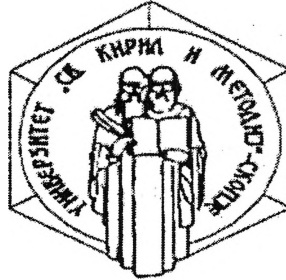


Универзитет „Св.Кирил и Методиј“ -Филозофски факултет-Скопје

Институт за педагогика, постдипломски студии по

Менаџмент во образование



Магистерски труд

**Комуникацијата во приватните и државните
училишта**

Ментор

Проф.Д-р.Марија Тофовиќ Камилова

Изработил

Сања Стојановска

Декември 2012

Содржина

Вовед.....	5
------------	---

Прв дел

Теоретско согледување на проблемот

1 Поим за комуникација.....	8
1.1 Дефинирање на проблемот на комуникацијата.....	13
1.2 Видови на класификација на комуникацијата.....	17
1.2.1 Вербална комуникација.....	20
1.2.2 Невербална комуникација.....	23
1.3 Цели на комуникацијата.....	26
2 Комуникацијата во училиштето.....	27
2.1 Комуникацијата како педагошка комуникација.....	33
2.2 Модели на педагошко комуницирање.....	35
2.3 Фактори за успешна наставна комуникација.....	37
2.4 Директорот како водич на комуникацијата.....	41
3 Конфликти во училиштето.....	44
3.1 Поим за конфликти.....	44
3.2 Видови конфликти.....	49
3.3 Разрешување конфликти.....	52
4 Релевантни истражувања.....	56

Втор дел

Методологија на истражување

1 Предмет на истражувањето.....	63
2 Цел и задачи на истражувањето.....	63
3 Хипотези на истражувањето.....	64

4 Варијабли на истражувањето.....	65
5 Методи, техники и инструменти на истражувањето.....	65
6 Примерок на истражувањето.....	66
7 Организација и тек на истражувањето.....	67

Трет дел

Анализа и интерпретација на резултатите од истражувањето

1 Комуникацијата во училиштата.....	68
2 Комуникацијата од поглед на учениците.....	68
3 Комуникацијата на наставниците во училиштата.....	76
4 Составите во државните и приватните училишта.....	90

Четврти дел

Заклучок.....	93
Користена литература.....	97
Прилози.....	100

Вовед

Значењето на комуникацијата како дел од човековото општество и за лицата учесници во неа е повеќе од очигледно. Таа го проткајува секојдневниот приватен и јавен живот на луѓето, преку неа се воспоставуваат и одржуваат односи меѓу општествените институции, организации и групи. Делувањето во образованието како еден сложен процес е условено од многу фактори меѓу кои се квалитетот на интеракција и степенот на интеракциската поврзаност во комуникацијата. Интеракцијата и комуникацијата можеме посебно да ги дефинираме, но во образованието е многу важно во интеракциско-комуникацискиот процес да го согледаме и покажеме нивниот меѓусебен однос. Интеракцијата е меѓусебното делување на луѓето преку различни ставови кое директно влијае потоа на нивното однесување. Таа се одвива уште од семејството во првите години од животот. Таа интеракција потоа се одвива во училиштето, друштвените организации, случувањата. Поголем дел од интеракцијата во училиштата се одвива преку комуникацијата.

Во процесот на комуникација во образовните институции се јавуваат различни тешкотии и пречки, поголеми или помали недоразбирања кои комуникацијата ја отежнуваат и можат да ја направат неуспешна. Кога комуникацијата не е успешна ја губи својата основна функција на пренесување или размена на информација. Со тоа неуспешната комуникација станува дополнителен избор на несогласувања, расправи, и дезинтеграција на воспоставените односи. Така неуспешната комуникација го отежнува животот на луѓето и секојдневното функционирање во организациите, исто така и во образовните институции како дел од нив. Во комуникацијата е битно кој кажува, односно кој пренесува информација, што се кажува односно која е информацијата која се пренесува, на кој начин се пренесува таа информација преку кои канали, кому се пренесува и зошто се пренесува таа информација.

Комуницирањето може да се смета како персонален процес кој го вклучува трансферот на информации и внесува определено однесување. Тоа е нешто што

луѓето го прават и не постои без луѓето да преземат некоја форма на активност. Сето тоа се прави со воспоставување на односи меѓу луѓето и може да биде многу сложено или многу просто, многу формално или неформално, што зависи од природата на пораката што треба да се пренесе и од врската меѓу испраќачот и примачот.¹

Без комуникација сето она што го мислиме и го имаме стекнато како знаење ќе престане да постои, а секоја генерација ќе биде посиромашна за искуството на претходната. Непотребно ќе се троши време за минување на истиот пат на учење на исти работи, а напредокот би изостанувал. Без комуникација нема да опстанат ниту организациите. Нема управување, нема одење на состаноци нема напредок без комуникација. А промените кои се настанати во организациите како што се : тие стануваат посложени во структурата и во технолигијата, младите вработени бараат не само плата туку и поголеми лични и работни задоволства, економските и пазарните услови бараат зголемена ефикасност и квалитет во производство и услугите, налагаат потреба во организациите менаџерите да поседуваат големи комуникациски вештини за да бидат ефективни. И од тука излегува општиот впечаток дека во организациите постои незадоволство во поглед на квалитетот на комуницирањето и постои потреба за негово подобрување.

Грешките што се јавуваат се последици од повеќе фактори како и од вештините на комуницирање на учесниците така и од несогледувањето дека тоа е двостран процес, а не едностран итн. Комуникацијата и нејзиното големо значење во животот на човекот можеме да го согледаме и во функционирањето на една организација. За таа да функционира односно да се групираат цели , да се прават програми , да се води, управува, контролира, мотивира, и сите други фактори кои се битни за ефективноста на организацијата потребно е да има комуникација. Таа комуникација е многу битен фактор за да може да се пренесе некоја информација, порака , идеа, став итн.

¹ Ludlow,R.&Pantom,F.(1992)The essence od EFFECTIVE COMMUNIKATION, Prentice Hall Europe,p.2

Комуникацијата може да тече во три главни правци : надолно, нагорно и хоризонтално. Во наставата надолна комуникација е онаа што тече директор-наставник-ученици. Директорот по договор со соработниците поставува организациска работа и тоа го пренесува на наставниците, а наставниците на учениците. На самиот час комуникацијата тече од наставникот кон учениците, односно од повисоко кон пониско ниво. Нагорната комуникација во наставата тече од ученик кон наставник. Тоа е случај кога ученикот писмено, усмено или пак на друг начин одговара на наставничките прашања или пак кога ученикот по сопствена иницијатива, го информира наставникот за нешто. Хоризонталната комуникација во наставата е онаа која тече по линија ученик-ученик, кога на часот се применува дијалогска метода, можна е таква комуникација. Хоризонталната комуникација е најчеста во групната во групната работа. На ниво на училиште оваа комуникација постои помеѓу наставници. Најнеповолна е кога комуникацијата тече само во еден правец, тоа значи кога изостанува повратна информација. На час мора да постои и надолна и нагорна комуникација, што значи дека наставникот не треба само да зборува туку и да слуша.

Прв дел

Теоретско согледување на проблемот

1 Поим за комуникација

Поимите “комуникација”, “комуницирање” произлегува од латинскиот поим *communicatio*, *communicare* што означува: соопштување, врска, сообраќај, објаснување, изнесување пред јавност итн. Под поимот комуникација се подразбира размена на информација помеѓу две или повеќе особи. Таа претставува интеракција која се реализира со помош на знакови, во облик на сигнали и симболи кои пренесуваат значење, идеи и искуства. Лутето во комуникацискиот процес користат разновидни симболи кои би ги пренеле едни на други повратните информации. Информацијата како втор сегмент во комуникацијата доаѓа од латинскиот збор *informatio* кој значи соопштение, и всушност е дел на процес на комуницирање со кој се соопштуваат одредени пораки, односно непознати или недоволно познати факти. Оттаму, секоја организирана и целосходна форма на информација и известување е комуникација. Комуникацијата ги претставува основните елементи на наставниот процес, кои без неа нема учење, настава и размена на идеи. Комуникацијата може да се оствари помеѓу две или повеќе ученици, наставник и ученик, извор на информација и ученик, а комуницирањето во двата смера се врши со помош на средствата за комуникација. Без комуницирање не би можело да се реализира ниеден облик на наставниот процес, информациите се основни елементи на размена и фактори кои доведуваат до промена на однесувањето на ученикот. Комуницирањето во наставниот процес е поврзано со повратна информација. Под комуникација се подразбира размена на информации помеѓу две или повеќе личности. Значи комуникацијата можеме да заклучиме дека е процес на пренесување на идеи, мисли или информации со помош на симболи кои кај човекот можеме да согледаме се зборовите. Тоа значи вербална размена на мислите, идеите, ставовите итн. Освен овој вид на комуникација кај лутето можеме да согледаме и друг вид на комуницирање преку гестови или мимики.

Според Даниловиќ², под комуникација се подразбира размена на информации помеѓу две или повеќе личности. Таа претставува интеракција која се реализира со помош на знаци во форма на сигнали и симболи кои го пренесуваат значењето на идеите и искуствата. Без комуникација животот на луѓето се сведува на преживување. Преку комуникација луѓето стануваат тоа што се.

Во своето дело „Микропедагогија“ авторот М.Братаниќ³ истакнува дека проучувањето на воспитанието како комуникациски процес го лоцира воспитанието во полето на меѓучовечките односи. и за да се разбере тој аспект на воспитанието, потребно е да се објаснат поимите интеракција и комуникација, кои представуваат појмовни конструкти што овозможува сфаќање на воспитната стварност. Според авторот за да се разбере воспитанието како интеракциско-комуникациски процес значајно е да се согледа односот на интеракцијата и комуникацијата и длабоко да се продере во нивната меѓусебна поврзаност. Комуникацијата во воспитниот процес, Братаниќ ја определува како процес на создавање на значења меѓу две или повеќе личности, а во наставниот процес комуникацискиот однос произлегува од потребата за пренесување на генерализирани знаења, искуства и вредности на младите генерации, со што ќе се обезбеди натамошен континуитет и развој на општеството.

Според авторот Мужик⁴ зборот комуникација има свој корен во поимот заедница и припаѓа на семејството зборови од извор како и комуна и затоа треба да се присетуваат воспитувачите бидејќи и комуникацијата што опфаќа воспитно-образовни вредности и содржини ги опфаќа сите аспекти на воспитно-образовните активности. Според Мужик подеднакво е важно за што се комуницира и како се комуницира со тоа што кај последното не е важен само начинот и техниките на комуникација, туку повеќе се важни меѓучовечките односи кои ја претставуваат рамката во кој а се одвива некоја комуникација.

² Даниловиќ,М.(1996) Савремена образона технологија, Београд: Институт за педагошка истраживања, стр.119

³ М.Bratanic,Mikropedagogija, Skolska knjiga, Zagreb 1993g.,str.75-76

⁴ V.Muzic,Odgojno-obrazovna komunikacija, Pedagoski rad, Zagreb 1976g.,str.508-511

Проучувањето на определувањето на комуникацијата не упатува на сознанијата:⁵

- комуникацијата е процес во кој луѓето се наоѓаат на одредена позиција;
- позицијата го одредува нивниот однос;
- од квалитетот на односот зависи нивното однесување и самиот тек на комуникацискиот процес;
- комуникацискиот процес, изразен во интерактивен модалитет на взаемно дејство, води кон успех;
- комуникацијата едноставно е размена на идеи;
- има карактер на организирање и институционизирање, но не и унифицираност.

Комуникацискиот процес структурно можеме да кажеме дека е составен од одредени елементи. Прво испраќач кој е систем со излез односно извор на комуникацијата. Второ примач кој е систем на влез во комуникацијата или примач. Трет медиум кој го претстаува посредникот помеѓу испраќачот и примачот, можеме да кажеме дека е составен од канал и средство на пренесување. Каналот е патот преку кој се пренесува комуникацијата низ просторот и времето, на пример говорот, печатот и сл. Четврто пораката која го претставува значењето или информацијата која се пренесува до целта, односно од испраќачот до примачот. И петто исходот која е промената на однесувањето или дејствувањето на примачот со која можеме да согледаме дека пораката успешно е пренесена.

Предмет на комуникацијата е пренесувањето на информацијата и тој пренос може да биде во самата организација или во односите на организацијата со целото опкружување. Активностите што се преземаат како облик на комуникација секогаш се насочени кон остварување на целите на образовната институција. Информациите што се предмет на комуницирање можат да бидат со различни содржини како донесени одлуки, примена на иновации, нови содржини, и слично.

⁵ С.Мирасчиева, Комуникацијата меѓу наставникот и ученикот во основното училиште (2005) Штип, Педагошки факултет „Гоце Делчев“ стр.16

Оваа размена на информациите може да се врши помеѓу сите учесници во училиштето и е од големо значење таа да биде хоризонтална и вертикална. Информациите можат да бидат со различен интензитет во поглед на правата и обврските на единките, учесници во процесот на комуницирање.

Проучувањето на комуникацијата од стручен аспект ни го објаснува професор Снежана Мирасчиева⁶ и ни ги посочува структурните елементи кои го сочинуваат основниот скелет на комуникацискиот процес. Тие се: информацијата, комуникацискиот канал, комуникатор, реципиент, повратна информација и интеракција. Информацијата е основниот структурен елемент на комуникацијата. Таа ја определува содржинската страна на самиот комуникациски процес. Информацијата е порака чијашто содржина може да биде мисла, поим, идеја, чувство. Пораките или содржините меѓу испраќачот и примачот, се различни мисловни конструкции (стаови, заклучоци, толкувања) преку различни врски и средства кои доаѓаат до примачот. Пораката, всушност, е намерно, свесно, аранжиран, подреден збир на симболи, со која се пренесува значењето. Основни нејзини атрибути се намера, содржина и код.⁷

Намерата се однесува на крајната цел на примената порака. Во врска со намерата, пораката има за цел:⁸

- Да го информира оној на кој е упатена;
- Да предизвика промена во неговите ставови, мислења и убедувања;
- Да предизвика промени во неговото однесување.

Содржината ја претставува информацијата со цел да се постигне целта и се однесува на предметот на комуникација. Знаците се пренесувачи на информацијата и со нив се

⁶ С.Мирасчиева, Комуникацијата меѓу наставникот и ученикот во основното училиште (2005) Штип, Педагошки факултет „Гоце Делчев“ стр.16

⁷ Даниловиќ, М. (1996) Савремена образа на технологија, Београд: Институт за педагошка истражувања, стр. 128.

⁸ С.Мирасчиева, Комуникацијата меѓу наставникот и ученикот во основното училиште (2005) Штип, Педагошки факултет „Гоце Делчев“ стр.17

се препознава, осознава заклучува , дефинираат поимите и даваат одредени податоци за настан ,појава, објект. За да се постигнат целите, пораката во информацијата треба да задоволи одредени барања:

- Да поседува одредени карактеристики како интересност, јасност,прецизност, разбирливост и убедливост;
- Достапност за оној на кого му е упатена ;
- Вредност за оној на кого му е упатена.⁹

Можеме да заклучиме дека информацијата е основен елемент на размена затоа што со неа се соопштува нешто што за оној на кого му е упатено е ново, таа го определува текот на комуницирање, услов е за промени во однесувањето, и таа се движи по каналот со насока влез- излез. Комуникацискиот канал ги поврзуа учесниците во комуникацијата, изворот и примачот на информации, односно најмалку два актери во комуникацискиот процес кои се неопходни за постоење на комуникацијата, воопшто.

Тргнувајќи од однесувањето на комуникаторот, комуникацијата може да има четири различни категории на комуникациски системи:¹⁰

1 Интерперсонален или интерактивен комуникациски систем, којшто го прави само еден поединец. Улогата на испраќачот и примачот ја врши само еден човек (една индивидуа). Комуникацискиот процес тогаш се одвива по следниот тек: идеја, мислење, чувствување, делување. Ова е еден вид на самоодржување комуникациски систем.

⁹ Даниловиќ,М.(1996) Савремена образона технологија, Београд: Институт за педагошка истраживања, стр. 18

¹⁰ Алексоски,С.Цветановиќ,В.(2002) Култура на општење во педагошката и во деловната комуникација, Штип ,стр.4

- 2 Интерперсонален или интерактивен комуникациски систем, кој опфаќа две индивидуи, односно двајца комуникатори. Тогаш постојат логички, синтаксички и граматички правила во вербалната комуникација.
- 3 Мулти-персонален или групен(интерактивен)комуникациски систем, кој го чинат повеќе поединци-комуникатори, во кој секој со својата поединечна позиција прави еден комуникациски јазол на мрежата во форма на прстен,(круг). Тука има можност за густа мрежа на протекот на информациите.
- 4 Трансцедентален комуникациски систем, во кој пак се вклучени поголеми тимови односно групи на луѓе. Истовремено тоа се општествени системи на комуникација.

1.1 Дефинирање на проблемот во комуникацијата

Во процесите на комуникација се јавуваат различни тешкотии и пречки, поголеми или помали недоразбирања кои комуникацијата ја прават неуспешна. Кога комуникацијата не е успешна ја губи својата основна функција, а тоа е функцијата на пренесување и размена на информации, значења, идеи и сл. Неуспешната комуникација станува дополнителен извор на расправи и дезинтеграција на воспоставените односи и со тоа се отежнува комуникацијата во образовните институции. Многу фактори се важни за успешната комуникација во приватните и во државните училишта во нашата држава. Ефективноста во образовните организации зависи од комуникацијата. Комуницирањето се состои од пренесување на информација и нејзино разбирање, помеѓу деловите и луѓето во една организација. При тоа, во комуникациските промени вклучени се различни форми и медиум.

Ефективната комуникација е битна за успехот на секоја организација. Во организацијата денес се случуваат различни промени¹¹:

*Тие стануваат посложени и во структурата и во технологијата.

¹¹ Петковски,Константин(2000)Водството и ефективната комуникација, Битола: Киро Дандаро стр.68

*Економските и пазарните услови бараат зголемена ефикасност и калитет во производството и услугите.

*Владините закони бараат од менаџерите да ги толкуваат влијанијата од тие промени врз политиката и работењето во нивните организации.

*Вработените , особено помладите, очекуваат секогаш повеќе од нивните работодавачи- не само поголема плата, туку исто и поголеми лични и работни задоволства.

*Тие стануваат повеќе зависни од каналите за хоризонтална комуникација. Со нарасната сложеност, информациите треба да протечат побрзо помеѓу колегите/стручњациите отколку да одат горе и да се вратат долу по хиерархијата со неизбежното доцнење и искривување на пораката.

Сите промени што се јавуваат денес во организациите, налагаат потреба менаџерите и учесниците во комуникацијата да поседуваат големи комуникациски вештини за да бидат ефективни. Во контекст на ова се поставуваат и прашањата : Дали учесниците на комуникацијата во приватните и државните училишта поседуваат добри комуникациски вештини? Дали тоа влијае на ефективноста во целата организација? Дали учесниците треба да поседуваат специјални едукации за тоа како треба да комуницираат?

Успехот за пренесување на информациите во образовните институции зависи од природата и квалитетот на односите меѓу вклучените поединци. Луѓето кога комуницираат со пријателите и роднините се чувствуваат комотно и разговараат слободна без никакви сатисфакции. Тие не чувствуваат потреба да бидат претпазливи за начинот на кој ги употребуваат своите односи со секого од нив. Во образовните институции не е можно комуникацијата да се одвива на такво ниво. Таа треба да биде професионална и не треба да се развиваат блиски односи за да се постигнат организациските цели. Недоразбирањата можат да се јават и водат кон несложување и конфликти, или често и кон избегнување на конфликти , но тогаш се развива недоверба. Потоа следува недостаток на соработка и неповолна работна клима.

Учесниците во комуникацијата треба да бидат учтливи и култивирани спрема секого, но и јасно природно кооперативни. Заради наталожените и прикриените меѓусебни проблем со кои луѓето ќе се соочуваат, квалитетот на меѓусебното комуницирање може да биде мал.

Секоја индивидуа е различна и затоа е потребно да се разберат тие разлики, да се обидеме да го промениме нашето меѓусебно однесување и да се соочиме и бориме со тие разлики. Директорот, наставниците и другите учесници треба да бидат свесни дека работат во средина во која другите се различни од него. Двете основни разлики меѓу луѓето се : личноста и перцепциите. Овие разлики предизвикуваат да се однесувате различно од другите, но и различно кон другите во различни ситуации, а со тоа да предизвикате и проблем во комуницирањето.

