

Данијела З. Мандић

ЈУ Средња школа „28. јуни“ Источно Ново Сарајево

nejamandic@yahoo.com

УДК: 027.8

DOI: 10.7251/BSCSR1908255M

ПОРУКЕ КОЈЕ ШАЉЕМО И ПОРУКЕ КОЈЕ ПРИМАМО

Апстракт: У развијеним земљама одавно је препознато да успјешно пословање, између осталог, зависи и од квалитета размјене идеја, саопштења и порука било да је ријеч о усменим, писаним или пак порукама које шаљемо невербалним средствима комуницирања. Развијање комуникационих вјештина неупитно је истакнуто и као један од основних образовних циљева који су апострофирани од стране од Европске уније, те њиховом развијању и усавршавању требају тежити све професије које су на директан или индиректан начин дио образовног система једне земље. Комуникација се одвија између примаоца и пошиљаоца који поруке шаљу адекватним каналима, односно средствима комуницирања, а све с циљем да се пренесе што јаснија и прецизнија порука. Имајући у виду да су говор и писмо најраспрострањенија и најчешћа средства комуникације, истовремено не заповиједајући улогу невербалне комуникације и модерних средстава комуницирања, у овом раду средиште пажње се ставља на поруке које школски библиотекар шаље својим корисницима и које ученике и професоре упућују на расположиви фонд, изворе информација и које имају за циљ подстицање образовања, истраживачког рада и цјеложивотног учења. Актуелизује се и питање порука које шаљемо корисницима како бисмо их упутили на жељене публикације, културне и просвјетне приредбе, изложбе, али и о порукама које примамо као повратну информацију у вези са њиховим читалачким жељама и потребама на које требамо одговорити на што бржи и квалитетнији начин.

Кључне ријечи: комуникација, интеракција, школска библиотека, средњошколци, фонд, анкета, књижевни приказ.

Увод

Свјесни смо да су својим изгледом школске библиотеке у Републици Српској далеко од Хогвортске библиотеке у којој Хари Потер и његова дружина покушавају у књигама пронаћи

начине и магичне ријечи којима ће да осигурају побједу добра над злом. Оно што би се у нашем случају могло назвати магичним јесте ријеч која бијаше у почетку и која стоји на почетку комуникационог процеса и средњошколцима отвара врата свијета школске библиотеке. Уколико није упућена на прави начин и са добродошлицом та ријеч ће корисника удаљити од свега онога што му школска библиотека може понудити.

Савремено школско библиотекарство засновано је на комуникационом процесу било да је ријеч о комуникацији која се остварује између корисника и библиотекара, библиотекара и наставника или родитеља, корисника и публикације као носиоца информација, корисника и фонда, библиотекара и управе, школског библиотекара и библиотекара матичне библиотеке, или је ријеч о комуникацији која се између библиотекара и јавности одвија путем глобалне мреже.

Школски библиотекар налази се у сталној и непрекидној потрази за чаробном формулом која ће дати одговор на питање како најефикасније одговорити захтјевима новог, модерног корисника и промовисати књигу и читалаштво код осјетљиве популације какви су средњошколци. Комуникационе вјештине, љубазност, дружељубивост, образовање и знања библиотекара представљају основне предуслове да се корисник заинтересује за услуге које нуди школска библиотека, да се библиотеци враћа и да му се омогући да спозна своја читалачка интересовања, да ради на властитом читалачком укусу, да га надорађује и развија.

Комуникационе вјештине библиотекара подразумевају да библиотекар, захваљујући властитим знањима, вјештинама и стручним компетенцијама, поруке шаље одговарајућим каналом на адекватну адресу, избјегавајући при томе да код примаоца изазива незаинтересованост, досаду или да су, једноставно, поруке које шаље примаоцу неразумљиве,

наметљиве или су, пак, саопштене на неприродан, нељубазан или непримјерен начин.

