

Мр Јелена Круљ Драшковић<sup>9</sup>

Учитељски факултет у Призрену – Лепосавић

## ЗНАЧАЈ КВАЛИТЕТНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ ЗА УСПЕШНОСТ НАСТАВЕ

**Апстракт:** Поред потребе за ваздухом, водом, сном, храном, човеку као социјалном бићу од великог је значаја, такође комуницирање, јер баш кроз ову активност човек задовољава наведене потребе важне за његов опстанак. Комуникација као динамичан систем размене мисли је јединствен планетарни феномен који је будан 24. часа. Знамо да је суштина човековог живљења заснована на повезаности са другим људима, а повезаност зависи од комуникације која се успоставља на различите начине углавном, путем вербалне и невербалне комуникације. Када се комуницира значи да се живи и пуним правом може да се каже да контакт с другима представља човеков крвоток, од кога зависи крајни исход његовог биолошког, физичког, психолошког, социјалног развоја. Кроз комуникацију се одвија цео васпитно-образовни процес. Проблем одвијања ефикасне комуникације у настави је од великог значаја за њену савремену организацију.

**Кључне рачи:** комуникација, невербална комуникација, настава, васпитање, образовање

### ПОЈАМ И ДЕФИНИЦИЈА КОМУНИКАЦИЈЕ

Комуникација је важна категорија постојања, јер се цео наш развојни пут помоћу ње одвија. Човек је биће које мисли, ствара и комуницира са другим људима и то су три особине које су га одвојиле од примата и осталих живих врста на планети. Комуникација повезује и спаја, јер је то процес социјализације. Сваки друштвени однос истовремено је и комуникациона интеракција. „Процес преношења или размене као што су идеје или схватања помоћу симбола, назива се комуникација. Обично се користи језик, мада то није обавезно, јер постоји и невербална комуникација.“ (Коковић, Д. 2005: 261.) Основни функционални садржај сваке друштвене заједнице условљен је

<sup>9</sup> [jelena.krulj-askovic@pr.ac.rs](mailto:jelena.krulj-askovic@pr.ac.rs)

социјалном интеракцијом њених чланова. Социјална интеракција представља процес који омогућава међуљудску комуникацију. Комуникација одржава карактер људских бића истовремено подразумевајући њихове циљеве и потребе за друштвеношћу као и друге специфичне циљеве који из друштва произилазе. У том смислу, човек комуникацијом саопштава другим лицима ставове, информације, идеје и сл.

Појам комуникација потиче од латинског глагола *communicare*, који значи учинити заједничким, односно, саопштити. Именица *communicatio* која је изведена из поменутог глагола означава заједницу, саобраћање и општење.

У лексикону педагошко-психолошких појмова и израза, аутора Радована Дамјановића пише: „Комуникација - појам у најопштијем виду означава размјену порука између двије или више особа. То је процес којим се преносе или примају информације, сигнали или поруке посредством симбола од једног до другог субјекта. Проблемима комуницирања међу људима бави се теорија информација која је врло значајна за кибернетику и психоллингвистику“ (Дамјановић, Р.2005:102.). У савременом енглеском језику постоје и користи се глагол *to communicate* и именица *communication*. Глагол значи 'саопштити'. 'бити у вези', 'пренети', и модерним значењем упућује на активан однос према другом, тј. вербалну и - или невербалну комуникацију. Именица има три могућа значења као и глагол, међутим у бројивом облику значи и саопштење-поруку. Милан Вујаклија у свом лексикону страних речи и израза појам комуницирати одређује „комуницирати позаједничити, позаједничавати, учинити заједничким; саопштити, саопштавати, објавити, изнети, (или: износити) на јавности, бити у вези с ким, дописивати се, општити, у католичкој цркви, причестити се, причешћивати се.“ (Вујаклија, 2006: 234.).

Као размена порука између људи, комуникација подразумева двосмерни ток. Свако ко учествује у комуникацији има могућност да пошаље, упуту, размењује своју поруку. Ако двосмерност није обезбеђена, онда нема комуникацијских процеса, већ је она једносмерни процес информисања: обавештење, давање на знање, наређивање итд.

Антрополошка и етнографска дефиниција комуникације узима у обзир не само поруке, пошиљаоце и примаоце, већ и канале, кодове и сл. то су кључни елементи процеса комуницирања. Особа која жели пренети другима идеју, поруку, мисао или тражи информације је пошиљалац. Порука је видљива формулација идеје која се шаље примаоцу. Канал је носилац поруке, средство којим се порука преноси.

Велики број дефиниција указује не само на сложеност и свеобухватност феномена о коме је реч већ и на сложеност самог процеса општења и на неке особености савремених теорија комуникације. Једна од њих је да се односи преваходно на чињеницу да је и сама реч „комуникација“ вишезначна и да има различите употребе у свакодневном говору.

