OJ/2016

**ŠUTNJA U ŠKOLI**

Božidarka Šignjar

Varaždin, studeni 2016.

**SVEUČILIŠTE SJEVER**  
**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**  
**Studij Komunikologija i odnosi s javnošću**



DIPLOMSKI RAD br. 29/0J/2016

**ŠUTNJA U ŠKOLI**

Studentica:  
Božidarka Šignjar, 0201/336

Mentor:  
dr. sc. Ljubica Bakić - Tomić

U Varaždinu, studeni 2016.

# Prijava teme diplomskoga rada

studenta IV. semestra diplomskog studija  
Odnosa s javnostima

BROJ:  
29/OJ/2016  
(upisuje studentska referat)

IME I PREZIME STUDENTA Božidarka Šignjar

MATIČNI BROJ 0201/336D

NASLOV IZABRANE TEME DIPLOMSKOGA RADA Šutnja u školi

KOLEGIJ IZ KOJEG JE IZABRANA TEMA DIPLOMSKOGA RADA Persuazija i interpersonalna komunikacija

MENTOR prof.dr.sc.Ljubica Bakić-Tomić SUMENTOR

U VARAŽDINU, DANA 14.1.2016.

POTPIS MENTORA *Ljubica Bakić-Tomić* POTPIS STUDENTA *Božidarka Šignjar*  
POTPIS SUMENTORA



## SADRŽAJ

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| SAŽETAK.....                                            | 1  |
| SUMMARY .....                                           | 2  |
| 1. UVOD .....                                           | 3  |
| 2. ŠTO JE KOMUNIKACIJA?.....                            | 5  |
| 2.1. Oblici komunikacije .....                          | 6  |
| 3. ŠUTNJA KAO KOMUNIKACIJA.....                         | 8  |
| 3.1. Pojam šutnje .....                                 | 9  |
| 3.2. Šutnja prethodi govoru .....                       | 9  |
| 3.3. Šutnja u interpersonalnoj komunikaciji.....        | 10 |
| 4. ŠUTNJA I NJEZINI OBLICI .....                        | 12 |
| 4.1. Šutnja zbog straha od posljedica .....             | 13 |
| 4.2. Šutnja zbog pristojnosti .....                     | 15 |
| 4.3. Šutnja zbog treme .....                            | 16 |
| 4.4. Konflikti i šutnja.....                            | 17 |
| 4.5. Samokritika negira šutnju.....                     | 18 |
| 4.6. Šutnja i otuđenje .....                            | 19 |
| 4.7. Čuvanje tajne šutnjom .....                        | 20 |
| 5. ŠUTNJA U ŠIREM DRUŠTVENOM KONTEKSTU .....            | 21 |
| 5.1. Šutnja i politika.....                             | 21 |
| 5.2. Šutnja medija .....                                | 22 |
| 5.3. Moralna šutnja .....                               | 23 |
| 5.4. Šutnja nacije .....                                | 23 |
| 5.5. Religijska šutnja .....                            | 24 |
| 6. UMIJEĆE SLUŠANJA .....                               | 26 |
| 6.1. Loše navike slušanja.....                          | 27 |
| 6.2. Šutnja u ulozi aktivnog i efektivnog slušanja..... | 28 |
| 7. ŠUTNJA U OBITELJI .....                              | 30 |
| 8. ŠUTNJA MEĐU VRŠNJACIMA.....                          | 31 |
| 9. ŠUTNJA U UČIONICI .....                              | 32 |
| 10. NEGATIVNI OBLICI I ZNAČENJA ŠUTNJE .....            | 34 |
| 10.1. Manipulacija šutnjom .....                        | 34 |

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 10.2. Šutnja zlostavljane osobe.....                               | 35 |
| 10.3. Šutnja zlostavljača .....                                    | 36 |
| 10.4. Žurba za prekidom šutnje .....                               | 36 |
| 11. POZITIVNI OBLICI ŠUTNJE .....                                  | 37 |
| 11.1. Šutnja kao ogledalo pristojnosti .....                       | 37 |
| 11.2. Šutnja u tisuću riječi .....                                 | 37 |
| 11.3. Šutnja kao predah ili zatišje.....                           | 38 |
| 12. ISTRAŽIVANJE ŠUTNJE U ŠKOLI.....                               | 40 |
| 12.1. DEFINIRANJE PROBLEMA .....                                   | 40 |
| 12.2. RAZLOG ODABIRA TEME.....                                     | 40 |
| 12.3. CILJ ISTRAŽIVANJA I HIPOTEZE .....                           | 41 |
| 12.4. VRSTA ISTRAŽIVANJA, IZVORI I METODA PRIKUPLJANJA PODATAKA .. | 42 |
| 12.5. VARIJABLE .....                                              | 42 |
| 13. PREGLED REZULTATA ISTRAŽIVANJA - UČENICI .....                 | 43 |
| 14. PREGLED REZULTATA ISTRAŽIVANJA - UČITELJI .....                | 52 |
| 15. DISKUSIJA.....                                                 | 67 |
| 16. ZAKLJUČAK .....                                                | 71 |
| 17. LITERATURA.....                                                | 73 |
| 18. POPIS GRAFOVA.....                                             | 74 |
| 19. PRILOZI.....                                                   | 76 |
| 19.1. Anketni upitnik – učenici .....                              | 76 |
| 19.2. Anketni upitnik - učitelji.....                              | 81 |

## SAŽETAK

Ovaj rad bavi se problematikom šutnje u komunikaciji, odnosno problematikom šutnje u školi. Šutnja je komunikacija jer pripada neverbalnom segmentu komunikacije. Ona se pojavljuje u različitim oblicima i ima različita značenja. Oblici šutnje i njezina pojavnost ovisi o različitim životnim situacijama svakog čovjeka, a i o samom karakteru čovjeka.

Šutnja u školi ima jednu snažnu dimenziju i to upravo zbog toga što je vrlo teško prepoznati razloge šutnje, a upravo ti razlozi su ključni za učinkovit nastavni proces. Interakcija između nastavnika i učenika je najteže, najodgovornije, najsloženije i najzahtjevnije iskustvo jer učitelj mora neprestano gledati, slušati, primijetiti, promatrati i tražiti znakove verbalne i neverbalne komunikacije u kojoj se, naravno, nalazi i šutnja.

Istraživački dio rada odnosi se na šutnju u interakciji učenika i učitelja, zatim na šutnju između učenika i njihovih vršnjaka, na šutnju u interakciji učitelja i njihovih radnih kolega, te roditelja učenika.

Istraživanjem se donose rezultati o razlozima šutnje učenika i učitelja, prepoznaju li učitelji šutnju kod svojih učenika, radnih kolega i roditelja učenika, te kakve su reakcije učitelja na šutnju njihovih sugovornika.

Ključne riječi: oblici šutnje, šutnja u školi, neverbalna komunikacija

## **SUMMARY**

This work is talking about the problem of silence in communication, actually about the problems of silence at school. As a matter of fact, silence is communication, because it belongs to nonverbal segment of communication. It appears in different forms and it has different meanings. The forms of silence and its appearance depend on different life situations of each person and on the person's character, as well.

The silence at school has a powerful dimension and it is just like that because it is very difficult to realize the causes of silence, and just these reasons are the key to an effective teaching process.

The interaction between a teacher and a student is the most difficult, the most responsible, the most complex and the most demanding experience because a teacher has to watch, to listen, to notice, to observe all the time and to seek for the signs of verbal and nonverbal communication, among which is the silence, too.

The research part of this work is related to silence in interaction of a teacher and a student, then to the silence between a student and his/her peers, furthermore to silence in interaction between a teacher and his/her working colleagues and in the end between a teacher and students' parents.

This research work brings the results for the reasons of silence between a teacher and a student, the results of recognition of silence with the students, working colleagues and students' parents by their teachers, and the reactions of teachers to their interlocutor's silence.

**Key words:** the forms of silence, silence at school, nonverbal communication



## 1. UVOD

Komuniciranje je, za razliku od informiranja, dvosmjerni proces, u kojemu je povratna informacija njegov sastavni dio. U komunikaciji je, osim razmjene misli, ideja, osjećaja, doživljaja, iskustva, važno i međusobno utjecanje. Šutnja se, kao oblik neverbalne komunikacije, u području lingvistike definira negativno jer šutnja znači odsutnost govora. Područje šutnje kojim se lingvistika bavi je šutnja kao početak i kraj izričaja. Šutnja, osim navedenoga, može imati i vlastito značenje.

U svakom trenutku komuniciramo šutnjom, no jesmo li toga svjesni mi i naši sugovornici, odnosno, razumijemo li značenje te šutnje u pojedinim situacijama, ovisi o nama samima i našem umijeću komuniciranja. Šutnja se javlja pod utjecajem emocija kao što su strah, ljutnja, bijes, žalost, tuga itd. Najčešće se šuti zbog straha, vrlo često zbog užasa, nerijetko zbog stida ili mržnje.

Kako bi razgovor bio što uspješniji, potrebno je postići sklad verbalnog i neverbalnog dijela jer neizgovoreno bitno utječe na izgovoreno, odnosno, mora se zadovoljiti kriterij kongruentnosti kako bi komunikacija bila iskrena, svrhovita, jasna i otvorena. Šutnja ima mnogo pojavnih oblika. Oblici šutnje i njezina pojavnost ovisi o različitim životnim situacijama svakog čovjeka, a i o samom karakteru čovjeka.

Šutnja zbog straha od posljedica prisutna je u svim društvenim sferama. Prožeta je i jednako zahvaća sve dobne skupine, ovisno o situaciji. Pristojnost, pa tako i šutnja iz pristojnosti, kreće iz samog odgoja. Kako, kada, kome, gdje i zašto šutjeti ili izravno reći, treba znati. To je umijeće koje se uči cijeli život. Šutnja zbog straha od konflikata je kratkoročno rješenje jer problemi u određenom trenutku poprime veće značenje ukoliko nisu riješeni na vrijeme. U situacijama čuvanja tajni, šutnja ima jednu veliku moć koja može biti pozitivna, ali i negativna ako osoba, kojoj je tajna povjerena, manipulira osobom koja mu se povjerila. Šutnja se javlja u vrlo velikim grupama kao što su države, nacionalne zajednice, plemena i sl.

Aktivno slušanje je ključni element uspješnog procesa komunikacije i jedno je od najučestalijih društvenih pojava na kojoj čovjek stalno treba raditi. Šutnja nas uči slušanju drugoga. Šutnjom možemo saznati mnogo više o našem sugovorniku i njegovom problemu te

ga potaknuti da kaže više no što je želio. Šutnja ima vrlo važnu ulogu u cjelokupnom procesu aktivnog slušanja.

Šutnja među ljudima, bliskim ili dalekim, obično podrazumijeva neku negaciju odnosa, neugodu i poremećenost odnosa. Pripadanje nekoj grupi vršnjaka jedan je od načina za rješavanje univerzalnog životnog pitanja „Tko sam ja?“ Odbačenost i šutnja prema mladoj osobi koja nije prihvaćena u grupi može dovesti i do pojave tjelesnih simptoma (znojenje, crvenjenje, nesаница, poremećaj srčanog ritma, glavobolja) kao i psihičkih smetnji (depresivnost, rušenje identiteta, rušenje samopouzdanja i samopoštovanja). Kada se govori o šutnji među vršnjacima, neizostavan je i najrašireniji dio, nasilje među vršnjacima o kojem žrtve nasilja najčešće šute. Kao i u svim drugim životnim situacijama, tako i u nastavnom procesu, šutnja može imati višestruka značenja. Šutnju, osim nastavnika, mogu koristiti i učenici. Neke tišine u učionici su poticajne i vrlo poželjne od strane nastavnika i učenika, a neke će biti odbijene ili će se smatrati da remete, posramljuju ili stvaraju nelagode.

U negativne oblike šutnje svakako pripadaju i manipulacija šutnjom, šutnja zlostavljanje osobe, kao i šutnja zlostavljača, te žurba za prekidom neugodne šutnje. Pozitivno je i poželjno koristiti šutnju. Šutnja ponekad govori više od tisuću riječi. U interakciji s drugim ljudima postoji vrijeme šutnje i vrijeme govorenja. Kaže se da je šutnja ogledalo pristojnosti. Potrebno je koristiti kratkotrajnu šutnju, odnosno saslušati sugovornika do kraja kako bi se razumjelo što sugovornik nastoji poručiti. U određenim trenucima, u razgovoru, koristimo šutnju koja nam služi za promišljanje i uspostavljanje mirnijeg ozračja, odnosno pozitivne atmosfere razgovora.

## 2. ŠTO JE KOMUNIKACIJA?

Komunikacija je osnova međuljudskog odnosa. Svaki segment društvenog života, profesije i djelatnosti zahtijevaju znanje i umijeće komunikacije.

Komunikacija je najjednostavnije rečeno, razmjena informacija, ideja i osjećaja verbalnim i neverbalnim sredstvima, prilagođena društvenoj prirodi situacije tj, situacijskom kontekstu.<sup>1</sup> Komunikacija je proces prenošenja poruke od jedne do druge osobe.

Komuniciranje je, za razliku od informiranja, dvosmjerni proces, u kojemu je povratna informacija njegov sastavni dio. U komunikaciji je, osim razmjene misli, ideja, osjećaja, doživljaja, iskustva, važno i međusobno utjecanje. Komunikacije je mnogo više nego izmjena riječi; cjelokupno naše ponašanje prenosi neku poruku i utječe na osobu s kojom smo u odnosu.<sup>2</sup>

Komunicirati ne znači samo razgovarati riječima. Komunicirati znači mnogo više od toga. To znači razmjenjivati poruke, misli, sudjelovati u osjećajima drugih. Komuniciramo ne samo riječima, nego cjelinom bića u punini naših odnosa. Što se osobe bolje poznaju, bolje će komunicirati. Što više i bolje komuniciraju, imaju veće mogućnosti za bolje i dublje upoznavanje.<sup>3</sup>

Komunikacija se može definirati i kao interakcija pomoću znakova. Za upoznavanje prirode komunikacije važno je osvijestiti njen odnos prema interakciji. Pod pojmom interakcije podrazumijevamo međusobno djelovanje ljudi koji jedan prema drugome zauzimaju stavove i koji sebi obostrano određuju ponašanje.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Fox, R.: Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2001, str.13

<sup>2</sup> Delors, J. i dr.: Blago u nama, Educa, Nakladno društvo d.o.o., Zagreb, 1998., str.89

<sup>3</sup> Delors, J. i dr.: Blago u nama, Educa, Nakladno društvo d.o.o., Zagreb, 1998., str.89

<sup>4</sup> Delors, J. i dr.: Blago u nama, Educa, Nakladno društvo d.o.o., Zagreb, 1998., str.119

## 2.1. Oblici komunikacije

Fox komunikaciju dijeli na:

- 1.) Jezik i semiotiku
- 2.) Komunikaciju prema osjetilima
- 3.) Komunikacija prema ulozi jezika<sup>5</sup>

Komunikaciji prema osjetilima pripada slušno-govorna komunikacija, vizualna komunikacija, taktilna komunikacija i komunikacija okusom i mirisom.

Slušno-govorna komunikacija odvija se u prvom redu kroz govor i jezik. Postoji i nejezična manifestacija ovog tipa komunikacije: kašalj, hrkanje ili zviždanje. Ovoj grupi pripadaju i osobine glasa (npr. boja, vokalna odstupanja od jezičnog standarda i sl.) koje komuniciraju identitet govornika.<sup>6</sup>

Vizualna komunikacija također ima svoj jezični i nejezični oblik. U jezične oblike vizualne komunikacije pripadaju jezici gluho-nijemih, a vrhunac razvoja, vizualna je komunikacija dosegla razvojem pisama. Komunikacijski sustavi, kao što su Morseova abeceda i semafor, također pripadaju jezičnim oblicima vizualne komunikacije. Izrazi lica i geste tipični su nejezični oblici vizualne komunikacije.

Taktilna komunikacija, odnosno dodir, znak je prirode društvenih odnosa među ljudima. Jezična uloga dodira ograničena je na komunikaciju gluhih i slijepih, te tajne jezike.<sup>7</sup>

Okus i miris u ljudskoj komunikaciji imaju sporednu ulogu, no bez obzira na to, oni utječu na percepciju vanjskog svijeta. Okusi i mirisi (uz zvuk i svjetlo) predstavljaju tipične distraktore komunikacije.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Fox, R.: Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2001, str.19

<sup>6</sup> Fox, R.: Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2001, str.20

<sup>7</sup> Fox, R.: Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2001, str.20

Komunikaciji prema ulozi jezika pripada verbalna i neverbalna komunikacija te šutnja.

Verbalna komunikacija se služi govorom i pismom. Jezik je najznačajniji komunikacijski sustav u ljudskoj zajednici. Verbalnom komunikacijom informiramo druge o objektivnom stanju, idejama, mislima, zbivanjima oko nas i u nama. Vezana je uz sadržajni aspekt komunikacije i pod svjesnom je kontrolom.

Neverbalna komunikacija je interpersonalni proces slanja i primanja sadržaja bez korištenja govora ili pisma. Neverbalnu komunikaciju čine: mimike, geste i pokreti tijela, glasovna obilježja, osobni izgled, dodir, vrijeme i prostor. Neverbalnom komunikacijom izražavamo osjećaje, stavove, osobine ličnosti. Više je vezana za odnosni aspekt i pod utjecajem je nesvjesnog dijela naše ličnosti. Neverbalni signali igraju ključnu ulogu u komunikaciji jer mogu učvrstiti verbalnu poruku, oslabiti je ili u potpunosti zamijeniti riječi.

Šutnja se, kao oblik neverbalne komunikacije, u području lingvistike definira negativno jer šutnja znači odsutnost govora. Područje šutnje kojim se lingvistika bavi je šutnja kao početak i kraj izričaja. Šutnja, osim navedenoga, može imati i vlastito značenje.

---

<sup>8</sup> Fox, R.: Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2001, str.21

### **3. ŠUTNJA KAO KOMUNIKACIJA**

S obzirom da je komunikacija razmjena informacija, ideja, osjećaja verbalnim i neverbalnim sredstvima, tako je i šutnja komunikacija jer pripada neverbalnom segmentu komunikacije.

U svakom trenutku komuniciramo šutnjom, no jesmo li toga svjesni mi i naši sugovornici, odnosno, razumijemo li značenje te šutnje u pojedinim situacijama, ovisi o nama samima i našem umijeću komuniciranja. Učinkovita upotreba šutnje također je vještina koja se može naučiti.

Ponekad šutnja u interakciji može biti neugodna, no ona se može upotrijebiti i vrlo konstruktivno. Vještina šutnje sastoji se u dobroj procjeni kako dugo ona treba trajati. Na neka postavljena pitanja neki ljudi teško odgovaraju jer su im ili previše osoban ili im je teško govoriti o vlastitim emocijama. Ponekad je govorniku potrebno neko vrijeme da bi organizirao vlastite misli i izrazio ih. Ako to traje predugo, situacija postaje neugodna za oba sugovornika i otežava nastavak komunikacije. Ako šutnja traje prekratko, možda prekidamo osobu u sređivanju misli i traženju načina da ih izrazi te preskačemo na drugu temu razgovora.

Šutnja može biti pozitivna i negativna. Pojavljuje se u različitim oblicima kao dio verbalne i neverbalne komunikacije i ima različita značenja. Ona je praćena mimikom lica, pogledom, pokretom očiju i cijelog tijela, što može pomoći primatelju poruke u opservaciji svega navedenoga i prepoznavanju značenja šutnje.

### **3.1. Pojam šutnje**

Šutnja je vid komunikacije, baš kao što su to geste, mimika i svi ostali vidovi neverbalne komunikacije. Za šutnju kažu da je zlato, i ne bez razloga. Nekad je bolje šutjeti, no nije svaka šutnja dobra i zlatna. Mudri su oni koji mogu razabrati kada je vrijeme za „*čujno*“, a kada za „*nečujno*“ djelovanje.

Pojam šutnje ima višestruka i različita značenja i objašnjenja. Ona je stanje kada se šuti, kada se ne govori. Šutnja je smišljeno ustezanje od izricanja mišljenja. Šutnjom pružamo nijemi otpor, ignoriramo ili prešućujemo.

Iz navedenog je vidljivo kako značenje riječi šutnja nije jednostrano. Ono daje do znanja da smisao izričaja ovisi o nizu, kako unutarnjih tako i vanjskih faktora. Šutnja ne znači samo da osoba ne govori, već to može biti svjesno izbjegavanje sudjelovanja u komunikaciji s drugima i otkrivanje svog stava ili mišljenja. Također, može biti i odraz odnosa s drugom osobom i da ono što joj je povjereno ne priča s nikim.

Šutnja se javlja pod utjecajem emocija kao što su strah, ljutnja, bijes, žalost, tuga itd. Najčešće se šuti zbog straha, vrlo često zbog užasa, nerijetko zbog stida ili mržnje.

### **3.2. Šutnja prethodi govoru**

Govor, oblici i načini govora, teme su koje su prožete u mnogobrojnim literaturama. S govorom, kao prvim artikuliranim zvukom, susrećemo se već od 2. godine života. Postepeno se taj govor razvija, usavršavaju se tehnike govorenja, odnosno razgovora u svim društvenim sferama. Govor i razgovor vještine su koje treba svladavati jer svakom ljudskom biću predstavlja određeni problem.

Prije svega i prije riječi postojala je sveprisutna šutnja. Šutnja je vidljiva i karakterizirana odnosom majke i njezinog novorođenog djeteta. Tijekom hranjenja na dojci, dijalog između majke i djeteta odvija se u potpunoj tišini i bez riječi. To odsustvo riječi ne znači izostanak zvukova, znakova, ljubavi, pažnje i svega što je potrebno da se odvija razgovor bez

izgovorenih riječi. Ovdje, šutnja, kao izostanak izrečenog, predstavlja ključnu ulogu u razumijevanju majke i djeteta. Poznato je, da prije nego što dijete razvije sposobnost govora, neverbalna komunikacija ostavlja dubok utisak na razvoj cjelokupne ličnosti jer djeca uče po modelu.

Šutnja je sastavni dio komunikacije i bez nje ne postoje riječi bogate sadržajem. U šutnji osluškujemo i bolje upoznajemo sami sebe, u njoj se rađa i produbljuje misao, jasnije shvaćamo ono što želimo reći i ono što očekujemo od drugoga, biramo riječi kojima ćemo se izraziti.

### **3.3. Šutnja u interpersonalnoj komunikaciji**

Komunikacija je možda najvažnija i najteža aktivnost kojom se čovjek može baviti. To je osjetljiva membrana kroz koju ljudi mogu dijeliti misli, ideje, osjećaje, snove i razočaranja. Komunikacija je ključna komponenta u međusobnom djelovanju.

Postoji snažna, univerzalna i trajna potreba ili želja da ljudi stupaju u interakciju s drugima i komuniciraju. Postoji nekoliko razloga: uživanje u interakciji što pridonosi pozitivnim promjenama u emotivnom životu; kroz socijalnu interakciju oblikuje se iskazuje i ostvaruje vlastiti identitet; oni koji su vještiji u komunikaciji, općenito su zadovoljni svojim životom i bliskim osobnim odnosima te doživljavaju veći smisao u svom životu. Komunikacija i interpersonalne vještine su oruđe za rad kojim se ostvaruju profesionalni ciljevi u brojnim zanimanjima.

Sve što je neizgovoreno, uključujući i šutnju, za vrijeme razgovora bitno utječe na tumačenje poslano poruke, otkriva osobnost, namjere i očekivanja pošiljaoca poruke, razotkriva odnose i stavove među sugovornicima te potiče ili koči razgovor.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Brajša, P.: Umijeće razgovora, C.A.S..H., Pula, 1996., str. 41



Šutnja kao neverbalna komponenta u interpersonalnom odnosu igra vrlo ključnu ulogu. Šutnja jeste odsutnost govora, ali u svojoj primjeni može izražavati osjećaje sreće, uzbuđenja, zahvalnosti, tuge, žalosti ili očajja.

