

UNIVERZITET U SARAJEVU – FILOZOFSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA PEDAGOGIJU

## **Digitalne tehnologije u komunikaciji nastavnika i roditelja**

Završni magistarski rad

Mentor: prof. dr. Emina Dedić Bukvić

Student: Semra Gagula

Sarajevo, juni 2024.god.

UNIVERSITY OF SARAJEVO – FACULTY OF PHILOSOPHY  
DEPARTMENT OF PEDAGOGY

**Digital technologies in communication between teachers and  
parents**

Final Paper

Mentor: Ph.D. Emina Dedić Bukvić

Student: Semra Gagula

Sarajevo, June 2024

## **Zahvala**

*Ovom prilikom se zahvaljujem svojoj porodici, momku i prijateljima za nesebičnu podršku koju su mi pružali tokom studiranja. Također, zahvaljujem se mentorici prof. dr. Emini Dedić Bukvić na iskazanom strpljenju i vodstvu pri pisanju magistarskog rada.*

## SAŽETAK

U današnjem vremenu, komunikacija putem digitalnih tehnologija olakšava i unapređuje prenošenje informacija između ljudi, te samim tim i nastavnika i roditelja. Iako digitalne tehnologije olakšavaju i unapređuju komunikaciju između nastavnika i roditelja, postoje određene nesigurnosti u vezi s njihovim korištenjem. Te nesigurnost treba otkloniti, jer samo na taj način će komunikacija putem digitalnih, kao jednog od oblika savremene komunikacije imati isto polazište, mogućnosti i primjenu kao tradicionalni oblik komunikacije. Cilj ovog istraživanja je utvrditi oblike i obilježja komunikacije nastavnika razredne nastave i roditelja koristeći digitalne tehnologije i njihove servise. U ovom istraživanju korištene su metoda teorijske analize, deskriptivna metoda, Survey metoda, kao i metoda fokus grupe. Problem istraživanja usmjeren je na prepoznavanje oblika komunikacije nastavnika i roditelja koristeći digitalne tehnologije, opisivanje karakteristika određenog oblika komunikacije, kao i zadovoljavanje potreba sudionika tokom komunikacije. Kada je riječ o tehnikama istraživanja, u ovom istraživanju korištene su rad na dokumentaciji i intervjuiranje. Uzorak istraživanja čine nastavnici razredne nastave i roditelji. Oba uzorka čine ispitanici dvije osnovne škole sa područja Kantona Sarajevo. Analizom i interpretacijom rezultata istraživanja dobili smo podatke koji navode da i nastavnici i roditelji u međusobnoj komunikaciji koriste identične servise (Facebook, Viber i E-mail). Također, obje strane prepoznaju i ukazuju na važnost informatičke pismenost u komunikaciji putem digitalnih tehnologija. Nadalje, nastavnici su zagovarači komunikacije licem u lice i njoj pridaju veći značaj, dok su mišljenja roditelja podijeljena. Nastavnici i roditelji smatraju da upotreba digitalnih tehnologija potiče pozitivnu međusobnu komunikaciju. Ono što se treba istaknuti jeste da su nastavnici i roditelji prepoznali komunikaciju putem digitalnih tehnologija kao priliku za izgradnju i dopunu međusobnih partnerskih odnosa. Kada su u pitanju izazovi sa kojima su se nastavnici i roditelji susreli komunicirajući putem digitalnih tehnologija tokom pandemije COVID – 19, može se zaključiti obostrano nezadovoljstvo ponajviše zbog nedostatka komunikacije licem-u-lice. Sumirajući rezultate istraživanja, zaključuje se da su odgovori nastavnika i roditelja podudaraju, te da su samim tim obje grupe ispitanika sa dozom iskrenosti pristupili dijeljenju svojih iskustava sa kojim su se susreli komunicirajući putem digitalnih tehnologija.

**Ključne riječi:** digitalne tehnologije, komunikacija, servisi za komunikaciju, nastavnik, roditelj

## **ABSTRACT**

In today's world, communication through digital technologies simplifies and improves the transfer of information among people, including teachers and parents. While digital technologies indeed ease and improve communication between teachers and parents, there are uncertainties associated with their use. These uncertainties need to be addressed because only in this way will communication through digital means, as one of the forms of modern communication, have the same foundation, capabilities, and application as traditional forms of communication. The aim of this research is to determine the forms and characteristics of communication between primary school teachers and parents using digital technologies and their services. The research methods include theoretical analysis, descriptive method, survey method, as well as focus group method. The research problem focuses on identifying forms of communication between teachers and parents using digital technologies, describing the characteristics of specific forms of communication, and meeting the needs of participants during communication. Regarding research techniques, document analysis and interviewing were used. The research sample consisted of primary school teachers and parents. Both samples included participants from two primary schools in the Sarajevo Canton area. Through the analysis and interpretation of research results, data indicated that both teachers and parents use identical services (Facebook, Viber, and Email) in their communication. Additionally, both sides recognize and emphasize the importance of digital literacy in communication through digital technologies. Furthermore, teachers advocate for face-to-face communication and attribute greater importance to it, while parents' opinions are divided. Teachers and parents believe that the use of digital technologies promotes positive mutual communication. It is noteworthy that teachers and parents have recognized communication through digital technologies as an opportunity to build and enhance mutual partnerships. Regarding the challenges faced by teachers and parents when communicating through digital technologies during the COVID-19 pandemic, it can be concluded that there is mutual dissatisfaction primarily due to the lack of face-to-face communication. Summarizing the research results, it is concluded that the responses of teachers and parents align, indicating that both groups of participants approached sharing their experiences of communicating through digital technologies with honesty.

**Key words:** digital technologies, communication, communication services, teacher, parent

# SADRŽAJ

<b>UVOD.....</b>	<b>1</b>
<b>DEFINIRANJE KLJUČNIH POJMOVA.....</b>	<b>3</b>
Digitalne tehnologije .....	3
Komunikacija .....	3
Servisi za komunikaciju .....	4
Nastavnik.....	4
Roditelj.....	4
<b>1. TEORIJSKI OKVIR RADA .....</b>	<b>5</b>
1.1. OSNOVNA OBILJEŽJA KOMUNIKACIJE.....	5
1.1.1. Definiranje pojma “komunikacija” .....	5
1.1.2. Klasifikacija komunikacije .....	7
1.2. OBLICI KOMUNIKACIJE NASTAVNIKA I RODITELJA .....	8
1.2.1. Tradicionalni oblici komunikacije .....	9
1.2.1.1. Individualni razgovor .....	9
1.2.1.2. Roditeljski sastanci .....	10
1.2.2. Savremeni oblici komunikacije.....	11
1.2.2.1. Komunikacija putem digitalnih tehnologija .....	12
1.3. SERVISI PUTEM KOJIH KOMUNICIRAJU NASTAVNICI I RODITELJI .....	15
1.3.1. Teorijska obilježja servisa za komunikaciju .....	15
1.3.2. E – mail.....	16
1.3.3. Viber/ WhatsApp .....	18
1.3.4. Facebook .....	20
1.4. IZGRADNJA PARTNERSKIH ODNOSA NASTAVNIKA I RODITELJA PUTEM DIGITALNIH TEHNOLOGIJA .....	22
1.4.1. Teorijska obilježja partnerstva .....	22

1.4.2.	Uloga servisa za komunikaciju u podsticanju partnerskog odnosa nastavnika i roditelja.....	23
1.5.	VAŽNOST INFORMATIČKE PISMENOSTI U KOMUNIKACIJI NASTAVNIKA I RODITELJA.....	25
1.5.1.	Teorijska obilježja informatičke pismenosti.....	25
<b>2.</b>	<b>METODOLOŠKI OKVIR RADA .....</b>	<b>28</b>
2.1.	Problem istraživanja.....	28
2.2.	Predmet istraživanja .....	29
2.3.	Cilj istraživanja .....	31
2.4.	Istraživački zadaci .....	31
2.5.	Istraživačka pitanja.....	32
2.6.	Metode istraživanja .....	32
2.7.	Tehnike istraživanja .....	33
2.8.	Instrumenti istraživanja .....	34
2.9.	Uzorak .....	35
<b>3.</b>	<b>ANALIZA I INTERPRETACIJA REZULTATA.....</b>	<b>36</b>
3.1.	Analiza i interpretacija odgovora nastavnika .....	36
3.2.	Analiza i interpretacija odgovora roditelja.....	43
3.3.	Usporedba odgovora obje grupe ispitanika u istraživanju .....	48
<b>4.</b>	<b>ZAKLJUČAK.....</b>	<b>50</b>
<b>5.</b>	<b>LITERATURA.....</b>	<b>52</b>
<b>6.</b>	<b>PRILOZI .....</b>	<b>58</b>
6.1.	Prilog br. 1. Evidencioni list.....	58
6.2.	Prilog br. 2. Protokol polustrukturiranog intervjua .....	58

## UVOD

Osnovna karakteristika 21. stoljeća jeste prisutnost tehnologija u svim segmentima ljudskog života, pa tako i među sudionicima odgojno – obrazovnog procesa. Napredak komunikacijskih tehnologija daje novu dimenziju komunikaciji. Unošenje noviteta ne djeluje jednako na svaku grupu. Dok jedni novitete prihvataju objeručke, drugi pak pružaju otpor. No, ono što je sigurno jeste da svaki pojedinac treba ići u korak sa vremenom, pa tako i sami nastavnici i roditelji u međusobnoj komunikaciji putem digitalnih tehnologija.

Iako je primjena digitalnih tehnologija u komunikaciji nastavnika i roditelja kompleksniji proces od komunikacije nekih drugih grupa, jako je važno analizirati karakteristike ove vrste komunikacije. Knapp i Hill (2010) upravo govore o glavnim karakteristikama digitalnih tehnologija, koje se temelje na olakšavanju života ljudi u užurbanom poslovnom svijetu. Autori navode kako prevelika želja za korištenjem digitalnih tehnologija kao olakšice ljudima u komunikaciji često rezultira gubitkom privatnosti i gubljenju granica između onoga što je privatno i poslovno. Kao rješenje sudaranja ove dvije krajnosti jeste izučavanje pravila ove vrste komunikacije od strane roditelja i nastavnika.

Rogulj (2019) gleda na mogućnosti koje pružaju digitalne tehnologije u procesu komunikacije kroz široku paletu servisa i društvenih mreža gleda kao na komunikacijsku sponu između nastavnika i roditelja u izgradnji kvalitetnih odnosa. Kroz korištenje savremenog oblika komunikacije autor uočava mogućnost veće transparentnosti ustanova i njihove veće prepoznatljivosti u široj lokalnoj zajednici.

Međutim, iako komunikacija putem digitalnih tehnologija olakšava i unapređuje prenošenje informacija između nastavnika i roditelja postoji jedna vrsta nesigurnosti korištenja ovog oblika komunikacije. Te nesigurnost treba otkloniti, jer samo na taj način će komunikacija putem digitalnih, kao jedan od oblika savremene komunikacije imati isto polazište, mogućnosti i primjenu kao tradicionalni oblik komunikacije.

Prije više od dva desetljeća istraživači su predviđeli da će digitalne komunikacijske tehnologije "revolucionirati" internacionalizaciju poslovanja. „Ubrzo nakon toga, naučnici su primijetili da su te tehnologije smanjile geografsku udaljenost i komprimirale vrijeme odgovora za multinacionalna poduzeća i smanjile asimetrije među međunarodnim partnerima“ (Sambharya i sur., 2005: 143). Prema tome, digitalne tehnologije predstavljaju važan faktor efikasnosti svih oblika ljudske djelatnosti danas. „Smatra se da digitalne komunikacijske tehnologije olakšavaju komunikaciju među menadžerima preko funkcionalnih i geografskih granica što poboljšava koordinaciju multinacionalnih aktivnosti u



razvoju strateških prilika“ (Andersen i Foss, 2005: 293).

Danas je gotovo nemoguće zamisliti bilo koji segment ljudskog života bez korištenja digitalne tehnologije koja od rođenja postaje prisutna u našim svakodnevnim životima, pa time olakšava i odgojno – obrazovni proces i komunikaciju među subjektima u njemu (učenicima, nastavnicima i roditeljima). Stoga, u nastavku rada utvrđeni su oblici i obilježja komunikacije nastavnika razredne nastave i roditelja koristeći digitalne tehnologije i njihove servise, zatim karakteristike tih servisa, način na koje grade partnerske odnose komunicirajući ovim putem, susretanja sa pozitivnim i negativnim iskustvima kao i izazovima tokom pandemije COVID – 19.

## DEFINIRANJE KLJUČNIH POJMOVA

Zbog jasnijeg uvida u rad, kao i njegovog razumijevanja definirani su sljedeći ključni pojmovi:

*digitalne tehnologije, komunikacija, servisi za komunikaciju, nastavnik i roditelj.*

### **Digitalne tehnologije**

- „Digitalna tehnologija neizbježan je čimbenik u razvoju komunikacije koji može olakšati i unaprijediti prenošenje informacija između vaspitača i roditelja” (Rogulj, 2019: 3).
- “Digitalne tehnologije omogućavaju korištenje različitih servisa za komunikaciju kao što su Viber, WhatsApp, SMS, elektronička pošta i drugi. Korištenjem servisa za komunikaciju i društvenih mreža omogućen je brži protok informacija između vaspitača i roditelja, u vezi sa djetetom kao centralnim subjektom njihove komunikacije” (Rogulj, 2019: 14).

### **Komunikacija**

- „Komuniciranje je, za razliku od informiranja, dvosmjerni proces, u kojemu je povratna informacija njegov sastavni dio. U komunikaciji je, osim razmjene misli, ideja, osjećaja, doživljaja, iskustava, važno i međusobno utjecanje. Komunikacija je mnogo više nego izmjena riječi; cjelokupno naše ponašanje prenosi neku poruku i utječe na osobu sa kojom smo u odnosu” (Delors i sur, 1998: 89).
- Jukić i Nadrljanski (2015) naglašavaju da je komunikacija složena ljudska djelatnost koja je u osnovi ljudskog djelovanja i odnosa među ljudima. Komunikacija je proces emitiranja i primanja znakova koji imaju određeno značenje, te predstavlja razmjenu poruka između jedne ili više osoba kao osnovne potrebe ljudskoga življenja.
- Žižak i sur. (2012) navode kako je komunikacija proces kroz koji uključene osobe zajednički izgrađuju značenje poruka koje razmjenjuju, te pritom utječu jedna na drugu na određen način i u nekom opsegu.

## **Servisi za komunikaciju**

- Gestwicki (2014) ističe da su servisi za komunikaciju alati koji olakšavaju dvosmjernu komunikaciju između roditelja i vaspitača, te pomažu u izgradnji kvalitetnih odnosa između njezinih sudionika. Prilikom upotrebe servisa za komunikaciju i brze razmjene poruka svakako je potrebno voditi računa o pravopisu i gramatici kao važnom elementu predstavljanja profesionalnog identiteta vaspitača.

## **Nastavnik**

- “Nastavnik je osoba kojoj društvo i prosvetne vlasti priznaju da je kvalifikovana za obrazovanje i vaspitanje dece, omladine i odraslih. Nastavnik ostvaruje društvene ciljeve i zadatke vaspitanja, pružajući učenicima teorijska i praktična znanja i umjenja, formirajući kod njih pravilan pogled na svet, razvijajući njihov karakter i crte ličnosti kao i društvenu aktivnost. On deluje ne samo u pravcu postizanja određenih rezultata u radu i učenju, već i u podsticanju i razvijanju brojnih pozitivnih osobina i oblika ponašanja kod svojih učenika. Da bi sve to mogao uspešno da ostvaruje, neophodno je da ima široko i solidno opšte obrazovanje, da temeljno poznaje discipline koje predaje i probleme nauke koji se nalaze i njenoj osnovi, da poznaje psihološko – pedagoške i metodičke osnove nastave i vaspitanja, i da je ovladao odgovarajućim pedagoškim umenjima. Specifičnost nastavnikovog rada predstavlja usklađenost nastavne, vaspitne i društvene delatnosti” (Potkonjak i Šimleša, 1989: 103).

## **Roditelj**

- Maleš i Kuleš (2011) riječ roditelj objašnjavaju kao biološku vezu između oca, majke i djeteta.
- Gegić (2017) ulogu roditelja pojašnjava kao jednu od najvažnijih uloga koju pojedinac preuzima na sebe.
- Pašalić – Kreso (1999) roditeljstvo definira kao ravnopravan odnos partnera koji se poštuju i koji svoj odnos odgovorno oblikuju. Također autor smatra da se uloga roditelja ne dijeli na osnovu spolne pripadnosti, već da na to utječu drugi faktori, odnosno nametnute okolnosti kao što je priroda posla, stanovanje i sl.

# 1. TEORIJSKI OKVIR RADA

## 1.1. OSNOVNA OBILJEŽJA KOMUNIKACIJE

### 1.1.1. Definiranje pojma “komunikacija”

Poznato je da komunikacija zbog svoje složenosti, odnosno kompleksnosti nema jednu univerzalnu definiciju. Mnogi faktori koji se pojavljuju tokom komunikacije i utječu na nju su uzrok potrebe njenog različitog definiranja. Dance i Larson (1972) navode da su pregledom literature uočili 126 definicija komunikacije. Ono što se može pretpostaviti jeste da je u današnjem vremenu omogućen znatno širi uvid u literaturu koja opisuje, odnosno definira komunikaciju. U nastavku su prikazane neke od njih.

Brajša (1994) komunikaciju objašnjava kao dvosmjerni proces u kojem je povratna informacija predstavljena kao njegov sastavni dio. Pod komunikacijom pomenuti smatra razmjenu poruka između dvije ili više osoba, dok sociološku dimenziju komunikacije smatra kao uključivanje nekoga u društvenu zajednicu kako bi se uspostavio zajednički rad i saradnja, ali i interakcija. Međutim, kada se u literaturi govori o komunikaciji u pedagoškom procesu, misli se na onu vrstu komunikacije koja pored prenosa poruka uključuje i cjelokupno ponašanje učesnika, povjerenje, njihove stavove, dinamičnost i njihovo međusobno poznavanje. Suzić (2003) smatra da pedagoški oblikovana komunikacija podrazumijeva razmjenu poruka, ali da se ne treba zaustaviti samo na tome, već da se treba uspostaviti odnos, sporazumijevanje, te način ophođenja među učesnicima.

Kako je istaknuto da postoji više definicija o komunikaciji, isti je slučaj i sa teorijama ljudske komunikacije. Craig (1999) je pregledom literature uočio preko 250 teorija komunikacije. Autor navodi da prve teorije o komunikaciji imaju multidisciplinarno porijeklo, jer proizilaze iz različitih naučnih područja kao što su: filozofija, lingvistika, književnost, sociologija, pedagogija i psihologija. No, jedan od pregleda komunikacijskih tokova dao je Paul Watzlawick u svojoj teoriji komunikacije. Watzlawick i sur. (1967) kao glavnu karakteristiku ove teorije navode princip povratne informacije, a ujedno navode i pet osnovnih aksioma komunikacije:

1. Nemoguće je ne komunicirati u situaciji kada se dvoje ljudi može vidjeti.
2. Svaka komunikacija sastoji se od sadržajnog i odnosnog aspekta.

3. Narav unosa uvjetovana je partnerovom interpunkcijom komunikacijskih tokova.
4. Komunikacija se služi digitalnim i analognim modalitetima.
5. Tok međuljudskih odnosa simetričan je ili komplementaran.