Пречките во комуницирањето можат да се поделат во три групи¹² **Пречки во примањето** (ставовите, вредностите, потребите и очекувањата на примачот); **пречки во разбирањето** (јазикот, семантичките проблем, способност на примачот да слуша и прима пораки кои се закана за неговиот сопствен концепт, должината на комуницирањето, ефектите на статусот) и **пречки во прифаќањето**, (предрасуди, меѓусебни конфликти на испраќачот и примачот). Активностите кои треба да се преземат за да се отстранат пречките во комуницирањето, се однесуваат на испраќачот, на примачот или на двата заедно. Во таа смисла испраќачот треба да води сметка за тоа до кого треба да се пренесе пораката; кои се мотивите за комуницирањето; што е предмет на комуницирањето; кое е најдоброто време за оптимално примање на пораката; да користи јазик што примачот ќе го разбере, да не е двосмислен и да избере локација која нема да пречи на примањето, разбирањето и прифаќањето на пораката. Потребно е постојано да се одржува врска со примачот. Примачот треба да биде внимателен кон испраќачот; да ја слуша, активно пораката што се испраќа и да бара појаснување и повторување кога тоа е неопходно, како и да ја одржува врската со примачот. Заедно и двајцата треба да се свесни дека

¹² Ludlow, R. & Pantom, F. (1992) The essence of EFFECTIVE COMMUNIKATION, Prentice Hall Europe, p.2

недоразбирањата се скоро неизбежни, па затоа треба да се слуша, слуша и повторно слуша; да се тестира сопственото разбирање на пораката и да се споредуваат мислењата, чувствата и перцепциите генерирани од пораката.

За да се отстранат семантичките пречки кои многу делуваат на комуникацијата, можеме да согледаме дека основни услови за комуникација се:¹³

- Да се размисли што треба да се каже;
- Да се зборува кога има што да се каже;
- Да се открива она што треба да се каже;
- Зборовите да се осмислуваат;
- Да се познава материјата за која се зборува;
- Да се биде креативен;
- Да се користи поранешното искуство;
- Да се организира изградбата на зборовите;
- Да се вклучат сите сетила при комуницирањето;
- Да се мисли на тоа што се зборува пред и додека се зборува.

¹³ Стеван, А., Владимир, Ц. (2002), Култура на општење во педагошката и деловната комуникација, Штип стр.15.

1.2 Видови на класификација на комуникацијата

Комуникацијата е составен и неопходен дел на многу активности на луѓето кои како социјални суштества постојано се во некаков меѓусебен однос. Тие секојдневно комуницираат, а кога не комуницираат често си ја замислуваат меѓусебната комуникација. Човековата комуникација не е само честа, туку и многу сложена и разновидна. Со примена на различни критериуми може да се разликуваат повеќе видови на комуникација кај луѓето: Прво, може да се прави разлика меѓу комуникацијата која се заснова на сигнали и комуникација која користи симболи. Сигналната комуникација е извор на информациите за неговата состојба и за неговите особини за оној што ги забележува сигналните знаци. Таа може да биде и спонтанa без намера на луѓето кое ги создава знаците. Комуникацијата со сигнали може да се заснова на паралингвистички знаци, на гласовни белези што го следат говорот, како што се ритмот и иновацијата на говорот. Уште почеста е комуникацијата со разни видови движења и положби на телото или комуникација заснована на просторни односи меѓу учесниците на комуникацијата. Симболичката комуникација се заснова на знаци носители на значењето и на нивните комбинации. Со нив се пренесуваат разни видови намерно упатени пораки. Како што знаците-симболите на комуникација на кои се заснова може да бидат арбитрарна и иконички, така и симболичката комуникација може да биде симболичка арбитрарна и симболичка иконичка комуникација. Најважен вид на симболичка комуникација, а кој се заснова на арбитрарни знаци, е јазикот. Покрај јазичниот арбитрарен симболички систем постојат и други конвенционални симболички системи. Такви се гестовите на говорот на глувонемите или симболичките системи кои се засноваат на вештачки арбитрарни знаци-симболи, како што се системите со кои се користат некои научни дисциплини, на пример, математика и хемија.

Втората важна поделба на комуникација е поделба на вербална и невербална. Вербалната комуникација се служи со говор или со писмено фиксирани зборови и врски на зборови. За некоја човечка заедница, заедничкиот симболички вербален

систем го нарекуваме јазик. Јазикот е најзначаен комуникациски систем кај луѓето. Невербалната комуникација може да биде сосема различна и одвоена од говорот, екстралингвистичка(како што се кинезичката и проксемичката комуникација), а може да се базира и на дополнителни карактеристики на говорот, на изговорот на гласовите на говорот, и се нарекува паралингвистичка комуникација.

Друга поделба за видовите на комуникација е според бројот на учесниците кои учествуваат во комуникацискиот процес. Според тоа, комуникацијата може да биде интраперсонална, интерперсонална и масовна. Интерперсоналната е еден вид разговор со самиот себе. Тука нема интеракција меѓу две личности туку акцијата почнува од индивидуата се одвива во неа и во неа завршува. Всушност станува збор за преиспитување, односно интроспектива на сопственото однесување, способности и ставови со што тесно се поврзува со самовреднувањето. Интерперсоналната е непосредна, директна комуникација меѓу две или повеќе личности, лице в лице или со посредство на некој аперсонален медиум.¹⁴ Во интерперсоналната комуникација една личност презентира содржини на друга личност со цел да влијае на нејзиното однесување и ставови, со што се обезбедуваат услови за интеракција. Масовната комуникација е процес кој се развива паралелно со модерната технологија и е обликувана низ мас-медиумите. Во неа пораките се пренесуваат јавно и по карактер се ефермни, односно краткотрајни и еднодневни.

Комуникацијата може да се разликува и во однос на тоа дали се користат или не се користат гласови, т.е. посеби знаци за гласовите(буквите). Според тоа, комуникацијата може да биде гласовна и негласовна. Човековиот говор претставува гласовна комуникација. Гласовната комуникација постои и кај животинските видови, а посебно е развиена и кај птиците. Значи, не треба да се меша разликување на гласовната и негласовната комуникација со разликувањето на вербалната и невербалната комуникација. Вербалната комуникација е секогаш гласовна, но секоја гласовна комуникација не е вербална. Меѓутоа, сите гласови не се составен дел на вербалната комуникација. Неа ја сочинуваат само оние гласови од кои се формираат зборовите на говорот. Постојат и гласови кои го следат човековиот говор а не се

¹⁴ L.Bognar-M.Matijevic, Didaktika, Skolska knjiga, Zagreb 1993g., str256

фонетски материјал за зборовите. Тие гласови може да претставуваат комуникациски знаци и заедно со други невербални комуникациски знаци (изразот на лицето, движењата на телото) се составен дел на невербалната комуникација.

Од аспект на однос меѓу учесниците во комуникацискиот процес се развива авторитативна и демократска комуникација. Авторитативната комуникација е општење од хиерархиски позиции. Повисоко хиерархиско место обезбедува комуникацијата со наредувачки тон, критики, прекори и казни, понижувања, заповеди. Хетерономните мерки на управување ја определуваат, контролираат и реализираат комуникацијата и однесувањето на другиот комуникант, оној кој се наоѓа на пониска хиерархиска позиција. Од него се бара послушност и покорност. Во авторитативната комуникација е исклучена желбата и спонтаноста, а комуникацијата тече во една насока. Тоа е комуникација на надмоќност и респективност каде е карактеристична вертикално-хиерархиската поделба. Комуникацијата во која учесниците се рамноправни партнери и соработници се определува како демократска. Таа е симетрична, интерактивна, социјално-реверзибилна и двонасочна. Учесниците комуницираат еднакво, а нивниот однос се заснова на меѓусебно почитување и доверба. Овде се негуваат хуманите и слободни интерперсонални односи, и овде е присутен авторитетот на комуникантите, но тој не е наметнат, туку е стекнат и никнува од суштината на меѓучовечките односи.

Друга поделба на комуникацијата е аксијална (непосредна, лична) и ретијална (посредна односно масовна). Непосредната или личната комуникација има тогаш кога и испраќачот и примачот на информација се во непосреден личен контакт и по правило е устна. Нејзините предности се многу важни, а посебно го издвојуваме тоа што е обезбедена контрола на приемот и информацијата, што примачот е познат и што во текот на комуникацијата може да се интензивира, (во смисла наоклонување на евентуални недоразбирања или недоволно јасни информации). Она што е најважно кај непосредните или личните комуникации е тоа што информацијата по правило не се губи и истовремено по непосреден и посреден пат се добива фидбек. Со тоа се отвора можност за додавање или за одземање, со објаснување или со посебно истакнување да се добие максимално фидбек (повратна информација) од страна на

соговорникот. Посредната или масовната комуникација најчесто се обезбедува преку мас-медиумите и последните години станува доста ефикасна. Со оваа комуникација истовремено се обезбедува испраќачот на информацијата да се обрати на широкиот круг на примачи и така не само што се штеди време, туку брзо и ефикасно се обезбедува информацијата да помине во масите. Во таа смисла посебно треба да се истакна рекламата како посредна форма на комуникација, која во поново време постигнува извонредни резултати. Кај посредната комуникација познати се одредени слабости, поточно, изоставен е личниот контакт, кој значајно одредува како ќе се пренесе информацијата. Сите предности на непосредната комуникација се слабости на посредната комуникација и обратно.

1.2.1 Вербална комуникација

Вербалната комуникација е со зборови, а невербалната со други средства (слики, глас, гестови, очи, мимики). Во наставата позастапена е вербалната комуникација. Таа се остварува со усмено изразување, разговор, меѓутоа вербалните информации се пренесуваат и со технички медиум (радио, филм, книга). Вербалната комуникација иако е неопходна во наставата може да има и негативен ефект, ако се неа се претера, посебно ако е комуникацијата едносмерна и ако е управувана од наставникот кон учениците.

Постојат три основни типа на вербална комуникација. Тоа се традиционалниот, професионалниот и активниот или индивидуалниот тип на комуницирање.

*Традиционалниот тип на комуницирање не бара никакви специјални значења, ниту ниту посебни разлики во нивото на известувањето. Ова комуницирање е вообичаено во средините и меѓу поединци кои меѓусебно веќе се познаваат.

*Професионалниот, односно формален тип на комуницирање се разликува во рамките на професионалниот исказ, во средствата за масовна комуникација, на

предавањата. Основна слабост му е таа што во најголем број на примери недостасува повратна информација;

*Индивидуалниот, односно активниот тип на комуницирање е најсложен и најпродуктивен тип на комуникација и тука истовремено сите учесници се рамноправни.

Најважен симболички систем за човекот е говорниот јазик. Тој се базира на способноста на човекот да создава гласови што се поврзуваат во гласовни низи-зборови на говорот, а овие се комбинираат во уште посложени целини- реченици и текстови. Јазикот како симболички систем е систем на значење. Со знаците со кој се користи, а тоа се зборовите и комбинациите на зборовите, се фиксираат и соопштуваат одредени доживевани содржини-значења. Говорејќи за јазикот, секогаш се мисли на говорниот јазик, на симболичкиот систем врзан за низа на гласови и на нивните комбинации. Значењата што се врзуваат за групите изговорени гласови и правилата според кој се врзуваат мора секогаш да бидат познати и за лицето на кое е упатен говорот. Иначи говорот не би претставувал систем на комуникација. Говорот како систем на комуникација што е заеднички за некоја група луѓе го нарекуваме јазик. Сите луѓе се служат со говор, но користат различни јазици.

За психолингвистиката и психологијата на комуникацијата посебно во делот на вербалната комуникација битни се фонологијата и семантиката. Фонологијата го претставува гласовниот систем кој одредува кои елементарни гласови можат да бидат комбинирани во зборови и определува на кој начин ќе бидат комбинирани тие гласови. Семантиката пак е главен систем кој управува со значењето на одредени елементи (зборови) на јазикот поставени во однос со светот, појавите и предметите на којшто тие се однесуваат. Сите јазици на пр; македонскиот јазик, српскиот јазик, англискиот јазик, па и други јазици, ги содржат во себе овие апстрактни формални својства на јазикот и не веруваат многу во степенот на сложеноста. Се смета дека дефицитарноста на одреден јазик, на одредена култура се огледала во односот на семантиката. Имено ако употребуваме еден збор за повеќе значења, односно за значење на повеќе нешта, културата во однос на јазикот е дефицитарна.

Од многу фактори зависи вербалната вештина за комуникација со другите луѓе. Најзначајна улога за развивање на вербалните вештини при комуникација со луѓето е учењето и вежбањето на говорот во потесната и пошироката општествена средина.¹⁵ За формирање на сложените способности како што е способноста за вербална комуникација, одлучувачка е улогата на средината и личното искуство. Сепак покрај срединските фактори и наследните фактори, многу битна е и активноста на поединецот за развивање на одредени посложени особини на личноста, а посебно вештината на вербална комуникација помеѓу луѓето. За развивање на вербалните вештини многу е битно каков е разговорот односно конверзацијата што родителите ја водат со децата во семејството. Говорот на родителите не треба да биде сентиментален, ниту пак да биде некој вид на инфантилно говорење, туку тој треба да биде жив, интересен, да има извесен ред.

За да се развие вербална вештина односно способноста за вербална комуникација многу е битен квалитетот на контактот што се остварува меѓу воспитувачите и учителите со децата. Се мисли на годините на воспитувачот и на учителот, внатрешната отвореност спрема другите луѓе, искреноста, позитивните чувства во взаемната комуникација, емоционалниот трансфер, ненаметливоста, топлината, благорремените и мотивирачките ставови при обраќањето кон децата итн. Иста така за успешна комуникација меѓу наставникот и децата е квалитетот на разговорот од страна на наставникот. Разгоорот не треба да биде сведен на монолог, туку треба да се дозволи децата да прашуваат во текот на разговорот, да се организира некоја игра, да се негува детската љубопитност да се сослушуваат детските желби и прашања, да им се одговори јасно и разбирливо, игровно да се запознаваат децата со настани, појави и доживувања, што им се блиски на нивното детско искуство и кои ќе го мотивираат нивниот интерес за понатамошна комуникација. Најголеми грешки се прават од страна на наставниците во вербалната комуникација со децата кога тие комуницираат само со неколку деца, кога не се даваат конкретни упатства за работа, туку се даваат директни забрани кои повеќе ги збунуваат децата. Исто така, не треба од страна на наставниците да се поставуваат прашања многу брзо, бидејќи начинот

¹⁵ Стеван, А., Владимир, Ц. (2002), Култура на општење во педагошката и деловната комуникација, Штип стр.122.

како наставниците ќе ги постават прашањата кон децата битно ќе зависат и одговорите што ќе бидат добиени од страна на децата. При тоа наставниците треба да водат сметка не само за зборовите кои ќе ги употребат туку и за изразните компоненти на говорот. Децата мошне добро го чувствуваат стравот, несигурноста или нељубезноста во гласот на наставникот, па затоа за успешна вербална комуникација неопходно е природно обраќање кон децата без неадекватно зголемување на гласот и без нервоза.

Според Братаниќ¹⁶ вербалната комуникација има три функции. Првата функција се однесува на информирање за настаните, состојбите и предметите во објективната стварност. Втората функција се однесува на информирање за емоции, ставови и вредности на субјектите а третата функција е изнесување на идеи. Вербалната функција го употребува говорот. Говорот е социјализиран систем на знаци. Низ говорот, индивидуата ги изразува своите потреби, чувства и мисли, им ги соопштува на другите и по пат на усно предание или писмено, му ги остава на потомството своите идеи, желби, надежи, сфаќања и искуства.¹⁷

1.2.2 Невербална комуникација

Покрај вербалното комуницирање (покрај зборовите) значајна улога играат и невербалните елементи на вербалната комуникација. Најновите истражувања покажуваат на посебното значење на овие говорни сигнализации, посебно кога се работи за емоционално искажување на пораката. Во директните контакти оваа емоционалност на информацијата е изразена често со невербални изрази, како што се гестовите, гнимасите, односно мимиките и позите. Сите форми на невербалното комуницирање не можат да имаат иста функција, ни по значење ни по учествување. Некој од нив во таа смисла имаат поголем простор и поголема улога. А некои можат

¹⁶ M.Bratanic,Mikropedagogija,Skolska knjiga,Zagreb 1993g.,str92

¹⁷ S.Vasic,Vestina goorenja.PA,Beograd 1991g..str21

само исклучително да се појават. Има и примери каде поедини форми на невербалното комуницирање може да имаат и негативен впечаток на соговорникот во интеракцијата или да ја намалат можноста на додатно комуницирање. Во секој случај, сите форми на невербалното комуницирање како додатни елементи на говорната сигнализација, по правило многу зависат од говорникот и непосредните услови на интеракција. Многу чести невербални комуникациски знаци се и промените во изразот на лицето и во другите движења, телесниот допир и разликите во растојанието при разговорот со другите, на соочувањето и задржувањето на погледот. Невербални знаци кои на присутните им даваат информација претставуваат и начинот на облекување и украсување, одот и начинот на поздравување, начинот на слушање на соговорникот и сл. Различните невербални облици на однесување не се само неизбежни придружници на говорот, туку се и знаци кои другите лица ги регистрираат и кои им кажуваат нешто за лицето кое зборува и за она што лицето го зборува, тие се невербални комуникациски знаци. Во невербалната комуникација важна улога имаат :

* Говорот на телото- кинезика

*Говорот или движењата на очите- окулистика

*Времето при комуницирањето- хроменика

*Просторното комуницирање- проксемика

*Употребата на гласови или вокални симболи кои не се зборови но може да имаат одредено значење.

Говорот на телото или кинезиката е во непосредна врска со се она што говорникот во текот на говорењето со својот став, погледот и телото искажува. Станува збор за сите важни карактеристики на говорот на телото на оној кој го реализира говорниот исказ. Важно е во оваа смисла посебно се издвојува се она што не доаѓа како гест и мимика, бидејќи во основа тоа е правиот говор на телото. Но, не треба да се забораваат и од додатните финеси, кои можат да означат некои нивен важен дел. *Говорот или движењето на очите односно окулистиката* - По својата особеност овој своевиден

вид говор објективно најмногу зависи од говореникот и неговите способности да го користи овој говор, но и од соговорникот, односно аудиториумот дали и колку правилно разбира ваков вид на комуницирање. Од таму потекнува и изреката „Очите се огледало на душата“ што значи можат и очите да говорат во текот на говорот. Говорникот и несвесно ги преместува очите усогласува со оној што говори и се труди во комуницирањето тие движења ги доведе во потребен склад. Суштината е да оваа форма на невербално комуницирање е дел од говорот, што значи е негова компетенција. Улогата на движења на очите при комуникација е најизразена кај децата. *Времето при комуницирањето или хроменика* - За добро одвивање на говорот многу е важно времето при комуницирањето или хроменичката комуникативност. Станува збор за многуструки временски функции, кои се јавуваат во текот на комуницирањето, а посебно се значајни два аспекта. Првиот проблем е говорното задоцнување, а вториот исто така значаен проблем е траењето на говорот. *Просторното комуницирање или йроксемика* - Говорната сигнализација многу зависи од просторното комуницирање, бидејќи на друг начин извршува комуницирање во затворен, а на друг начин отворен простор. Говорникот мора да има прегледност за она што се случува во просторијата. На тој начин може да го следи не само соговорникот, туку и сите присутни како и на реагирањето и на нивните или неговите невербални комуницирања може да има права слика колку е неговиот говор добро функционален и колку се она што тој го кажува се прифаќа. *Употреба на гласови или вокални симболи кои не се зборови но може да имаат одредено значење*. Во рамките на говорната сигнализација употребата на гласови или вокални симболи кои не се зборови доста е честа и тогаш се подразбира да позади тоа стои двострано познато значење. Така, на пример употребата на гласот пст! значи да се бара тишина и внимание. Вака употребуваните гласови односно вокални симболи се значајни за говорната сигнализација, зошто тие заменуваат одредени зборови, односно делови на говорниот исказ и имаат одредено значење како основен комуникациски код.

Според С.Алексоски и В.Цветановиќ¹⁸ невербалната комуникација меѓу луѓето исто така е важна интуиција, односно претчувство. Кога ќе кажеме дека некој чоек има претчувство односно интуиција, се има предвид дека тој е способен да ги чита невербалните симболи и да ги споредува со вербалните. Тие исто така истакнуваат дека ако луѓето почнат несвесно движење за време на предавањето, односно ги вкрстуваат рацете, ја спуштаат главата надолу, се наслонуваат со грбот на столицата, се прозеваат, делуваат отсутно, односно со внимание не го следат излагањето на предавачот, за искусниот оратор тоа ќе биде знак дека неговите зборови не допираат до слушателите и дека ќе мора да го промени пристапот до аудиториумот или стилот на предавање за да повторно завладее со аудиториумот. Ова мора да го знае секој предавач, наставник во училиште или професор на факултет и е многу важно за остварување на педагошка комуникација со учениците. Имено, доколку воочи вакви невербални пораки кај аудиториумот, предавачот веднаш треба да го промени стилот на излагање и да направи се повторно да ги заинтересира слушателите или спротивно часот ќе пропадне.

