

**Draženko Jorgić, dipl. pedagog
Filozofski fakultet – Banja Luka
Odsjek za pedagogiju
78000 Banja Luka, Bana Lazarevića 1**

MOTIVISANJE I PREGOVARANJE U FUNKCIJI RAZVOJA SVJESNOSTI O PROFESIONALIZMU

Rezime: Autor u radu naglašava konstantnu potrebu čovjeka o jačanju svijesti o profesionalizmu. Kontinuirano jačanje svijesti o profesionalizmu sputava kod čovjeka mogućnosti deprofesionalizacije. U radu su integrisana dva bitna fenomena koja predstavljaju osnovu za razvoj i unapređivanje radno-akcionih i socijalnih kompetencija, i to: motivisanje ljudi i pregovaranje. Oba ova fenomena su prikazana tako da se istaknu njihove najbitnije karakteristike kako bi iste imale odraza na njihovu pravilnu i odmjerenu aplikaciju u realnim interpersonalnim odnosima.

Ključne riječi: profesionalizam, deprofesionalizacija, radno-akciona i socijalna kompetencija, motivisanje, pregovaranje, aplikacija, interpersonalni odnosi.

POTREBE RAZVOJA SVIJESTI O PROFESIONALIZMU

Ubrzane tehničko-tehnološke promjene, privredni progres i procesi dolazeće globalizacije povlače za sobom niz promjena u društvenim sistemima vrijednosti kao i u izgrađenim sistemima vrijednosti pojedinaca. Sve društvene i privatne organizacije, htjele one ili ne, moraju se prilagođavati savremenim društvenim promjenama, a isto tako da i same čine određene promjene. Koliko god se razvijali i unapređivali određeni proizvodi društvenog djelovanja, toliko se javlja i neophodna potreba razvoja i unapređivanja ljudskih resursa – proizvod se prilagođava čovjeku a i čovjek proizvodu. Ljudi su najbitniji faktori društvenog progresa.

Ulaganje u čovjeka, danas se smatra najboljom investicijom. Novi i izmijenjeni društveni tokovi sa sobom nose i *nove kompetencije* koje čine integralni dio progresivnog društva. U permanentnoj progresiji društvenih tokova danas do izražaja najviše dolaze *socijalne kompetencije*, i to:

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

(Vidi: Suzić, 2001, str. 302)

Od posebnog značaja za profesionalno usavršavanje organizacija i svih njenih pojedinaca u svrhu unapređivanja aktivnosti planiranja, administracije i školskog menadžmenta svakako predstavljaju kompetencije apersonalne (tehničke) i interpersonalne komunikacije.

MOTIVACIJA I APERSONALNA KOMUNIKACIJA

Tehnizacija društvenih kretanja zahtijeva personalno usavršavanje u pogledu angažovanja pojedinaca na području ovladavanja današnjim „čudima od tehnike“, gdje prvenstveno mislimo na informatičko opismenjavanje i komuniciranje u svrhu unapređivanja komunikacijske kulture unutar i izvan društvenih organizacija. Ključno pitanje za profesionalni razvoj i unapređivanje pojedinaca, odnosno samih organizacija u pogledu usavršavanja apersonalne (tehničke) komunikacije je *motivisanje* (pokretanje) pojedinaca na aktivnosti sticanja novih – neophodnih, kao i usavršavanje već postojećih kompetencija.

Da bi se pojedinac „pokrenuo“ na određene aktivnosti postoje određeni vanjski i unutrašnji motivi (pokretači) koji različito utiču na različite osobe.

Kada govorimo o *vanjskim* motivima tada mislimo na:

- ⊕ materijalna nagrada (novac);
- ⊕ kvantitativna i/ili kvalitativna ocjena kvaliteta razvoja i napredovanja pojedinaca i grupa;
- ⊕ pohvala (priznanje);
- ⊕ certifikat, plaketa, diploma;
- ⊕ višednevne seminarske ekskurzije;
- ⊕ grafikonska transparentnost postignuća;
- ⊕ javna transparentnost (izložba, časopis, list);
- ⊕ svečano promovisanje, i slično.

(Vidi: Сузић, 1998, str. 161 – 198)

U današnjim uslovima, uzimajući u obzir trenutnu egzistencijalnu, ekonomsku i materijalno-tehničku situaciju, za odrasle osobe, s obzirom na realne uslove mogućnosti podsticanja privrženije je *unutrašnje* motivisanje (pokretanje) pojedinaca na aktivnosti profesionalnog usavršavanja, što se posebno ističe u savremenoj andragoškoj teoriji. U savremenoj teoriji unutrašnje motivacije kao najreprezentativniji unutrašnji motivi (pokretači) na aktivnosti pojedinaca smatraju se:

- ⊕ kognitivna disonanca (misaono uravnotežavanje) – nesklad između prethodnog znanja i novih situacija (saznanja);
- ⊕ optimalna budnost – održavanje organizma na optimalnom nivou budnosti;
- ⊕ optimalna stimulacija – postojanje optimalne nepodudarnosti postojećeg iskustva i novih stimulansa;
- ⊕ postignuća – često doživljavanje uspjeha;
- ⊕ eksplorativna aktivnost – „više vrijedi jedan svjedok koji je *vidio* nego deset koji su *čuli*;
- ⊕ kognitivna inovacija (misaono inoviranje) – potreba ličnosti da stalno stiže nove informacije;
- ⊕ redukcija neizvjesnosti – uklanjanje neizvjesnosti radi izbjegavanja nesigurnosti i frustracija;
- ⊕ kompetencija – potreba čovjeka da ovlada okolinom, a ne okolina njime (sticanje osjećaja efikasnosti);
- ⊕ kompetencija i samodeterminacija – orijentacija na proširenje sebe;
- ⊕ personalna uzročnost – svijest da je osoba uzročnik događaja;
- ⊕ flou doživljaj – ekstatičnost, uzbuđenost u izvršavanju aktivnosti.