Kako bi razgovor bio što uspješniji, potrebno je postići sklad verbalnog i neverbalnog dijela jer neizgovoreno bitno utječe na izgovoreno, odnosno, mora se zadovoljiti kriterij kongruentnosti kako bi komunikacija bila iskrena, svrhovita, jasna i otvorena.

Šutnja je neodvojivi dio govora. Šutnja se pripisuje umnom biću koji posjeduje slobodu izbora da izabere način razgovora s drugim umnim bićem. U takvom kontekstu, šutnja dobiva svoje značenje i vrijedi kao i svaka druga izgovorena, neizgovorena, signalna, simbolička ili neka na drugačiji način postavljena riječ kao sredstvo komunikacije.

Šutnja i izgovorena riječ dvije su odrednice komunikacije među kojima mora postojati ravnoteža, koje se moraju jedna s drugom izmjenjivati i uzajamno nadopunjavati da bi se postigao istinski dijalog i bliskost među ljudima.

Kada se riječ i šutnja međusobno isključuju, komunikacija se pogoršava, bilo zato što to dovodi do stanovite zaglušnosti, bilo pak zato što se, naprotiv, time stvara ozračje hladnoće; kada se, međutim, uzajamno upotpunjuju, tada komunikacija dobiva na vrijednosti i značenju.

Šutnja ima različite forme i oblike. Postoji minuta šutnje na pogrebu ili na početku nekog događaja. Šuti se na predavanjima. Šutnjom se, najčešće zbog straha, može davati odgovor bez da je on izgovoren. Tijekom govora, u svrhu odmora i udaha zraka, koristi se šutnja. Šutnja se pojavljuje neposredno prije iznošenja važnog podatka ili neposredno nakon iznošenja podatka itd.

Sve to dovodi do zaključka da je šutnja vrlo moćan alat komunikacije zato što zahtjeva samopouzdanje i samodisciplinu u svim životnim situacijama. Ovladamo li vještinom šutnje, bit ćemo izvrsni komunikatori jer komunikacija je ključ uspjeha bilo na privatnom ili profesionalnom polju.

#### 4. ŠUTNJA I NJEZINI OBLICI

Šutnja ima mnogo pojavnih oblika. Oblici šutnje i njezina pojavnost ovisi o različitim životnim situacijama svakog čovjeka, a i o samom karakteru čovjeka. Kako je svaki čovjek individua za sebe, tako je i šutnja na neki način individualna za svakog čovjeka jer upravo je čovjek taj koji će odlučiti, bilo svjesno ili nesvjesno, koliko, gdje i kako će koristiti šutnju.

Promatraju li se karakterne osobine ljudi, odnosno podjela na introverte i ekstroverte, vidljiva je razlika u korištenju šutnje u komunikaciji. Introvertirane osobe premalo verbaliziraju. Poštuju tišinu i šutnju. Vole biti sami ili u društvu vrlo bliskih osoba. Ekstrovertirane osobe vrlo lako uspostavljaju kontakt s drugim ljudima. Govorljivi su, otvoreni i društveni. Ne podnose šutnju niti je koriste.

Šutnja se može promatrati i kroz kulturološke segmente jer njezina primjena ovisi i o kulturološkim razlikama. Sjevernoamerička kultura smatra razgovor, odnosno verbalizaciju, poželjnim i koristi se njime kako bi se postigao društveni cilj. Šutnja se u tim okolnostima smatra nečim negativnim te se može protumačiti kao nedostatak interesa, neprijateljstvo, tjeskoba, sramežljivost ili znak nekompatibilnosti između dviju osoba. Zapadnjacima je tišina neugodna te je smatraju sramotnom i čudnom. Azijska kultura cijeni tišinu i ne potiče se izražavanje misli i osjećaja. Pričljivu osobu doživljavaju kao razmetljivu ili neiskrenu.

U komunikaciji sa svojim sugovornikom koristimo šutnju u obliku pauze. One pomažu kod postizanja uspješne komunikacije jer omogućuju govorniku da promisli i organizira svoje misli dok s druge strane pauze omogućuju slušatelju da razumije ono što mu sugovornik govori.<sup>10</sup> Duge šutnje mogu stvoriti negativan dojam o govorniku.

Šutnja može biti vrlo korisna u pregovaranju. Primjer dobre uporabe šutnje je Margaret Tacher. Ona bi započela određenu temu, dala određene argumente i kada bi trebala reći svoj stav napravila bi pauzu od nekoliko sekundi kako bi navela svoje sugovornike da razmišljaju o onome što je ona htjela reći. Pažljivim slušanjem, Margaret bi saznala smjer razmišljanja

---

<sup>10</sup> Škarić, I.: U potrazi za izgubljenim govorom, Školska knjiga, Zagreb, 1982., str.196

svojih sugovornika i nastavila razgovor u tom smjeru tako da na kraju dobije točno ono što je željela od sugovornika.

Šutnju koristimo i kao gestu uljudnosti. Nekada je dobro svoje mišljenje zadržati za sebe kako ne bismo povrijedili drugu osobu. Šutnja može biti i razarajuća i to ukoliko dugotrajno šutimo zbog straha. Šutjeti ima smisla samo u pozivu teologa i liječnika, kada se čuva nečija intima ili kada šutimo da ne povrijedimo nekoga.

Nbrojeno je mnogo oblika šutnje, njezinih razloga i motiva. Kako je svaki čovjek kompleksno biće i individua za sebe, tako je i šutnja kompleksan način komuniciranja koji možemo koristiti na tisuće načina i kroz različite oblike.

#### **4.1. Šutnja zbog straha od posljedica**

Strah je jedna od najneugodnijih emocija koja se nalazi u svakom čovjeku. Strah zbog neizvjesnosti koju nose danas i sutra, strah od neuspjeha, od naleta različitih bolesti, od nerazumijevanja u obitelji i s djecom, strah zbog nesigurnosti posla i zarade, zbog ugroženosti osnovnih ljudskih prava, društvenog reda i svjetskog mira i mnogi drugi strahovi. Čega se bojimo i zbog čega osjećamo strah ovisi o svakoj osobi i situacijama u kojima se nađe. Uzroci straha mogu biti različiti. Ovisi o životnim situacijama u kojima se nalazi pojedinac, no i o karakteru samog pojedinca.

Osim što je strah negativna emocija, ako traje predugo i ne zna se uzrok, on može biti i pozitivna emocija jer nam na neki način signalizira moguću opasnost kako bi izbjegli određene neugodne situacije. Strah nam često pomaže da otklonimo opasnost efikasnom borbom, bijegom, skrivanjem ili šutnjom.<sup>11</sup>

Šutnja zbog straha od posljedica prisutna je u svim društvenim sferama. Prožeta je i jednako zahvaća sve dobne skupine, ovisno o situaciji. Dijete prije polaska u školu može šutjeti o nečemu što je loše napravilo. Polaskom u školu, dijete se susreće s mnoštvo različitih situacija koje ga na neki način natjeraju da šuti zbog straha od posljedica. Jedan od primjera je šutnja o

---

<sup>11</sup> Stanković, J.D.: Smisao i besmisao šutnje, Globus, Zagreb, 1988., str.13

lošijoj ocjeni o kojoj je svakom učeniku problem razgovarati s roditeljima. Česti su primjeri vršnjačkog zlostavljanja o kojem još uvijek većina šuti. Osim vršnjačkog zlostavljanja postoji i zlostavljanje učenika od strane učitelja, zlostavljanje od strane roditelja itd.

Šutnja zbog straha od posljedica vidljiva je i kod odraslih. Česti su primjeri zlostavljanja na poslu ili mobbinga. Mobbing je postao svakodnevnica velikog broja zaposlenika. Specifičan je oblik ponašanja na radnom mjestu u kojem jedna ili više osoba sustavno psihički zlostavlja ili ponižava drugu osobu s ciljem da se ugrozi njezino dostojanstvo pa čak i eliminacija s radnog mjesta. Osobama koje su žrtve ovog vida zlostavljanja često je narušeno samopouzdanje, ometano im je napredovanje, a kako ne bi dobile otkaz, o takvoj vrsti zlostavljanja šute.

U svim tim navedenim primjerima, šutnja ima negativnu konotaciju, odnosno, šutnja u ovim primjerima „*nije zlato*“. Ona dovodi do još većih problema koji mogu rezultirati kobnim posljedicama kao što je depresija, mržnja, tjeskoba. Šutnja u ovakvim situacijama može biti i ubojita, a sljedeći primjer ide tome u prilog.

Kristallnacht ili Kristalna noć<sup>12</sup> u Njemačkoj dogodila se u listopadu 1938.godine. Te je noći 15 000 Židova poljskog podrijetla protjerano iz Njemačke i iskrcano na poljskoj granici. Ubijeno je stotinjak osoba, 30 000 njemačkih državljana je uhićeno i odvedeno u koncentracijske logore samo zato što su bili Židovi. Tome nemilome događaju svjedočio je njemački biskup koji je na sve to šutio jer se bojao, ukoliko podigne svoj glas i usprotivi se, da će on biti taj po kojeg će sljedećeg doći. Šutio je kada su došli po Židove. Šutio je kada su došli po Cigane. Kada su došli po ostale stanovnike koji nisu Nijemci, također je šutio. Šutio je i kada su došli po sve one Nijemce koji nisu bili dio arijevaca. Na kraju su došli i po njega, no nije bilo nikoga da podigne svoj glas i kaže neku riječ za njega. Njegova mu se šutnja osvetila na najgori mogući način. Mislio je da će puno izgubiti ako nešto kaže, na kraju je shvatio da je najviše izgubio jer je šutio. Nakon tog događaja, shvatio je da su sve laži ovoga svijeta izgovorene upravo šutnjom.

“Na kraju, nećemo pamtitri riječi naših neprijatelja, već šutnju naših prijatelja”.

Martin Luther King

---

<sup>12</sup> Kristalna noć, dostupno 15.2.2016. na <<http://www.jutarnji.hr/kristalna-noc-je-rodila-istrebljenje>>

## 4.2. Šutnja zbog pristojnosti

Živimo u društvu u kojemu su lijepo i uljudeno ponašanje visoko na cijeni pa smo tako i odgajani. Kao djeca, shvatili smo da se takvo ponašanje isplati, da nas štiti od osjećaja odbačenosti i da njime možemo kupiti roditeljsku ljubav. Kasnije smo otkrili da nam pomaže da budemo prihvaćeni i u društvu zato što nitko ne želi biti odbačen ili marginaliziran jer društvena smo bića i ne možemo opstati sami.

Ljubav, podrška i prihvaćanje okruženja bitni su nam za psihičku i fizičku stabilnost. Bez njih osjećamo osamljenost, postajemo tjeskobni ili čak depresivni. Gledajući iz te perspektive, šutnja nam donosi niz dobrobiti, no u realnosti, ona je ipak samo iluzija jer gubimo mnogo više nego što dobivamo.

Zbog pristojnosti se šuti u različitim životnim situacijama. Kada se netko, u redu za blagajnom, progura ispred, iz pristojnosti se šuti. Šuteći odrađujemo posao umjesto starijeg kolege koji surfa internetom. Iz pristojnosti šutimo, odnosno ne želimo odati vjerodostojnost priče koju neka osoba u našoj nazočnosti lažno interpretira. U školi, učenici šute pred autoritetom, odnosno učiteljem, u situacijama kada im je nanescena neka nepravda

Šutnja iz pristojnosti ima i svoje pozitivno značenje. U razgovoru je pristojno saslušati svojeg sugovornika što rezultira razumijevanje, pamćenje te interpretaciju onoga što smo čuli kako bismo mogli nastaviti uspješnu komunikaciju. Poznati hrvatski psihijatar i komunikolog Pavao Brajša savjetuje: „Ne prekidaj sugovornika! Daj njemu i sebi dovoljno vremena za slušanje i razmišljanje! Šutnja je također razgovor.“<sup>13</sup>

Pristojnost, pa tako i šutnja iz pristojnosti, kreće iz samog odgoja. Kako, kada, kome, gdje i zašto šutjeti ili izravno reći, treba znati. To je umijeće koje se uči cijeli život.

---

<sup>13</sup> Brajša, P.: Umijeće razgovora, C.A.S..H., Pula, 1996., str. 36

### 4.3. Šutnja zbog treme

Trema je vrsta strepnje koja se osjeća neposredno prije neke određene i jasno definirane aktivnosti kao što je ispit u školi, javni nastup, takmičenje i dr. Trema se prepoznaje po fizičkim ili fiziološkim simptomima koji se teško mogu sakriti kao što su podrhtavanje glasa, crvenilo lica, znojenje dlanova i dr.

U psihijatrijskoj sferi, strahovanje dovodi do mentalne inhibicije različite jačine, započevši od one kada učenik, student otežano govori, teško pronalazi prave riječi i prave odgovore na postavljeno pitanje pa sve do potpunih blokada u pažnji i mišljenju kada nije u stanju da kaže ispitivaču ni jednu jedinu riječ.<sup>14</sup>

Na ponašanje utječu dvije vrste trema, a to su stimulativna ili konstruktivna te inhibitorna ili destruktivna, blokirajuća.<sup>15</sup> Konstruktivna trema se doživljava kao neka „*ugodna nelagoda*“ jer potiče spremnost na neku akciju koja će dovesti do osobne afirmacije prilikom obavljanja neke aktivnosti. Takva trema djeluje stimulativno, a obično je imaju sigurna i samopouzdana djeca te odrasle osobe koje nisu imale loša iskustva u obitelji, školi i svojoj okolini poput ismijavanja, omalovažavanja ili odbacivanja.

Inhibitorna ili destruktivna trema potiče osjećaj straha da će se dogoditi nešto loše, osjećaj srama i manje vrijednosti. Ona remeti misaone funkcije.

Uzroci i motivi treme su različiti i mnogostruki. Tremu pred ispit izazivaju zabrinutost učenika o negativnim posljedicama neuspjeha, neugodni osjećaji i fiziološke reakcije što ih izaziva ispitna situacija ili stres. Uzroci tih nelagoda i trema mogu proizlaziti iz samog učenika, iz školske okoline, nastavnika ili proizlaze iz obiteljske situacije.

Iz navedenih uzroka je vidljivo kako se trema ne može pripisati samo učeniku koji nije dovoljno savladao određeno gradivo. Blokada misli, odnosno šutnja učenika nakon

---

<sup>14</sup> Stanković, J.D.: Smisao i besmisao šutnje, Globus, Zagreb, 1988., str.30

<sup>15</sup> Kako savladati tremu, dostupno 15.2.2016. na <<http://www.pjesmicezadjecu.com/mamin-kutak/kako-savladati-tremu>>

postavljenog ispitnog pitanja ne mora značiti da učenik ne zna odgovor. Događa se, da se upravo učenike, koji šute za vrijeme ispitivanja, smatra nezalicama, no to nije uvijek tako.

U takvim situacijama, šutnja mora biti prepoznata, odnosno, mora se pronaći uzrok kako se ne bi ugrozilo samopouzdanje i samopoštovanje učenika i kako se učenika ne bi dovelo u još teže stanje anksioznosti.

Veliku ulogu u tome trebaju imati učitelji, ispitivači koji će prilagoditi načine ispitivanja svakom učeniku ili studentu s mnoštvo poticajnih i motivirajućih pitanja. Svojim pedagoškim umijećem, znanjem, vještinom i humanošću, učitelj može pridonijeti uklanjanju treme. Potrebno je poštivati učenikovu osobnost i uspostaviti prijateljske i suradničke odnose.

Šutnja zbog treme zahvaća i odrasle osobe, a najviše je vidljiva u javnim nastupima. Postoji mnoštvo tehnika i savjeta koji pomažu ljudima da odagnaju tremu i neugodne posljedice.

#### **4.4. Konflikti i šutnja**

Prve asocijacije na pojam konflikt su da je on loš, nepoželjan jer „diže“ negativne emocije kao što su strah, svađa, sukob, nasilje itd. Često se smatra da se svađaju samo nepristojni, neodgojeni ili zli ljudi, no konflikti su ponekad prilika za promjenu, novi odnos, za bolje poznavanje sebe.

Nema konflikata bez odnosa. Osim odnosa s drugima, imamo i odnos sa sobom ili s Bogom. U svakome od njih može doći do konflikta. Jednostavan primjer konflikta sa samim sobom je prilikom jutarnje zvonjave budilice. Ozbiljniji unutarnji sukobi mogu voditi u depresiju i zato ih je važno osvijestiti.

Konflikti se pojavljuju u različitim društvenim sferama, privatnom i poslovnom okruženju. Konflikti mogu biti ekonomske, političke i druge prirode, mogu biti vezani za različitost u interesima pojedinaca i grupa, mogu često imati i osobni karakter.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Stanković, J.D.: Smisao i besmisao šutnje, Globus, Zagreb, 1988., str.21

Strah od konflikata pogađa i koči mnoge ljude u njihovom svakodnevnom životu. Upravo zbog tog straha izbjegavaju društvene situacije.

Konflikti su prisutni u svakom aspektu našeg života. Nekoliko bitnih uzroka konflikata su: loša ili nedovoljna komunikacija, nedostatak pravodobne informacije, neefikasna organizacija (npr. agresivna organizacijska kultura, nerazvijeni sistemi rješavanja konflikata i sl.)<sup>17</sup>

S obzirom da je među nekim ljudima uvriježeno mišljenje kako su konflikti negativni, upravo ti ljudi ne žele razgovarati o problemima i odabiru šutnju. Šutnja je kratkoročno rješenje jer problemi u određenom trenutku poprime veće značenje ukoliko nisu riješeni na vrijeme. U takvim situacijama može doći do burnih reakcija jedne ili dviju strana u konfliktu pa se ponekad kaže i ono što se ne misli te se na taj način povrijedi druga strana u konfliktu.

Ovdje šutnja izaziva još veći sukob jer se njome problemi samo gomilaju i ne mogu se riješiti konstruktivnim i pristojnim razgovorom, nego samo još većim sukobom.

Šutnja je oblik pasivnog ponašanja. U svakom konfliktu je potreban konstruktivan razgovor i dijalog, stoga šutnju ne treba koristiti kao glavno oruđe jer nisu svi konflikti negativni.

#### **4.5. Samokritika negira šutnju**

Samokritika može pobuditi pozitivne, ali i negativne konotacije. Šutnja također može pobuditi pozitivne i negativne konotacije. No, kao i šutnja, samokritika također ovisi o motivima, interesima, okolini te o samoj prirodi nastanka.

Prevelika samokritičnost dovodi do niskog samopoštovanja, samopouzdanja, na kraju dovodi i do otuđenja. Teško je postaviti jasnu granicu između konstruktivne i destruktivne samokritike. Ljudi je obično smatraju nekom vrstom skrušenog pokajanja pa su dosta oprezni kod iznošenja samokritičnih izjava.

---

<sup>17</sup> Uzroci konflikata, dostupno 15.2.2016. na <[http://www.posao.hr/articles\\_all.php?ID=127&page=2](http://www.posao.hr/articles_all.php?ID=127&page=2)>



Zdrava samokritičnost je neophodna kako bi osoba mogla da promijeni svoje ponašanje. Samokritikom osoba procjenjuje vodi li njeno ponašanje željenom cilju, jesu li odabrani ciljevi primjereni, realistični, društveno prihvatljivi. Preispitivanje vlastitog ponašanja dovodi do željenih promjena.

Samokritikom se, za razliku od šutnje, rješavaju problemi, prave se korekcije, pronalaze se novi putovi radi lakšeg ostvarivanja postavljenih planova i ciljeva bilo na poslovnom ili privatnom planu jer tko radi, taj i griješi. Biti samokritičan znači biti otvoren, odgovoran, principijelan i odvažan i izlagati problem.<sup>18</sup>

U rješavanju određenih problema, uz samokritiku, potrebno je da se pojavi i kritika koja mora biti objektivna, stvaralačka, konstruktivna i humana kako bi proces rada i pristup rješavanju problema bio usmjeren u pozitivnom smjeru.

#### **4.6. Šutnja i otuđenje**

*„Letimo zrakom poput ptica i plivamo morem poput riba, ali tek treba savladati to jednostavno umijeće da zemljom koračamo kao braća.“*

*Martin Luther King*

Ta sloboda koja je dana svakom čovjeku da spoznaje svijet oko sebe i samoga sebe, predstavlja veliku odgovornost. Spoznaja pruža čovjeku slobodu, ali ga sloboda angažira punom odgovornošću prema društvu, svome kolektivu i samome sebi. Sloboda nije neuhvatljiva apstrakcija, nego je stupanj dostignuća čovjekovih mogućnosti.<sup>19</sup> Ne ovlada li čovjek tim umijećem, ulazi u svijet otuđenosti koja rezultira šutnjom.

Otuđenost, kao društvena pojava, postaje problemom suvremenog čovjeka nad kojim se sve češće zaustavljamo i promišljamo. Riječ je o „groznici“ suvremenog svijeta, užurbanosti,

---

<sup>18</sup> Stanković, J.D.: Smisao i besmisao šutnje, Globus, Zagreb, 1988., str.25

<sup>19</sup> Stanković, J.D.: Smisao i besmisao šutnje, Globus, Zagreb, 1988., str.27

kroničnom nedostatku vremena i zanemarivanja međuljudskih odnosa, kolegijalnosti, prijateljstva, obiteljskih druženja pa i partnerstva.

Ono što karakterizira ovo vrijeme je cjelodnevni rad, preopterećenost štetnim i nepotrebnim informacijama, stalni pritisak i utrka za novcem kako bismo živjeli u skladu s vremenom i društvom koje se neprestano razvija. No, u svemu tome gubimo sami sebe, udaljujemo se od svoje izvornosti i svog postojanja. Riječ otuđenost govori nam da smo tuđi jedni drugima, da smo si nepoznati i strani. Ako smo si nepoznati i strani, to nam samo govori da nemamo vremena niti volje, ni strpljenja upoznati se s drugima, družiti se s njima, provoditi vrijeme s njima, brinuti se o njima, te truditi se izgrađivati odnose s drugima.

Moglo bi se reći da je otuđenost bolest današnjice koja pogađa gotovo svakog. Česti su primjeri otuđenosti kod školske djece koja su na neki način primorana otuđiti se od određene grupe svojih vršnjaka jer su žrtve vršnjačkog zlostavljanja pa im taj bijeg u otuđenost i šutnju predstavlja neki oblik utočišta. Jedan od većih uzroka otuđenosti kod djece je i internet, odnosno društvene mreže pomoću kojih stvaraju prividnu međuljudsku komunikaciju.

Tehnologija je ta koja je čovjeka odvojila od čovjeka. Brojni su razlozi zašto čovjek ulazi u svijet šutnje kao posljedicu otuđenja. U takvim situacijama, šutnja i otuđenje je utočište, spas i bijeg od neželjenih posljedica stvarnosti kao posljedica straha.

#### **4.7. Čuvanje tajne šutnjom**

Tajna se smatra polivalentnim pojmom jer pojam tajna ima mnogostruka značenja koja ovise o vrstama tajni. Shvaćanja pojma tajni su različita. Neki taj pojam općenito određuju, a neki precizno definiraju tajnu ovisno s kojeg stajališta se promatra pojam tajne.

Činjenica je da je tajna sve ono što je za nekoga nepoznato. Dakle, tajna je određena spoznaja o nekome ili nečemu, a koju čuva određeni subjekt za sebe ili za onog subjekta koji mu je tajnu povjerio (službeno ili privatno) da je čuva od ostalih subjekata.<sup>20</sup>

Postoje velike i male, službene i privatne tajne, a svaka od njih ima svoje kategorije.