1.3 Цели на комуникацијата

Комуникацијата можеме да кажеме дека има повеќе цели. Таа помага една информација да биде пренесена од една особа на друга. Или поточно кажана таа ни помага искуството на нашите претци да се пренесе на нас потомците. Без комуникација сето она што го мислиме и го имаме стекнато како знаење ќе престане да постои, а секоја генерација ќе биде посиромашна за искуството на претходната. Непотребно ќе се троши време за минување на истиот пат на учење на исти работи, а напредокот би изостанувал. Без комуникација нема да опстанат ниту организациите. Нема управување, нема одење на состаноци нема напредок без комуникација. А промените кои се настанати во организациите како што се : тие стануваат посложени во структурата и во технологијата, младите вработени бараат не само плата туку и

¹⁸ Алексоски, С. Цветановиќ, В. (2002) Култура на општење во педагошката и во деловната комуникација, Штип, стр.30

поголеми лични и работни задоволства, економските и пазарните услови бараат зголемена ефикасност и квалитет во производство и услугите, налагаат потреба во организациите менаџерите да поседуваат големи комуникациски вештини за да бидат ефективни.

Комуницирањето има повеќе цели:¹⁹

- Барање и прифаќање информации, лоцирање на вината, храбрење, контрола, давање предлози, спротиставување;
- Зборување со различни нивоа во хиерархијата : со поединци, група, одделени- и надворешно: со клиенти, добавувачи, банка;
- Користење на формално комуницирање (состаноци, извештаи, предлози, забелешки) и неформално комуницирање (консултации, совети, обраќање на други вработени);
- Работење во разни улоги: претседавач, водач на проект, аналитичар, подреден колега;
- Проценување на комуникациите : дали се тие факти, мислења, интриги, озборувања;
- Градење мрежа за добивање вистинска информација која може да биде дадена отворено или затворено, што значи: поставувајте вистински прашања или во спротивно, ќе се најдете самите удавени во податоци, но сиромашни со информации;
- Барање да се влијае на оние врз кои немате моќ.

¹⁹ Петковски, Н. Константин, Алексова, А. Мирјана (2004) Водење на динамично училиште, Скопје: Биро за развој на образованието стр.133

2 Комуникацијата во училиштата

Образованието или подучувањето било комуникација уште пред да настанат училиштата или наставата. Кога се појавиле училиштата како друштвена институција, И наставата како облик на работа во нејзе образованието станало комуникација. Воспитно-образовната комуникација која се остварува во процесот на воспитување и образовната работа претставуваат пренесување на стекнатите знаења и развој на личноста. Природата и квалитетот на комуникацијата зависи од остварувањето на целта и задачите во наставата. Самиот воспитно-образовен процес е комуникација.

Предметот на комуникацијата е преносот на информацијата внатре во организацијата и во односите на организацијата со окружувањето. Така и во училиштата како една организација оваа активност е насочена кон целите на училиштето. Информациите што се предмет на комуницирањето во училиштата можат да бидат со различна содржина. Може да станува збор за пренесување на донесени одлуки, примени на иновации и слично. Овие информации можат да бидат со различен интензитет во поглед на правата и обврските на единките, учесници во процесот на комуницирање. Многу фактори зависат за комуникацијата во училиштата. Менаџерите треба да бидат ефективни комуникатори за да постигнат добри резултати во денешните училишта. Без разлика за каков вид на комуникација во училиштето станува збор најважно е тој процес да не биде еднонасосен. За да може комуникацијата во училиштето да се одвива потребно е таа да се одвива во три правци и тоа:

- *комуникацијата не треба да се одвива од директорите до наставниците и обратно, туку таа треба да функционира и помеѓу наставниците меѓусебно;
- *мора да постои добар хориознатален проток на комуникација помеѓу наставниците;
- *исто така комуникацијата треба да се спроведува и со надворешните фактори како родителите, службите и другите образовни институции.

Д-р Снежана Мирасчиева во своето дело²⁰ ни ја објаснува комуникацијата помеѓу наставникот и ученикот во основното училиште. Таа наведува дека наставата е организиран процес на воспитание и образование, односно е институционализирана и интеракциска активност која во себе вклучува голем број објективни и субјективни фактори. Оттука, комуникацијата во наставата развиена до парадигм, е главен предзнак на еманципација при комуникацијата при што укажува на значењето на односите во секоја ситуација. Иако добива институционален облик, комуникацијата ја димензионира наставата и нејзиниот атрибут-креативноста. Комуникацијата во воспитно-образовниот процес е јасно изразена пред се во стремежот кон одредена цел, воспоставувајќи јасно определени односи кои се регулирани со јасно определени правила и улоги и се засновани на одредена содржина. Исто така Мирасчиева во своето дело наведува дека комуникациската парадигма во воспитанието во најширока смисла на зборот, значи проучување на воспитанието како интеракција и комуникација на релативно слободни учесници. Затоа, воспитанието не треба да се проучува во сферата на свеста на наставникот, ниту пак во сферата на свеста на ученикот, туку во дијалектичката комуникациска практика на она „меѓу“ нив.

Комуникацијата може да тече во три главни правци : надолно, нагорно и хоризонтално. Во наставата надолна комуникација е онаа што тече директор-наставник-ученици. Директорот по договор со соработниците поставува организациска работа и тоа го пренесува на наставниците, а наставниците на учениците. На самиот час комуникацијата тече од наставникот кон учениците, односно од повисоко кон пониско ниво. Нагорната комуникација во наставата тече од ученик кон наставник. Тоа е случај кога ученикот писмено, усмено или пак на друг начин одговара на наставничките прашања или пак кога ученикот по сопствена иницијатива, го информира наставникот за нешто. Хоризонталната комуникација во наставата е онаа која тече по линија ученик-ученик, кога на часот се применува дијалогска метода, можна е таква комуникација. Хоризонталната комуникација е најчеста во групната во групната работа. На ниво на училиште онаа комуникација постои помеѓу наставници. Најнеповолна е кога комуникацијата тече само во еден

²⁰ С.Мирасчиева, Комуникацијата меѓу наставникот и ученикот во основното училиште (2005) Штип, Педагошки факултет „Гоце Делчев“ стр.13

правец, тоа значи кога изостанува повратна информација. На час мора да постои и надолна и нагорна комуникација, што значи дека наставникот не треба само да зборува туку и да слуша.

Еден од најбитните фактори од кои директно зависи успешноста на комуникацијата во училиштата е менаџерот. Ако менаџерот одржува искрена и јасна комуникација со вработените, тогаш тоа е усло за градење на темелот за отворена размена на идеи низ целата организација. Доколку секој поединец во организацијата е вклучен во комуницирањето, одговорноста на водачот за успехот или неуспехот на организациската комуникациска програма ќе биде помала. Водачот е на „ударната линија“ и затоа мора да одржува постојани комуникации со вработените, особено ако сака да оствари успешни деловни комуникации²¹.

Значи голем дел од комуникацијата и пречките кои се јавуваат зависат од директорите, но и од наставниците. Најчесто такви пречки или недостатоци се јавуваат заради фактот што директорот влегува незаинтересирано, па е отсутен со мислите, не го слуша соговорникот, донесува пребрзи проценки врз основа на своите претпоставки и еднострано нема контрола на ситуацијата. Директорот не треба да заборави дека тој е одговорен за содржината и квалитетот на комуницирањето со секој поединец и во секоја пригода. Затоа директорот треба сериозно да и пристапи на комуникацијата со секого, но и на секој вид на комуникација. Тој мора целосно и активно да биде вклучен во процесот на комуницирањето, да биде фокусиран на предметот на комуницирањето, активно да слуша, да искаже разбирање и респект за чувствата и потребите на соговорникот, да биде подготвен да прифати нови идеи, да биде проактивен и да знае да се справи со евентуално пројавениот конфликт²².

Според Петковски²³ за водачите комуницирањето е средство за спроведување на нивните функции: планирање, организирање, екипирање и развој на персоналот, наредување, контролирање, вреднување на нив на организација. Тој исто така

²¹ Пранговска, Л. (1998) Деловно однесување: култура, комуникација, однесување, Охрид, стр. 153

²² Петковски, Константин (2000) Водството и ефективната комуникација, Битола: Киро Дандаро стр. 94

²³ Исто стр. 95

наведува дека постојат одредени пречки во поглед на организациското комуницирање, како на пример : недоволното комуницирање за мисијата и целите на организацијата, за тоа каде организацијата “оди” и како се планира да стигне таму (органizaциската стратегија, филозофија, политика), недоволно информирање на тимот за водство или на следбениците, односно вработените во врска со нивните работни места и работењето , ненавремено и неправилно повратно информирање. За да се надминат пречките и недостатоците од овој тип, потребно е водачот постојано да комуницира, да информира, да ги потенцира одредените значајни нешта за организацијата и тоа да го прави на секое место во организацијата и во секое време. Тој треба да слезе меѓу луѓето и тие да имаат чувство дека тој е дел на организацијата. Директорот како вистински водач треба да е достапен за своите вработените.

Освен директорот како фактор за добра и ефикасна комуникација во училиштата исто така значајни се и наставникот, учениците и родителите.

Наставникот, всушност, претставува посебна категорија на воспитувачи, кои преку подготовките и школувањето, се оспособиле интегрално за воспитно- образовна работа²⁴. Наставникот како стручно оспособено лице дидактичко-методски ја обликува наставата и затоа текот и успешноста на комуникацијата во училиштата директно зависи од неговата личност, стил на однесување и однос со учениците. Личноста на наставникот е определена како организација на особини, формирани во меѓусебно дејствување на средината и индивидуата²⁵. Особините и квалитетот на личноста на наставникот се поделени во четири групи. Првата група ги опфаќа човечките квалитети како дружељубивост, љубезност, хуманист. Втората група се однесува на неговата стручност. Педагошко-методските способности како добро предавање, објаснување, објективност, мотивирање, ја сочинуваат третата група. Четвртата група се однесува на физичките квалитети како пријатен глас, израз на лицето, физички изглед.

²⁴ S.Krnjajic,Znacaj interpersonalnih odnosa u nastavi, Zbornik 16, Institut za pedagogska istrazivanja, Beograd 1983,str.88

²⁵ B.i J.Dordevic,Ucenici o svojstvima nastavnika,Prosveta,Beograd 1988,str.31

А.Џерсилд(A.Jersild)утврдил дека учениците многу ги сакаат наставниците кои ги поседуваат следниве својства:

-човечки квалитети: љубезност, веселост, природност, друштвеност, добро расположение и смисла за хумор;

-квалитети кои се однесуваат на ставот на наставникот кон дисциплината : да е фер, праведен, постојан,дисциплиниран, непристрасен;

-физички квалитети: физичка привлечност, пријатен глас, уредност, младоликост, добро здравје;

-наставни квалитети: добро познавање на структурата, помагање на учениците, постапување во интерес на учениците, интересен и ентузијаст, да умее да ги заинтересира учениците, да предава јасно и прегледно и да го нагласува она што е битно.²⁶

Успешната комуникација на наставникот со учениците, со раководниот кадар со родителите и другите учесници во наставниот процес е детерминирана од неговото однесување. Тој може да испраќа пораки кои можат да бидат силно мотивирачки и поттикнувачи кон поефикасност. Стилот на раководење и начинот на однесување на наставникот го определува неговиот однос со другите. Односот кон учениците е еден од најзначајните комуникации кои предмет на многу истражувања. Проблемот на односот меѓу наставникот и учениците може да се проучува од неколку аспекти и тоа: социолошки, психолошки, педагошки и методски.²⁷ Социолошкиот аспект е изразен од спротивноста меѓу владетелството и демократијата. Од психолошки аспект , наставникот себе си се доживува како целосна личност, со сите свои индивидуални особини и психички способности, барајќи го истото и од ученикот. Наставникот настапува како рационално развиен човек, со материјално и формално образование и со емоционално-волеви аспект на својот развој. Во однос на ученикот, кој го

²⁶ A.Jersild, Characrestics of Teacher who Liked Best and Disliked Most, Journal Of Experimental education, 1940, Vol.9,No.2,spored J.Dordeic,Opsta pedagogija,IIIS,Beograd 1975,str121

²⁷ С.Мирасчиева,Комуникацијата меѓу наставникот и ученикот во основното училиште (2005)Штип,Педагошки факултет „Гоце Делчев” стр.76

внесува својот темперамент, карактеристични црти, животна ориентација, вредности и култура.

2.1 Комуникацијата како педагошка комуникација

Педагошка комуникација значи комуникација која се одвива во педагошки институции, или комуникација која помага или е дел од педагошкиот образовен систем. Во зависност од воспоставената комуникација ќе зависи и постигнатиот успех во образовниот процес. Педагошката комуникација е поврзана со начинот на воспитување и начинот на образование. Во зависност на моделот кој што се применува во педагошката комуникација ќе зависи и дисциплината и успехот на учениците, а од воспоставената врска односно соработка помеѓу наставник и ученик ќе зависи успешноста на воспитно-образовниот процес. Многу педагози се обиделе да ја откријат целта, поврзаноста и значењето на комуникацијата во воспитно-образовниот процес. Тие наведуваат најпрво за комуникација и за нејзиното значење воопшто за животот, а потоа за значењето на комуникација во образовните институции.

За комуникацискиот аспект на воспитанието станува збор во Педагогија на авторите Ј.Малиќ-В.Муџиќ.²⁸ Тие воспитната активност ја определуваат како комуникациски процес во кој субјектите меѓу себе дејствуваат, а основната цел е да влијаат на развојот на воспитаникот.

Начинот на пристап кон другите луѓе е многу важна вештина при извршувањето на функцијата воспитување и образование на младата генерација. Во структурата на општењето во педагошката комуникација спаѓаат следниве компоненти:

**Предметој* на општење -тоа се субјектите во педагошката комуникација, децата и наставникот во воспитниот процес;

²⁸ J.Malic-V.Muzic, Pedagogija, Skolska knjiga, Zagreb 1986g, str 34 според С.Мирасчиева, Комуникацијата меѓу наставникот и ученикот во основното училиште (2005) Штип, Педагошки факултет „Гоце Делчев” стр12

**Пошребайи* за општење тоа е стремежот за самосознание и создавање на карактерните својства на другиот субјект во општењето;

**Целии* на општењето во педагошката комуникација е запознавањето на спецификите и конкретните активности во образовните институции на релација дете-воспитувач,ученик-наставник;

**Средсѝва* во педагошката комуникација-тоа се конкретните операции низ кои се реализираат комуникациските функции на наставата;

Основните ефекти од општењето во педагошката комуникација се:

-формирање на интегритетот на личноста на човекот

-формирање на карактерните црти и развивање на способноста за комуникација и соработка со другите луѓе

-формирање на нови представи и поими, квалитетно нови форми на однесување,формирање на култура на општење

-формирање на социјалната перцепција и запознавање и восприемање на другите луѓе,оценување на нивните карактеристики,самооцена и корегирање на сликата за себе си,меѓусебно разбирање и почитување.

Комуникацискиот аспект на воспитанието е основна идеја во размислувањето на Ф.Јелавиќ. Во определувањето на наставата авторот истакнува дека станува збор за вкупност на свесно насочени и координирани наставни активности на учениците и наставникот во функција на постигнување на наставните цели, односно планираните развојни постигнувања на учениците. Во средиште на наставниот процес е ученикот и неговите активности, во однос на наставните содржини презентирани на различни начини, од една страна, и во однос на наставникот и другите ученици односно социјалната интеракција, од друга страна. Доколку наставните содржини и начинот на кој ученикот, со својата активност, ја користи наставната содржина прилагодена на него, и доколку социјалната интеракција на ученикот со социјалната средина (наставникот и другите ученици) е квалитетна, дотолку ќе се ослободат

потенцијалите на ученикот-поединец и ќе се постигнува посакуваниот развој. Од ова може да се види дека наставникот ќе му помогне на ученикот во пронаоѓање на својот пат само ако воспостави квалитетна комуникација односно социјална интеракција и ако учењето на наставните содржини се одвива во слобода. Според тоа заклучува авторот четвртиот битен ентите на наставниот процес е комуникацијата односно интеркцијата која се воспоставува меѓу нејзините субјекти.²⁹

2.2 Модели на педагошко комуницирање

Личноста на секој поединец се развива низ интеракцијата со социјалните групи со коишто се дружи. Во услови кога општеството се наоѓа во транзиција младите луѓе стануваат производ на тоа општество ,каде што се губи вредноста на нормалното и морално однесување. Социјалните услови во општеството се многу битен фактор за развивање на некои психолошки особини на личноста. Младата личност во комуникација со своето семејство ги стекнува своите први искуства за животот, своите погледи, морални и етички норми ,и навики кои ќе влијаат за оформување на вистинска личност.

Моделот на педагошка комуникација треба да претставува клуч за конструктивен и хуман пристап во воспитување на децата. Децата треба да се учат да ги исправат грешките а ние треба да им помогнеме во тоа. Тие треба да се учат на самодисциплина која ќе им помогне за постигнување на целите во животот. Наставникот може да се постави во повеќе улоги како водач,посматрач,пријател,во улога на обвинител и во улога на казнувач. Во зависност од поставувањето на наставникот ќе зависи и успехот во воспитувањето на детето.

При педагошката комуникација треба да стави акцент на потребата на детето за внимание од страна на возрасните(родителите и наставниците)во раното детство,и

²⁹ F.Jelavic,Didakticke osnove nastave,Naklada Slap,Jastrebarsko 1995g.s65 spored
C.Мирасчиева,Комуникацијата меѓу наставникот и ученикот во основното училиште
(2005)Штип,Педагошки факултет „Гоце Делчев” стр12

создавање на односи на взаемна доверба, разбирање и соработка во училишната возраст. Познавањето на сите елементи на невербалната и на вербалната комуникација од страна на наставниците и воспитувачите треба да се исползуваат при педагошката комуникација за формирање на добар однос со сите деца во училиштето. При општењето со помош на невербалните средства при комуникацијата со децата, наставниците треба да внимаваат да не ги користат тие средства, изолирано, секогаш комбинирани (поглед, насмевка, гестови, мимики, пози). Исто така е потребно сите тие елементи на невербална комуникација да се поврзат со вербалните елементи (со интонацијата, дикцијатата, темпото, модулацијата и други елементи на изразниот говор). Доколку наставниците се придржуваат на овие правила во општењето со децата тогаш лесно ќе можат нив да ги искористат за опуштање на децата, за зголемување на блискоста, и воспоставување на емоционален трансфер, за воспоставување на договор за соработка и контрола на однесување на децата за време на часот, за зголемување на нивното внимание и зголемена активност и готовност за одговарање, готовност на соработка и натпреварување. Успешната педагошка комуникација на наставниците со децата ќе обезбеди голем број на квалитетни информации (знаење, вештини и сакани форми на однесување) ќе допринесат за успешен трансфер на тие информации во повисоките степени на образование, до социјализација и формирање на детската личност, формирање на сликата за сопственото јас и корегирање на таа слика низ согледувањето на тоа како другите ги оценуваат како личности. Покрај другите воспитни функции на педагошката функција треба да се спомене и нормативната, емоционалната и сознајната функција на општење.

Педагогијата во модерните и демократски општества ги истакнува следните карактеристики на општење во наставата:

- воспоставување на позитивни емоционални односи во училиштето;

- градење на демократски односи во соработка на ниво наставник-наставник, наставник-ученик и ученик-ученик;

- усогласеност во воспитно образовниот процес низ почитување на договорот за правата и должностите на наставниците и учениците во училишниот колектив;
- градење на сопствен кодекс на однесување заснован на справедливост,фер односи,меѓусебна грижа,разбирање и соработка;
- мирно разрешување на секакви форми на конфликтни ситуации.

Поголем дел од комуникациските функции и правила на однесување во педагошката комуникација важат за сите деца независно дали тие се ученици во нижите или вишите класови во училиштето. Меѓутоа сепак има и одредени специфичности во општењето на наставниците со учениците од забавиште и учениците од нижите и вишите класови.

2.3 Фактори за успешна наставна комуникација

Еден од субјектите во интерперсоналната комуникација во наставата е наставникот. Тој како квалификувано и стручно оспособено лице, дидактички- методски ја обликува наставата и го насочува развојот на учениците. Со што можеме да заклучиме дека текот и квалитетот на наставната комуникација директно зависи од неговата личност, стил на однесување и однос со учениците. Во таа смисла личноста на наставникот е определена како организација на особини, формирани во меѓусебно дејствување на средината и индивидуате. Особините и квалитетите на личноста на наставникот според Д-р Снежана Мирасчиева³⁰ се поделени во четири групи. Првата група ги опфаќа човечките квалитети како дружељубивост, љубезност, хуманист. Втората група се однесува на неговата стручност. Педагошко-методските способности како добро предавање, објаснување, објективност, мотивирање ја сочинуваат третата група. Четвртата група се однесува на физичките

³⁰ С.Мирасчиева,Комуникацијата меѓу наставникот и ученикот во основното училиште (2005)Штип,Педагошки факултет „Гоце Делчев” стр.74

квалитети како пријатен глас, израз на лицето, физички изглед. Во тој контекст, поблиску се определени педагошките својства на наставникот и тоа: својства кои се однесуваат на личноста, својства кои се однесуваат на дидактичко-методски способности и организациско-комуникациски својства.