## ОБЛИЦИ КОМУНИКАЦИОНЕ ПРАКСЕ

Класификација различитих облика комуницирања обавља се на основу критеријума који проистичу из елемената комуникационог чина или комуникационе ситуације. Ми ћемо навести неке од тих облика тј. видова комуникације. У односу према категорији квантитета, односно, повезивања могуће је разликовати четири категорије комуникације:

***интраперсонална, интерперсонална, групна и масовна комуникација.***

***Интраперсонална комуникација*** је комуникација коју субјекат обавља са самом собом.(размишљање, писање дневника и сл) Она може бити вербална и невербална, уједно је и најпознатији облик комуникације.

***Интерперсонална комуникација*** је комуникација између најмање две особе.

***Групна комуникација*** је облик општења који се одвија или у оквиру једне групе или између две или више група. Групе могу бити мале или велике.

***Масовна комуникација*** је онај модел општења у којем учествује огроман број учесника. Она је омогућена посредовањем медија масовног комуницирања.

Као што смо већ нагласили суштина човековог живљења је заснована на повезаност са другим људима, а управо та повезаност зависи од комуникације која се успоставља преко различитих видова комуникациских облик, а неке од њих смо и навели. Вербална и невербална комуникација су најпознатији облици комуникационе праксе и у суштини су неодвојиви, а њихово одвајање се врши ради научног проучавања и углавном због поједностављене примене у пракси.

У комуникацији учествује цело наше биће. Оно што желимо саопштити чинимо вербално и невербално. Вербално саопштавање се изражава речима, односно говор, а невербално гестовима, мимиком, модулацијама у гласу, ставом тела и изразом очију.

**Вербална комуникација** – говор је човеков, па можемо рећи, привилегован дар. Значење говора детерминисано је кодом једног језика, његовом синтаксом и граматиком. Вербална комуникација као највиши вид културне артикулације човека у његовој међусобној интеракцији са другима, подразумева културу говорења засновану на поштовању образаца понашања и људских уобличених правила. „Говор је у директној функцији одређене

културе. То је брза, непосредна и флексибилна форма комуникације која не зависи ни од каквих технолошких помагала. Сви људи користе неки себи својствен језик, што је њихова заједничка одлика. Али, сви људи не користе исти језик и по томе се и разликују и у општем и у индивидуалном смислу. Боја гласа, јачина и ритам говора, у мањој су мери под утицајем свесне контроле, него сам садржај говора.“(Томић, З. 2004: 48.). Вербално комуницирање је веома присно и непосредно, јер се остварује у чулима контролисаном простору. Уз вербалне симболе и речи, комуникација постаје знатно садржајнија, поткрепљена различитим (начинима) знаковима **невербалне комуникације**. Невербална комуникација (NVC), односно, перманентно примање и емитовање знакова гестовима, мимиком или покретима тела, одвија се увек када смо у контакту са другом особом. Мимикама, покретима руку, осмесима испољавамо понашање који други разумеју, затим невербалне знакове чини и начин одевања, украшавања, ход и сл. – говором тела често можемо саопштити више него речима. Кроз невербалну комуникацију размењују се и поруке о емоционалном стању учесника у комуникацији, о њиховим намерама, а то је веома тешко постићи вербалном комуникацијом. Без коришћења невербалних знакова комуникациона интеракција би била много сиромашнија. Ефикасност невербалне комуникације зависи од начина примене и дозирања. Може се ометати вербална комуникација уколико се претера са гестакулацијом.

Увек је непосредна комуникациона, интеракција међу особама у суштини комбинација вербалне и невербалне комуникације. Комуникација и интеракција су појмови који се преплићу, нема итеракције без неког вида комуникације и обрнуто, комуникација као преношење порука не може да се одвија без неког вида комуникације.

Можемо закључити да је комуникација процес остваривања веза међу људима, затим да је она активност, јер и кад „пасивно“ чита неку књигу, слуша неку другу особу, људско биће је активно. Такође, људско биће учи како да комуницира у циљу задовољења својих потреба, те можемо рећи да се комуницирање и учи.

## НЕНАСИЛНА КОМУНИКАЦИЈА

Последњих деценија, често се сусрећемо са појмом ненасилна комуникација. Недовољно добро остварена комуникација проузрукује конфликте између људи тако да је утврђивање принципа квалитетне комуникације од великог значаја.

Комуникација, ако није довољно квалитетна и успешна, може довести до различитих реаговања - конфликта. Учесници у комуникацију уносе предходна искуства, очекивања, личне особине, тренутно стање и још мноштво карактеристика које чине основу индивидуалности.

