

*Prof. dr. sc. Dževdeta Ajanović*

## **ZNAČAJ KOMUNIKACIJE ZA PROFESIONALIZAM U OBRAZOVANJU**

### ***Sažetak***

*Danas se o profesionalnom razvoju nastavnika govori kao o procesu koji uključuje različita iskustva, iz uloge učenika, studenta, roditelja, drugih suradnika i samih nastavnika. Sve češće koristi se izraz socijalizacija čija upotreba u ovom kontekstu treba da proširi značenje pojma profesionalnog obrazovanja nastavnika na sve procese i kontekste u kojima se ono zaista dešava. Takođe koristi se izraz akulturacija kojim se označava proces uklapanja u dominantnu kulturu obrazovanja.*

*Tokom posljednje dvije decenije razvijena je nova paradigma u razumjevanju nastavničke profesije, razumjevanju profesionalnih uloga do promjena u istraživanju obrazovanja nastavnika za njihovu profesionalnu pripremu.*

*Oblikovanje i razvoj koncepta uspješnog profesionalizma nastavnika polazi od potrebnih znanja interpersonalne kompetencije, posebno važne u podsticanju međusobne suradnje na unapređivanju odgojno-obrazovnog procesa.*

*Veliki dio dosadašnjih istraživanja i dokumenti plana za profesionalno usavršavanje nastavnika u BiH se bave ovim pitanjem i primjetni su znatni pokušaji da se nađe odgovor. Objavljene su mnogobrojne studije a rezultati nekih od njih će biti spomenuti u ovom radu.*

### **Uvod**

U novijoj literaturi naglašava se značaj komunikacijskih vještina nastavnika za uspješno odgojno-obrazovno djelovanje. Neki autori poklanjaju komunikaciji toliki značaj da cjelokupnu odgojno-obrazovnu djelatnost posmatraju s aspekta interakcije i komunikacije. Sposobnost uspješnog komuniciranja jedna je od

profesionalnih kompetencija koju treba da posjeduje svaki edukator. Razvijanje komunikacijske vještine u obrazovanju doprinose: razvoju odnosa između nastavnika učenika, studenata, unapređuju suradnju između školskih i visokoškolskih institucija, obitelji, suradničkih odnosa između nastavnika, uspješnom obrazovnom menadžmentu, odnosno uspješnom upravljanju i vođenju u odgojno obrazovnim institucijama. Mnogi radovi i istraživanja na našim prostorima uglavnom tretiraju ovaj problem s aspekta značaja komunikacije za razvoj uspješnog odnosa nastavnik-učenik. O značaju komunikacije za uspješne suradničke odnose sa roditeljima i u kontekstu uspješnog upravljanja odgojno-obrazovnim ustanovama najviše možemo saznati iz strane literature i to pretežno iz istraživanja američkih autora. Dakle, može se reći da je sposobnost uspješnog komuniciranja kao faktor profesionalnog razvoja modernog edukatora ili drugih stručnjaka u obrazovanju na našim prostorima, još uvijek znanstveno nedovoljno istražen problem. Ovom problemu bi se trebala posvetiti i veća pažnja u izobrazbi budućeg nastavnog i drugog osoblja koji će se baviti odgojno-obrazovnim radom. Osim toga, razvijanje komunikacijskih vještina bi trebalo biti sastavni dio svakog nastavnog plana i programa na nastavničkim fakultetima, programima profesionalnog usavršavanja nastavnika i drugog stručnog i administrativnog osoblja koji rade u obrazovanju.

### **Profesionalizam u obrazovanju**

Prije razmatranja značaja komunikacije za razvoj profesionalizma u obrazovanju, bitno je razjasniti šta se misli pod profesionalizmom u obrazovanju. „Profesionalizam znači imati teorijska i praktična znanja i umjeća u određenoj oblasti, biti profesionalno nezavisan, imati sposobnost da se donose odluke bazirane na dobrom poznavanju fenomena, da se predvide posljedice takvih odluka i da se kritički procjenjuju i ocjenjuju preduzete aktivnosti.“<sup>1</sup>

Da bi nastavnik bio profesionalac on mora imati specifična znanja i umijeća, ali imati autonomiju ( biti profesionalno nezavisan) u primjeni tih znanja i umjeća i u donošenju odluka.