Утисак који ученици стекну приликом првог контакта са школском библиотеком је оно што ће одредити однос који ће будуће градити и његовати према овој установи, зато, било да је ријеч о организованој или појединачним посјетама, корисник треба да се осјети добродошло. Не смијемо заборавити да се повјерење корисника задобија и невербалним гестовима библиотекара. Израз лица, покрети, па чак и поглед играју важну улогу у комуникационом процесу, шаљу поруку добродошлице или онога што је томе супротно и утичу на то да ли ће се корисник вратити у школску библиотеку.

Анкета као збир порука које ученици шаљу школском библиотекарју

Сваки савјет и сваки разговор са средњошколцем корак је даље у формирању и развијању његових комуникационих вјештина и читалачких навика, што представља нарочит изазов данас када књигу треба издвојити из мора доступних и примамљивих носилаца информација који су им лако доступни. Да ли ће и колико ученици читати и користити услуге школске библиотеке зависи и од тога колико је школски библиотекар вјешт да својим излагањем, способношћу да саслуша и одговори на захтјеве заинтригира корисника и мотивише га да издвоји вријеме за школску библиотеку.

Двосмјерна комуникација оно чему се тежи у школској библиотеци, али и у савременој настави, па не смијемо заборавити да се на основу информација које добијамо од корисника организује и занавља фонд школске библиотеке. Са корисником је нарочито важно остварити интеракцију¹. „У

¹ „Интеракција (заједничко деловање, садејство) је саставни део комуникације јер се порука не може упутити без сарадње.“ (Вилотијевић 1999: 365)

теорији комуникација постоји повратни процес који се назива повратна спрега или фидбек (feedback)². (Јанићијевић 2000: 60). Повратна информација² комуникациони процес чини цјеловитим јер на основу ње знамо да ли смо и у којој мјери послатом поруком допрли до примаоца и на какав је пријем код њега наишла.

Анкета као техника прикупљања информација о читалачким навикама, у које би сваки ученик средње школе требао бити укључен макар једном током школовања, може се сматрати вриједном повратном информацијом, али и смјерницом која даје одговор на питање како до фонда који ће средњошколца довести у школску библиотеку.

Стручна тема под називом *Читалачке навике ученика Средње школе „28. јуни“* имала је за циљ да се, поред запажања школског библиотекара о читалачким навикама ученика школе, добију прецизни, јасни и искрени одговори на питања која се тичу односа средњошколаца према књизи, библиотеци и читалаштву уопште, те да се анализом појединачних ставова ученика у вези са њиховим односом према читалаштву омогући јаснији увид у поменути проблематику.

Анкета је омогућила да сазнамо да ли и које књиге ученичка популација чита у слободно вријеме, коју књигу су посљедњу прочитали, те које би публикације најрадије видјели на полицама школске библиотеке. С тим у вези најчешћи одговори ученика постали су водиља у планирању и набавци публикација гдје су се поред обавезних лектира, полице обојиле и ученичким читалачким жељама.

Анкета је обухватила 119 ученика Школе и то 70 ученица (58,83%) и 49 ученика (41,17%). У анкетирању су учествовали ученици првих, других и трећих разреда, међу којима и једно одјељење трећег степена сложености занимања.

² „Повратна информација може се послати усмено и писмено, а може и невербално (очима, покретом, изразом лица).“ (Вилотијевић 1999: 365)

Анкета је укупно садржала пет питања од којих нека имају понуђене одговоре док им је код друге врсте питања дата могућност дописивања одговора.

Од 119 испитаника на питање да ли су члан школске или неке друге библиотеке, њих 100 је одговорило са да, док њих 19 нису чланови ниједне библиотеке.

На питање да ли поред школске лектире читају и неке друге књиге добили смо 90 потврдних одговора (75,64%), а 29 ученика (24, 36%) одговорило је негативно на ово питање.

Ученици који су негативно одговорили на претходно питање имали су могућност да образложе зашто не читају, а најчешћи одговори су били:

- Немам времена – 10 ;
- Нисам заинтересован/а за књиге – 4;
- Досадно ми – 4;
- Имам пуно посла/школских обавеза – 3.