Од велике је важности за правилно одрастање младих омогућити планско и систематско развијање потенцијала<sup>10</sup> (које деца већ поседују) и у осмишљеном процесу поучавања формирати способности за квалитетно комуницирање.

Већ смо нагласили да комуникација преваходно означава учешће најмање две особе, "насилна" комуникација се објашњава као процес у којем пошљалац поруке не води рачуна о примаоцу поруке, нити има свест о потреби за адекватном комуникацијом као основном социјалне интеракције чији циљ јесте социјални утицај. Дакле, људи веома често нису свесни о сопственој потреби, а покретач комуникације и јесу основне, базичне потребе, те тако мало воде рачуна о другој особи која такође, у комуникацију уноси своје потребе. Из свега поменутог долази се до конфликта али и „насилне“ комуникације, јер су они управо исход неуспешне или недовољно добро остварене комуникације.

Ненасилна комуникација подразумева да не оцењујемо поступке и исказе других, него да се пре свега посветимо оном што осећамо и да изложимо наше жеље или потребе.

Ненасилна комуникација подразумева став да смо ми, као и друга страна одговорни за своје поступке. Уколико се с неким или нечим не сложимо, ми то мирно и јасно изложимо-избегавамо конфликт.

У формирању вештина за ненасилно комуницирање неопходно је превентивно радити на себи, тј. анализирати и отклонити властите стереотипе и предрасуде. (О предрасудама и њиховој природи, настанку и функционалности много се говори у оквирима социјалне психологије).

Ненасилна комуникација не значи одустајање својих потреба и ставова, већ заузимање за њих на неагресиван начин.

## КОМУНИКАЦИЈА У ФУНКЦИЈИ ВАСПИТАЊА И ОБРАЗОВАЊА

Све значајнији задатак школе је повећање њене специфичне тежине која јој је неопходна за могућност квалитетног задовољења све развијенијих образовних потреба човека и друштва. „Школа као носећа институција у вапитно – образовној делатности изложена је великим притисцима споља и изнутра да се мења у складу са променама у друштву и у образовању. Унапређивање комуникације унутар ње и у њеном односу са другима један је од све значајнијих услова за повећање њене специфичне тежине која јој је неопходна за развојни одговор изазовима пред којима се налази.“ (Неделковић: 2010, 323).

<sup>10</sup> Н.Чомски, знаменити амерички лингвиста тврди да се дете рађа са "механизмом за стицање језика", и да са таквим механизмом нису обдарени "остали сисари". (Маргарет Доналсон, 1973.). А Тони Бузан, један од актуелних истраживача стваралачких потенцијала детињства, уверени да дете од четири године има способности, духовне потенцијале, да научи неколико језика, а с'обзиром на окружење често остане на једном, и не увек са најсолиднијим знањем тог, матерњег језика.

Кроз комуникацију се одвија цео васпитно - образовни процес. Комуникација је кључ квалитетног васпитања и образовања, темељ успешне наставе и свих међусобних односа. Она је основ за међусобне односе, па тако и за односе у васпитању и настави, у породици и школи. Целокупна васпитна делатност почива на комуникацији, она је практично основни инструмент васпитања и образовања, разговор између учитеља и ученика, између учитеља међусобно, између учитеља и родитеља а и ученика међусобно. Успешност наставе се и огледа у томе какав је ниво и квалитет комуникације. Зато је једна од приоритетних обавеза учитеља и наставника да она буде на завидном нивоу. „Непосредни циљ васпитно – образовног рада у школи је ефикасна комуникација. Деца у школу доносе комуникацијске способности као потенцијале. Уколико се на њих, плански и систематски делује претварају се у жив комуникацијски процес кроз који се одвија одрастање (интелектуално, емоционално и социјално).“ (Јовановић, Николић, 2008:71.). У литератури се говорило о многим аспектима, односима између наставника и ученика, то се може наћи и у ранијим истраживачким радовима који одређују учитеље као лидере, као особе које утичу на учесталост и облике интеракције у обликовању квалитета односа учитељ (наставник) – ученик.

Када је реч о начину успостављања интеракције са ученицима, можемо говорити о две стране утицаја. С једне стране, то је утицај стила понашања наставника на квалитет комуникације у одељењу, а с друге стране су особине личности ученика што је уско повезано са степеном учесталости мера подстицања. У идентификовању стилова понашања наставника уочено је да се наставници, пре свега, разликују у погледу оних облика комуникације који се односе на мотивацију и контролу понашања ученика.