---

<sup>1</sup> Torres, Rosa Maria ( 2000): From Agents of Reform to Subject of Change: the Teaching Crossroads in Latin America, Prospects, vol. XXX, No2, str. 255-273

Postoji pet kriterija prema Villegas-Reimersu koji određuju svaku profesiju, a tako i nastavničku:<sup>2</sup>

1. **Socijalna funkcija**, tj. da li ono što nastavnik radi ima značaja za društvo, donosi li dobrobit društvu i svakoj njegovoj individui.

2. **Znanje**. Pored stručnih znanja, tj. poznavanja discipline koju predaju, nastavnici moraju posjedovati i pedagoško-psihološka znanja. Ta znanja su presudna da bi se nastavnik, pored ostalog smatrao profesionalac.

3. **Autonomija praktičara**. Ovdje se postavlja pitanje koliko nastavnici imaju autonomije u obavljanju propisanih programa. Utvrđeno je da sa više prisutne autonomije nastavnici počinju drugačije razmišljati o svojoj profesiji, unositi novine i prilagođavati ih potrebama mladih i drugih suradnika.

4. **Kolektivna autonomija**. Pod kolektivnom autonomijom se smatra koliko su nastavnici konsultovani u kreiranju i oblikovanju obrazovne politike zemlje u cjelini, a posebno koliko se pitaju oko donošenja školskih programa i programa obrazovanja budućih nastavnika. U većini zemalja nastavnici su „državni činovnici“ od kojih se očekuje da provode obrazovnu politiku svoje vlade. Budući da u većini zemalja nastavnici nemaju svoja profesionalna udruženja, najčešće nemaju utjecaj ni na programe budućih nastavnika.

5. **Profesionalne vrijednosti**. Set vrijednosti po autoru je teže definirati koji bi vrijedio za nastavničku profesiju. Govori se o nekim univerzalnim ljudskim vrijednostima do kojih bi trebali držati nastavnici (dobrota, iskrenost, odanost poslu i sl.). U Kaliforniji (SAD) standardi za nastavničku profesiju, po kojima se rad nastavnika ocjenjuje, podrazumjevaju sljedeće četiri kategorije:

**Organizacija nastave**, realizacija nastave, sredine za učenje (kakvu okolinu za učenje stvaraju nastavnici), profesionalizam.

U drugoj kategoriji najvišom ocjenom se ocjenjuju oni nastavnici koji „efikasno komuniciraju sa pojedinim učenicima i grupama u razredu, koriste standardni engleski jezik, i služe kao egzemplarni model javnog govora, te razvijaju i koriste raznovrsne strategije poučavanja prilagođene potrebama učenika radi unapređivanja njihovog učenja“.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Villegas-Reimers, E. & Reimers, F. (2000) Professional development of teachers as lifelong learning

<sup>3</sup> California Standards for the Teaching Profession, 2003

**Treća kategorija** se odnosi na obezbjeđivanje stimulirajuće okoline za učenje. Vrednuju se kao najuspješniji oni nastavnici koji, između ostalog, putem komunikacije stavljaju jasno do znanja kakvo ponašanje očekuju od učenika i koji pomažu učenicima kako na konstruktivan i pozitivan način da zadovolje ta očekivanja.

**U četvrtoj kategoriji** koja se odnosi na profesionalizam nastavnika, najvišom ocjenom se ocjenjuju sljedeće osobine nastavnika:

- Nastavnik predstavlja primjer etičkog i profesionalnog ponašanja i djelotvorno stupa u interakciju sa učenicima, drugim uposlenicima i zajednicom na pozitivan način;

- Nastavnici na vlastitu inicijativu, komuniciraju sa roditeljima, starateljima i administracijom u vezi sa problemima učenika i njihovog napredka.

- Nastavnik se uključuje u aktivnost svog profesionalnog razvoja, istražuje u koje sve aktivnosti se može uključiti, i sudjelovati u njima zajedno sa svojim kolegama;

- Nastavnik doprinosi stvaranju pozitivne školske klime tako što inicira i aktivno podržava ciljeve razvoja škole.

Rezultati različitih studija holandskih istraživača (Wubels, T., 2003) ukazuju da bi nastavnik bio profesionalac i kvalitetno obavljao svoj posao mora razviti mnoge kompetencije između ostalog vještine komuniciranja za stvaranje i održavanje podržavajuće sredine, uključujući vještine stimulisanja svih učenika za učršće u nastavnom procesu, zahtijevanje saradnje među učenicima, kontinuirano praćenje razumjevanja sadržaja gradiva, pozitivno vrednovanje kros-kulturne i rasne interakcije.

