Obilježja komunikacije između nastavnika i studenata u privatnim i državnim visokoškolskim ustanovama

Mrazović, Marija

Master's thesis / Diplomski rad

2013

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:781023

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek

zir.nsk.hr

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet
Diplomski studij filozofije i pedagogije

Marija Mrazović

OBILJEŽJA KOMUNIKACIJE IZMEĐU NASTAVNIKA I STUDENATA U PRIVATNIM I DRŽAVNIM VISOKOŠKOLSKIM USTANOVAMA

Diplomski rad

Mentorica: dr. sc. Stanislava Irović, red. prof.
Komentorica: dr. sc. Renata Jukić

Osijek, 2013.

SADRŽAJ

1. UVOD 4
2. VISOKOŠKOLSKA PEDAGOGIJA KAO ANDRAGOŠKA DISCIPLINA 5
2.1. Student kao odrasli polaznik 5
2.2. Učenje u visokoškolskoj nastavi 6
2.3. Oblici rada u visokoškolskoj nastavi 7
2.4. Karakteristike privatnih i državnih fakulteta 8
3. KOMUNIKACIJA 10
3.1. Pojmovno određenje 10
3.2. Oblici komunikacije 11
3.3. Nastava kao komunikacijski proces 12
3.4. Komunikacija kao pedagoška kompetencija nastavnika 13
3.5. Interakcijsko-komunikacijski proces 14
4. INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA 16
4.1. Interpersonalna komunikacijska kompetencija 18
4.2. Povratna informacija u komunikaciji 20
5. OBILJEŽJA KOMUNIKACIJE IZMEĐU NASTAVNIKA I STUDENATA 21
5.1. Nastavno komunikacijski proces 21
5.2. Nastavne strategije komuniciranja 23
5.3. Stil komunikacije nastavnika 26
5.4. Ponašanje nastavnika u komunikaciji 30
6. METODOLOGIJA EMPIRIJSKOG ISTRAŽIVANJA 33
6.1. Predmet istraživanja 33
6.2. Cilj istraživanja 33
6.3. Problemi i hipoteze istraživanja 33
6.4. Ispitanici 34
6.5. Instrument 34
6.6. Postupak i obrada podataka 35
7. REZULTATI 36
8. RASPRAVA 46
9. ZAKLJUČAK 52
10. LITERATURA 54
11. PRILOZI 56

Sažetak

Studenti su, prema osnovnim kriterijima odraslosti, odrasle osobe i jedan od čimbenika nastavnog procesa kojega proučava andragoška didaktika. Kako je i nastava u svojoj biti komunikacijski proces, izrazito je bitno istraživati nastavnu komunikaciju kao andragoški i didaktički fenomen. Nastavnik posreduje i potiče interakcijsko-komunikacijski proces te pomaže studentima pri izboru pozitivnih oblika međusobnog ophođenja. Ovim se istraživanjem nastojalo ispitati stavove i mišljenja studenata o obilježjima, načinima, čestoti, kvaliteti te zadovoljstvu komunikacijom u nastavnom procesu, na relaciji student – nastavnik te utvrditi postoje li razlike u iskazima studenata privatnih i državnih fakulteta. Rezultati su pokazali da studenti privatnih fakulteta, u odnosu na studente državnih fakulteta, daju prosječno veće ocjene zadovoljstva nastavnom komunikacijom te svoje nastavnike procjenjuju komunikacijski kompetentnijima i kvalitetnijima. Osim toga, studenti i nastavnici privatnih fakulteta skloniji su neformalnim oblicima konzultacija, čime su potvrđene sve pretpostavke istraživanja. Navedeno upućuje na nužnost prepoznavanja čimbenika koji utječu na kvalitetu komunikacije u visokoškolskim ustanovama s naglaskom na detektiranje onih koje su studenti privatnih fakulteta procijenili većim ocjenama.

Ključne riječi: nastavna komunikacija, obilježja komunikacije, visoko školstvo

FEATURES OF TEACHER–STUDENT COMMUNICATION IN PRIVATE AND STATE UNIVERSITIES

Summary

Students are, according to the basic criteria of adulthood, adults and one of the factors of the teaching process studied by didactics of andragogy. Since the teaching process itself is a process of communication, it is of great importance to explore the communication in the teaching process as an andragogical, as well as a didactical phenomenon. Teacher acts as a mediator and promotes interaction and communication processes, while helping students choose positive forms of interaction. The aim of this research was to explore students' opinions and attitudes towards the characteristics, forms, frequency, quality and contentment with communication in the teaching process in the student-teacher relationship, as well as to identify possible differences between students of private and state universities. Research has shown that students from private universities, when compared to their colleagues from state colleges, are more satisfied with the communication in the teaching process, and qualify their teachers as more adequate in communication. Moreover, both students and teachers of private universities are more prone to informal types of consultation, which confirms all the hypotheses of this research. Everything mentioned above references the necessity to identify the factors that influence the quality of communication at universities, with emphasis on those which private college students marked with higher grades.

Key terms: communication in the teaching process, characteristics of communication, higher education

1. UVOD

Riječ komunikacija dolazi od latinskog glagola *communicare,* što znači „učiniti poznatim“, zajedničkim, podijeliti, priopćiti. Definicija komunikacije, odnosno komunikacijskog procesa višestruko je određena, ovisno o gledištu, spoznajama i stavovima onih koji ju proučavaju. Za jedne, ona predstavlja dijeljenje misli i ideja kroz razmjenu verbalnih i neverbalnih simbola. Komunikaciju se definira i kao proces izravne ili posredne razmjene značenja, odnosno uzajamnog prenošenja i primanja poruka posredstvom različitih znakova.

Također treba spomenuti postojanje različitih pristupa u razlikovanju komuniciranja, no najčešće se svrstavaju prema obliku i načinu komuniciranja. Prema obliku komunikacija može biti verbalna i neverbalna, a prema načinu komuniciranja intrapersonalna, interpersonalna, grupna i javna komunikacija. U jednom od poglavlja rada detaljnije ćemo se posvetiti interpersonalnoj komunikaciji, koja je osnova nastavnog procesa.

Komunikacijske sposobnosti ne obuhvaćaju više samo sposobnost uporabe govora, nego više od toga, a to su sposobnost izlaganja i argumentiranja vlastitog mišljenja, sposobnost dijalogiziranja i spremnost za komunikaciju. Budući da je komunikacija razvojna, a ne statična, podvrgnuta je stalnim promjenama, verbalna je i neverbalna, te ju je sadržajno teško definirati i staviti u jasne granice. Određeni elementi, kao što su komunikacijska sloboda, neugroženost, uvažavanje razlika, pismenost u komunikaciji, zajedništvo, suradnja, sposobnost empatije, čine kvalitetu komunikacije i utječu na razvoj socijalnih odnosa. Visokoškolske ustanove su odgojno-obrazovnog karaketra te omogućuju susret između dva osnovna sudionika visokoškolske komunikacije: studenta i nastavnika. Nastavnik, kao partner, ali i voditelj odgojno-obrazovnog procesa, mora poticati međusobno razumijevanje među studentima, poštovanje te ravnopravno surađivanje. Komunikacijske kompetencije preduvjet su razvoju kvalitete uspješne komunikacije u nastavnom procesu, a kompetentan nastavnik treba procijeniti mogućnosti svojih studenata i tome prilagoditi sadržaj nastave i način komuniciranja.