Iako postoji više teorija komunikacije, prethodnoj, Watzlawick – ovoj teoriji komunikacije daje se prednost jer se može svrstati u nastavni kontekst uključujući i samu komunikaciju nastavnika i roditelja. Cilj ove komunikacije nije samo prenos poruke, već uzajamno razumijevanje, posmatranje situacije iz ugla druge osobe i glavno – da prenesena poruka proizvede učinak ka ostvarenju cilja. Ona nudi prethodno navedene aksiome koji omogućavaju uspostavljanje parametara uspješne komunikacije u čemu se i ogleda njihov značaj. Ukoliko aksiomi funkcioniraju ispravno onda će i osobe koje međusobno komuniciraju uspjeti komunicirati na ispravan način.

Kako je poznato danas “vlada” nova generacija komunikatora, no bez obzira na oblik komunikacije koji primjenjuju, prije uspostave samog procesa komunikacije svaki sudionik treba promisliti o nizu pitanja. Upravo Duraković (2019) nudi sljedeća pitanja koja je potrebno postaviti prilikom uspostavljanja bilo koje vrste komunikacijske interakcije:

- Zašto komuniciramo?
- Ko su naši sagovornici?
- Koji nam je krajnji cilj komunikacije ili šta želimo?
- Kako da budemo pristupačni i fleksibilni u komunikacijskom procesu?
- Kako da budemo ljubazni, taktični, strpljivi i tolerantni?
- Kako da ostavimo dobar dojam na sagovornike?

„Suština svakog komunikacijskog procesa leži u premisi da komunikaciju moramo posmatrati kao cjelinu. Dakle, svaki komunikacijski proces nužno je sastavljen od verbalne i neverbalne komunikacije, što u osnovi međuljudskih odnosa komunikaciju čini nedjeljivom cjelinom. To znači da sve ono što govorimo i što činimo mora biti posmatrano kao cjelovito, kako bismo došli do potpunog razumijevanja i ispravnog tumačenja sagovornika” (Duraković, 2019: 26).

### 1.1.2. Klasifikacija komunikacije

Prije otprilike dva miliona godina bilježe se prvi oblici komunikacije, tj. na samom početku čovjekovog razvoja. Komunikacija se odnosila na lov, pronalazak hrane, jednom rječju – preživljavanje. Vremenom, čovjek dolazi do mnogih otkrića. Sebe i svijet spoznaje na drugačiji način, te se kognitivno razvija. Sve to je doprinijelo evolucijom komunikacije do te mjere da ona danas predstavlja jedan kompleksan proces. Evolucijom komunikacije mijenjali su se i njeni oblici, no kada se uporede oblici komunikacije koje nude autori dolazi se do zaključka da je podjela izvršena prema različitim kriterijima, te da ne postoji jedna ključna podjela. Jurković (2012) komunikaciju dijeli na četiri osnovne vrste: usmena komunikacija, pisana komunikacija, kontaktna ili neverbalna i e – komunikacija. Tubbs i Moss (1977), s druge strane, vrše podjelu prema broju uključenih osoba u komunikaciju i načinu komuniciranja na: komunikaciju između dvije osobe, u malim grupama, u organiziranoj komunikaciji, javnu i komunikaciji putem masmedija. Stevanović (2003) nudi pregled oblika komunikacije koji su zastupljeni u komunikaciji između nastavnika i roditelja poput individualnih razgovora, roditeljskih sastanaka i sl. Simon (2011) nešto više govori o digitalnim tehnologijama kao obliku komunikacije koji je zastupljen u komunikaciji između nastavnika i roditelja. Brajša (1994) u konačnici komunikaciju dijeli na: opću (masmedijska, organizacijska i javna) i interpersonalnu (primarna i izravna – licem u lice).

Na osnovu prethodno napisanog, može se zaključiti da se oblici komunikacije mogu svrstati ili podijeliti u dvije kategorije tj. tradicionalni i savremeni oblici komunikacije. Tačnije, tradicionalnim oblikom komunikacije može se smatrati komunikacija *licem u lice*, tj. komunikacija uživo. Ovakvom obliku komunikacije je najbliži pregled oblika komunikacije koju nudi jedan od autora u prethodnom tekstu, navodeći roditeljski sastanak i dr. Kao jedan od oblika savremene komunikacije između nastavnika i roditelja jeste komunikacija potpomognuta digitalnom tehnologijom.

## 1.2. OBLICI KOMUNIKACIJE NASTAVNIKA I RODITELJA

Komunikacija između nastavnika i roditelja predstavlja važan segment za razvoj svakog djeteta, te je stoga jako važno na koji način se odvija njihova međusobna komunikacija. Prednost komunikacije u današnjem vremenu između ova dva sudionika jeste što mogu izabrati kojim oblikom komunikacije se mogu služiti. Upravo Miller i Kraft (2008) govore o važnosti korištenja različitih oblika komunikacije. Autori se pozivaju na istraživanja koja su provedena čiji rezultati ukazuju na nezadovoljstvo ispitanika (roditelja) oblikom komunikacije koju ostvaruju sa djelatnicima odgojno – obrazovnog procesa, između ostalog i nastavnicima. Ispitanici su naglasili potrebu za različitim oblicima komunikacije. Kada se uzme u obzir da autori 2008. godine ukazuju na važnost različitih oblika komunikacije kao i potrebama roditelja da, te oblike primijene u komunikaciji sa nastavnicima, dolazi se do pretpostavke da su oblici komunikacije koji su zastupljeni u današnjem vremenu savremeniji, i da su kao takvi idealan prilika da sudionici zadovolje svoje komunikacijske potrebe samom mogućnosti da izaberu željeni oblik putem kojeg će komunicirati. No, uvijek ima nepredviđenih situacija a jedna od njih jeste i pandemija virusa COVID – 19 koja je zahtjevala od nastavnika i roditelja upotrebu digitalnih tehnologija kao jednog od savremenih oblika komunikacije.

Vehab i Mavrak (2016) su izvršile istraživanje na temu „*Informatičko – informacijska pismenost u nastavničkoj profesiji*“. Ispitanici su bili nastavnici iz dvije sredine. Kada se govori o rezultatima nastavnika iz Kaknja i Sarajeva autorice postavljaju hipotezu o mogućim razlikama s obzirom na mjesto stanovanja i kao takva je potvrđena. Sarajevo, kao glavni grad pruža nastavnicima veće standarde, pa tako i dodatno usavršavanje u odnosu na manji grad. Također istražena je i razlika između dobnih skupina u nivou informatičke pismenosti kojom je utvrđeno da nastavnici koji se ubrajaju u mlađem dobnu postižu bolje rezultate na testu informatičke pismenosti u odnosu na nastavnike starije dobne skupine – u konačnici nema razlika u nivou informatičke pismenosti. Pored istraživanja razlika između dobnih skupina, propitivana je i nezavisna varijabla spola. Istraživanje je pokazalo da nema statistički značajnih razlika u nivou informatičke pismenosti između muškaraca i žena nastavnika.

Dedić Bukvić (2016), s druge strane nudi istraživački prikaz rezultata na temu „*Zastupljenost informacijske i informatičke kompetencije na studijskim programima izobrazbe nastavnika na Univerzitetu u Sarajevu*“. Podaci dobiveni istraživanjem ukazuju da većina nastavničkih fakulteta na Univerzitetu u Sarajevu ne razvija informatičke, ali ni informacijske kompetencije budućih nastavnika i učitelja.

Ranije je glavni oblik komunikacije između nastavnika i roditelja bila jednosmjerna komunikacija. Upravo Hujala i sur (2009) govore o jednosmjernoj komunikaciji između nastavnika i roditelja, gdje nastavnika opisuju kao aktivnog sudionika, odnosno osobu koja prenosi informacije roditelju koji je pasivni sudionik. Vremenom komunikacija između ova sudionika se promijenila, te je jednosmjerna komunikacija poprimila karakteristike dvosmjerne komunikacije. Međutim, iako je postala dvosmjerna, ne mora nužno značiti da ima obilježja savremenog oblika komunikacije već treba uzeti u obzir trenutni vremenski kontekst. Nekada je prelazak komunikacije između nastavnika i roditelja iz jednosmjerne ka dvosmjernoj komunikaciji predstavljao napredak, i kao takva, u tom vremenu mogla se smatrati savremenom. Stevanović (2003) naglašava da je dvosmjerna komunikacija između nastavnika i roditelja zastupljena u individualnim razgovorima i roditeljskim sastancima kao tradicionalnim oblicima komunikacije, te da ona danas ne predstavlja savremeni oblik komunikacije.

## **1.2.1. Tradicionalni oblici komunikacije**

### **1.2.1.1. Individualni razgovor**

Jedan od oblika komunikacije koji je najčešće zastupljen u komunikaciji nastavnika i roditelja je individualni razgovor, koji se odvija *licem u lice*. Tokom individualnog razgovora roditelji imaju mogućnost uvida u djetetov razvoj, kao i problemima i potrebama sa kojima se dijete suočava. Mogućnosti koje pruža individualni razgovor a koje se smatraju pozitivnom stranom ovakvog oblika komunikacije ne mora nužno značiti da prijaju svakom roditelju. S obzirom da je Bosna i Hercegovina država u kojoj žive pripadnici različitih skupina, zasigurno je da su među njima i roditelji kojima Bosanski jezik nije maternji jezik. Ako se ovakva činjenica uzme u razmatranje zasigurno se “otvaraju” mnoga pitanja poput:

- a) *Kako će se roditelj osjećati prilikom nemogućnosti da razumije dovoljno dobro nastavnika tokom komunikacije?*
- b) *Kako će se roditelj osjećati prilikom nemogućnosti da iskaže ono što je naumio?*

Ovdje se dolazi do zaključka da je ovakav oblik komunikacije lakše zamijeniti nekim drugim ukoliko jedan od sudionika u komunikaciji nastavnik/roditelj osjeća nelagodu iz njemu poznatog razloga. Izostanak ovakvog vida komunikacije ne znači da će rezultirati potpunim izostankom komunikacije – nasuprot, može je pospješiti. Primjerice, ovakav oblik komunikacije se može zamijeniti savremenim oblikom, tj. komunikacijom putem digitalnih



tehnologija. Ako roditelji dobiju poruku od nastavnika putem nekog od servisa za komunikaciju, pretpostavlja se da će imati više vremena da se pravilno izrazi, uz nečiju pomoć, a ujedno se neće osjećati manje vrijednim zbog svojih trenutnih kompetencija koje nisu na zadovoljavajućem nivou (primjerice roditelj koji u potpunosti ne govori Bosanski jezik), a koje bi bile vidno izražene tokom individualnog razgovora ili roditeljskog sastanka.

Milanović (2014) navodi mogućnost da se individualni oblik komunikacije zamijeni komunikacijom putem digitalnih tehnologija, a istu mogućnost pruža i roditeljski sastanak, kao tradicionalni oblik komunikacije.

### **1.2.1.2. Roditeljski sastanci**

Rađenović i Smiljanić (2007) roditeljske sastanke opisuju kao pripremljena predavanja koje roditelji odslušaju, a rijetki u njima sudjeluju aktivno. Ovo ukazuje na jednosmjerni oblik komunikacije i stoga je čini tradicionalnom. Roditeljski sastanak treba organizirati tako da se potiče dvosmjerna komunikacija roditelja i nastavnika što za posljedicu ima izbjegavanje frustrirajućih događaja. Upravo Ljubetić (2013) ukazuje na što veću potrebu uključivanja roditelja u komunikacijski proces, jer samim tim se vrši interakcija i uključenost u aktivnosti skupine. Međutim, osim roditeljskog sastanka pažnju treba posvetiti načinu pozivanja roditelja na sastanak, što znači da rukopis treba biti čitljiv i uredan, gramatički ispravan itd. Rosić (2005) smatra da roditeljski sastanak treba biti podijeljen u dvije cjeline, a to su: opća – informativna i druga – savjetodavna. Prednost ovakvog oblika komunikacije jeste međusobno upoznavanje nastavnika sa roditeljima kao i međusobno upoznavanje roditelja.

Rockwell i sur. (2010) donose prijedloge kako povećati odaziv roditelja na roditeljski sastanak kroz nekoliko stavki:

1. Slanje poziva 2 sedmice prije sastanka.
2. Vrijeme sastanka mora biti usklađeno sa roditeljskim obavezama.
3. Osigurati brigu za djecu u trajanju roditeljskog sastanka.
4. Saslušati interese roditelja za teme roditeljskih sastanaka.
5. Definirati trajanje sastanka i onda ga se pridržavati.
6. Optimalno je trajanje sastanka sat i pol.
7. Suzdržati se od negativnih komentara zbog nedolaska roditelja na sastanak.

8. Ostvariti ugodnu klimu: odjeća, kafa i osvježanje.
9. Jednaka mogućnost svima da aktivno sudjeluju.

Međutim, iako su sve navedene stavke predložene s ciljem većeg odziva roditelja postavlja se pitanje: *Da li je svaku stavku moguće realizirati kroz ovakav oblik komunikacije, a da pritom svi sudionici izraze zadovoljstvo?* Primjerice, stavka pod rednim brojem dva, gdje se navodi da vrijeme sastanka mora biti usklađeno sa roditeljskim obavezama, nije uvijek moguća da se provode, jer nemaju svi roditelje iste obaveze u isto vrijeme. Ono što se treba uzeti u obzir jeste da termin predložen za roditeljski sastanak nikad neće odgovarati svakom roditelju, te pretežno roditelji koji ne prisustvuju roditeljskom sastanku budu uskraćeni za sve informacije koje su iznijete tokom ovakvog vida komunikacije. Posao, bolest, planirani događaji, ali i situacije koje nisu predviđene pretežno su uzroci zbog kojih mnogi roditelji ne mogu prisustvovati roditeljskom sastanku. To ne znači da nisu zainteresirani za svoje dijete i da to njihovu ulogu roditelja umanjuje. Prije svega treba pokazati razumijevanje prema roditeljima koji nisu u mogućnosti da dođu. Primjerice, nastavnik sa roditeljima koji nisu bili u mogućnosti prisustvovati roditeljskom sastanku informacije može prenijeti putem nekog od servisa za komuniciranje. Pored svega prethodno navedenog često se dešava da pojedina djeca zaborave prenijeti roditeljima obavijest o terminu održavanja roditeljskog sastanka, pa stoga roditelji i ne dođu. To ukazuje na nepouzdanost prenošenja bitne informacije ovakvim oblikom komunikacije. Međutim, poruka kojom nastavnik poziva roditelja na roditeljski sastanak upućena putem Viber – a ili WhatsApp – a je efikasan pristup za roditelje koji su zaposleni. Dakle, roditelji ovakvim načinom komunikacije primaju poruku u trenutku i time bivaju obaviješteni od strane nastavnika.

### **1.2.2. Savremeni oblici komunikacije**

Savremeni način života utječe na mnoge promjene koje se dešavaju u čovjekovom životu, pa tako i komunikaciji. Tradicionalni oblik komunikacije zahtjeva da oba sudionika komunikacije budu prisutna u trenutku kada se obavlja razgovor. Pravila ove komunikacije navode sudionike na promišljanje o uključivanju drugih, savremenijih oblika komunikacije. No, to nužno ne mora predstavljati promjenu oblika komunikacije u postpunosti, nego i nadogradnju komunikacije kombiniranjem, ili dopunom sa savremenim oblikom

komunikacije. Upravo Milardović (2010) ističe kako uz tradicionalne oblike komunikacije nastavnici i roditelji nerijetko koriste i savremeni oblik komunikacije putem digitalnih tehnologija.

### **1.2.2.1. Komunikacija putem digitalnih tehnologija**

Digitalna tehnologija je bila ključna za razvoj tehnoloških promjena kada je u pitanju medijska slika 21. vijeka. Širenje digitalne tehnologije u posljednjih petnaest godina utjecalo je na kulturu i društvo. Glavnu ulogu u tehnološkoj revoluciji imaju digitalna tehnologija, razvoj Interneta kao i mobilni telefoni. Oni zajedno predstavljaju nove medije. Relja i Božić (2019) ističu kako nove digitalne tehnologije pružaju tehnološka sredstva koja odgovaraju potrebama globaliziranog digitalnog društva koje su povezane sa 21. vijekom društva, tačnije: decentralizacija interaktivnost, multimodalnost, tradicionalnost, transnacionalnost i transkulturalnost.

Digitalizacija je zahvatila gotovo sve sfere današnjeg društva, a čini se da je svaki pojedinac prisiljen da ovlada korištenjem digitalnih tehnologija. „Čovjek 21. stoljeća, da bi održavao egzistenciju i društveno opstao, mora biti uključen u proces tehnološko informacijske revolucije koja je iznjedrila globalno selo ili globalno informacijsko društvo” (Milardović, 2010: 20).

Digitalne tehnologije i Internet nude širok spektar servisa za komunikaciju, a razmjena informacija je mnogo brža nego ranije što uvelike doprinosi poslovanju i suradničkim odnosima. „Tehnologije su omogućile brzi prenos informacija sa jednog kraja svijeta na drugi, poslovanje brzinom misli, te konstituiranje različitih tipova virtualnih stvarnosti u svijetu postmodernih ili drugomodernih društva“ (Milardović, 2010: 15). Kao manu ovakvog vida komunikacije mnogi ističu nemogućnost neverbalne komunikacije. Panian (2000) govori o tome kako je neverbalna komunikacija prepoznata u digitalnoj komunikaciji uvođenjem smajlića kao dijela digitalne neverbalne komunikacije. Autor smatra da se komunikacija putem digitalnih tehnologija odvija na “otvoren” način, što sa komunikacijom *licem u lice* nije slučaj.

Iako digitalne tehnologije omogućuju stalnu povezanost između nastavnika i roditelja, neki autori u tome prepoznaju i negativne strane. Agger (2011) ističe kako stalna povezanost putem digitalnih tehnologija, odnosno komunikacija putem njih, dovodi do gubitka granica između radnog i slobodnog vremena. Autor spominje “sindrom

sagorijevanja” (eng. Burnout syndrome), koji nastaje tokom stalnog pritiska nekog od sudionika tokom procesa komunikacije. Sindrom sagorijevanja je čest u komunikaciji na relaciji nastavnik – roditelj gdje jedna strana osjeća pritisak druge strane ili je čak pritisak obostran. Bratanić (1993) navodi kako mogućnost izbora oblika komunikacije donosi pozitivan stav o ostvarivanju i razvijanju samog procesa komunikacije, posebno kod roditelja. Upravo ovakvo razmišljanje autora može poslužiti kao rješenje „sindroma sagorjevanja“.