---

<sup>20</sup> Stanković, J.D.: Smisao i besmisao šutnje, Globus, Zagreb, 1988., str.32

Razlozi za tajnama su različiti, no činjenica je da postoji psihička potreba svakog čovjeka da se nekome povjeri. Svatko od nas bira osobu od povjerenja, a upravo ta osoba kojoj se povjerava na neki je način počašćena zbog ukazanog povjerenja. U takvim situacijama, šutnja ima jednu veliku moć koja može biti pozitivna, ali i negativna ako osoba, kojoj je tajna povjerena, manipulira osobom koja mu se povjerila.

Šutnja, kojom se čuva tajna, može biti i veliki teret za osobu kojoj je tajna povjerena ukoliko takva tajna predstavlja suučesništvo u nekom nedjelu ili ukoliko postoji moralna dvojba što napraviti s povjerenom tajnom.

## **5. ŠUTNJA U ŠIREM DRUŠTVENOM KONTEKSTU**

Šutnja se javlja u vrlo velikim grupama kao što su države, nacionalne zajednice, plemena i sl. Najčešće se žuti zbog straha, vrlo često zbog užasa, nerijetko zbog stida i mržnje. Šutnja često prethodi konfliktu ili je njegova posljedica. Tada može trajati danima, ali i godinama.

Šutnja u grupi, bilo velikoj ili maloj (narodi, države, religije, rase) može biti izazvana užasom kao što je prijetnja strijeljanjem, vješanjem, neposredno nakon napada bombaša samoubojice i sl. Zagonetku šutnje u velikim i malim grupama, a i kod pojedinca, pokušavamo razumjeti neverbalnim znakovima što nam ponekad i uspijeva. Šutnja je uvijek izazov i zagonetka.

### **5.1. Šutnja i politika**

Politika se najčešće definira kao umijeće i djelatnost upravljanja državom ili drugom političkom zajednicom. Nadalje, odnosi se i na sve postupke upravljanja u nekim drugim organizacijama i institucijama pomoću kojih ljudi teže ostvarivanju svojih interesa i reguliranju zajedničkih poslova u svojoj zajednici. Veliki utjecaj na politiku imaju pojedine karizmatičke ličnosti koje svoj ton daju ideologiji i politici.

Šutnja u politici uglavnom ima negativnu konotaciju jer se šutnja u politici uglavnom primjenjuje kada se narodu ne želi reći istina. Oči i uši naroda uprte su u političare, što govore ili ne govore, kako, kada, s kim, gdje, za ili protiv koga. Često se događa da informacije iz političkih krugova, koje se žele zatajiti, odu u javnost. Ukoliko se političari ogluše na te informacije, odnosno ne daju objašnjenje, stvara se nepovjerenje javnosti prema političkoj strukturi. Postavlja se pitanje, što se krije iza vela takve šutnje? Je li riječ o korupciji, aferama, prijevarama ili o nekim drugim sebičnim ciljevima pojedinca?

Ponekad je poželjno šutnjom zabraniti ono što može prouzročiti sukobe i neslaganja, na primjer u zemljama s više religija, nacija ili rasa. Šutnju je poželjno prakticirati, odnosno propisati zakonom ukoliko ljudi nemaju dovoljno visoko razvijenu svijest za demokratski dijalog te ako nisu dovoljno tolerantni i ne poštuju različitosti. Šutnja svakako nije dobra ukoliko se ona koristi kod prešućivanja nekog problema koji je od interesa za javnost.

## **5.2. Šutnja medija**

Mediji su kompleksni pojam koji označava sustave javnog informiranja, koji služe za raspršivanje vijesti i audio-vizualnih sadržaja u svrhu informiranja, obrazovanja i zabave najširih slojeva stanovništva. Već dugo vremena, mediji nisu samo posrednici koji prenose neki sadržaj, već su zapravo oformili vlastitu socijalnu sredinu i postali dio našeg vlastitog prirodno-umjetnog okruženja.

Mediji su prijatelji, neprijatelji, obožavani, omraženi, o njima pričamo kao da su ljudi, dajemo im nadimke, oni nas uznemiruju, ljute, prema njima smo pristojni. Od njih očekujemo jako puno jer nam mogu prenijeti neko znanje, a i predstavljaju zabavu.

Zadatak je svih medija da pravodobno, pravovremeno, istinito i kritično prezentiraju gledateljima, slušateljima i čitačima informacije o svim važnim događajima društvenog života i rada. Mediji mijenjaju svijet i to počevši od Gutenberga pa sve do danas. Oni mijenjaju pojedinca i utječu na javno mnijenje.

Često se čuju primjedbe kako mediji šute o nekim događajima, ili da pišu, odnosno objavljuju ono što je nekome u interesu da se objavljuje. Upravo zbog toga, ljudi imaju sve manje povjerenja u medije. No, činjenica je kako su mediji ponekad i obvezni šutjeti ukoliko, na primjer, o nekom događaju nije jasno definirano stajalište politike, ako je šutnja u interesu učinkovitog djelovanja pravosuđa ili ako o šutnji ovisi policijska istraga.

### **5.3. Moralna šutnja**

Moral je oblik društvene svijesti, skup nepisanih pravila, običaja, navika i normi koji su prihvaćeni u životu neke zajednice. Moral određuje kakvo ljudsko djelovanje treba biti, a pripadnici zajednice prihvaćaju te principe i na taj način reguliraju međuljudske odnose. Moralna pravila nisu apsolutno važeća, već se razlikuju i vremenski i prostorno.

Šutnja ima svoju moralnu komponentu i karakteristike, kao što ih ima svako ljudsko djelovanje i ponašanje. Međutim, moralna je ocjena ljudske šutnje veoma različita i zavisna od mjesta i vremena, o društvenim prilikama i društvenom položaju osobe koja šuti, o njenom mjestu u podjeli rada, o ponašanju, ophođenju, djelovanju i držanju u delikatnim situacijama, kada šutnja u sebi može nositi i dramatiku i tragiku, moralnu veličinu ili bijedu, određeni progres ili nazadovanje, blagoslov ili prokletstvo.<sup>21</sup>

Moralni čin šutnje povezuje se s obnašanjem određenih dužnosti, profesija koje prakticiraju šutnju u sklopu svojih etičkih kodeksa. Neke od tih profesija su: svećenik, liječnik, vojnik, psihijatar, odvjetnik i dr.

### **5.4. Šutnja nacije**

U ratnim uvjetima neke zemlje, čuvanje tajne ima odlučujući karakter. U zemljama s ratnim uvjetima sve postaje tajnom jer neprijatelj osluškuje. Otkriju li se vojni potencijali, namjere, vrijeme, sredstva i izvođenje napada to sve može biti kobno za zemlju koja vodi obrambeni rat. Stoga je u takvim situacijama šutnja nacije najjača.

---

<sup>21</sup> Stanković, J.D.: Smisao i besmisao šutnje, Globus, Zagreb, 1988., str.87

Primjer tako moćne šutnje cijele nacije je Velika Britanija za vrijeme Drugog svjetskog rata koja je pokrenula akciju pod geslom „*Brbljanje se plaća životom*“. Upravo ta šutnja je bila spasonosna za cijelu Englesku. Poduzete su stroge i velike mjere opreznosti kako bi se zaštitile vojne operacije. U takvoj atmosferi, stvoreno je raspoloženje u kojem su ljudi posve svjesno šutjeli u interesu čuvanja integriteta svoje domovine.<sup>22</sup>

Ovaj primjer pokazuje kako se različitim političkim sredstvima može provoditi totalna šutnja koja je u interesu čitave nacije u izvanrednim ratnim uvjetima.

Postoji šutnja i u normalnim uvjetima života, odnosno u uvjetima mira. Takav oblik šutnje cijele nacije nije znak demokracije. Takva šutnja predstavlja ideologiju podčinjavanja, a najbolje odgovora vladavini tiranije, i diktature. Primjer takve nametnute šutnje je Čile gdje je diktator Pinoche narodu nametnuo teror i život osobne nesigurnosti lišen svih ljudskih prava. Vladalo je totalno opsadno stanje prilagođeno uvjetima vojne vladavine i stroge policijske prisilje. Sredstvima prinude i represije, Čileu je nametnut totalni muk i šutnja.

Primjer nametnute šutnje političkim putem u vrijeme mira je i Rusija za vrijeme Staljina. Kako bi izbjegli logore u Sibiru, ljudi koji se nisu slagali s politikom odlučili su se na šutnju jer su jedino tako mogli opstati i ostati na životu.

Ovo su negativni primjeri u kojima ljudi šutnjom spašavaju vlastiti život zbog totalitarnog režima. I u današnje vrijeme zasigurno postoje primjeri šutnje cijele nacije, bilo da je riječ o pozitivnoj ili negativnoj šutnji. No, zbog vela šutnje i tajni, vrlo je teško saznati o čemu ili o kome je riječ.

## **5.5. Religijska šutnja**

Šutnju pronalazimo i u religiji gdje ona ima različita značenja i objašnjenja. Religija je prilično složen oblik društvene svijesti, koji pored normativnog elementa sadrži i skup određenih predodžbi i određene prakse, određenih ponašanja i predodžbi o prirodi, društvu i moralu, kao nauka i filozofija i izraz tih predodžbi u obliku određenih likova.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Stanković, J.D.: Smisao i besmisao šutnje, Globus, Zagreb, 1988., str.50

<sup>23</sup> Stanković, J.D.: Smisao i besmisao šutnje, Globus, Zagreb, 1988., str.55

Religija različito gleda na šutnju i njeno značenje u usporedbi s gledanjem šutnje u domenama društvene zbilje. Pojavni oblici šutnje u religiji stvaraju polje misterije, stvara se atmosfera za molitvu. Čovjekova šutnja prema religiji može imati više značenja. Postoji vrijeme šutnje i vrijeme govorenja. To životno pravilo može se shvatiti više ili manje duboko. Kako prolaze dani, šutnja može značiti neodlučnost, odobravanje, zbunjenost, strah. Čovjek pokazuje svoju slobodu kada sustegne jezik da bi izbjegao prijestup osobito usred brbljanja i nerazumnih sudova.<sup>24</sup>

Šutnja se na različite načine manifestira u Bibliji. „Šutnja pred Bogom izraz je srama nakon grijeha, ili pouzdanja u spas, ona znači da je pred ljudskom nepravdom Krist vjerni sluga, svoju stvar stavio u Božje ruke. U drugim prilikama, ne progovoriti značilo bi ne imati ponosa i ne priznavati Boga, nemoguće je onda šutjeti. Najzad, kad Bog ima pohoditi čovjeka, zemlja šuti, a kad on dođe, šutnja iz straha ili počitanja jeste znak čovjekova kajanja.“ Iz Biblije saznajemo kako je vjernik upućen u bogobojažljivu šutnju koja može biti skrušena, ponizna, pokajnička i šutnja iščekivanja straha.

Šutnja svoj dio zauzima u pokajanju grijeha. Prema kršćanskoj religiji, mnogo je toga grijeh. Ukoliko je vjernik ogriješio svoju dušu, potrebno je okajati svoje grijehe. Kako bi se iskupio za svoje grijehe, odnosno kako bi ih okajao, vjernik pokušava zaslužiti milost božju na način da se pretvara u biće puno odricanja i samoispitivanja. Prolazi svojevrstu katarzu, pročišćenje, oslobađa se od strasti i tjelesne sklonosti. Ponekad i izgledniju svoje tijelo i danonoćno moli u tišini. U procesu pokajanja, šutnja predstavlja oblik mjere predostrožnosti kako bi se spriječila mogućnost grijeha koji može nastati putem jezika, odnosno govora.

Šutnjom se čuva i ispovjedna tajna. Ispovjednik je dužan čuvati sve što mu je pokajnik rekao, što znači da niti najveći interesi javnog dobra ne opravdavaju izdaju ispovjednika. Čuvanje ispovjedne tajne je ako imperativ ispovjedniku jer mu je naređeno da o svemu što mu je povjereno apsolutno i trajno šuti što je opravdano i pred zakonom i pred Biblijom.

---

<sup>24</sup> Stanković, J.D.: Smisao i besmisao šutnje, Globus, Zagreb, 1988., str.55, 56

Biblija je puna upozorenja koja se odnose na šutnju jer postoje mnoge tajne u kršćanskoj religiji koje se moraju čuvati, koje su u svakom smislu dogma. Bez obzira o kojoj je religiji riječ, svaki vjernik u šutnji i tišini osjeća blizinu i poseban dodir s Bogom. Ukoliko čovjek sebi ne dozvoli slobodu biti sam sa sobom, uzmiče mu ključ vrhunskog mira. Tišina je učiteljica života, okus dubine, mir, radost i vedrina. Stoga je važno voljeti tišinu.

## 6. UMIJEĆE SLUŠANJA

*„Sluša se, ali se ne čuje.*

*Čuje se, ali se ne razumije.*

*Razumije se, ali se ne prihvaća.*

*Prihvaća se, ali se ne prakticira.*

*Practicira se, no koliko dugo?“*

*Konrad Lorenz*

Većini osoba na svijetu darovano je osjetilo sluha. Međutim, postoje osobe koje se rode s raznim oštećenjima sluha ili osobe koje u životu, iz različitih razloga, ostanu bez sluha. Nitko od onih koji nemaju oštećenja ne može razumjeti u potpunosti one koji ih imaju. No, najčešće u susretu s takvim osobama naučimo vrijednost dara osjetila sluha.

Sluh omogućuje slušanje. Slušanje je svakodnevni proces. Ono se jednostavno događa. Teško da možemo reći da ne želimo slušati. I kada bismo svim bićem željeli ne slušati, čujemo prirodne zvukove, zvuk prijevoznih sredstava, razgovore drugih osoba koje nam daju do znanja da je slušanje neizbježan životni proces.

U današnjem, suvremenom svijetu, slušanje je postalo zaraženo inflacijom riječi, brzim i nejasnim govorima, površnim i plitkim mislima, bučnim i glasnim tonovima. Lijepa riječ i odmjeren govor, zdrava i duboka misao, lijep i artikuliran ton ostaju negdje u prikrajku i kao da se uopće ne čuju. Poteškoća pred kojom danas stojimo jest da svi, ili barem većina, želimo da nas se sluša, a druge ne želimo slušati. Slušanje u prvom redu treba shvatiti kao slušanje osobe, a ne riječi koje ta osoba izgovara.



## 6.1. Loše navike slušanja

Pseudoslušanje je imitacija prave stvari. Pseudoslušatelji daju izgled kao da paze, gledaju sugovornika u oči, kimaju i smiju se u pravo vrijeme. Premda izgleda da su zainteresirani, događa se nešto sasvim drukčije, jer pseudoslušatelji koriste pristojne fasade da sakriju mišljenja koja imaju i koja nemaju veze s onim što govornik priča.

Kod selektivnog slušanja, selektivni slušatelji odgovaraju samo na dijelove govornikovih napomena koja ih zanimaju, odbacujući sve ostalo. Svi smo s vremena na vrijeme selektivni slušatelji, na primjer kada se zaklanjamo od reklama i glazbe dok pažljivo slušamo vremensku prognozu ili vrijeme vijesti. U drugim slučajevima, selektivni slušatelji pojavljuju se u razgovorima gdje ljudi očekuju potpuno slušanje ali dobivaju partnerovu pažnju samo ako se komunikacija okreće na partnerovu omiljenu temu.

Izgubljeni slušatelji shvaćaju bezazlene komentare kao osobne napade. Tinejdžeri koji percipiraju roditeljska pitanja o prijateljima i aktivnostima kao nepovjerljiva njuškanja su izgubljeni slušatelji, kao i ljudi s nesigurnim приходima koji prasnu kad im se spomene novac i osjetljivi roditelji koji vide bilo kakvo ispitivanje od djece kao napad na autoritet i roditeljsku mudrost.

Slušatelji napadači slušaju pažljivo, ali samo zato jer sakupljaju informacije kako bi napali sugovornika za sve što kaže. Provođenje unakrsnog ispitivanja javnog tužitelja je dobar primjer napadanja iz zasjede. Uzimanje ove vrste strategije će opravdano izazvati izgubljenost u interesu drugog.

Izolirani slušatelji su gotova suprotnost srodnih selektivnih slušatelja. Umjesto sagledavanja nečeg posebnog, ovi ljudi to izbjegavaju. Kadgod ocijene da se ne mogu suočiti s područjem teme, izolirani slušatelji jednostavno prestanu slušati ili radije priznaju to. Ako ih se upozori na problem, npr. na nezavršeni posao, loše ocjene ili svidanje – oni će kimati i odgovoriti i zatim odmah zaboraviti što je rečeno.

Neosjetljivi slušatelji su primjer ljudi koji ne primaju jasno poruke drugih. Ljudi često ne izražavaju otvoreno svoja mišljenja i osjećaje, ali komuniciraju njima vješto i kroz neslučajan

izbor riječi, neverbalnih kretnji ili oboje. Neosjetljivi slušatelji nisu osposobljeni pogledati između redaka i razumjeti skrivena značenja. Štoviše, uzimaju govornikove napomene kao točne.

## 6.2. Šutnja u ulozi aktivnog i efektivnog slušanja

Mislimo da slušamo i kad ne slušamo zato što imamo uši i primamo zvukove, no to je automatizam. To je jednako kao da mislimo da znamo čitati jer vidimo. Aktivno slušanje je proces koji zahtijeva upotrebu umnih sposobnosti.

Aktivno slušanje je ključni element uspješnog procesa komunikacije i jedno je od najučestalijih društvenih pojava na kojoj čovjek stalno treba raditi. Brojna istraživanja su pokazala da ljudi provode preko 70% budnog vremena u nekim od komunikacijskih aktivnosti kao što su slušanje, čitanje, govorenje ili pisanje. Unutar tih istraživanja je utvrđeno da više od polovice tog vremena provodimo slušajući ( 30% otpada na medije, radio i TV, a 23% na druge ljude, uključujući telefonske razgovore). 75% onoga što slušamo ignoriramo, zaboravimo, iskrivimo ili ne razumijemo. Prosječna osoba zapamti 50% onoga što je čula u 10 minuta razgovora, a zatim pola od toga zaboravi za 48 sati.<sup>25</sup>

Aktivno je slušanje ključni element uspješnog procesa komunikacije jer aktivno slušanje znači istovremeno osvijestiti tri razine poruka kojim primamo: razumjeti sadržaj, zamijetiti osjećaje u pozadini izgovorenog te prepoznati potrebe koje su u njihovom korijenu.<sup>26</sup>

Aktivno slušanje je proces koji pored usredotočenosti, podrazumijeva empatiju prema osobi koja nam se obraća.

Još jedan vrlo bitan faktor aktivnog slušanja je prihvaćanje sugovornika onakvim kakav u stvari jeste bez da mu se pokušava nametnuti bilo što drugo. Slušanje na takav način je zapravo i jedini ispravan način recepcije poslanih informacija onako kako je pošiljalac želio.

---

<sup>25</sup> Aktivno slušanje, dostupno 15.2.2016. na <<http://ebookbrowse.com/9-tjedan-aktivnoslušanje>>

<sup>26</sup> Jindra, R., Peko, A., Varga R: Učimo aktivno slušati (primjer iz interkulturalne zajednice), zbornik radova s 2. Međunarodne znanstvene konferencije Obrazovanja za interkulturalizam, 2010., str.108

Aktivno slušanje predstavlja krovni pojam koji objedinjuje šest vještina pa je tako potrebno razvijati pozornost, neosuđivanje, reflektiranje, pojašnjavanje, sažimanje i doprinos rješenju.<sup>27</sup>

Aktivno slušanje se provodi istovremeno zbog dva razloga: prvo, kako bismo provjerili jesmo li ako slušači dobro čuli što je govornik želio reći i drugo, da sam govornik čuje od sugovornika (slušatelja) što je izrekao.

Kako bismo pravilno slušali, potrebno je: odlučiti slušati, usmjeriti pažnju, gledati sugovornika u oči, postavljati pitanja, parafrazirati (vlastitim riječima ponoviti ono što smo čuli), reflektirati ( izreći da opažamo emocije sugovornika), ne govoriti previše, ne prekidati sugovornika, naučiti šutjeti, izbjegavati ometajuće pokrete.

Šutnja je ovdje navedena kao jedan od važnih segmenata pravilnog slušanja. Šutnja nas uči slušanju drugoga. Šutnjom možemo saznati mnogo više o našem sugovorniku i njegovom problemu te ga potaknuti da kaže više no što je želio. Šutnja ima vrlo važnu ulogu u cjelokupnom procesu aktivnog slušanja. Šutnja ima tako mnogo različitih primjera u prodaji. Prestanete li govoriti i počnete slušati, može vam se dogoditi da nešto važno otkrijete, pa čak i kad nije tako, šutnja vam daje prigodu da saberete vlastite misli. Šutnja je ono što vas sprečava da kažete više no što bi trebalo – a istodobno navodi drugu osobu da kaže više no što je željela.<sup>28</sup>

Neizostavan dio aktivnog slušanja je povratna informacija ili feedback. Povratna informacija je ona karika koja bitno određuje uspješnost u komunikaciji. Povratnu informaciju u interpersonalnoj komunikaciji možemo dobiti verbalno ( kao što je potvrda, potpitanje, pohvale itd.) i neverbalno ( izrazi lica, naročito oči i usta, titraji mišića na licu, položaj tijela, stopala, šutnja itd.). Povratna informacija, općenito gledajući, daje uvid jesu li osobe, koje međusobno komuniciraju, pridale isto značenje porukama, riječima, znakovima, odnosno, jesu li se na sadržajnom planu sporazumjele. Povratna informacija daje uvid i u način kako su uspostavljeni odnosi u komunikaciji.

---

<sup>27</sup> Jindra, R., Peko, A., Varga R.: Učimo aktivno slušati (primjer iz interkulturalne zajednice), zbornik radova s 2 Međunarodne znanstvene konferencije Obrazovanja za interkulturalizam, 2010., str.108

<sup>28</sup> McCormack, M.H.: Čemu Vas ne uče u harvardskoj školi biznisa, Privredni pregled, Beograd, 1993., str.46

## 7. ŠUTNJA U OBITELJI

Šutnja među ljudima, bliskim ili dalekim, obično podrazumijeva neku negaciju odnosa, neugodu i poremećenost odnosa. Šutnja u bračnom i obiteljskom životu predstavlja problem, ona je nepoželjna, avet koju treba savladati. Mučna je, nerijetko je prisutna nakon neriješenih sukoba i problema u obiteljima, sredstvo osвете supružnika kao kazna jer je povrijeđen jedan od supružnika.

Kada se govori o šutni u braku tada ona poznata krilatica „Šutnja je zlato“ ne bi trebala imati svoje mjesto u tome. Šutnja je veliki neprijatelj uspješnog braka. Bračni konflikti se rješavaju ravnopravnim i otvorenim dijalogom, a ne potiskivajućom šutnjom. Šutjeti udvoje je rana mnogih brakova. U takvim bračnim šutnjama, bračni partneri zapravo vode svoje odvojene monologe u kojima nema sugovornika i u kojima svatko stereotipno ponavlja svoja nezadovoljstva, tegobe, neslaganja, žalbe i optužbe. Ništa ne kvalitetan odnos ne djeluje tako razorno kao šutnja, skrivanje i neiskazivanje osjećaja. Ovo sve dovodi do toga da se ljubavni odnos pretvori u jedno veliko „ništa“, a opisani način života ne utječe negativno samo na vezu, nego i na ostale segmente života. Ukoliko bračni život obuhvaća i djecu, šutnja koja često dovodi do razaranja među partnerima, postaje još destruktivnija, odnosno ima posljedice na psihofizički razvoj djeteta koje često postane anksiozno i šutljivo, ne pokazujući jasno svoje osjećaje.