2. VISOKOŠKOLSKA PEDAGOGIJA KAO ANDRAGOŠKA DISCIPLINA

Studenti su, prema osnovnim kriterijima odraslosti (kronološka dob, zakonska punoljetnost, odgovornost, biološka zrelost) odrasle osobe i jedan od čimbenika nastavnog procesa kojega proučava andragoška didaktika. Andragogija je više od prakse obrazovanja odraslih, andragogija je i znanost koja proučava mogućnosti, probleme, metode i tehnike sustavnog obrazovanja odraslih.

Sveučilišta i veleučilišta su odgojno-obrazovne ustanove koje, osim okupljanja povijesno bitnih znanja, omogućuju susret između dva osnovna sudionika visokoškolske komunikacije: studenta i nastavnika. Tek u ovoj visokoškolskoj komunikaciji između studenta i nastavnika, nastavni proces dobiva svoj smisao. Najčešće upotrebljavana riječ u visokoškolskim ustanovama je „predavanje“. Studenti žure na predavanje, nastavnici imaju predavanje, planiraju se predavanja, drže se uspješna ili manje uspješna predavanja. Visokoškolske ustanove su, dakle, obilježene andragoškom komunikacijom budući da odrasli ljudi svakodnevno odlaze tamo očekujući da obave uspješno predavanje, odnosno poslušaju predavanje (Kulić, Despotović, 2001).

2.1. Student kao odrasli polaznik

Odrastao čovjek u odgojno-obrazovnom procesu ima različit status u odnosu na dijete. Odrasli posjeduju određeno životno iskustvo i predznanje od kojeg polaze u svladavanju nastavne građe, imaju određeni socijalni status i niz psiho-fizičkih karakteristika, koje mogu i ometati i podržavati uspjeh u procesu učenja i poučavanja. Odraslost se često izjednačava s pojmom zrelosti i shvaća se kao jedinstven pojam. No nikada ne treba zaboraviti na dimenziju vremena, jer godine kojima raspolaže jedna osoba tek djelomice određuju njenu zrelost. Tako će, na primjer, nekoliko osoba od 18 godina različito manifestirati osobnu zrelost jer je riječ o različitim zrelostima kojima osobe raspolažu. Jedna od njih je *biološka zrelost*, odnosno fizičko i fiziološko sazrijevanje tijela i njegovih funkcija. *Psihološka zrelost* znači optimalno funkcioniranje motorike i psihomotorike, sposobnost za kontrolu emocija, za odgađanje potreba, sposobnost sistematskog učenja te uspostavljanja bliskih odnosa s drugim ljudima. Zatim imamo *socijalnu zrelost* koja se odnosi na sazrijevanje sposobnosti za izbor i preuzimanje odgovornosti, i konačno *profesionalnu zrelost* koja znači sposobnost za kvalitetno i kompetentno obavljanje profesionalnih funkcija. Studenti i nastavnici ne posjeduju nužno sve ove zrelosti (Berk, 2008).

Visokoškolska komunikacija poštuje činjenicu odraslosti, a to je ustaljeno oslovljavanje nastavnika, suradnika i studenata uz obavezno oslovljavanje s poštovanjem. Nasuprot tome, u istoj toj komunikaciji ne poštuje se niz osobnosti po kojima se obrazovna komunikacija s odraslima razlikuje od obrazovne komunikacije s djecom. Djeca imaju sliku o sebi koja se razlikuje od slike koju o sebi imaju odrasli. Dok su djeca ovisna o odraslima, odrastao čovjek je mnogo više oslonjen na vlastite snage. Uslijed neuspjeha, odrastao čovjek sebi šalje različite poruke okrivljavanja ili upada u konflikt s okolinom tražeći uzrok neuspjeha izvan sebe. Studenti su odrasli ljudi po mnogim dimenzijama zrelosti, koji se suočavaju s različitim fakultetskim neuspjesima. Odrasli polaznici nepregledan su izvor iskustva koje se ne može predvidjeti, što nastavnicima nije lako svladati. Često se događa da nastavnici pripreme sve o čemu će biti riječ na predavanju, a zaboravljaju na činjenicu odraslosti te iskustvo s kojim polaznici dolaze. Osim toga, odrasli ljudi u svakom sadržaju traže smisao te se pitaju što je svrha neke materije koju treba usvojiti. Studenti su odrasli ljudi koji žele vidjeti čemu služi proces stjecanja znanja koje im se nudi (Berk, 2008).

2.2. Učenje u visokoškolskoj nastavi

Kulić i Despotović (2001) tvrde kako polaznik odrasta, njegove su potrebe za samostalnošću veće te nema potrebe da nastavnik održava onu istu kontrolu kao na ranijim uzrastima. Andragoški pristup u radu sa studentima trebao bi osigurati tri postignuća:

1. smanjiti studentsku ovisnost o nastavniku;
2. pomoći studentima da shvate kako korisiti resurse učenja i iskustvo drugih;
3. pomoći studentima u definiranju svojih potreba za učenjem i shvaćanjem kulturnog i psihološkog konteksta koji utječe na njihovu percepciju potreba.

U odgojno-obrazovnom radu s odraslima, pa tako i sa studentima, autoritet nastavnikove pozicije teško može biti ugrožen. Pored ovog autoriteta visokoškolski djelatnici trebali bi izgrađivati barem još dva: *autoritet znanja* i *autoritet osobnosti*. Autoritet osobnosti govori o sposobnosti nastavnika da osluškuje studente kojima predaje. Osluškivanje je moguće izgraditi, izoštriti te naučiti, a na takav se način postiže kvalitetna komunikacija sa studentima. Učenje i poučavanje su procesi bez kojih nema nijednog oblika odgojno-obrazovnog rada. Neovisno koji oblik se koristi (usmeni, pisani, elektronički), uvijek je riječ o komunikaciji, u kojoj učenje i poučavanje zauzimaju važno mjesto (Bratanić, 1987).

2.3. Oblici rada u visokoškolskoj nastavi

„Oblici visokoškolske nastave konkretizirani su žanrovi u kojima se stvaralački sintetiziraju sadržaji, postupci i sredstva koja omogućavaju realizaciju edukacijskog procesa“ (Bratanić, 1987, 138). Tu pripadaju predavanja, seminari, vježbe, mentorstvo te konzultacije. Najčešće se vjeruje da su predavanja i vježbe osnovni način komunikacije, no sve češće se komunicira i putem e-pošte.

Predavanje označava ukupni organizirani oblik susretanja na fakultetu u okviru nastave, te je dosta česta riječ u studentskom govoru. O predavanju su oduvijek postojale polemike, no i dalje opstaje kao najznačajniji vid komunikacije nastavnika i studenta. Bratanić (1993) spominje akademski, savjetodavni i kreativni tip predavača u susretu sa studentima koji preferiraju jedan tip radi vlastitog stila učenja. Govor je moćno sredstvo komunikacije koje doprinosi razumijevanju materije. Sadržaj i govornik postaju jedno, stoga je bitno da predavač ima na umu vlastiti odnos prema sadržaju. Svako predavanje ima tri faze: (1) emotivna priprema slušatelja, (2) sadržajna artikulacija odjeljaka i (3) rezime. Jedna od čestih zabluda je kako odgovornost za uspješno predavanje snosi samo nastavnik, što bi značilo da nastavnik motivira studente. No budući da svatko od nas bira svoje ponašanje, tako i student bira s koliko će pažnje i koliko aktivno biti uključen u ono što nastavnik predaje. Nastavnik ne može biti odgovoran za studentovo znanje, emociju ili motiviranost (Bratanić, 1987).

