

## COMMUNICATION IN EDUCATION

**Salija Bangoji**

University “Goce Delčev “ Faculty of Educational Sciences, Stip, RN Macedonia

[saliya\\_72@hotmail.com](mailto:saliya_72@hotmail.com)

**Abstract:** Communication is constantly present in all spheres of life, regardless of where we are, between whom it happens and what is the goal of establishing communication. The interaction between teachers and students affects the realization of the educational process. The results of student’s work in the educational process largely depend on the character of the established communication and thus their competencies are developed. The important thing we need to emphasize in the communication between teachers and students is that they shall not impose their personal views, even though they are presented for the good of the students. Communication as a two-way process is needed by all participants in the educational process, teachers, students, parents. The aim of this paper is to describe how communication takes place in the classroom in the teaching process between teachers and students but also parents who are considered an important factor in the educational process, so communication with him would be of great benefit to the quality and results of educational process. Every activity we do with students is a form of communication. We will achieve interaction, a more successful and better quality teaching process if the communication is correct and free. From this we can find that a teacher will become modern and successful if he achieves quality and free communication with his students. Another important thing about the success of communication with students is that the teacher should be aware of his abilities and his characteristics and to accept the student as he is, with all his good and bad qualities. If the teacher strives to communicate at a higher level in interaction with students, a condition is created for the highest quality teaching process. The teacher should also strive to get feedback from students through either verbal or nonverbal communication or both verbal and nonverbal communication at the same time. Receiving feedback gives the impression that the message sent by the teacher is received and understood by the student and in this way the student develops into a democratic, creatively oriented and creative person who creates his own attitude (his I).

**Keywords:** communication in teaching, verbal and nonverbal communication, interpersonal communication, feedback

## KOMUNIKACIJA U OBRAZOVANJU

**Salija Bangoji**

Univerzitet „ Goce Delčev “ Fakultet obrazovnih nauka – Štip, Sjeverna Makedonija

[saliya\\_72@hotmail.com](mailto:saliya_72@hotmail.com)

**Abstrakt:** Komunikacija je prisutna stalno i u svim sferama života, bez obzira gdje se nalazimo, između koga se dešava i koji je cilj uspostavljanja komunikacije. Interakcija između nastavnika i učenika utiče na realizaciju vaspitno-obrazovnog procesa. Rezultati rada učenika u vaspitno-obrazovnom procesu u velikoj mjeri zavise od karaktera uspostavljene komunikacije a samim tim se razvijaju njihove kompetencije. Bitna stvar koju trebamo naglasiti u komunikaciji između nastavnika i učenika je da ne nameću svoje lične stavove, iako su izneti za dobro učenika. Komunikacija kao dvosmjerni proces, potrebna je svim učesnicima u vaspitno-obrazovnom procesu, nastavnicima, učenicima, roditeljima. Cilj ovog rada je da opišemo na koji način se odvija komunikacija u učionici u procesu nastave između nastavnika i učenika, ali i roditelja koji se smatraju bitnim faktorom u procesu obrazovanja, pa bi komunikacija sa njim bila od ogromne koristi za kvalitet i rezultate vaspitno-obrazovnog procesa. Svaka aktivnost koju obavljamo sa učenicima predstavlja neki vid komunikacije. Do interakcije, uspješnijeg i kvalitetnijeg nastavnog procesa ćemo doći ako je komunikacija pravilna i slobodna. Iz ovoga proizilazi da će nastavnik postati moderan i uspješan ako ostvari kvalitetnu i slobodnu komunikaciju sa svojim učenicima. Još jedna bitna stvar u vezi uspjeha komunikacije sa učenicima jeste da nastavnik treba biti svestan svojih mogućnosti i svojih osobina i da prihvati učenika onakvog kakav jeste, sa svim njegovim dobrim i lošim osobinama. Ako nastavnik teži da u interakciji sa učenicima ostvari komunikaciju na višem nivou, stvara se uslov za što kvalitetniji nastavni proces. Nastavnik, takođe treba da teži da dobije povratnu informaciju od učenika bilo verbalnom ili neverbalnom komunikacijom ili i verbalnom i neverbalnom komunikacijom istovremeno. Dobijanjem povratne informacije stiče se utisak da je poruka koju je poslao nastavnik primljena i shvaćena od strane učenika i na ovaj način učenik se razvija u demokratsku, stvaralački usmjerenu i kreativnu ličnost koja stvara svoje stavove (svoje JA).