**Aktivno slušanje**, kao suprotnost pasivnom slušanju, podrazumjeva interakciju sa učenicima i obezbjeđuje mu dokaz (povratnu informaciju) da ga nastavnik razumije. Gordon (1998) aktivno slušanje objašnjava pomoću jedne situacije se može desiti u svakodnevnoj nastavnoj praksi. Učenik može osjećati anksioznost, koju može izraziti verbalnom porukom: „ Hoćemo li uskoro imati test?“

Nastavnik nakon toga pristupa dešifrovanju te verbalne poruke kako bi mogao shvatiti pravo značenje. Taj proces dešifrovanja se svodi na pretpostavljanje ili zaključivanje, jer nastavnik ne može da zaviri pod učenikovu kožu kako bi shvatio šta on stvarno osjeća. Ključna stvar kod aktivnog slušanja je da nastavnik ne reagira na dešifrovano značenje ( npr. Može pretpostaviti da je učenik zabrinut) jer ono može biti tačno, ali i

pogrešno.: Umjesto toga, on prvo kod učenika provjerava tačnost tog značaja. To može učiniti pitanjem:“**Zabrinut si što ćemo uskoro imati test?**“ Učenik će odgovorom na nastavnikovo pitanje dati nastavniku informaciju o pravom značenju nastavnikove poruke. Nastavnikovo pitanje se zove povratnom informacijom učeniku i ta povratna informacija, nakon koje učenik ima priliku da objasni šta stvarno osjeća ili misli, je osnova aktivnog slušanja.“<sup>4</sup>

Drugim riječima, proces aktivnog slušanja obuhvaća proces aktivnog slušanja, pažljivo slušanje učenikove poruke, dešifrovanje te poruke ( u sebi ), provjeravanje tačnosti dešifrovanog značenja pomoću povratne informacije (nastavnik učenika pita da li on osjeća ono što je nastavnik dešifrovanjem pretpostavio), učenikove odgovore na povratnu informaciju.

### **Zašto je aktivno slušanje efikasno?**

Gordon (1998) ističe da aktivno slušanje utiče da učenici osjećaju da su njihove emocije poštovane, shvaćene i prihvaćene. Ono potiče dalju komunikaciju. Omogućuje pražnjenje, oslobađanje emocija, da ih učenici prihvate kao nešto normalno i prirodno, a ne da ih skrivaju. Aktivno slušanje, takođe, pomaže da se identificiraju stvarni ili prikriveni problemi učenika te da se pristupi njihovom rješavanju. Ipak prilikom rješavanja problema učeniku se prepušta odgovornost da sam dođe do rješenja.

Ova vrsta slušanja razvija kod učenika spremnost da i on sasluša nastavnika.

**To doprinosi unapređenju odnosa učenik-nastavnik,** odnosno stavlja učenika i nastavnika u odnose međusobnog razumjevanja, uzajamnog poštovanja i uzajamne brige.

Međutim da bi aktivno slušanje postiglo navedene efekte nužno je da se koristi sa iskrenom empatijom, uz osjećaje povjerenja i prihvatanja prema učenicima.“<sup>5</sup>

### **Komunikacija škole i obitelji**

Gordon Dryden i Jeannette Vos (2001) kao jedan od dvanaest koraka koje treba poduzeti u preobrazbi nacionalnog obrazovnog sustava navode da se škole trebaju organizirati kao cjeloživotni

---

<sup>4</sup> Gordon, T.:Kako biti uspješan nastavnik, Kreativni centar,Beograd,19878. str., 64

<sup>5</sup> Gordon, T.:Kako biti uspješan nastavnik, Kreativni centar,Beograd,19878.

centri resursa za cijelu lokalnu zajednicu. Oni dodaju kako bi u vrijeme brzih informacija svaka zajednica trebala imati jedan centar informacija. Kao primjer takve jedne škole navode školu Kimi Ora na Novom Zelandu. Kimi Ora odgovara konceptu škole koja će težiti sveukupnoj dobrobiti lokalne zajednice i biti usmjerena na obitelj, a ne na pojedince. Ova škola je primjer holističkog pristupa koji obrazovanje smatra procesom koji traje čitavog života i uključuje cijele obitelji. Navedena škola, između ostalog, nudi programe za stjecanje roditeljskih znanja. U predškolskom dijelu škola nudi odgoj i obrazovanje za ovaj uzrast, u potpunosti je iskorišten jedan od najslabije iskorištenih resursa: bake i djedovi. U ovu školu su uvijek dobrodošli roditelji, pa čak i mala djeca koja ne pohađaju školu. Ono što je, također specifično za ovu školu da ona rukovodi vlastitim kafićem u kojem se svakodnevno družu nastavnici, roditelji i odrasli učenici.