Seminar je oblik rada u visokoškolskoj nastavi sa zadatkom uvođenja studenata u znanstvene istraživačke tehnike. Dominantni oblici komunikacije u seminaru su dijalog te problemski pristup, a metode koje se u toj komunikaciji koriste su raznovrsne: debata, diskusija, oluja ideja i slično. Propitivanje, usavršavanje suradnje i osamostaljivanje su stvarni zadaci ovog oblika rada u visokoškolskoj nastavi (Bratanić, 1987).

Vježbe su takav oblik rada koji osigurava specifičan susret studenata sa studijskim materijalom. Vježbama se student upućuje na radnje kojima je potrebno ovladati kako bi se profesionalna kompetencija dignula na viši nivo (Bratanić, 1987).

Mentorstvo i konzultacije najslobodniji su i najindividualiziraniji oblik rada u visokoškolskoj nastavi. Proizlaze iz istinske potrebe studenata za produbljenim komuniciranjem s nastavnikom, te otvaraju prostor za osobnu razmjenu informacija. Konzultacije se često shvaćaju kao „usputni razgovor s nastavnikom“, no i student i nastavnik se u komunikaciji moraju temeljito pripremiti. Tek kada se ovaj oblik rada bude shvaćao kao najozbiljniji dio nastavnog rada na fakultetima, komunikacija na relaciji student – nastavnik dobit će na kvaliteti (Bratanić, 1987).

Ispiti su „najmrži“ oblik nastavne komunikacije za studente i nastavnike, ali svjesni su da bez završne evaluacije nastavni proces ne može biti završen. Ispiti kao oblik nastavnog rada sami po sebi nisu problem, već je problem način na koji se realiziraju. Na ispitu nastavnik može postupiti na najmanje dva načina: (1) pitati studenta baš ono za što postoji naznaka da je propustio, a posljedica toga je loša komunikacija između nastavnika i studenta, ili (2) uzeti u obzir kako ono što student ne zna vjerojatno nije ono što smatra bitnim za svoju pedagošku aktivnost i propitati što je to što student zna, gdje komunikacija teče glatko (Bratanić, 1987).

Putem navedenih karakteristika učenja odraslih i oblika rada u visokoškolskoj nastavi, može se unaprijediti kvaliteta visokoškolske komunikacije između nastavnika i studenta.

2.4. Karakteristike privatnih i državnih fakulteta

Visoka učilišta u Republici Hrvatskoj su sveučilišta (fakulteti i umjetničke akademije), veleučilišta i visoke škole. Sveučilište je ustanova koja organizira i izvodi sveučilišne studije, a može organizirati te izvoditi i stručne studije. Veleučilišta i visoke škole su ustanove koje organiziraju i izvode stručne studije.

Prema podacima Agencije za znanost i visoko obrazovanje, u Republici Hrvatskoj trenutno postoje 122 visoka učilišta sa statusom ustanove, od toga: 7 javnih sveučilišta, 3 privatna sveučilišta, 67 fakulteta i akademija, 2 privatna veleučilišta, 13 javnih veleučilišta, 27 privatne visoke škole i 3 javne visoke škole.

Glavna razlika između javnih sveučilišta i privatnih visokih škola leži u načinu financiranja. Većina javnih sveučilišta i fakulteta osnovana su od strane državne vlasti, dok se privatni fakulteti oslanjaju na školarine i privatne donacije, što znači da je i školarina veća. Također se razlikuju po veličini grupa studenata. Na privatnim fakultetima grupe studenata su manje te je lakše uspostaviti komunikaciju s nastavnikom, za razliku od državnih fakulteta gdje na predavanjima može biti i grupa od 200 studenata.

Rezultati istraživanja o Kvaliteti studiranja na privatnim i javnim fakultetima, koje je proveo portal EduCentar tijekom svibnja 2010. na uzorku od 800 studenata, pokazali su da studenti smatraju kako su javni fakulteti prenatrpani te im nedostaje prakse, a privatne fakultete i učilišta je potrebno dodatno afirmirati na tržištu rada. Treba naglasiti kako su studenti privatnih fakulteta općenito zadovoljniji svim aspektima studiranja u odnosu na studente javnih fakulteta. Studenti javnih fakulteta najzadovljniji su dostupnošću literature i nastavnika za konzultacije, dok su studenti privatnih fakulteta najzadovoljniji dvosmjernom komunikacijom s nastavnicima

te dostupnošću nastavnika za konzultacije. Kao glavnu prednost privatnih fakulteta i učilišta studenti navode dobru komunikaciju s nastavnicima te usvajanje praktičkog znanja.

To navodi na zaključak da kvalitetan nastavnik treba procijeniti mogućnosti svojih studenata i tome prilagoditi sadržaj nastave te način komuniciranja, što se odnosi ne samo na količinu informacija, nego i na razinu promišljanja problema.

3. KOMUNIKACIJA

3.1. Pojmovno određenje

Komunikacija je proces prenošenja poruke od jedne do druge osobe, pri čemu je važno da se informacija razumije (Rouse, Rouse, 2005). Uspješna komunikacija podrazumijeva točnost primljene informacije u pogledu sadržaja i značenja koje je odredio pošiljatelj. Komuniciranje je, za razliku od informiranja, dvosmjeran proces, a povratna informacija je sastavni dio tog procesa. Ono je više nego izmjena riječi jer cjelokupno naše ponašanje prenosi neku poruku i utječe na osobu s kojom smo u odnosu (Delors i dr., 1998). Komunikacija kao razmjenjivanje i dijeljenje ideja i informacija, predstavlja interakciju s drugim ljudima, sposobnost izražavanja svojih potreba govorom, razumijevanje i ispunjavanje očekivanja drugih (Vodopija, 2004). Hargie i Dickson (2004) navode da je komunikacija proces u kojem se informacije, značenja i osjećaji dijele među osobama izmjenom verbalnih i neverbalnih poruka. Uspješna komunikacija naglasak stavlja na razliku između podatka i informacije, gdje se pod podatkom podrazumijeva „sirova“ činjenica u uskom kontekstu, a informacija je podatak u smislenom obliku. Bez smisla, informacije i podaci nisu od koristi. Informacija je najkorisnija kad je točna, pravodobna, potpuna i važna. Točnost se odnosi na pouzdanost i neosporenost informacije, dok pod pravovremenošću mislimo da informacija treba stići kada je ona potrebna, tj. na vrijeme. Potpunu informaciju nije moguće uvijek dobiti jer ljudi nikada ne mogu sve znati, ali informacija mora biti dovoljno potpuna da se na temelju nje može donijeti odluka. Važnost najčešće ovisi o situaciji. Ono što je nekome u određenoj situaciji važno, drugome može biti nevažno (Rouse, Rouse, 2005).

Kako bi komunikacijski proces počeo, pošiljatelj mora oblikovati ideju ili razmisliti što će reći. U tom procesu poruka putuje kroz određene kanale kako bi došla do primatelja. Glavni komunikacijski kanali su pismo, e-mail, razgovor licem u lice, telefon, faks, novine, brošura, film, video, radio, televizija, web stranica i plakat. Međusobna komunikacija odvija se između dviju ili više osoba licem u lice s mogućnošću neposredne povratne informacije. Povratna informacija je reakcija primatelja uz koju proces postaje razgovor ili dvosmjerna komunikacija. Međusobna komunikacija ovisi o stupnju poznavanja i međusobnom povjerenju, uključuje verbalno i neverbalno ponašanje, a odvija se spontano, uvježbano i planirano. Kvaliteta uspostavljenog odnosa utječe na uspješnost međusobne komunikacije (Delors i dr., 1998, 120).