**Ključne riječi:** komunikacija u nastavi, verbalna i neverbalna komunikacija, interpersonalna komunikacija, povratna informacija

## 1. UVOD

Da bi čovjek mogao živjeti potrebna mu je hrana, voda, vazduh, a da bi učio i podučavao potrebna mu je komunikacija. Ona kod ljudi postoji od samog rođenja pa do njegove smrti. Verbalno i neverbalno komuniciranje je na svakom koraku, počev od porodice, ulice, škole, preduzeća. Odnosi među ljudima zavise od toga kakva je njihova međusobna komunikacija.

Komunikacija nije samo prenošenje poruka ili informacija govorom, nego i prenošenje poruka, informacija, osjećaja pokretima tj. neverbalnim znakovima: pokretima ruku, kretanjem, gestikulacijom, pogledom, oblačenjem...

Temelj uspješne nastave i međusobnih odnosa u školi i van nje zavise od toga kakva je uspostavljena komunikacija između nastavnika i učenika, između nastavnika i roditelja i između učenika i roditelja, između samih učenika. Ako je komunikacija kvalitetna i efikasna, uspjeh učenika će biti bolji. Zato se komunikacija smatra ključnom za vaspitanje i obrazovanje i glavnim instrumentom.

Nastavnik je u velikoj mjeri odgovoran da li će komunikacija između njega i učenika biti uspješna ili će naići na neke prepreke i da li će i u kojoj mjeri učenik komunicirajući postići znanje i izgraditi svestranu i pozitivnu ličnost. Problem će nastati u školi ili van nje, onda, kada komunikacija nije adekvatna i uspješna.

Povratna informacija je jedan od pokazatelja koliko je uspješna komunikacija u nastavi između nastavnika i učenika i u kojoj mjeri je učenik napredovao u nastavno obrazovnom procesu.

## 2. KOMUNIKACIJA U NASTAVI

Kako navode Nađa Luteršek i Anđa Backović, osnovno značenje pojma komunikacija je: učiti nešto zajednički, biti međusobno povezan. Dvosmjerni proces u kojem je povratna informacija sastavni dio, jeste komunikacija. Pored razmijene ideja, misli, iskustva, važno je reći da u komunikaciji utičemo jedni na druge. Komunikacija se odvija cijelim našim tijelom, ne samo riječima. Bitna činjenica je ta da osobe koje komuniciraju, ako se bolje poznaju, komunikacija će biti bolja i uspješnija. Kako navodi Dolors, što više i bolje komuniciraju, imaju veće mogućnosti za bolje i dublje upoznavanje.

Pošto je veliki broj definicija komunikacije, mi ćemo navesti neke od njih. „Interakcija putem zakona“, pod pojmom interakcija podrazumijevamo „međusobno djelovanje ljudi koji jedan prema drugome zauzimaju stavove i koji sebi obostrano određuju ponašanje“ (Dolors i dr., 1998, str. 119).

Jedna od definicija je: „komunikacija je proces u kojem ljudi dijele informacije, misli i osjećanja, koja nose određena značenja“ (Luteršek N. i Backović A., 2014). Ovo se ne odnosi samo na pismeno i usmeno prenošenje riječi, već prenošenje izrazom lica, položaju ruku, tijela, pogleda, odjevanja. Sličnu definiciju je dala i Mirsada Zukorlić, gdje smatra da komunikacija je prenošenje ili razmijena informacija, mišljenja, osjećanja i stavova između učesnika.

„Komunikacija je tehnička disciplina kojom treba preneti informaciju“ (Hul J. i Jensen H., 2014, str. 135).

Sve definicije koje smo naveli upućuju nas na to da se šalju i primaju informacije među učesnicima u komunikaciji. Pa se zbog toga komunikacija može odvijati između dvije ili više osoba a temelji se na dobijanju povratne informacije i u velikoj mjeri zavisi od međusobnog povjerenja učesnika u komunikaciji i od toga koliko poznaju jedan drugog.

