

## РЕЗИМЕ

Предмет овога рада је анализа примљене електронске поште Центра за српски као страни и нематерњи језик на Филозофском факултету у Нишу, са циљем стварања јасније слике о недоумицама које странци имају у вези са пријавом за курсеве из понуде Центра. У раду је коришћена метода теоријске анализе са техником анализе садржаја, односно дескриптивна метода. Грађу за истраживање чинило је укупно 286 електронских порука примљених путем званичног имејл налога у периоду од годину дана. Резултати истраживања показују да се странци својим електронским порукама обраћају за помоћ у вези са: административним питањима пријаве за курсеве српског као страног језика, економским питањима реализације курсева, врстама курсева и њиховим садржајем, организационим питањима реализације курсева и полагањем тестова за проверу нивоа познавања српског језика. Запажања до којих је аутор овога рада дошао указују на објективну потребу унапређења квалитета садржаја и ликовно-графичког уређења веб-сајта као медијума за успостављање сврсисходне комуникације између управе Центра и заинтересованих странаца, којим би се директно утицало на редукцију броја пристиглих електронских порука путем званичног имејл-налога.

*Кључне речи:* српски као страни језик, Филозофски факултет, рефлексивна пракса, комуникација, електронска пошта, веб-сајт

## SUMMARY

The subject of this paper is the analysis of the e-mail received from the Center for Serbian as a Foreign and Non-Native Language at the Faculty of Philosophy in Niš. The aim is to create a clearer picture of the doubts that foreigners have regarding applying for courses offered by the Center. We used the method of theoretical analysis with the technique of content analysis, and the descriptive method. The material for the research consisted of a total of 286 electronic messages received through an official email account in a period of one year. The research results show that foreigners turn to their electronic messages for help in connection with: 1. administrative issues of applying for Serbian as a foreign language courses, 2. economic issues of course implementation, 3. types of courses and their content, 4. organizational issues of course implementation and 5. passing tests to check the level of knowledge of the Serbian language. The observations made by the author of this paper showed that there is objective need to improve the quality of the content and the artistic and graphic design of the website as a medium for establishing effective communication between the Center's administration and interested parties, which would also affect the reduction of the number of incoming electronic messages via the official email - order.

**Keywords:** Serbian as a foreign language, Faculty of Philosophy, reflective practice, communication, e-mail, website



**АЛЕКСАНДАР М.  
НОВАКОВИЋ**

Универзитет у Нишу, Филозофски  
факултет  
[aleksandar.novakovic@filfak.ni.ac.rs](mailto:aleksandar.novakovic@filfak.ni.ac.rs)

**„ЈА САМ ИНТЕРНАЦИОНАЛНИ СТУДЕНТ”:  
ДЕЛОВАЊЕ ЦЕНТРА ЗА СРПСКИ КАО  
СТРАНИ И НЕМАТЕРЊИ ЈЕЗИК  
ИЗМЕЂУ ИНФОРМАЦИОНИХ  
ТЕХНОЛОГИЈА, ЗАКОНА И ЕМПАТИЈЕ**

*“I AM AN INTERNATIONAL STUDENT”: ACTIVITY  
OF THE CENTER FOR SERBIAN AS A FOREIGN AND  
NON-MOTHER TONGUE BETWEEN INFORMATION  
TECHNOLOGY, LAW, AND EMPATHY*

**Увод**

Преглед доступне литературе у области методике наставе српског као страног језика показује нам да се ова дисциплина интезивно почиње развијати деведесетих година XX века, што је у несагласју са вишевековном традицијом поучавања и учења српског као страног језика. Наиме, иако постоје неспорни подаци да се српски учи/подучавао као страни још у средњем веку (Ивић 1998; Маринковић 2010), научна и наставна пракса сведоче да није било систематичног и организованог приступа. Наставници-практичари тежили су решавању проблема без помоћи теорије наставе и без научног приступа (Новаковић 2022: 18). Десанка Милутиновић (1984: 84) сматра да су узроци таквом чињеничном стању били недостатак научног сазнања о процесу усвајања страног језика и недостатак теорије учења која би била проверена и применљива на учење српског као страног језика. Методици наставе српског као страног језика ни изблиза се није била посвећивала пажња, због чега је до почетка деведесетих година прошлога века било публиковано свега неколико радова (Вучковић 1984: 10). Преломни тренутак у промени курса и почетку убрзаног развоја методике наставе српског као страног језика представљало је организовање два округла стола (1984, 1986) и реализација првих истраживања помоћу модела рефлексивне наставне праксе, који је своју актуелизацију и широку прихваћеност у оквиру различитих наука доживео средином осамдесетих година.