Комуникација учитељ – ученик, било да се остварује вербалним или писаним путем осликава односе у наставном процесу и може помоћи да се побољшају интерперсонални односи. Свака изговорена или написана реч је покретач унутрашњих асоцијативних процеса код ученика. Ситуације у којима се одвија комуникација у школи, односно сегменти који је чине (правила понашања, начин опхођења, структура и изглед простора, планирање и избор активности и слично) су подложни променама, посебно када желимо да их прилагодимо потребама деце, њиховим интересовањима, могућностима, и да их усагласимо са наставним програмом. Управо у тој могућности утицаја на комуникацију у настави, и у потреби њеног мењања лежи и велика шанса педагога и наставника да организују повољну и стимулативну комуникацију која ће омогућити свим актерима васпитно-образовног процеса да заузимају активну улогу и стваралачки учествују у његовом креирању. Комуникација између наставника (учитеља) и ученика би тебала да буде стимулативна и да се радна клима заснива на узајамном

поверењу и поштовању, да се пажљиво слуша саговорник и да постоји уважавање и разумевање потреба, интереса, страхова и личности ученика.

Савремена настава захтева да ученици сами трагају за одговорима на основу сопственог посматрања, анализа, закључивања..., а добар (наставник) учитељ постављањем питања укључује ученике у активно учествовање у разговору. Одговорност компетенције и улог наставника- учитеља за избор одговарајуће комуникације, примерене наставној ситуацији и саставу ученика, а која би дала боље и ефикасније резултате у реализацији савременог процеса образовања такви су да се не може прихватити луксуз импровизовања тако важних њихових обавеза.

Мишљења смо, да многи проблеми у породици па и у школи настају због недостатка адекватне и успешне комуникације, због погрешног запажања осећаја и неадекватног реаговања на њих. Због тога је од великог значаја то да комуникација између наставника (учитеља) и родитеља буде добра. Комуницирајући с породицом наставници могу помоћи родитељима пре свега у томе да буду бољи и успешнији родитељи у одгајању своје деце.

## ЗАКЉУЧАК

Најјаснији начин одвајања људи од животиња је могућност и специфичност њихове комуникације. Људи комуницирају богатством језика, симбила, покрета лица и тела, а говор представља најјасније обележје нашег идентитета, заједнице којој припадамо, културе коју смо усвојили. Можемо рећи за комуникацију да је мултидисциплинаран појам, који означава саопштење тј. ток и процес саопштавања.

Проблем одвијања ефикасне комуникације је од есецијалног значаја за наставу и њену савремену организацију. Сматрамо да ниво и квалитет комуникација у организацији савремене наставе треба да буде препознатљив у свим сегментима образовања. То би значило, да је потребно активније се односити према овом питању како би се све више ослобађали оних који опстају на тешкоћама и неуспесима ученика. За такав приступ треба обезбедити и одговарајући ниво подршке у конкретним срединама, јер оне имају увек високе захтеве према школи.

## Литература

- Божовић, Р. (2006): *Лексикон културологије*, Агенција „Матић“, Београд.  
Вујаклија, М. (2006): *Лексикон страних речи и израза*, Просвета, Београд.  
Гвоић, Ј., Ракас, С. (2009): *Социологија*, Мегатренд универзитет, Београд.  
Гудовић, З. (2006): *Увод у социологију-општи појмови и проблеми*, Стандард 2, Београд.

Дамјановић, Р. (2005): *Лексикон педагошко-психолошких појмова и израза*, Завод за уџбенике и наставна средства, Подгорица.

Јовановић, Б., Николић, Р., (2006): *Практикум за школску и породичну педагогију*, Учитељски факултет, Јагодина.

Коковић, Д. (2005): *Пукотине културе*, Прометеј, Нови Сад.

*Комуникације, медији, култура*, Годишњак факултета за културу и медије, Мегатрент универзитет, Београд.

Круљ, С. Р., Качапор, С., Кулић, Р. (2003): *Педагогија*, Свет књиге, Београд.

Неделковић, М. (2010): *Друштвено у променама и образовању*, Едука, Београд.

Томић, З. (2004): *Комуникација и јавност*, Чигоја, Београд.

**Jelena Krulj Draskovic, MA**

Teacher Training Faculty in Prizren – Leposavic

### **IMPORTANCE OF QUALITY COMMUNICATION FOR SUCCESSFUL TEACHING**

***Summary:** Apart from a need for air, water, sleep, food a man as a social being has a need for communication, as through this activity all the afore mentioned needs for his survival are satisfied. Communication as a dynamic system of thought exchange is a unique planetary phenomenon which is 24 hours awake. It is known that the essence of man's existence is based on connection with other people, and connection depends on communication established in various ways mainly, by verbal and non-verbal communication. When one communicates it means he lives and it can be rightly said that contacting the others is like human blood system, the final result of his biological, physical, psychological and social development depends on. The whole process of education is realized through communication. The problem efficient communication in teaching is of great importance for its modern organization.*

**Key words:** communication, non-verbal communication, teaching, education.