Mogućnost izbora oblika komunikacije između nastavnika i roditelja je jako bitna. Početni oblik komunikacije između ova dva sudionika odvija se licem u lice, no to ne treba postati stalna praksa. Prije svega komunikacija nastavnika i roditelja se ne treba svesti samo na situacije kada je uočeno postojanje nekog problema ili samo kada su organizirani roditeljski sastanci. Komunikaciju je bitno održavati tokom cijele godine, posebno kada su djeca prvi razred, jer njihove potrebe su tada najviše izražene. Ovdje se može postaviti pitanje: *Da li se tradicioalnim oblikom komunikacije između nastavnika i roditelja mogu zadovoljiti potrebe prvenstveno djeteta, ali i sudionika komunikacije?*

Odgovor na ovo pitanje može biti jasniji ukoliko se razmotre neki događaji iz prakse. Primjerice, roditeljski sastanak se održi na početku školske godine, u trajanju od najviše 1,5h. Ovdje se odmah zaključuje da u tom vremenskom okviru nije moguće iznijeti potrebe svakog djeteta, već se iznose zajednički ciljevi i roditelji se informiraju o specifičnostima odgojno – obrazovnog procesa. S druge strane, individualni razgovori pružaju više informacija, ali zbog mnogih barijera ne mogu se održati u mjeri u kojoj bi trebali. Ovdje se dolazi do zaključka da se tradicionalne oblike komunikacije treba dopunjavati i savremenim – tj. komunikacija putem digitalnih tehnologija. Iako se roditeljski sastanci razlikuju od informativnih razgovora nerijetko se zna desiti da nastavnici tokom roditeljskog sastanka iznesu informacije o nekom djetetu koje ne bi trebalo i zbog toga roditelj osjeća nelagodu i izbjegava ovakav oblik komunikacije. Upravo su ovo neki od razloga zbog čega roditelji sve više žele sa nastavnicima komunicirati putem digitalnih tehnologija jer im omogućava razmjenu povjerljivih informacija. Međutim, to ne isključuje mogućnost dobijanja informacija i individualnim putem, ali svakako da komunikacija putem digitalnih tehnologija ima određene prednosti zbog kojih će mnogi roditelji izabrati ovaj vid komunikacije. Ovakav način komunikacije nudi mnoge prednosti tokom komunikacije, a ujedno komunikaciju između ova dva sudionika podiže se na viši nivo.

Madianoui i Miller (2012) u skladu s tim ističu neke od prednosti komunikacije putem digitalnih tehnologija kao što su:

- brzina – ušteda vremena svim sudionicima,
- trenutno dobivanje i prenošenje informacija,
- ostaje trag elektroničke pošte (pisani oblik),
- mogućnost komunikacije u bilo koje vrijeme i
- mogućnost odabira tona odgovora, te
- brz i povoljan način komunikacije.

S druge strane, kao nedostatke ovakvog oblika komunikacije navode:

- prenošenje samo kratkih informacija,
- nemaju svi roditelji dostupan računar ni pristup Internetu i
- nedovoljna informatička pismenost obje strane, te
- mogućnost propuštanja obavijesti zbog neredovne provjere dobivene pošte.

Međutim, kada se analiziraju prethodno navedene prednosti i nedostaci savremenog oblika komunikacije treba uzeti obzir da su one „iznijete“ 2012. godine. Od tada, pa do danas je prošla decenija, te neke od nedostataka ovog oblika komunikacije navedene od strane autora polako iščežavaju. Npr. informatičku pismenost koja se navodi kao nedostatak ovog oblika komunikacije lako je preusmjeriti u pozitivnu stranu. Danas se nudi mnoštvo edukacijskih programa koji nude preobrazbu od početnika do statusa stručnjaka, te je to idealna prilika da nastavnici i roditelji svoje kompetencije podignu na viši nivo.

### **1.3. SERVISI PUTEM KOJIH KOMUNICIRAJU NASTAVNICI I RODITELJI**

#### **1.3.1. Teorijska obilježja servisa za komunikaciju**

Rogulj (2019) navodi kako je razvoj digitalnih tehnologija praćen razvojem softverskih programa. Oni u integraciji sa Internetom korisnicima nude nove mogućnosti za komunikaciju. Napredak softverskih programa utjecao je na promjene kako u poslovnoj tako i u privatnoj komunikaciji. Kako autor ističe prvi oblici komunikacije temeljili su se na pisanom tekstu, dok s druge strane stalnim razvojem servisa za komunikaciju stvara se mogućnost slanja fotografija, video i audio zapisa, ali i izravni razgovor s mogućnošću video poziva. Iako servisi za komunikaciju nemaju iste mogućnosti, ipak imaju zajedničku ulogu, koja je, kako navodi autor komunikacijska.

“Servisi za komuniciranje koriste se u privatne, ali i poslovne svrhe. Korisnicima je data mogućnost da sami odabiru broj sudionika u razgovoru, pa je komunikaciju moguće ostvariti između dva sudionika u privatnom razgovoru, ali i među skupinom sudionika kreiranjem raznovrsnih grupa unutar aplikacija. Opcija otvaranja komunikacijske grupe unutar aplikacija poznata je u odgojno – obrazovnim ustanovama” (Markovinović, 2019: 18). Kao što se može zaključiti autori servise za komunikaciju percipiraju kao na alat koji nudi inovativnosti i olakšice korisnicima prilikom komunikacijskog procesa. Međutim, iako je uloga servisa za komunikaciju pružanje mogućnosti komuniciranja, nije nužno da svaki servis odgovara komunikaciji između svakog sudionika. Upravo njihova raznolikost i ono što oni nude, omogućava sudionicima komunikacije mogućnost izbora. Stoga, jako je važno da nastavnici i roditelji uvažavaju mišljenja jedni drugih kada je u pitanju izbor servisa za komunikaciju, jer se to odražava na samu kvalitetu komunikacije. Gershon (2010) govori o tome navodeći kako je moralna obaveza svakog sudionika koji sudjeluje u digitalnoj komunikaciji izbor servisa koji će prije svega biti u skladu sa u skladu sa društvenim obilježjima sredine, čiji je cilj izbjegavanje neugodnosti i nerazumijevanja.

### 1.3.2. E – mail

“Komunikacija elektronskom poštom/ e – mailom dio je poslovne komunikacije odnosno svakodnevnice suvremenog društva. Ovaj oblik komunikacije ima svoje pisane i nepisane zakonitosti, te se one tretiraju kao dio poslovne etike. Poštovanje pravila komunikacije putem elektronske pošte sastavnica je poslovne kulture svakog pojedinca, te identitet institucije koja joj daje prepoznatljivost u široj lokalnoj zajednici. Elektronska pošta uključuje alfanumeričke znakove (tekst), specijalne znakove i/ili grafičke sličice, zvukove, slike, animacije i videa” (Rogulj, 2019: 56).

Sindik i Reicher (2007) e – mail klasifikuje prema sljedećim kriterijima:

- privatne i javne poruke,
- poruke upućene jednoj osobi ili većem broju primatelja,
- teme,
- način izražavanja i
- ritam razmjenjivanja, te
- dužina poruka.

Dakić i sur. (2018) navode prednosti i nedostake elektroničke pošte:

Prednosti elektroničke pošte su:

- jednostavno korištenje,
- komunikacija je privatna,
- mogućnost komuniciranja u bilo koje vrijeme sa bilo kojeg mjesta,
- postojanje arhive cjelokupne korespondencije sa pojedinom osobom (ili skupinom)
- poruke se mogu pohraniti na vlastitom računalu,
- poruke se lako arhiviraju, pretražuju, izdvajaju,
- postoje aplikacije za pametni telefon,
- daje dovoljno vremena za odgovor i razmišljanje, te
- postoji mogućnost uključivanja primatelja kopije (CC) i skrivene kopije (BCC) poruke.

Nedostaci ovakvog oblika savremene komunikacije:

- ograničenje veličine atačmenta,
- važne poruke poslane istovremeno na više adresa zbog antivirusnog programa,
- mogu završiti među neželjenim porukama,
- nemogućnost neverbalne komunikacije,
- junk mail, spam, virusi (zaraženi prilozi), te
- treba znati kako se dobro pismeno izražavati da bi se izbjegli nesporazumi zbog izostanka osobnog kontakta.

Pleše (2002) bliže objašnjava mogućnosti koje nudi elektronička pošta. Tokom sudjelovanja u razgovoru korisnicima je omogućeno da odaberu vrijeme kada će primati poruke, ali isto tako mogu ih ignorisati i na njih odgovoriti u vremenu koji isključivo njima odgovara. Ovakva vrsta komunikacije je pogodna za osobe koje ne vole svoje misli iznositi usmenim putem, a uzrok tome su prvenstveno teme koje od velike emocionalne ili intelektualne važnosti za sudionika komunikacije. Sindik i Reicher (2007) navode vremensku elastičnost koju imaju sudionici komunikacije tokom čitanja i pisanja poruka, kao i nemogućnost pokazivanja neverbalnih znakova ponašanja tokom razgovora sa drugim sudionicima. Autori reduciranje verbalnih, vizualnih i auditivnih znakova smatraju jako važnim kada se govori o komunikaciji licem u lice, jer njihova naglašenost je jako važna, kada je riječ o emocionalno snažnim situacijama, dok elektronska pošta prezentira djelovanje na opušteniji način.

Dakle, glavna karakteristika ovog vida komunikacije jeste pružanje mogućnosti korisnicima za uspostavljanje i određivanje granica vlastite privatnosti. Primjerice, nastavnici ili roditelji koji ne žele primati elektroničku poštu nakon određenog vremenskog okvira, ili je žele poslati u određeno vrijeme, to mogu uraditi tako što će zakazati vrijeme slanja pošte. Zasiurno je da će se uvijek “naći” nastavnik ili roditelj koji ne upravlja ovakvim vidom komunikacije baš najbolje, te će poslati e – mail<sup>1</sup> u kasne večernje ili rane jutarnje sate. To često zna djelovati frustrirajuće na sudionike komunikacije, te ovakav postupak smatraju uznemiravanjem. Bilo bi poželjno da strana sudionika kojoj smeta takav način komunikacije umjesto izražavanja nezadovoljstva, drugoj stranu ukaže pomoć, te objasni olakšice ovakvog vida komunikacije, koje će rezultirati zadovoljstvom oba sudionika. Ovdje se dolazi do zaključka da uspješnost ovakvog oblika komunikacije između nastavnika i roditelja ovisi o

---

<sup>1</sup> U radu će biti korišten i naziv elektronička pošta



uvažavanju određenih pravila koje sa sobom nosi ovakva vrsta komunikacije.

Komunikacija putem elektroničke pošte pored svih mogućnosti koje nudi korisnicima, od istih zahtjeva i poštivanje određenih pravila, upravo zbog svoje koncipiranosti. Tokom komunikacije od sudionika se zahtijeva odabir primaoca, zatim naslov, kao i tekst koji detaljnije opisuje sam naslov. Bubaš (2004) pojašnjava pravilo, koje se odnosi na količinu teksta u poruci. Tekst treba da sadrži nekoliko rečenica, a ukoliko je tekst opsežniji onda je poželjno da se dokument stavi u prilog poruke, te tako djeluje urednije. S obzirom da tokom ovakvog oblika komunikacije izostaju neverbalni elementi koji pomažu pri emocionalnom interpretiranju samog značenja poruke, autor ističe kako pri pisanju poruke pažnju treba obratiti na stil i ton poruke. Također, potrebno je izbjegavati slanje reklamnih poruka osobama za koje možemo pretpostaviti da nisu zainteresirane za to. Pored reklamnih poruka, poželjno je i izbjegavanje lančanih poruka koje optereće sam sistem elektroničke pošte.

Komunikacija između nastavnika i roditelja putem ovog servisa za komunikaciju se pretežno odvija za prenošenje kraćih informacija, koje su obavještajnog karaktera. Iako se govori o kraćoj poruci, to ne izostavlja poštivanje pravila tokom procesa slanja poruke. Primjerice ukoliko nastavnik putem elektroničke pošte želi roditelje obavijestiti o datumu i terminu roditeljskog sastanka i nekom događaju to može uraditi tako što će u kategoriji primaoc navesti sve roditelje, kako ne bi slao svakom roditelju ponaosob obavijest. Nerijetko se zna dogovoriti da tokom slanja elektroničke pošte da druga "strana" ne primi poruku, odnosno da ona završi u rubrici *otpad*, pa je stoga preporučljivo da se ta rubrika provjerava blagovremeno.

### **1.3.3. Viber/ WhatsApp**

"Pojavom pametnih telefona razvijaju se mnogi servisi za komuniciranje. Neki od najpoznatijih mobilnih servisa za komuniciranje su aplikacije WhatsApp, Messenger i Viber, a ponuđene su svakom korisniku koji posjeduje mobilni uređaj novih generacija sa dostupom Internet mrežom. Ovakve aplikacije korisnicima nude brzu razmjenu informacija, fotografija, videozapisa i sličnih sadržaja, a jedna od glavnih prednosti je njihovo besplatno korištenje. Od pojave ovakvog tipa servisa za komuniciranje do danas broj korisnika je u stalnom porastu, a osnivači su ove podatke objavili i na službenim Internet stranicama" (Markovinović, 2019: 18).

Viber je kao servis za komunikaciju nastao 2010. godine, a njezin kreator je Rakuten Inc. Na početku se aplikacija koristila je isključivo putem računara, a 2016. godine razvojem softverskog programa omogućena je upotreba na Androidima i BlackBerry – u. Servis za komunikaciju pod imenom WhatsApp razvio je Facebook 2010. godine, da bi istu tek 2016. godine bilo moguće upotrebljavati i na Android – ima i ostalim mobilnim uređajima.

„Oba servisa svakodnevno doživljavaju promjene u svom sustavu te nadograđivanje koje je uvjetovano razvojem digitalne tehnologije. Korisnici na dnevnoj bazi dobivaju informacije o promjenama u funkcioniranju servisa i potrebi za njezinim ažuriranjem. Široka primjena navedenih servisa može se promatrati iz ekonomskog aspekta koji je izuzetno značajan u današnje vrijeme, a odnosi se na besplatno skidanje i upotrebu aplikacija uz jedini uvjet spajanja na Internet mrežu. Olakšan pristup Internetu omogućio je veliku popularnost i primjenjivost servisa za komunikaciju koji imaju svoj značaj i izvan komunikacijskog okvira” (Rogulj, 2019: 60).

Church i Oliveria (2013) za WhatsApp i Viber kažu da su slični servisi za komunikaciju putem kojih je moguće slanje i primanje poruka, slika, video i audio zapisa, ali i dokumenata, kako individualno, tako i u grupi ljudi. Slanje poruka za oba servisa komunikacije je besplatno. Prethodnik WhatsApp – a i Viber – a je SMS. Pored mogućnosti slanja poruka, ova dva servisa za komunikaciju omogućuju pozive i video – pozive. Autori su se posvetili detaljnijem istraživanju ova dva servisa za komunikaciju, gdje Viber smatraju sličnom aplikacijom kao WhatsApp. Kao glavni razlog korištenja oba servisa autori navode besplatnu razmjenu poruka i brzinu njihove razmjene. Razlog korištenja Viber – a i WhatsApp – a je što ih korisnici smatraju privatnijom oblikom komunikacije, te se ujedno smatraju i sigurnijim jer putem njih dijele svoje osobne informacije. Pored svih prednosti, postoji i niz nedostataka, a kao glavnu navode brigu korisnika za narušavanje privatnosti. Prilikom otvaranja koverzacije, odnosno “ulaska” u željeni razgovor prikazuje se kada je osoba zadnji put pristupila aplikaciji, da li je poruka isporučena, te da li je pročitana. No, sve prethodno navedeno kao nedostatak ovih servisa za komunikaciju moguće je sakriti od drugih.

Dakić i sur. (2018) nešto više govore o ovim servisima komunikacije na relaciji nastavnik – roditelj. Grupe na Viber – u, WhatsApp – u, ali i Messenger – u smatra vrlo korisnim za brzi protok informacija i obavijesti, kao i za dobijanje odgovora. Roditelji putem ovih servisa za komunikaciju mogu od nastavnika dobiti informacije ili objašnjenja oko nejasnih zadataka, promjene rasporeda i sl. No, komunikacija roditelja sa nastavnicima putem ovih servisa za komunikaciju često rezultira slobodnijoj i neformalnoj komunikaciji u

stvarnom životu. Primjerice, poruke šalju u bilo koje doba dana ili noći, što drugu stranu može uznemiriti, a samim tim stvoriti šumove u komunikaciji, koji bi značajno mogli umanjiti učinak komunikacije nastavnika i roditelja.

#### **1.3.4. Facebook**

Koncept Facebooka je da se putem Interneta povežu ljudi koji se već poznaju u stvarnom životu. Omogućuje korisnicima da se povežu i socijalizuju sa prijateljima ili rodbinom, te sa ljudima koji su im bliski. Da bi se korisnik registrirao, treba imati valjanu e-mail adresu. Nakon registracije može uređivati svoj profil i priključiti se regionalnoj mreži gdje upoznaje ljude iz svoje okoline. Korisnik koji više ne želi biti član, svoj profil može obrisati naredbom, te on bude uklonjen za 14 dana. Glavna posebnost Facebook – a su brojne aplikacije – moguće je imati virtualne kućne ljubimce, primati virtualne darove i čestitke, rješavati kvizove i igrati videoigre.

„Facebook nudi mogućnost kontrole privatnosti pa korisnik prema vlastitim željama može sakriti svoj profil i fotografije, te se zaštititi od nepoznatih posjetitelja. Ova web – usluga je potpuno besplatna za sve korisnike, a prihode ostvaruje od sponzora i oglašavanja putem reklama koje se pojavljuju uz svaki profil. Profili sa pravim imenom i prezimenom, te autentične informacije o pojedinim korisnicima razlozi su planetarne popularnosti Facebook – a. Danas ova web – stranica ima više od 500 milijuna aktivnih korisnika. Facebook je ujedno najpopularnije mjesto za objavljivanja fotografija sa više od 14 milijuna novih dodanih fotografija dnevno. Facebook je uvjerljivo najposjećenija mreža što je zato čini i najboljom“ (Grbavac i Grbavac, 2014: 212).

“Populacija pravi profil na navedenoj mreži s ciljem povezivanja i pokazivanja njihovih osobnosti i navike privatnog života te, ujedno, kako bi dijelili podatke o tome s čim se bave i pohvalili se postignutim uspjesima u svojim karijerama. Prilikom otvaranja profila potrebno je prihvatiti uvjete korištenja Facebooka i čijim se prihvaćanjem korisnici obvezuju da svoj profil primarno koriste u privatne svrhe, a ne za stjecanje gospodarske dobiti. Za takvu svrhu postoje Facebook stranice koje se mogu otvoriti za promociju proizvoda i usluga, te ostalih prodajnih karakteristika. Facebook – stranicu je moguće kreirati i otvoriti samo uz pomoć postojećeg profila. Pri otvaranju stranice moraju se prihvatiti novi i drugačiji uvjeti korištenja. Facebook – stranica podržava upravljanje s više osoba, odnosno može imati više administratora koji vode tu stranicu” (Živković, 2018: 53).

“Facebook je primarno trebao biti namijenjen samo studentima sveučilišta na Harvardu koji su tim putem mogli međusobno komunicirati i razmjenjivati informacije, ali se ubrzo proširio u mrežu globalnog tipa sa velikim brojem korisnika” (Grbavac i Grbavac 2014: 207). Međutim, Facebook je ubrzo našao primjenu i u komunikaciji nastavnika i roditelja. Kao što Živković (2018) navodi Facebook stranica podržava upravljanje s više osoba i da može imati administratora koji vodi tu stranicu.

Ovdje se može navesti primjer u kojem je nastavnik administrator u osnivanju grupe na Facebook – u. Grupa je zatvorenog tipa i njoj mogu pristupiti isključivo roditelji djece, nakon što im nastavnik, odnosno administrator odobri. U Facebook – grupama nastavnici i roditelji mogu razmjenjivati korisne informacije kako za nastavne, tako i za vannastavne aktivnosti njihove djece. Facebook – grupa u suštini može poslužiti kao podsjetnik za roditelje. U razredima predmetne nastave u ovakvim grupama nastavnici mogu uključiti i učenike, ali s obzirom da se govori o razrednoj nastavi njeni članovi su isključivo roditelji. Još jedna od prednosti zatvorene grupe jeste što nastavnik može na “zidu” postaviti materijal za iščitavanje ili nastavne listiće koje su učenici trebali da urade za domaću zadaću. To im može poslužiti kao podsjetnik ili gotov materijal, posebno za učenike koji nisu prisustvovali nastavi.