Poznati su i slučajevi kada se u obitelji prešućuju važne istine, kao na primjer, da je dijete usvojeno, da dijete ima drugog oca, da netko od partnera u braku ima dijete iz mladenačke veze itd. Osoba koja naknadno dozna istinu osjeća se izmanipuliranom. U obitelji su, također, česti primjeri zlostavljanja. Zlostavljane su najčešće žene i djeca. Šutnja zlostavljane osobe je upravo ta koja koči da se problem riješi.

## 8. ŠUTNJA MEĐU VRŠNJACIMA

Osim članova obitelji, vrlo važnu ulogu u životu svake mlade osobe imaju upravo njihovi vršnjaci. Komunikacija i socijalni odnosi s vršnjacima značajno pridonose razvoju moralnog razvoja i tzv. socijalne inteligencije. Interakcija i društveni odnosi s vršnjacima neizmjereno su važni za zdrav intelektualni, emocionalni i socijalni razvoj, predstavljaju osnovu za izgradnju identiteta mlade osobe, te služe mladima u stjecanju iskustva o tome kako će, kad odrastu, kontrolirati svoje ponašanje, koji oblici ponašanja su prihvatljivi, a koji ne, te na koji način rješavati pitanja svog društvenog položaja u grupama kojima će u životu pripadati.

Pripadanje nekoj grupi vršnjaka jedan je od načina za rješavanje univerzalnog životnog pitanja „Tko sam ja?“. Jedna od najvažnijih vršnjačkih grupa kojoj će mlada osoba pripadati je njen razred, ako i cjelokupno školsko okruženje. Tijekom svog odrastanja, mlada osoba će promijeniti nekoliko vršnjačkih grupa, a to je uvjetovano prelaskom iz nižeg u viši razred, iz osnovne u srednju školu itd.

Mladima oba spola jako je važno biti prihvaćen u grupi svojih vršnjaka. Mlada osoba želi biti popularna, odnosno prihvaćena i željena u grupi svojih vršnjaka, te postaje vrlo osjetljiva na negativne reakcije svojih vršnjaka. Mlada osoba u grupi vršnjaka svoj položaj stječe kroz proces prilagodbe i odnosi se na nastojanje mlade osobe da bude čim sličnija svojim vršnjacima, njihovim interesima i vrijednostima. Ukoliko joj to ne uspije, postoji realna mogućnost da neće imati dobar položaj u grupi vršnjaka, čak i da će iz nje biti i isključena.

Popularnost u grupi se pozitivno odražava na samopoštovanje i društvenost mlade osobe. Osjećaj odbačenosti i zanemarenosti ostavljaju posljedice u smislu osjećaja emocionalne i socijalne usamljenosti te socijalne uznemirenosti. Upravo u tom odbacivanju se nazire veliki problem koji proživljavaju vršnjaci. Odbačenost i šutnja prema mladoj osobi koja nije prihvaćena u grupi može dovesti i do pojave tjelesnih simptoma (znojenje, crvenjenje, nesanicu, poremećaj srčanog ritma, glavobolja) kao i psihičkih smetnji (depresivnost, rušenje identiteta, rušenje samopouzdanja i samopoštovanja.) U takvim situacijama, šutnja među vršnjacima je dovela do šutnje odbačene osobe koja se zatvara u svoj svijet tuge i tišine. Ovdje, vrlo veliku ulogu imaju roditelji i škola koji moraju znati prepoznati funkciju šutnje kod mlade osobe kako bi joj na adekvatan način mogli pomoći.

Kada se govori o šutnji među vršnjacima, neizostavan je i najrašireniji dio, nasilje među vršnjacima o kojem žrtve nasilja najčešće šute. Nasilje među djecom obuhvaća široki spektar agresivnih ponašanja koja se događaju među djecom, od rješavanja konflikata nasilnim putem, neprihvatljivog izražavanja, ljutnja ili frustracije do ozbiljnih incidenata uz upotrebu oružja. Nasilje može biti verbalno ( izrugivanje, dobacivanje, omalovažavanje, prijetnje), socijalno-društveno (izbjegavanje, ignoriranje, isključivanje iz aktivnosti, ogovaranje, širenje zlobnih tračeva), fizičko (guranje, rušenje, tučnjava) te cyberbulling. Nasilje među vršnjacima narušava sigurnost mlade osobe i njegov psihofizički razvoj. Ovdje, šutnja ima razarajući aspekt koji može dovesti do pogubnih posljedica za mladog čovjeka.

## **9. ŠUTNJA U UČIONICI**

Odnos između nastavnika i učenika temelj je cjelokupnog odgojno-obrazovnog procesa. Taj odnos je dobar ako postoji otvorenost, brižnost, međuzavisnost, samostalnost, uzajamno zadovoljenje potreba, a sve putem uspješne komunikacije. Loša komunikacija se javlja isključivo u slučaju kada nastavnik zapovijeda, prijeti, kritizira i etiketira.

Kako bi nastavnik stvorio pozitivno ozračje i pozitivnu komunikacijsku interakciju, mora neprestano gledati, slušati, osjećati, primijetiti, promatrati, misliti, zaključivati, tražiti znakove želi li i može učenik komunicirati. Interakcija između nastavnika i učenika je najteže, najodgovornije, najsloženije i najzahtjevnije iskustvo. U toj interakciji mora biti usuglašena verbalna i neverbalna komunikacija.

Učenici spremnije daju neverbalne znakove nego verbalne, a nastavnik to mora znati primijetiti. Neverbalna ponašanja u toku razgovora s učenicima često ostavljaju trajniji pečat nego izgovorene riječi. Učenici prate nastavnika dok izlaže, prate njegov govor tijela, promjene u glasu, rad ruku, gestikulaciju pa čak i način odijevanja nastavnika ostavlja na njih veliki utjecaj. Kada nastavnik ulazi u razred, on uspostavlja interakciju s učenicima prvo neverbalnim znakovima ( pogled, osmijeh, kretanje) pa tek onda verbalno ( pozdrav, upute). Ulaskom u razred te tijekom nastavnog sata, učitelj također mora znati primijetiti neverbalne

znakove učenika kako bi cjelokupni nastavni i komunikacijski proces bio uspješan. Kroz sve te neverbalne znakove, prožeta je šutnja kao jedan od oblika neverbalne komunikacije.

Kao i u svim drugim životnim situacijama, tako i u nastavnom procesu, šutnja može imati višestruka značenja. Šutnju, osim nastavnika, mogu koristiti i učenici. Postavlja se pitanje, vrednuje li se tišina u učionici pozitivno ili negativno? Neke tišine u učionici su poticajne i vrlo poželjne od strane nastavnika i učenika, a neke će biti odbijene ili će se smatrati da remete, posramljuju ili stvaraju nelagodu.

Poticajna i poželjna šutnja učenika je kada učenici šute jer aktivno slušaju što nastavnik izlaže. Takva šutnja popraćena je i laganim naginjanjem glave prema govorniku, odnosno nastavniku. Šutnju kao pozitivan komunikacijski alat učenici koriste za učenje, a isto tako je mogu koristiti kao posljedicu poštivanja nastavnika, odnosno autoriteta.

Nepoticajna šutnja učenika je kada učenik nešto ne razumije u nastavnom procesu, a ne želi to reći nastavniku. Takav učenik se obično igra s nekim predmetom u ruci ili gleda unaokolo po razredu. Učenici koriste šutnju kada ne znaju odgovor na postavljeno pitanje nastavnika, odnosno šute zbog straha od neuspjeha ili zbog osjećaja stida pred nastavnikom i svojim vršnjacima. Korištenje šutnje može ponekad biti i posljedica moći, odnosno prkosa kada učenik ne želi odgovoriti na nastavnikovo pitanje. Razlozi tome mogu biti različiti, od obiteljskih, vršnjačkih problema, privlačenja pozornosti, rušenje autoriteta itd.

S obzirom da je šutnja moćan komunikacijski alat, učitelj ga također može iskoristiti u dobre svrhe. Nastavnik može uslijed predavanja ili izlaganje nekog nastavnog sadržaja zašutjeti. Obično se to događa kada zavlada nemir za vrijeme nastavnikovog izlaganja. U takvim situacijama, nastavnik napravi pauzu od nekoliko sekundi što učenicima privlači pažnju i obično nakon toga nastane mir u razredu. Nastavnik šutnju koristi i kod čekanja odgovora na postavljeno pitanje čija vremenska duljina ovisi o kvaliteti interakcije u razredu, odnosno o uspješnosti odgovora. Šutnja se upotrebljava i kod interpretacije književnog djela. Nakon čitanja nekog književno-umjetničkog teksta, slijedi motivacijsko-emozivna stanka. U toj stanci, odnosno šutnji, učenici razmišljaju o pročitanoj tekstu, stvaraju dojmove i nakon toga iznose svoje mišljenje o pročitanoj

## 10. NEGATIVNI OBLICI I ZNAČENJA ŠUTNJE

### 10.1. Manipulacija šutnjom

Manipulacija uključuje sve načine na koje ljudi pokušavaju promijeniti ponašanje drugih, uspostaviti kontrolu nad drugom osobom i to na indirektan način, izazivanjem određenih emocija kod osobe tako da se podčini volji manipulatora. Ljudi koriste različite taktike i načine utjecanja na druge. Neke od njih su šarm, tretman šutnjom, samoponižavanje, regresija i dr.

Pojam „ostracizam“ ili „tretman šutnjom“ pojavio se još u Grčkoj za vrijeme vladara Klistena. Ukoliko bi se u proljeće na izvanrednoj narodnoj skupštini zaključilo da postoji netko potencijalno opasan za demokraciju, građani bi nakon šest mjeseci na crijepu (ostrakon) mogli napisati ime te osobe te bi onaj sa najviše glasova bio protjeran. Pri povratku u Atenu, žrtve ostracizma bi ponovno postale ugledni građani.<sup>29</sup>

Tretmanom šutnje se želi postići manipulacija i uspostavljanje kontrole nad sugovornikom. To je najteži oblik emocionalnog zlostavljanja jer ju zlostavljači koriste kao kaznu kako bi se žrtva osjećala nebitnom, nevažnom i bezvrijednom. Ostracizam ili tretman šutnjom je vrlo destruktivna u međuljudskim odnosima jer može potrajati mjesecima pa i godinama. Ponekad kratkotrajna šutnja pomaže u rješavanju konflikata, no preduga šutnja može stvoriti još veće probleme i sukobe.

Omerta ili zakon šutnje, odnosno kodeks šutnje također je jedan od poznatih oblika manipulacije. Omerta zapravo implicira kategoričku zabranu suradnje s državnim autoritetima i oslanjanjem na njihove usluge čak i kada je netko postao žrtva zločina.<sup>30</sup> Taj kodeks je popularan u područjima južne Italije gdje je mafija vrlo snažna. Kodeks šutnje podrazumijeva da se nakon počinjenog zločina vlastima ne odaju nikakve informacije. Mafija počinjeni zločin smatra obiteljskim problemom koji se treba riješiti unutar obitelji. Onaj tko prekrši omertu, bio on mafijaš ili ne, postaje mafijaška meta i svaki mafijaš ima zadaću takvu osobu ubiti.

---

<sup>29</sup> Tretman šutnjom, dostupno 15.2.2016. na <<http://www.medikus.hr/psiha/tretman-šutnjom>>

<sup>30</sup> Stanković, J.D.: Smisao i besmisao šutnje, Globus, Zagreb, 1988., str.136



## 10.2. Šutnja zlostavljane osobe

Jedan od najraširenijih problema je fizičko i psihičko zlostavljanje. Žrtve zlostavljanja mogu biti svih dobnih skupina, muškarci, žene, no najrizičnija skupina su djeca i žene. Jedan od razloga konačnog suzbijanja zlostavljanja je šutnja zlostavljane osobe. Postoji začarani krug zlostavljača i zlostavljane osobe jer se zlostavljane osobe često ne obraćaju nikome o svome problemu, odnosno one šute.

Najčešći primjeri zlostavljanja su u obitelji, između bračnih partnera te zlostavljanje djece. Zlostavljanje je rašireno i u školama, tzv. vršnjačko zlostavljanje koje podrazumijeva i cyberbullying koje je postalo sve raširenije.

Mnoštvo je razloga zašto zlostavljane osobe šute. Ako jer riječ o obiteljskom zlostavljanju, odnosno zlostavljanju među partnerima, zlostavljana osoba (najčešće žena) šuti o tome jer osjeća strah za sebe i svoje bližnje, odnosno djecu. U puno slučajeva je taj strah opravdan. Žrtva ne govori nikome o svojim problemima jer se osjeća bespomoćno. Zlostavljač radi sve u svojoj moći kako bi se zlostavljana osoba osjećala nesigurno te imala lošu i iskrivljenu sliku o sebi, svojim vrijednostima i mogućnostima.<sup>31</sup> Žrtve često pribjegavaju šutnji ukoliko su odgovorne za svoju djecu te smatraju da bi razaranjem veze sa zlostavljačem naštetile dobrobiti djece.

Ukoliko je žrtva financijski ovisna o svom partneru-zlostavljaču, tada i taj financijski faktor utječe na šutnju jer u suprotnom ne bi imala financijskih mogućnosti za mogući bijeg, odnosno sigurno utočište za sebe i djecu. Odgoj i tradicionalno društvo mogu također biti prepreka zlostavljanoj osobi da progovori o svojem problemu. Žrtva je, u takvim situacijama, sklona sama sebi predbacivati neuspjeh braka pa zbog srama, da ju okolina ne bi razumjela i da bi joj predbacivala, odabire šutnju.

---

<sup>31</sup> Kostelić-Martić, A.: Mobing-psihičko maltretiranje na radnome mjestu, Školska knjiga, Zagreb, 2005.

### **10.3. Šutnja zlostavljača**

Zlostavljač je svaka ona osoba koja psihički i fizički zlostavlja i manipulira, ruši dignitet, dostojanstvo, identitet, samopouzdanje i samopoštovanje druge osobe. To su osobe koje svakodnevno zagorčavaju život svojim bližnjima, prijateljima, kolegama.

Vrlo je teško prepoznati osobu zlostavljača izvan njezinog kruga, odnosno prostora u kojem vrši zlostavljanje. Često su takve osobe dobro prihvaćene u društvu. Vanjski svijet ih doživljava kao pozitivne osobe jer se zapravo i trude ostaviti takav dojam. O razlozima zlostavljanja, odnosno zašto je netko zlostavljač, teško je govoriti. Takva osoba s drugim ljudima u interakciji ne uspijeva postići željenu dominaciju. Teško se, u svom poslovnom okruženju, izbori za svoja prava pa je stoga frustrirana i ljuta. Svoju frustraciju i ljutnju pokazuje kroz svoju obitelj i bližnje, svoj neuspjeh iskaljuje na njima.

Zlostavljač šuti o svojem ponašanju premda ga je čak i svjestan. Odbija o tome razgovarati s bilo kime. Razlog šutnji je nemogućnost, nerazumijevanje i manjak volje da se suoči s vlastitim problemima koji dovode do takvog disfunkcionalnog ponašanja.

### **10.4. Žurba za prekidom šutnje**

Neki ljudi ne mogu podnijeti šutnju i ponukani su da nastave govoriti i govoriti, samo da bi izbjegli neugodnu šutnju. Većina ljudi teško podnosi razdoblja šutnje i žure se da ih što prije prekinu. Važno im je da se govori bez obzira na sadržaj. Često taj govor i nije pretjerano smislen i sadržajan. Govorom pokušavaju popuniti praznine kako ne bi došlo do neugodne šutnje.

Žurbi za prekidom šutnje pribjegavaju osobe koje su nesigurne, imaju nisko samopouzdanje, nemaju kontrolu nad svojim mislima i osjećajima ili su zbog nekih razloga nervozne. Govorom pokušavaju pokazati moć, odnosno pobijediti nesigurnost i stvarnu sliku sebe, no često to ima suprotan učinak. Takvi primjeri su česti u prvim interakcijama s ljudima koji su nam nepoznati, bilo da je riječ o poslovnom, ljubavnom ili nekom drugom odnosu.

U nazočnosti osoba koje dobro poznajemo, nećemo pribjegavati za prekidom šutnje. Osjećaj ugodne s njima moguć je i u šutnji kada ne govorimo ništa.

Kako bi se osjećali ugodno u šutnji s nepoznatom osobom, potrebno je usvojiti vještine komuniciranja s jasno predočenim ciljem koji je vrlo bitan za uspješno komuniciranje.

## **11. POZITIVNI OBLICI ŠUTNJE**

### **11.1. Šutnja kao ogledalo pristojnosti**

Pristojnošću sami sebi uljepšavamo život. Pristojnim ponašanjem ostavljamo dobar dojam na druge. Posjedujemo li lijepe manire, ljudi će nas smatrati zreloom i odgovornom osobom. Obrasce ponašanja prvenstveno preuzimamo iz svoje obitelji. Taj obrazac se postupno mijenja i proširuje u skladu s društvom i okolinom u kojoj pojedinac obitava.

Pristojna i uglađena komunikacija otvara vrata uspjeha. Nepristupačna i nepristojna interakcijska komunikacija dovodi do loših posljedica i rezultata bilo na profesionalnom ili privatnom planu. S obzirom da šutnja kao vid neverbalne komunikacije ima svoja pozitivna i negativna značenja, u ovom dijelu, odnosno kada se govori o pristojnosti u komunikaciji, šutnja će imati pozitivno značenje.

Često smo svjedoci nekulturne i necivilizirane rasprave koju vode osobe iz javnog života. Upadanja u riječ sugovornika dok on još nije ni završio svoju misao primjer je nedostatka kulture i pristojnosti u interakciji. U takvim situacijama potrebno je koristiti kratkotrajnu šutnju, odnosno saslušati sugovornika do kraja kako bi se razumjelo što sugovornik nastoji poručiti.

### **11.2. Šutnja u tisuću riječi**

U interakciji s drugim ljudima postoji vrijeme šutnje i vrijeme govorenja. Ponekad je teško drugome verbalno izraziti svoje misli, osjećaje, dojmove i tada se ovdje poseže za šutnjom kojom se izražava ono što nam je u duši i mislima.

Nemoguće je uvijek sve izraziti riječima. Minutom šutnje se diljem svijeta odaje počast žrtvama katastrofa jer je jedino šutnjom moguće prenijeti osjećaje prema žrtvama, svaka izgovorena riječ bila bi suvišna.

Šutnja ima tisuću riječi i u intimnoj komunikaciji između dvoje zaljubljenih koji svojim pogledima bez izgovorenih riječi iskazuju svoje osjećaje. S osobom koju poznajemo jako dobro, također možemo komunicirati šutnjom, na način da ne dovršimo izgovorenu rečenicu jer znamo da nas je druga osoba razumjela.

### **11.3. Šutnja kao predah ili zatišje**

Izreka „Ispeci pa reci“ zlatno je pravilo koje bi trebali koristiti u razgovoru s drugim ljudima. U određenim trenucima, u razgovoru, koristimo šutnju koja nam služi za promišljanje i uspostavljanje mirnijeg ozračja, odnosno pozitivne atmosfere razgovora. Kako biste se učinkovito koristili predahom potrebno je: 1) prepoznati progresivni slijed lančane reakcije prezahtjevnog ponašanja, te da se 2) dovežete na njegovo zaustavljanje prije no što prepirka uzme suviše maha.<sup>32</sup>

Kada u razgovoru dođe do svađe, ponekad su osobe toliko ljute da su u stanju svašta izgovoriti, pa čak i ono što ne misle. Stoga je najbolje uzeti lagani predah jer će se na taj način jasnije razmišljati i donijeti zdravija odluka.

Postoje situacije gdje nikakav razuman razgovor ne može riješiti sukob, stoga je tada potrebno koristiti tehniku „Klobuk tišine“. Klobuk tišine je jedna vrsta time-outa. To je povlačenje djece koja ne mogu biti zajedno ili razgovarati jedno s drugim. To je predah za hlađenje situacije. Djeca „navlače“ na glavu nevidljivi klobuk koji ih sprečava da sljedećih petnaest minuta razgovaraju jedan s drugim. Ako dijete progovori pod Klobukom tišine, dobiva nekoliko dodatnih minuta tišine ili neku drugu unaprijed osmišljenu posljedicu.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> McKay M., Fanning P., Paleg K.: Vještina komuniciranje u dvoje, VBZ, Zagreb, 1997., str.20

<sup>33</sup> Vodopija, Š., Vajs, A.: Vještina slušanja u komunikaciji i medijaciji, Naklada, Zagreb, 2010., str.34

Učinkovita tehnika korištenja šutnje kao predaha je i u situacijama kada učenici prije početka pisanja ispita sjede u tišini zatvorenih očiju. Na taj način smiruju svoj um, smanjuje im se trema i povećava koncentracija.

## **12. ISTRAŽIVANJE ŠUTNJE U ŠKOLI**

### **12.1. DEFINIRANJE PROBLEMA**

U svakom trenutku komuniciramo šutnjom, no jesmo li toga svjesni mi i naši sugovornici, odnosno, razumijemo li značenje te šutnje u pojedinim situacijama, ovisi o nama samima i našem umijeću komuniciranja. Šutnja može biti pozitivna i negativna. Pojavljuje se u različitim oblicima kao dio verbalne i neverbalne komunikacije i ima različita značenja. Šutnja kao neverbalna komponenta u interpersonalnom odnosu igra ključnu ulogu.

Nebrojeno je mnogo oblika šutnje, njezinih razloga i motiva. Kako je svaki čovjek kompleksno biće i individua za sebe, tako je i šutnja kompleksan način komuniciranja koji možemo koristiti na tisuće načina i kroz različite oblike. Šuti se zbog pristojnosti, zbog straha od posljedica, zbog treme, šuti se zbog straha od konflikata, šutnjom se čuva tajna, šutimo jer aktivno slušamo.

Kao i u svim drugim životnim situacijama, tako i u školi, šutnja može imati višestruka značenja i pojavnosti kroz različite oblike. Pozitivna ili negativna, poticajna ili nepoticajna šutnja u školi jednako koriste učenici u međusobnoj interakciji sa svojim vršnjacima i učiteljima, te učitelji u interakciji sa svojim učenicima, radnim kolegama i roditeljima učenika.

Zašto i zbog čega učenici najviše šute u interakciji s učiteljima i svojim vršnjacima te koji su razlozi šutnje učitelja u interakciji s učenicima, radnim kolegama i roditeljima učenika, odnosno znaju li učitelji prepoznati šutnju i njezino značenje i kako reagiraju na nju, pitanja su kojima se bavi ovaj diplomski rad.

### **12.2. RAZLOG ODABIRA TEME**

Razlog zbog kojeg sam odabrala ovu temu je moj dosadašnji rad u školi. Tijekom radnog iskustva promijenila sam nekoliko škola, susrela se i komunicirala s mnoštvom učenika, njihovim roditeljima i radnim kolegama. Jedna od osnovnih i glavnih zadaća svakog učitelja je uspješna komunikacija, prvenstveno s učenicima te njihovim roditeljima kako bi se ostvarili glavni ciljevi i ishodi odgojno-obrazovnog procesa te kako bi se stvorila pozitivna komunikacijska i radna klima. Učitelji, pa tako i ja, često nailazimo na poteškoće u komuniciranju, bilo s učenicima, njihovim roditeljima pa i radnim kolegama. Najveća

nepoznanica u komunikaciji je šutnja s kojom se svakodnevno susrećemo. Kako uspostaviti dvosmjernu komunikaciju ukoliko učenik šuti? Što napraviti sa šutljivim učenikom? Zašto roditelj šuti u razgovoru sa mnom ili se uopće ne odaziva na moj poziv? Zašto moj kolega šuti? Sve su to pitanja koja si često postavljamo, a na koja ponekad ne znamo ili ne želimo znati odgovor. Istraživanjem ću pokušati saznati zašto učenici šute, odnosno zašto učitelji šute i znaju li prepoznati šutnju kod svojih sugovornika te kako se nose s tom šutnjom.