Концепт рефлексивног модела наставне праксе, заснован на интердисциплинарности, јединству теорије и праксе, активној улози наставника и студената, самосталном промишљању и критичком приступу сопственом раду, утицао је на то да

се већи број научника, истраживача и наставника посвети питању анализе сопственог рада и резултата у настави српског као страног језика. Такав приступ наставној пракси резултовао је објављивањем већег броја научних радова, монографија, уџбеника и приручника. Библиографије радова из области методике наставе српског као страног језика, које су сачиниле Весна Крајишник (1992) и Милка Николић (2018), сведоче нам о порасту броја заинтересованих истраживача, али и о унапређењу квалитета наставне праксе и научне теорије. Измењени приступ проучавању и решавању недоумица у настави српског као страног језика омогућио је боље сагледавање реалних потреба за унапређење наставног процеса. Зато су недуго након округлог стола, као одговор на растуће потребе ове врсте наставе, један за другим покренути центри за изучавање српског као страног (и нематерњег) језика. Најпре је отворен Центар за српски као страни језик (1986), а затим (истоимени) центри у Новом Саду (2011), у Нишу (2013), у Крагујевцу (2015) и Бањој Луци (2023). У њима наставници и истраживачи свој рад заснивају на сагледавању наставно-научне праксе, предлажући адекватне мере за побољшање квалитета активности и увећање резултата.<sup>1</sup>

### Методологија истраживања

Предмет и циљ истраживања

Центар за српски као страни и нематерњи језик при Департману за србистику Филозофског факултета Универзитета у Нишу функционише од 2013. године. Александар Новаковић у своме раду „Активности Центра за српски као страни и нематерњи језик на Филозофском факултету Универзитета у Нишу” (2021) детаљно сагледава историјат његовог развоја и пописује све пројекте у чијој су реализацији учествовали ангажовани наставници и сарадници. Имајући у виду чињеницу да је Центар прва таква институција на југу Републике Србије, беспредметно је говорити о значају који има и остварује на пољу развоја (методике) наставе српског као страног језика у овом делу наше државе. Доступни подаци (у годишњим извештајима о раду) показују да Центар из године у годину бележи пораст броја ученика из иностранства заинтересованих за курсеве из своје понуде. Ипак, са друге стране, иако град Ниш представља регионални центар на раскршћу путева између Истока и Запада, односно Севера и Југа, број странаца, који српски језик учи на Филозофском факултету у Нишу, далеко је мањи од броја оних који наш језик уче при истоименим центрима у Новом Саду и Београду. Практика нам показује да је број активних кандидата у диспропорцији са бројем кандидата који исказују своје интересовање путем електронске поште. Зато је предмет овога рада анализа примљене електронске поште путем званичног имејл налога, са циљем стварања јасније слике о недоумицама које странци имају у вези са пријавом за курсеве из понуде Центра.

<sup>1</sup> Видети: Крајишник, Маринковић 2002; Суботић, Бјелаковић 2007; Новаковић 2021.

### Задаци истраживања

У складу са дефинисаним предметом и одређеним циљем истраживања формулисали смо следеће истраживачке задатке:

1. Класификовати молбе, захтеве и недоумице странаца према тематици електронске поште.
2. Утврдити тип молби и захтева који имају највећи квантитативни удео у анализираном корпусу.
3. Упоредити садржину електронске поште са садржином званичног веб-сајта.
4. Изнети конкретне препоруке за побољшање рада Центра и привлачења већег броја кандидата.

### Методе, технике и корпус истраживања

Узимајући у обзир предмет, циљ и задатке истраживања, у раду смо користили методу теоријске анализе са техником анализе садржаја, односно дескриптивну методу. Грађу за ово истраживање чинило је 286 електронских порука примљених путем званичног имејл-налога Центра за српски као страни и нематерњи језик у периоду од годину дана, односно од 31. августа 2022. до 31. августа 2023. године. Истраживање је реализовано почетком септембра 2023. године.