Komunikacija je svakodnevica i slobodno možemo reći da ono što je disanje za biološki život, komunikacija je za društveni život. Uspjeh u nastavnom procesu u mnogome zavisi od međusobnih odnosa a komunikacija predstavlja ključ vaspitanja. Kao osnovu za ove međusobne odnose kako u vaspitanju i nastavi, tako i u porodici i školi, možemo smatrati komunikaciju.

Komunikacija je osnovni instrument obrazovanja i vaspitanja razgovora između nastavnika i učenika, između samih učitelja i između samih učenika. „Učiteljeva je odgovornost usaditi u učenika znanja koja je čovječanstvo steklo o sebi i prirodi i svemu važnom što je stvorilo ili izumilo“ (Delors i dr., 1998, str. 22). Sve ovo navedeno može postići nastavnik vođenjem uspješne komunikacije i zbog toga najveća odgovornost je na njemu.

Česte su situacije u kojima se dešavaju različiti problemi kako u porodici, na ulici, na poslu u školi, u učionici, a uzrok je može se reći neadekvatna i neuspješna komunikacija. Djeca su povjerena roditeljima, a u školi nastavnicima pa ih trebamo učiti komunikacije i to kako da na najbolji način prevaziđu probleme i da uvijek teže ka kompromisu.

Uloga nastavnika u savremenoj školi je složenija, gdje se od njega očekuje da prihvata izazove, brzo se prilagođava novonastalim situacijama i zahtjevima koji mu se postavljaju, da na njih reaguje adekvatno i sa uspjehom. Klima je samim tim složenija u ovakvim okolnostima a ovome doprinosi dinamičniji i kreativniji proces nastave i učenja. Učionica postaje mjesto sve većih razlika među učenicima, različite su njihove želje, potrebe i zahtjevi. Nastavnik treba da pokuša svojim nesebičnim zalaganjem, znanjem i iskustvom da učionicu učini mjesto u kome će se osjećati

srećno zadovoljno, učenici a i oni sami. Jedan od načina jeste da se u učionici stvori slobodna i kvalitetna komunikacija između nastavnika i učenika.

### **3. UČITELJ – POKRETAČ KOMUNIKACIJE U NASTAVI**

Uspjeh u vaspitno – obrazovnom procesu u velikoj mjeri zavisi od kvaliteta i efikasnosti komunikacije između učitelja i učenika. Zbog toga učitelj treba biti svjestan važnosti komunikacije i maksimalno se zalagati da komunikacija između učitelja i učenika bude uspješna i kvalitetna. Bez obzira da li je to verbalna ili neverbalna komunikacija, učitelj treba uvijek voditi računa o tome kako se učenik osjeća i ponaša, jer komunikacijom se razvija, stvara i održava čovjeka.

Najveći dio djetetovog razvoja dešava se u školi, u tom periodu dijete formira navike ponašanja, stvara pogled na svijet onako kako ga doživljava, pa zato komunikacija između učitelja i učenika dobija na značaju. Na osnovu ovoga se jasno može zaključiti da se oblikuje učenikova ličnost, razvija se mozak, aktivira se učenik i očekuje da će biti saslušan od strane učitelja. Do uspjeha u razgovoru će doći, ako je razgovor iskren i otvoren i ako ima vaspitni uticaj ali i to ako se učenici osjećaju slobodno i nisu na bilo koji način ugroženi.

### **4. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA NASTAVNIKA**

Samim ulaskom u učionicu nastavnik uspostavlja interakciju sa svojim učenicima pogledom, osmjehom, pokretima, kretanjem, kao i odjevanjem. Neverbalne znakove koje nastavnik prenosi govore mnogo toga o njemu, ma koliko god pokušavao to negirati drugim aktivnostima.

Interakciju nastavnik uspostavlja sa učenicima mislima, osjećajima, željama i očekivanjima, svjesno ili nesvjesno. Kako smo već napomenuli sjaj u očima, opušten, nasmijan, pozitivan, vedar, nastavnik će u učeniku izazvati pažnju i biće djelotvorniji svaki rad. Da bi komunikacija bila uspješna između nastavnika i učenika od velike je važnosti boja glasa, izraz lica, kontakt očima, pogled, gestovi rukama, položaj tijela, kretanje u učionici, prostorna udaljenost, dodir, gdje se otkriva topline ili hladnoća srca, naklonost ili nenaklonost, lijepo ili ružno, ugodno ili neugodno, raspoloženje, naš stav prema drugima, ali određuje ljude prema tipu komuniciranja.