### **12.3. CILJ ISTRAŽIVANJA I HIPOTEZE**

Cilj istraživanja je doznati zašto učenici šute, odnosno zašto učitelji šute i znaju li prepoznati šutnju kod svojih sugovornika te kako se nose s tom šutnjom.

#### **ISTRAŽIVAČKA PITANJA:**

1. Gdje, kada i zbog čega učenici i učitelji najviše koriste šutnju?
2. Prema mišljenju učitelja, koji su razlozi šutnje kod učenika, roditelja učenika i radnih kolega?
3. Kako i na koji način učitelji reagiraju na šutnju svojih sugovornika (učenika, roditelja učenika i radnih kolega)?

#### **HIPOTEZE:**

**H1** Učenici najviše šute u školi

**H2** Učenici u školi najčešće šute zbog neznanja, zbog straha od ismijavanja te zbog toga što najčešće prešućuju neki oblik vršnjačkog nasilja.

**H3** Učenici ne bi prešutjeli ukoliko bi vidjeli da učitelj zlostavlja učenika.

**H4** Učitelji najčešće šute u interakciji s učenicima kada ih slušaju.

**H5** Učitelji šute u interakciji s kolegama kada nisu s njima u dobrim odnosima.

**H6** Učitelji šute u interakciji s roditeljima jer ih pažljivo slušaju.

**H7** Učitelji smatraju da učenici na nastavi najčešće šute jer ne znaju odgovor na postavljeno pitanje

**H8** Učitelji smatraju da njihovi radne kolege, u interakciji s njima, najčešće šute zbog toga što nisu razumjeli temu razgovora.

**H9** Učitelji smatraju da roditelji učenika, u interakciji s njima, najčešće šute kako bi ih pažljivo slušali.

**H10** Učitelji šutnju drugih u komunikaciji rješavaju razgovorom.

**H11** U dodatnom istraživanju neke pretpostavke učitelja o stavovima i mišljenjima učenika na temu šutnja, razlikuju se od stavova i mišljenja samih učenika.

**H12** S obzirom na rod učenika, postoje razlike o razlozima šutnje u školi.

**H13** S obzirom na rod učitelja, postoje razlike o razlozima šutnje na radnom mjestu i njezinom prepoznavanju kod sugovornika kao i načinu rješavanja iste.

**H14** S obzirom na dob učitelja, postoje razlike o razlozima šutnje na radnom mjestu i njezinom prepoznavanju kod sugovornika kao i načinu rješavanja iste.

## **12.4. VRSTA ISTRAŽIVANJA, IZVORI I METODA PRIKUPLJANJA PODATAKA**

**Vrsta uzorka:** Strukturirani, 114 ispitanika, učenika od 5. do 8. razreda OŠ Kloštar Podravski te 21 učitelj OŠ Kloštar Podravski.

### **Izvori i metoda prikupljanja podataka:**

Primarni podatci su prikupljeni dvama anketnim upitnicima, jedan za učenike, a drugi za učitelje. Upitnik za učenike sastoji se od 13 pitanja otvorenog i zatvorenog tipa i 4 tvrdnji na koje ispitanik iskazuje svoje slaganje ili neslaganje s navedenim tvrdnjama. Upitnik za učitelje ima 15 pitanja također otvorenog i zatvorenog tipa i 13 tvrdnji na koje ispitanik iskazuje svoje slaganje ili neslaganje s navedenim tvrdnjama.

## **12.5. VARIJABLE:**

### **Zavisne varijable:**

- a) Mišljenja učitelja i učenika
- b) Stavovi učitelja i učenika
- c) Znanja učitelja i učenika o šutnji u komunikaciji
- d) Iskustva učitelja i učenika o šutnji u školi

### **Nezavisne varijable:**

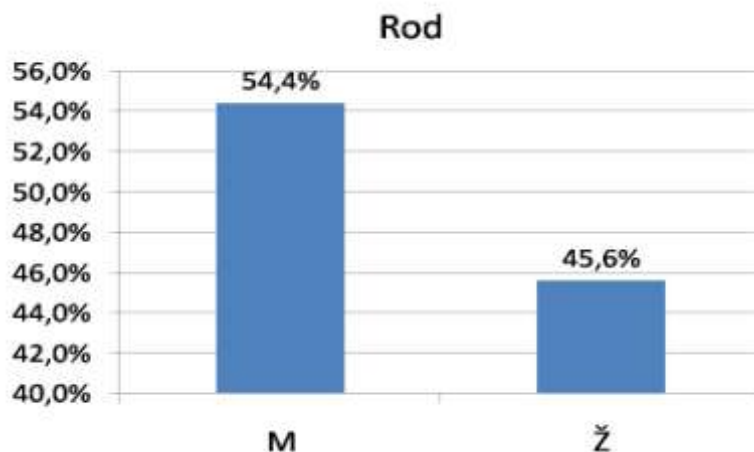
- a) Rod učenika i učitelja
- b) Dob učitelja

Ankete su obrađene kvalitativnim metodama obrade.



### 13. PREGLED REZULTATA ISTRAŽIVANJA - UČENICI

Istraživanje, odnosno anketni upitnik je započeo utvrđivanjem roda učenika. Od 114 učenika, 54,4% su dječaci, a 45,6% su djevojčice.



Graf 1. Rod učenika

Drugim pitanjem se htjelo saznati koje razrede pohađaju učenici. Peti razred pohađa 26,3% učenika, šesti 20,2%, sedmi 27,2% i osmi razred pohađa 26,3% učenika.

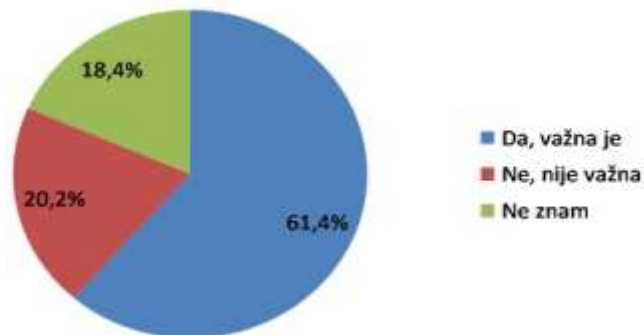


Graf 2. Razredi koje pohađaju anketirani učenici

S obzirom da je šutnja dio komunikacije, sljedećim anketnim pitanjem se htjelo saznati smatraju li učenici da je šutnja važna u komunikaciji s drugima. Vidljivo je da čak 61,4%

učenika smatra da je šutnja važna u komunikaciji, dok 20,2% učenika smatra da nije važna, odnosno, 18,4% ne zna.

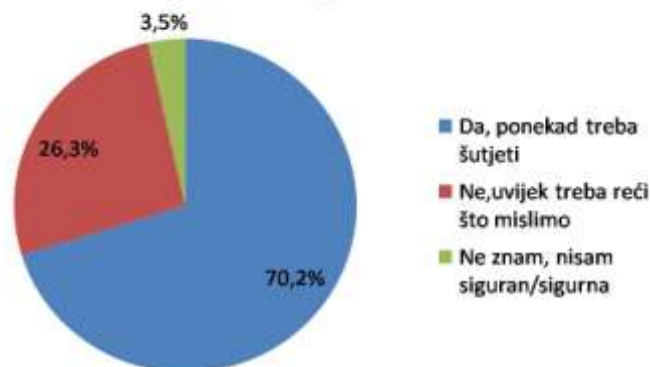
Je li šutnja važna u komunikaciji s drugima?



Graf 3. Važnost šutnje za učenike u komunikaciji

Misle li učenici da je dobro šutjeti, većina njih, dakle 70,2%, odgovorilo je da ponekad treba šutjeti. Manji broj učenika, 26,3%, smatra kako uvijek treba reći što mislimo, dok 3,5% ne zna, odnosno nije sigurno.

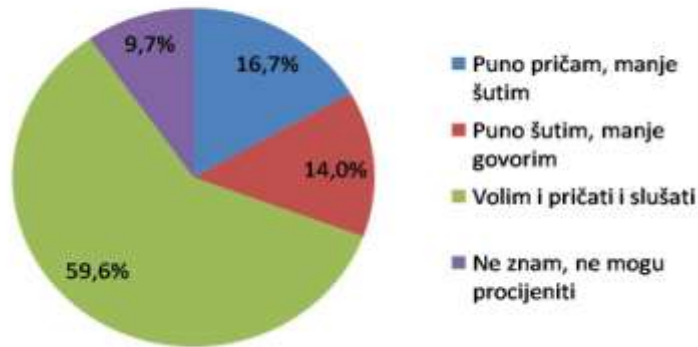
Misliš li da je dobro šutjeti?



Graf 4. Mišljenje učenika o šutnji

U međusobnoj komunikaciji, odnos slušanja i govorenja različit je od osobe do osobe. Većina učenika (59,6%) u komunikaciji s drugima voli i pričati i slušati. 16,7% učenika puno priča, manje govori, dok ih 14,0% puno šuti, manje govori. Procijeniti ne može 9,7% učenika.

### Označi odgovor koji te najbolje opisuje



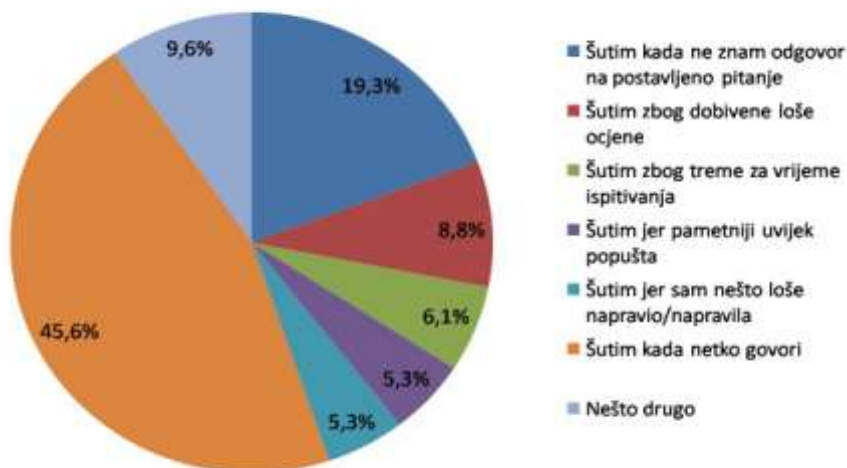
Graf 5. Odnos slušanja i govorenja kod učeničke komunikacije

Na pitanje gdje najviše učenici šute, 38,6% šuti u školi, kod kuće šuti 6,1%, dok u društvu vršnjaka šuti 5,3% učenika.

Razlozi šutnje su različiti i ovise o samoj osobi i situacijama u kojima se osoba pronade.

Kada netko govori, šuti većina učenika (45,6%). Najmanji broj učenika (5,3%) najviše šuti jer pametniji uvijek popušta, te kada su nešto loše napravili.

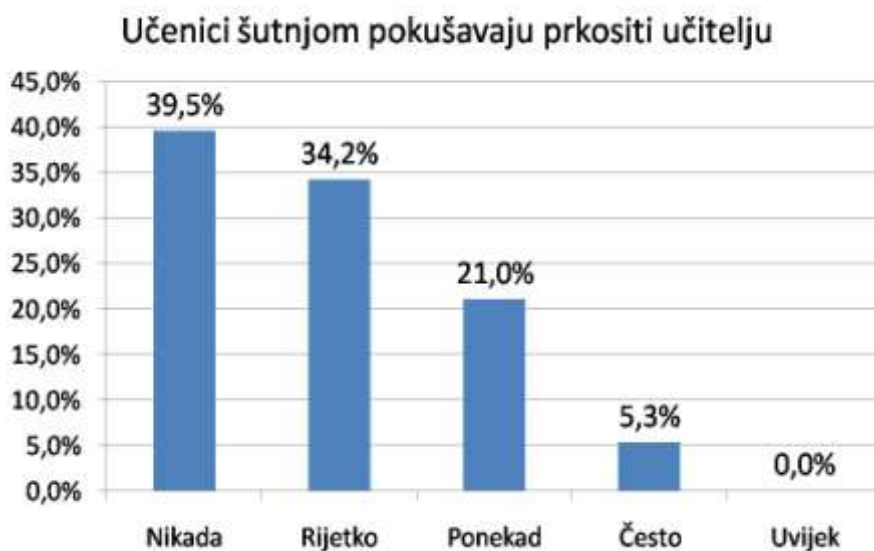
### Zbog čega najviše šutiš?



Graf 7. Razlozi šutnje kod učenika

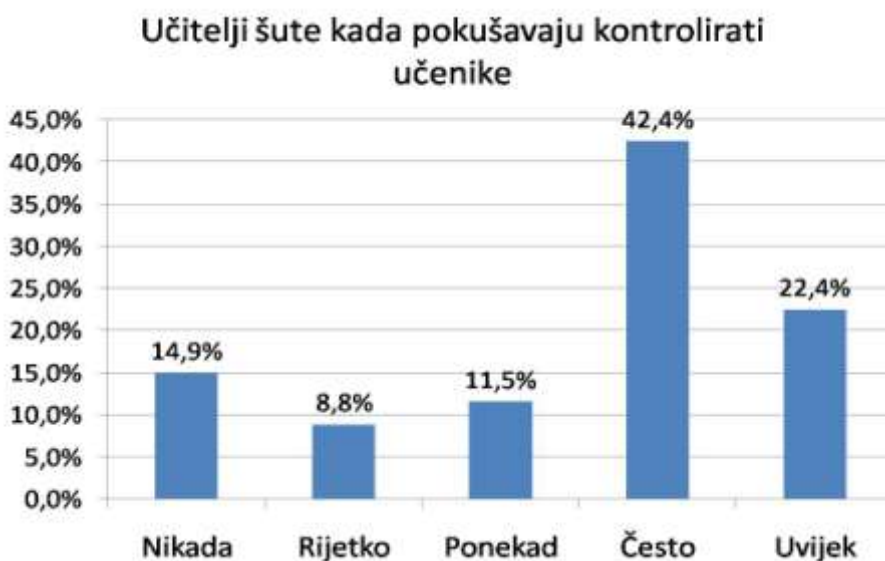
U sljedećem anketnom pitanju, učenicima su ponuđene tvrdnje na koje su stavljali određeni stupanj slaganja.

Većina učenika (73,7%) smatra kako oni nikada šutnjom ne pokušavaju prkositi učitelju ili to rade rijetko.



Graf 8. Učenici šutnjom pokušavaju prkositi učitelju

Da učitelji često ili uvijek koriste šutnju kako bi kontrolirali učenike, smatra 64,8% učenika.



Graf 9. Učitelji šute kada pokušavaju kontrolirati učenike

Najveći broj učenika (72%) smatra kako ostali učenici uglavnom često, odnosno uvijek koriste šutnju kako bi pažljivo slušali učitelja.



Graf 10. Učenici uglavnom koriste šutnju kako bi pažljivo slušali učitelja

Većina učenika (78,1%) smatra kako oni sami često ili uvijek koriste šutnju kako bi pažljivo slušali učitelja.



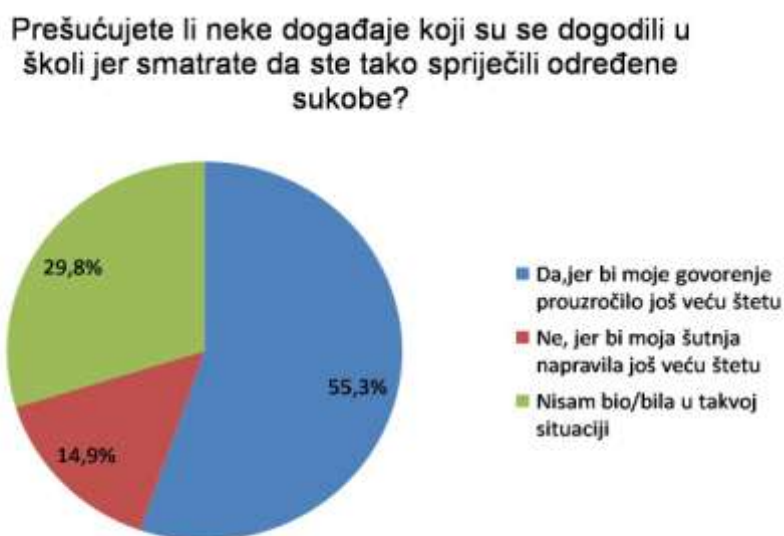
Graf 11. Ja uglavnom koristim šutnju kako bih pažljivo slušao/slušala učitelja

Razlozi šutnje u društvu vršnjaka su različiti. Najveći broj učenika (18,4%) šuti jer bi se priča unutar društva mogla širiti dalje i zbog toga da određena informacija ne postane uzrok svađe.



Graf 12. Šutnja u društvu vršnjaka

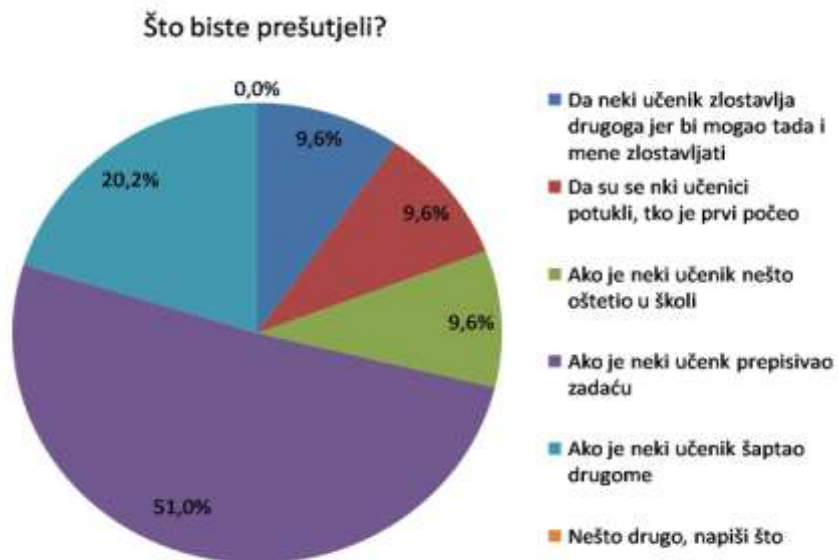
Određeni se događaji prešućuju kako bi se spriječili određeni sukobi. Većina učenika (55,3%) prešućuje neke događaje u školi jer bi njihovo govorenje prouzročilo još veću štetu.



Graf 13. Sprječavanje sukoba šutnjom

Sljedećim pitanjem htjelo se istražiti što bi učenici prešutjeli u školi.

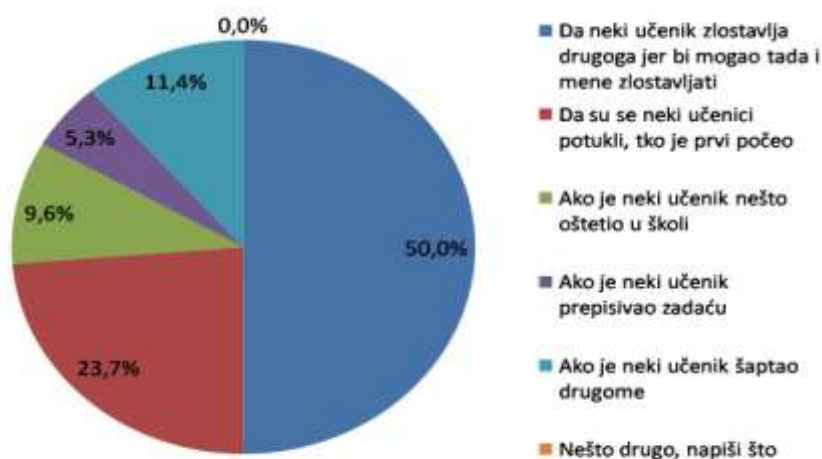
Prepisivanje zadaće prešutjela bi većina učenika (51%), dok bi 20,2% prešutjelo šaptanje među učenicima. Najmanje učenika (9,6%) prešutjelo bi načinjenu štetu u školi, tučnjavu te vršnjačko zlostavljanje.



Graf 14. Što u školi učenici prešućuju?

Vršnjačko zlostavljanje, zbog straha da ne bi i oni sami bili zlostavljani, ne bi prešutjela većina učenika (50%). Također, tučnjavu, odnosno tko ju je prvi započeo, ne bi prešutjelo 23,7% učenika. Nešto manji broj učenika, 11,4%, ne bi prešutjelo šaptanje, dok načinjenu štetu u školi ne bi prešutjelo 9,6% učenika. Prepisivanje zadaće ne bi prešutjelo najmanje učenika, njih 5,3%.

### Što svakako ne biste prešutjeli, ako bi učitelj pitao?

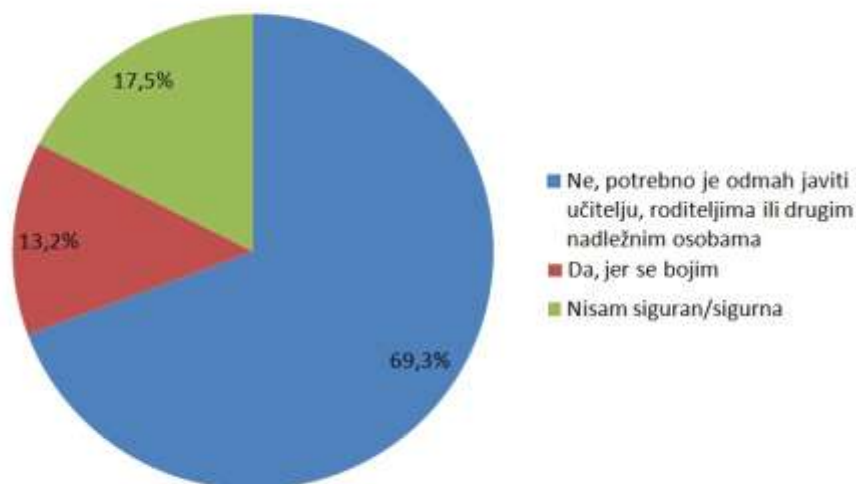


Graf 15. Što u školi učenici ne prešućuju?

Vršnjačko nasilje je sve više prisutno u školama.

Većina učenika (69,3%) ne bi šutjelo ukoliko bi bili ili jesu žrtva vršnjačkog nasilja i smatraju kako je o istom potrebno odmah javiti učitelju, roditelju ili drugim nadležnim osobama. 17,5% učenika nije sigurno što bi napravilo, dok bi 13,2% šutjelo ili šuti zbog straha.

### Biste li šutjeli ili šutite ukoliko ste vi žrtva vršnjačkog nasilja?

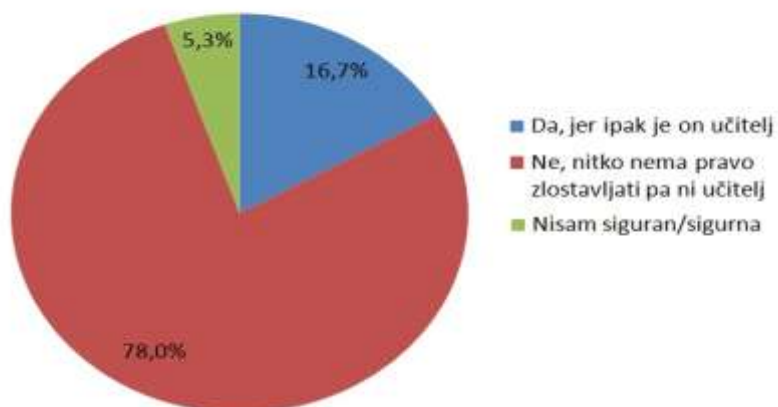


Graf 16. Šute li učenici o vršnjačkom nasilju?