### Анализа резултата истраживања

Вишегодишња пракса у Центру за српски као страни и нематерњи језик показала нам је да странци, заинтересовани за похађање курсева српског језика, најчешће основне информације о функционисању Центра и његовој понуди прикупљају путем званичног веб-сајта. Уколико и након прегледа садржаја доступног на веб-сајту имају одређене недоумице, заинтересовани кандидати успостављају први контакт са управником и секретаром путем електронске поште (и врло ретко путем доступних телефона). У својим порукама, након кратког представљања (имена, презимена и земље) изражавају (најпре) жељу за учењем нашег језика, често указујући на подстицаје који их нагоне да се обрате за помоћ и информације у вези са административним питањима пријаве за курсеве српског као страног језика, економским питањима реализације курсева, врстама курсева и њиховим садржајем, организационим питањима реализације курсева и полагањем тестова за проверу нивоа познавања српског језика. Анализа 286 електронских порука пристиглих у периоду од 31. августа 2022. године до 31. августа 2023. године открила нам је да сви странци, без обзира на земљу порекла, деле исте недоумице, настојећи да добију прецизне и правремене информације у вези са функционисањем Центра. Неретко странци у истом имејлу потражују информације из више наведених категорија,<sup>2</sup> очекујући од управника и секретара Центра ажурне и прецизне одговоре.

<sup>2</sup> Уједно је то и узрок много већег броја тражених информација у односу на број примљених и анализираних имејлова.

Табеларни приказ 1.  
*Најчешће недоумице кандидата у вези са функционисањем Центра*

Категорија	Број потврда	Процентуални удео
Административна питања пријаве за курсеве српског као страног језика	216	57,29%
Економска питања пријаве за курсеве српског као страног језика	71	18,83%
Врсте курсева и њихов садржај	27	7,16%
Организациона питања реализације курсева	52	13,79%
Полагање тестова за проверу нивоа познавања српског језика	11	2,92%

Нажалост, пракса такође показује велику диспропорцију између стварног броја полазника у Центру и броја оних који су претходно исказали интересовање.<sup>3</sup> Узроке таквом чињеничном стању бисмо могли да пронађемо, са једне стране, у друштвено-економској ситуацији актуелној у земљама заинтересованих студената, а са друге стране, у садржају и илустративности веб-сајта самог Центра,<sup>4</sup> као и у административним ограничењима са којима се Центар неминовно сусреће. Наиме, узимајући у обзир податке о заинтересованим кандидатима који су у својим имејловима експлицитно навели земљу порекла, приметили смо да је убедљиво највећи број порука пристигао из Европе (гачније, Русије), афричких и азијских земаља (у којима се становништво суочава са великим друштвено-политичким изазовима), док је знатно мањи број кандидата пореклом из северноамеричких и јужноамеричких земаља (в. табеларни и графички приказ).

<sup>3</sup> Садржина електронске поште нам открива да су састављачи писама лично странци или чланови уже породице (супружници, родитељи, браћа и сестре).

<sup>4</sup> Веза до званичног веб-сајта Центра: [learn-serbian.filfak.ni.ac.rs](http://learn-serbian.filfak.ni.ac.rs).

Табеларни приказ 2.  
Порекло заинтересованих ученика

Европа		Африка		Азија		Северна и Јужна Америка	
Назив државе	Број кандидата	Назив државе	Број кандидата	Назив државе	Број кандидата	Назив државе	Број кандидата
Грчка	1	ДР Конго	1	Јемен	1	САД	4
Немачка	1	Уганда	1	С. Арабија	1	Еквадор	1
Данска	1	Кенија	1	УАЕ	1	Куба	1
Бугарска	1	Сијера Леоне	1	Либан	1	Бразил	1
Русија	53	Гвинеја	1	Турска	2	Чиле	1
		Либериа	1	Индија	2		
		Мароко	1	Непал	2		
		Комори	1	Јапан	2		
		Етиопија	2	Шри Ланка	2		
		Сомалија	3	Ирак	2		
		Алжир	3	Иран	4		
		Африка	5	Авганистан	5		
		Египат	5	Кина	5		
		Нигерија	9	Пакистан	9		
				Бангладеш	9		
				Сирија	9		