Ovakav jedan koncept škole može funkcionirati samo ukoliko postoji dobra volja između škole, obitelji i lokalne zajednice. Dryden i Vos ističu kako je ovaj koncept škole proistekao iz uključenosti stvaranja škole od strane lokalne zajednice. Prije nego se pristupilo izgradnji ove škole ljudi iz lokalne zajednice, posebice mladi koji su tada bili izloženi utjecaju ulice, bili su upitani za mišljenje, tj. šta im nedostaje i kakvu školu žele.

### **Značaj aktivnog slušanja za uspostavljanje bolje komunikacije između nastavnika i roditelja**

Gordon (1998) ističe kako su u rijetko kojoj školi nastavnici adekvatno obučeni za vođenje roditeljskih sastanaka i za pristup vanškolskim temama koje se na tim sastancima često pokreću. Neke od tema koje mogu iznositi roditelji, a na koje nastavnici najčešće ne znaju kako da odgovore su:

- žalbe na neke nastavnike,
- komšijska ogovaranja,
- intimni bračni i porodični problemi,
- okrivljivanje nastavnika zbog lošeg uspjeha njihove djece,
- kritika škole, školske uprave ili obrazovnog sustava,
- stavovi u vezi sa nekim metodama učenja koje bi željeli da se uvedu ili izbace iz školske prakse i dr.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Dryden, G., Vos, J.: Revolucija u učenju, Educa, Zagreb, 2001., str. 437-441

Gordon naglašava da većina problema koja iskrsnu na roditeljskim sastancima, u stvari su problemi koji imaju roditelji. Ukoliko nastavnik ima vremena i osjeća da ga roditelj prihvata, a želi da mu pomogne to bi trebao učiniti aktivnim slušanjem.

Međutim, ako nema vremena, zbog složenosti problema, nastavnik može predložiti drugi sastanak na kome će moći odvojiti više vremena. Gordon naglašava da ako, iz bilo kog razloga, ne postoje uslovi za aktivno slušanje ili nastavnik osjeća neprihvatanje od strane roditelja, on mora reagirati u skladu s tim, tj. ne smije verbalno izraziti prihvatanje roditeljevih stavova koje iskreno ne osjeća.

Ukoliko nastavnik odluči da koristi aktivno slušanje to će uveliko doprinijeti uspostavljanju bolje komunikacije, razjašnjavanju nesporazuma te pomoći roditelju da riješi ili barem da bolje razumije problem koji ga muči.

### **Razgovori roditelj-nastavnik-učenik**

Neki nastavnici praktikuju da u njihove razgovore sa roditeljima uključe i učenike. Prednosti ovakvih razgovora u odnosu na razgovore u kojima sudjeluju samo nastavnici i roditelji su:

- daju učenicima veći osjećaj sigurnosti,
- vrijeme razgovora je bolje iskorišteno i manje je udaljeno od teme,
- roditelji dobijaju potpunije informacije,
- pruža se šansa da se riješe nesuglasice između roditelja i učenika,
- manje su šanse za nerazumjevanje-svako direktno čuje mišljenje onog drugog,
- ostvaruje se bolje planiranje daljeg učenja,
- doprinosi stvaranju snažnijeg osjećaja jedinstva između roditelja i djeteta,
- doprinosi da se shvati da je obrazovni proces više proces saradnje nego takmičenje, utiče na učenika da se poveća želja da poštuje donešene odluke budući da je on sudjelovao u njihovom donošenju,
- javlja se jako osjećanje među svim učesnicima.

I u ovom obliku razgovora dobro je primjenjivati tehniku aktivnog slušanja, posebice zbog toga što neki roditelji u početku

ovakvog razgovora mogu pokazivati otpor- ne žele razgovarati s nastavnikom pred svojim djetetoom.