Većina učenika (78%) ne bi prešutjelo zlostavljanje učenika od strane učitelja jer nitko nema pravo zlostavljati pa ni učitelj. Zlostavljanje bi, jer ipak je riječ o učitelju, prešutjelo 16,7%, dok 5,3% učenika nije sigurno što bi napravilo.

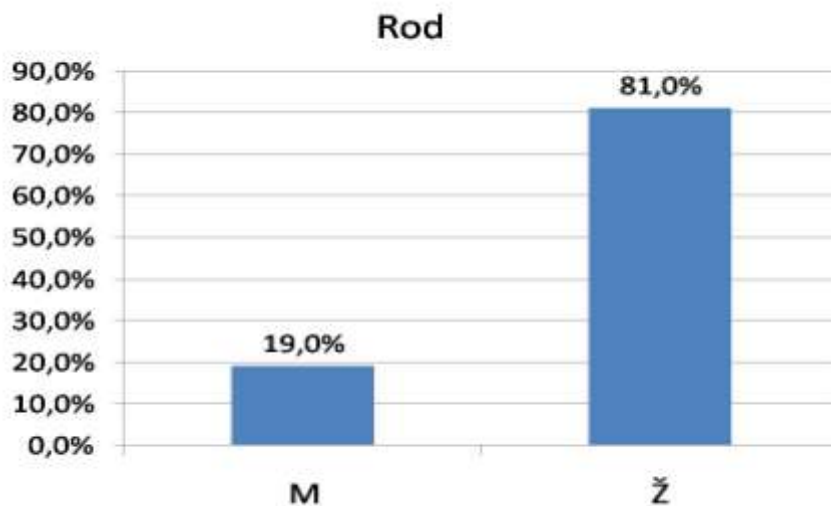
Biste li šutjeli ili šutite ukoliko vidite da učitelj zlostavlja učenika?



Graf 17. Prešućuju li učenici zlostavljanje učenika od strane učitelja?

## 14. PREGLED REZULTATA ISTRAŽIVANJA - UČITELJI

Prvim pitanjem anketnog upitnika utvrdio se rod učitelja. Od 21 učitelja, 81% je ženskog roda, a 19% je muškog roda.



Graf 18. Rod učitelja

Sljedećim pitanjem utvrdila se dobna skupina učitelja. 52,4% pripada dobnoj skupini do 40 godina, a 47,6% pripada dobnoj skupini preko 40 godina.



Graf 19. Dobna skupina učitelja

U interakciji s drugim ljudima, većina učitelja (66,7%) najveću važnost pridaje kombinaciji verbalne i neverbalne komunikacije. Verbalnoj komunikaciji najveću važnost pridaje 28,6% učitelja, a najmanji broj učitelja (4,7%) najveću važnost pridaje neverbalnoj komunikaciji.



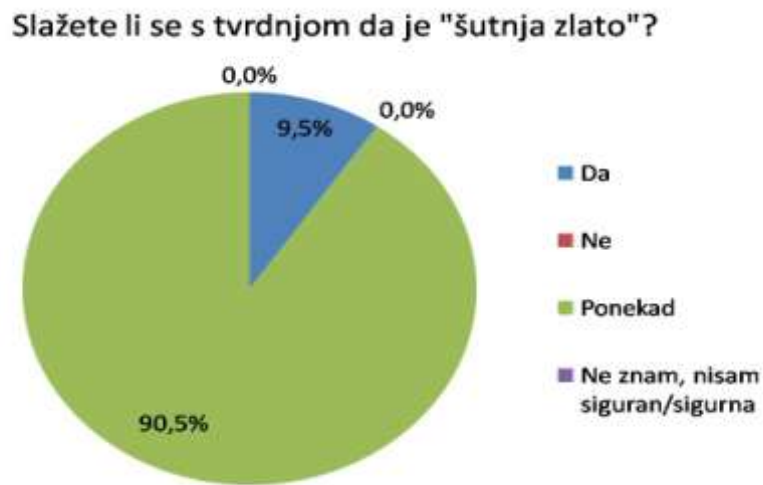
Graf 20. Oblici komunikacije učitelja u interakciji s drugim ljudima

Najveći broj učitelja (47,6%) smatra kako im je vještina govora najrazvijenija komunikacijska vještina. Vještina slušanja najrazvijenija je kod 28,6% učitelja. 14,3% ne može procijeniti, dok najmanji broj učitelja (9,5%) smatra kako im je vještina pisanja najrazvijenija komunikacijska vještina.



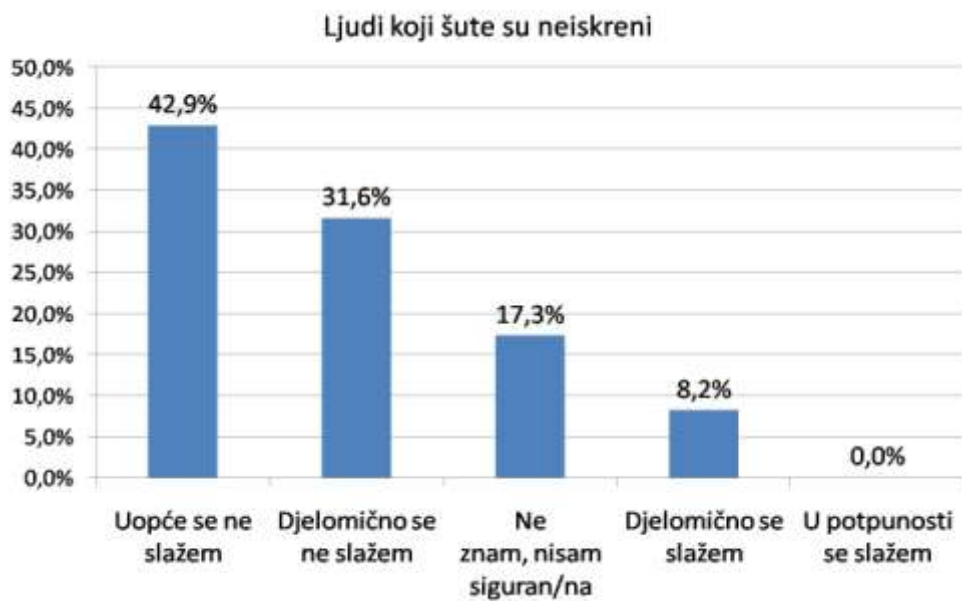
Graf 21. Komunikacijske vještine učitelja

Je li „šutnja zlato“, većina učitelja (90,5%) smatra da je ponekad zlato, dok se najmanji broj učitelja (9,5%) u potpunosti slaže s tvrdnjom da je „šutnja zlato“.



Graf 22. Je li „šutnja zlato“?

U sljedećem pitanju ispitanicima su ponuđene tvrdnje i stupnjevi slaganja s tim tvrdnjama. Rezultati prve tvrdnje pokazuju da se većina učitelja (74,5%) učitelja uopće ne slaže ili se djelomično ne slaže da su ljudi koji šute neiskreni.



Graf 23. Ljudi koji šute su neiskreni

Rezultati druge tvrdnje pokazuju da se 61,1% učitelja djelomično ili u potpunosti slaže da je šutnja u komunikaciji znak niskog samopouzdanja.



Graf 24. Šutnja u komunikaciji znak je niskog samopouzdanja

Najveći broj učitelja (90,4%) djelomično se ili u potpunosti slaže da ljudi u komunikaciji šute kada pažljivo slušaju i žele razumjeti drugoga.



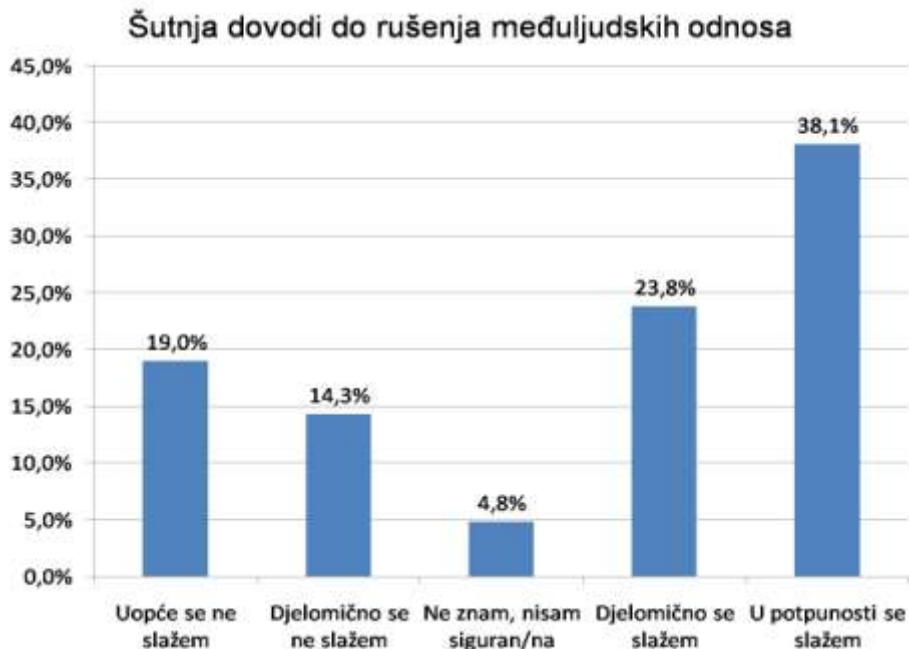
Graf 25. Ljudi u komunikaciji šute kada pažljivo slušaju i žele razumjeti drugoga

Rezultati sljedeće tvrdnje pokazuju da se 67,7% učitelja djelomično ili u potpunosti slaže da je šutnja znak hrabrosti.



Graf 26. Šutnja je znak hrabrosti

Da šutnja dovodi do rušenja međuljudskih odnosa, djelomično se ili u potpunosti slaže 61,9% učitelja.



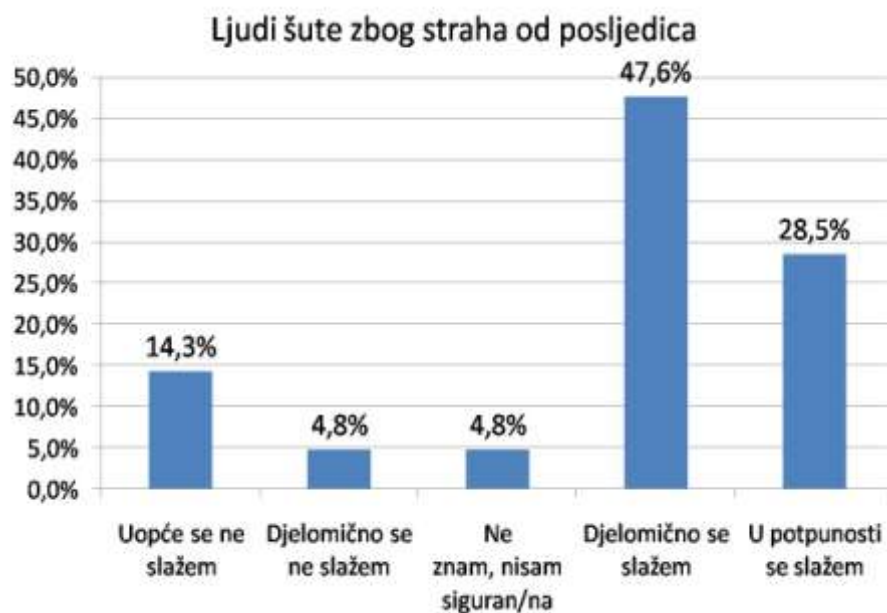
Graf 27. Šutnja dovodi do rušenja međuljudskih odnosa

Većina učitelja (75,6%) djelomično se ili u potpunosti slaže da je šutnja znak kulture.



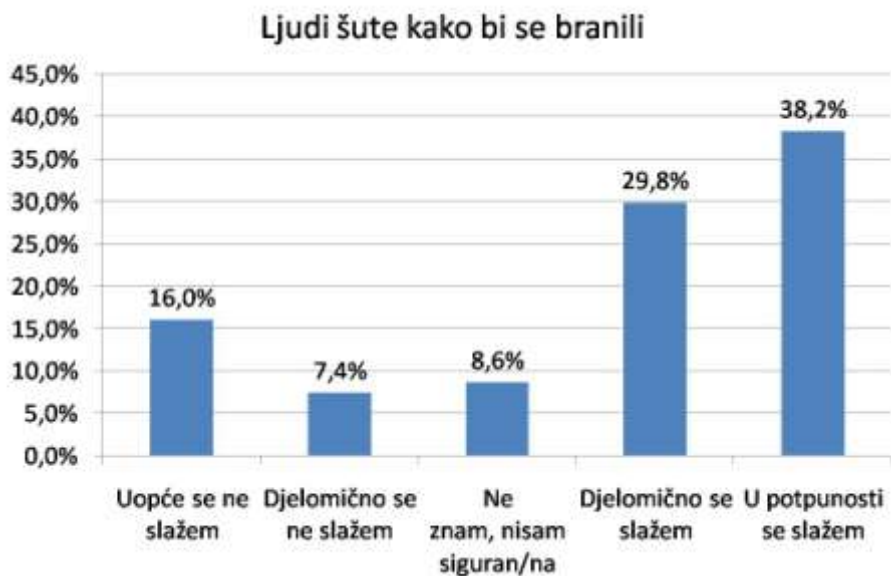
Graf 28. Šutnja je znak kulture

Rezultati sljedeće tvrdnje pokazuju da se 76,1% učitelja djelomično ili u potpunosti slaže s tvrdnjom da ljudi šute zbog straha od posljedica.



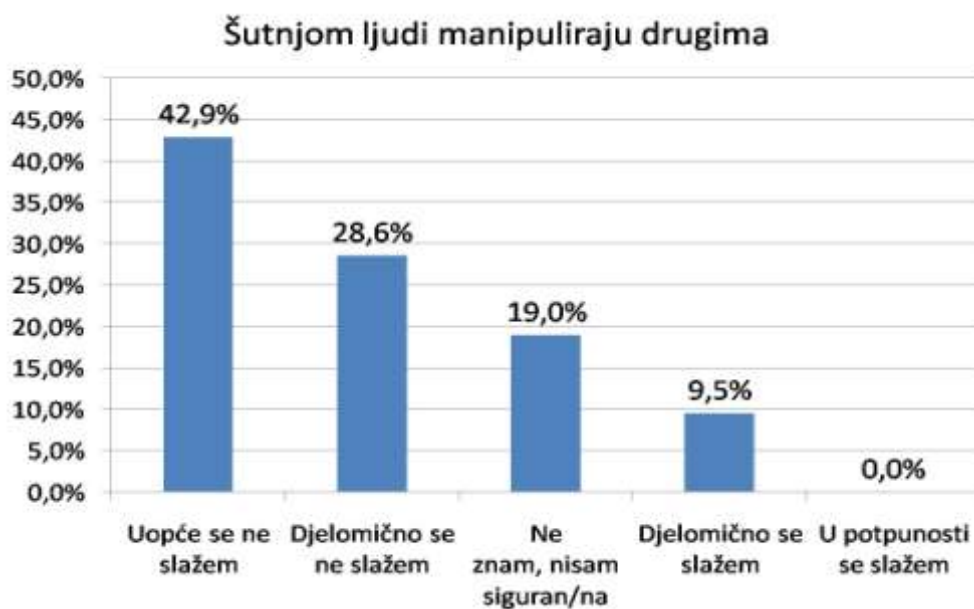
Graf 29. Ljudi šute zbog straha od posljedica

S tvrdnjom, da ljudi šute kako bi se branili, djelomično se ili u potpunosti slaže 68% učitelja.



Graf 30. Ljudi šute kako bi se branili

Rezultati sljedeće tvrdnje pokazuju da se 71,5% učitelja uopće ne slaže ili se djelomično ne slaže s tvrdnjom da šutnjom ljudi manipuliraju drugima.



Graf 31. Šutnjom ljudi manipuliraju drugima

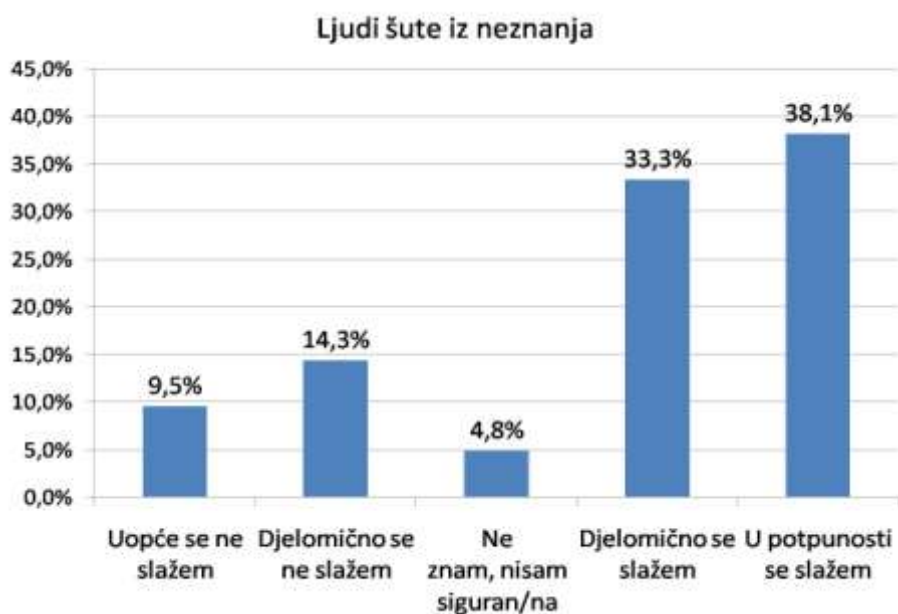


S tvrdnjom da je šutnja znak mudrosti, djelomično se ili u potpunosti slaže većina učitelja (80,9%).



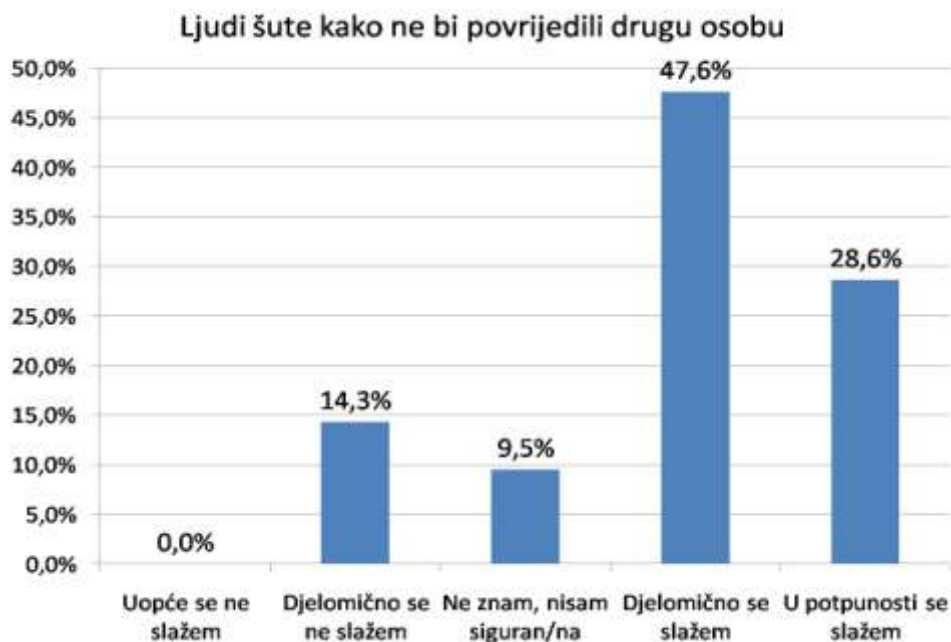
Graf 32. Šutnja je znak mudrosti

Veliki broj učitelja (71,4%) djelomično se ili u potpunosti slaže s tvrdnjom da ljudi šute iz neznanja.



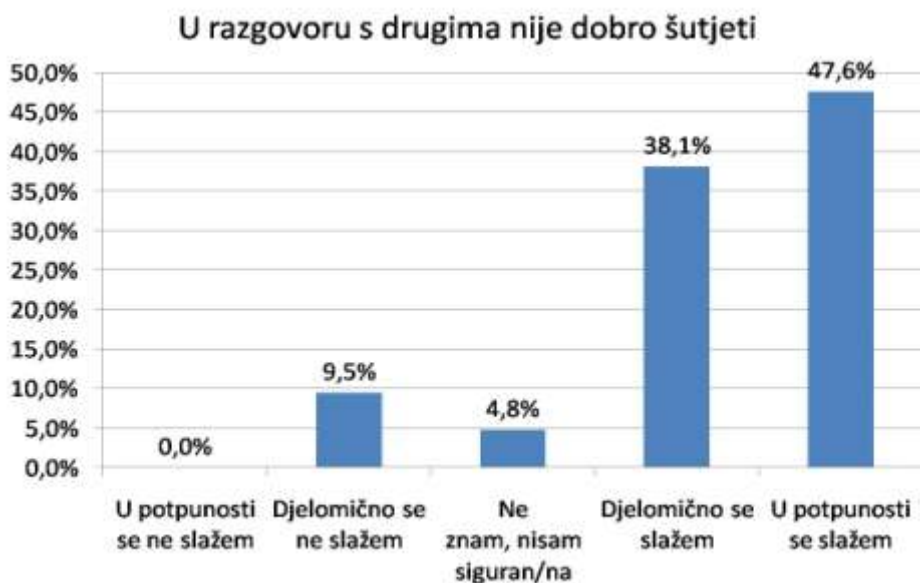
Graf 33. Ljudi šute iz neznanja

S tvrdnjom, da ljudi šute kako ne bi povrijedili drugu osobu, djelomično se ili u potpunosti slaže većina učitelja (76,2%).



Graf 34. Ljudi šute kako ne bi povrijedili drugu osobu

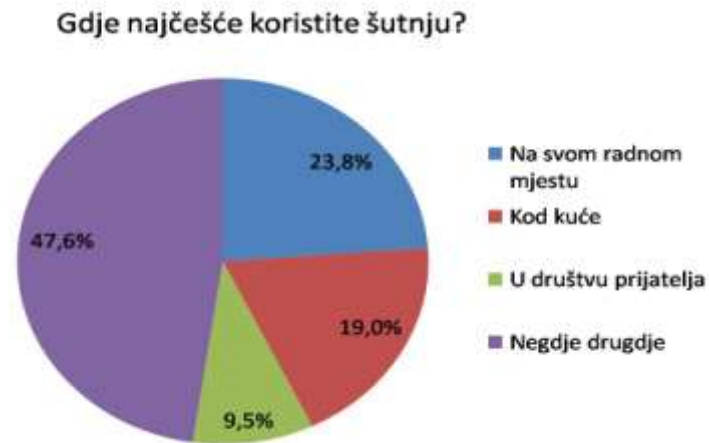
Rezultati posljednje tvrdnje pokazuju da se većina učitelja (85,7%) djelomično ili u potpunosti slaže da u razgovoru s drugima nije dobro šutjeti.