Kako bi se što bolje shvatio pojam komunikacije, Vodopija (2004) ističe šest značajki ljudske komunikacije: raznolikost razloga ljudskog komuniciranja, namjerni i nenamjerni učinci

komuniciranja, obostranost ljudske komunikacije, uključenost najmanje dviju osoba, postojanje uspješne i neuspješne komunikacije (komunikacija se dogodila i kada nije bila uspješna) i uporaba simbola u komunikaciji.

3.2. Oblici komunikacije

Mnogo je različitih pristupa u razlikovanju komunikacije. Markić (2010) navodi da se najčešće razlikuju prema obliku te načinu komuniciranja, gdje oblik definira kao pojavnost nečega, različitost lika ili kao vrstu. Prema tom kriteriju komunikacija može biti verbalna i neverbalna, a prema načinu komuniciranja intrapersonalna, interpersonalna, grupna i javna. Kada se govori o vrsti najčešća je podjela na verbalnu i neverbalnu komunikaciju, a postoji i pisana komunikacija.

Verbalna (usmena) komunikacija odnosi se na razgovor putem izgovorene riječi, a može se prenositi različitim kanalima. Usmena komunikacija ima prednosti nad ostalim oblicima jer ljudi putem razgovora, pitanja i odgovora mogu odmah primiti povratnu informaciju i procijeniti jesu li ih sugovornici razumjeli, te razumiju li oni poruke svojih sugovornika. Kod razgovora licem u lice sugovornici se mogu usredotočiti na simboličku i neverbalnu komunikaciju, a tehnologije gotovo uopće nema. Zrilić (2010) ističe kako je verbalna komunikacija bolja za prenošenje logičkih i apstraktnih ideja, a to se postiže uporabom jezika koji je opće prihvaćen i razumljiv, zatim razjašnjavanjem nejasnoća, nastojanjem da poruka bude kratka i konkretna, objašnjavanjem glavnih zamisli. Unatoč tome, usmena komunikacija ima i loših strana. Pošiljatelj ponekad ne promisli dovoljno o tome što neka riječ može značiti primatelju, a posljedica toga je nerazumijevanje. Usmena komunikacija podložna je i različitim „šumovima“ koji ju ometaju (Rouse, Rouse, 2005).

Pisana komunikacija ima nekoliko prednosti nad usmenom. Ljudi više razmišljaju o tome što pišu nego što govore, jer napisana komunikacija ostaje trajan zapis. Postoje i loše strane, a jedna od njih je ta što pisanje oduzima dosta vremena te treba više vremena kako bismo primili povratnu informaciju. Osim toga, pisanu komunikaciju teže je provesti, a pri prenošenju je vezana uz neki oblik tehnologije (Rouse, Rouse, 2005).

Neverbalna komunikacija odnosi se na sva namjerna i nenamjerna značenja koja nemaju oblik napisane ili izgovorene riječi. Ona obuhvaća elemente kao što su pogled, izraz lica, geste, odjeća, vanjski izgled, ton glasa. Neverbalna komunikacija izuzetno je snažna, a neverbalni dijelovi poruke mogu biti važniji od značenja izgovorenih riječi. Ona se koristi za izražavanje emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobina ličnosti i poticanje ili mijenjanje verbalne

komunikacije. Neverbalna komunikacija je snažnija, neposrednija, manje kontrolirana, manje namjerna te joj se više vjeruje. U interakciji između nastavnika i studenta ona pridonosi boljem razumijevanju poruke, a učinkovito učenje ovisi o kvaliteti verbalne i neverbalne komunikacije. Neverbalnim znakovima nastavnik iskazuje svoje oduševljenje za predmet, pokušava pobuditi interes studenata te dodatno objašnjava teške pojmove. Također, neverbalnim znakovima nastavnik pokazuje zanimanje i prijateljstvo, a na taj način se stvara iskreniji odnos između njega i studenata (Rouse, Rouse, 2005).

3.3. Nastava kao komunikacijski proces

Nastava je organizirani institucionalni i izvaninstitucionalni interakcijski stvaralački, partnerski proces stjecanja znanja, sposobnosti, vještina i navika te osposobljavanje učenika (studenata) za cjeloživotno učenje. Cilj nastave je stvaranje kritičke, emancipirane, stvaralačke, humane, multikulturalne učenikove ličnosti, koja je otvorena za promjene u sebi i društvu.

Nastava je prije svega komunikacijski proces u kojem nastavnik i učenik partnerski rade i angažiraju se na ostvarivanju ciljeva i zadataka nastave, a sadržaj nastave je predmet rada, zajedničke aktivnosti u cilju razvoja i napredovanja učenika.

Ako nastavu promatramo na taj način, za nju vrijede sljedeći komunikacijski aksiomi:

a) permanencija – ne možemo ne komunicirati;
b) odnos – svaki komunicirani sadržaj uspostavlja određeni odnos;
c) određenost – u svakoj komunikaciji sudionici određuju uloge u kojima komuniciraju;
d) ekonomičnost – s obzirom na rizike i troškove komunikacije;
e) institucija – komunikacije teže ustaljivanju putem institucionalizacije;
f) očekivanost – radi težnje društvenom identitetu u sve komunikacije ulaze očekivanja;
g) pravila i uloge – komunikacije su obilježene jednakošću ili različitošću partnera;
h) sadržaji i odnosi – svaka komunikacija želi nešto priopćiti na određen način i tek iz situacijskog konteksta vidi se čini li „poruku“ sadržaj ili odnos među komunikatorima;
i) kontrola – sve komunikacije sadrže (djelomice latentno) uvijek i upute, savjete, želje, mišljenja itd., pomoću kojih se sudionici međusobno osiguravaju;
j) smetnja – sva ljudska komunikacija načelno je podložna smetnjama;
k) sredstvo ili vlastiti cilj – komunikacije imaju ili više instrumentalni ili više konzumni karakter te su u krajnjoj liniji više sredstvo k nekom cilju (npr. informacija, pouka) ili su same sebi svrha (recimo kod zabavnog pripovijedanja) (Klafki i sur., 1994).

3.4. Komunikacija kao pedagoška kompetencija nastavnika

Weinert (2001, 2433) kompetenciju definira kao "kombinaciju onih kognitivnih, motivacijskih, moralnih i socijalnih vještina dostupnih pojedincu (primjerice, učenjem) koje su pretpostavka uspješnoga ovladavanja širokim spektrom zahtjeva, zadataka, problema i ciljeva kroz primjereno razumijevanje i postupke". Pojam kompetencija počiva na integrativnom pristupu, koji na individualne mogućnosti gleda kao na dinamičku kombinaciju obilježja koja omogućavaju kompetentnu izvedbu ili su dio finalnog proizvoda obrazovnog procesa.

Kompetencija je sposobnost pojedinca za uspješno rješavanje individualnih ili socijalnih zahtjeva; kombinacija znanja, vještina, stavova, motivacije i osobnih karakteristika koje omogućuju pojedincu da aktivno i efikasno djeluje u određenoj situaciji. Kompetentnost je sposobnost učinkovitog djelovanja u brojnim situacijama. Temelji se na stečenom znanju, ali nije ograničena tim znanjem (Jurčić, prema Perrenoud, 2012).