Шест ученика није дало одговор, а међу образложењима се нашло и :

- Више волим филмове;
- Немам навику.

Ученицима је дата могућност да напишу шта је то што су посљедње прочитали. Резултати добијени из анкете нам указују да највише је поклапања у избору књига за читање код наслова који су у програму обавезне лектире за средњу школу, те да су ученици самостално бирали и популарне наслове белетристике како домаћих, тако и страних аутора. Седамнаест наведених наслова спадају у обавезну школску лектуру у основној школи, што указује на вјероватноћу да су ученици посљедњу књигу прочитали док су били у основној школи. Мањи број анкетираних ученика читао је и публикације на страним језицима, у нашем случају на енглеском језику.

На резултате анкете позитивно су утицале и планске читалачке активности које су, у сарадњи са предметним професором, реализоване код ученика првих разреда.

Ријеч је о томе да су поменути ученици имали задатак да прочитају по једну приповијетку Иве Андрића и да исту јавно представе у одјељењу, што је имало утицаја и на поједине одговоре у анкети.

Ученици су одговарали и на питање које књиге би вољели да виде на полицама школске библиотеке. Иако су неки од њих наводили наслове који се већ могу позајмити у школској библиотеци, можемо рећи да су добијени различити одговоре на ово питање и донекле је школски библиотекар формирао утисак о личном читалачком укусу анкетираних ученика. Разматрајући добијене одговоре можемо устврдити да су ученици показали највећу жељу да читају публикације које су доживјеле екранизације у скорије вријеме, а ријеч је о екранизацијама обогаћеним бројним филмским ефектима. Не улазећи у анализу читалачког укуса ученика, могли смо констатовати да су средњошколци изразили жељу да читају неке од најпродаванијих књига, али је махом ријеч о публикацијама које су имале добру маркетиншку кампању, што се може и видјети из наслова које су најчешће наводили: *Игра пријестола*- Џ. Р. Мартин, *Хари Потер*- Џ. К. Роулинг, *Кинеска освета*-Дејан Лучић, *Вампирска акедемија*- Мишел Мид итд.

Из жеља које су ученици исказали у одговору на питање које би књиге најрадије видјели на полицама школске библиотеке можемо закључити да код ученика постоји интересовање и жеља за читањем садржаја које они лично бирају и који су им, захваљујући добром маркетингу издавачких кућа, постали препознатљиви. Остаје питање на који начин дјела класичне књижевности, која су слабије навођена као одговор у анкети, могу добити утрку са добро осмишљеном и организованом маркетиншком кампањом и којим порукама школски библиотекар може утицати да ова дјела популарише и учини занимљивим за средњошколце.

Корисник ван библиотеке има право на поруку

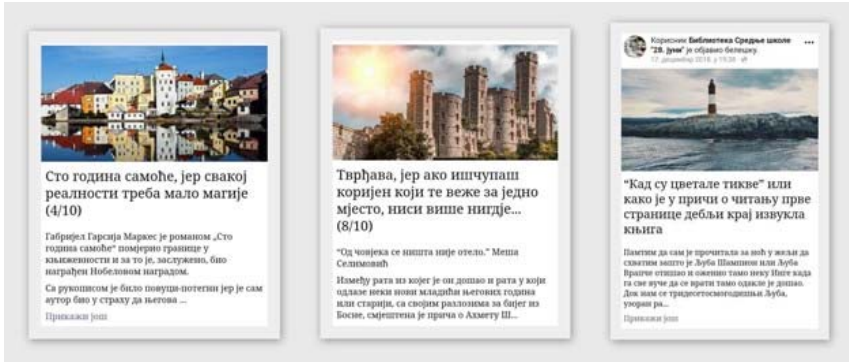
„Ћитанје је vrста комуникације код које се обавијести primaју у писаном облику“ (Ћudina, Obradović 1965:34). У раду под називом *Књига и читање и средства масовне комуникације* В. Д. Стелмах пише: „Читање ће у будућности умногоме зависити од тога хоће ли нов канали комуникације спречити или стимулисати његов развој“ (Стелмах 1985:91).