Graf 35. U razgovoru s drugima nije dobro šutjeti

### Gdje najčešće učitelji koriste šutnju, pokazuju sljedeći rezultati:

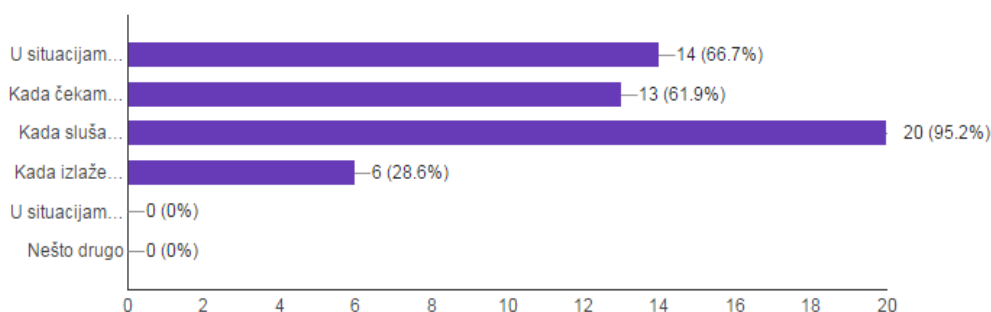
Najveći broj učitelja (47,6%) najčešće koristi šutnju negdje drugdje, no nisu naveli gdje. Na svom radnom mjestu, najčešće koristi šutnju 23,8% učitelja. Kod kuće najčešće šuti 19% učitelja, dok u društvu prijatelja šuti najmanji broj učitelja (9,5%).



Graf 36. Gdje učitelji najčešće šute?

Različitih je situacija u kojima učitelji s učenicima na nastavnom satu najčešće koriste šutnju. Učitelji su u sljedećem anketnom pitanju imali mogućnost odabira više odgovora. Većina učitelja (95,2%) najčešće koristi šutnju kada slušaju učenike. Kada trebaju kontrolirati učenikovo ponašanje, 66,7% učitelja koristi šutnju. 61,9% koristi šutnju kada čekaju odgovor na postavljeno pitanje, dok pauzu u govoru, u obliku šutnje, koristi 28,6% učitelja.

### U kojim situacijama s učenicima, na nastavnom satu, najčešće koristite šutnju? (moguće je više odgovora)

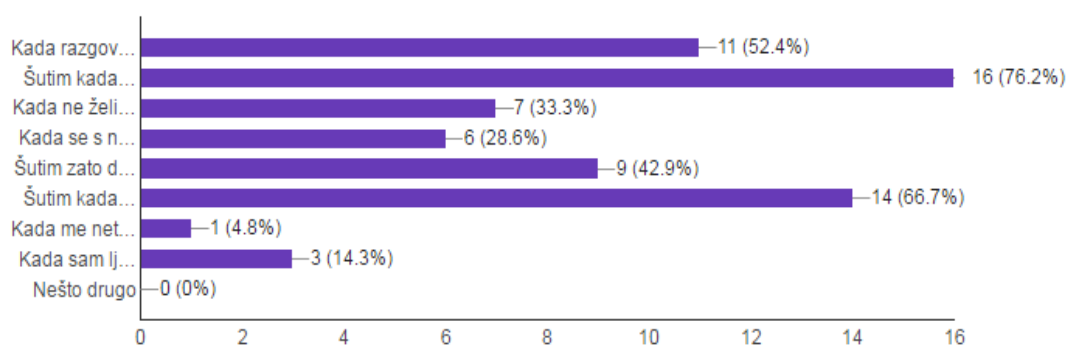


Graf 37. Šutnja na nastavnom satu

U komunikaciji sa svojim radnim kolegama, učitelji koriste šutnju u različitim situacijama. Učiteljima je i na ovome pitanju dana mogućnost više odgovora.

Kada ne raspoložu dovoljnim argumentima o temi razgovora, najveći broj učitelja (76,2%) šuti u komunikaciji sa svojim radnim kolegama. 66,7% učitelja šuti kada pažljivo slušaju svojeg sugovornika, odnosno 52,4% šuti iz pristojnosti prema starijim kolegama kada se njihova mišljenja međusobno razlikuju. Kako bi izbjegli određene konflikte, šuti 42,9%, a 33,3% kada ne žele povrijediti sugovornika. Nešto manji broj učitelja (28,6%) prešuti kada se s nečim ne slažu, 14,3% šuti kada su ljuti na kolegu, a najmanji broj učitelja (4,8%) koristi šutnju kao obranu od verbalnog napada.

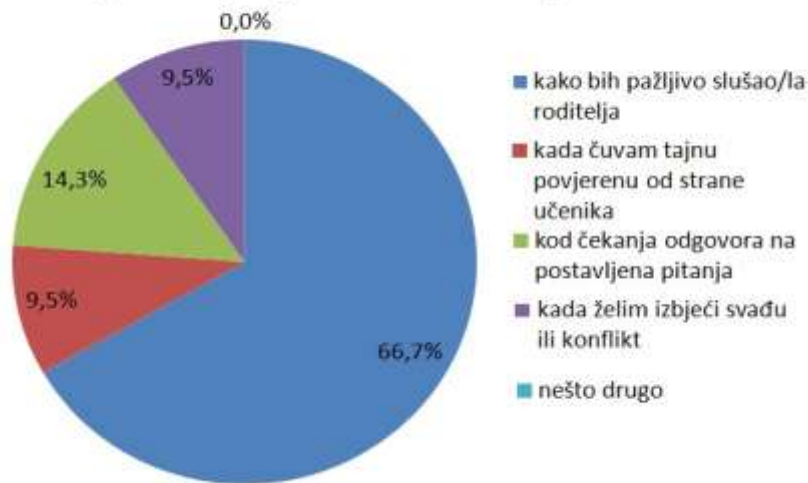
### Kada i zašto najčešće šutite u komunikaciji sa svojim radnim kolegama? (moguće je više odgovora?)



Graf 38. Šutnja u komunikaciji s radnim kolegama

U komunikaciji s roditeljima učenika ( individualnim razgovorima ) većina učitelja (66,7%) najčešće koristi šutnju kako bi pažljivo slušali roditelje.

U komunikaciji s roditeljima učenika (individualnim razgovorima) najčešće koristim šutnju:

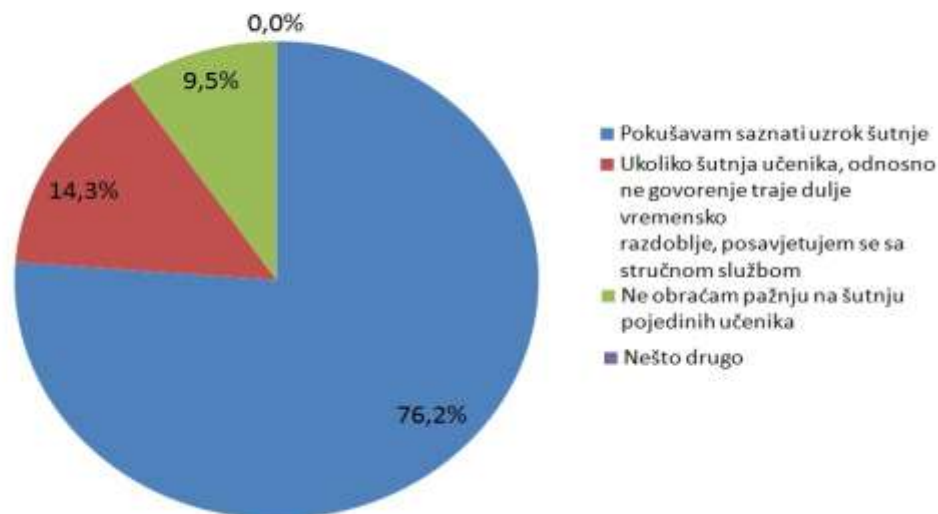


Graf 39. Šutnja učitelja u komunikaciji s roditeljima učenika

Učenici na nastavi šute iz različitih razloga. Većina učitelja (76,2%) smatra da učenici šute jer su karakterno šutljivi. Učenici šute kada ne znaju odgovor na postavljeno pitanje, smatra 61,9% učitelja. Da učenici šute zbog straha od ismijavanja svojih vršnjaka, smatra 52,4%, dok ih 47,6% smatra da šute kako bi pažljivo slušali i razumjeli nastavno gradivo. Nešto manji broj učitelja (38,1%) smatra da je trema za vrijeme ispitivanja razlog šutnje, njih 19% smatra da je razlog narušena obiteljska situacija. Strah od autoriteta, kao razlog šutnje, odabralo je 14,3% učitelja, dok 9,5% smatra da je razlog šutnje ljutnja zbog dobivene loše ocjene.

Kada se susretnu sa šutnjom učenika na nastavnom satu, većina učitelja (76,2%) pokušava saznati uzrok šutnje. Ukoliko šutnja učenika, odnosno ne govorenje, traje dulje vremensko razdoblje, 14,3% učitelja posavjetuje se sa stručnom službom, dok 9,5% ne obraća pažnju na šutnju pojedinih učenika.

Što najčešće napravite kada se susretnete sa šutnjom učenika na svom nastavnom satu neovisno o tome je li šutnja kratkotrajna ili dugotrajna?



Graf 40. Reakcije učitelja na šutnju učenika

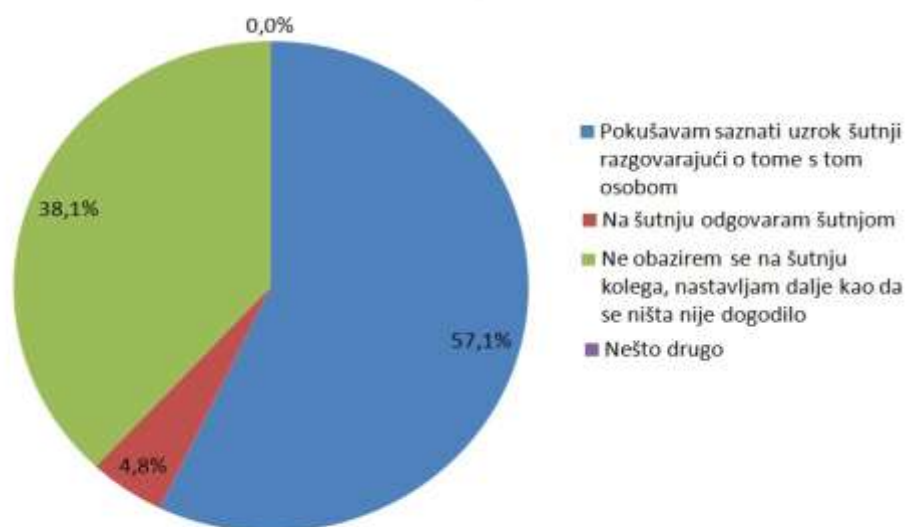
Razlozi šutnje među radnim kolegama mogu biti različiti.

Više od polovice učitelja (52,4%) smatra da njihove radne kolege u komunikaciji s njima šute jer aktivno slušaju, 47,6% smatra da šute zbog nagomilanih obveza i stresa, te da šute kada se s nečim ne slažu, smatra 28,6% učitelja. Jednaki broj učitelja, (19%) smatra da kolege šute iz pristojnosti, iz poštovanja te da nisu razumjeli temu razgovora. Također, jednaki broj učitelja, odnosno 14,3%, smatra da kolege najčešće šute jer prešućuju nešto što su krivo napravili, te da šute jer čuvaju neku tajnu. Najmanji broj učitelja (9,5%) smatra da kolege šute jer su ljuti i nezadovoljni ili se brane šutnjom.

Što najčešće poduzimaju učitelji kada se susretnu sa šutnjom radnih kolega, istražilo se sljedećim anketnim pitanjem.

Većina učitelja (57,1%) pokušava saznati uzrok šutnji razgovarajući o tome s tom osobom. Njih 38,1% se ne obazire na šutnju kolega i nastavljaju dalje kao da se ništa nije dogodilo, a 4,8% učitelja na šutnju odgovara šutnjom.

Što najčešće poduzimate kada se susretnete sa šutnjom Vaših radnih kolega u komunikaciji s Vama?

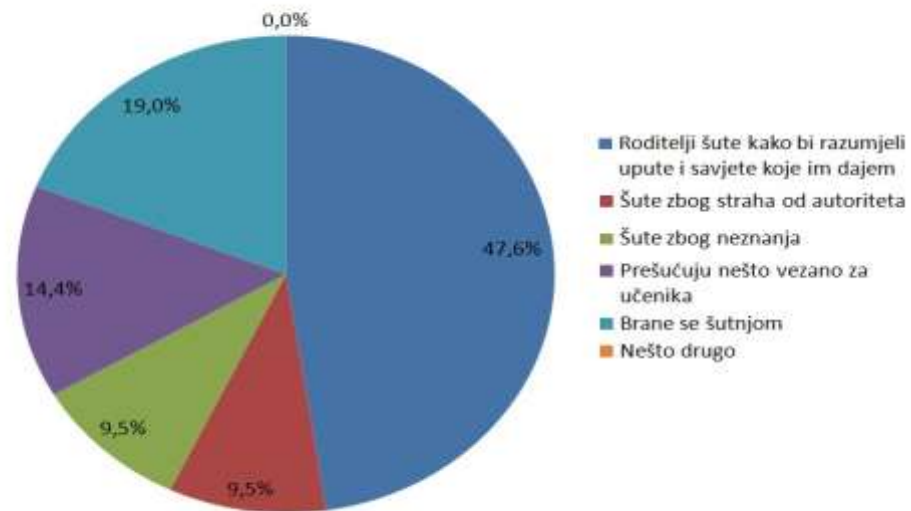


Graf 41. Reakcije učitelja na šutnju radnih kolega

Sljedećim pitanjem htjela su se istražiti mišljenja učitelja o najčešćim uzrocima šutnje roditelja učenika tijekom komunikacije s njima.

47,6% učitelja smatra da roditelji šute kako bi pažljivo slušali i razumjeli upute i savjete koje im daju. 19% smatra da se roditelji brane šutnjom. Da roditelji prešućuju nešto vezano za učenika, smatra 14,3% učitelja. 9,5% učitelja smatra da roditelji šute zbog straha od autoriteta, te da šute zbog neznanja.

Koji je najčešći uzrok šutnje roditelja Vaših učenika tijekom komunikacije s Vama?



Graf 42. Mišljenja učitelja o razlozima šutnje roditelja učenika

Kada roditelji u komunikaciji s učiteljima šute, većina učitelja (95,2%) pokušava saznati uzrok šutnje kako bi njihov razgovor bio što učinkovitiji.



## 15. DISKUSIJA

Cilj istraživačkog rada je bio doznati zašto učenici šute, odnosno zašto učitelji šute i znaju li prepoznati šutnju kod svojih sugovornika te kako se nose s tom šutnjom.

Istraživački rad sastojao se od dva anketna upitnika, jedan za učenike, a drugi za učitelje. Dodatno istraživanje provedeno je na način da su učitelji, uz svoj upitnik, ispunili i upitnik za učenike. Tim dodatnim istraživanjem htjelo se istražiti postoji li razlika u percepciji i mišljenju učitelja u odnosu na učenikova mišljenja i percepciju, odnosno, koliko učitelji poznaju svoje učenike i mogu li pretpostaviti što oni misle i kakve stavove imaju na temu šutnja.

U istraživačkom dijelu o šutnji u školi, kroz ciljeve istraživanja, postavljene su sljedeće hipoteze koje su potvrđene ili nisu potvrđene:

### **H1** Učenici najviše šute u školi

Dominantan je odgovor bio šutnja u školi sa 38,6%. Učenici šute i kod kuće i među vršnjacima i u različitim drugim situacijama, što očito ovisi o temperamentu učenika, ali i o situacijama u kojima se nalaze. Najznačajniji je ipak odgovor šutnja u obitelji, jer je tamo zasigurno ne bi trebalo biti. Niti jedan od mogućih odgovora nije iznosio preko 50% tako da možemo zaključiti da je hipoteza samo djelomično potvrđena jer je škola jedno od najčešćih mjesta šutnje, ali ne i dominantno.

### **H2** Učenici u školi najčešće šute zbog neznanja, zbog straha od ismijavanja te zbog toga što najčešće prešućuju neki oblik vršnjačkog nasilja.

Analiza rezultata pokazuje da 45,6% učenika u školi najčešće šute kada netko govori, što znači da ju ispravno komunikacijski koriste kao sredstvo kvalitetnog slušanja. U društvu svojih vršnjaka, 18,4% učenika najčešće šute jer ne žele da vršnjaci određene priče šire dalje, odnosno šute kako bi izbjegli moguće svađe zbog nekih informacija. Što se tiče vršnjačkog nasilja, većina učenika, čak 70% ne bi prešutjela niti jedan oblik vršnjačkog nasilja, ali svejedno zabrinjava onih 30% koji bi prešutjeli vršnjačko nasilje. Dakle djelomično se hipoteza potvrđuje, jer je razlog prešućivanja nasilja ipak strah.

**H3** Učenici ne bi prešutjeli ukoliko bi vidjeli da učitelj zlostavlja učenika.

Definirana hipoteza je potvrđena. Analizom rezultata utvrđeno je da većina učenika (78,1%) ne bi prešutjela ukoliko bi vidjeli da učitelj zlostavlja učenika jer nitko nema pravo zlostavljati, pa ni učitelj, ali 18% učenika vjeruje da je učitelj uvijek u pravu pa čak i kada zlostavlja učenika. Ovaj postotak zabrinjava iako nije pretjerano visok.

**H4** Učitelji najčešće šute u interakciji s učenicima kada ih slušaju.

Ova hipoteza je također potvrđena. Rezultati pokazuju da većina učitelja (95,2%) najčešće šuti u interakciji s učenicima kada ih slušaju, barem su se oni tako izjasnili iako je ovo osobna procjena učitelja, a oni jako dobro znaju što je poželjan odgovor. Tako da se ne može sa sigurnošću tvrditi da situacija objektivno jest takva, ali barem smo sigurni da učitelji znaju kako ispravno komunicirati šutnjom u odnosu na učenike.

**H5** Učitelji šute u interakciji s kolegama kada nisu s njima u dobrim odnosima.

Definirana hipoteza nije potvrđena. Analiza rezultata pokazuje da većina učitelja (76,2%) u interakciji s kolegama šuti kada ne raspolažu dovoljnim argumentima o temi razgovora, što je posve ispravna reakcija.

**H6** Učitelji šute u interakciji s roditeljima jer ih pažljivo slušaju.

Definirana hipoteza je potvrđena. Analizom odgovora utvrđeno je da većina učitelja (66,7%) u interakciji s roditeljima šuti kako bi ih pažljivo slušali. Također i ostali odgovori navode na zaključak o ispravnom korištenju šutnje u komunikaciji: šuti se kada se čeka mogući odgovor, kada se skriva povjerena tajna ili kada se šutnjom želi izbjeći mogući konflikt.

**H7** Učitelji smatraju da učenici na nastavi najčešće šute jer ne znaju odgovor na postavljeno pitanje.

Definirana hipoteza nije potvrđena. Analizom odgovora, utvrđeno je da većina učitelja (76,2%) smatra da učenici na nastavi najčešće šute jer su karakterno šutljivi.

**H8** Učitelji smatraju da njihove kolege, u interakciji s njima, najčešće šute jer nisu razumjeli temu razgovora.

Ni ova hipoteza nije potvrđena. Analizom je utvrđeno da većina učitelja (52,4%) smatra da njihove kolege u komunikaciji s njima najčešće šute jer aktivno slušaju, ali zabrinjava 38%

učitelja koji se uopće ne obaziru na šutnju svojih kolega, ignoriraju je, što predstavlja vrlo nekvalitetan razgovor, pa čak niti ne postojanje razgovora ako nas sugovornik uopće ne interesira, tada je to zapravo jednosmjerna komunikacija.

**H9** Učitelji smatraju da roditelji učenika, u interakciji s njima, najčešće šute kako bi ih pažljivo slušali.

Definirana hipoteza je potvrđena. Analizom odgovora utvrđeno je da 47,6% učitelja smatra da roditelji učenika, u interakciji s njima, najčešće šute kako bi ih pažljivo slušali i razumjeli upute i savjete koje im daju. Zanimljivi su ostali dominantni odgovori, a to su: 19% učitelja smatra da se roditelji brane šutnjom u komunikaciji s učiteljima. To znači da komunikaciju s učiteljem ne doživljavaju ravnopravnom, a za to je svakako odgovoran učitelj. To znači da 1/5% učitelja autoritativno razgovara s roditeljima što nije prihvatljiva komunikacija s roditeljima. Također, 14,4% učitelja smatra da im roditelji prešućuju nešto važno u svezi s učenikom. Ako zbrojimo ove postotke odgovora učitelja koji govore o neravnopravnosti i nepovjerenju između učitelja i roditelja, dobit ćemo 33,4% odgovora koji ukazuju na neprimjerenu komunikaciju između učitelja i roditelja.

**H10** Učitelji šutnju drugih u komunikaciji rješavaju razgovorom.

Definirana hipoteza je također potvrđena. Kada se susretne sa šutnjom učenika, većina učitelja (76,2%) pokušava razgovorom saznati uzrok šutnji. Šutnju radnih kolega, većina učitelja (57,1%) rješava razgovorom. Također, većina učitelja (95,2%) razgovorom pokušava saznati uzrok šutnje kod roditelja kako bi daljnji razgovor bio što učinkovitiji. U odnosu na prethodnu hipotezu i odgovore učitelja, možemo zaključiti da su ovdje učitelji davali poželjne i očekivane odgovore, ali ne i realnu situaciju. U prethodnom pitanju je naglasak bio na nešto drugo, pa je istina bila zamagljena, ali se mogla razabrati među odgovorima.

**H11** U dodatnom istraživanju, neke pretpostavke učitelja o stavovima i mišljenju učenika na temu šutnja, razlikuju se od stavova i mišljenja samih učenika.

Hipoteza je potvrđena. 45,6% učenika najviše šuti kada netko govori, dok 38,1% učitelja pretpostavlja da učenici najviše šute kada ne znaju odgovor na postavljeno pitanje.

Većina učenika (64,8%) smatra da učenici nikada šutnjom ne pokušavaju prkositi učitelju, dok većina učitelja (52,4%) pretpostavlja da to učenici rade ponekad.

Mišljenje učitelja, o razlozima šutnje učenika u društvu njihovih vršnjaka, također se razlikuje od razloga samih učenika jer 18,4% učenika u društvu vršnjaka šuti kako se ne bi posvađali zbog neke informacije, dok je mišljenje 38,1% učitelja kako učenici u društvu vršnjaka šute zbog straha od ismijavanja.

Odgovori na pitanja što bi učenici u školi prešutjeli, također su različiti kod učenika i učitelja. Većina učenika (50,9%) bi prešutjela prepisivanje zadaća, dok je mišljenje 28,6% učitelja kako bi učenici prešutjeli tučnjavu i šaptanje na satu.

**H12** S obzirom na rod učenika, postoje razlike o razlozima šutnje u školi.

Definirana hipoteza nije potvrđena. Ne postoje razlike o razlozima šutnje u školi između učenika i učenica.

**H13** S obzirom na rod učitelja, postoje razlike o razlozima šutnje na radnom mjestu i njezinom prepoznavanju kod sugovornika kao i načinu rješavanja iste.

Definirana hipoteza nije potvrđena. Ne postoje razlike o razlozima šutnje na radnom mjestu i njezinom prepoznavanju kod sugovornika kao i načinu rješavanja iste s obzirom na rod učitelja.

**H14** S obzirom na dob učitelja, postoje razlike o razlozima šutnje na radnom mjestu i njezinom prepoznavanju kod sugovornika kao i načinu rješavanja iste.

Definirana hipoteza nije potvrđena. Ne postoje razlike o razlozima šutnje na radnom mjestu i njezinom prepoznavanju kod sugovornika kao i načinu rješavanja iste s obzirom na dob učitelja.

## 16. ZAKLJUČAK

Šutnja je odsutnost glasa, odsutnost govora, njegova suprotnost. Šutnja ima mnogostruko značenje, ona može odražavati osjećaje veselja, sreće, uzbuđenja, zahvalnosti, ali i tuge, očajaja, žalovanja. Šutnja može biti pozitivna i negativna. Pojavljuje se u različitim oblicima kao dio verbalne i neverbalne komunikacije i ima različita značenja. Šutnja je sastavni dio komunikacije i bez nje ne postoje riječi bogate sadržajem. U šutnji osluškujemo i bolje upoznajemo sami sebe, u njoj se rađa i produbljuje misao, jasnije shvaćamo ono što želimo reći i ono što očekujemo od drugoga, biramo riječi kojima ćemo se izraziti.