Политичка и административна ограничења која су на снази у првонаведеним земљама узроци су због којих и Центар, узимајући у обзир актуелне законске регулативне на националном и европском нивоу, није у могућности да на прави начин одговори молбе и захтеве заинтересованих странаца и омогући њихов долазак на курсеве српског као страног језика. Пракса нам такође показује да управо странци из наведених земаља као прилоге шаљу копије својих сведочанстава о завршеној школи и пасоша, настојећи да конкретним доказима убеду управу Центра у своју заинтересованост. Њихови, врло често привидни, подстицаји су могућност студирања у Републици Србији, љубав према језицима, односно заљубљеност у српску културу, традиционалну храну и музику. Нажалост, искуство нам говори да је, у већини случајева, реч о покушају проналаска сигурног и безбедног окружења за живот сопствене породице.



Графички приказ 1.

*Државе из којих се електронским порукама јављају заинтересовани кандидати*

Административна питања пријаве за курсеве српског као страног језика

Подаци наведени у табеларном приказу 1 показују да административна питања у вези са пријавом на курсеве српског као страног језика чине највећи део анализираниог корпуса. Од укупног броја пристиглих имејлова, у чак 126 кандидати су исказали своје интересовање за добијањем детаљног објашњења о активностима/ корацима који се морају предузети ради успешног окончања пријавног процеса. Анализа садржаја на званичном веб-сајту Центра показала нам је да заиста не постоји детаљно упутство о корацима неопходним за успешно окончање пријаве. Идентична ситуација је и у вези са питањима која су у блиској тематској вези. Тако се странци интересују у вези са документацијом која је потребна приликом прија-

ве (20 потврда) и постојањем рокова за пријаву (12 потврда). Прикупљени подаци показали су нам да се кандидати из Русије најчешће интересују о могућности добијања визе након пријаве за курсеве (28 потврда), док се кандидати из азијских и афричких земаља, без изузетка, интересују за постојање позивних писама којим би могли да регулишу административна ограничења изласка из земље (21 потврда). Садржина наведених писама је у највећем броју случајева емотивно обојена, праћена друштвено ангажованим коментарима о економско-политичкој ситуацији у сопственој земљи, односу власти према појединцу и породици и, што је, људски гледано, најпотресније, позицији деце и младих у друштву.<sup>5</sup> Кандидати су исказали интересовање и у вези са могућношћу добијања смештаја у студентском дому (7 потврда), али и у вези са постојањем пријавног формулара и могућностима запослења за време учења језика (по 1 потврда).

### Економска питања пријаве за курсеве српског као страног језика

Анализа грађе нам је показала да питања у вези са економском страном реализације курсева заузимају значајан удео у укупном броју питања упућених управи Центра за српски као страни и нематерњи језик. Два најчешће постављана питања у овој области јесу у вези са ценом курсева (44 потврде) и доступним начинима плаћања (15 потврда). Имајући у виду да највећи број заинтересованих странаца своју електронску пошту пише из ратом захваћених и економски нестабилних друштвених заједница, оба питања су, могло би се рећи, у потпуности очекивана. У вези са наведеним питањима, искристалисала су се два узрока спољне природе: 1) нестабилна економска ситуација и 2) немогућност обављања новчане трансакције у домаћим банкама. Примера ради, заинтересовани кандидати из Русије експлицитно су наводили рестрикције са којима се суочавају услед неповољних политичких одлука званичника Европске уније и САД, тражећи потенцијалне канале за реализацију новчаних трансакција. У директној вези са наведеним су и питања о могућностима плаћања целокупног износа у ратама (2 потврде), повраћају новца уколико амбасада не одобри визу (4 потврде), постојању стипендија за студенте (3 потврде), постојању попушта за студенте Универзитета у Нишу (2 потврде) и цени наставних материјала (1 потврда). Анализа веб-сајта показује да, осим цене курсева, не постоје додатне информације о економским захтевима и могућностима пријаве за курсеве српског као страног језика.

### Питања у вези са врстама курсева и њиховим садржајем

Иако бисмо очекивали да кандидате из иностранства највише занимају информације у вези са врстама курсева и њиховом садржином, анализа електронске поште нам је показала да ова група питања нема процентуални удео као две претходноанализиране. Узрок таквом чињеничном стању свакако може бити постојање детаљних информација о курсевима на званичном веб-сајту. Имајући у виду земље

<sup>5</sup> Ово је засигурно једно од најемотивније доживљених истраживања аутора овога рада.