Тада, када су конкуренти књизи били само радио, телевизија и новине, а појава друштвених мрежа и експлозија информација била тек наговјештај у домену научне фантастике, постојала је свијест да средства масовне комуникације утичу на трансформацију књиге, али да њен положај није озбиљно угрожен.³ Књига је опстајала без обзира на непрестану бојазан да ће њен положај уздрмати појава модерних средстава комуникације јер се рачунало да средства масовне комуникације неће имати искључиво негативан утицај на статус књиге, већ ће бити могућ и неки вид њихове сарадње и партнерског утицаја. „Заједничко деловање СМК и књиге изграђује се на основу узајамног допуњавања оним што је специфично за одређена комуникацијска средства.“ (Стелмах 1985: 98)

Захваљујући Интернету као бесплатном маркетиншком простору школски библиотекар је у могућности да стимулише читалаштво и пошаље важну поруку већем броју корисника ван библиотеке. Ова активност мора се вршити плански и са јасном идејом о циљу који желимо постићи бирајући најбоље и најефикасније начине да успијемо у својој намјери. Одабраним садржајима који упућују на публикације у прилици смо да корисника путем мреже заинтересујемо за одређену књигу, садржај, личност или догађај. Поред издвојених књижевних одломака, цитата, фотографија и видео записа школски библиотекар прати и популаризише издавачку

³ „Становници са високим степеном образовања интензивно користе и књиге и сва СМК, али је за њих основни канал штампа“. (Стелмах 1985: 94)

продукцију и располаже знањима и компетенцијама да одређену публикацију на што занимљивији и slikovitiji начин, kratkim književnim prikazom, približi budućem čitaocu.



Kratki književni prikaz treba da bude takav da sadrжајем и језиком буде разумљив и занимљив за средњошколску популацију, да их заинтересује за дјело које могу пронаћи на полицама школске библиотеке. Тако конципиран приказ ученицима пружа помоћ и смјернице у изради школске лектуре. Један од начина да се ученичка читалачка искуства размјењују су и ученички прикази књиге коју су прочитали и њихово објављивање у школском часопису, на страници школске библиотеке, сајту школе, на видео биму у школском холу или на неки други начин који је доступан широј јавности. На тај начин ученицима се даје прилика да лични доживљај неке књиге подијеле са вршњацима и заинтересују их и охрабре да и сами пожелe да осјете то искуство.

Сlikovите поруке као мапа за дешифровање УДК смјештаја публикација

Библиотекар је најбољи познавалац фонда библиотеке и у сваком тренутку на располагању кориснику како би га упутио на тражену публикацију. Међутим, корисно је средњошколце

оспособити да самостално претражују фонд, да личним искуством, разгледајући полице са књигама спознају систем по којем су публикације разврстане како би дошли до садржаја који би им могли бити занимљиви. И поред чињенице да ученици првих разреда имају организовано предавање о начину и условима коришћења услуга и да је већина њих још у основној школи била члан школске библиотеке, потребно је направити смјернице за самостално сналажење у школској библиотеци, како се средњошколци не би изгубили у мору информација које добију приликом поласка у средњу школу.



Пракса је показала да смештај по систему Универзалне децималне класификације ученици боље разумију ако им је он представљен на сликовит начин. „Метода илустративних радова омогућава са се сложене појаве и процеси поједностављено прикажу, да се прикажу само битне одлике неког предмета...да настава буде очигледнија, да се ученици осамостаљују.“ (Вилотијевић 1999: 258)

С тим у вези школској библиотеци смо тежили примјени илустративног метода који се користи и у настави, те су као резултат тога израђене сличице са симболима који представљају неку врсту мапе која учницима помаже да

открију принцип распоређивања публикација на полицама и уведе их у искуство самосталног претраживања расположивог фонда.