## **1.4. IZGRADNJA PARTNERSKIH ODNOSA NASTAVNIKA I RODITELJA PUTEK DIGITALNIH TEHNOLOGIJA**

### **1.4.1. Teorijska obilježja partnerstva**

Kada se govori o partnerstvu često se stavlja znak jednakosti sa pojmom saradnja. Naime, to nije samo slučaj nerazgraničenosti ova dva pojma među laicima, već i autorima koji u svojim knjigama, odnosno literature stavljaju znak istoznačnosti. Ljubetić (2014) uočava i daje jasnu razgraničenost ova dva pojma. Partnerstvo objašnjava kao pojam koji nagovještava odnosno daje naznaku dijadnog odnos između dvije ili više strana s ciljem postizanja zajedničke dobiti. S druge strane, pojam saradnja primjenjuje se kod obavljanja površnih zadataka i obaveza, a čiji cilj u konačnici nema kvalitetnih promjena koje su se trebale ostvariti dogovorom.

“Partnerstvo „igra” veliku ulogu u postizanju uspjeha djeteta, te o njegovom cjelovitom razvoju. Partnerski odnosi između roditelja i učitelja su vrlo bitni jer se kvalitetno partnerstvo očituje kroz postizanje dobrih rezultata djeteta u odgojno – obrazovnom procesu. Uvođenjem tehnologije u nastavni proces, javlja se i moderniji način komuniciranja roditelja i nastavnika, koristeći se pritom – Internetom. Naravno, javljaju se različite prepreke uspješnom partnerstvu, ali isto tako, neki autori iznose ideje o unaprjeđenju i poboljšanju partnerstva roditelja i nastavnika. Prepreke se javljaju zbog različitog shvaćanja problematike neke stvari, odnosno, različitosti mjesta promatranja nekog problema. Najbitnije je da se prilikom pojave neslaganja, odmah reagira i traži najbolje moguće rješenje, sve u interesu djeteta. Vrlo je važna edukacija za roditelje, kako bi se upoznali s funkcioniranjem škole i zadacima učitelja, koja bi im omogućila lakše shvaćanje nekih zahtjeva koje učitelji postavljaju djetetu ili samom roditelju” (Murić, 2016: 7).

Rangelov-Jusović (2007) partnerstvo objašnjava kao pristup koji zahtijeva mnogo rada i senzibilnosti u kojem se akcenat stavlja na poštivanje različitosti. Upravo je poštivanje različitosti jedan od univerzalnih prava i principa na kojima se temelji partnerstvo nastavnika i roditelja. Pored toga navodi i principe poput reciprociteta i pitanja moći i osnaživanja. Također, autor smatra da se u izgradnji partnerstva programi moraju adaptirati i reagovati na potrebe roditelja, nasuprot čestom mišljenju da se roditelji moraju prilagođavati programima. No, ono što je neizbježno jeste da se roditelji i nastavnici u procesu izgradnje partnerstva susreću sa brojnim izazovima a neki od njih su: stvaranje pozitivnih stavova nastavnika i

roditelja o partnerstvu, preispitivanje vlastitih predrasuda i stereotipa, stvaranje partnerstva umjesto rivaliteta, organizovati stručno usavršavanje i dr.

Pašalić – Kreso (2012) ističe da su u ne tako kasnim godinama prošlog vijeka roditelji poprilično bili isključeni “iz škole”, te da su prisustvovali samo kada su bili u pitanju svečani događaji kao što su podjele diploma i sl. Vremenom, indirektni odnos nastavnika i roditelja se promijenio u partnerski. Na partnerstvo autor gleda kao na težnju ka ostvarivanju ciljeva koji su u interesu djeteta. Smatra da obje strane trebaju biti otvorene i iskrene jer će to rezultirati izgradnjom kvalitetnih partnerskih odnosa.

#### **1.4.2. Uloga servisa za komunikaciju u podsticanju partnerskog odnosa nastavnika i roditelja**

Tokić i Vukašinović (2018) nešto više govore o servisima za komunikaciju, nazivajući ih virtualnim platformama za podsticanje partnerskog odnosa između odgajatelja i roditelja, gdje pažnju skreću i na digitalne kompetencije sudionika. Iako autori govore o odgajateljima, zasigurno je da se isto odnosi i na nastavnike, jer cilj i jednih i drugih je isti, a to je odgojno – obrazovni sistem podići na što uspješniji nivo, upravo podsticanjem partnerskog odnosa. Autori uključivanje roditelja u odgojno – obrazovni proces, odnosno njihov aktivni angažman u tom procesu, smatraju veoma izazovnim, posebno u današnje vrijeme. Roditelji nemaju uvijek mogućnost da se kvalitetno uključe u rad ustanove koje dijete pohađa, a razlozi su zaposlenje roditelja, trend odlaska roditelja na rad izvan mjesta stanovanja i sl. Važan faktor za razvoj partnerstva jeste ravnopravnost sudionika i međusobno uvažavanje. Roditelj se smatra ravnopravnim sudionikom odgojno – obrazovnog procesa, te samim tim, kako autori navode, roditelj bi trebao biti obaviješten o aktivnostima i događajima koje njegovo dijete provodi u odgojno – obrazovnoj ustanovi. Tokić i Vukašinović (2018) ističu da se roditeljima aktivnosti djeteta mogu prezentirati kontinuirano putem fotografija, videozapisa, te ih pozvati na davanje povratne informacije.

Dakle, dolazi se do zaključka da je povratna informacija srž postizanja kvalitetnog partnerskog odnosa. Prilikom pružanja mogućnosti za dobijanje povratne informacije od sudionika komunikacije, a ujedno i davanjem povratne informacije postiže se kultura uvažavanja sudionika, u ovom slučaju nastavnika ili roditelja. Upravo kultura uvažavanja druge osobe dozvoljava i njenu ravnopravnost koja će rezultirati izgradnji zdravog

partnerstva između ova dva sudionika. Nadalje, uočava se da autori navode fotografije i videozapise kao “alat” putem kojeg se promoviraju jedan vid partnerstva, što ukazuje da je promoviranje partnerstva odskočilo stepenicu više, te samim tim od nastavnika i roditelja zahtijeva da svojim kompetencijama doskoče izazovima koji su pred njima.

Tokić i Vukašinović (2018) smatraju da se kompetentnim odgajateljem, odnosno nastavnikom smatra ona osoba koja posjeduje digitalne kompetencije, te da samo tako mogu odgovoriti današnjim izazovima, koristeći savremene tehnologije i virtualne društvene mreže, odnosno servise za komunikaciju. Ovakav oblik komunikacije djeluje u izgradnji partnerskog odnosa sa roditeljima.

“Često smo u školi upućeni na prikupljanje različitih podataka i informacija od djelatnika, učenika, roditelja i drugih osoba koje su u interakciji sa školom. Na primjer: anketa za odlazak na izlet, izjava o saglasnosti roditelja, odabir vremena sastanka (roditeljskog, učiteljskog vijeća i odbora), prikupljanje dokumenata, kratke provjere znanja ili ankete za iskazivanje stavova/potreba/problema, odabir najboljeg dječjeg rada, obrasci za unos podataka na razrednim i učiteljskim vijećima, roditeljskim sastancima itd. Zahvaljujući digitalnim tehnologijama prikupljanje podataka danas je puno jednostavnije nego prije” (Dakić i sur, 2018: 6).

Ljubetić (2014) ističe da u partnerskom odnosu obje strane imaju iste interese, ciljeve i zadaće. No, uvijek treba imati u vidu više opcija, odnosno načina putem kojih će se ciljevi i zadaće koje navodi prethodni autor realizirati. Primjerice, kada je nastupila pandemija COVID – 19, nastavnici i roditelji nisu bili u mogućnosti da komuniciraju *licem u lice* i takvim načinom da izgrađuju svoje partnerske odnose. Upravo tada se komunikaciji putem digitalnih tehnologija kao primarnoj komunikaciji toga vremena posvećuje veća pažnja. To je predstavljalo veliki izazov kako za nastavnike, tako i za roditelje, no to ne znači da je izgradnja partnerskih odnosa trebala prestati, već se trebala nastaviti graditi.

Iako je za neke nastavnike i roditelje izgradnja partnerskih odnosa putem digitalnih tehnologija kompleksniji i zahtjevniji proces od izgradnje partnerstva bilo kojim drugim načinom, između ostalog i komunikacijom *licem u lice*, ne trebaju zaboraviti da je cilj isti, te da bez obzira na način kojim ostvaruju partnerstvo trebaju misliti na dijete. Nastavnici i roditelji su odgovorni i zaduženi za partnerske odnose, te ih shodno tome trebaju unaprijediti. Prisjetimo li se Komenskog i njegovog djela “Velika didaktika” u kojem spominje rajске biljke i kršćansku mladež koji ne mogu rasti poput šume, već im je potrebna njega, ali se treba razmisliti ko je za tu njegu zadužen. Tako je i sa odgojem djeteta i izgradnjom partnerstva između nastavnika i roditelja. Potrebno je jednako zalaganje obje

strane jer su oni za to zaduženi, prihvatajući sva sredstva, u ovom slučaju digitalne tehnologije, kao putanju ka ostvarivanju i realiziranju željenih ciljeva.

## **1.5. VAŽNOST INFORMATIČKE PISMENOSTI U KOMUNIKACIJI NASTAVNIKA I RODITELJA**

### **1.5.1. Teorijska obilježja informatičke pismenosti**

Vehab i Mavrak (2016) informatičko – tehnološku revoluciju sagledavaju kao prekretnicu koja u svim sferama djelovanja utječe na primjene samog cilja obrazovanja u savremenom društvu. Ona kao takva zahtjeva aktivnog pojedinca koji će svome stručnom usavršavanju prilaziti sa odgovornošću. Škola postaje institucija koja teško mijenja ustaljene načine rada. U okoštalom sistemu, snaga “leži” u odlučnosti, volji pojedinca da bude spreman na podsticanje promjena i da u takvom procesu donosi inovacije koje će rezultirati promjenama. Stoga se može postaviti pitanje koliko su nastavnici spremni da odgovore svim izazovima i kakvo je stanje moguće očitati u njihovoj digitalnoj kompetenciji koju je neophodno posjedovati kako bi se išlo u korak sa vremenom.

„Pojam informatičke pismenosti predstavlja preteču informacijskoj pismenosti, koja spada u metakompetencije bilo koje suvremene profesije, pa tako i profesije nastavnika. Informatička i informacijska pismenost često se, posebno u laičkoj zajednici, smatraju sinonimima. Osnove informatičke pismenosti danas su svojstvene većini populacije, što je diktirano općeljudskim potrebama da budu u kontaktu sa drugim ljudima: upotreba Skype – a, Viber – a odnosno mobilne telefonije pripadaju svakodnevnici bez obzira na uzrast, materijalni i socijalni status prosječnog stanovnika jednog prostora. Ovako podržana svakodnevna funkcionalnost neopravdano se poistovjećuje sa informacijskom pismenošću kao sposobnošću biranja informacija i donošenja odluka na osnovu argumentiranog odabira znanja. Kada prosječan stanovnik ne raspolaže vještinom informacijske pismenosti, njegova kulturna i politička socijalizacija dovedene su u pitanje. Danas imamo tablete, PC računare, mobilne iPod telefone, mobilne telefone s Android operativnim sistemom da nam asistiraju u obavljanju poslova (Grahovac i Egić, 2012: 743). Iako autori u prethodno navedenom tekstu informatičku pismenost poprilično vezuju uz mobilnu tehnologiju, njeno područje je znatno šire. S druge strane, Dedić Bukvić i Šuman (2021) smatraju da informatička pismenost



podrazumijeva sposobnost upotrebe računarskih sistema, kao i samo rukovanje računarskim sistemima, mrežama i programima. Informatičku pismenost nazivaju i računarska pismenost.

“Integralni dio digitalne kompetencije, informatička pismenost definira se kao sposobnost korištenja računara i računarskih programa. Osnovna informatička znanja i vještine koje treba posjedovati informatički pismena osoba stalno se dopunjuju i usavršavaju jer moraju pratiti brz razvoj informacijske i komunikacijske tehnologije. Ne tako davno osnovna znanja uključivala su poznavanje računarske konfiguracije i osnova korištenja operativnih sistema, osnovnu primjenu programa za obradu teksta, tablične proračune i izradu prezentacija pomoću računara. Danas se među osnovna znanja ubraja i poznavanje Interneta i njegovih servisa, a posebno komuniciranje elektronskom poštom i korištenje” (Šabanović, 2019: 11). “Napredak informatičkih i komunikacijskih tehnologija i promijenjeni uslovi rada rađaju potrebu za novom funkcionalnom pismošću i predstavljaju izazov za nastavnike. Njihov proces prilagodbe novim izazovima savremenog doba teče sporije. Prilagodba jeste aktivan proces koji uključuje interakciju različitih okolinskih i osobnih resursa” (Ivanov 2005: 99).

Dedić Bukvić i Šuman (2021) navode kako su razni dokumenti doprinijeli kreiranju kompetencijskog okvira za nastavničku profesiju. U tim dokumentima predstavljene su ključne kompetencije za nastavničku profesiju, gdje se akcenat stavlja na razvijanje digitalnih kompetencija, koje trebaju da se razvijaju kontinuirano. Također, autori se pozivaju na dokument koji govori o preporukama ključnih kompetencija za cjeloživotno učenje. U dokumentu je predviđena potreba za razvijanjem digitalnih kompetencija koje će pojedincu omogućiti da na adekvatan način koriste tehnologiju i resurse u digitalnom okruženju. Pored navedenog dokumenta autori navode i „okvir digitalnih kompetencija“ uz čiju podršku nastavnici imaju uvid u razvoj svojih kompetencija, odnosno jedan vid samoprocjene svoje digitalne kompetentnosti. Kreiran je i grafikon na osnovu informacija dostupnih na digitalnoj platformi DigComp koji predstavlja nekoliko područja i pripadajućih kompetencija. Neke od kompetencija su: korištenje tehnologije i digitalnih resursa za profesionalni rad, organiziranje digitalnih materijala i dostupnost roditeljima, zaštita digitalnih materijala i dr. Razvoj digitalnih kompetencija nastavnika jesu jedna od ključnih karika i za promišljanje o naprednoj komunikaciji sa roditeljima.

Upravo poznavanje, odnosno vještina korištenja prethodno navedenih elemenata potrebnih za operacionalizaciju informatičke pismenosti ključne su za uspješnu komunikaciju nastavnika i roditelja putem digitalnih tehnologija. Primjerice, nastavnici roditeljima šalju prezentacije na Viber, Facebook i dr., ukoliko djeca ne idu u školu. Viber je pretežno

potrebno instalirati na računaru zbog lakšeg prenošenja, odnosno prilaganja dokumenta na Viber. Ovdje je nužno poznavanje informatičke pismenosti, jer da bi se komunikacija ostvarila putem digitalnih tehnologija i servisa za komunikaciju kao njihovog dijela, potrebno je poznavanje rada na računaru. Potrebno je znati kako instalirati Viber i druge servise putem kojih se odvija komunikacija.

## 2. METODOLOŠKI OKVIR RADA

### 2.1. Problem istraživanja

Milat (2005) ističe kako definisanje problema istraživanja uključuje izvore za identifikaciju te izbor i određivanje problema istraživanja. Tu pripada i naslov iz kojeg se može nedvojbeno zaključiti o kojem je problemu riječ, šta će se istraživati i u kojem znanstvenom/naučnom području.

Poznato je da se komunikacija između nastavnika i roditelja bazira na više ciljeva, a jedan od glavnih jeste doprinijeti što uspješnijem odgoju i obrazovanju djece.

Dakle, problem istraživanja usmjeren je na prepoznavanje oblika komunikacije nastavnika i roditelja koristeći digitalne tehnologije, opisivanje karakteristika određenog oblika komunikacije, kao i zadovoljavanje potreba sudionika tokom komunikacije. Međutim, ono što je neminovno jeste da digitalne tehnologije zasigurno pružaju mogućnosti koje se baziraju na procesu unapređivanja komunikacije u odgojno – obrazovnom procesu. Za ovakav vid komunikacije može se reći da je "oživio" upravo tokom pandemije, te da se ujedno pokazao kao prilika za ostvarivanje savremene komunikacije onih koji do sada nisu imali priliku da je koriste. No, s druge strane upotreba digitalnih tehnologija donosi i niz izazova koji se pretežno baziraju na potrebama korisnika za unapređenjem ovakvog vida komunikacije.

Mrnjauš i sur. (2013) na komunikaciju gledaju kao na kompleksan proces između dva sagovornika koji ne posjeduju iste komunikacijske strategije. Njihova uloga je da uspješno kodiraju i dekodiraju poruku, vodeći računa da značenje i smisao poruke ne bude izmijenjen. Kroz definiranje komunikacije od strane različitih autora uočavaju se i različita obilježja komunikacije, no sve to ukazuje na samu kompleksnost i višedimenzionalnost ovoga fenomena.

Kao što je prethodno navedeno na komunikaciju se gleda kao na kompleksan proces, pa je samim tim komunikacija „doživjela“ brojne evolucije u kojoj su se mijenjali njeni oblici. Jurković (2012) komunikaciju dijeli na četiri osnovne vrste: usmena komunikacija, pisana komunikacija, kontaktna ili neverbalna i e – komunikacija. Nadalje, Stevanović (2003) nudi pregled oblika komunikacije koji su zastupljeni u komunikaciji između nastavnika i roditelja gdje navodi individualni razgovor i roditeljski sastanak. Brajša (1994)

komunikaciju dijeli na: opću (masmedijska, organizacijska, javna) i interpersonalnu (primarna i izravna – licem u lice).

Prethodno navedeni oblici komunikacije se svrstavaju u dvije kategorije – tradicionalni i savremeni oblik komunikacije, stavljajući akcenat na digitalne tehnologije kao jednog od oblika savremene komunikacije. Rogulj (2019) smatra da su digitalne tehnologije neizbježan čimbenik kada je u pitanju razvoj komunikacije i to sve sa ciljem unapređenja i olakšanja prenosa informacija između nastavnika i roditelja.

## 2.2. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja je specifičan problem. On se temelji na društvenoj i znanstvenoj aktualnosti, ali i na znatiželji onog koji istražuje. Definirati predmet istraživanja znači predočiti problem tako da ga drugi mogu prepoznati. Postoje različiti načini definiranja predmeta istraživanja. Good (1967) ističe da se definiranjem želi što potpunije odrediti značenje osnovnog ili osnovnih pojmova koji se javljaju u formulaciji predmeta istraživanja. Stoga, predmet istraživanja jeste: komunikacija nastavnika razredne nastave i roditelja koja je potpomognuta digitalnom tehnologijom.