### **Značaj komunikacijskih vještina za voditelja škole**

Važnost komunikacijskih vještina za menadžera ( voditelja ) jedne organizacije se ogleda u sljedećem:

- Otvorena komunikacija je dimenzija br. 1 za uspjeh u organizaciji
- Ona obuhvata 75% svakog radnog dana
- To je prilika da se poveća ili smanji samopoštovanje
- Pažljivo slušanje je ključ efektivnog menadžmenta
- Pozitivan uticaj na radni učinak zaposlenih kroz podučavanje.

Sharma (2004) navodi šest koraka u planiranju komunikacije:

1. Ciljana publika
2. Traženi odgovor
  - Savjesnost
  - Znanje
  - Dopadanje
  - Povlastica
  - Uvjerenje
  - Akcija
3. Poruka
4. Medijum –Osobno, Ne osobno
5. Izvorni atribut- ekspertiza, pouzdanost
6. Povratna informacija<sup>7</sup>

Prilikom planiranja komunikacije, izlaganja na određenom sastanku, moramo prvo uzeti u obzir publiku, odnosno osobe kojima se obraćamo. Tako, nije isto planirati izlaganje, odnosno predavanje za roditelje i za kolege ,nastavnike i stručne saradnika: Također, treba voditi računa o tome kakav odgovor ili informacije „publika“ očekuje da dobije na sastanku. Važno je dobro osmisliti poruku koju želimo da prenesemo na sastanku.Što se tiče medija komunikacije to je više vezano za planiranje komunikacije uopće i odnosi se na pitanje da li se radi o personalnoj (licem u lice) komunikaciji ili apersoalnoj, putem masovnih medija. Vezano za izvorne attribute,tu se misli na karakteristike osobe ili medija koji služe kao izvor informacija,tj,njegovo znanje.Povratna informacija,

---

<sup>7</sup> Sharma, R. Komunikacija s klijentima, Radni materijal ,Obrazovno planiranje i administracija u BiH , novembar,2004.



kao veoma značajna komponenta komunikacije (posebice interpersonalne) se odnosi na odgovore, razmišljanja, zapažanja, komentare, primjedbe, kritike i dr. što ih dobijamo od „publike“.

### **Komunikacija za djelotvorno partnerstvo škole, roditelja i lokalne zajednice u Bosni i Hercegovini**

U zajedničkoj strategiji za modernizaciju osnovnog i općeg srednjeg obrazovanja u Bosni i Hercegovini (2002) ističe se potreba razvijanja partnerstva između škole, roditelja i lokalne zajednice. „Obrazovnim zakonodavstvom treba promovirati i podržati stalno i dinamično partnerstvo škole, roditelja i lokalne zajednice kroz: pravo roditelja da budu informisani o obrazovnom sistemu uopće, te ponuđenim programima i oblicima rada škole; pravo i obavezu roditelja da učestvuju u procesu promjena i kreiranja obrazovnog sistema; prava i obaveze roditelja i učenika da putem svojih predstavnika i tijela odlučuju o pitanjima od značaja za rad škole, prate i vrednuju rad škole, direktora i nastavnika; pravo na osnivanje roditeljskih i učeničkih asocijacija na svim nivoima odlučivanja; definisanje širokog spektra konkretnih vidova participacije roditelja u životu i radu škole; pomoć i podršku lokalne zajednice u kvalitetnom vođenju i upravljanju školom da bi se moglo osigurati uspostavom odgovarajućih organizacionih oblika i mehanizama saradnje svih subjekata na lokalnom nivou na polju: iznalaženja lokalnih alternativa izvora finansiranja ( npr. sponzoriranje škole od lokalne privrede i uspješnih pojedinaca ); jačanja veza na stručnoj i drugoj podršci škole od strane drugih obrazovnih, naučnih, kulturnih, zdravstvenih i socijalnih institucija; organizovanog djelovanja i jačanja saradnje u borbi protiv zlostavljanja i zloupotrebe djece, protiv droge, alkoholizma i maloljetničke delikvencije, te aktivnosti na zaštiti prirode i ololiša.<sup>8</sup>

Da bi se ovo partnerstvo unaprijedilo, te da bi se postigli svi oblici suradnje između škole, roditelja i lokalne zajednice o kojima se u ovome izvještaju govori nužno je da postoji dobra volja i efikasna komunikacija između škole, roditelja i lokalne zajednice. Ukoliko sva tri partnera uspješno komuniciraju može doći do suradnje i zajedničkog napora u modernizaciji obrazovnog sustava i unapređenja odgojno-obrazovne djelatnosti u našoj zemlji.