Комуникација са наставним особљем и управом

За библиотекара, као члана стручног тима школе, изузетно је важна добра комуникација са наставним особљем и управом. Имајући у виду поменути чињеницу неопходно је пронаћи праве начине сарадње са наставним особљем којима ће поруке о литератури за унапријеђење наставног процеса што брже и ефикасније доћи на адресу школске библиотеке и којима ће се избјећи евентуални шумови и застоји у комуникацији, али и замка непланске и неосмишљене набавке. На тај начин библиотека ће успоставити партнерски однос са наставником и помоћи му да оствари планиране образовне садржаје у учионици, а библиотекар ће бити у прилици да правовремено прати све измјене које настају у наставном плану и програму. Свакако да ће школски библиотекар имати у виду појединачне захтјеве професора, али је неопходан систематичан, званичан, организован и континуиран комуникациони процес који ће се одвијати посредством Библиотечког одбора. Правилником о раду библиотеке Средње школе „28. јуни“ прецизирано је да Библиотечки одбор чине: директор, педагог, два члана Наставничког вијећа и библиотекар, а састанци чланова прилика су да се представи рад школске библиотеке, изнесу евентуалне потешкоће у раду и нагласе приоритети у планирању набавке потребне литературе. Примјера ради, закључцима који су усвојени на посљедњем Библиотечком одбору Средње школе „28. јуни“ прецизирано је да су овогодишњи приоритети у набавци: школска лектира, књиге које су награђене од стране Завода за уџбенике и наставна средства, књиге које су награђене Нобеловом наградом, као и публикације за које су ученици показали нарочито интересовање, а квалитетом заслужују да се нађу на полицама

школске библиотеке. Такође, прецизирани су и начини на које ће се поменуте публикације набављати, а стручни активи који дјелују у школи добили су прилику да истраже, испланирају и члановима Одбора доставе спискове публикација које ће наставни процес учинити бољим и модернијим. Писани траг о састанцима уводи се у записник са којим се упознају и чланови Наставничког вијећа.

Мјесечни план, подјетник за библиотекаре или поруке које шаљемо себи

Школске библиотеке баве се покретањем и његовањем културно-просвјетних активности у основним и средњим школама, а то укључује и активну сарадњу са културним и просвјетним установама из њиховог мјеста и окружења.

Културно-просвјетне активности школске библиотеке остварују се кроз сталне или повремене манифестације које имају за циљ усвајање нових знања. Било да је ријеч о промоцијама књига, изложбама, трибинама и радионицама, њихово планирање, организација и извођење морају бити у сагласности са наставним планом и финансијским могућностима образовне установе у оквиру које постоје. „Културно просвјетна дјелатност школске библиотеке треба да буде здружена, систематична и детаљно планирана активност иза које јасно стоји једна визија развоја људског друштва уопште, локалне заједнице и улоге сваког појединца у њој.“ (Стокић Симончић 2008: 195)

У сталне активности убрајају се све оне активности које укључују континуирану реализацију културних и просвјетних садржаја током школске године, било да је ријеч о школској слави, дану школских библиотека, дану поезије или неким другим видовима обиљежавања значајних јубилеја који доприносе усвајању знања и информација из домена културе и просвјете. Када је ријеч о повременим активностима, оне се углавном односе на планирање и организовање садржаја који су актуелни у одређеном тренутку као што су промоције

књига, обиљежавање јубилеја посвећених значајним личностима из свијета културе и науке а који су у складу са нставним планом и програмом. Свака од ових активности има за циљ да јавности пошаље поруку о значају културе и образовања у развоју сваке јединке и заједнице. Израда мјесечног плана послужиће школском библиотекару како би испланирао и унаприједио активности које самостално или у сарадњи са професорима намјерава реализовати током мјесеца. Он је нека врста разрађеног подсјетника проистеклог из Годишњег програма рада библиотекара и порука школском библиотекару о активностима које је неопходно осмислити и реализовати у току одређеног мјесеца.