Šutnja se pojavljuje u svim segmentima komunikacijskog procesa i to u različitim pozitivnim pa i negativnim oblicima. Prisutna je u verbalnom komuniciranju, u retorici, u slušanju, pregovaranju, manipulaciji itd. Ona je prisutna u politici, religiji, školi, tisku, mediju. Ona je prisutna kao posljedica konflikta, svađe, njome se može mjeriti trema i strah, pristojnost i sl.

Rezultati ovog istraživačkog rada pokazali su koji su najčešći razlozi šutnje učenika.

Većina učenika u školi najviše šuti kada netko govori što dovodi do zaključka kako je ovdje riječ o poželjnoj i poticajnoj šutnji od strane učenika. Mladima oba spola jako je važno biti prihvaćen u grupi svojih vršnjaka, te postaju vrlo osjetljivi na negativne reakcije svojih vršnjaka. Upravo iz tih razloga, u društvu svojih vršnjaka, većina učenika najčešće šuti zbog straha da se priče unutar društva ne bi širile dalje, odnosno šute kako bi spriječili eventualne svađe zbog neke informacije.

Kada je riječ o šutnji među vršnjacima, neizostavan dio je i nasilje među vršnjacima. Dobiveni rezultati pokazuju da većina učenika ne bi prešutjela niti jedan oblik vršnjačkog nasilja, a isto tako ne bi prešutjeli ni zlostavljanje učenika od strane učitelja.

Istraživanjem su dobiveni i rezultati o šutnji učitelja u interakciji s učenicima, roditeljima učenika i radnim kolegama. Većina učitelja, na svom nastavnom satu, šuti kada slušaju svoje učenike. Šutnja je ovdje također pozitivna i poticajna jer slušanje je jedan od bitnih aspekata za kvalitetnu interakciju učenika i učitelja u nastavnom procesu. Također, u interakciji s roditeljima učenika, većina učitelja šuti kako bi ih pažljivo slušali. Razlozi šutnje među radnim kolegama mogu biti različiti. Dobiveni rezultati pokazuju da većina učitelja u interakciji s kolegama šuti kada ne raspolažu dovoljnim argumentima o temi razgovora što na

neki način ukazuje na šutnju iz pristojnosti, ali brine relativno visok postotak onih učitelja koji kažu da uopće ne obraćaju pozornost na šutnju sugovornika (1/3), što govori o nebrizi za sugovornika i o jednosmjernoj komunikaciji. Što se tiče prepoznavanja razloga šutnje kod svojih sugovornika, većina učitelja smatra da učenici na nastavi šute jer su karakterno šutljivi što je također zabluda u većini slučajeva, jer postoje i drugi razlozi šutnje. Za svoje radne kolege i roditelje učenika smatraju da šute jer pažljivo slušaju kako bi razumjeli upute i savjete koje im daju, no kada se u komunikaciji susretnu sa šutnjom, većina učitelja razgovorom pokušava saznati uzrok šutnji kako bi komunikacija bila što kvalitetnija.

Rezultati dobiveni dodatnim istraživanjem kojim se htjelo saznati koliko učitelji poznaju svoje učenike, odnosno mogu li pretpostaviti što učenici misli i kakve stavove imaju na temu šutnja, pokazuju da se neki odgovori razlikuju od odgovora učenika. Većina učenika smatra da učenici nikada šutnjom ne pokušavaju prkositi učitelju, dok većina učitelja pretpostavlja da to učenici upravo rade. Učitelji, također pretpostavljaju da učenici u društvu vršnjaka šute zbog straha od ismijavanja što nisu naveli sami učenici, već su naveli da šute kako se ne bi posvađali zbog neke informacije, odnosno šute kako se određena priča ne bi širila dalje. Razlika je vidljiva i u odgovorima o prešućivanju u školi gdje bi većina učenika prešutjela prepisivanje zadaće, dok je mišljenje učitelja kako bi učenici prešutjeli tučnjavu i šaptanje u školi.

Možemo zaključiti da učitelji nedovoljno dobro poznaju razloge zbog kojih se šuti u komunikaciji te da bi i razgovor s učenicima i roditeljima na temu komunikacija, te o šutnji u komunikaciji svakako dobrodošao za poboljšanje opće komunikacijske klime u školi.

## 17. LITERATURA

### KNJIGE:

1. Brajša, P.: Umijeće razgovora, C.A.S..H., Pula, 1996.
2. Delors, J. i dr.: Blago u nama, Educa, Nakladno društvo d.o.o., Zagreb, 1998.
3. Fox, R.: Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2001.
4. Jindra, R., Peko, A., Varga R.: Učimo aktivno slušati (primjer iz interkulturalne zajednice), zbornik radova s 2. Međunarodne znanstvene konferencije Obrazovanja za interkulturalizam, 2010.
5. Kostelić-Martić, A.: Mobing-psihičko maltretiranje na radnome mjestu, Školska knjiga, Zagreb, 2005.
6. McCormack, M.H.: Čemu Vas ne uče u harvardskoj školi biznisa, Privredni pregled, Beograd, 1993.
7. McKay, M., Fanning P., Paleg K.: Vještina komuniciranje u dvoje, VBZ, Zagreb, 1997.
8. Stanković, J. D.: Smisao i besmisao šutnje, Globus, Zagreb, 1988.
9. Škarić, I.: U potrazi za izgubljenim govorom, Školska knjiga, Zagreb, 1982.
10. Vodopija, Š., Vajs, A.: Vještina slušanja u komunikaciji i medijaciji, Naklada, Zagreb, 2010.

### INTERNET STRANICE:

1. Kristalna noć, dostupno 15.2.2016. na <<http://www.jutarnji.hr/kristalna-noc-je-rodila-istrebljenje>>
2. Kako savladati tremu, dostupno 15.2.2016. na <<http://www.pjesmicezadjecu.com/mamin-kutak/kako-savladati-tremu>>
3. Uzroci konflikata, dostupno 15.2.2016. na <[http://www.posao.hr/articles\\_all.php?ID=127&page=2](http://www.posao.hr/articles_all.php?ID=127&page=2)>
4. Aktivno slušanje, dostupno 15.2.2016. na <<http://ebookbrowse.com/9-tjedan-aktivnoslušanje>>
5. Tretman šutnjom, dostupno 15.2.2016. na <<http://www.medikus.hr/psiha/tretman-šutnjom>>

## 18. POPIS GRAFOVA

Graf 1. Rod učenika

Graf 2. Razredi koje pohađaju anketirani učenici

Graf 3. Važnost šutnje za učenike u komunikaciji

Graf 4. Mišljenje učenika o šutnji

Graf 5. Odnos slušanja i govorenja kod učeničke komunikacije

Graf 6. Gdje najviše učenici šute

Graf 7. Razlozi šutnje kod učenika

Graf 8. Učenici šutnjom pokušavaju prkositi učitelju

Graf 9. Učitelji šute kada pokušavaju kontrolirati učenike

Graf 10. Učenici uglavnom koriste šutnju kako bi pažljivo slušali učitelja

Graf 11. Ja uglavnom koristim šutnju kako bih pažljivo slušao/slušala učitelja

Graf 12. Šutnja u društvu vršnjaka

Graf 13. Sprječavanje sukoba šutnjom

Graf 14. Što u školi učenici prešućuju?

Graf 15. Što u školi učenici ne prešućuju?

Graf 16. Šute li učenici o vršnjačkom nasilju?

Graf 17. Prešućuju li učenici zlostavljanje učenika od strane učitelja?

Graf 18. Rod učitelja

Graf 19. Dobna skupina učitelja

Graf 20. Oblici komunikacije učitelja u interakciji s drugim ljudima

Graf 21. Komunikacijske vještine učitelja

Graf 22. Je li „šutnja zlato“?

Graf 23. Ljudi koji šute su neiskreni

Graf 24. Šutnja u komunikaciji znak je niskog samopouzdanja

Graf 25. Ljudi u komunikaciji šute kada pažljivo slušaju i žele razumjeti drugoga

Graf 26. Šutnja je znak hrabrosti

Graf 27. Šutnja dovodi do rušenja međuljudskih odnosa

Graf 28. Šutnja je znak kulture

Graf 29. Ljudi šute zbog straha od posljedica

Graf 30. Ljudi šute kako bi se branili

Graf 31. Šutnjom ljudi manipuliraju drugima



- Graf 32. Šutnja je znak mudrosti
- Graf 33. Ljudi šute iz neznanja
- Graf 34. Ljudi šute kako ne bi povrijedili drugu osobu
- Graf 35. U razgovoru s drugima nije dobro šutjeti
- Graf 36. Gdje učitelji najčešće šute?
- Graf 37. Šutnja na nastavnom satu
- Graf 38. Šutnja u komunikaciji s radnim kolegama
- Graf 39. Šutnja učitelja u komunikaciji s roditeljima učenika
- Graf 40. Reakcije učitelja na šutnju učenika
- Graf 41. Reakcije učitelja na šutnju radnih kolega
- Graf 42. Mišljenje učitelja o razlozima šutnje roditelja učenika

## 19. PRILOZI

### 19.1. Anketni upitnik – učenici

#### UPITNIK O ŠUTNJI U ŠKOLI

Dragi učenici,

Pred vama je jedan upitnik koji govori o šutnji u komunikaciji. Pod šutnjom u komunikaciji se misli na izostanak razgovora iz nekih razloga. Koji su najčešći razlozi zbog kojih vi šutite u razgovoru sa svojim vršnjacima ili u razgovoru s roditeljima ili učiteljima? Molimo vas da pažljivo pročitate i odgovorite na sva pitanja, a ako neko pitanje ne razumijete pitajte učitelja da vam pojasni. Ovdje mislimo na sve događaje zbog kojih bi šutjeli ili koji su vam se dogodili u školi, kod kuće, na ulici ili u društvu vršnjaka.

1. Spol M    Ž

2. Koji razred pohađaš?

- a) Peti
- b) Šesti
- c) Sedmi
- d) Osmi

3. Je li šutnja važna u komunikaciji s drugima?

- a) Da, važna je
- b) Ne, nije važna
- c) Ne znam

4. Misliš li da je dobro šutjeti?

- a) Da, ponekad treba šutjeti

- b) Ne, uvijek treba reći što mislimo
- c) Ne znam, nisam siguran/sigurna

5. Zaokruži slovo uz onaj odgovor koji te najbolje opisuje.

- a) Puno pričam, manje šutim
- b) Puno šutim, manje govorim
- c) Volim i pričati i slušati
- d) Ne znam, ne mogu procijeniti

6. Gdje najviše šutiš?

- a) U školi
- b) Kod kuće
- c) U društvu vršnjaka
- d) Negdje drugdje
- e) Nigdje

7. Zbog čega najviše šutiš?

- a) Šutim kad ne znam odgovor na postavljeno pitanje
- b) Šutim zbog dobivene loše ocjene
- c) Šutim zbog treme za vrijeme ispitivanja u školi
- d) Šutim jer pametniji uvijek popušta
- e) Šutim jer sam nešto loše napravio/napravila
- f) Šutim kada netko govori
- g) Nešto drugo

8. Proučite sljedeće tvrdnje i pomoću odgovora NIKADA, RIJETKO, PONEKAD, ČESTO, UVIJEK označite slažete li se s tvrdnjama tako da stavite + u polje koje predstavlja tvoj odgovor.

| TVRDNJE O ŠUTNJI                                                     | NIKADA | RIJETKO | PONEKAD | ČESTO | UVIJEK |
|----------------------------------------------------------------------|--------|---------|---------|-------|--------|
| 1. Učenici šutnjom pokušavaju prkositi učitelju                      |        |         |         |       |        |
| 2. Učitelji šute kada pokušavaju kontrolirati učenike                |        |         |         |       |        |
| 3. Učenici uglavnom koriste šutnju kako bi pažljivo slušali učitelja |        |         |         |       |        |
| 4. Ja uglavnom koristim šutnju kako bih pažljivo slušao/la učitelja  |        |         |         |       |        |

9. Kada i zašto šutite u društvu svojih vršnjaka?

- a) Kada se bojim da će mi se smijati, prešutim
- b) Kada ne znam, nisam siguran/na kako će reagirati, onda im nešto ne ispričam
- c) Kada ne želim da drugi znaju što mi se dogodilo
- d) Zato što je nešto sramota za učenika mojih godina
- e) Zato što bi drugi mogli širiti priču dalje, a ja to ne želim
- f) Da ne ispadnem crna ovca
- g) Kada se ne slažem s ostalima to im ne kažem, radije prešutim
- h) Da se ne bi naljutili na mene pa me izbacili iz društva
- i) Da se ne bi posvađali zbog neke informacije
- j) Navedi još neki razlog \_\_\_\_\_

10. Prešućujete li neke događaje koji su se dogodili u školi jer smatrate da ste tako spriječili određene sukobe?

- a) Da, jer bi moje govorenje prouzročilo još veću štetu
- b) Ne, jer bi moja šutnja napravila još veću štetu
- c) Nisam bio/bila u takvoj situaciji

11. Što biste prešutjeli:

- a) da neki učenik zlostavlja drugoga, jer bih mogao onda i mene zlostavljati
- b) da su se neki učenici potukli, tko je prvi počeo
- c) ako je neki učenik nešto oštetio u školi
- d) ako je neki učenik prepisivao zadaću
- e) ako je neki učenik šaptao drugome
- f) nešto drugo, napiši što? \_\_\_\_\_

12. Što svakako ne biste prešutjeli, ako bi učitelj pitao:

- a) da neki učenik zlostavlja drugoga, jer bih mogao onda i mene zlostavljati
- b) da su se neki učenici potukli, tko je prvi počeo
- c) ako je neki učenik nešto oštetio u školi
- d) ako je neki učenik prepisivao zadaću
- e) ako je neki učenik šaptao drugome
- f) nešto drugo, napiši što? \_\_\_\_\_

13. Biste li šutjeli ili šutite ukoliko ste vi žrtva vršnjačkog nasilja?

- a) Ne, potrebno je odmah javiti učitelju, roditelju ili drugim nadležnim osobama
- b) Da, jer se bojim
- c) Nisam siguran/sigurna

14. Biste li šutjeli ili šutite ukoliko vidite da učitelj zlostavlja učenika?

- a) Da, jer ipak je on učitelj
- b) Ne, nitko nema pravo zlostavljati pa ni učitelj
- c) Nisam siguran/sigurna

Hvala na suradnji!

## 19.2. Anketni upitnik - učitelji

### UPITNIK O ŠUTNJI U ŠKOLI

*Poštovani učitelji/učiteljice,*

*Pred Vama se nalazi anonimni upitnik o šutnji u školi. Pitanja se odnose na Vaša mišljenja i stavove o značenju šutnje u komunikaciji te o prepoznavanju i korištenju šutnje u interakciji s učenicima, radnim kolegama i roditeljima Vaših učenika. Ovaj upitnik provodim s ciljem prikupljanja primarnih podataka za izradu diplomskog rada.*

*Unaprijed Vam se zahvaljujem na suradnji.*

1. Spol : M    Ž
  
2. Kojoj dobnoj skupini pripadate?
  - a) do 40 godina
  - b) preko 40 godina
  
3. Kojem obliku komunikacije pridajete najveću važnost u interakciji s drugim ljudima?
  - a) Verbalnoj komunikaciji
  - b) Neverbalnoj komunikaciji
  - c) Kombinaciji verbalne i neverbalne komunikacije
  - d) Ne znam, ne mogu procijeniti
  
4. Koju komunikacijsku vještinu, po Vašem mišljenju, imate najviše razvijenu?
  - a) Vještinu govora
  - b) Vještinu slušanja
  - c) Vještinu pisanja
  - d) Ne znam, ne mogu procijeniti
  
5. Slažete li se s tvrdnjom da je „šutnja zlato“?
  - a) Da
  - b) Ne
  - c) Ponekad

d) Ne znam, nisam siguran/sigurna

6. Za svako dolje navedeno pitanje zaokružite broj s desne strane koji najbolje odgovara Vašem stupnju slaganja s navedenom tvrdnjom.

| <b>TVRDNJE O<br/>ŠUTNJI</b>                                                 | <b>Uopće<br/>se ne<br/>slažem</b> | <b>Djelomično<br/>se ne<br/>slažem</b> | <b>Ne znam,<br/>nisam<br/>siguran/na</b> | <b>Djelomično<br/>se slažem</b> | <b>U<br/>potpunosti<br/>se slažem</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Ljudi koji šute su neiskreni                                             |                                   |                                        |                                          |                                 |                                       |
| 2. Šutnja u komunikaciji znak je niskog samopouzdanja                       |                                   |                                        |                                          |                                 |                                       |
| 3. Ljudi u komunikaciji šute kada pažljivo slušaju i žele razumjeti drugoga |                                   |                                        |                                          |                                 |                                       |
| 4. Šutnja je znak hrabrosti                                                 |                                   |                                        |                                          |                                 |                                       |
| 5. Šutnja dovodi do rušenja međuljudskih odnosa                             |                                   |                                        |                                          |                                 |                                       |
| 6. Šutnja je znak kulture                                                   |                                   |                                        |                                          |                                 |                                       |
| 7. Ljudi šute zbog straha od posljedica                                     |                                   |                                        |                                          |                                 |                                       |
| 8. Ljudi šute kako bi se branili                                            |                                   |                                        |                                          |                                 |                                       |
| 9. Šutnjom ljudi manipuliraju drugima                                       |                                   |                                        |                                          |                                 |                                       |
| 10. Šutnja je znak mudrosti                                                 |                                   |                                        |                                          |                                 |                                       |
| 11. Ljudi šute iz neznanja                                                  |                                   |                                        |                                          |                                 |                                       |
| 12. Ljudi šute kako ne bi povrijedili drugu osobu                           |                                   |                                        |                                          |                                 |                                       |
| 13. U razgovoru s drugima nije dobro šutjeti.                               |                                   |                                        |                                          |                                 |                                       |



7. Gdje najčešće koristite šutnju?

- a) Na svom radnom mjestu
- b) Kod kuće
- c) U društvu prijatelja
- d) Negdje drugdje

8. U kojim situacijama s učenicima, na nastavnom satu, najčešće koristite šutnju? (zaokružite više odgovora).

- a) U situacijama kada trebam kontrolirati učenikovo ponašanje
- b) Kada čekam odgovor na postavljeno pitanje
- c) Kada slušam učenika
- d) Kada izlažem određenu temu, koristim pauze u govoru
- e) U situacijama kada ne raspoložem dovoljnim znanjem o temi koju predajem
- f) Nešto drugo \_\_\_\_\_

9. Kada i zašto najčešće šutite u komunikaciji sa svojim radnim kolegama? (zaokružite više odgovora)

- a) Kada razgovaram sa starijim kolegama, ponekad iz pristojnosti prema njima ne kažem svoje mišljenje koje je suprotno od njihovog
- b) Šutim kada ne raspoložem dovoljnim argumentima o temi razgovora
- c) Kada ne želim povrijediti sugovornika
- d) Kada se s nečim ne slažem, radije prešutim
- e) Šutim zato da izbjegnem određene konflikte
- f) Šutim kada pažljivo slušam svojeg sugovornika
- g) Kada me netko verbalno napada, koristi šutnju kao obranu
- h) Kada sam ljut/a na kolegu
- i) Nešto drugo \_\_\_\_\_

10. U komunikaciji s roditeljima učenika (individualnim razgovorima) najčešće koristim šutnju:

- a) kako bih pažljivo slušao/a roditelja

- b) kada čuvam tajnu povjerenju od strane učenika
- c) kod čekanja odgovora na postavljena pitanja
- d) kada želim izbjeći svađu ili konflikt
- e) Nešto drugo \_\_\_\_\_

11. Prema Vašem mišljenju i iskustvu, zbog čega učenici na nastavi najčešće šute?

(Zaokružite više odgovora po potrebi)

- a) Šute kada ne znaju odgovor na postavljeno pitanje
- b) Šute zbog treme za vrijeme ispitivanja
- c) Šute zbog straha od autoriteta
- d) Šute kako bi pažljivo slušali i razumjeli nastavno gradivo
- e) Šute kako bi prkosili nastavniku
- f) Šute jer su ljuti zbog dobivene loše ocjene
- g) Šute zbog straha od ismijavanja svojih vršnjaka
- h) Šute zbog narušene obiteljske situacije
- i) Neka djeca su karakterno šutljiva
- j) Nešto drugo \_\_\_\_\_

12. Što najčešće napravite kada se susretete sa šutnjom učenika na svom nastavnom satu neovisno o tome je li šutnja kratkotrajna ili dugotrajna?

- a) Pokušavam saznati uzrok šutnje
- b) Ukoliko šutnja učenika, odnosno ne govorenje traje dulje vremensko razdoblje, posavjetujem se sa stručnom službom
- c) Ne obraćam pažnju na šutnju pojedinih učenika
- d) Nešto drugo \_\_\_\_\_

13. Zbog čega neke Vaše radne kolege šute u komunikaciji s Vama?

(zaokružite više odgovora)

- a) Šute zbog nagomilanih obveza i stresa
- b) Šute jer možda nisu dovoljno razumjeli temu našeg razgovora
- c) Šute iz poštovanja

- d) Šute jer čuvaju neku tajnu
- e) Brane se šutnjom
- f) Šute kada se s nečim ne slažu
- g) Šute iz pristojnosti
- h) Šute jer aktivno slušaju
- i) Šute jer su ljuti i nezadovoljni
- j) Prešućuju nešto što su krivo napravili
- k) Nešto drugo \_\_\_\_\_

14. Što najčešće poduzimate kada se susretnete sa šutnjom Vaših radnih kolega u komunikaciji s Vama?

- a) Pokušavam saznati uzrok šutnji razgovarajući o tome s tom osobom
- b) Na šutnju odgovaram šutnjom
- c) Ne obazirem se na šutnju kolega, nastavljam dalje kao da se ništa nije dogodilo
- d) Nešto drugo \_\_\_\_\_

15. Koji je najčešći uzrok šutnje roditelja Vaših učenika tijekom komunikacije s Vama?

- a) Roditelji šute kako bi pažljivo slušali i razumjeli upute i savjete koje im dajem
- b) Šute zbog straha od autoriteta
- c) Šute zbog neznanja
- d) Prešućuju nešto vezano za učenika
- e) Brane se šutnjom
- f) Nešto drugo \_\_\_\_\_

16. Koje su najčešće Vaše reakcije kada roditelji šute u komunikaciji s Vama?

- a) Pokušavam saznati uzrok šutnje kako bi naš razgovor bio što učinkovitiji
- b) U takvim situacijama mijenjam temu razgovora jer svatko ima svoje razloge za šutnju
- c) Ne obraćam pažnju na šutnju
- d) Nešto drugo \_\_\_\_\_

Hvala na sudjelovanju!

—  
HABON  
ALISOBKINA  
—

Sveučilište  
Sjever



—  
SVEUČILIŠTE  
SIEVER  
—

IZJAVA O AUTORSTVU  
I  
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, BOŽIDARCA ŠIGVIJAR (ime i prezime) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom ŠUTNJA U ŠKOLI (upisati naslov) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:  
(upisati ime i prezime)

Božidarka Šigvijar  
(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, BOŽIDARCA ŠIGVIJAR (ime i prezime) neopozivo izjavljujem da sam suglas /na s javnom objavom diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom ŠUTNJA U ŠKOLI (upisati naslov) čiji sam autor/ica.

Student/ica:  
(upisati ime i prezime)

Božidarka Šigvijar  
(vlastoručni potpis)