U pojedinim situacijama u nastavi, kada su u pitanju neverbalni znakovi koji se dešavaju kod učenika upozoravaju nastavnika da su učenici obeshrabreni, imaju strah, osjećaju se nelagodno, te im je pomoć neophodna od strane nastavnika. U takvom stanju učeniku bi dobro došao dodir koji će mu pomoći da se oslobodi tog pritiska. Ovim se potvrđuje važnost neverbalne komunikacije u učionici između nastavnika i učenika, sve u cilju postizanja boljih rezultata u učenju.

### **5. VERBALNA KOMUNIKACIJA IZMEĐU NASTAVNIKA I UČENIKA**

Jedan od načina koji češće svesno ili nesvesno nastavnik koristi zasebno je verbalni način prenošenja osjećaja svojim učenicima, ne obazirući se na neverbalne znakove, gdje dolazi do mnogih poteškoća u komunikaciji, jer nisu usklađene sa neverbalnim porukama koje se istovremeno šalju. “Kada smo nesvjesni osjećaja ili ih ne prihvaćamo, ili pak nismo vješti u njihovom izražavanju, tada ih iskazujemo na indirektan, manje uspješan način” (Bratanić, M., 2002, str. 113).

Koliko će biti uspješna verbalna komunikacija zavisi od sposobnosti nastavnika da svoje osjećaje opiše riječima i da ih verbalno prenese. Često se dešava da su nam osjećaji nejasni i dvosmisleni. Dok prenosimo svoja osjećanja drugoj osobi u tom slučaju objašnjavamo prije svega sebi i onome kome je prenosimo. Još jedna bitna stvar u vezi verbalne komunikacije između nastavnika i učenika je da se djetetu treba pružiti mogućnost ovakve komunikacije u porodici i tako će sticati iskustvo. “Iskrenost u izražavanju je bitna, a ona se stiče iskustvom” (Bratanić, M., 2002, str. 114). Kada se stekne povjerenje i iskreni su u svojim namjerama nastavnik i učenik otvaraju prostor da verbalna komunikacija među njima bude sadržajnije, otvorenija, slobodna i sa zadovoljstvom će je koristiti u nastavi, ali i van nje i time će uspjeh komunikacije biti gotovo zagarantovan. Možemo reći da je uspješna komunikacija mnogo više od razmijene informacija, ona je ustvari, prenošenje osjećaja koje se nalaze u tim informacijama.

### **6. KOMUNIKACIJA IZMEĐU UČITELJA (NASTAVNIKA) I RODITELJA**

Pored komunikacije između nastavnika i učenika u učionici, za uspjeh učenika i napredovanje u učenju, veliki značaj ima i redovno komuniciranje između nastavnika i roditelja. Razloge komunikacije između nastavnika i roditelja ne trebamo tražiti samo kada je dijete sa slabim uspjehom ili je napravilo neki problem, već i onda kada djetetu treba podrška da prebrodi neke situacije koje mu pričinjavaju poteškoću pri rješavanju. Komunikaciju koju ostvarimo sa roditeljima ne mora biti isključivo kada rješavamo propuste i loš uspjeh učenika, već i onda kad pronalazimo nešto što dijete čini dobro i čime bi mogle i porodica i škola biti zadovoljne.

Uspjeh komunikacije, po mom mišljenju, zavisi kako se pristupa razgovoru, kojim tonom se počinje i završava razgovor. Ako se vodi računa o ovome stvara se mogućnost za bolju saradnju u budućnosti između nastavnika i

roditelja. Kako navodi Ljubica Prodanović, svaki dolazak roditelja u školu po posebnom pozivu praćen je izvesnom strepnjom od onoga zbog čega je pozvan i šta će i na koji način čuti od nastavnika. Zbog ovakvih strepnji i dešavanja nastavnik mora voditi računa, kakva će biti komunikacija na početku, koji je od posebnog značaja. Treba započeti iznošenjem onoga što ceni kod svog učenika. Kada iznese te pozitivne strane ličnosti učenika i sam roditelj će uvideti koliko poznajete njegovo dijete i time se otvara mogućnost da učestvuju u komunikaciji i budu usmjereni ka pronalaženju rješenja za nastali problem kod učenika.