Лакше је ако се разумијемо са колегама и матичним библиотекама

За успјешно пословање школских библиотека потребна је добра сарадња и размјена искустава са колегама. Непосредност и отвореност за сарадњу међу колегама добра је полазна тачка за подизање рада на виши и професионалнији ниво, подстицање креативности, али и ентузијазма библиотекара приликом примјене нових садржаја. Школски библиотекар своје дилеме, недоумице и евентуалне проблеме лакше ће ријешити уз адекватну стручну помоћ и савјет библиотеке која је матична за то подручје. У том смислу важно је учешће и на свим облицима стручног усавршавања, јер се на тај начин стварају услови да своја искуства забиљежимо и званично представимо члановима шире библиотечке заједнице, али и да саслушамо све оно што би нам могло бити од користи да дугорочно рад са средњошколцима учинимо квалитетнијим и модернијим.

Закључак

Комуникациони процес у школској библиотеци одвија се на више нивоа. Библиотекари имају задатак да континуирано

раде на развијању комуникационих вјештина и да одаберу најбоље комуникационо средство којим ће поруке најефикасније доћи до корисника. У том смислу ваљано је истаћи да је потребно да школски библиотекар без предубјеђења и отпора користи сва расположива средства комуницирања јер не смијемо заборавити чињеницу да библиотекар постаје и друштвено одговоран за све поруке које није послао, а требао је. Он је успјешан онолико колико је у стању да, без сметњи, комуницира са ученицима и професорима, да се споразумије, олакша сналажење у школској библиотеци и колико је спреман да одговори на поруке које шаљу корисници.

Литература

1. Вилотијевић 1999: М. Вилотијевић, *Дидактика 3: организација наставе*, Београд: Завод за уџбенике и наставна средства.
2. Вилотијевић 1999: М. Вилотијевић, *Дидактика 1: предмет дидактике*, Београд: Завод за уџбенике и наставна средства.
3. IFLA/UNESCO смернице за школске библиотеке 2005. Преузето са: *Гласник НБС*. <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-sr.pdf>. Датум преузимања: 17. 2. 2017.
4. Јанићијевић 2000: Ј. Јанићијевић, *Комуникација и култура: са уводом у семиотичка истраживања*, Сремски Карловци: Издавачка књижевница Зорана Стојановића.
5. Стелмах 1985: В. Д. Стелмах: *Књига и читање и средства масовне комуникације, Читаоци и читање*, Београд, Народна библиотека Србије.
6. Стокић Симончић 2008: Г. Стокић Симончић, *Школски библиотекар сарадник у настави*, Београд: Филолошки факултет.
7. Ćudina, Obradović 1965: М. Ćudina, Ј. Obradović. *Psihologija*, Zagreb, Panorama.

MESSAGES WE SEND AND MESSAGES WE RECEIVE

Abstract: In developed countries it has long been recognized that successful business, among other things, depends on the quality of the exchange of ideas, press releases and messages, whether it's verbal, written or sent messages that

we send with nonverbal means of communication. Developing communication skills is undoubtedly highlighted and as one of the basic educational goals that are anchored by the European Union, and their development and improvement should strive for all professions that are directly or indirectly part of the education system of a country. Communication takes place between recipients and senders who send messages with adequate channels, or means of communication, with the aim of transmitting as clear and accurate a message as possible. Bearing in mind that the speech and the letter are the most widely spread and the most common means of communication, while at the same time do not neglecting the role of nonverbal communication and modern means of communication, in this paper, the focus of attention is on the messages that the school librarian sends to their users and point the students and professors to the available fund, sources of information and aimed at fostering education, research work and lifelong learning. We also discuss the issue of messages we send to our users in order to send them to the desired publications, cultural and educational events, exhibitions, and also the messages that we receive as feedback information regarding their readers' wishes and needs that we need to answer in a faster and better way.

Keywords: communication, interaction, school library, high school students, fund, survey, literary.