Miller i Kraft (2008) govore o važnosti korištenja različitih oblika komunikacije. Autori ukazuju na nezadovoljstvo roditelja oblikom komunikacije koju ostvaruju sa djelatnicima odgojno – obrazovnog procesa, između ostalog i nastavnicima. Ispitanici su naglasili potrebu za različitim oblicima komunikacije. Ovdje se uočava problem koji se odnosi na izbor oblika komunikacije, koji je za nastavnike i roditelje jako važan. S druge strane, uočavaju se problemi koji se odnose na zadovoljavanje različitih potreba sagovornika kada je u pitanju striktno komunikacija putem digitalnih tehnologija. Ovo su samo neka od istraživanja koja ukazuju na potrebu bavljenja ovim problemom.

Upotreba digitalnih tehnologija u komunikaciji složen je i kompleksan proces. Njihova glavna karakteristika se temelji na olakšavanju života ljudi, posebno onih ljudi koji su dio „užurbanog“ poslovnog svijeta. Kada je u pitanju odgojno – obrazovni proces i komuniciranje njegovih sudionika (nastavnici i roditelji) možemo reći da ide u korak sa vremenom. Tačnije, ne bazira se samo na tradicionalnom obliku komuniciranja, koji je bio glavni oblik komunikacije u prethodnim godinama. Iako se komunikaciji (između nastavnika razredne nastave i roditelja) putem digitalne tehnologije nije davao veliki značaj, upravo ovo vrijeme pandemije je ukazalo na njenu važnost.

Često možemo uočiti da se između pojma digitalne tehnologije i pojma informacijsko – komunikacijske tehnologije (IKT) stavlja znak jednakosti, no to nije tačno. Spremić (2007) „bliže“ objašnjava razliku između ova dva pojma. Informacijsko – komunikacijske tehnologije (IKT <sup>2</sup>) je opisao kao zbirni pojam kojim se određuju hardveri, alati i algoritmi. Autor smatra da IKT uključuje sve interaktivne uređaje poput mobitela, računara, raznu računarsku sklopovsku podršku, ali i sve alate i algoritme koji omogućavaju interaktivnost različitih uređaja. S druge strane, ističe da digitalne tehnologije čine podskup IKT – a, te da one zapravo predstavljaju određenu njegovu nadogradnju putem različitih tehnologija koje pružaju mogućnost digitalnog prijenosa sadržaja. Glavni akcenat, kada se govori o digitalnim tehnologijama, stavlja se na činjenicu da one obuhvataju najsavremenije komunikacijske uređaje i koncepte koji omogućavaju digitalnu razmjenu sadržaja. Također, digitalne tehnologije usmjerene su i na korištenje digitalnih resursa kao što su različiti alati i aplikacije.

Dakle, zaključuje se da se informacijsko – komunikacijska tehnologija pretežno odnosi na uređaje poput: računara, tableta, telefona, mobitelai projektora, dok s druge strane digitalne tehnologije predstavljaju najsavremenije koncepte koji omogućavaju digitalnu razmjenu sadržaja, koji se najčešće odnose na savremene oblike komunikacije. U današnje vrijeme sve više do izražaja dolazi socijalni segment digitalnih tehnologija, kao što su Viber, Facebook, e – mail i sl., a drugim riječima mogu se nazvati servisima za komunikaciju. Gestwick (2014) servise za komunikaciju opisuje kao alat koji olakšava dvosmjernu komunikaciju između sudionika. Pored olakšavanja dvosmjerene komunikacije servisi za komunikaciju pomažu da se izgrade kvalitetni partnerski odnosi među sudionicima, posebno u nepredvidivim situacijama, kada komunikacija licem u lice nije moguća. Ljubetić (2014) partnerstvo definira kao pojam koji se koristi kao oznaka dijadnog odnosa između dvije ili više strana, s ciljem postizanja zajedničke dobiti.

Iako servisi nude razne mogućnosti poput slanja fotografija, audio i video – zapisa, izravnog razgovora, kao i razgovora uz video poziv, javlja se mogućnost da će se tokom istih korisnici (u ovom slučaju nastavnici razredne nastave i roditelji) susresti sa brojnim izazovima. No, susretanje sa izazovima svakako da može umanjiti poznavanje informatičke pismenosti sudionika komunikacije, koju Šabanović (2019) definira kao sposobnost korištenja računara i računarskih programa.

---

<sup>2</sup> U radu će biti korištena i skraćenica IKT

### **2.3. Cilj istraživanja**

Cilj pokazuje osnovnu nakanu ispitivanja/istraživanja. On može imati neposredno praktični, teorijski ili teorijsko-praktični smisao. Isto tako, može označavati neku društvenu ili ličnu korist. Slatina (2007) ističe kako ciljem jasno određujemo prema onom što i zbog čega nešto ispitujemo ili istražujemo, zbog čega radimo seminarski/diplomski rad.

*Cilj istraživanja je bio utvrditi oblike i obilježja komunikacije nastavnika razredne nastave i roditelja koristeći digitalne tehnologije i njihove servise.*

### **2.4. Istraživački zadaci**

Sve aktivnosti i radnje koje se nužno moraju sprovesti da bi realizirali postavljeni cilj nazivamo zadacima. Slatina (2007) pojašnjava kako zadaci predstavljaju konkretne korake koji nas vode ka ostvarivanju istraživačkog cilja.

U skladu sa postavljenim predmetom istraživanja i ciljem istraživanja, postavljeni su sljedeći istraživački zadaci:

1. Ispitati koje servise za komunikaciju koriste nastavnici i roditelji u međusobnoj komunikaciji.
2. Utvrditi da li je tokom ovakvog vida komunikacije nužno poznavanje informatičke pismenosti.
3. Ispitati da li nastavnici preferiraju tradicionalni oblik komunikacije s roditeljima, licem u lice, više nego digitalne oblike komunikacije (Viber, WhatsApp, e – mail i dr.).
4. Utvrditi da li upotreba digitalnih tehnologija potiče pozitivnu ili negativnu međusobnu komunikaciju roditelja i nastavnika.
5. Propitati mišljenje nastavnika i roditelja o načinima kreiranja kvalitetnih partnerskih odnosa komunicirajući putem digitalnih tehnologija.
6. Propitati mišljenje nastavnika i roditelja sa kojim izazovima su se susreli komunicirajući putem digitalnih tehnologija tokom pandemije COVID – 19.

## 2.5. Istraživačka pitanja

U skladu sa postavljenim zadacima postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Koje servise za komunikaciju koriste nastavnici u međusobnoj komunikaciji sa roditeljima?
2. Da li je tokom ovakvog vida komunikacije nužno poznavanje informatičke pismenosti?
3. Preferiraju li nastavnici tradicionalni oblik komunikacije s roditeljima, licem u lice, više nego digitalne oblike komunikacije (Viber, WhatsApp, e – mail i dr.)?
4. Kako upotreba digitalnih tehnologija potiče pozitivnu ili negativnu međusobnu komunikaciju roditelja i nastavnika?
5. Na koji način se putem digitalnih tehnologija mogu graditi kvalitetni partnerski odnosi između nastavnika i roditelja?
6. Sa kojim izazovima su se nastavnici i roditelji susreli komunicirajući putem digitalnih tehnologija tokom pandemije COVID – 19?

## 2.6. Metode istraživanja

Slatina (2007) naglašava kako metode i tehnike prikupljanja podataka, korištenje gotovih, kao i izrada novih instrumenata mjerenja ovisi o samom karakteru teme, odnosno o prirodi predmeta istraživanja. U skladu s tim istraživač treba raspoznavati metode u samom predmetu istraživanja.

U okviru realizacije završnog magistarskog rada bit primjenjene su sljedeće metode istraživanja: **metoda teorijske analize, deskriptivna metoda, Survey metoda, kao i metoda fokus grupe.**

Mužić (1999) navodi da metoda teorijske analize podrazumijeva korištenje pedagoško – psihološke literature, priručnika, udžbenika, nastavnih planova i programa, stručnih i naučnih radova, enciklopedija itd., te omogućava da se nakon proučavanja izvora, prikupljenih činjenica i analiziranih veza i odnosa, proučavanja predmeta i pojava dođe do novih rješenja i naučnih zaključaka. S druge strane Hadžić – Suljkić (2009) navodi da su izvori za primjenu ove metode pedagoški, kao i udžbenici s tog područja, zatim radovi u vezi sa općim društvenim stavovima o odgoju i obrazovanju, kao i veći fond naučnih saznanja.

Metoda teorijske analize je korištena za analizu podataka iz literature kako bi se izradio teorijski okvir rada, predmet istraživanja i konstruirali mjerni instrumenti koji se koristio u okviru ovog istraživanja.

Miljević (2007) ističe da Survey metoda (metoda istraživanja ponašanja) podrazumijeva nastojanja da se dođe do što istinitijih i preciznijih podataka primjenom svih operacija kojima se mogu pribaviti podaci o stanovništvu i njegovom ponašanju. Survey metodu korištena je kako bismo propitali mišljenje nastavnika razredne nastave o komuniciranju sa roditeljima putem digitalnih tehnologija.

Mužić (1999) navodi kako deskriptivna metoda predstavlja skup znanstveno – istraživačkih postupaka sa kojima se opisuju pojave u odgoju i obrazovanju, tj. ispituje se stanje, a time i njegove osobine bez obzira na njihove uzorke. Deskriptivna metoda je korištena prilikom opisa pojava do kojih se došlo prilikom prikupljanja podataka, obrade i interpretacije rezultata istraživanja.

Merton i sur. (1956) pojašnjava kako je fokus grupa je metoda grupnog intervjuiranja u kojem se interakcija zbiva na razini moderatora i grupe te na razini članova grupe, a koja pomaže izvući i otkriti informacije i uvide s obzirom na pažljivo dizajnirana pitanja. Jedinstvenost je fokus grupa u sposobnosti generiranja podataka baziranih na sinergiji grupne interakcije. Prije svega, dinamična priroda pitanja koja postavlja moderator te sam proces interakcije unutar grupe proizvode razinu uvida koja se rijetko dobiva jednosmjernim metodama za prikupljanje informacija kao što su promatranje, ankete ili manje interaktivne tehnike intervjua. Metoda fokus grupe je korištena kod utvrđivanja oblika i obilježja komunikacije nastavnika razredne nastave i roditelja koristeći digitalne tehnologije i njihove servise.

## **2.7. Tehnike istraživanja**

Mužić (1999) ističe kako je tehnika poseban postupak koji se koristi u određenoj fazi istraživanja. Kao tehnike istraživanja u ovom istraživanju su korištene: rad na dokumentaciji i intervjuiranje.

Mužić (1999) objašnjava kako je rad na dokumentaciji neempirijska tehnika istraživanja odnosno proces prikupljanja podataka koji se najviše upotrebljava u historijskom istraživanju odgoja i obrazovanja, ali može biti polazište i u istraživanjima sadašnjice, pa i budućnosti odgoja i obrazovanja. Dokumentacija predstavlja skup sačuvanih podataka koji su



vezi sa problemima odgoja. Riječ je o dokumentima koje su ranije izradile druge osobe, a istraživač iz njih izvlači zaključke. Raspon raznih vrsta dokumenata je širok. Uglavnom su to pisani dokumenti kao što su zakoni i podzakonski propisi o prosvjeti, dokumenti i spisi odgojno – obrazovnih vlasti, ustanova, udruga i sl., literatura o odgoju i obrazovanju, radovi odgajnika itd. Pri istraživanju koje polazi od pedagoške dokumentacije istraživač treba najprije da upozna aspekte njene istraživačke primjene, te da zna koje vrste dokumenata dolaze u obzir u vezi s temom koju razrađuju odnosno koji dokumenti predstavljaju izvor u njegovom radu kao i mjesta gdje se oni mogu naći. Tehnika rada na dokumentaciji je korištena kako bi se prikupile informacije i činjenice o komunikaciji nastavnika razredne nastave i roditelja koja je potpomognuta digitalnom tehnologijom koja predstavlja teorijski okvir rada.

Cohen i sur. (2007) navodi kako se istraživački intervju definira kao razgovor između dvije osobe koji u specifičnu svrhu prikupljanja informacija relevantnih za istraživanje intervjuer inicira i usmjerava na sadržaj određen ciljevima istraživanja kao sustavan opis, predviđanje ili objašnjavanje. Istraživački intervjui razlikuju se unutar sebe s obzirom na osnovni pristup u prikupljanju informacija. Jedan od njih bavi se prikupljanjem podataka upotrebom zatvorenih pitanja koja se kreću unutar unaprijed određenog okvira, dok su drugi mnogo slobodniji – dopuštaju improvizaciju u hodu i ne nameću kategorije unutar kojih se očekuju odgovori. Prvu skupinu nazivamo standardiziranim intervjuima, a drugu dubinskim ili nestandardiziranim intervjuima. Prilikom intervjuiranja nastojali smo propitati mišljenja nastavnika razredne nastave o komuniciranju sa roditeljima putem digitalnih tehnologija.

## **2.8. Instrumenti istraživanja**

Knežević Florić i Ninković (2012) navode da je instrument u istraživačkom smislu oruđe, alat istraživača, koji se u tom procesu koristi. Instrumenti korišteni u okviru ovog istraživanja su: evidencioni list i protokol polustrukturiranog intervjua.

Miljević (2007) ukazuje da je evidencioni list instrument koji po sadržaju sličan kodeksu – mora sadržati podatke o autoru, dokumentu i iskazu saglasno sa sadržajem kodeksa. Moguće je formirati pojedinačni i skupni obrazac. Pojedinačni se pravi u slučajevima kada imamo složen predmet istraživanja i složen dokument. Skupni podaci se prave kada je broj dokumenata mali, a predmet istraživanja relativno uzak. Principi i pravila izrade obrasca su u oba slučaja isti. Razlika je u tome što će se u prvom slučaju svaki

dokument ili jedan njegov dio koji predstavlja cjelinu evidentirati na posebnom obrascu, u drugom slučaju neće. Za potrebe istraživanja samostalno je konstruiran skupni evidencioni list (prilog br.1). Instrument evidencionog lista je korišten kako bi se analizirala dostupna literatura i prikupili podaci o komunikaciji nastavnika razredne nastave i roditelja koja je potpomognuta digitalnom tehnologijom što predstavlja teorijski okvir rada.

Mužić (1999) naglašava da je protokol intervjua instrument intervjuiranja odnosno instrument za prikupljanje kvalitativnih podataka. U ovom istraživanju je korišten protokol polustrukturiranog intervjua (prilog br. 2) koji je unaprijed pripremljen u pisanom obliku i ima sva formalna i sadržajna obilježja gdje intervjuer postavlja usmeno pitanja i gdje ispitanik usmeno odgovara na ta ista pitanja, a koji je nastao proučavanjem relevantne literature u ovom polju.

## **2.9. Uzorak**

„Uzorak je skup postupaka pomoću kojeg se na osnovi poznavanja ograničenog broja pojava zaključuje o karakteristikama cjeline, čitave mase pojava“ (Mužić, 1982: 534).

U istraživanju su učestvovali nastavnici razredne nastave i roditelji. Sa nastavnicima (21 nastavnik) je obavljen individualni razgovor, u vidu intervjua, dok je 20 roditelja podijeljeno u dvije fokus grupe (po 10 roditelja). Oba uzorka čine ispitanici dvije osnovne škole sa područja Kantona Sarajevo, tačnije roditelji starosne dobi od 27 do 55 godina, dok je starosna dob nastavnika od 29 do 60 godina. Radno iskustvo nastavnika se kreće od 2 do 35 godina. Kada je u pitanju spol ispitanika, većinski dio (16 roditelja) čini ženska populacija, dok kod nastavnika nema niti jednog člana muške populacije. Ispitanici su izrazili želju da njihova anonimnost bude osigurana, te samim tim uzorak u odnosu na školu nije preciziran. S obzirom na veličinu uzorka rezultati se ne mogu generalizirati, ilustrativnog su karaktera i kao takvi predstavljaju metodološko ograničenje, odnosno nedostatke istraživanja.

### 3. ANALIZA I INTERPRETACIJA REZULTATA

Cilj istraživanja jeste utvrditi oblike i obilježja komunikacije nastavnika razredne nastave i roditelja koristeći digitalne tehnologije i njihove servise.

Predmet istraživanja odnosi se na izbor oblika komunikacije, koji je za nastavnike i roditelje jako važan. S druge strane, uočavaju se problemi koji se odnose na zadovoljavanje različitih potreba sagovornika kada je u pitanju striktno komunikacija putem digitalnih tehnologija.

#### 3.1. Analiza i interpretacija odgovora nastavnika

*U nastavku su prezentirani odgovori nastavnika na data istraživačka pitanja.*

➤ **Koje servise za komunikaciju koriste nastavnici u međusobnoj komunikaciji sa roditeljima?**

U svakodnevnom životu nastavnici koriste sljedeće servise za komunikaciju: Facebook, Messenger, Viber, e – mail, SMS, Whats App, Skype i Snapchat. No, kada se govori o njihovoj komunikaciji sa roditeljima, nastavnici kao servise putem kojih komuniciraju sa roditeljima navode: Viber, e – mail i Facebook.

*Ovdje se uočava da je broj servisa putem koji nastavnici komuniciraju sa roditeljima znatno manji u odnosu na broj servisa koji koriste u svakodnevnom životu. Samim tim dolazi se do pretpostavke da su nastavnici odabrali najsadržanije servise putem kojih komuniciraju sa roditeljima. Još neke od pretpostavki su da su odabarani servisi za komunikaciju poznati svima, te je samim tim način komuniciranja lakši i manje izazovan.*

Kao glavni razlog korištenja prethodno navedenih servisa za komunikaciju sa roditeljima, nastavnici navode jednostavno korištenje ali i sigurnost, jer kako kažu godinama koriste iste servise, pa se samim tim osjećaju sigurnije u načinu komuniciranja. Kada je riječ o elektroničkoj pošti kao servisu putem kojeg komuniciraju sa roditeljima, nastavnici su iznijeli niz prednosti. Ističu da im ovaj servis za komunikaciju daje dovoljno vremena za odgovor, te mogućnost komunikacije u bilo koje vrijeme. Jedan od nastavnika je kao glavnu prednost ovog servisa za komunikaciju naveo mogućnost zakazivanja vremena u kojem će pošta biti isporučena, jer kako navodi, on mail – ove čita isključivo prije spavanja, nikako tokom dana, te na iste odgovara tada, gdje zakazuje vrijeme isporuke pošte roditelju. Nadalje, mogućnost označavanja više primatelja tokom slanja pošiljke, nastavnici smatraju prednošću,

jer time ujedno izbjegnemo gubljenje vremena u slanju poruke svakom roditelju ponaosob. Poruke koje šalju roditeljima su uglavnom vezane za kratka obavještenja, popunjavanja ankete i sl. *Ovdje se može zaključiti kako nastavnici potencijalno razmišljaju o mogućnosti završetka pošte u neželjene poruke, pa stoga šalju sadržaje na koje nije potrebno odgovoriti odmah ili sadržaje na koje uopšte nije potrebno odgovoriti.*

Međutim, jedan od nastavnika je naveo kako roditelje obavještava o terminima roditeljskog sastanka putem mail – a, te da se znalo dogoditi da roditelji ne vide mail, jer završi u neželjenoj pošti. Upravo zbog toga nekoliko puta pojedini roditelji nisu prisustvovali roditeljskom sastanku, te su zahtjevali da nastavnik za obavještenje ovakvog tipa koristi drugi servis za komunikaciju. Kroz dalji razgovor sa nastavnikom zaključuje se da ne želi mijenjati servis za komunikaciju, te da roditelji trebaju temeljito “češljati” svoj e – mail. *Na osnovu prethodnog primjera se zaključuje da za uspješnu komunikaciju nije dovoljno da bude zadovoljena jedna strana. Sudionici komunikacije trebaju pokazati međusobno razumijevanje (u ovom slučaju nastavnik), biti nagodni i dosjetiti se šta je zapravo njihov zajednički cilj.*

Kada je riječ o Viberu, nastavnici ističu kako im je Viber najbrži “put” u razmjeni informacija sa roditeljima. Svaki od nastavnika ima osnovanu Viber – grupu sa roditeljima svoga odjeljenja. U toj grupi ne razmjenjuju samo sadržaj tekstualnog tipa, već fotografije i videozapise. Većina nastavnika putem Vibera obavještava roditelje o terminu roditeljskog sastanka, dok neki čak kreiraju ankete, najčešće kada se bira mjesto odlaska na izlet. *Ovdje se zaključuje da je kreiranje i slanje ankete ovim putem jako efikasno, posebno kada je riječ o roditeljima djece prvih razreda. Poznato je da upute za odabir mjesta odlaska na izlet roditelji najčešće dobijaju u pisanom obliku, na papiru, koje nastavnici podijele djeci da ponesu kući. Samim tim javljaju se komplikacije, kao što su da dijete zaboravi roditeljima dati da popuni papir, izgubi papir, samo popuni, lažira potpis roditelja i sl.*

Nadalje, jedan od nastavnika je naveo primjer u vezi opravdanja vezanih za izostanke koja djeca ne donose u školu ili ih izgube. Kako navodi, roditelji često znaju djeci dati opravdanja kako bi ih oni donijeli u školu, ali ih djeca izgube, a vrijeme za pravdanje časova ističe. Brzo rješenje za rješavanje ovog problema jeste komunikacija putem Vibera gdje roditelj uslika opravdanje, kao dokaz za pravdanje časova, koje naknadno donese prvom prilikom.