---

<sup>8</sup> Zajednička strategija za modernizaciju osnovnog i općeg srednjeg obrazovanja u BiH-Prvi izvještaj za ministre obrazovanja u BiH, juni 2002.

## Odnosi s javnošću

Voditelji odgojno – obrazovnih institucija moraju voditi računa o svojim javnim istupima i o tome kakav će odnos uspostaviti s javnošću.

Menadžerska funkcija odnosa sa javnošću je da ocjenjuje javne stavove, identificira djelatnosti i postupke individue ili institucije s javnim interesom i vrši program aktivnosti da bi se ostvarilo prihvaćanje i razumjevanje od strane javnost. (Sharma 2004).

Sharma (2004) je identificirala pet koraka procesa u odnosu s javnošću, a to su:

1. Identificiranje institucijski relevantne javnosti,
2. Mjerenje oblika i stavova relevantnih javnosti,
3. Utvrditi kakav javni imidž i stavove želimo prikazati javnosti,
4. Razvijanje strategije efikasnog korištenja sredstava uložениh u odnose s javnošću,
5. Provođenje aktivnosti i evaluacija rezultata.<sup>9</sup>

Socijalne kompetencije su važne za uspješno vođenje i upravljanje u odgojno-obrazovnim institucijama.

U suvremenom društvu kojeg karakterišu brze promjene na cjeni su sljedeće socijalne kompetencije:

- razumijevanje drugih individua i grupa;
- usaglašavanje s ciljevima organizacije;
- grupni menadžment: biti vođa i biti vođen;
- timska i organizaciona sposobnost, podjela rada;
- višesmjerna apersonalna (tehnička) i interpersonalna komunikativnost;
- uvažavanje različitosti, tolerancija, demokratija;
- principijelnost altruizam i empatije, podrška drugima, senzibilitet za razvojne potrebe;
- sposobnost uvjeravanja (pregovaranja)

Od navedenih socijalnih kompetencija za menadžera u obrazovanju je možda najvažnija sposobnost uspješnog pregovaranja koju on može višestruko iskoristiti.

Bitne odrednice i smjernice uspješnog pregovaranja su:

---

<sup>9</sup> Sharma, R.: Komunikacija sa klijentima, Radni materijal CES-a (Finnish Co-operation in the Education Sector of Bosnia and Hercegovina 2003-2006) pod nazivom Obrazovno planiranje i administracija, novembar 2004.

- uklapanje različitih ciljeva;
- pobrinuti se da svi ostali postignu svoj cilj (najbolji način);
- ne zanemarivati želje drugih ljudi;
- učesnike pregovora shvatiti kao *saveznike*, a ne kao *suparnike*;
- ako dobijemo ono što želimo na štetu drugih, pobijedili smo na jednom sastanku, ali gubimo u svim narednim sastancima ako do njih uopće dođe;
- početni cilj je jedan od načina da se postigne cilj višeg reda;
- usredsrediti se na *interese*, a ne na *ponašanje*;
- pregovorima rukovode načela – dokazi – argumenti, a ne pritisci;
- ne praviti kontra prijedlog odmah nakon što je druga strana iznijela svoj (druga strana često bude „gluha“ na brze kontra prijedloge);
- odlična alternativa za izražavanje neslaganja je *postavljanje velikog broja pitanja* (navodite druge da vide svoje slabosti, a ne da im kažemo koje slabosti vidimo kod njih!);
- fokusiranje pažnje sastanka: „Mogu li da Vam postavim pitanje o ovome?“ – drugoj strani će biti teško da izbjegne ovo pitanje;
- zatvaranje sastanka: zapisati dogovor tako da svi učesnici imaju potpisan primjerak;
- najvažnije tačke pregovaranja staviti na početak ili na kraj sastanka – ti momenti se najbolje pamte i važni su za naredne korake poslije sastanka.