Успешната комуникација со учениците заввиси од однесувањето на наставникот и тоа треба да содржи пораки или сигнали, кои можат да бидат силни мотивирачки средства и поттикнувачи на учење, но и обратно. Наставникот знае дека не воспитуваат методите и постапките, туку тој и неговото однесување, за што често пати не е свесен. Затоа наставникот мора да биде свесен за своето однесување, од една страна, но и за тоа како тоа се одразува неговото однесување, врз учениците од друга страна. Со своето однесување, дури и кога не е свесен секогаш емитува одредени пораки, кои учениците на различни начини ги обработуваат и преработуваат. Тие можат да го стимулираат или да го потиснат личното кај индивидуите. Сигурноста, самодовербата, целисходноста, оптимизмот, смиреноста, трпеливоста и срдечноста кај наставникот, позитивно влијаат врз ученикот. Сето ова учениците го гледаат на лицето, погледот, ставот на телото, движењата и во гласот на наставникот. Наставникот треба да е смирен, трпелив, да биде заинтересиран за работата. Позитивните сигнали во однесувањето на наставникот создаваат добра работна атмосфера го зголемуваат емоционалниот набој кој го покренува интелектуалниот мотор на ученикот и активирајќи го, добива соработник и активен субјект. Со тоа ќе има подобри резултати со зголемена ефективност.

Друг фактор за успешна комуникација во образовните институции е ученикот. Тој претставува индивидуа во развој, која во посебно организираниот воспитно-образовен процес, со професионално ангажирани наставници, израснува во субјект способен за унапредување на општествениот живот. Низ образовниот процес ученикот ја формира својата личност, го насочува однесувањето и гради систем на вредности. Затоа ученикот треба да има поголема слобода во одлучувањето за тоа, што, како и кога ќе работи. Успехот на комуникацијата во наставата е определена од ученикот, пред сè личните карактеристики и искуството стекнато во семејството. Исто така успехот на комуникацијата во наставата е определена од ставовите и

мислењата на ученикот за наставникот. Од тоа, како ученикот ја перцепира и вреднува личноста на наставникот и неговото однесување, зависи успехот во наставната комуникација.

Емпатијата можеме да кажеме дека е еден од условите за успешна комуникација. Таа е многу важна за успешна комуникација помеѓу наставникот и учениците. Емпатијата можеме да кажеме дека е проекција на сопствената личност во друга личност за подобро да се разбере. Емпатијата овозможува:

-Доживување на ученикот во неговиот тоталитет; Тоа значи дека во пристапот кон учениците, наставникот не се ограничува само на рационалното, туку и на откривање на чувствата во даден момент и мотивите за неговото однесување. Само така, најдобро ќе го разбере и сфати ученикот и ќе сочувствува со него, прилагодувајќи и усогласувајќи го своето однесување. Сфаќајќи ги мотивите за причините за однесувањето на ученикот, ќе може да ги определи адекватните средства и постапки во воспитно-образовната работа.

-Наставникот да ја прилагоди комуникацијата на учениците; Тој не треба само да умее да си ја претстави состојбата на ученикот, туку да се стави на негово место, да се соживее со неговите проблем, тешкотии, доживувања, емоции. Особено ќе ги изрази, кога наставникот ќе покаже готовност да му помогне на ученикот;

-Надминување на егоистичните и егоцентричните ориентации;

-Емпатиската зависност се темели врз очекуваните реакции на соговорникот и на пораката, притоа имајќи ги во предвид неговите особини, ставови и можни реакции;

-Развивање на емпатиската способност кај учениците. Ја поттикнува смислата за психичкиот живот и доживувања на другиот, и почитување на нивните чувства, мислења и мотиви. Комуницирајќи со учениците на степен на емпатиска поврзаност, наставникот влијае врз развојот на емпатиската способност кај учениците.³¹

³¹ С. Мирасчиева, Комуникацијата меѓу наставникот и ученикот во основното училиште (2005) Штип, Педагошки факултет „Гоце Делчев“ стр.81

Комуникацијата меѓу наставникот и ученикот е определена и од интеракцијата. Интеракцијата меѓу учесниците во комуникацијата се однесува во комуникацијата, во која акцијата на едната личност влијае на акцијата на другата личност. Кога тие две личности интерагираат, однесувањето на едниот партнер, во значајна мера, зависи од однесувањето на другиот партнер.³²

Како еден од факторите за успешна комуникација во образовните институции се и родителите. Тие се посреден комплексен фактор кој е во нераскинлива врска со учениците. Тие имаа постојано и многу важно влијание на учениците. Начинот на кој родителите комуницираат со учениците имаат примарно значење во неговиот развој и неговото однесување во училиштето. Доколку во семејството владеат демократски односи и истите се изразуваат преку слободата на децата да говорат за тешкотиите и конфликтните ситуации со своите родители, отворено да ги искажуваат своите ставови и искрено презентираат своите чувства, доколку таквиот однос ќе го воспостават со својот наставник. Комуникацијата помеѓу наставникот и ученикот зависи и од ставот на родителите кон училиштето, наставникот и нивното мислење. Соработничките односи, односите на взаемна помош, почитување и разбирање и рамноправно учество во решавањето на семејните проблем, обезбедуваат позитивни влијаниа.

Компактното, топло и хармонично семејство е силен двигател за правилен развој на учениковата личност. Комуникацијата во таквото семејство е двонасочна, симетрична и емпатиски обоена. Таквата комуникација во семејството, ученикот ја очекува и настојува да ја реализира во училиштето.³³

³² K.K.Reardon, Interpersonalna komunikacija, Alinea.Zagreb 1998, str 23

³³ С.Мирасчиева, Комуникацијата меѓу наставникот и ученикот во основното училиште (2005) Штип, Педагошки факултет „Гоце Делчев“ стр.95

2.4 Директорот како водич за успешна комуникација

Комуникациската клима во една организација, во голема мера зависи од организациската клима и од менаџерот. Ако водачот одржува искрена и јасна комуникација со вработените, тогаш тоа е услов за градење на темелот за отворена размена на идеи низ целата организација. Доколку секој поединец во организацијата е вклучен во комуницирањето, одговорноста на водачот за успехот или неуспехот на организациската комуникациска програма ќе биде помала. Директорот е тој што управува со целата комуникација и мора постојано да работи најзино функционирање за да има поголема ефектиност и подобри резултати образовната институција. Лошата комуникација во едно училиште предизвикува повеќе проблеми од било која друга поединечна причина. Креативните деловни комуникации треба да имаат позитивен ефект на организациската клима и вкупната продуктивност. Лошите комуникациски вештини можат да бидат причина за слабеење на работниот морал и губење на довербата на раководниот кадар. Директорите треба да бидат подобри комуникатори од останатите вработени, зашто нивниот делокруг на влијанија е поголем, па затоа е важно секогаш да бидат добро информирани.

Според К.Петковски³⁴ водачот треба да биде искрен во однос на својата информираност или неинформираност. Доколку не го знае одговорот на некое поставено прашање, тој треба тоа да го каже со напомена дека ќе се потруди да го дознае и ќе ги извести вработените за тоа. Покрај тоа, водачот треба да покаже отворен интерес и грижа за создавање на позитивни комуникациски односи помеѓу вработените. За него е важно да се знае дека изгубената доверба врши деструкција на деловните комуникации. Во таков случај вработените, наместо времето да го трошат во креативност, постојано ќе трагаат по скриени мисли на водачот, обидувајќи се да го откријат нивното значење.

³⁴ Петковски, Константин (2000) Водството и ефективната комуникација, Битола: Киро Дандаро стр.90

Добрата комуникација не само што ги поврзува вработените, туку таа им помага да работат тимски, така што ги соединува различните делови на претпријатието во една способна и корисна претприемничка целина. Директорот треба да знае дека не е само пренесување на информација во еден правец, туку таа претставува трансфер од една кон друга личност и обратно. Комуникацијата е успешна само кога е разбрана пораката од страна на комуникантот на начин на којшто се стремел комуникаторот. За да биде успешна комуникацијата не е потребно комуникантот да се согласи со пораката, важно е само да ја разбере. Водачите треба да бидат креативни и да се обидуваат да остваруваат добра комуникација со сите учесници во тој процес.

Во своето дело Шопар ³⁵ објаснува неколку техники за поттикнување и создавање креативни деловни комуникации, а водачите сами се определуваат која од нив ќе ја применуваат:

Бура на идеи: Оваа техника е најповолна за група што бројат до 12 членови, кои се стручњаци за поодредени подрачја. Карактеристично за неа е што основната идеја се креира на првата средба, а главната улога ја имаат водачот на групата. На првата средба на учесниците им се даваат концизни напатствија во врска со основната замисла, коишто критично се проценуваат од нивна страна, на втората средба, што се свикува по неколку дена.

Гордонова техника: Кај овој вид техника, само водачот ја знае природата на проблемот за којшто се расправа и тој го изложува пред останатите членови, експерти во некои подрачја. Тие, потоа, даваат идеи според принципот на асоцијација. Вообичаено, на овој начин се решаваат веќе познати проблем во претпријатијата и затоа за него е потребно помалку време отколку за останатите техники.

³⁵ Шопар, В. (1997) Техники на креативно комуницирање, Скопје: ЕКО-Прес, Нип "Лејди-л", стр. 16 според Петковски, Константин (2000) Водството и ефективната комуникација, Битола: Киро Дандаро стр. 90.

Запишување на мислите: Се применува во помали групи составени со стручњаци од разни области и се одвива во три фази. Најнапред се дефинира проблемот и на хартија секој ја запишува својата идеја. Потоа се применува принципот на додавање и кружење на хартиите, при што секој додава по три свои нови идеи. Кружењето на хартијата се одвива до три пати а потоа се вреднуваат идеите, за на крајот да се донесе една, којашто претставува сублимат на сите напишани идеи.

Номинална групна техника: Основната карактеристика на оваа техника е тоа што средбата е однапред подготвена, со точно формиран проблем. Учесниците добиваат лист хартија со прашања. Целата постапка се одвива во пет фази и тоа: прво водачот на состанокот го отвора состанокот и го објаснува начинот на работа, а потоа учесниците ги пишуваат одговорите на поставените прашања. Во третата фаза ги читаат одговорите за тие во наредната фаза да се дискутираат. Последната фаза е оставена за евалуација на проблемот и гласање за можното решение.

Техника наисфорсирана врска: за разлика од претходните, при оваа техника проблемот смислено се предизвикува и се дискутира од сите аспекти. Решението се носи со претходна проценка на неговата корисност, исплатливост и профитабилност.

Техника W: оваа техника се реализира преку игра на зборови, при што присутните ги бараат врските помеѓу понудените квалификации за испитуваната појава, па врз основа на тоа се носи решението.

Постојат одредени број пречки што се јавуваат во поединечното комуницирање на водачот со следбениците. Најчесто таквите пречки или недостатоци се јавуваат заради фактот што водачот во комуникацијата влегува незаинтересирано, па е отсутен со мислите, не го слуша соговорникот, донесува пребрзи проценки врз основа на своите претпоставки, непријателски или пријателски е настроен кон соговорникот или едноставно нема контрола на ситуацијата. Но водачот никогаш не смее да заборави дека тој е одговорен за содржината и квалитетот на комуницирањето со секој поединец и во секоја пригода. Директорот треба целосно и активно да биде вклучен во процесот на комуницирањето, да биде фокусиран на предметот на комуницирање, активно да слуша, да искаже разбирање и респект за

чувствата и потребите на соговорникот, да биде подготвен да прифати нови идеи и да знае да се справи со конфликтни ситуации.

Во своето дело К.Петковски³⁶ истакнува дека за водачите, комуницирањето е средство за спроведување на нивните функции: планирање, организирање, екипирање и развој на персоналот, наредување, контролирање, вреднување на ниво на организацијата. Постојат определени пречки во поглед на организациското комуницирање, како на пример: недоволното комуницирање за мисијата и целите на организацијата, за тоа каде организацијата “оди” и како се планира да стигне таму(органizaциска стратегија, филозофија, политика), недоволно информирање на тимот за водство или на следбениците, односно вработените во врска со нивните работни места и работењето, ненавремено и неправилно повратно информирање. За да се надминат пречките и недостатоците од овој тип, потребно е водачот постојано да комуницира, да информира, да ги потенцира одредените значајни нешта за организацијата и тоа да го прави на секое место во организацијата и во секое време. Тој треба да слезе меѓу луѓето и тие да имаат чувство дека тој е дел од организацијата. Директорот како вистински водач треба да е достапен за своите вработени.

3 Конфликти во училиштето

3.1 Поим за конфликти

Конфликтите се составен дел од животот и работата на луѓето. Се појавуваат како дел од сите меѓучовечки односи, па дури и поединци што си значат едни на други како блиски роднини, пријатели, колеги. Општа тенденција на конфликтот е да се гледа како закана за добрите меѓучовечки односи. Самиот збор конфликт потекнува некои асоцијации од типот : нетрпеливост, караница, омраза, недоразбирање, загуба, лутина, гнев, болка, судир, насилство, војна, тепачка. Конфликтите претставуваат

³⁶ Петковски, Константин (2000) Водството и ефективната комуникација, Битола: Киро Дандаро стр.95.

меѓусебно спротиставување на различни потреби, желби, интереси, односи и дејствувања.

Голем број на професори објаснуват различни дефиниции на конфликтот и тие се базирани на различни аспекти. Некои го нагласуваат однесувањето на учесниците во конфликтот, други се насочуваат на изворите на конфликтот, трети се однесуваат на ставовите и чувствата што се јавуваат во конфликтот.

Дефиницијата што би ги обединила сите битни аспекти на конфликти треба да укаже на три негови компоненти: страни во конфликтот, конфликтно однесување и конфликтни интереси.³⁷ Конфликтот е резултат на истовремено постоење и на конфликтни интереси и на конфликтно однесување меѓу страните во конфликтот. Во секој конфликт има страни на конфликтот кои можат да бидат поединци или одредена група со спротиставени мислења и ставови. Во зависно од тоа кои се страните во конфликтот, се прави разлика помеѓу интерперсонални, интергрупни и интрагрупни конфликти.³⁸

* Интерперсоналните конфликти се случуваат помеѓу поединци. Такви се, на пример, конфликтите на релација сопруг-сопруга, родител-дете, брат-сестра, ученик-ученик, ученик-наставник, наставник-наставник, колега-колега, шеф-вработен итн.

* Интергрупните конфликти се јавуваат меѓу групи со најразлична големина, формирани по најразлични основи. Меѓу нив се вбројуваат семејства, работни и други организации, потесни и пошироки заедници, етнички групи, цели држави, народи, раси итн.

* Интрагрупните конфликти се одвиваат меѓу припадници на помали групи и по правило ги вклучуваат сите припадници на таа група. Конфликтите од ваков вид се одвиваат во рамките на семејствата, спортските екипи, работните групи, различните комисии и одбори и сл.

³⁷ Петроска-Бешка, Виолета(1995) Конфликти(што претставуваат и како се разрешуваат), Скопје:Филозофски Факултет стр.5.

³⁸ Исто.

Индикатори за конфликти се:³⁹

- *говорот на телото,
- *недоразбирања кои не се поврзани со предметот,
- *криење на лоши вести,
- *изненадување,
- *силни изјави во јавност,
- *објавување на несогласувањето преку средствата за јавно информирање,
- *конфликти во системот на вредности,
- *желба за власт,
- *намалено почитување,
- *јавно несогласување,
- *затвореност во врска со финасиски проблеми или други чувствителни теми,
- *непостоење на јасна цел,
- *отсуство на разговор за напредок, неуспех, неможност целосно или делумно правилно да се евалуира од страна на менаџерите и др.

Изворите на конфликтите можат да произлегуваат од различни причини кои можеме да ги категоризираме во три нивоа:⁴⁰

- * конфликти поради ограничени ресурси,
- * конфликти поради незадоволени базични потреби и

³⁹ Стоилковска Александра. Како да се изгради здрава училишна клима-Битола: Херакли-Комерц стр101

⁴⁰ Петроска-Бешка, Виолета(1995) Конфликти(што претставуваат и како се разрешуваат), Скопје:Филозофски Факултет стр 15.

* конфликти поради различни вредности.

Конфликтно однесување можеме да кажеме дека е активност што ја презема едната страна за да и се спротистави на другата или ако не се согласува со некоја активност на другата страна. Такви активности можат да бидат расправање, неподдржување, саботирање или навреди. Ако двете страни имаат исти желби, потреби или ставови тогаш имаат исти интереси и нема конфликт. Можно е страните да имаат и заеднички интереси но сепак да постои некој прикриен конфликт заради спротиставени мислења за него.

На конфликтите секогаш се гледа деструктивно бидејќи ги нарушува односите меѓу луѓето и има негативни последици. Според В.Петроска-Бешка за вакво мислење придонесуваат повеќе појави што ги придружуваат конфликтите:⁴¹

-*Компјетитивност*. Страните се насочуваат една против друга затоа што мислат дека имаат спротивни цели кои не можат истовремено да ги постигнат. Но, целите честопати не се во опозиција и страните не мора да се натпреваруваат.

-*Присилителност во перцепирање*. Кога конфликтите се засилуваат, перцепциите се искривуваат-кај луѓето се јавува тенденција да ги интпретираат своите и на другите постапките како да се на некоја од спротиставените страни. и во тој случај мислењето станува попрестрасно и обременето со стереотипи, со што повеќе им одобруваат на оние луѓе и постапки што ги подржуваат, а ги отфрлаат спротиставените.

-*Емоционалност*. Како учесниците во конфликтните ситуации стануваат поиритирани, повозбудени, поналутени,пофустрирани, така конфликтите добиваат поизразена емоционалност, која го намалува мислењето.

-*Смалена комуникација*. Со текот на времето учесниците во конфликтните ситуации престануваат да комуницираат со оние што не се согласуваат со нив и се ориентираат кон комуникација само со оние што се согласуваат со нив. И така, почетното

⁴¹ Петроска-Бешка, Виолета(1995) Конфликти(што претставуваат и како се разрешуваат), Скопје:Филозофски Факултет стр 9.

гледите на страната во конфликтот добива повеќе на тежина, а се јавува и обид да се порази или понижи гледиштето на другата страна.

-Заматеност на проблемот. Централниот проблем се зголемува и конфликтот станува вртлог што привлекува и други прашања што се додаваат на првиот проблем. И во тој случај на страните се помалку им е јасно како настанал проблемот и што да се прави и како ќе се реши.

-Регидност во мислењето. Колку повеќе е изложена на предизвици од другата страна, толку повеќе другата страна се закочува на почетното гледиште и ја губи спремноста да се повлече, од страв дека таа страна ќе биде поразена. Мислењето станува ригидно и спротиставените страни тежнеат и на многу сложените проблем да гледаат како едноставни проблеми.

-Увеличување на разликите и смалување на сличностите. Во конфликтна ситуација по заземање на одредена страна, сите момент по кои конфронтираните страни се разликуваат се нагласуваат, а сите сличности и заеднички ставови се занемаруваат. Ваквите искривувања на перцепциите доведуваат до тоа страните да веруваат дека се многу поодалечени едни од други отколку што навистина се и затоа уште повеќе се трудат да победат во конфликтните ситуации.

-Ескалација на конфликтот. Како што поминува времето и конфликтот се засилува, секоја страна се повеќе цврсто го брани својот став и стануваат се помалку толерантни кон другата страна, се помалку комуникативна и поемоционална и се повеќе зазема одбрамбена позиција. Потоа страните се посилно се обидуваат да победат, и го зголемуваат притисокот кон другата страна. Со тоа не се постигнува целта и ја зголемуваат опасноста конфликтот да ескалира до степен што ќе ја уништи можноста за одржување на меѓусебните односи и самостојно решавање на конфликтот.

Самите конфликти честопати носат негативни последици во училиштето, затоа претставуваат несакана појава. Конфликтот се смета за негативен ако:⁴²

- Го отргнува вниманието од важните активности,
- Го намалува моралот или сопственото убедување.
- Ги поларизира луѓето и групите, со што се намалува соработката,
- Ги зголемува или заострува разликите,
- Води во неодговорно или опасно однесување, како кавга, нарекување со погрди имиња и сл.

3.2 Видови на конфликти

Еден конфликт во зависност од тоа дали учесниците имаат позитивен пристап кон него или не можеме да кажеме дека постојат деструктивни и конструктивни конфликти. Деструктивен конфликт ќе има негативни последици врз односите меѓу конфронтираните страни врз сите учесници. Спротивно од овој вид на конфликти е конструктивниот во кој ќе можат да се извлечат многу позитивни вредности.