(Vidi: Сузић, 1998, str. 100 – 149)

Dakle, možemo uočiti da i sam pojedinac – njegovo „unutrašnje“ stanje ličnosti, odnosno sve njegove aktivnosti na neki način mogu biti same po sebi motivi (pokretači) ponašanja.

INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA I USPJEŠNOST PREGOVARANJA

Pored značaja razvoja apersonalne (tehničke) komunikativnosti za sticanje svijesti o profesionalizmu od posebnog značaja je i razvoj i unapređivanje *interpersonalne komunikacije*, odnosno sposobnosti *pregovaranja*. „Pregovaranje je komunikacija koja ima za cilj donošenje zajedničke odluke, one oko koje će se obe strane usaglasiti. To je proces u toku kojeg dobijate ono što želite od druge strane tako što im dajete ono što oni žele. Odvija se na svakom sastanku na kojem dolaze do izražaja suprotstavljeni interesi“ (O’Konor, Dž. & Sejmur, Dž., 2000, str. 227). Posebnu pažnju prilikom svakog pregovaranja treba posvetiti na konstantnu mogućnost konfliktnih situacija koje dovode do neuspješnosti sastanka (primjer: Kada se 2 osobe svađaju oko jedne bundeve – jedna osoba želi da napravi pitu, a druga da napravi masku za Noć vještica – svađa oko različitih stvari – uspješno pregovaranje: prva osoba iskoristi unutrašnjost bundeve za pitu, a drugoj ostane kora bundeve za masku).

Da bi se eliminisale moguće konfliktne situacije neophodno je pridržavati se pravilnog i odmjerenog komuniciranja. Bitne odrednice i smjernice uspješnog pregovaranja su:

- uklapanje različitih ciljeva;
- pobrinuti se da svi ostali postignu svoj cilj (najbolji način);
- ne zanemarivati želje drugih ljudi;
- učesnike pregovora shvatiti kao *saveznike*, a ne kao *suparnike*;
- ako dobijemo ono što želimo na štetu drugih, pobijedili smo na jednom sastanku, ali gubimo u svim narednim sastancima ako do njih uopšte dođe;
- početni cilj je jedan od načina da se postigne cilj višeg reda;
- usredsrediti se na *interese*, a ne na *ponašanje*;
- pregovorima rukovode *načela* – *dokazi* – *argumenti*, a ne *pritisci*;

- ne praviti kontra prijedlog odmah pošto je druga strana iznijela svoj (druga strana često bude „gluva“ na brze kontra prijedloge);
- odlična alternativa za izražavanje neslaganja je *postavljanje velikog broja pitanja* (navodite druge da vide svoje slabosti, a ne da mu kažemo koje slabosti vidimo kod njih!);
- fokusiranje pažnje sastanka: „Mogu li da Vam postavim pitanje o ovome?“ – drugoj strani će biti teško da izbjegne ovo pitanje;
- zatvaranje sastanka: zapisati dogovor tako da svi učesnici imaju potpisan primjerak.
- najvažnije tačke pregovaranja staviti na početak ili na kraj sastanka – ti momenti se najbolje pamte i važni su za naredne korake poslije sastanka.

(Vidi: O'Konor, Dž. & Sejmur, Dž., 2000, str. 223 – 232)

Na osnovu navedenih odrednica i smjernica uspješnog pregovaranja možemo konstatovati da svako ovako aplicirano pregovaranje, u stvari, predstavlja latentno manipulisanje jedne strane prema drugoj, i obrnuto, gdje na kraju, ipak, obe strane pobjeđuju. No, ne treba zaboraviti da se uspješno pregovaranje, ipak, može učiti, odnosno uspješno usavršavati i to sve u svrhu jačanja svijesti o ličnom profesionalizmu.

LITERATURA:

1. Goleman, D. (1999). *Emocionalna inteligencija*. Beograd: Geopoetika.
2. O'Konor, Dž. & Sejmur, Dž. (2000). *Psihološke veštine za razumevanje i vršenje uticaja na ljude*. Beograd: ПЛАТΩ.
3. Oljača, M. (1997). *Andragogija*. Novi Sad: Univerzitet u Novom Sadu. Filozofski fakultet.
4. Сузић, Н. (1998). *Како мотивисати ученике*. Српско Сарајево: Завод за уџбенике и наставна средства Републике Српске.
5. Suzić, N. (2001). *Sociologija obrazovanja*. Srpsko Sarajevo: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva Republike Srpske.