## **Zaključak**

Na kraju, ovim radom želi se naglasiti potreba razvijanja komunikacijskih vještina i sposobnosti kao bitan preduvjet profesionalnog razvoja nastavnog kadra i drugih stručnjaka koji se bave odgojem i obrazovanjem. Na to nas upućuju i obavezuju reformski dokumenti : Značaj strategija za modernizaciju osnovnog i općeg srednjeg obrazovanja u Bosni i Hercegovini, Plan profesionalnog usavršavanja nastavnika na nivou BiH, Obrazovni menadžment- određivanje zadataka i elaboriranje programa profesionalnog usavršavanja, Razrada strategija za rad sa

roditeljima i zajednicom, Obrazovanje za učenike sa posebnim potrebama, Inkluzivno obrazovanje za učenike sa posebnim potrebama, Podrška i nadzor škole, Razrada pravnog okvira za modernizaciju obrazovanja. U njima se jasno ukazuje na značaj komunikacijskih vještina za profesionalizam u nastavničkom pozivu.

Osim toga, u pomenutim dokumentima navodi se prijedlog liste profesionalnih kompetencija koje treba da posjeduje svaki nastavnik. Dakle, na osnovu svega što smo naveli može se zaključiti da je komunikacija izuzetno značajna za razvoj profesionalizma u obrazovanju.

## LITERATURA

- Dryden, G., Vos, J.: *Revolucija u učenju*, Educa, Zagreb, 2001.
- Gordon, T.: *Kako biti uspješan nastavnik*, Kreativni centar, Beograd, 1998.
- Kyriacu, C.: *Temeljna nastavna umijeća*, Educa, Zagreb, 2001.
- Sharma, R.: *Komunikacija s klijentima*, Radni materijal CES-a (Finnish Co-operation i the Education Sector of Bosnia and Herzegovina 2003-2006) pod nazivom Obrazovno planiranje i administracija, novembar 2004.
- Torres, R. M.: *From Agents of Reform to Subject of Change: The Teaching Crossroads in Latin America*, prospects, vol. XXX. No.2, 2000.
- Villegas- Reimers, E., & Reimers, F.: *Professional development of teachers as lifelong learning. Models, practiseses and factors that influence it*, BISCE of the Nacional Research Council, Washington D.C., 2000.
- Dokumenti strategija reforme obrazovanja u Bosni i Hercegovini od 2002 do 2005.*

د. جودتا أيانوفيتش

## أهمية براعة الاتصال للمحترفين في مجال التدريس

### خلاصة البحث

الحديث عن تطوير مهارات المدرسين اليوم يتضمن عملية الاستفادة من تجارب الطلاب وأولياء الأمور والمتعاونين والمدرسين أنفسهم. وتتضمن هذه العملية الناحية الاجتماعية حتى يشمل موضوع تعليم وإعداد المدرسين المحترفين جميع ما يتعلق بمهنة التعليم. وتعتمد هذه العملية على الناحية الثقافية حيث برزت ما يسمى ثقافة التعليم.

تم في العقدين الأخيرين تطوير النموذج الجديد في مفهوم مهنة التعليم، ودور المعلم والدراسات الخاصة بطرق إعداد المعلمين.

تعتمد عملية إعداد المعلم المحترف على العلم والمهارات التي يملكها المعلم حتى يتمكن من المشاركة في تطوير مهنة التعليم.

الجزء الكبير من الدراسات والوثائق التي صدرت في صدد تطوير عملية التعليم في البوسنة والهرسك يعالج هذه المسائل وحاول إيجاد الإجابة عليها. ونشر كثير من تلك الدراسات وسنذكر شيئاً من نتائجها في هذا البحث.

## **IMPORTANCE OF COMMUNICATION FOR PROFESSIONALISM IN EDUCATION**

### *Summary*

Today, a teacher's professional development is said to be a process that includes different experiences, that of a pupil, student, parent, other co-workers and teachers themselves. The term socialization is more often used. Its use in this context should broaden the meaning of the term teacher's professional education to all processes and contexts in which it really happens. The term acculturation, meaning the process of assimilation into dominant culture of education, is also used.

For the last two decades, a new paradigm has been developed; a paradigm of understanding teaching profession and professional roles as well as changes of research into a teacher's education.

Defining and developing the concept of a teacher's successful professionalism starts from necessary interpersonal competence knowledge that is important especially in encouraging mutual cooperation regarding the advancement of educational process.

A great part of former researches as well as documents planning professional improvement of teachers in Bosnia and Herzegovina deal with these issues and there are certain attempts to find the answer.

Numerous studies have been published and the results of some of them will be mentioned in this paper.