Конструктивните конфликти се секогаш потенцијални можности за.⁴³

*поттикнување на индивидуалниот развој на личноста;

*разјаснување и подобрување на интерперсоналните и интергрупните односи;

*откривање на алтернативните патишта во мислењето и однесувањето, особено при барањето решенија на меѓусебно условените проблеми и

⁴² Стоилковска Александра. Како да се изгради здрава училишна клима-Битола: Херакли-Комерц стр101

⁴³ Петроска-Бешка, Виолета(1995) Конфликти(што претставуваат и како се разрешуваат), Скопје:Филозофски Факултет стр 11.

*користење на разликите за заеднички развој и замен напредок.

Деструктивен приод кон конфликтот	Конструктивен приод кон конфликтот
Недостаток на информација	Размена на информации
Тензија	Пријателски однос
Војна	Напредок
Насилство	Креативност
Компетитивност	Кооперативност
Недоверба	Доверба

Кога двајца поединци или две групи сакаат исто нешто, но нема доволно и за двете страни велиме дека е конфликт со ограничени ресурси. Обично ресурсите се определуваат од самиот почеток на препирањето и се центарот на конфликтот. Но, може да биде нивната ограниченост да биде вистински извор на конфликтот, многу почесто е случајот во позадината на вистинскиот проблем да стојат незадоволени психолошки потреби. Во случајот не се знае причината за конфликтот и потешко може да се реши конфликтната ситуација.

Поради незадоволени базични потреби како психолошки и биолошки исто така може да дојде до конфликтна ситуација. Секој човек има потреба од физиолошки потреби како вода, воздух, сон, засолниште. Потоа има потреба од психолошки потреби како потреби за сигурност, за припаѓање, за самопочитување, за почитување. Сите потреби од психолошки аспект се битни за психички здравје исто како физиолошките за физичкото здравје.

Сите луѓе се различни и од таму произлегуваат разликите во верувањето за тоа кои активности се добри, корисни, исправни а кои не се и се добиваат различните вредности. Тие системи на вредности кај човекот се формираат во текот на животот

преку различни влијаниа како семејство, сопствено искуство, и друго. Овие конфликти околу вредностите многу тешко се разрешуваат поради тоа што луѓето се чувствителни поради верувањата кои го обликуваат идентитетот на човекот и му даваат многу големо значење на животот. Тогаш учесниците конфликтот го доживуваат како напад врз личноста и делуваат со силно изразена дефанзивност и поголемо убедување во неговите принципи. При овие конфликти кои се предизвикани од разликите во вредностите не е неопходно да дојде до промена од конфронтираните страни. Се олеснува справувањето со самото спознавање и признавање дека двете страни гледаат на работите и на моменталната ситуација на поинаков начин.

Под различни влијанија што ги имале луѓето во текот на нивниот живот како однесување на нивните родители, пораки за конфликти што ги примале во детството, ставови формирани преку јавно информирање или сопствените искуства се формираат мислења и верувања за конфликтите воопшто. Тие влијаат врз формирањето на став на секој поединец кој ќе се најде во конфликтна ситуација. Од сето тоа зависи дали ќе почне да се кара, ќе разговара смилено или ќе ја избегне. Според професорот Бешка⁴⁴ постапките што се реакција на конфликтот можат да се групираат во три основни категории:

*избегнување

*спротиставување

*комуницирање;

Избегнувањето на конфликтот е карактеристично за луѓето што се повлекуваат од ситуацијата, го игнорираат проблемот. Тие ги негираат чувствата, а понекогаш го негираат и постоењето на конфликтот постои. Најчесто учесниците кои не се заинтересирани за одржување меѓусебни односи или не се доволно вешти за преговарање. Но многу пати оваа стратегија има позитивно влијание зошто

⁴⁴ Петроска-Бешка, Виолета(1995) Конфликти(што претставуваат и како се разрешуваат), Скопје:Филозофски Факултет стр 19.

учесникот знае да се контролира и да се заштити од негативните влијанија од другата страна.

Спротивставувањето во конфликтот е со заканување, лутење, навреди и друго кон другата страна. Овој тип на стратегија секогаш продуцира деструктивни конфликти зошто секогаш се јавува непријателство помеѓу конфротираните страни, кое честопати предизвикува и насилно однесување и му штети не само на противникот, туку и на двете страни.

Комуницирањето е сосема различен начин на реагирање на конфликтите од избегнувањето и од спротивставувањето. Овој начин подразбира комуникација помеѓу двете конфронтирани страни со взаемно разбирање и секоја страна се обидува да ја разбере другата. Потребно е двете страни да имаат вештина на активно слушање во кое ќе се обидат да ја разберат другата страна. Тоа не значи дека мора да се согласат со спротивставената страна туку само дека треба да ги сфатат од интелектуална и емоционална гледна точка. Учесниците се свесни дека се одговорни за наоѓање на решение и настојуваат да дојдат до тоа и затоа овие конфликти најчесто стануваат конструктивни.

3.3 *Разрешување на конфликти*

Професорот Дадли Викс ⁴⁵предлага осум основни чекори кон разрешување на конфликтите и тоа:

- *Создавање ефективна атмосфера*
- *Расчистување на перцепциите*
- *Фокусирање врз појребите*
- *Градење споделена позитивна моќ*

⁴⁵Викс,Д.(1998) Разрешување конфликти, Балкански центар за мир, Скопје: Филозофски факултет(преведено од англиски), стр 80.

- *Поглед кон иднината*
- *Генерирање можности*
- *Развивање скалило за дејствување*
- *Создавање договори од заемна корис.*

Првиот чекор е да се создаде ефективна атмосфера, со што ќе се обезбеди конструктивен пристап кон разрешување на конфликтот.” Луѓето често создаваат, понекогаш несвесно, неефективна атмосфера и потоа се изненадени од тоа што не успеале да добијат ефективен резултат. И како што им е тешко на дрвата да пораснат во атмосфера без неопходни состојки, така е тешко ефективно разрешување на конфликтите во атмосфера која повеќе ја попречува, отколку што ја унапредува позитивната интеракција”.⁴⁶ Вториот чекор е расчистување на перцепциите. Тие се формираат под влијание на многу фактори како: формално и неформално учење, улицата, семејството, желбите, интересите, религијата, традицијата и друго. Расчистувањето на перцепциите во поглед на пројавениот конфликт, практично претставува дијагноза на состојбите, што од своја страна, ќе значи основа врз која ќе се гради третиот чекор: фокусирање врз индивидуалните и споделените потреби.⁴⁷

За овој чекор значајни се неколку клучни точки:⁴⁸

- Потребите се една од базичните делови на врската. Се додека се двете, со потребите на страните во врската, и со потребите на врската сама по себе, не се справиме ефективно, врската не може да се оствари во својот полн обем.

⁴⁶ Вискс, стр.81

⁴⁷ Петковски, Константин (2000) Водството и ефективната комуникација, Битола: Киро Дандаро стр.272.

⁴⁸ Вискс, Д. (1998) Разрешување конфликти, Балкански центар за мир, Скопје: Филозофски факултет (преведено од англиски), стр 137

- Често пати се мешаат потребите и желбите. Да се разбере разликата меѓу нив е важна компонента на ефективното разрешување конфликти.
- Во врските, личните потреби на поединците треба во себе да ги вклучат И потребите на врската.
- Конфликтите, често пати, се појавуваат кога се игнорираат или попречуваат потребите, особено кога се смета дека тие се некомпитабилни.

Четвртиот чекор е градење на споделена позитивна моќ. Често моќта се перцепира негативно и покажува израз дека моќта корумпира. Луѓето се тие кои бираат на кој начин ќе се искористи и таа може да биде позитивна или негативна. Конфликтното партнерство ја искористува позитивната моќ за ефективното справување со конфликтите и подобрувањето на врските меѓу страните во конфликтот, па затоа не претставува пасивно бегство од соочување кое само ги принудува страните да бидат добри, една со друга.⁴⁹ Во петтиот чекор поглед кон иднината, потоа учење од минатото е идеата за ефективно разрешување на конфликтот, поаѓајќи од почетокот на конфликтот, до сегашноста па до неговата иднина. Потоа следи процесот на генерирање можности. Професорот Викс во своето дело⁵⁰ за петиот чекор напата способност да откриваме нови можности во врските и да разрешуваме конфликти често, се влошува со “спакувани” вистини и ограничени визии до кои се придржуваме во време на стрес, несигурност и конфликт. Генерирањето можности може да направи пробив низ поставени ограничувања кои ги носиме со нас во процесот на разрешување на конфликти. Викс исто така истакнува дека овие шест како компоненти се прдвизуваат кон најважната задача: практичната имплементацијана овие чекори која можат да ја преземат страните во конфликтот, заради подобрување на нивната врска и разрешувањето на конфликтите во врската. По овие чекори потребно е план за акција и спроведување на потребните активности, којшто Викс, го

⁴⁹ Петковски, Константин (2000) Водството и ефективната комуникација, Битола: Киро Дандаро стр. 273.

⁵⁰ Викс, Д. (1998) Разрешување конфликти, Балкански центар за мир, Скопје: Филозофски факултет (преведено од англиски), стр 171

нарекува развивање на скалило за дејствување. Последниот чекор е создавање договори од заемна корист.

“Договорите за разрешување конфликти мораат да бидат реалистични и доволно ефективни за да преживеат и можеби, уште повеќе, да се развијат онака, како што се соочуваат со предизвиците на иднината. Со употреба на чекорите на конфликтното партнерство, може да се донесе одлука и да се направи договор којшто има добри шанси да остане ефективен и во иднина. Ефективните и тајните договори што се од заедничка корист за страните, мораат да бидат изградени врз јасни перцепции за конфликтот, за партнерите вклучени во него и за конкретните чекори што секој од нив се согласил да ги направи, заради подобрување на врската”⁵¹.

⁵¹ Вискс,Д. (1998) Разрешување конфликти, Балкански центар за мир, Скопје: Филозофски факултет(преведено од англиски), стр 231.

4 *Релевантни истражувања*

Промените кои се настанати во организациите како што се : тие стануваат посложени во структурата и во технолигијата, економските и пазарните услови бараат зголемена ефикасност и квалитет во производство и услугите, налагаат потреба во организациите сите учесници да поседуваат големи комуникациски вештини за да бидат ефективни. Потребата од добрата комуникација како еден од факторите за поголема ефективност им налага на се поголем број педагози да се интересираат за комуникацијата и за нејзиното подобрување во образовните институции. Такви истражувања има спроведено JCEP (Journal of special education and rehabilitation)⁵² кои истакнуваат дека ако учителот сака да ја започне и развие успешно комуникацијата, мора добро да ги познава кај детето: работните навики, мотивацијата, неговото семејство, односот на родителот кон детето, односот на браќата и сестрите, положбата во семејството, условите за учење, организацијата на слободно време и проблемите во однесувањата кои лесно се појавуваат во тој период, и главните начини за спречување и отстранување на пречките.

Според Пранговска⁵³ добрата комуникација не само што ги порзува вработените, туку таа им помага да работат тимски, така што ги соединува различните делови на претпријатието во една способна и корисна претприемчка целина. Деловната комуникација не треба да се разбере како обично кажување или пренесување, туку таа претставува трансфер на информации од една личност до друга. За да биде успешна комуникацијата не е потребно комуникантот да се согласи со пораката, важно е само да ја разбере. Начинот на којшто се искажува пораката, - истакнува Пранговска, често пати има поголемо значење и од самите зборови. Добиените

⁵² http://jser.fzf.ukim.edu.mk/index.php?option=com_content&view=article&catid=51%3A1998-1&id=450%3A2009-08-09-17-20-01&Itemid=58

⁵³ Пранговска, Л. (1998) Деловно однесување: култура, комуникација, однесување, Охрид стр.149

резултати од истражувањата укажуваат на податокот дека само околу 10% пораката се разбира со зборовите, а другите 90% се разбираат со невербалната порака, и тоа 30% од тонот на гласот, а 60% од говорот на телото(гестовите, движењата, начинот на кои стоиме и се движиме). Доколку невербалната содржина на пораката не соодветствува со вербалната содржина се вели дека има несогласеност во комуницирањето.

За значењето на комуникацијата во секојдневниот живот на луѓето зборува едно релативно едноставно анкетно истражување кое имало за цел да одговори на прашањето: "Колку време во текот на еден просечен ден луѓето со различни занимања поминуваат во различни видови комуникација" (Samovar et al,1969)⁵⁴. Биле разликувани следниве видови комуникација: разговор, слушање, зборување, гледање телевизија и читање. Во разни видови комуникација испитаниците поминале, во просек, 72% од времето кога биле будни, односно 47,2% од 24 часа. Според истражувањето конверзација (24,1), зборувањето (15,2%), слушање (13,1%) телевизија (12,2%), читање (13,1%). Кога ќе се пресмета времето во слушање се доаѓа до наод дека 37,4 % од будното време се поминува во слушање. Зборувањето зголемено за половина време потрошено во конверзација ангажира 27, 3 % . Авторите истакнуваат дека во образованието поголемо внимание треба да им се посветува на вештините на зборување и слушање, бидејќи околу две третини од времето кога сме будни (64,6%) се поминува во комуникациски активности кои бараат способности за слушање и говорење.

Според Хеб и Томпсон (Heb and Tompson, 1954)⁵⁵ во своите истражувања што ги извршиле утврдиле дека разликуваат три вида комуникација во зависност од степенот на нивната сложеност: рефлексивна комуникација, целисходна но несинтаксичка комуникација и синтаксичка комуникација.

⁵⁴ Петковски,Константин(2000)Водството и ефективната комуникација, Битола: Киро Дандаро стр.82

⁵⁵ Поповски,М. Бараковска,А. Стојаноска,В. (2009) Комуникација и водство во организациите (збирка на текстови),Скопје:Филозофски факултет стр.20

За односите помеѓу наставникот и ученикот во наставата во основното училиште и одсветлување на факторите кои ги определуваат биле реализирани истражувања од Н.Лакета.⁵⁶ Таа истражувањето го реализирала во 18 основни училишта со вкупно 594 ученици од шесто и осмо одделение. Во истражувањето користела дескриптивен метод, а од техниките Ликертова скала за мерење на оддалеченоста на наставникот и анкетен прашалник од отворен тип. Со Ликертовата скала се испитани ставовите на учениците за однесувањето на наставникот во наставата. Испитаниците се позитивните, негативните и неутралните ставови на учениците за однесувањето на наставникот со учениците. Анкетниот прашалник е спроведен со цел сознавање за тоа каков наставник сакаат учениците, кои особини не ги сакаат, а кои ги почитуваат. Анализата од податоците сознава дека:

-61,78% од учениците сметаат дека наставникот кон нив се однесува на демократски начин, а за 24% се авторитативни.

-72,12% од наставниците се заинтересирани за успешна реализација на наставната програма, но постојат и наставници кои не се заинтересирани и тоа 10,61%.

-Повеќе наставници имаат правилен однос кон учениците и тоа со почитување, разбирање сметаат 69,68% од учениците. Но, во училиштето, постојат наставници кои нетактично се однесуваат кон своите ученици, сметаат 19,19%.

-83% сметаат дека наставникот е активен во наставата.

-58,25% од учениците се изјасниле дека наставниците ги гледаат како еден од најдобрите пријатели.

-1/5 од учениците сакаат да соработуваат со наставникот.

За негативното вербално и невербално однесување на наставникот кон ученикот има извршено истражување С.Ристевска⁵⁷. Во истражувањето се опфатени учениците од седмо одделение, од 40 основни училишта, во 15 градови во Македонија и ученици

⁵⁶ Н.Лакета, Меѓусебни односи ученика и наставника у современој школи, Настава и васпитање Београд, 5/85, стр 694-704

⁵⁷ С.Ристевска, Односот на наставникот кон личноста на ученикот, Пзм, Скопје 1998, стр 66-70

од третата година во 32 средни училишта, или вкупно 1431 ученик, нивните родители, наставници и директорите на училиштата. Целта на истражувањето е идентификација на сите начини на негативните однесувања на наставниците со кој се навредува личноста на ученикот. Истражувањето е направено со повеќе инструменти: анкетен прашалник и протокол на врзано интервју, како и евидентен лист за анализа на училишната документација. Анализата на податоците добиени во истражувањето говорат дека учениците, наставниците, директорите и родителите имаат различно мислење за застапеноста на негативното однесување на наставникот. 40,11% од учениците и 26,57% од родителите, појавата ја оценуваат како ретка, додека 25,05% наставниците а 40,85% директорите. 68,76% од учениците се изјасниле дека има големо присуство на негативни однесувања од наставниците. Процентот за негативното однесување што го даде родителите е истиот со бројот на децата бидејќи од нив доаѓаат сите податоци. Од формите и начинот на негативното истражување Ристевска овозможува групирање во четири групи. Првата група се однесува на вербално омаловажување на личноста на ученикот и евидентирани 260 погрдни зборови кои се категоризирани во седум подгрупи. Најбројна е групата на зборови со која децата се споредуваат со животни. Тука се пронајдени 82 збора, потоа изрази како клетви, прекари, шцовки 74 збора и како зборовите кои ги деградираат менталните способности на ученикот. Втората група се однесува на изживување, инаетење и условување на учениците и родителите. Најчести примери учениците ги наведуваат: поставување нејасни и двосмислени прашања, намерно пишување помала оценка од заслужената. Што се однесува до манифестирањето на гестови, иронични погледи, гримаси како еден од начините на поредување на ученикот, 29% од учениците оваа појава ја оценуваат како најчеста, особено кога не се подготвени за час, а неретко и кога се упатуваат забелешки во врска со нивниот изглед. Последната група на форми на негативно однесување на наставниците е телесното казнување. 11,74% од учениците се изјасниле дека е присутна во училишните. Причините се големи ама најголем дел од децата за однесувањето на наставниците ги наведуваат невниманието на часот, некултурното однесување, но и неподготеноста за час и оштетување на училишниот инвентар. Во врска со мислењето за причините и наставниците и учениците даде изедначени ставови и мислења. Според нив на прво

место се негативните карактерни особини на наставникот, потоа непоседување општа култура, педагошко-психолошката подготвеност на наставникот, недисциплината на учениците и , на последно место непреземањето санкции кон наставниците кои манифестираат негативно однесување. Истражувањето покажало дека 53,82% од негативното однесување на наставникот реагираат во себе, 20% го запознаваат раководителот на паралелката, а околу 10% директно се спротиставуваат. Од податоците и добиените сознанија заклучува авторката дека има голема сложеност на односите наставник-ученик и потребата од натамошно истражување на истите.

Според истражувањето на Д-р. Снежана Мирасчиева ⁵⁸за какви облици на комуникација помеѓу наставникот и ученикот се најзачестени на часот можеме да согледаме дека 50,22% од целокупната вербална активност на часот му припаѓа на одделенскиот наставник, додека предметните наставници овој процент е помал и изнесува 44,42%. Одделенските наставници во просек поставуваат 100 прашања во текот на часот, што изнесува 28,99% од целокупната вербална активност, а предметните наставници поставуваат 90 односно 27,68% од нивната вербална активност.

Во истражувањето дали наставниците на почетокот на часот ја најавуваат целта учениците се изјасниле дека 80% секогаш ја најавуваат а дека 20% понекогаш ја најавуваат целта. Односно предметните наставници 85,42%, а одделенските 58,33 го прават тоа.

Од спроедените истражувања Мирасчиева исто така наведува мислење на наставниците за тоа дали се вклучени во некој од проектите кој се реализира во нивното училиште. И добиените резултати покажуваат дека 61,67% од наставниците се вклучени во Актина настава-интерактивно учење, 25% во проектот Чекор по чекор и 13,33 % во проектот Преку читање и пишување до критичко мислење. На ова

⁵⁸ С.Мирасчиева, Комуникацијата меѓу наставникот и ученикот во основното училиште (2005) Штип, Педагошки факултет „Гоце Делчев“ стр.122.

прашање имаат одговорено сите наставници со што покажува дека сите тие ја реализираат наставата според стратегии кои ги нуди проектот во кој се вклучени.

Исто така најголем дел од наставниците или 86,67% ценат дека наставата што ја организираат низ проектите обезбедува двонасочна комуникација со учениците, во однос на класичната настава. Не е за потценување ниту процентот на наставници 13,33% кои ценат дека стратегиите во класичната настава, исто така можат да обезбедат услови за двонасочна комуникација. Напредувањето на ученикот во Целина е она што најмногу се интересираат најголем процент од наставниците 33,33%. За успехот на учениците се интересираат 25% од наставниците, а дисциплината во паралелката е она што најмногу ги интересира 16,67%.