Komunikacija je, uz osobnu, predmetnu, didaktičko-metodičku, socijalnu, emocionalnu, refleksivnu itd., jedna od pedagoških kompetencija nastavnika. Sve te kompetencije svrstane su u pet područja kompetentnosti:

1. područje metodologije izgradnje kurikuluma nastave;
2. područje organizacije i vođenja odgojno-obrazovnog procesa;
3. područje oblikovanja razrednog ozračja;
4. područje utvrđivanja učenikova postignuća u školi;
5. područje izgradnje modela odgojnog partnerstva s roditeljima (Jurčić, 2012).

U visokoškolskom nastavnom procesu različiti utjecaji djeluju na razvoj socijalnih kompetencija studenata. Brdar (1993) navodi da je socijalna kompetencija sposobnost uspješnog funkcioniranja u specifičnim socijalnim situacijama iz svakodnevnog života, dok Katz i McClellan (1999) navode kako je kompetentan pojedinac osoba koja može iskorisiti poticaje iz okružja i svoje osobne te postići dobre razvojne rezultate koji omogućuju zadovoljavajuće sudjelovanje u zajednicama i širem društvu. Navedeni autori slažu se kako socijalna kompetencija obuhvaća djelotvorno funkcioniranje, odnosno snalaženje u ljudskom društvu. Najstabilniji utjecaj procesa razvoja socijalnih kompetencija je onaj koji je usmjeren na interakcijsko-komunikacijske aktivnosti nastavnika i studenata s jasno postavljenim ciljevima i zadacima. Nužno je kognitivne ciljeve uskladiti s razvojem socijalnih kompetencija. Također, nužno je ukloniti one oblike komunikacije koji naglašavaju hijerarhijsku strukturu moći između studenata i nastavnika te ih zamijeniti pristupom koji pridonosi samostalnom i suradničkom učenju, što ćemo detaljnije vidjeti u poglavlju o nastavnoj komunikaciji. Socijalne kompetencije

nastavnika rezultiraju njegovim ponašanjem u nastavnom procesu, a odražavaju se u *individualnim obilježjima* (empatičnost, pravednost, dosljednost, pouzdanost, svjesnost), *socijalnim umijećima* (sposobnost za suradnju i timski rad, uljudnost, ljubaznost) te u *umijećima uspostave odnosa sa studentima* (autoritet, pristupačnost, uvažavanje, komunikativnost, smisao za humor, rješavanje zajedničkih problema). Treba naglasiti da nije dovoljno da se nastavnik smatra kompetentnim, nego ga kao socijalno kompetentnog trebaju priznati i studenti te oni trebaju stjecati vlastite socijalne kompetencije. Postoje različite metode u stjecanju socijalnih kompetencija. Neke od njih su metoda razgovora i rasprave, otvorena nastava, suradničko učenje te pedagoške radionice, a važno ih je spomenuti jer sve ove metode ne bi bile moguće bez kvalitetne komunikacije i interakcije (Jurčić, 2012).

U nastavnoj komunikaciji važno je uspostavljanje smisla komunikacije. To je proces u kojem studenti, u razmjeni s nastavnicima, daju osobno značenje procesu učenja i poučavanja. Uspostavljanje smisla ne dolazi uvijek na početku nove teme, nego se može širiti cjelokupnim nastavnim procesom. Upravo je interaktivna nastava pokazatelj uspješnog uspostavljanja smisla. U takvoj nastavi, u kojoj je uspostavljen smisao rada svih sudionika, ostvaruju se i kompetencije svih studenata (Jurčić, prema Meyer, 2012).

Jedan od ključnih pojmova unutar komunikacije je dijeljenje, a ono se u nastavnom procesu odvija između nastavnika i studenata te studenata međusobno. Nastavnik proširuje osobno znanje te komunikacijske i ostale kompetencije, dok studenti uče međusobnoj suradnji i komunikaciji. U oba slučaja, komunikacija ima interpersonalnu sastavnicu. Također, u nastavnom procesu prisutni su i mnogi drugi stilovi, oblici i načini komuniciranja koji pridonose stjecanju kompetencija (Jurčić, 2012).

3.5. Interakcijsko-komunikacijski proces

Nastavnik posreduje i potiče interakcijsko-komunikacijski proces, pomaže studentima pri izboru pozitivnih oblika međusobnog ophođenja i komunikacije te savjetima potiče njihovu međusobnu komunikaciju. Kvalitetna nastavna komunikacija osnovni je preduvjet stvaranja pozitivnog nastavnog ozračja. Komunikacijska kompetencija uključuje i održavanje simetrične komunikacije, a to je proces u kojem se mišljenja, stavovi i ideje međusobno dijele između nastavnika i studenata razmjenom verbalnih i neverbalnih simbola.

Kako bi uskladio odnos sa studentima, nastavnik mora sagledati razine odnosa u komunikaciji. Prvo mora prepoznati i osvijestiti svoje neverbalno ponašanje i neverbalno ponašanje studenata tijekom međusobnog komuniciranja kako bi prepoznao sadržaj neverbalnih

poruka. Zatim treba verbalizirati svoje i studentove neverbalne poruke, te zajednički protumačiti razilaženja verbalnih i neverbalnih poruka (Jurčić, 2012).

Komunikacija u visokoškolskoj nastavi ima interpersonalnu sastavnicu, unutar koje postoje određeni odnosi. Najizraženiji je odnos moći između nastavnika i studenata. Usko je vezan uz shvaćanje skrivenog kurikuluma prema kojem su odgojno-obrazovne ustanove identificirane kao institucije koje su neraskidivo povezane s pitanjima moći i upravljanja u društvu te na taj način posreduju legitimnu društvenu i kulturnu reprodukciju klasnih, rasnih i rodnih odnosa u dominantnom društvu (Giroux, 2001).

Interpersonalna komunikacija uključuje spontano, formalno ili konstruirano ponašanje nastavnika i studenata. Ona je dinamična, uključuje personalnu povratnu informaciju, interakciju i usklađenost. U nastavnom procesu trebaju prevladavati oni oblici komuniciranja koji će razvijati socijalne, osobne, emocionalne, kognitivne i ostale kompetencije nastavnika i studenata. Na takav način, tvrdi Ptiček (2001), razvija se i suradničko učenje u kojem svi suradnici zadržavaju svoju autonomiju te imaju podjednaki autoritet. Suradničko učenje najbolje se ostvaruje radom u paru, grupi i timu korištenjem različitih metoda rješavanja problema i komunikacije. Rezultat toga su brojne pedagoške, sociološke i psihološke prednosti te stvaranje demokratskih odnosa na fakultetu i u društvu.

Prilikom komunikacije postoje i rizici koji mogu izazivati teškoće, a najbolji način njihova uklanjanja je aktivno slušanje ili reflektiranje. Ono predstavlja vrstu parafraziranja, „odražavanja“ govorniku nazad onoga što je rekao ili rekla (Ajduković, Pečnik, 2002, 34). Aktivnim slušanjem govorniku se pruža mogućnost da potvrdi ili ispravi doživljaj rečenog kod slušatelja. Kako u visokoškolskoj nastavi aktivno slušanje ponekad izostaje, komunikacija postaje neuspješna, odnosno jednosmjerna. U aktivnom slušanju nema procjenjivanja, a nastavnik nastoji razumjeti iskustva, osjećaje te potrebe studenata. Neka od načela aktivnog slušanja su: ohrabriti studente da iznesu vlastito mišljenje, parafrazirati vlastitim riječima ono što je bilo rečeno, postavljati pitanja kako bi se potvrdilo ono što je student rekao, svojim riječima reći mišljenje o tome što student misli i osjeća, ponoviti glavne ideje koje je student izrekao. Aktivno slušanje je dobar način da se pošiljatelj poruke poveže s primateljem, oba su aktivna. Upravo iz sposobnosti dubokog slušanja i prakse slušanja drugoga nastaje empatija (Jurčić, 2012).

4. INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA

Interpersonalna komunikacija je način komunikacije, metoda po kojoj se događaju neke komunikacijske radnje. Ovaj način komuniciranja svrstava se pod socijalnu komunikaciju jer se odvija unutar određenog odnosa između dvoje ili više ljudi.

Interpersonalna komunikacija uključuje verbalna i neverbalna ponašanja koja se čine s drugima, a ne drugima, ona nam dopušta da podijelimo svoja mišljenja i osjećaje. Interpersonalno komuniciranje je razvojno te uključuje spontana i planirana ponašanja. Reardon (1998) navodi sedam ključnih značajki interpersonalne komunikacije:

1. Interpersonalna komunikacija uključuje verbalno, ali i neverbalno ponašanje.
2. Interpersonalna komunikacija uključuje spontano, uvježbano i planirano ponašanje, ili neku njihovu kombinaciju.
3. Interpersonalna komunikacija nije statična, nego razvojna.
4. Interpersonalna komunikacija uključuje izravnu povratnu vezu, interakciju i suvislost ili koherentnost.
5. Interpersonalna se komunikacija odvija u skladu s nekim unutarnjim i vanjskim pravilima.
6. Interpersonalna komunikacija je aktivnost.
7. Interpersonalna komunikacija može uključivati uvjeravanje ili persuaziju.

Komuniciranje obično sudionicima pruža velike mogućnosti za opažanje neverbalnih ponašanja, a važno je jer može nadopuniti, suprotstaviti ili poništiti verbalni sadržaj poruke. Verbalni dio poruke može to isto učiniti neverbalnoj poruci. I neverbalno i verbalno ponašanje jednako su bitni za interpersonalnu komunikaciju.

Količina svjesna razmišljanja uložena u verbalno ili neverbalno ponašanje, određuje je li riječ o spontanom, uvježbanom ili planiranom ponašanju. Većina ljudi sebe smatra racionalnim, a ne emocionalnim bićima, te je u većini današnjih modela interpersonalne komunikacije pozornost usredotočena na svjesne izbore komunikanata, zanemarujući njihova spontana, osjećajna ponašanja. Bez obzira koliko smo sposobni za samokontrolu, često djelujemo prije nego što smo imali prigodu razmisliti. *Spontanom komunikacijom* nazivamo komunikacijska ponašanja uvjetovana osjećajima i bez kontrole, a ona može biti verbalna ili neverbalna. Drugu vrstu interpersonalnih ponašanja nazivamo *uvježbanima* ili *„skriptiranima“*, a to su ponašanja koja su toliko dobro naučena da ih se može izvesti bez svjesna planiranja. Glavna razlika između spontanoga i skriptiranoga ponašanja je ta što su skriptirana učena i uvježbavana sve dok ih se ne

počne primjenjivati bez razmišljanja. Treću vrstu čine *planirana ponašanja*. To su ponašanja koja poduzimamo jer nam se čine primjerenima situaciji. Planirana ponašanja zahtjevaju veći spoznajni napor od skriptiranih, to su promišljena ponašanja. Ljudi su sposobni unaprijed zaključiti kako će sugovornik reagirati na ponašanje koje planiramo. Tijekom interpersonalnog susreta može se pojaviti kombinacija svih triju vrsta ponašanja (Reardon, 1998).

Sljedeća osobina interpersonalne komunikacije je njena razvojna narav. Pod razvojem se misli na to da se interpersonalni susreti mijenjaju u skladu s prirodom odnosa između uključenih strana. Kako se odnos razvija, počinju se shvaćati razlozi zbog kojih druga osoba nešto vjeruje ili zbog kojih djeluje na određeni način.

Za uspješnu interpersonalnu komunikaciju važna je izravna povratna veza ili personalni feedback, koja obuhvaća komunikatorove verbalne ili neverbalne reakcije na partnerove verbalne ili neverbalne akcije. Osim toga, interpersonalna komunikacija uključuje i stupanj interakcije između sudionika, a interakcija se tiče komunikacije u kojoj akcija jedne osobe utječe na akciju druge osobe. Uz ovo je vezana i koherencija, a ona uključuje interakciju, tj. povezanost susjednih verbalnih i neverbalnih ponašanja, i globalnu povezanost kao odnos verbalnih i neverbalnih ponašanja prema općem cilju razgovora. Kako bi se održala koherencija razgovora, komunikatori se služe sredstvima koherencije (određene rečenice ili fraze).

Peta značajka interpersonalne komunikacije jest njena ovisnost o pravilima. Pravila mogu biti unutarnja i vanjska. *Unutarnja pravila* standardi su ponašanja, koji su uspostavljeni za vlastitu uporabu u međusobnu komuniciranju. Ta su pravila specifična za neki konkretni odnos. *Vanjska pravila* nametnuli su drugi ljudi ili situacije, to su zapravo društvene norme.

Šesta značajka interpersonalne komunikacije tiče se njene aktivnosti, a to je činjenica da je to nešto što ljudi rade jedni s drugima, a ne jedni drugima. Prije su se gledali samo rezultati i ishodi komunikacije, ali u novije vrijeme došlo je do promjene tog gledišta. Želi se reći da se komunikacija događa bez obzira na to je li ishod očekivan ili neočekivan. Komunikacija ne mora doživjeti slom kad se dogodi nešto neočekivano, ona će se nastaviti u novom smjeru. To znači da je komunikacija aktivnost, a ne samo rezultat aktivnosti.

Posljednja značajka odnosi se na persuaziju, što je zapravo jedan oblik komunikacije. Interpersonalna persuazija nastaje kada sudionik pokuša promijeniti mišljenja, osjećaje i ponašanja drugih. Kada jedna osoba nastoji promijeniti mišljenja, osjećaje i ponašanje druge osobe, i ona sama mijenja vlastita mišljenja, osjećaje i ponašanja. Budući da interpersonalna komunikacija uključuje interakciju, osoba koju uvjeravaju i sama postaje uvjeravatelj jer na neki način raegira na uvjeravatelja. Uloge uvjeravatelja i uvjeravanoga mogu se izmjenjivati, a sudionici najčešće igraju obje uloge (Reardon, 1998).

Brajša (1994) navodi da interpersonalna komunikacija može biti razumljiva i nerazumljiva. Razumljiva komunikacija znači da je ona jednostavna, pregledna, kratka i zanimljiva, a nerazumljivost se odnosi na kompliciranost, nepreglednost, opširnost te neinteresantnost, što se može vidjeti u Tablici 1.