Kada se govori o nedostacima ovog servisa za komunikaciju nastavnici su naveli da im se tako narušava privatnost. Nastavnici su istakli kako roditelji često znaju pisati privatne poruke vikendom, slatki poruke u kasne večernje sate, ne obraćajući pažnju na vremenski okvir. Za roditelje kažu da su roditelji previše slobodni u vezi upita vezanih za zadaću,

svakodnevno provjeravaju da li je njihovo dijete tačno zabilježilo zadaću, javljajući im se na Viber. *Ovim postupkom roditelji pored ometanja nastavnika na Viber – u sputavaju dijete ka razvijanju samostalnosti i odgovornosti.*

Pored mail – a i Viber – a, nastavnici sa roditeljima komuniciraju i putem Facebook – a. Nastavnici kao prednost ovog servisa za komunikaciju smatraju mogućnost kreiranja grupe zatvorenog tipa, kojom isključivo upravljaju oni. U toj grupi nastavnici sa roditeljima razmjenjuju različite informacije kako za nastavne, tako i vannastavne aktivnosti učenika. Također, nastavnici navode da fotografije sa izleta, škole u prirodi i sl. podijele na Facebook stranici škole, vodeći računa da li svako dijete ima saglasnost za fotografisanje. *Ovdje se zaključuje da nastavnici vode računa o bezbjednosti djece, jer ipak živimo u vremenu gdje sve češće čujemo i vidimo zloupotrebu fotografija djeteta u razne svrhe. Naravno, djeca koja nemaju dozvolu za fotografisanjem ne trebaju biti isključena iz aktivnosti.* Kao sljedeću prednost ovog servisa za komunikaciju nekoliko nastavnika je očitovalo kroz primjere koje su rado podijelili. Kako kažu, nerijetko su im stizali zahtjevi za prijateljstvo od strane roditelja, pa su “sklapanjem” Facebook prijateljstva dobili stvarne životne prijatelje.

Jedan nastavnik je ispričao kako mu je roditelj njegovog učenika poslao zahtijev, koji je nastavnik prihvatio. Nastavnik je vidio da se roditelj bavi pravljenjem prirodnih preparata za razna oboljenja. Kroz nekoliko dana ostvaruju komunikaciju, te dolazi do rješavanja zdravstvenog problema koji je nastavnik imao tako što mu je roditelj preporučio određeni preparat za ozdravljenje. S druge strane, neki od nastavnika mogućnost slanja i sklapanja prijateljstava sa roditeljima na Facebook – u smatraju nedostatkom komunikacije putem ovog servisa. Kako navode, za njih je to uznemiravanje i previše slobodno ponašanje roditelja. *Ukoliko se uporede prethodno dva navedena primjera zaključuje se da prednosti i nedostatke ovog servisa za komunikaciju nastavnici ne percipiraju isto čemu razlog može biti različitost njihove ličnosti, kao i izbjegavanja dijeljenja privatnih informacija.*

➤ **Da li je tokom ovakvog vida komunikacije nužno poznavanje informatičke pismenosti?**

Svi nastavnici za sebe smatraju da su informatički pismene osobe, te da je ona jako važna, pa čak i neophodna u ovakvoj vrsti komunikacije. Jedan nastavnik je rekao da osoba koja u današnjem savremenom društvu znanja nije informatički pismena je isto kao da ne zna čitati i pisati. *Nastavnik kroz ovo poređenje daje doznanje da prepoznaje potrebu informatičke pismenosti u današnjem vremenu, i samim prepoznavanjem potrebe pokazuje*

*svoju osvještenost i spremnost da svoje kompetencije podiže na viši nivo.*

Važnost poznavanja informatičke pismenosti nastavnici su najčešće povezali sa prenošenjem nekog sadržaja na ispravan način. Na informatičku pismenost gledaju kao na prirodni produžetak koncepta pismenosti. Također, smatraju da svaki nastavnik ne samo da ograničava sebe ukoliko nije informatički pismena osoba već i druge koji od njih trebaju dobiti informacije, u ovoj situaciji roditelji. Neki nastavnici su se pozvali na primjere koji su se dešavali prethodnih godina, gdje opisuju situacije starijih kolega koji nisu u potpunosti bili informatički pismene osobe, ali da su im oni, kao kolege mlađe generacije uvijek bili spremni pomoći. *Ovo je primjer koji ukazuje na kolegijalnost nastavnika, ali i priliku da nauče jedni od drugih bez plaćanja edukacija namijenjenih za razvoj informatičke i informacijske pismenosti.*

Nadalje, nekoliko nastavnika je navelo da su neke njihove kolege pružale otpor pozivajući se na vrijeme u kojem su oni živjeli, te kvalitetnoj komunikaciji i radu bez digitalne tehnologije. *Samim odbijanjem unapređenja razvoja svojih kompetencija nastavnici ukazuju nepoštovanje prema roditeljima i kolegama kao njihovim svakodnevnim sagovornicima. Iako tokom razgovora sa nastavnicima niko nije istakao da nije informatički pismena osoba, zasigurno je da takvih nastavnika ima u gradskim i ruralnim područjima.*

➤ **Preferiraju li nastavnici tradicionalni oblik komunikacije s roditeljima, licem u lice, više nego digitalne oblike komunikacije (Viber, WhatsApp, e – mail i dr.)?**

Nastavnici su naveli kako komunikaciji licem u lice pridaju veći značaj. U ovakvom obliku komunikacije nema bespotrebnog slanja poruka na svaki upit i narušavanja privatnosti. Neverbalni aspekt komunikacije im je jako bitan, posebno kada se obavlja bitan razgovor jer na osnovu toga mogu procijeniti da li je osoba raspoložena za razgovor ili ne. Njihovi razgovori sa roditeljima se pretežno baziraju na učestalim temama poput: uspjeha i vladanja učenika, nemilih događaja, dogovora i sl., te im je stoga uvijek lakše iskomunicirati uživo. Svi nastavnici su oduvijek zagovarači ovakvog oblika komunikacije, ali ne potcjenjuju ni komunikaciju putem digitalnih tehnologija, jer kako kažu svi su morali okušati u ovom obliku komunikacije tokom pandemije.

Kao nedostatak preferiranog oblika komunikacije (licem u lice) nastavnici su naveli vrijeme kojeg nema nikad dovoljno da bi se vodili kvalitetni razgovori, zatim nemogućnost prisustva roditelja roditeljskom sastanku, daljina, zakazani termin za razgovor ne odgovara roditelju i sl. *Iz prethodno navedenog teksta zaključuje se da su nastavnici u potpunosti zagovarači ovakvog oblika komunikacije, ponajviše zbog prednosti koje ovakav oblik*

*komunikacije nudi. No, s druge strane nastavnici nesebično navode i nedostatke ovog oblika komunikacije, što ukazuje na njihovu svjesnost i analizu oblika komunikacije koji koriste. Također, ističući da ne potcjenjuju digitalni oblik komunikacije, te da su se sa istim susreli, ostavlja prostora za pretpostavku da će možda tokom narednih godina neko od nastavnika postati i zagovarač dogitalnog oblika komunikacije.*

➤ **Kako upotreba digitalnih tehnologija potiče pozitivnu ili negativnu međusobnu komunikaciju roditelja i nastavnika?**

Kroz analizu sljedećih primjera doći će se do zaključka da li upotreba digitalnih tehnologija kreira pozitivno ili negativno iskustvo u međusobnoj komunikaciji nastavnika i roditelja. Jedan od nastavnika je kako navodi putem Viber – a ostvario komunikaciju sa roditeljem koji je po zanimanju doktor. Digitalnom komunikacijom dogovorili su se da roditelj u ulozi doktora dođe na čas, obučen u doktorsko odijelo, te objasni djeci zdrave životne navike. Sličan primjer naveo je još jedan nastavnik koji je komunicirajući putem Facebook – a sa roditeljem, koji je po zanimanju vatrogasac također uspio dogovoriti susret. Roditelj je došao sa svojim kolegama i učenicima pokazao kako protivpožarnim aparatom ugasiti vatru. Ostale primjere koji su nastavnici naveli također su bili vezani za organiziranje raznih aktivnosti, a najčešći je bio bazar, za koju roditelji pokazuju najveći odziv u komunikaciji putem digitalnih tehnologija. Također, kada su u pitanju humanitarne akcije roditelji od nastavnika putem Viber – a traže broj transakcijskog računa kako bi uplatili željeni iznos novca. *Ovo je primjer koji ukazuje i na prednosti komunikacije putem digitalnih tehnologija a to je mogućnost i brzina razmjene informacija u bilo kojem trenutku.*

Kada je riječ o negativnim iskustvima nastavnici kažu da su to sitnice kojima ne pridaju toliki značaj, a pretežno se vežu za učestale upite od strane roditelja ne obazirajući se na vrijeme u kojem šalju poruke. Jedan od nastavnika je podijelio svoje negativno iskustvo. Sa roditeljima djece među kojima su se pojavile nesuglasice obavio je razgovor licem u lice. Tokom razgovora rekao je da svemu treba dati vremena pa tako i dječijim nesuglasticama i da će se to vremenom riješiti, te da nije rješenje da se djeca prestanu družiti. Međutim, dan poslije obavljenog razgovora jedno dijete je udarilo drugo. Nakon toga roditelj djeteta koje je udarilo drugo dijete se javno obratio svima u Viber – grupi, s namjerom da želi zaštititi svoje dijete, pa je podijelio situaciju sa svima. *Analizirajući ovaj primjer, odnosno postupak roditelja dolazi se do pretpostavke da je javnim obraćanjem na Viber grupu “bačen crv sumnje” da međuljudski odnosi među svom djecom u razredu nisu na zadovoljavajućem nivou.* Također, roditelj je ovim postupkom nastavnika predstavio kao osobu koja nije

zainteresirana ili upućena za nesuglasice koje su postojale među djecom, što je možda druge roditelje navelo na propitivanje nastavnikovih kompetencija, kao nekoga ko “vodi” odjeljenje njihove djece.

*Sumirajući sve prethodno navedeno dolazi se do zaključka da upotreba digitalnih tehnologija kreira pozitivna iskustva u međusobnoj komunikaciji nastavnika i roditelja. Naravno, neizbježno je susresti se i sa negativnim iskustvom, kao što je navedeno u posljednjem primjeru, no ono što je važno jeste da na osnovnu jednog negativnog iskustva nastavnik ne obezvrijedi ovakvu vrstu komunikacije.*

➤ **Na koji način se putem digitalnih tehnologija mogu graditi kvalitetni partnerski odnosi između nastavnika i roditelja?**

Svaki od nastavnika navodi da tokom nastavnog procesa gradi partnerske odnose sa roditeljima, kako komunikacijom licem u lice, tako i putem digitalnih tehnologija. Neki od primjera iz prakse u kojima su nastavnici sa roditeljima izgradili partnerske odnose putem digitalnih tehnologija su sljedeći:

- Dani otvorenih vrata.
- Razne izložbe.
- Bazari.
- Škola u prirodi.
- Učešće roditelja (stručnjaka iz različitih branši) u nastavi i vannastavnim aktivnostima.
- Zajedničko učestvovanje u realizaciji projekata i sl.

Kako navode sva obavještenja i dogovore za sprovođenje prethodno navedenih primjera realizuju putem digitalni tehnologija. *Ovdje se uočava poveznica i dopuna između dva oblika komunikacije (licem u lice i digitalni). Komunikacija putem digitalnih tehnologija u izgradnji partnerskih odnosa između nastavnika i roditelja je temelj za ostvarivanje komunikacije uživo. Dakle, sve što se dogovori, osmisli i isplanira tokom komunikacije putem digitalnih tehnologija realizira se susretima uživo, gdje se i dalje nastavlja izgradnja partnerskih odnosa između nastavnika i roditelja. Iako nastavnici dijele samo pozitivna iskustva i primjere kada je riječ o izgradnji partnerskih odnosa sa roditeljima, nije isključeno da se neće susresti sa roditeljima koji nisu spremni na izgradnju partnerskih odnosa putem ovog oblika komunikacije ili koji žele graditi partnerkse odnose, ali ne pronalaze zajednički jezik. U tom slučaju nastavnik treba biti spreman da na adekvatan način odgovori izazovu, te da*



*svoje kompetencije podiže na viši nivo, osposobljavajući se kroz metodičke i edukacijske sadržaje.*

➤ **Sa kojim izazovima su se nastavnici i roditelji susreli komunicirajući putem digitalnih tehnologija tokom pandemije COVID – 19?**

Nastavnici su se složili da je vrijeme pandemije bilo izazovno u svim segmentima, a posebno u komunikaciji sa roditeljima. No, kako navode mišljenja su da su izazovima odgovorili na adekvatan način. Za nekoliko nastavnika je najveći izazov bio što su tokom pandemije preuzeli prvi razred, gdje nisu imali priliku upoznati se sa roditeljima uživo. Međutim, u konačnici to nije rezultiralo negativnim ishodom kada je komunikacija u pitanju. S druge strane, nekoliko nastavnika navodi primjere pojedinih roditelja koji su postavljali previše upita, ali i primjere roditelja koji gotovi da uopšte nisu slali upite. *Ovdje se dolazi do pretpostavke da su se roditelji djece viših razreda (treći i četvrti) umorili od ovakvog vida komunikacije, jer pandemija je trajala relativno dugo. Druga pretpostavka jeste da su imali više od jednog djeteta koje pohađa razrednu nastavu, pa su se posvetili mlađem, dok su starije smatrali samostalnijim, te su time bili manje uključeni u komunikaciju sa nastavnicima. Kao treća pretpostavka je posao roditelja koji je istovremeno trajao kada i nastavni proces, jer poznato je da su se mnogi poslovi tokom pandemije odvijali online.*

Nadalje, dva nastavnika koji su predvodili prvi razred su podijelila sličan primjer. Kroz komunikaciju sa roditeljima su osjetili nezadovoljstvo od nekolicine roditelja. Primali su sadržaje od strane roditelja koji su se odnosili na njihov način vrednovanja učenika, i navodno davanje niskih ocjena učenicima. *Ovdje se treba nadovezati i istaći da se ovakve situacije sve češće dešavaju i da se nastavnici zapitaju zašto uopšte postoje ocjene od 1 do 5, kada skoro svaki put kada daju lošu ocjenu imaju reakcije roditelja, koji po njihovom mišljenju najbolje znaju koliko njihovo dijete zna.*

Nastavnicima nije bilo jasno zašto dobijaju poruke takvih sadržaja kada u prvom razredu nije praksa sprovođenja brožčanog vrednovanja. Nakon nekog vremena se uspostavilo da je neko od roditelja napravio posebnu Viber – grupu kojoj su se “priključili” i ostali roditelji. Jedan od roditelja je naveo kako je isti nastavnik bio razrednik njenom djetetu (starijem) i da pretežno daje niske ocjene djeci, te da ima negativna iskustva kada je davanje ocjena u pitanju.

*Ovdje se dolazi do zaključka kako se putem digitalnih tehnologija svaka informacija brže širi nego uživo, neovisno o tome da li je validna ili ne.* Sljedeći korak koji su nastavnici napravili kada je počelo brožčano ocjenjivanje jeste da su sazvali Online susret, gdje su

objasnili kriterije vrednovanja učenika i time djelimično riješili agoniju koja je trajala i prije početka brojčanog ocjenjivanja. *Iz primjera se zaključuje da su se nastavnici dobro “nosili” sa cjelokupnom situacijom, što ne umanjuje osjećaj težine koji su nosili u sebi, ali uz prave metode i adekvatan pristup rješenje je moguće.*

### **3.2. Analiza i interpretacija odgovora roditelja**

*U nastavku su prezentirani odgovori roditelja na data istraživačka pitanja.*

➤ **Koje servise za komunikaciju koriste roditelji u međusobnoj komunikaciji sa nastavnicima?**

U svakodnevnom životu roditelji koriste sljedeće servise za komunikaciju: Viber, Messenger, WhatsApp, SMS poruke i Snapchat. Od svih prethodno navedenih servisa za komunikaciju roditelji su naveli da najčešće koriste Facebook i Viber. No, kada je u pitanju komunikacija sa nastavnicima roditelji najčešće biraju da komuniciraju putem Vibera, Facebook-a i e – maila. Na pitanje zbog čega koriste odabrani servis za komunikaciju roditelji su odgovorili da su to prednosti koje nude navedeni servisi. Neke od prednosti koje su roditelji naveli su:

- sigurnost tokom korištenja,
- mogućnost slanja video poziva,
- mogućnost slanja fotografija i
- brza razmjena informacija, te
- besplatno korištenje.

Putem navedenih servisa roditelji lakše pristupaju podacima, realizaciji raznih situacija, te razmjeni informacija koje se vežu za:

- Dobijanje informacija o kratkim upitima (nejasnoće zadaće, promjena raspreda i sl.)
- Termini roditeljskog sastanka i informativnih razgovora.
- Obavijest o djetetovom odsustvu sa nastave.
- Davanje saglasnosti (za razne posjete, fotografisanje i sl.).
- Mogućnost komunikacije sa nastavnikom u bilo koje vrijeme (posebnu važnost ovome pridaju roditelji djece sa teškoćama u razvoju).

Kada je riječ o nedostacima ovih servisa za komunikaciju roditelji su naveli sljedeće:

- Nemogućnost korištenja servisa ukoliko nema Interneta.
- Mogućnost odlaska poruke u neželjenju poštu (e – mail).
- Iznenadni prekid rada servisa putem kojeg komuniciraju (najčešće Viber).
- Nesigurnost (prisluškivanje razgovora).