На прашањето колку често се однесуваат наставниците негативно, најголем дел од наставниците 27 одрекуваат било какво негативно однесување. Ретко се однесуваат негативно, е одговорот кај 21,67% од наставниците, а 20,00% од нив често се однесуваат негативно. Незнам се изјасниле 13,33% од наставниците. Исто така од оговорите на наставниците можеме да видиме дека 28,33% од ни се лутат и викаат, кога се поттикнати од поедини постапки на учениците. 26,67% од наставниците, упатуваат критични забелешки, а 25,00% од наставниците не го манифестираат своето негативно однесување. Помал процент од наставниците 8,33% ценат дека своето негативно однесување го манифестираат со употреба на иронични зборови, а 6,67% од ни применуваат физички казни, а најмал процент 5,00% грди зборови. Споредувајќи ги одговорите на одделенските и предметните наставници, забележаме дека поголем процент од одделенските наставници 33,33% не го манифестираат своето негативно однесување на ниеден од посочените начини, во однос на предметните каде процентот е помал 22,91%. Во ист процент 29,17 % предметните наставници се лутат, викаат и критикуваат учениците, а одделенските наставници 16,67%.

88,33% од наставниците ценат дека секогаш ги мотивираат учениците за комуникација. 10,00% од понекогаш ги мотивираат учениците за комуникација, а сосема мал процент 1,66% никогаш. При тоа во најголем процент 95,00% ги

информираат за точноста на одговорите, во 91,66% ги бодрат и храбрат, а 76,66 јавно ги пофалуваат. 21,66 од наставниците понекогаш користат искази со кои јавно ги пофалуваат учениците, во помал процент 3,33% понекогаш ги информираат за точноста на одговорот.

За тоа кои особини учениците најмногу ги ценат кај наставниците се изјасниле вака:

- Топол и пријатен однос 17,24%;
- Разбирање на учениците 17,14%;
- Јасно и интересно излагање 16,45%;
- Ведро расположение и духовитост 16,03%;
- Објективност во оценувањето 16,31%;
- Помош во учењето 16,82%;

Учениците во најголем процент 33,74% ги известуваат родителите за негативното однесување на наставникот, без разлика дали тој ги критикува или им упатува грди и иронични зборови. Нешто помал е процентот на оние ученици 33,22% кои се определиле дека реагираат во себе. 29,37% од учениците се обидуваат проблемот да го решат со наставникот, а само 3,67% го известуваат директорот.

Разликите за мислењето на родителите за однесувањето на наставникот е дека 52,97% ретко се однесуваат негативно, 22,55% не постои такво нешто кај наставниците а 16,08% не знаат за било какво однесување негативно на наставникот. За често негативно однесување се определиле 8,39% од родителите.

Втор дел

Методологија на истражувањето

1 Предмет на истражување

Предмет на истражување ќе претставува комуникацијата во приватните и во државните институции. Предметот на ова истражување ќе биде проучуван од следниве аспекти:

- Ставовите на наставниците за квалитетот на комуникацијата во нивните образовни институции;
- Состаноците како еден вид на комуникација во училиштата;
- Видовите на комуникација во приватните и државните училишта.
- Хоризонталната комуникација како фактор за воспоставување добри меѓучовечки односи во воспитно-образовниот процес.
- Разрешување на конфликти во образовните институции;
- Споредување на квалитетот и видот на комуникацијата во државните и приватните училишта.

2 Цели и задачи на истражувањето

Цел на истражувањето беше да се испита комуникацијата во приватните и во државните училишта и да се направи споредба. Да се добијат податоци кои се најзастапените форми на комуникација во образовните институции и какви се меѓучовечките односи во нив.

Задачи на истражувањето

- Да се испитаат ставовите на наставниците за квалитетот на комуникација во нивното училиште;

- Да се испитаат состаноците и утврдат комуникациските облици кои се застапени на нив;
- Да се испитаат видовите на комуникација во државните и приватните училишта;
- Да се испита колку хоризонталната комуникација е значајна во воспитно-образовниот процес;
- Да се испита начинот на разрешување на конфликтите во приватните и државните училишта;
- Да се спореди квалитетот и видот на комуникацијата во приватните и во државните училишта;

3 Хипотези

3.1 Главна хипотеза :

3.1.1 Се претпоставува дека постојат разлики по квалитетот на комуникацијата во приватните и државните училишта;

3.2 Помошни хипотези:

3.2.1. Се претпоставува дека се користат разни формални и неформални комуникации во приватните и државните училишта;

3.2.2. Се претпоставува дека постојат мерки за степенот на поддршка на наставниот кадар;

3.2.3. Се претпоставува дека хоризонталната комуникација се одвива ефективно;

3.2.4. Се претпоставува дека тимската работа е на високо ниво со што директно допринесува за ефективноста во приватното и државното училиште;

3.2.5. Се претпоставува дека состаноците како еден вид на комуникација имаат значајна улога за напредок и следење на воспитно -образовниот процес во институцијата;

3.2.6. Се претпоставува дека комуникацијата со родителите е на одлично ниво;

4 Варијабли

4.1. Зависна варијабла:

- Комуникацијата во образовните институции;
- Меѓучовечките односи;
- Вертикалната и хоризонталната комуникација;
- Климата во приватните и државните институции;
- Комуникацијата со родителите;

4.2. Независна варијабла:

- Состаноците задолжителен вид на комуникација;

5 Методи, техники и инструменти на истражување:

Истражувачкиот дел од овој труд е комбинација од квалитативен и квантитативен пристап како метод на истражување. Целта на ова истражување беше да се дојде до релевантни податоци кои би укажале како се одвива комуникацијата во приватните, а како во државните училишта со што би се утврдиле квалитетот и разликите во нивната реализација. Овие податоци можат да им помогнат на институциите каде не е на задоволително ниво комуникацијата и ќе допринесат во нивно сознание за важноста на овој елемент како дел од целокупното воспитно-образовно поле.

Во квалитативниот дел се спроведе истражувачки дел во кој се спроведе анализа на содржина преку интервју кое беше наменето за раководниот кадар. Потоа овие податоци ги средив и табелирав и графички ги прикажав.. Со помош на овие податоци дојдов до созанија за состаноците, видовите и темите кои се застапени. А во квантитативниот дел го обработив преку анализа на резултатите од анкетирањето со пресметување фреквенција на резултати, потоа пресметување на процент, тестирање на хипотезите со хи-квадрат и други главно непараметриски проценти.

*Интервјуте со анализа на содржина ми помогна да ја согледаме комуникацијата во училиштето од гледна точка на раководниот кадар и како таа помага за контрола на спроведување на наставните програми. Преку интервјуте можевме да согледаме како се одвива комуникацијата на состаноците и начините на разрешувањето на конфликтите на нив.

* Анкетните прашања со отворен и затворен тип ни помогнаа да ги согледаме ставовите на наставниците за комуникацијата во училиштата, кои се пречките за добра комуникација со родителите, дали работат тимски и друго. Анкетните листови кои се наменети за учениците ми помогнат да дојдам до реални мислења за комуникацијата на учениците како учесници од целиот комуникациски процес во образованието.

6 Примерок на истражување

Примерокот е пригоден и наменски. Истражувањето е спроведено во три приватни училишта и три државни училишта. Испитувањето се вршеше по случаен избор и беше во основни и средни училишта. Интервјуата беа поставувани на раководниот кадар за формите комуникација на состаноците за дневниот ред и проблемите. Беа извршени 6 интервјуа во приватните и 6 во државните училишта, или вкупно 12 интервјуа. Прашањата за наставниците беа спроведени на 30 наставници од приватните и 30 наставници од државните или вкупно 60 наставници. Анкетните

прашања за учениците беа спроведени на 120 ученици од приватните и 120 ученици од државните училишта или вкупно 240 ученици.

7 Организација и шек на истражувањето

Истражувањето беше спроведено во мај и септември во 2012 година. Сите анкетни листови беа анонимни со што се загарантира приватноста. Овие податоци беа искористени само за овој истражувачки труд со што можеше да се направи споредба и согледаат разлики во комуникациите.

Трет дел

Анализа и интерпретација на резултатите од истражувањето

1 Комуникацијата во училиштата

Комуникацијата во приватните и државните училишта беше спроведена од три дела. Во првиот дел испитаници беа учениците од приватните и од државните училишта. Беа опфатени 120 ученици од приватните и 120 ученици од државните училишта. Првото прашање беше прашање од затворен тип со што директно можевме да ја откриеме комуникацијата на наставникот со ученикот.

2 Комуникацијата од поглед на учениците

1.1 Наставникот кога сакам нешто да му соопштам или кажам тој:

а)секогаш ме сослушува и помага

б)ме сослушува, ама не ми помага

в)не ме сослушува

г)ми се развикува

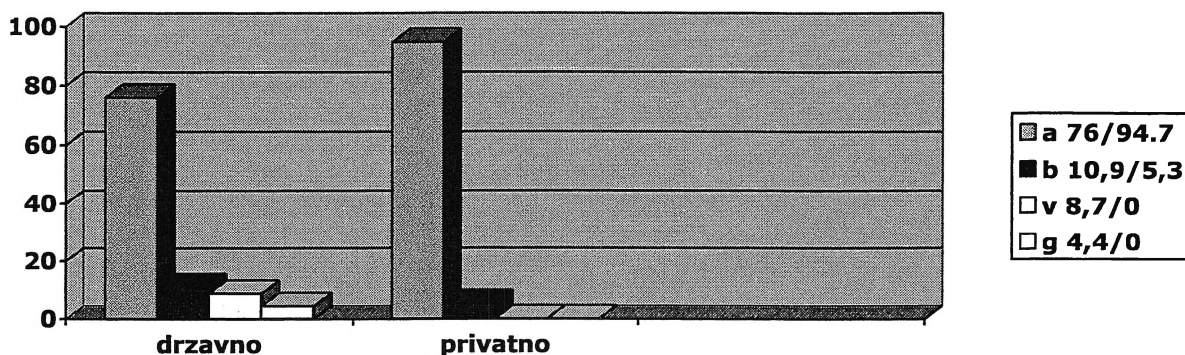
Ова прашање е директен одговор за тоа како наставникот комуницира со ученикот, и главно како ученикот го гледа наставникот. На ова прашање во државните училишта 76,0% од учениците одговориле дека наставникот секогаш ги сослушува и помага при работа. Во приватните училишта 94,7 % одговориле позитивно под а.

10,9 % од учениците во државните училишта одговориле дека наставникот ги сослушува ама не им помага. А во приватните училишта само 5,3% дале одговор под б. Дека наставникот не ги сослушува 8,7% испитаници од државните училишта одговориле дека е така, а за разлика во приватните ниту еден од испитаниците не се

изјаснил така. На прашањето кога сакам нешто да му соопштам или кажам на наставникот тој ми се развивува 4,4% од учениците го дале тој одговор. Во приватните училишта ниту еден испитаник не одговорил дека наставникот му се развивува.

По добиените резултати за тоа како наставникот постапува со учениците можеме да заклучиме дека најголем дел од наставниците ги сослушуваат учениците и им помагаат, помал процент ги сослушуваат и најмал процент не ги сослушуваат и не им помагаат само во државните училишта. Резултатите добиени од првото прашање за учениците можеме да согледаме дека наставниците во приватните училишта повеќе ги сослушуваат учениците и им помагаат за разлика од државните. Процентуално прикажани резултатите можеме да ги погледнеме и на следниов начин:

Резултати добиени од приватните и државните училишта би изгледал вака покажан :



2 Кога имам потешкотии во совладување на некој материјал:

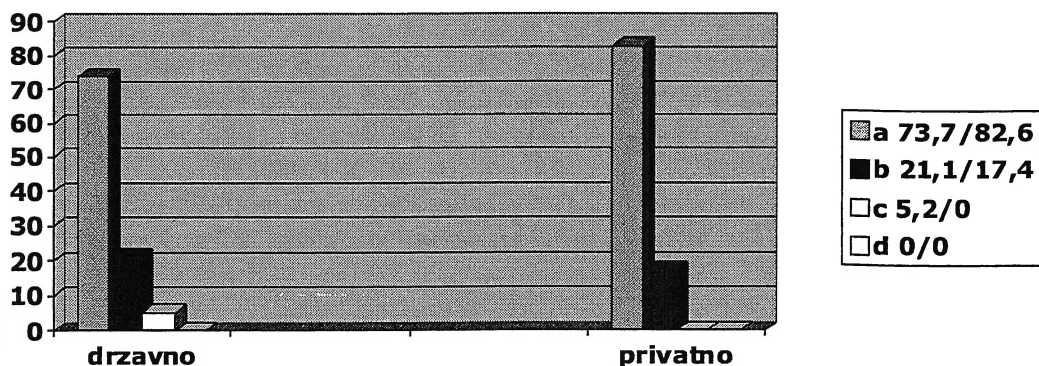
а)наставникот секогаш многу ми помага

б)ми помага ама не многу

в)ми вели дома родителите да ми помогнат

г)не ми помага и имаме конфликт

На ова прашање кога имаат потешкотии во совладување на некој материјал дека наставникот секогаш многу им помага 73,7% од учениците во државните училишта се изјасниле позитивно, а во приватните 82,6%. Можеме да согледаме дека голем дел од наставниците им помагаат на учениците да го совладаат материјалот со што се воспоставува добра комуникација а со тоа и подобри резултати во училиштата. На тоа дека наставникот им помага ама не многу одговориле 21,1% во државните училишта, а 17,4% во приватните. 5,2% од испитаниците од државните училишта својот одговор го дале под в а тоа е дека им велат дома родителите да им помогнат. Во приватните училишта никој од испитаниците никој не одговорил позитивно под в. На ова прашање нема испитанци ниту од државните ниту од приватните училишта што одговориле дека наставникот не им помага во совладување на материјалот и дека имаат конфликт.



3 Наставникот ни задава задачи да работиме во тимови:

а)многу често

б)многу ретко

в)никогаш

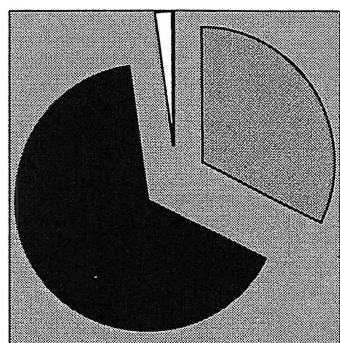
Работа во тимови е многу важен дел од комуникацискиот процес во еден воспитно - образовен процес. На овој начин на работа учениците развиваат повеќе вештини како :помагање на другарчињата, потоа подобрување на комуникацијата со другарчињата од тимот, зближување со другарчињата, откривање поинакви начини на совладување на учење и друго. Овој метод на работа многу често треба да се применува бидејќи учениците со ваква комуникација ќе успеат да стигнат до подобри резултати на многу поинтересен начин. Ова знаење или податоци кои учениците ќе ги осознаат по овој пат е потрајно.Наставниците од приватните училишта можеме да согледаме по изведената анкета дека голем број или поточно 68,4 % од нив ја применуваат многу често. А останатите 31,6% ја применуваат ретко. Можеме да заклучиме дека во приватните училишта оваа метода на совладување на градивотот е многу застапена и наставниците ја применуваат многу често познавајќи ги нејзините позитивни страни. Во државните училишта а прашањето дали наставникот им задава да работат во тимови во државните училишта учениците одговориле дека многу често им задава само 32,6% од учениците. Оваа е многу мал процент за разлика од приватните. Можеме да заклучиме дека наставниците во државните училишта многу мал процент се запознаени со овој метод на работа и голем дел од нив не ги знаат позитивните страни. Останатите 65,2% од државните училишта се изјасниле дека многу ретко им задаваат работа во тимови. И 2,2% се изјасниле дека никогаш не им задаваат задачи во тимови ,а во приватните нема ниту еден испитаник што се изјаснил така.

На ова прашање одговорите можеме да ги прикажеме во една табела вака:

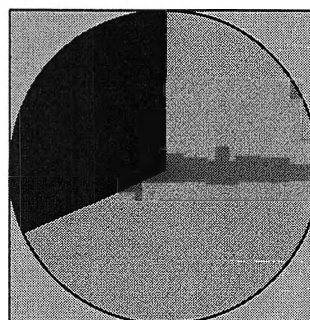
<i>Наставниците ни задава задача да работиме во тимови</i>	Државни училишта	Приватни училишта
а) Многу често	32,6%	68,4%
б) Многу ретко	65,2%	31,6%
в) Никогаш	2,2%	0%

Согледано можеме да заклучиме дека наставниците од државните училишта треба да применуваат различни методи и техники за подобрување на резултатите во училиштата. Со одговорите од ова прашање можеме да согледаме големи разлики во работење на наставниците во државните и во приватните училишта.

Резултатите прикажани од претходното прашање можеме да ги прикажавме и:



☐ mnogu cesto
☒ mnogu retko
☐ nikogas
☐ drzavno uciliste



☐ mnogu cesto
☒ mnogu retko
☐ nikogas
☐ privatno uciliste

4 Наставникот разговара со моите родители

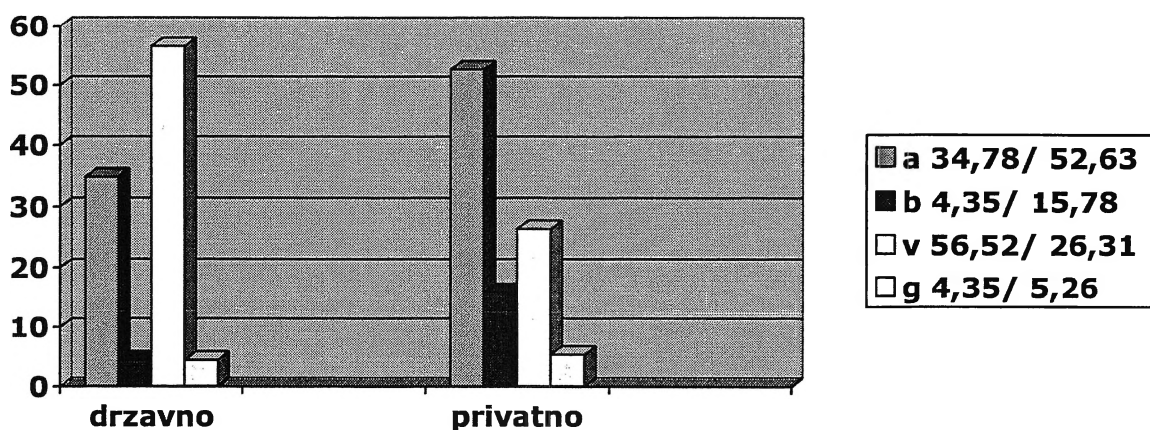
- а) Многу често и редовно им соопштува се за мене
- б) Разговара ама има работи кои не им ги кажува на моите родители
- в) Само на време на родителските средби
- г) Никогаш не разговара

Од одговорите на ова прашање можеме да дознаеме каква е комуникацијата на наставниците со родителите. Начинот на кој родителите комуницираат со своите деца, има примерно значење во неговиот развој и исто така има големо значење за неговото однесување со наставникот. Соработничките родители кои знаат вешто знаат да ги организираат активностите на детето, заедно со наставниците можат да достигнат до голем успех за детето. Како родителот комуницира со другите луѓе така и детето. Затоа е многу значаен фактор родителите да бидат добри комуникатори со наставниците со што ќе ги решаваат сите проблеми заедно со наставникот. Ако комуникацијата помеѓу наставникот и родителот е двонасочна тогаш и комуникацијата со детето со наставникот ќе биде подобра.

На ова прашање дека наставникот разговара многу често со родителите и дека редовно им соопштува се за ученикот во државното училиште одговориле 34,78% а во приватното 52,63% од испитаниците. Дека наставникот разговара со родителите ама има работи кои не им ги кажува во државното училиште одговориле 4,35% , а во приватното 15,78% од испитаниците. Дека наставниците комуницираат со родителите само на родителските средби што не е доволно за целосно разгледување на проблемите, недостатоците и успехите на учениците одговориле 56,52% од учениците во државните училишта. Тоа значи дека голем дел од наставниците не можат целосно да ги запознаат родителите со активностите на нивните деца, до каде се тие со напредувањето и заедно да ги разгледаат проблемите ако ги има. Комуникацијата со наставниците мора да се

зголеми и родителите постојано да бидат во чекор со детето. За разлика од државното училиште во приватните училишта 26,31 % се изјасниле дека нивните родители само на родителските средби комуницираат со родителите. Наставникот никогаш не разговара со моите родители се изјасниле 4,35% во државните училишта, а 5,26% во приватните училишта.

Тоа прикажано во графикон би изгледало вака:



5 Дали мислиш дека треба да имаш подобра комуникација со твојот наставник и како би се постигнало тоа?

Ова прашање можеше да се одговара со свои мислења, ставови и коментари со што би согледало како учениците мислат дека може да се подобри комуникацијата во училиштата. На ова прашање имаше различни одговори . 52,63 % од учениците од државните училишта напишале дека комуникацијата со наставникот им е добра, а додека пак во приватните училишта 65,2 исто така одговориле дека им е добра. Останатите ученици во државните училишта имаат одговорено дека:

-наставничката треба да биде построга со лошите ученици;

-наставничката треба да ни помага полесно да го совладаме материјалот;

- треба да работиме повеќе задачи во група;
- треба да имаме повеќе дополнителни часови;
- треба да има повеќе мирни разговори;
- треба да разговара со нас и за друго;

Имаше одговори и на ученици кои наведуваат дека комуникацијата не е добра заради тоа што не се дисциплинирани тие.