Tablica 1. Razumljivost i nerazumljivost (Brajša, 1994, 43)

INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA	
razumljiva	**nerazumljiva**
JEDNOSTAVNA: kratka prepoznatljiva konkretna	KOMPLICIRANA: duga neprepoznatljiva apstraktna
PREGLEDNA: povezana bitna raščlanjena postupna logična	NEPREGLEDNA: nepovezana sporedna neraščlanjena nepostupna nelogična
KRATKA: malo riječi mnogo informacija	OPŠIRNA: mnogo riječi malo informacija
ZANIMLJIVA: izravna osobna s primjerima s analogijama vizualizirana	NEINTERESANTNA: posredna neosobna bez primjera bez analogija bez vizualizacije

4.1. Interpersonalna komunikacijska kompetencija

„Razina interpersonalne komunikacijske kompetencije stupanj je u kojem su nečija ponašanja primjerena situaciji i tako omogućuju osobi da ostvari svoje individualne i relacijske ciljeve“ (Reardon, 1998, 72). Iz definicije je vidljivo da je to varijabla koju svatko posjeduje u određenom stupnju. Komunikacijska ponašanja mogu biti više ili manje kompetentna u postojećim odnosima i situacijama. Komunikacijska kompetencija upućuje i na uspješnost kojom će netko ostvarivati svoje individualne i relacijske ciljeve u nekoj interakciji. Osim individualnih

ciljeva, bitni su i odnosi s partnerom u kojima se vodi računa o zajedničkom cilju, a ne samo individualnom.

Reardon (1998) navodi da se interpersonalna komunikacijska kompetencija tiče kvalitete komunikacije te stoga uključuje *primjerenost* i *uspješnost*. Primjerenost znači mjeru u kojoj je komunikatorovo ponašanje ispravno u usporedbi s društvenim pravilima, a uspješnost se tiče namjere u kojoj komunikatorovo ponašanje pomaže ostvarivanju individualnih i relacijskih ciljeva.

Kako je rečeno, interpersonalna komunikacijska ponašanja dijele se na spontana, uvježbana ili skriptirana i planirana. Pitanje je može li se na svako od tih tipova ponašanja primijeniti pojam komunikacijske kompetencije. Ako se pod kompetentnim ponašanjima misli na ponašanja koja su uspješna s obzirom na komunikatorove ciljeve, tada se i spontana ponašanja mogu smatrati kompetentnima, pod uvjetom da su djelotvorna. No, ako se pod kompetentnim ponašanjima misli samo na ponašanja koja komunikatori svjesno primjenjuju kako bi ostvarili svoje komunikacijske ciljeve, tada u područje kompetencija ne pripadaju spontana ponašanja. Kompetencija je, dakle, promjenjiva veličina, tj. ljudi su u interakcijama više ili manje kompetentni, a ne apsolutno kompetentni ili nekompetentni.

Komunikacijska kompetencija uključuje dvije vrste društvenih vještina: *kognitivne* i *bihevioralne*. Kognitivne vještine pomažu osobi otkriti načine uspješna ostvarivanja osobnih i relacijskih ciljeva, a bihevioralne vještine pomažu joj da te ciljeve i ostvari (Reardon, 1998). Svaku vještinu treba se smatrati samo mogućim doprinosom kompetenciji, a ne njezinom nužnom sastavnicom u svim situacijama. Postoje različite vrste kognitivnih vještina, a neke od njih su empatija, zauzimanje društvenih perspektiva, kognitivna složenost, poznavanje situacije te samopraćenje. Također, možemo razlikovati i bihevioralne vještine, a to su uključenost u interakciju, fleksibilnost ponašanja, slušanje, stil komunikacije te strah od komunikacije.

Dakle, postoje mnoge kognitivne i bihevioralne vještine, a kompetencija se može mijenjati od situacije do situacije. Uspješnost često ovisi i o sugovorniku te će kompetencija nekog komunikatora biti pod utjecajem kompetencije njegova sugovornika. Kompetenciju je lakše ostvariti kad drugi surađuju. Treba naglasiti da komunikatori sa sobom nose vještine, ali ne i kompetencije. Prisutnost vještina ne jamči kompetenciju, ali joj pomažu (Reardon, 1998).

4.2. Povratna informacija u komunikaciji

Komunikacijski „feedback“ povratna je informacija o sebi i svojoj komunikaciji, o drugome i njegovoj komunikaciji te o nama i našoj međusobnoj komunikaciji. Povratne informacije tijekom komunikacije možemo tražiti, primiti i davati.

Nije svejedno kako druga osoba razumije naše poruke i kako doživljava cjelokupno naše ponašanje i nas kao ličnost. Povratna informacija često određuje uspjeh komunikacije. Komuniciranje je uvijek dvosmjeran proces, pa tako npr. u nastavi praćenje neverbalnih znakova studenata dok nastavnik predaje osigurava dvosmjernost tog procesa.

Općenito gledajući, povratna informacija daje uvid jesu li osobe koje međusobno komuniciraju pridale isto značenje porukama, riječima, znakovima, odnosno jesu li se na sadržajnom planu sporazumjele. Također, daje uvid i u način kako su osobe uspostavile odnos. Nastavnik, tražeći od studenata povratnu informaciju, dobiva uvid u kojoj su ga mjeri studenti uspješno shvatili, kako su interpretirali njegove poruke, kako su ga prihvatili. Komunikacija je uspješna, sa sadržajnog aspekta, kada osoba koja prima poruku na isti način tumači znakove kao osoba koja je poruku uputila.

Uloge osobe koja šalje poruku i osobe koja poruku prima u nastavi se neprekidno izmjenjuju. Za uspješnu nastavu važno je da nastavnik dobije povratnu informaciju od studenata, ali jednako je važno da student dobije povratnu informaciju od nastavnika. Ako se nastava promatra kao komunikacijski proces, tada je na jednome kraju nastavnik kao pošiljatelj poruke, a na drugome student kao primatelj. Između njih se odvija složena komunikacijska dinamika. Treba naglasiti da poruka koju je primio student ne mora odgovarati poruci koju je poslao nastavnik. Ona može biti djelomično ili potpuno promijenjena, a sve to dobiva posebnu važnost budući da realizacija poslane poruke ovisi o primljenoj, a ne o poslanoj poruci. Usklađivanje poslane i primljene poruke osnovni je zadatak uspješnog razgovora (Brajša, 1994).

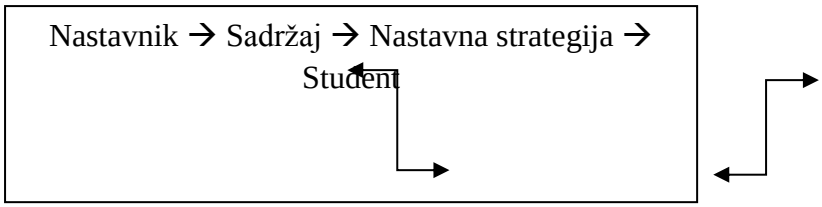
5. OBILJEŽJA KOMUNIKACIJE IZMEĐU NASTAVNIKA I STUDENATA

5.1. Nastavno komunikacijski proces

Poučavanje je uspostavljeno kao djelotvoran i emocionalan komunikacijski odnos sa studentima, a smatra se kako su djelotvorni nastavnici ujedno i djelotvorni komunikatori. Nastavnici bi više trebali biti zaokupljeni time što studenti trebaju naučiti, nego onime što bi trebali predavati. Također, oni svjesno i strateški razlučuju ono što je rečeno i način na koji je nešto rečeno.

Peck Richmond i sur. (2009, 4) nastavnu komunikaciju definiraju kao „proces u kojem nastavnik uspostavlja djelotvornu i emocionalnu komunikacijsku vezu sa studentima, tako da studenti mogu postići optimum uspješnosti u nastavnom okruženju“. Uspostavljanje djelotvorne komunikacijske veze podrazumijeva fokusiranje na ono što je rečeno, način na koji je to „upakirano“, te nastavnici i studenti trebaju znati načine rada jedni drugih. Također, u toj vezi važno je i ono što nastavnici i studenti osjećaju jedni prema drugima, zatim ono što se predaje i uči.