Jedan od roditelja je ispričao kako je putem Viber – a sa nastavnikom komunicirao o opremi (šlauf, mišići) koju dijete treba da ponese na more, s obzirom da se radilo o odlasku djece u školu u prirodi. Nakon nekoliko minuta na Viber – u mu je pristigla reklama koja nudi mjesto gdje se oprema za odlazak na more može kupiti. *Analizirajući sve prethodno navedeno dolazi se do zaključka da roditelji koriste znatno manji broj servisa u komunikaciji sa nastavnicima nego u privatnom životu, te da su odabrali one najpogodnije. Kada su u pitanju prednosti i nedostaci ovih servisa za komunikaciju uočava se da svi roditelji ne gledaju isto na prednosti i nedostatke ovih servisa za komunikaciju. Npr. mnogi su naveli sigurnost kao prednost odabranih servisa za komunikaciju, dok drugi ipak kao nedostatak.*

➤ **Da li je tokom ovakvog vida komunikacije nužno poznavanje informatičke pismenosti?**

Kada je u pitanju informatička pismenost roditelja svi ispitanici su naveli da za sebe smatraju da su informatički pismene osobe. Svoju informatičku pismenost roditelji povezuju i sa poslovima koje rade, a koji od njih zahtjevaju puno više od informatičke pismenosti, pa za sebe kažu da su informacijski pismeni. Jedan od roditelja je podijelio kako se bavio zemljoradnjom u okolnom mjestu Sarajeva, te da nije imao potrebu da se koristi računarima i sl., samo mobilnim uređajem po potrebi. Kako navodi sve se promjenilo polaskom djeteta u školu. Nije želio da bude uskraćen za bilo koji oblik informacije o svemu djetetu, a koji se razmjenje u izravnoj komunikaciji sa nastavnikom putem digitalnih tehnologija. *Ovo je jedan od primjera koji može poslužiti svima a zaključak je da nikada nije kasno da se postane informatički pismena osoba, te da svoje kompetencije trebamo podizati na viši nivo, neovisno o godinama, okruženju i sl.* Nadalje, važnost poznavanja informatičke pismenosti roditelji povezuju sa razmjenom svakodnevnih sadržaja, kako sa nastavnicima tako i sa roditeljima međusobno. Ovdje uočavamo da roditelji prepoznaju važnost informatičke pismenosti, te da je za ovakvu vrstu komunikacije nužno poznavanje informatičke pismenosti.

➤ **Preferiraju li roditelji tradicionalni oblik komunikacije s nastavnicima, licem u lice, više nego digitalne oblike komunikacije (Viber, WhatsApp, e – mail i dr.)?**

Za razliku od nastavnika koji su zagovarači tradicionalnog oblika komunikacije (licem u lice), roditelju nude drugačije odgovore. Jedna skupina roditelja je zagovarač tradicionalnog oblika komunikacije (licem u lice), druga skupina komunikacijom putem digitalnih tehnologija, dok treća pridaje podjednak značaj za oba oblika komunikacije.

Roditelji koji preferiraju tradicionalni oblik komunikacije ističu kako su oduvijek zagovarači ovakvog vida komunikacije. Kao prednosti ovog oblika komunikacije navode:

- Mogućnost lakšeg izražavanja misli i emocija.
- Jasna i konkretna komunikacija.
- Lakši dolazak do rješenja neke situacije kontaktom uživo.
- Praćenje neverbalnih pokreta sagovornika.

Kada je riječ o nedostacima ovog oblika komunikacije roditelji su najčešće navodili istu stavku, a to je nemogućnost dolaska na roditeljski sastanak ili informativni razgovor u zakazanom terminu zbog poslovnih obaveza i drugih nepredviđenim situacija. Druga skupina roditelja koja preferira digitalni oblik komunikacije kako navode nisu oduvijek bili zagovarači ovog oblika komunikacije. Prednosti koje nudi ovakav oblik komunikacije rezultirali su primjeni ovog oblika komunikacije sa nastavnicima. Brzina razmjene informacija im je najbitnija, posebno kada odsustvuju zbog poslovnih putovanja koja su česta. Treća skupina roditelja preferira oba oblika komunikacije. Roditelji ove skupine su prethodno bili zagovarači samo tradicionalnog oblika komunikacije, ali promjenom načina života odlučili su dati na značaju i digitalnom obliku komunikacije za koju kažu da je uspješna.

*Tokom razgovora sa roditeljima dolazi se do zaključka da su mišljenja roditelja podijeljena kada je u pitanju oblik komunikacije koji preferiraju komunicirajući sa nastavnicima. Ovdje se dolazi do povezivanja sa životnom dobi roditelja. Tačnije, roditelji starije životne dobi tokom razgovora naklonost su dali tradicionalnom obliku komunikacije, dok su roditelji mlađe životne dobi prednost dali i jednom i drugom obliku.*

➤ **Kako upotreba digitalnih tehnologija potiče pozitivnu ili negativnu međusobnu komunikaciju roditelja i nastavnika?**

Kada su u pitanju negativna iskustva u komunikaciji roditelja sa nastavnicima putem digitalnog oblika komunikacije, istih nema prema mišljenju roditelja. Sitnih nesporazuma i šumova ima, kao i u svakom obliku komunikacije, no to ne navode kao negativno iskustvo. Kada su u pitanju pozitivna iskustva roditelji su pokazali veću zainteresiranost za podjelom primjera.

Nekoliko roditelja djece koja imaju teškoće u razvoju navodi da svakodnevno komuniciraju sa nastavnicima o potrebama svoje djece, uputama, molbama, zahtjevima i svemu onome što je u tom trenutku potrebno za njihovo dijete upravo putem digitalnih tehnologija.

Druge vrste primjera vezane su za odlazak djece na izlet i školu u prirodi. Tačnije, nemaju sva djeca mobilni telefon, pa roditelji često znaju nazvati nastavnike da se informišu o onome što im je potrebno. Za nastavnike kažu da im ne predstavlja problem uključiti kameru tokom poziva ukoliko roditelj ima potrebu da vidi svoje dijete ili dijete roditelja. *Kroz prethodno navedene primjere uočava se postojanost “zdrave” komunikacije roditelja i nastavnika tokom ovakvog vida komunikacije. Također, zaključuje se da su nastavnici prepoznali potrebe roditelja koje emituju putem ovakvog oblika komunikacije, te da su uvijek spremni da odgovore na njih.*

➤ **Na koji način se putem digitalnih tehnologija mogu graditi kvalitetni partnerski odnosi između nastavnika i roditelja?**

Roditelji smatraju da sa nastavnicima putem digitalnih tehnologija mogu graditi kvalitetni partnerski odnosi, te da je potrebno da obje strane pokazuju zainteresiranost, iznose prijedloge, sugestije i preporuke. Kroz dalji razgovor zaključuje se da u izgradnji partnerskih odnosa putem digitalnih tehnologija najviše odazivaju roditelji djece prvih razreda. *Tokom razgovora se stiče utisak da to najviše rade zbog odgovornosti a ne iskrene želje, te da nekada dolazi do nadmetanja roditelja ko je više uradio, ponudio i sl.* Neki od roditelja kao primjer izgradnje partnerskim odnosa navode pedagoške radionice koje su nastavnici putem ovog oblika komunikacije realizirali sa roditeljima tokom pandemije COVID – 19. Radionica je ujedno predstavljala jedan vid podrške roditeljima, a posebno roditeljima djece prvih razreda.

Roditelji koji su imali stariju djecu tokom radionice pružili su podršku drugim

roditeljima, ali i nastavnicima. *Ovo je jedan od primjera kojim roditelji i nastavnici potiču osjećaj zajedništva, sigurnosti i onaj najvažniji, osjećaj pripadnosti koji je od neizmjerne važnosti za izgradnju partnerskih odnosa neovisno o obliku komunikacije.*

Nadalje, neki od roditelja su bili iskreni i rekli da putem digitalnih tehnologija do sada nisu gradili partnerske odnose. Kako navode previše su zauzeti privatnim obavezama, ali svakako da se nadaju da će doći do promjena. Još jedan od primjera jeste školski projekat pod nazivom “Porodično u vašoj školi” o kojem su ih nastavnici obavijestili putem Viber – a. Roditeljima su objasnili o kakvom se projektu radi, te da je on prilagođen kako njima, tako i njihovoj djeci, ali i samim nastavnicima. *Ovdje se zapaža da nastavnici izbjegavaju roditeljski sastanak i komunikaciju uživo kada je prenošenje bitnih informacija u pitanju, upravo zbog brže razmjene informacija. Kroz razgovor sa roditeljima se zaključuje da se češće odazivaju svakom pozivu i prijedlogu nastavnika za bilo koji vid aktivnosti onda kada komuniciraju putem digitalnih tehnologija. Samim tim jačaju svoje partnerkse odnose. Partner nije samo onaj koji svojim prisustvom doprinosu nečemu, već to može biti i onaj roditelj koji u vidu poruke da svoj prijedlog za realizaciju nečega, pa čak i onaj koji ohrabri druge roditelje i nastavnike na putu ka ostvarenju zajedničkog cilja.*

➤ **Sa kojim izazovima su se roditelji susreli komunicirajući sa nastavnicima putem digitalnih tehnologija tokom pandemije COVID – 19?**

Kada su u pitanju izazovi sa kojima su se roditelji susreli komunicirajući putem digitalnih tehnologija roditelji su podijelili nekoliko primjera. Pojedini su naveli da im nastavnici nisu redovno odgovarali na upite, no kroz razgovor roditelji su shvatili da su donekle i sami griješili, posebno kada je riječ poštivanja vremenskog okvira slanja poruke. Ovakve primjere su naveli roditelji djece prvih razreda (*u vrijeme pandemije djeca su pohađala prvi razred*). *Samim tim dolazi se do zaključka da je za njih ovakav oblik komunikacije i sam koncept organiziranosti nastavnog procesa bio jedna vrsta šoka, pa je donekle i sasvim opravdano očekivati različite reakcije na izazov sa kojima se neko prvi put susreće.* Kroz dalje razgovore roditelji kažu da im izazov predstavlja komunikacija sa nastavnikom kada su ocjene u pitanju. Tačnije, nastavnici nisu željeli objašnjavati zbog čega je dijete dobilo neku lošu ocjenu ili bi ponudili objašnjenje koje bi putem poruke bilo nedovoljno objašnjeno. Neki od roditelja su bili iskreni i ispričali da su nastavnika zvali na Viber i telefonski broj, te da nisu vodili nimalo prijatne razgovore. To povezuju i sa psihičkim stanjem koje ih je tokom pandemije zahvatilo. Smatraju da takav način odgovora

izazovu nije bio nimalo adekvatan. *Ovdje se uočava osvjешtenost roditelja o svojim postupcima, što je jako važno za njihovu dalju komunikaciju sa nastavnicima.*

### **3.3. Usporedba odgovora obje grupe ispitanika u istraživanju**

U nastavku su ponuđeni određeni zaključci prethodne analize i interpretacije rezultata, stavljajući akcenat na povezivanje odgovora obje grupe učesnika u istraživanju.

Nastavnici i roditelji navode da u međusobnoj komunikaciji koriste sljedeće servise: Facebook, Viber i e – mail. Kao glavni razlog zbog kojeg su odabrali prethodno navedene servise jeste sigurnost, ali i jednostavno korištenje. Nadalje, analizirajući odgovore na potpitanje koje se odnosi na korištenje servisa za komunikaciji svakodnevnom životu, obje strane ispitanika navode da znatno veći broj servisa za komunikaciju koriste u privatnom životu nego u međusobnoj komunikaciji sa nastavnicima/roditeljima. Dakle, u poređenju svega prethodno navedenog zaključuje se da su i nastavnici i roditelji ponudili skoro pa identične odgovore.

Kada se govori o nužnosti poznavanja informatičke pismenosti odgovori nastavnika i roditelja su poprilično slični. Objе strane prepoznaju i ukazuju na važnost informatičke pismenost u kominikaciji putem digitalnih tehnologija. Za sebe smatraju da su informatički pismene osobe. Roditelji to povezuju sa poslom kojim se bave, dok isti slučaj nije i sa nastavnicima koji se pozivaju na starosnu dob. Tačnije, nastavnici navode primjere u kojima starije kolege opisuju kao osobe koje nisu informatički pismene, ali da su imali pomoć od mlađih kolega. Također, neki nastavnici su opisali situacije u kojima su njihove kolege pružale otpor kada je u pitanju komunikacija putem digitalnih tehnologija. S druge strane, samo jedan od roditelja je sebe smatrao informatički nepismenom osobom, te bi želio napredovati u tom polju. Kada se uporede odgovori obje grupe ispitanika dobije se utisak da su roditelji za nijansu bolji poznavaoци informatičke pismenost, ali i da nastavnici “idu” u korak sa vremenom.

Najveća razlika u odgovorima vidljiva je u pitanjima o kojima se govori o tradicionalnom i digitalnom obliku komunikacije među nastavnicima i roditeljima. Nastavnici su zagovarači komunikacije licem u lice i njoj pridaju veći značaj. S druge strane, mišljenja roditelja su podijeljena na tri skupine. Jedni su zagovarači tradicionalnog oblika komunikacije, drugi komunikacije putem digitalnih tehnologija, dok treći podjednaku važnost daju i jednom i drugom obliku komunikacije. Kada se analiziraju odgovori svih ispitanika

dolazi se do glavnog zaključka, a to je da su prepoznali nedostatke oblika komunikacije kojeg više preferiraju. Također, obje skupine ispitanika ne podcjenjuju oblik komunikacije koji manje preferiraju vjerovatno iz razloga što u današnje vremenu je nemoguće izbjeći bilo koji od ova dva oblika komunikacije.

Nastavnici i roditelji smatraju da upotreba digitalnih tehnologija potiče pozitivnu međusobnu komunikaciju. Ono što obje strane ističu jeste da na negativna iskustva gledaju kao na sitnice i šumove koji su rješivi. Dakle, obje strane ispitanika prepoznaju i koriste mogućnosti koje pruža ovakav oblik komunikacije i time potiču pozitivna međusobna iskustva.

Kada je riječ o izgradnji partnerskih odnosa nastavnika i roditelja putem digitalnih tehnologija obje strane dijele pozitivna iskustva. Kako navode, bazari, škola u prirodi, razne izložbe, projekti i sl. su samo neke od aktivnosti u kojima su nastavnici i roditelji izgradili partnerske odnose komunicirajući putem digitalnih tehnologija. Pojedini roditelji su istakli da na ovakav način nisu gradili partnerske odnose, ali ne znači da u budućnosti neće. Dakle, zaključuje se da su nastavnici i roditelji prepoznali komunikaciju putem digitalnih tehnologija kao priliku za izgradnju i dopunu međusobnih partnerskih odnosa.

Kada su u pitanju izazovi sa kojima su se nastavnici i roditelji susreli komunicirajući putem digitalnih tehnologija tokom pandemije COVID – 19 su poprilično slični. Nastavnici kao glavne izazove navode nemogućnost upoznavanja roditelja djece prvih razreda, previše upita od strane roditeljila ili čak potpuno izostajanje upita što odaje utisak da se radi o nemarnim roditeljima. Dalji primjeri se odnose na nezadovoljstvo roditelja kada je u pitanju vrednovanje učenika. S druge strane, roditelji ističu da im nastavnici nisu odgovarali na upite, ali su shvatili da su i oni griješili. Ovdje se može napraviti poveznica sa prethodnim odgovorom nastavnika, a to jeste da su roditelji imali previše upita. Nadalje, roditelji navode ocjene kao jedan od izazova tj. da nastavnici nisu željeli objasniti zbog čega je neki učenik dobio lošu ocjenu. Kada se sumira sve prethodno navedeno zaključuje se da su odgovori nastavnika i roditelja podudaraju, te da su samim tim obje grupe ispitanika sa dozom iskrenosti pristupili dijeljenju svojih iskustava sa kojim su se susreli komunicirajući putem digitalnih tehnologija tokom pandemije COVID – 19.



## 4. ZAKLJUČAK

Komunikacija se kroz povijest mijenjala i prilagođavala trendovima društva toga vremena. Danas, komunikacija se prilagođava našem dobu, a karakteristika našeg doba je digitalna. Zbog mogućnosti koje pružaju, digitalne tehnologije bivaju prepoznate kao kompleksno sredstvo za komunikaciju i nalaze primjenu u odgojno – obrazovnom procesu, tačnije komunikaciji nastavnika razredne nastave i roditelja. Digitalne tehnologije se smatraju jednim od savremenih oblika komunikacije sa nizom različitih servisa za komunikaciju koji nastavnicima i roditeljima pružaju mogućnost izbora željenog „puta“ komunikacije. Samim uvođenjem digitalnih tehnologija dolazi se do izmjena u komunikaciji nastavnika i roditelja. Cilj uvođenja digitalnih tehnologija zasigurno je poboljšanje procesa komunikacije između ova dva sudionika, no to ujedno zahtijeva „podizanje“ komunikacijskih kompetencija na viši nivo. Upravo ovo istraživanje doprinijelo je saznanjima o važnosti digitalnih tehnologija u komunikaciji nastavnika i roditelja.

Nastavnici i roditelji nude različite primjere iz kojih se zaključuje da komunikaciji putem digitalnih tehnologija pridaju značaj. Ukoliko se uporede odgovori nastavnika i roditelja ne uočava se drastična razlika. Nastavnici blagu prednost daju tradicionalnom obliku komunikacije, no nimalo ne umanjuju vrijednost komunikacije digitalnim putem. S druge strane, roditelji daju blagu prednost komunikaciji putem digitalnih tehnologija, jer kako kažu žive u užurbanom poslovnom vremenu gdje ponekad „izgube sami sebe“. Obje strane smatraju da za ovakvu vrstu komunikacije trebaju „podizati“ svoje kompetencije na viši nivo, jer će se time izbjeći mnoge nesuglasice. Informatičku pismenost vide kao važan segment komunikacije, te spominju i informacijsku pismenost kao ključ uspješne komunikacije. Tokom ovakvog vida komunikacije roditelji i nastavnici susreli su se sa brojnim izazovima na koje nisu uvijek odgovorili na adekvatan način, ali su uvidjeli svoje greške, što je jako važno za njihovu dalju komunikaciju. Kada je riječ o izgradnji partnerskih odnosa nastavnici i roditelji se trude da grade partnerske odnose. Često kažu da je komunikacija licem u lice dopuna komunikacije putem digitalnih tehnologija u izgradnji partnerskih odnosa, gdje se uviđa poveznica između ova dva oblika komunikacije.

Krajnji zaključak jeste da digitalne tehnologije u procesu komunikacije nastavnika i roditelja imaju za cilj zadovoljiti obje strane. Nastavnici i roditelji prepoznaju prednosti ovakve vrste komunikacije. Odgovori, mišljenja i stavovi ispitanika mogu doprinijeti unapređenju komunikacijskog procesa nastavnika i roditelja, ne samo razredne već i

predmetne nastave. Također, ovo istraživanje može poslužiti kao inspiracija drugim istraživačima koji će se pozabaviti ovom temom i proširiti svoje istraživačke vidike i namjere. Primjerice, malo se više pozabaviti etikom kodeksa sudionika i važnosti informacijske pismenosti u ovakvom obliku komunikacije.