Во согласност со поголемиот добиен процент во приватните училишта за разлика од државните кој ја покажува задоволноста на учениците од комуникацијата на наставниците со нив, учениците не искажаа поинакви предлози освен што наведоа дека наставниците понекогаш не им посветуваат доволно внимание на поедини ученици.

Со анализата од добиените одговори може да се заклучи дека учениците се повеќе задоволни од комуникацијата на наставникот со нив во приватните училишта, при што немаат немаат предлози за промена на истата , за разлика од државните училишта каде што учениците сметаат дека комуникацијата не е на задоволително ниво и дека таа може да се подобри зошто зависи од повеќе фактори.

3 Комуникацијата на наставниците.

1 Меѓучовечките односи во нашето училиште би ги оцениле како:

а)одлични

б)многу добри

в)задоволителни

г)можат да бидат подобри

Со ова прашање директно го добиваме ставот на наставникот каква е комуникацијата во училиштето. Во државните училишта 25% од наставниците одговориле дека се одлични, а во приватните 60%. Можеме да согледаме дека наставниците како директни учесници во комуникацијата во училиштето се изјаснуваат дека меѓучовечките односи во училиштето се одлични и се задоволни од нив само во приватните училишта. Таму 60% од наставниците ги оцениле одлични односите. Овој процент не е многу голем но за разлика од државните е поголем. Тој процент мора да се зголеми и секаде да има добри односи и наставниците да дадат преку 90% од нив мислење дека се одлични. Наставниците заедно со менаџерите треба да преземат повеќе мерки да се подобрат односите, а воедно и климата во организацијата со што ќе се добијат подобри резултати и поголема ефективност.

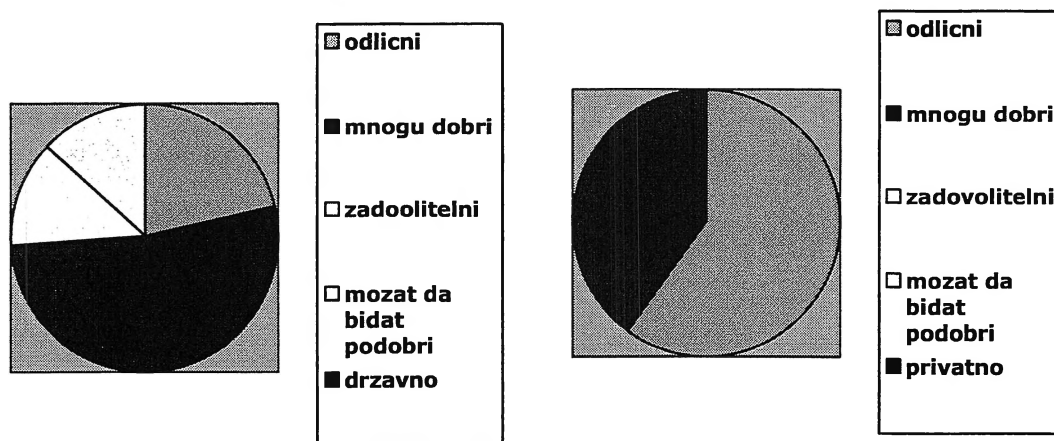
Дека односите се многу добри во училиштето одговориле 50% од анкетираниите наставници во државните училишта, а во приватните одговориле 40%. Отприлика ист е процентот на наставници и во државните и во приватните училишта кои се изјасниле дека односите се добри.

Дека односите се задоволителни одговориле 12,5% во државните, а во приватните ниту еден. Дека односите можат да бидат подобри исто така одговориле 12,5% во државните училишта, а во приватните никој.

Најголем дел од наставниците се изјасниле значи дека во училиштата комуникацијата е одлична или многу добра. Тоа е многу важен фактор за постигнување на целите во образовната институција. Има големи пречки и недостатоци кои треба да се надминат но за тоа се наредните прашања во анкетниот лист.

Со анализата на ова прашање може да се заклучи дека во приватните училишта меѓучовечките односи се одлични и поголем процент од половина мислат дека тие се на задоволително ниво за разлика од меѓучовечките односи во државните училишта. Во државните училишта поголем процент имаат одговорено дека меѓучовечките односи се многу добри, но не се одлични. Со подобрување на меѓучовечките односи во државните училишта директно ќе се влијае на подобрување на комуникацијата, а со тоа и на ефективноста во остварувањето на образовните цели.

Прикажано на резултатите за меѓучовечките односи во приватните и државните училишта би изгледало вака:



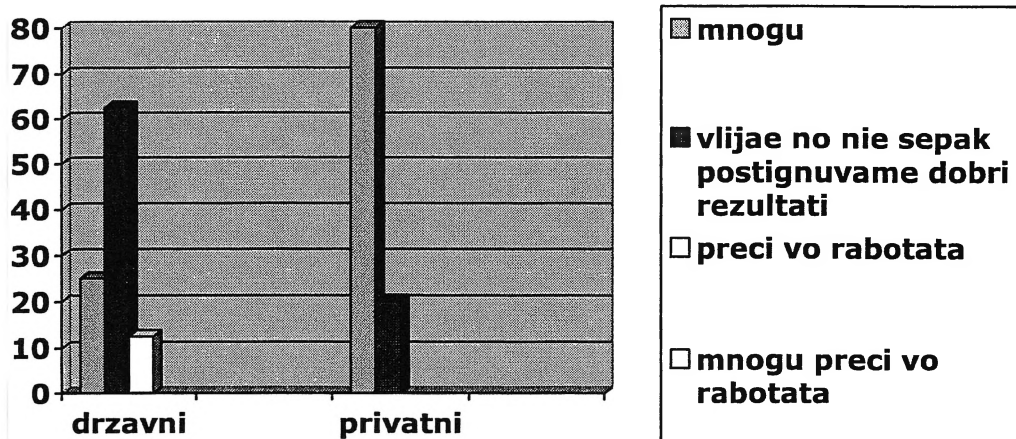
2 Квалитетот на меѓучовечките односи влијае на вашата ефективност во работата

- а) Многу
- б) Влијае, но ние сепак постигнуваме добри резултати
- в) Пречи во работата
- г) Многу ви пречи во работата

Ова прашање е дел од овој истражувачки труд со цел да утврди дали наставниците се свесни за значењето на меѓучовечките односи или комуникациските во ефективноста во работата. Дека многу влијае се изјасниле 25% испитаници од државните училишта, а 80% во приватните. Значи може да се заклучи од добиените резултати дека 80% од наставниците од приватните училишта се свесни за значењето на односите во училиштето. Оттука можеме да заклучиме дека затоа наставниците во приватните училишта имаат подобра комуникација и поголема ефективност. Само 25% од државните училишта се свесни за значењето. Значи треба наставниците од државните училишта да посетуваат одредени семинари, обуки, и да се информираат од менаџерите за подобрување на овие односи.

Дека влијае но тие сепак постигнуваат добри резултати се изјасниле 62,5% во државните, а 20% во приватните училишта. На ова прашање како што можеме да согледаме голем дел од наставниците од државните училишта се изјасниле дека знаат дека влијае но дека тоа не е значаен фактор за постигнување подобри резултати.

Дека им пречи во работата се изјасниле 12,5% од државните, а ниту еден испитаник од приватните училишта. На одговорот под г или поточно дека многу им пречи во работа не се изјаснил ниеден наставник ниту од државното, ниту од приватното училиште. Сето ова прикажано би изгледало вака:



3 Наведете ги најчестите комуникации со вашите колеги.

На ова прашање кое е од отворен тип наставниците ги одговориле сите можни комуникации кои ги воспоставуваат со своите колеги. Најголем дел од наставниците од државните училишта ги имаат одговорено наставничките совети, стручните состаноци, неформалните собирања.

Наставниците од приватните исто така ги имаат одговорено состаноците, потоа секојдневните неформални средби како разговори на секоја тема поврзана со работа, но и од приватниот живот. Потоа комуникациите поврзани со воннаставните активност, размената на материјали и останати дружења надвор од работата.

4 Наведете ги најчестите комуникации со стручната служба и раководниот кадар.

Наставниците и од приватните и од државните училишта ги дале истите одговори. А тоа е дека најчестите комуникации се за семинари, за обуки, за совети. Дека раководниот кадар и психологот им помагаат при проблеми со некои од децата, при секаква потреба за решавање на некаква конфликтна ситуација со родител, ученик и друго. Дека им помагаат при реализирање на воннастаните активности. Наставниците навеле дека нивната комуникација со стручната служба е секојдневна и дека таа функционира одлично и дека е составена од секакви состаноци, собири и прослави.

5 Раководниот кадар во вашите училишта постојано ве подржува во вашите барања оценете од 1-5

_____ Стручно усовршување

_____ Неформално образование(семинари, предавање)

_____ Во набавка на современа наставна опрема

_____ Полесно надминување на конфликтни ситуации

_____ Во соработка со родители

Ова прашање е со давање оценка на наставниците за раководниот кадар. Тука наставниците со бројка од 1-5 можат да објаснат колку добра комуникација и помош имаат.

На тоа дека раководниот кадар постојано им помага во стручното усовршување на наставниците вака изгледаат одговорите:

Оценка	Државни училишта	Приватни училишта
5	18	25
4	8	
3	3	3
2		2
1	1	

Најголем број од наставниците со број 5 или одлично ги оцениле во приватните училишта раководниот кадар. Таму 25 наставници се изјасниле за највисоката оценка, а во приватните училишта нешто помалку или поточно 18.

На прашањето за тоа колку раководниот кадар им помага на наставниците во неформалното образование со оценка од 1 до 5 би изгледало вака:

Оценка	Државни училишта	Приватни училишта
5	16	22
4	6	6
3	2	
2	3	2
1	3	

Неформалното образование како еден значаен дел од образовниот систем за тоа како раководниот кадар им помага на наставниците 22 од приватните се изјасниле за највисокта оценка или 5, а во државните училишта само 16. Тие мислат дека раководниот кадар најдобро се справува со неформалното образование.

Колку раководниот кадар им помага на наставниците во набавување на соремена наставна опрема:

Оценка	Државни училишта	Приватни училишта
5	5	26
4	6	2
3	18	2
2	1	
1		

Одговорите на ова прашање се многу поразлични од претходните каде најголем процент беа даде за највисоката оценка или одлично. На ова прашање исто така во приватните училишта најголем процент се изјасниле за одлично или поточно 26

испитаници, а само 5 во државните. Ова е многу голема разлика И многу значаен фактор. На прашањето дали раководниот кадар им помага на наставниците за набавување на современа опрема во државните училишта најголем процен или поточно 18 испитаници го дале одговорот добро или оценка 3. Ако наставниците имаат подршка во секој смисла од раководниот кадар и ако им се помага во внесување на иновации тогаш резултатите ќе бидат многу подобри.

Колку раководниот кадар им помага за полесно надминување на конфликтни ситуации :

Оценка	Државни училишта	Приватни училишта
5	19	14
4	6	12
3		2
2	5	2
1		

На резултатите добиени од ова прашање можеме да воочиме дека голем дел од наставниците од државните училишта се изјасниле дека раководниот кадар им помага во надминување на конфликтните ситуации. Односно 19 наставници одговориле со 5 или одлично, а во приватните училишта само 14. Подршката од раководниот кадар и средувањето со конфликтни ситуации има многу значајна улога во целиот процес. Директорите треба да бидат спремни и да имаат вештини со што ќе им помогнат на наставниците во откривање на причината, процесот и начинот на најлесно решавање на конфликтот. Тие треба да им помагаат и да им воочуваат грешки со што наставниците би станале свесни за нивните постапки и нивното значење во пренесување на знаењето.

Колку раководниот кадар им помага во соработка со родителите:

Оценка	Државни училишта	Приватни училишта
5	14	11
4	3	8
3	7	5
2	3	4
1	3	2

Од анализа на податоците можеме да соочиме дека раководниот кадар одлично им помага во соработка со родителите на 14 наставници од држните, а 11 во приватните училишта. Оваа оценка е многу значаен фактор за целата комуникација која се одвива во воспитно-образовниот процес или односно комуникацијата директор-ученик-наставник-родител. Таа комуникација треба да тече непрекинато и треба да се воочи нејзиното значење со оглед на тоа дека комуникацијата на секоја индивидуал започнува од дома со неговите родите од неговото раѓање.

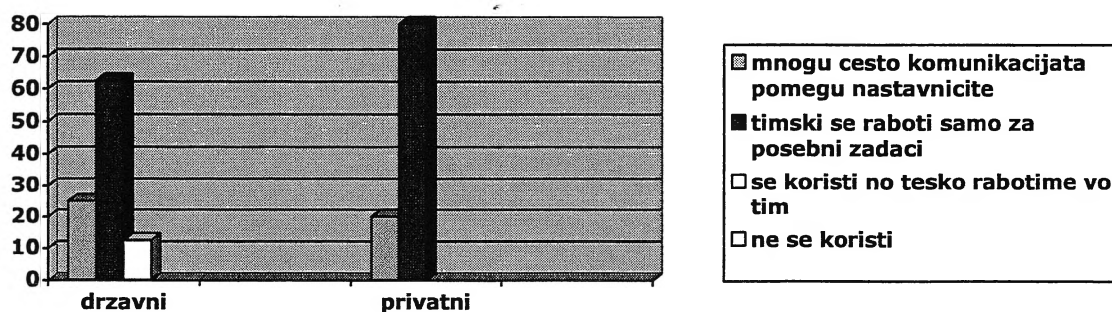
6 Во нашето училиште тимска работа е:

- а) многу често комуникацијата помеѓу наставниците
- б) тимски се работи само за некои посебни задачи
- в) се користи, но тешко работиме во тим
- г) не се користи

На ова прашање 25% од наставниците од државните училишта одговориле под а, а во приватните 20%. Овие проценти се многу мали за разлика од значењето на прашањето. Тимски треба да работат наставниците со што многу полесно ќе можат да си пренесат различни искуства, различни стратегии и различни видови на

обработка на наставните содржини. Наставниците треба да работат во тимови со што секој ќе може да им пренесе некој креативна идеја на останатите и при тоа да им помогне во извршувањето на секојдневните задачи за наставниците и училиштето.

Дека тимски се работи само за некои посебни задачи во државните училишта одговориле 62,5 % а во приватните 80% од испитаниците. Дека се користи тимска работа но тешко се работи во тимови одговориле 12,5% наставници од државните училишта , а во приватните ниту еден наставник. Одговори под г односно не се користи нема ниту во државните, ниту во приватните училишта.

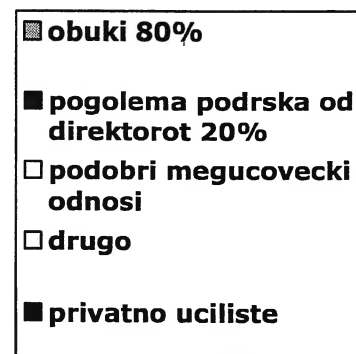
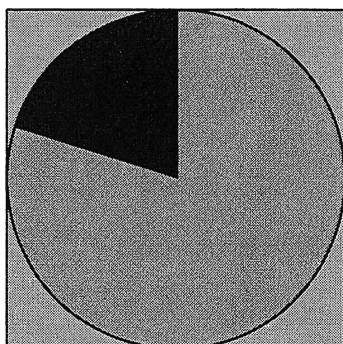
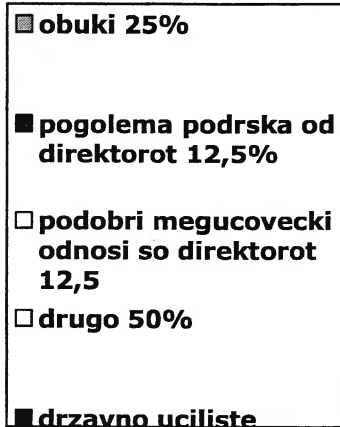
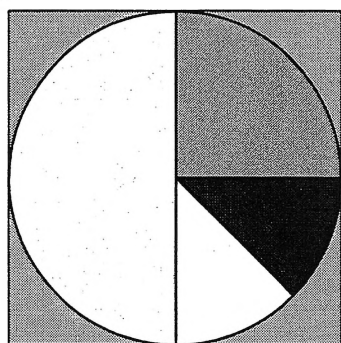


7 Сметаме дека за успешна тимска работа постои потреба од:

- а) обуки (дополнителни)
- б) поголема поддршка од директорот
- в) подобри меѓучовечки односи со директорот
- г) друго

Во државното училиште на ова прашање 25% одговориле за успешна тимска работа се потребни обуки, 12,5 % поголема поддршка од директорот, 12,5% подобри меѓучовечки односи со директорот и цели 50% одговориле друго. Останатите 50% сметаат дека други фактори се важни за подобра соработка како тим.

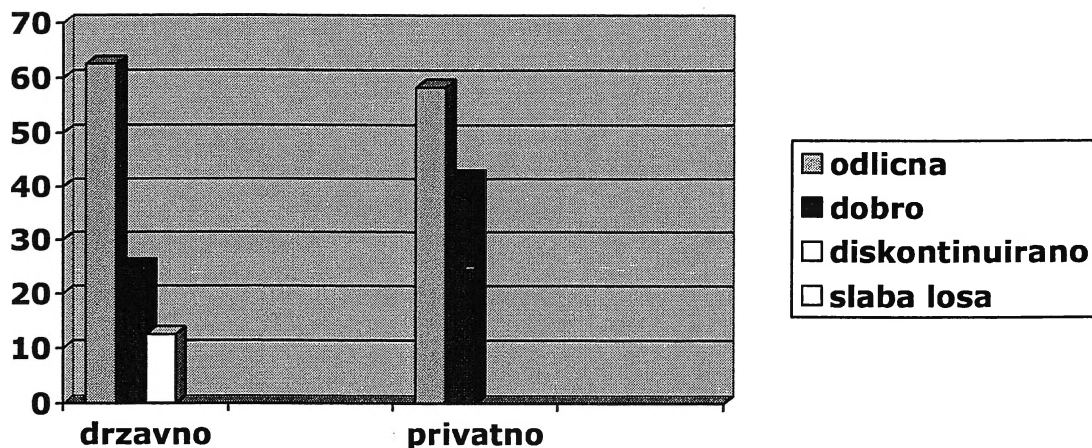
За разлика од државното училиште 80% од наставниците одговориле дека им се потребни обуки, а 20% поголема поддршка од директорот. Наставниците во државните училишта не го делат своето мислење како наставниците од приватните училишта. Наставниците од државните сметаат дека обуките се најголемиот одговор за подобрување на тимската работа помеѓу наставниците. Тоа прикажано би изгледало вака:



8 Вашата соработка со родителите би ја оцениле како:

- а)одлична
- б)добро
- в)дисконтиунирано
- г)слаба-лоша

На ова прашање наставниците требаше да одговорат за тоа како би ја оцениле комуникацијата. Голем дел од таа комуникација зависи од родителите како нивната желба, нивната заинтересираност, нивнатаа можност и друго. Комуникација со родителите е многу значаен фактор за успешноста на комуникацискиот процес. Во државните училишта 62,5 % од наставниците комуникацијата со родителите ја определиле како одлична. Во приватното училиште одговориле одлична 58,3% исто така комуникацијата е одлична. Можеме да воочиме дека И во државните И во приватните училишта комуникацијате со родителите ја оцениле како одлична повеќе од половина. Дека соработката со родителите ја определиле како добра во државните 25% а во приватните 41,6%. Соработката ја определиле дисконтинуирано 12,5% од државните, а од приватните ниту еден наставник. Нема испитаници што се изјасниле дека соработката е лоша.

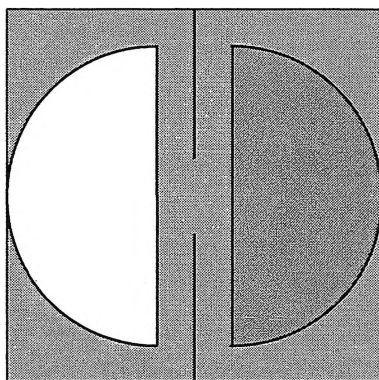


9 Најчести проблеми на кои наидувате во соработка со родителите се:

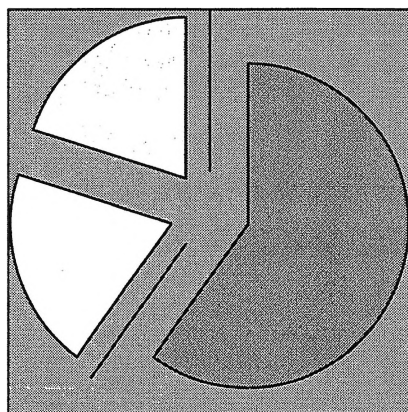
- а) Незаинтересираност
- б) Нивна неинформираност
- в) Немаат време
- г) неприфаќање на реалната слика за нивното дете

На ова прашање за тоа какви проблеми имаат наставниците во соработката со родителите имаат одговорени и државните и приватните училишта најголем процент за незаинтересираност. Во државните училишта 50 % од наставниците го делат тоа мислење, а во приватните 60%. Тоа е голем број на наставници кои своето мислење дека комуникацијата со родителите најголема пречка за нивната ефективност е незаинтересираноста на родителот. Тоа само допринесува наставниците да имаат големи тешкотии во остварување на образовните цели бидејќи за едно дете да има успех потребно целокупен труд на наставникот, ученикот и родителот. Дека голема пречка во соработката со родителот наставникот ја гледа во нивната неинформираност ниту еден наставник не се изјаснил за татво мислење. Дека немаат

време се изјасниле 50% од наставниците од државните, а 20 % во приватните училишта. Неприфакането на реалната слика за нивното дете не ја навел ниту еден наставник од државните училишта, а од приватните 20%.