порекла и, већ поменуто, друштвено-политичку ситуацију у њима, заинтересовани кандидати највише су се интересовали о постојању једногодишњих/двосеместралних курсева (12 потврда), који, нажалост, не постоје у понуди Центра. У вези са самим курсевима странце интересује да ли су акредитовани (3 потврде), да ли се могу реализовати путем онлајн-платформи (3 потврде), да ли укључују и издавање одговарајућег сертификата (3 потврде), да ли постоји програм курсева у пе-де-ефу (2 потврде), односно да ли се настава реализује према нивоима познавања језика (2 потврде). У имејловима је такође исказано интересовање за програме летње школе српског језика и културе (какви постоје у Новом Саду и Никшићу) (2 потврде).

#### Организациона питања реализације курсева

У блиској вези са административним питањима пријаве на курсеве српског као страног језика стоје и питања организационог типа. Кандидати, ради правовременог планирања сопствених обавеза, исказују интересовање у вези са суштинским питањима реализације курсева, какви су временски оквири и начини рада. Најчешће упућено питање управи Центра јесте питање у вези са термином почетка курсева у јесењем, односно пролећном семестру (34 потврде), односно у вези са њиховим трајањем – важни датуми и број часова (8 потврда). Такође, странце интересује и да ли постоји распоред часова, како би могли да организују свој радни дан и своје слободно време (6 потврда). Кандидати из Русије упутили су и три питања у вези са могућношћу накнадног прикључења започетом курсу (1 потврда), бројности групе (1 потврда), односно постојању предавача који би их српском подучавао посредством руског језика (2 потврде).

#### Питања у вези са постојањем и полагањем сертификационих тестова

Кандидати који су успоставили контакт са управом Центра за српски као страни језик поставили су одређени број питања у вези са постојањем завршних тестова за добијање одговарајућег сертификата о познавању језика (7 потврда). У вези са тим посебно их интересује поступак пријаве за тестирање (2 кандидата), садржај тестова – слушање, читање, говорeње и писање (1 потврда) и постојање могућности за његову реализацију путем онлајн-платформе (1 потврда). Осим основних информација о могућностима полагања завршних тестова, на званичном веб-сајту не постоје додатне информације о њиховом садржају или поступку пријаве.

## Закључак

Анализа резултата истраживања показала нам је да је Центар за српски као страни и нематерњи језик при Филозофском факултету Универзитета у Нишу препознат у свету као важна наставно-образовна институција. Странци из читавог света исказују своје интересовање за похађањем наставе у оквиру курсева српског као страног језика, које Центар има у својој понуди. Током периода од годину дана, тачније од краја августа 2022. до краја августа 2023. године Центру се са молбом за помоћ обратило 286 потенцијалних кандидата. Нажалост, пракса показује да је веома мали проценат кандидата који су се, након успостављене комуникације са представницима Центра, одлучили за неки од курсева српског као страног језика. Реализовано истраживање нам је открило потенцијалне узроке који су могли да доведу до неприхватања понуде добијене из Центра. Наиме, сагледавање порекла заинтересованих странаца недвосмислено је указало да је реч о земљама са нестабилном спољнополитичком активношћу. У првом реду су то кандидати из Русије, која је током читаве године била под санкцијама САД и земаља Европске Уније, а затим и економски недовољно развијених земаља Африке и појединих делова Азије. Са једне стране се као узрок диспропорције између броја заинтересованих и стварних кандидата у Центру појављује немогућност активног укључивања наше земље и наших универзитета у процес одобравања административних олакшица, какве би, у првом реду, биле студентске визе и одговарајућа позивна писма. Са друге стране, истраживање нам је показало да постоји простор за унапређење комуникације са странцима путем побољшања квалитета званичног веб-сајта. С обзиром на чињеницу да странци први контакт успостављају путем веб-сајта и на њему проналазе себи важне информације, постоји објективна потреба унапређења квалитета садржаја и ликовно-графичког уређења веб-сајта Центра за српски као страни и нематерњи језик. Резултати истраживања су показали да су најчешће постављана питања управо у вези са оним информацијама које не постоје на званичном веб-сајту или су недовољно визуелно истакнуте.