## 5. LITERATURA

1. Agger, B. (2011). *iTime: Labor and life in a smartphone era*. U: *Time & Society*, 20 (1), str. 119 – 136. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/258190654\\_iTime\\_Labor\\_and\\_life\\_in\\_a\\_smartphone\\_era](https://www.researchgate.net/publication/258190654_iTime_Labor_and_life_in_a_smartphone_era). Preuzeto: 08.04.2024.
2. Andersen, T.J., Foss, N. J. (2005). Strategic opportunity and economic performance in multination enterprises: The role and effects of information and communication technology. U: *Journal of International Management*, 11(2), str. 293 – 310. Dostupno na: [https://www.academia.edu/20772572/Strategic\\_opportunity\\_and\\_economic\\_performance\\_in\\_multinational\\_enterprises\\_The\\_role\\_and\\_effects\\_of\\_information\\_and\\_communication\\_technology](https://www.academia.edu/20772572/Strategic_opportunity_and_economic_performance_in_multinational_enterprises_The_role_and_effects_of_information_and_communication_technology). Preuzeto: 08.04.2024.
3. Brajša, P. (1994). *Pedagoška komunikologija*. Zagreb: Školske novine
4. Bratanić, M. (1993). *Mikropedagogija: interakcijsko – komunikacijski aspekt odgoja..* Zagreb: Školska knjiga. Dostupno na: <https://dom-porodica.ba/file/mikropedagogija-marija-bratanic/167> Preuzeto: 08.04.2024.
5. Bubaš, G. (2004). *Komunikacija*. U: *Informacijska tehnologija u poslovanju..*, str. 73 – 85. Zagreb: Element.
6. Church, K., Oliveira, R. (2013). *What's up with WhatsApp? Comparing Mobile Instant Messaging Behaviors with Traditional SMS*. U: *Mobile HCI 2013 – Collaboration and communication.*, str. 352 – 361. Dostupno na: [https://www.ic.unicamp.br/~oliveira/doc/MHCI2013\\_Whats-up-with-whatsapp.pdf](https://www.ic.unicamp.br/~oliveira/doc/MHCI2013_Whats-up-with-whatsapp.pdf) . Preuzeto: 08.04.2024.
7. Cohen, L. i sur. (2007). *Metode istraživanja u obrazovanju*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
8. Craig, R. T. (1999). *Communication theory as a field*. U: *Communication theory*, 9, str. 119 – 161. Dostupno na: [http://www.stes-apes.med.ulg.ac.be/Documents\\_electroniques/MET/MET-COM/ELE%20MET-COM%20A-8191.pdf](http://www.stes-apes.med.ulg.ac.be/Documents_electroniques/MET/MET-COM/ELE%20MET-COM%20A-8191.pdf). Preuzeto: 08.04.2024.
9. Dakić i sur. (2018). *Digitalna tehnologija za suradnju s djelatnicima i učenicima škole i roditeljima*. Zagreb: CARNET. Dostupno na: <https://pilot.e-skole.hr/wp->

- [content/uploads/2018/05/Prirucnik\\_Digitalna-tehnologija-za-suradnju-s-djelatnicima-i-ucenicima-skole-i-roditeljima.pdf](content/uploads/2018/05/Prirucnik_Digitalna-tehnologija-za-suradnju-s-djelatnicima-i-ucenicima-skole-i-roditeljima.pdf). Preuzeto: 08.04.2024.
10. Dance, F. E. X. i Larson, C. E. (1972). *Speech Communication: Concept and Behavior*. New York: Rinshart and Einston.
  11. Dedić Bukvić, E. (2016). *Zastupljenost informacijske i informatičke kompetencije na studijskim programima izobrazbe nastavnika na Univerzitetu u Sarajevu*. U: *Obrazovanje odraslih: Časopis za obrazovanje odraslih i kulturu*, 16 (2), str. 73 – 96. Sarajevo: JU Centar za kulturu Kantona Sarajevo, OJ Bosanski kulturni centar Sarajevo i Institut za međunarodnu saradnju Njemačkog saveza visokih narodnih škola (dvv International). Dostupno na: [https://www.dvv-international.ba/fileadmin/files/bosnia-and-herzegovina/Documents/Casopis\\_2\\_2016.pdf](https://www.dvv-international.ba/fileadmin/files/bosnia-and-herzegovina/Documents/Casopis_2_2016.pdf). Preuzeto: 08.04.2024.
  12. Dedić Bukvić, E., Šuman, M. (2021). *Nastavnici kao digitalni mentori: Podrška u radu sa djecom u mladima u digitalnom okruženju*. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu.
  13. Delors, J. i sur. (1998). *Učenje. Blago u nama*. Zagreb: Educa.
  14. Duraković, J. (2019). *Poslovno komuniciranje u novomedijskom okruženju*. Sarajevo: Fakultet političkih nauka. Dostupno na: [https://fjn.unsa.ba/b/wp-content/uploads/2019/07/POSLOVNO-KOMUNICIRANJE-U-NOVOMEDIJSKOM-OKRU%C5%BDENJU\\_e-izdanje-2.pdf](https://fjn.unsa.ba/b/wp-content/uploads/2019/07/POSLOVNO-KOMUNICIRANJE-U-NOVOMEDIJSKOM-OKRU%C5%BDENJU_e-izdanje-2.pdf). Preuzeto: 08.04.2024.
  15. Gegić, A. (2017). *Roditeljski odgojni stilovi*. Zagreb: Učiteljski fakultet. Dostupno na: [Roditeljski odgojni stilovi | Nacionalni repozitorij završnih i diplomskih radova ZIR \(nsk.hr\)](#). Preuzeto: 08.04.2024.
  16. GEGIPotkonjak, N., Šimleša, P. (1989). *Pedagoška enciklopedija II*. Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.
  17. Gershon, I. (2010). *The Breakup 2.0*. Ithaca. New York: Cornell University Press.
  18. Gestwicki, C. (2014). *Home, School & Community Relations*. 8. izdanje. Boston: Cengage Learning.
  19. Good, S. (1967). *Metode istraživanja u pedagogiji, psihologiji i sociologiji*. Rijeka: Otokar Keršovani.
  20. Grahovac, D., Egić, B. (2012). *Nivo informatičke pismenosti rukovodećih kadrova i stručnih saradnika u osnovnoj školi*. U: *Pedagoška stvarnost*, 58 (1), str. 53 – 60.

21. Grbavac, J. i Grbavac, V. (2014). *Pojava društvenih mreža kao globalnog komunikacijskog fenomena*. U: Media, culture and public relations, 5 (2), str. 206 – 219. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/127963>. Preuzeto: 08.04.2024.
22. Hadžić – Suljkić, M. (2009). *Metodologija istraživanja u odgoju i obrazovanju*. Tuzla: PrintCom.
23. Ivanov, L. (2005). *Procesi prilagodbe u odrasloj dobi*. Zagreb. Naklada Slap.
24. Jukić, S., Nadrljanski, M. (2015). *Komunikologija*. Split: Redak.
25. Jurković, Z. (2012). *Važnost komunikacije u funkcioniranju organizacije*. U: Ekonomski vjesnik, XXV (2), str. 387 – 399. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/94882>. Preuzeto: 08.04.2024.
26. Knapp, M. L., Hall, J.A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Zagreb: Naklada Slap.
27. Knežević Florić, A., Ninković, S. (2012). *Horizonti istraživanja u obrazovanju*. Novi Sad: Filozofski fakultet.
28. Ljubetić, M. (2013). *Partnerstvo obitelji, vrtića i škole*. Zagreb: Element.
29. Ljubetić, M. (2014.). *Od suradnje do partnerstva obitelji, odgojno – obrazovne ustanove i zajednice*. Zagreb. Element.
30. Madianou, M., Miller, D. (2012). *Towards a new theory of digital media in interpersonal communication*. U: International Journal of Cultural Studies, 16 (2), str. 169 – 187. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/324600818\\_Polymedia\\_Towards\\_a\\_new\\_theory\\_of\\_digital\\_media\\_in\\_interpersonal\\_communication\\_transl\\_from\\_Eng\\_A\\_Paukova\\_V\\_Chumakova](https://www.researchgate.net/publication/324600818_Polymedia_Towards_a_new_theory_of_digital_media_in_interpersonal_communication_transl_from_Eng_A_Paukova_V_Chumakova). Preuzeto: 08.04.2024.
31. Markovinović, A. (2019). *Tradicionalni i suvremeni oblici pisane komunikacije između vaspitača i roditelja*. Zagreb: Učiteljski fakultet. Petrinja. Dostupno na: <https://repozitorij.ufzg.unizg.hr/islandora/object/ufzg:1339/datastream/PDF/view> . Preuzeto: 08.04.2024.
32. Merton, R., Fiske, M., & Kendall, P. (1956). *The Focused Interview: A Manual of Problems and Procedures*. New York: Free Press.
33. Miladrović, A. (2010). *Sociologija informacijskog društva i cyber kulture*. Zagreb: Biblioteka Globalizacija
34. Milanović, M. (2014). *Pomozimo im rasti*. Zagreb: Golden marketing – Tehnička knjiga.
35. Milat, J. (2005). *Osnove metodologije istraživanja*. Zagreb: Školska knjiga.

36. Miller, D., Kraft, N. (2008). *Best practices in communicating with and involving parents*. U: National Association of School Psychologists, str. 455 – 465.  
Dostupno na:  
[https://www.researchgate.net/publication/295076616\\_Best\\_practices\\_in\\_systems-level\\_organization\\_and\\_support\\_for\\_effective\\_family-school\\_partnerships](https://www.researchgate.net/publication/295076616_Best_practices_in_systems-level_organization_and_support_for_effective_family-school_partnerships).  
Preuzeto: 08.04.2024.
37. Miljević, M. (2007). *Metodologija naučnog rada*. Pale: Filozofski fakultet.  
Dostupno na: <https://vdocuments.mx/metodologija-naucnog-rada-55ab5a12e55e0.html>. Preuzeto: 08.04.2024.
38. Mrnjajus. K. i sur. (2013). *Interkulturalna dimenzija u odgoju i obrazovanju*. Rijeka: Filozofski fakultet.
39. Murić, A. (2016). *Partnerstvo roditelja i škole*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile.  
Dostupno na: <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unipu:1010/preview>. Preuzeto: 08.04.2024.
40. Mužić, V. (1982). *Metodologija pedagoškog istraživanja*. Sarajevo: Svjetlost.
41. Mužić, V. (1999). *Uvod u metodologiju istraživanja odgoja i obrazovanja*. Zagreb: Educa.
42. Panian, Ž. (2000). *Bogatstvo Interneta*. Zagreb. Strijelac.
43. Pašalić – Kreso, A. (1999). *Majčinstvo – očinstvo ili roditeljstvo*. U: Porodica i dijete, br.4. Sarajevo.
44. Pašalić Kreso, A. (2012). *Koordinate obiteljskog odgoja*. Sarajevo: Filozofski fakultet.
45. Pleše, I. (2002). Tijelo od riječi: elektronička poruka kao medij intime? U: Narodna umjetnost, 39 (2), str. 53 – 75. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/33126>.  
Preuzeto: 08.04.2024.
46. Rađenović, A., Smiljanić, M. (2007). *Priručnik za razrednike*. Zagreb: Alinea.
47. Rangelov-Jusović, R. (2007). *OD SARADNJE KA PARTNERSTVU: Kako izgraditi partnerske odnose između vrtića, škole i porodice*. Priručnik za odgajatelje i nastavnike. Sarajevo.
48. Relja, R., Božić, T. (2012). *Socio – ekonomski aspekti korištenja mobitela među mladima*. U: Media, culture and public relations, 3 (2), str. 138 – 149. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/130574> . Preuzeto: 08.04.2024.
49. Rockwell, R. i sur. (2010). *Families and Educators as Partners*. Belmnot: Wadsworth Cengage Learning.

50. Rogulj, E. (2019). *Digitalne tehnologije u komunikaciji vaspitača i roditelja*. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: [http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/10788/1/Rogulj\\_Editata.pdf](http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/10788/1/Rogulj_Editata.pdf). Preuzeto: 08.04.2024.
51. Rosić, V. (2005). *Odgoj, obitelj, škola*. Rijeka: Žagaj.
52. Sambharya, R.B., i sur, (2005). Information technologies and the future of the multinational enterprise. U: *Journal of International Management*, 11(2), str. 143 – 161. Dostupno na: [https://www.academia.edu/55208833/Information\\_technologies\\_and\\_the\\_future\\_of\\_the\\_multinational\\_enterprise](https://www.academia.edu/55208833/Information_technologies_and_the_future_of_the_multinational_enterprise). Preuzeto: 08.04.2024.
53. Simon, B.S. (2001). *Family involvement in high school: Predictors and effects*. U: NASSP Bulletin, 85 (627), str. 8 – 19. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/249794684\\_Family\\_Involvement\\_in\\_High\\_School\\_Predictors\\_and\\_Effects](https://www.researchgate.net/publication/249794684_Family_Involvement_in_High_School_Predictors_and_Effects). Preuzeto: 08.04.2024.
54. Sindik, J., Reicher, K. (2007). *Internet kao sredstvo za ostvarivanje "intimnije" komunikacije*. U: Metodčki ogledi: Časopis za filozofiju odgoja. 14(2), str. 83 – 100. Dostupno na: [32690\(srce.hr\)](http://32690(srce.hr)). Preuzeto: 08.04.2024.
55. Slatina, M. (2007). *Seminarski i diplomski rad u univerzitetnoj nastavi*. Sarajevo: Filozofski fakultet.
56. Spremić, M. (2007). *Metode provedbe revizije informacijskih sustava*. Zagreb: Ekonomski fakultet.
57. Stevanović, M. (2003). *Predškolska pedagogija*. Rijeka: Express.
58. Suzić, N. (2003). *Efikasna pedagoška komunikacija*. U: *Obrazovna tehnologija*, 3, str. 78 – 81. Beograd. Dostupno na: <http://scindeks.ceon.rs/article.aspx?artid=0547-33300303254S>. Preuzeto: 08.04.2024.
59. Šabanović, A. (2019). *Procjena nivoa informatičke pismenosti učitelja razredne i predmetne nastave u školama na podršju Srednjobosanskog kantona*. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/341188634\\_PROCJENA\\_NIVOA\\_INFORMATICKE\\_PISMENOSTI\\_UCITELJA\\_RAZREDNE\\_I\\_PREDMETNE\\_NASTAVE\\_U\\_SKOLAMA\\_NA\\_PODRUCJU\\_SREDNJOBOSANSKOG\\_KANTONA](https://www.researchgate.net/publication/341188634_PROCJENA_NIVOA_INFORMATICKE_PISMENOSTI_UCITELJA_RAZREDNE_I_PREDMETNE_NASTAVE_U_SKOLAMA_NA_PODRUCJU_SREDNJOBOSANSKOG_KANTONA). Preuzeto: 08.04.2024.

60. Tokić, I., Vukašinović, A. (2018). *Virtualne društvene mreže i ostvarivanje partnerstva obitelji i dječijeg vrtića*. U: *Život i škola*, LXIV (1), str. 105 – 116. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/219664>. Preuzeto: 08.04.2024.
61. Tubbs, S.L., Moss, S. (1977). *Human Communication*. New York: Random House.
62. Vehab, A., Mavrak, M. (2016). *Informatičko – informacijska pismenost nastavnika srednjih škola*. U: *Obrazovanje odraslih: Časopis za obrazovanje odraslih i kulturu*, str. 97 – 122. Sarajevo: JU Centar za kulturu Kantona Sarajevo, OJ Bosanski kulturni centar Sarajevo i Institut za međunarodnu saradnju Njemačkog saveza visokih narodnih škola (dvv International). Dostupno na: [https://www.dvv-international.ba/fileadmin/files/bosnia-and-herzegovina/Documents/Casopis\\_2\\_2016.pdf](https://www.dvv-international.ba/fileadmin/files/bosnia-and-herzegovina/Documents/Casopis_2_2016.pdf). Preuzeto: 08.04.2024.
63. Watzlawick, P. i sur. (1967). *Pragmatics of Human Communication*. New York: W.W. Norton & Co. Inc.
64. Živković, I. (2018). *Potrošač u svijetu društvenih mreža: Prikaz i komentar predmeta Maximilian Schrems protiv Facebook Ireland Limited pred Sudom Europske unije*. U: *Pravnik: časopis za pravna i društvena pitanja*, 52 (104), str. 45 – 64. Dostupno na: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=312750](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=312750). Preuzeto: 08.04.2024.
65. Žižak, A. i sur. (2012). *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/profile/Zizak-Antonija/publication/318281583\\_Interpersonalna\\_komunikacija\\_u\\_profesionalnom\\_kontekstu/links/596002d8a6fdccc9b1c4b49e/Interpersonalna-komunikacija-u-profesionalnom-kontekstu.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Zizak-Antonija/publication/318281583_Interpersonalna_komunikacija_u_profesionalnom_kontekstu/links/596002d8a6fdccc9b1c4b49e/Interpersonalna-komunikacija-u-profesionalnom-kontekstu.pdf). Preuzeto: 08.04.2024.



## 6. PRILOZI

### 6.1. Prilog br. 1. Evidencioni list

UČIM OD KUĆE: ŠKOLOVANJE U VRIJEME PANDEMIJE COVID – 19	
<b><u>KLJUČNI ELEMENTI:</u></b>	
<u>Ključni pojmovi:</u> <b>- Digitalne tehnologije</b> <b>- Komunikacija</b> <b>- Servisi za komunikaciju</b> <b>- Nastavnik</b> <b>- Roditelj</b>	
<b>Klasifikacija komunikacije</b>	
<b>Tradicionalni oblici komunikacije</b>	
<b>Savremeni oblici komunikacije</b>	
<b>Partnerstvo i saradnja roditelja i nastavnika</b>	
<b>Informatička pismenost</b>	

### 1.6.

#### 6.2. Prilog br. 2. Protokol polustrukturiranog intervjua

*U nastavku su prikazana pitanja putem kojih se odvijao intervju sa nastavnicima i roditeljima.*

1. Koje servise za komunikaciju koristite u svakodnevnom životu?
2. Koje servise za komunikaciju koristite u komunikaciji sa nastavnicima/roditeljima?
3. Zbog čega koristite odabrani servis?
4. Koje su njegove prednosti, a koji nedostaci?
5. Da li za sebe smatrate da ste informatički pismena osoba?
6. Koliko je ona važna u ovakvoj vrsti komunikacije?
7. U komunikaciji sa roditeljima/nastavnicima kojem obliku komunikacije dajete pridajete veći značaj licem u lice ili digitalni oblik?
8. Da li ste oduvijek zagovarač odabranog oblika komunikacije ili ste oblik komunikacije vremenom mijenjali?
9. Navedite prednosti i nedostatke najčešće korištenog oblika komunikacije?

10. Navedite primjere u kojima ste putem digitalnom oblika komunikacije ostvarili +/- iskustvo u međusobnoj komunikaciji sa nastavnicima/roditeljima.
11. Da li sa nastavnicima/roditeljima tokom nastavnog procesa gradite partnerski odnos?
12. Navedite primjere iz prakse u kojem ste putem digitalnih tehnologija izgradili partnerski odnos.
13. Ukoliko niste, da li biste voljeli da na ovakav način (putem digitalnih tehnologija) gradite partnerske odnose?
14. Zasigurno je da je vrijeme pandemije bilo izazovno za sve nas u raznim segmentima, pa tako i u Vašoj komunikaciji sa nastavnicima/roditeljima. Navedite primjere/situacije koje su za Vas bile izazovne komunicirajući sa nastavnicima/roditeljima, putem ovakvog vida komunikacije?
15. Da li ste izazovima odgovorili na adekvatan način?