Poslije toga kada se stvore uslovi za iznošenje podataka zbog čega je pozvan roditelj, ali bez preterivanja i uz obuhvatanje uzroka zašto je do toga došlo. Komunikacija bi trebala da poseduje obostrani optimizam da će otkloniti propuste koje je učenik napravio. Nastavnik treba tokom razgovora ulivati povjerenje, da roditelj osjeti da u vama ima prijatelja, a dijete drugog roditelja.

Pristup, cilj i način komunikacije razrednog starješine sa roditeljima može bitno da utiče na uspešnost realizacije zajedničkog cilja – vaspitanja djece, odnosno učenika“ ( Rađenović, A., Smiljanić, M., 2013, str. 53). Zbog svega ovoga dovoljan je motiv za saradnju između nastavnika i roditelja a komunikacija treba da bude stalna, jer obje strane žele dobro učeniku, da bude srećan, zadovoljan i uspješan.

## 7. POVRATNA INFORMACIJA U KOMUNIKACIJI

Bitna činjenica je da onaj ko komunicira sa nama treba da razumije poruke koje mu šaljemo i to kako nas i na koji način doživljava. Uspješnost u procesu komuniciranja se ogleda u tome kakva je povratna informacija od strane sagovornika, posebno u nastavi, jer će učenika predodrediti koliko će biti uspješan, ali i samog nastavnika. Svedoci smo da u procesu nastave pa i u komunikaciji vredi pravilo nastavnik je uspješan koliko su uspješni njegovi učenici.

Problemi se dešavaju ako u komunikaciji nema povratne informacije, jer je komunikacija, kako smo naveli, dvosmjernan proces. Može se desiti da nastavnik dok predaje, učenici neverbalnim znakovima ostvaruju dvosmjernost procesa. Nastavniku će biti jasno ako na bilo koji način učenici pokazuju da aktivno prate njegovu izlaganje, da im drži pažnju, tako što posmatraju nastavnika u oči, klimaju glavom, a sve to potvrđuje koliko razumiju ono što nastavnik predaje. Ne trebamo se uvijek zadovoljavati neverbalnom povratnom informacijom, već trebamo od učenika zahtjevati i podučavati ih na taj način da daju verbalnu povratnu informaciju.

Na osnovu onoga što smo izneli može se reći da povratna informacija nas upućuje na to da vidimo koliko osobe koje međusobno komuniciraju imaju iste potrebe i da li pridavaju isto značenje porukama koje razmenjuju. Takođe, će nam povratna informacija dati uvid u tome kako su sagovornici postavili odnos. Koliko će učenik razumijeti poruku koju mu šalje nastavnik zavisi od toga da li ometa proces slanja poruke, kao na primjer, nejasan i tih govor, nejasan sadržaj... Ako se te smetnje uklone, stvara se mogućnost da poruka nesmetano stigne do učenika, on je prihvata i pretvara u svoju, gdje poruka učenika ne mora u potpunosti odgovarati poruci koju je primio od nastavnika. „ Usklađivanje poslanih i primljenih poruka u tijeku razgovora između učitelja i učenika osnovni je zadatak stručnog i uspješnog razgovora u školi“ ( Brajša, P., 1994, str. 28).

## 8. EFEKTIVNOST POVRATNE INFORMACIJE

Koja je povratna informacija dobra, postavlja se pitanje. Jasno je da dobra povratna informacija je ona koja je učeniku korisna i ona koju razumije i čuje. „ Povratna informacija je efektivna samo ako je fokusirana, usmjerena na konkretno ponašanje, konkretnu primjenu, sa konkretnom porukom vezanom za preporuke za budući rad i učenje“ ( Luteršek, N., Backović, A., 2014, str. 42). Postavljaju se mnoga pitanja u vezi sa povratnom informacijom u učenju ali okosnicu efektivne povratne informacije kako navode Luteršek i Backović su sljedeća:

- Šta je to što je učenik dobro uradio, a što bi moglo da se navede?
- Šta je ključna greška (ako je ima) i koji je vjerovatni razlog da je učenik pravi?
- Koji je naredni korak u njegovom učenju?
- Kako usmjeriti učenika da u budućnosti ne ponovi istu grešku?
- Kako ga osnažiti da dalje napreduje u učenju?