- ☒ nezainteresiranost 50%
- ☒ neinformiranost 0%
- ☐ nemaat vreme 50%
- ☐ neprifakanje na relana slika za deteto 0%
- ☒ drzavno uciliste



- ☒ nezainteresiranost 60%
- ☒ neinformiranost 0%
- ☐ nemaat vreme 20%
- ☐ neprifakanje realna slika za deteto 20%
- ☒ privatno uciliste

10 Наведете три начини како би се подобрила комуникацијата во вашето училиште.

Ова прашање е директно поставено кон наставниците за ставот како тие би помогнала да се подобри комуникацијата во училиштата. Во државните училишта имаше наведено дека треба да се организираат повеќе средби за наставниците и прослави, потоа дека треба раководниот кадар повеќе да биде поискусен, повеќе да им помага. Дека треба да се набават повеќе современи техники и дека треба да се зголеми на некој начин помошта од родителите и тие да помогнат за проблемите со учениците.

Во приватните училишта имаше наведено : почести социјални активности, почести неформални активности, семинари, доквалификации на наставниците, повеќе културни и едукативни активности, почести средби со родителите и почести екскурзии.

Комуникацијата во едно училиште зависи од многу фактори и затоа сите учесници треба да сменат нешто, да се потрудат повеќе за да полесно, поефикасно учениците да ги совладаат наставните содржини. Директорот како водич треба постојано да им биде на поддршка на наставниот кадар со што директно ќе се подобри климата во образовната институција. Исто така значаен фактор освен комуникацијата со родителите, наставниците и раководниот кадар треба комуникацијата да се одвива и со средината и со службите кои се задолжени за проверка и подобрување на целиот образовен систем.

4 Состаноциите во државните и приватните училишта

Состаноците во образовните институции се едни од најзначајни за комуникација на целиот наставен и раководен кадар. Тие се една од формите на тимска работа и најчесто се свикнуваат и се одржуваат во случаи кога е потребно да се донесат некакви одлуки, да се решат некакви конфликтни ситуации, да се разговара за наставните планови и содржини, да се дадат идеи, да се соберат информации, предлози, мислење и слично. Директорите се главните на спроведување на тие состаноци, но не секогаш. Многу фактори зависат од успешноста на состанокот а тоа е: подготовките за состанокот, содржината на состанокот, учесниците на состанокот, водењето на состанокот и материјалните можности за него. Состанците треба да бидат со мотивирачка атмосфера, односно да има пријатна клима за работа, треба да се внимава на учесниците да им се пружат сите услови. На состаноците треба да присуствуваат сите луѓе кои се директно вклучени во темата или целта на состанокот. Состанокот треба однапред добро да биде осмислен со редослед и се да биде спремно без никакви пречки. Има различни видови на состаноци со различни цели. Состаноци за преговарање при решавање на некоја конфликтна ситуација, за информирање, потоа состаноци за донесување одлуку, состаноци за утврдување на наставните содржини и програми, состаноци за определување на воннастани активности и многу други работи. Ако состанокот е свикан за разрешување на некој конфликт тогаш треба да се разрешат конфликтната ситуација од самиот почеток односно од изнаоѓањето на причината. Ако состанокот е за некакво информирање, размена на идеи, тогаш потоа се донесува заклучок. На состаноците има записници во кои се вметнуваат сите елементи од состанокот. Односно целиот состанок во кратки, јасни црти се забележува содржината, фазните решенија, одлуките и се она што се однесува на содржината на состанокот. Состаноците можат да бидат формални и неформални. Неформалните состаноци се секојдневните состаноци како средби во училиштето, секојдневно решавање на конфликти, споделување искуство помеѓу наставниците итн. Овие состаноци се поудобни и послободни. Од нив се пренесуваат мислења искуства помеѓу двајца или повеќе наставници. Формалните состаноци се

свикани од управувачите и раководниот кадар, од претседателот на стручните активи, од здруженија и др.

Во мојот истражувачки дел имаше прашања за раководниот кадар со кој имав цел да дознаам на кој начин, како се одвиваат состаноците, каква е комуникацијата на нив и колку таа може да придонесе за подобра ефикасност во образовните институции.

1 Колку често се одржуваат состаноци во вашето училиште?

И во државните и во приватните училишта имаат одговорено дека во просек е еднаш месечно, но дека некогаш по потреба е и повеќе. Тие состаноци се одделенски совети, наставни совети, стручни активи, состаноци по тимови.

2 Колку луѓе се присутни на состаноците?

Во приватните имаат одговорено дека сите наставници се секогаш присутни, а во државните училишта дека најчесто околу 80% од наставниците се присутни.

3 Кои се темите за кои се разговара на состаноците и дали се разрешуваат конфликтни ситуации?

И во приватните и во државните училишта учесници од раководниот кадар одговориле дека на состаноците најчесто теми се:

- поведени и успех на учениците;
- соработка со родителите;
- планирање и реализирање на активности;
- стручни теми за програмите;
- развој на наставниците;
- соопштување на постигнатиот успех;
- редовност на учениците;

- дисциплина;
- тековни прашања;
- куќниот ред во училницата;
- разрешување на конфликти и пронаоѓање причини за него;
- договарање за воннаставни активности и др.

4 Кој го составува дневниот ред?

На ова прашање приватните училишта одговориле директорот или координаторот на училиштето, а во државните директорот или психологот. Во некој случај одговорниот наставник во соработка со педагог или психолог.

5 Кој најмногу зборува и дали сите се вклучени во комуникацијата?

Во државните и приватните училишта одговориле дека сите подеднакво зборуваат или 90% од присутните на состанокот ,бидејќи сите ги кажуваат своите мислења и ставови, и сите имаат идеи.

6 Кои проблеми се третираат на состаноците?

-На состаноците се третираат проблемите како нередовност на учениците, слабите оценки, недисциплината , како да се подобри редот и организацијата во училницата, како да ги совладаме полесно иновациите, и како да се подобри успехот.

Четврти дел

Заклучок

По сите добиени резултати од истражувањето можеме да согледаме и да ги провериме голем дел од хипотезите.

Главната хипотеза во која прептпоставувавме дека постојат разлики по квалитетот на комуникацијата во приватните и државните училишта се потврди. Има разлики во комуникацијата и за некој степен е подобра во приватните училишта. Тие податоци можеме да ги согледаме уште во првите одговори на наставниците, но и на учениците. На прашањето како ги оценуваме меѓучовечките односи во училиштатето само 25% од држаното се изјасниле за одлични, а во приватното цели 60%. Тоа покажува дека при самиот момент на комуникација наставниците не се задоволни од нејзе во државните училишта. Во секој случај наставниците исто како и останатите фактори за успешна комуникација можат да допринесат и да се потрудат заедно сите да ја подобрат, со што би имало многу појака и позитивна клима за работа.

На хипотезата дека се користат различни формални и неформални комуникации во приватните и во државните училишта исто така можевме да го заклучиме од прашањата кои беа постаени на раководниот кадар, но и дел на наставниците. Во едно од прашањата на наставниците беше да ги наведат сите најчести комуникации со колегите. Најголем дел од наставниците ги има напишано неформалните состаноци како што се секојдневно разрешување конфликти, дискутирање во образовните институции за работните активности, споделување искуство, помагање на другите наставници друго. Исто така од формалните комуникации ги наведоа состаноците кои се како одделенски совети, наставни совети, стручни активи и друго. Тие истакнаа дека овие формални совети им помагаат за наставните програм, содржини и проблеми со учениците. Некои од наставниците се изјаснија дека неформалните состаноци многу повеќе им ја олеснуваат работата со што можат побрзо да решат

конфликт, да си помогнат при иновации, да споделат искуство и секако вид на помош од другиот наставник.

Во наредната моја хипотеза дека постојат мерки за степенот на поддршка на наставниот кадар можев да согледам од прашањата за раководниот кадар. Раководниот кадар ги истакна сите начини на состаноци што се разговара на нив, како директорот и останатиот раководен кадар им помагаат на наставниците при конфликтни ситуации.

Дека постојат мерки за степенот на поддршка на наставниот кадар можеме да согледаме од прашањето во кое наставниците со описна бројка го искажуваат мислењето за нивната помош. На прашањето како раководниот кадар им помага во стручното усовршување 18 наставници од државните училишта ја дале највисоката оценка за тоа, додека во приватните 25. Овој податок покажува дека наставниците над 50% се најзадоволни од помошта во нивното стручно усовршување. Дека имаат помош за неформалното образование се изјасниле 16 наставници од државните, а 22 од приватните училишта. Ефективноста може да се подобри и да се работи во подобра клима доколку директорите и раководниот кадар работа повеќе на помагање, давање идеи и спроведување на семинари, предавања за наставниците.

Набавката на современа наставна опрема во државните училишта не е на задоволително ниво. Многу голем дел од наставниците во државните училишта или поточно 18 се изјасниле со оценка 3. Овој податок докажува дека во државните училишта не им се помага на наставниците при набавка на современа опрема. Во приватните училишта 26 наставници ја дале најдобрата оценка за ова прашање. Меѓутоа има голем број на фактори како најголем финансиските средства кои се потребни за овој проблем. Во државните институции тие средства се ограничени и затоа не можеме вината да ја бараме во раководниот кадар. Во приватните училишта има голем олеснителен факт дека сопственикот на приватното училиште вложува голем број финансиски средства со што и наставниците, учениците и родителите се позадоволни и имаат олеснувања во пренесување на материјалот.

Во наредната хипотеза наведувам дека хоризонталната комуникација се одвива ефективно. Таа се одвива на многу високо наво најчесто при неформалните средби. Најголем дел од наставниците имаат наведено дека тие комуницираат со другите наставници, дека си помагаат и дека нивната комуникација не се сведува само за училиштето и проблемите таму, туку дека има и разговори кои се он нивните приватни животи. Тие имаат наведено дека нивната комуникација не се сведува само на ниво на училиштето туку и надвор од него. Меѓусебната помош и разбирање од колегите е многу значаен фактор за спроведување на настаните материјали и справување со конфликти.

На хипотезата дека тимската работа е на високо ниво со што директно допринесува за ефективноста во училиштата по добиените резултати можам да заклучам дека 62,5% од државните, а 80% од приватните одговориле дека таа се спроведува при некои посебни задачи. Најголем дел од наставниците мислат дека треба да се работи тимски многу повеќе. Тие своите ставови за како би биле поуспешни во неа ги истакнуваат во 8 прашање од наставните анкети за наставниците каде што наведуваат 50% од наставниците во државните училишта дека им е потребно не обука, не поддршка од директорот туку нешто друго. Под нешто друго голем дел од наставниците имаат наведено дека тие самите треба повеќе да комуницираат и да работат во тимови и тимовите да си ги помагаат во спроведувањето на задачите.

Состаноците како еден вид на комуникација дека има значајна улога за напредокот и следењето на воспитно-образовниот процес во институцијата можеме да согледаме од анкетните прашања за раководниот кадар. Во нив се наведува какви состаноци има, за што служат, како да се спроведуваат, за тоа кој комуницира на нив и разрешување на сите проблеми во училиштето. Тие имаат многу голема улога во следењето на успехот на учениците, во утврдување на наставните програм, наставните содржини и друго. На прашањето за кои теми се разговара најголем дел делат мислење дека се разговара за учениците, за подобрување на целиот образовен процес, за давање идеи, договарање на активности од секаков тип и др.

На последната хипотеза дека комуникацијата со родителите е на високо ниво таа би можела да истакнам дека 62,5% од државните училишта се изјасниле дека е одлична. Во приватните 58,3. Овој процент би требало да биде поголем и родителите се многу значаен фактор за успешна комуникација во образовниот процес. Дека комуникацијата е добра се изјасниле останатите. Комуникацијата со родителите треба исто така да биде двонасочна и тие да им помагаат на наставниците во доведување на детето на вистински цели во животот. Многу често родителите го занемаруваат фактот дека и тие треба да се интересираат и да го пратат детето во неговото развивање.

Во секоја образовна институција секој фактор е битен за успешна комуникација а тоа се наставниците, директорите, учениците и родителите треба да се потрудат повеќе да се подобри нивната комуникација, повеќе да си помагаат едни со други и со тоа би допринеле до поголема ефективност во образованието. Тоа е единствената цел на сите учесници во овој процес , а тоа е на полесен поинтересен и подобар начин детето да ги совлада материјалите и да се развие интелектуално. Затоа комуникацијата е еден од најважните фактори за успешност.

Корисѝена лиѝерату̀ра

- 1 Ангелоска- Галевска, Н. (1998), *Квалиѝативни истражувања во воспитанието и образованието*, Битола: Киро Дандаро.
- 2 Батковска, Л. (2004), *Бизнис комуникации*, Центар за научно-истражувачки работи, Охрид: Факултет за туризам и угостителство.
- 3 Bratanic,M., Vasic, S.(1990), *Kultura govorne komunikacije*, Beograd: Prosveta.
- 4 Bratanic,M. (1990), *Mikropedagogija, Interakcijsko-komunikacijski aspect odgoja*, Zagreb:Skolska knjiga.
- 5 Bratanic, M.(1997), *susreti u nastavi*, Zagreb: Skolska knjiga.
- 6 Vasic, S. (1990), *Kultura govorne komunikacija*, Beograd: Prosveta.
- 7 Vilotijevic, M.(2000), *Didaktika II*, Zavod za udzbenike i nastavna sredstva, Uciteljski fakultet, Beograd;
- 8 Виск,Д.(1998) *Разрешување конфликти*, Балкански центар за мир, Скопје: Филозофски факултет.
- 9 Водење состаноци (2002), андрагошки прирачник, Скопје: Педагошки центар “Дидактика”.
- 10 Gnjata, V.(2003), *Sastanci-interesno komuniciranje*, Zagreb: Alinea.
- 11 Danilovic,M, (1996), *Savremena obrazovna tehnolgija*, Beograd –institut za pedagogoska istrazivanja.
- 12 Erculj,J. ,Vodopivec, I.(1999), *S komunikacijo do ciljev*, Ljubljana: Skola za ravnatelje.
- 13 ¹ J.Malic-V.Muzic,*Pedagogija*,Skolska knjiga,Zagreb 1986g,

- 14 Mozina, T. (1998), Poslovno komuniciranje, Maribor: Založila Založba Obzorja.
- 15 Neill, S. (1994), Neverbalna komunikacija u razredu, Zagreb: EDUCA.
- 16 Н.Лакета, Меѓусебни односи ученика и наставника у современој школи, Настава и васпитање Београд, 5/85.
- 17 Поповски, М, . Бараковска, А. , Стојановска, В., (2009) Комуникација и водство во организациите (хрестоматија), Скопје: Филозофски факултет.
- 18 Петковски, К. (2000), Водството и ефективната комуникација, Битола: Киро Дандаро.
- 19 Петковски, К. Алексова, М. (2004), Водење на динамично училиште, Скопје: Биро за развој на образованието.
- 20 Петковски, К. Јанкуловска, П. (2006). Деловно комуницирање, Битола: ИРИС-Р.
- 21 Петроска-Бешка, Виолета (1995) Конфликти (што претставуваат и како се разрешуваат), Скопје: Филозофски Факултет;
- 22 Пранговска, Л (1998) Деловно однесување: култура, комуникација, однесување, Охрид.
- 23 Rot, N. (2004). Znakovi i znacenja: verbalna i neverbalna komunikacija. Beograd: Plato.
- 24 Reardon, K. K. (1998), Interpersonalna komunikacija, Zagreb: Alinea.
- 25 Станојлович, С. (2001), Умијече комуницирања, Српско Сарајево: Завод за уџбенике и наставна средства.
- 26 Стоилковска Александра. Како да се изгради здрава училишна клима-Битола: Херакли-Комерц
- 27 С.Ристевска, Односот на наставникот кон личноста на ученикот, Пзм, Скопје 1998

- 28 С.Мирасчиева, Комуникацијата меѓу наставникот и ученикот во основното училиште (2005) Штип, Педагошки факултет „Гоце Делчев”.
- 29 Цветанович, В.(1999), Култура пословног комуницирања у школи, Београд: Учительски факултет-ЦУРО.
- 30 Цветанович, В.(1999), Пословно комуницирање, Београд: И.П.Обележја.
- 31 <http://mk.wikipedia.org/wiki/Komunikacije>
- 32 www.interview.com
- 33 http://archive.rec.org/REC/Programs/NGO_Support/PDF/Macedonian/PresentationCommunicationMac.pdf
- 34 <http://100ljudi.net/interview/027/ana-mirkovic/verbalna-neverbalna-i-digitalna-komunikacija>
- 35 <http://www.fes.org.mk/pdf/Publikacija%20KUNZCIK%20Voved%20vo%20publicistika.pdf>
- 36 http://jser.fzf.ukim.edu.mk/index.php?option=com_content&view=article&catid=51%3A1998-1&id=450%3A2009-08-09-17-20-01&Itemid=58
- 37 <http://www.fes.org.mk/pdf/Publikacija%20KUNZCIK%20Voved%20vo%20publicistika.pdf>

Прилози

Анкетен прашалник за раководниот кадар

Колку често се одржуваат состаноци во вашето училиште?	
Колку луѓе се присутни на состаноците?	
Кои се темите за кои се разговара на состаноците и дали се разрешуваат конфликтни ситуации?	
Кој го составува дневниот ред?	
Кој најмногу зборува на состанокот и дали сите се вклучени во комуникацијата?	
Кои проблеми се третираат на состаноците?	

Анкетен прашалник за наставници

1. Меѓучовечките односи во вашето училиште би ги оцениле како:

а) одлични

б) многу добри

в) задоволителни

г) можат да бидат подобри

2. Квалитетот на меѓучовечките односи влијае на вашата ефективност во работата

а) многу

б) влијае, но ние сепак постигнуваме добри резултати

в) пречи во работата

г) многу ви пречи во работата

3. Наведете ги најчестите комуникации со вашите колеги

4. Наведете ги најчестите комуникации со стручната служба и раководниот кадар

5. Раководниот кадар во вашите училишта постојано ве подржува во вашите барања (оценете ги од 1-5)

_____ стручно усовршување

_____ -неформално образование(семинари, предавања)

_____ во набавка на современа наставна опрема

_____ полесно надминување на конфликтни ситуации

_____ во соработка со родители

6 Во вашето училиште тимска работа е :

а)многу често комуникацијата помеѓу наставниците

б)тимски се работи само за некои посебни задачи

в)се користи, но тешко работиме во тим

г)не се користи

7Сметаме дека за успешна тимска работа постои потреба од:

а)обуки(дополнителни)

б)поголема поддршка од директорот

в)подобри меѓучовечки односи со директорот

г)друго

8 Вашата соработка со родителите би ја оцениле како:

а)одлична

б)добро

в)дисконтинуирано

г)слаба-лоша

9Најчести проблем на кои наидувате во соработка со родителите се:

а)незаинтересираност

б) нивна неинформираност

в) немаат време

г) неприфаќање на реалната слика за нивното дете

10 Наведете три начини како би се подобрила комуникацијата во вашето училиште

Анкетни прашања за учениците

1 Наставникот кога сакам нешто да му соопштам или кажам тој:

а)секогаш ме сослушува и помага

б)ме сослушува, ама не ми помага

в)не ме сослушува

г)ми се развикува

2 Кога имам потешкотии во совладување на некој материјал:

а)наставникот секогаш многу ми помага

б)ми помага ама не многу

в)ми вели дома родителите да ми помогнат

г)не ми помага и имаме конфликт

3 Наставникот ни задава задачи да работиме во тимови:

а)многу често

б)многу ретко

в)никогаш

4 Наставникот разговара со моите родители

а)многу често и редовно им соопштува се за мене

б)разговара ама има работи кои не им ги кажува на моите родители

в)само за време на родителски средби

г)никогаш не разговара

5 Дали мислиш дека треба да имаш подобра комуникација со твојот наставник и како би се постигнало тоа?