Иако добра наставна и пословна пракса у Центру гарантује да управа ажурно прима и детаљно одговара на електронску пошту, пракса показује да странци више пажње усмеравају ка информацијама до којих могу доћи путем званичне веб-адресе Центра. Зато имајући у виду да у 216 од укупно 286 имејлова заинтересовани кандидати потражују информације у вези са административним питањима пријаве за курсеве српског као страног језика, изузетно је важно сагледати могућности измене садржаја веб-сајта у одељку који се тиче прикупљања документације и пријаве кандидата. Преглед званичне верзије веб-сајта открио нам је да на њему не постоји детаљно објашњење о корацима које би заинтересовани кандидат требало (и морао) да прати. Такође, у погледу разрешавања административних недоумица, веома је важно да аутор веб-сајта (у договору са управом Центра) пружи прецизне информације о могућности добијања визе, достављању позивних писама и обезбеђивању

смештаја. У одељку веб-сајта о економским питањима реализације курсева неопходно је додати информације о цени за студенте, постојању попушта и стипендија, али и о могућности плаћања школарине у ратама. У погледу врсте курсева и организационим питањима њихове реализације на веб-сајту постоји довољно информација, због чега су чинили знатно мањи део пристиглих питања путем електронске поште. Управа Центра би могла да у наредном периоду размотри могућност додавања распореда часова, објашњења метода рада, али и информација у вези са поступком пријаве и полагања за сертификационо тестирање. Притом, с обзиром на околности живота и рада у савременом мултимедијалном свету, било би пожељно да се сви наведени садржаји представе уз коришћење средстава графичко-симболичког карактера. Њихово присуство на званичној веб-адреси утицало би на значајно растећење управе Центра у погледу пријема и развођења пристигле електронске поште.

### Цитирана литература

- Vučković, P. (1984): Srpskohrvatski jezik i strani jezici u institute; u P. Vučković (ur.): *Okrugli sto „Srpskohrvatski jezik kao strani”*. Beograd: Institut za strane jezike, 9-12.
- Ивић, П. (1998): *Преглед историје српског језика* (приредио Александар Младеновић). Сремски Карловци – Нови Сад: Издавачка књижарница Зорана Стојановића.
- Крајишник, В. (1992): Bibliografija jugoslovenskih radova o srpskohrvatskom jeziku kao stranom (1960–1990), *Živi jezici*, XXXIV–XXXV/1–4, 184–203.
- Крајишник, В. (2016): Нека питања из методике наставе српског као страног језика; у В. Крајишник (ур.): *Српски као страни језик у теорији и пракси III*, Београд: Филолошки факултет, Центар за српски као страни језик, 7–26.
- Крајишник, В., Маринковић, Н. (2002): О активностима Центра за српски као страни језик на Филолошком факултету у Београду, *Научни састанак слависта у Вукове дане*, 30/1, 263–266.
- Маринковић, М. (2010): Српски језик у Османском царству: Пример четворојезичног уџбеника за учење страних језика из библиотеке султана Махмуда I, *Славистика*, 14, 280–298.
- Milutinović, D. (1984). О специфичностима ostvarivanja ciljeva nastave srpskohrvatskog jezika kao stranog u Institutu; u P. Vučković (ur.): *Okrugli sto „Srpskohrvatski jezik kao strani”*. Beograd: Institut za strane jezike, 84–86.
- Николић, М. (2020): Библиографија српског као страног језика (1991–2018); у В. Крајишник (ур.): *Српски језик као страни у теорији и пракси IV*, Београд: Филолошки факултет, 593–623.
- Новаковић, А. (2021): Активности Центра за српски као страни и нематерњи језик Филозофског факултета Универзитета у Нишу од оснивања до данас, *Philologia Mediana*, 13, 949–971.
- Новаковић, А. (2022): *Увод у методу наставе српског као страног језика*, Ниш: Филозофски факултет.
- Суботић, Љ., Бјелаковић, И. (2007). Центар за српски језик као страни на Филозофском факултету у Новом Саду (искуства и перспективе); у М. Дешић (ур.): *Српски као страни језик у теорији и пракси*, Београд: Филолошки факултет, Центар за српски као страни језик, 173–183.