Mnoga istraživanja govore a u svakodnevnom životu je isti slučaj gdje se pohvaljivanje smatra najvažnijom povratnom informacijom. Pa stoga nastavnici bi trebali gledati stvari sa pozitivne strane učenika i često imati razloge za iskrenu pohvalu učenika za njegov rad. Na ovaj način bi učenik dobio samopouzdanje, shvatio da ima kvaliteta i stvara mogućnosti da još više napreduje u učenju.

## 9. ZAKLJUČAK

Dijete od rođenja počinje učiti, a samim tim i komunicirati, prvo u svojoj porodici a onda nastavlja u školi. Prihvata pravila ponašanja, proširuje svoje znanje i formira svoju ličnost. Sve ovo postiže pohađanjem škole od predškolskog pa sve do najvišeg nivoa školovanja i to komunikacijom sa nastavnikom, ostalim učenicima i svim ostalim faktorima u obrazovnom sistemu. Uspjeh će biti manji ukoliko se ne uzima u obzir komunikacija u porodici.

Mišljenja smo da roditelji od onda kada dijete počinje bilo kakav vid komunikacije treba voditi računa da komunikacija bude kvalitetna i kasnije možemo očekivati da se takva komunikacija nastavi u školi.

Zanemarivanje povratne informacije od strane nastavnika i neusaglašavanje verbalne i neverbalne komunikacije u učionici a i samom procesu nastave i učenja može dovesti do pojave neprihvatanja, sukoba, nerazumijevanja. Svaka prepreka koja dovodi do ovoga treba se prepoznati i pokušati je na najbolji način riješiti, bez posljedica za učesnike u komunikaciji. Treba se u komunikaciji stimulatивно djelovati pohvalama i po potrebi blagim kritikama i sugestijama.

Komunikacija između nastavnika i roditelja treba neprekidno postojati, kako bi pomogli djetetu da u komunikaciji bude uspješan, a ujedno i shvati pravila komunikacije. Naravno, da ta pravila treba primjenjivati u komunikaciji, bilo kući, na ulici ili školi. Nastavnici i roditelji isključivo, trebaju biti prijateljski nastrojeni, obostrano nalaziti, ne samo negativne strane učenika, već, mnogo više se pridržavati pozitivnih strana učenika ali i okolnostima zašto je došlo do lošeg ponašanja ili lošeg uspjeha u školi. Primarni zadatak treba biti i učitelja i roditelja da pomognu učeniku da u njih stekne povjerenje i bolje će prihvatiti komunicirati bilo da se radi u porodici ili u školi, imaće bolji uspjeh u školi, izgradiće kvalitetnu ličnost i biti od koristi porodici, školi i društvu uopšte.

#### **LITERATURA**

- Brajša, P. (1994). Pedagoška komunikologija, Školske novine, Zagreb
- Bratanić, M. (2002). Paradoks odgoj, Hrvatska sveučilišna naknada, Zagreb
- Delors, L. & dr. (1998). Učenje Blago u nama, Eduka, Zagreb
- Drakulić, M. A. (n.d.). Komunikacija u odgoju i obrazovanju,
- Jul, J., & Hele, J. (2014). Od poslušnosti do odgovornosti, Eduka, Beograd
- Luteršek, N., & Backović, A. (2014). Pedagoško – psihološki aspekti nastave, Zavod za školstvo, Podgorica
- Prodanović, Lj. (2013). Proverite kako vaspitavate u školi, Eduka, Beograd,
- Radonović, A., & Smiljanić, M. (2013). Priručnik za razredne starešine, Eduka, Beograd,
- Zukorlić, M. (2017). Razvijanje socijalne kompetencije učenika u školi, Učiteljski fakultet, Beograd