Nastavna komunikacija je proces u kojem nastavnik odabire što studenti trebaju naučiti (sadržaj), odlučuje koji je najbolji način poučavanja (nastavna strategija) te kako odrediti uspješnost učenja. Na kraju treba odrediti način na koji će obavijestiti studente o njihovom napretku (evaluacija), što se može vidjeti na Slici 1.



Slika 1. Grafički prikaz nastavno komunikacijskog procesa

(Peck Richmond i sur., 2009, 4)

Nastavnik usmjerava nastavno komunikacijski proces na koji utječe nastavnikova emocionalna orijentacija, nastavne strategije, studenti i konačno sama djelotvornost cjelokupnoga procesa. Nastavnik vjerojatno neće biti djelotvoran ukoliko nema dovoljno znanja o području predmeta koji poučava ili ukoliko koristi neprimjerene metode rada.

Sljedeća sastavnica procesa odnosi se na nastavni sadržaj. Postoje tri važne domene učenja koje su ključne kako bi studenti što bolje shvatili gradivo, a to su: kognitivna (znanje i razumijevanje), afektivna (stavovi i uvjerenja) i psihomotorna (vještine i umijeća). Sukladno tome, Caine i Caine (1994) ističu kako je mozak „paralelni procesor“ (istovremeno obrađuje informacije, procesuira misli i osjećaje) te stoga učenje uključuje fiziologiju cjelokupne ličnosti. Kognitivno područje obuhvaća šest hijerarhijskih razina učenja: znanje, razumijevanje, primjenu, analizu, sintezu, vrednovanje. Afektivno područje odnosi se na prihvaćanje, reagiranje, usvajanje vrijednosti, organiziranje vrijednosti te vrednovanje (personalizaciju). Posljednje, psihomotorno područje obuhvaća imitaciju, manipulaciju, precizaciju, artikulaciju i naturalizaciju.

Nastavne strategije su putovi u kojima nastavnici oblikuju svoju komunikaciju u cilju poučavanja studenata. Za mnoge nastavnike jedina strategija je puko predavanje, kao da se nikada nisu susreli s drugim metodama, dok studenti uče na različite načine i svatko sebi odabire način na koji najbolje uči. U procesu učenja često je naglašena afektivna dimenzija, prema kojoj se studenti međusobno razlikuju. Neki studenti možda neće imati dovoljno povjerenja u većinu, nekolicinu ili pojedinog kolegu, neki će imati manje samopouzdanja nego drugi. Zato je važno naglasiti da nastavnik poučava studenta kao individuu, a ne grupu studenata. Cjelokupna nastavna atmosfera kombinacija je individualnih karakteristika studenata.

Posljednja sastavnica procesa je evaluacija ili povratna poruka između nastavnika i studenata, koja ima tri primarne funkcije: (1) pomaže nastavnicima uvidjeti jesu li odabrane metode u nastavnom procesu prikladne, (2) pomaže studentima uvidjeti podudara li se njihovo shvaćanje interpretacije s nastavnikovom, (3) povećava vjerojatnost razumijevanja gradiva. Nastavnicima i studentima povratna informacija važna je kako bi znali jesu li uspješno ostvarili svoje ciljeve i zadatke (Peck Richmond i sur., 2009).

Kao što je prikazano na Slici 1 komunikacijski proces odvija se u nastavnom okruženju. Nastavno okruženje odnosi se na psihičke i fizičke okolnosti u kojima učenje zauzima svoje mjesto. Produktivnost studenata povezana je s uvjetima za rad, a rezultati su slabiji ukoliko se odvijaju u nepovoljnim uvjetima.

5.2. Nastavne strategije komuniciranja

Peck Richmond i sur. (2009) razlikuju pet nastavnih strategija: predavanje, rasprava, vještina tumačenja, grupne aktivnosti i davanje uputa. Svaka od ovih strategija uključuje različiti stil komunikacije, pa će ovisno o vrsti ciljeva nastave jedna biti učinkovitija od druge. Sukladno strategijama mogu se razlikovati i uloge nastavnika, a one su: nastavnik kao govornik, nastavnik kao moderator, nastavnik kao trener, nastavnik kao menadžer, nastavnik kao koordinator i inovator.

Nastavnik kao govornik

Uloga nastavnika kao govornika vezana je uz metodu predavanja. Nastavna predavanja vrlo su učinkovita budući da nastavnik studentima može prenijeti mnogo informacija, a nije potrebna posebna oprema. Također, predavanja mogu motivirati i zainteresirati studente. Studente s visokom razinom komunikacijskih sposobnosti, strah od toga da će ih nastavnik prozvati ne ometa njihovu sposobnost da se usredotoče na ono što se izlaže.

S druge pak strane, predavanja nisu toliko učinkovita kao druge metode u poticanju više razine učenja (analiza, sinteza, evaluacija) ili psihomotornog razvoja. Studenti mogu postati pasivni, a koncentracija im postupno opada. Budući da je predavanje metoda kojom se poučava grupa studenata, kreće se od pretpostavke kako su svi studenti na istoj razini znanja te da imaju iste sposobnosti učenja. Osim toga, predavanja od nastavnika zahtjevaju uvježbavanje te stjecanje vještina učinkovitog javnog govorenja. Studenti također imaju svoja očekivanja:

1. da nastavnik koristi razumljive pojmove pri objašnjavanju;
2. da predavanje bude organizirano;
3. da nastavnik privuče i zadrži pažnju;
4. da materijali iz kojih se predaje budu primjereni;
5. da nastavnik posjeduje kompetencije i entuzijazam;
6. da se kroz predavanje pokaže smisao za humor.

Konačno, kod učinkovitih predavanja mora se paziti kakav se odnos uspostavlja sa studentima. Prozivanje studenata imenima, prepričavanje vlastitih anegdota, postavljanje pitanja i poticanje rasprave, usmjeravanje pažnje prema svim studentima, korištenje humora te ekspresije, šetanje po učionici, dinamičan i jasan stil predavanja strategije su kvalitetne nastave te poboljšavaju kognitivno i afektivno učenje.

Nastavnik kao moderator

Uloga nastavnika kao moderatora vezana je uz strategiju rasprave, odnosno diskusije. Diskusija omogućuje studentima izražavanje vlastitim riječima, a nastavnicima pruža brze povratne informacije o tome kako su studenti procesuirali informacije. Možemo razlikovati devet nastavnih vještina nužnih za učinkovito poučavanje, od kojih se sedam odnosi na nastavnu interakciju: tečnost u postavljanju pitanja, poticanje sudjelovanja studenata, korištenje ozbiljnih pitanja, postavljanje pitanja na višoj kognitivnoj razini, postavljanje točno određenih pitanja, prikladno korištenje znakova neverbalne komunikacije, primjena tehnika za smanjenje dosade i nepažnje prilikom interakcije.

Jedan od najčešćih problema je taj što studenti ne žele sudjelovati u diskusiji, odnosno na nastavnikovo pitanje uzvraćaju šutnjom. To može proizlaziti iz jednog drugog problema, a on se odnosi na to da nastavnici često smatraju kako bi studenti trebali poticati nastavnu diskusiju. No studenti ne dolaze uvijek na nastavu sa spremnim pitanjima ili zapažanjima. Ključ uspješne diskusije leži u nastavnikovoj sposobnosti postavljanja pitanja, a ne „samo postaviti pitanje“. Također, treba izbjegavati pitanja koja će uključiti samo nekoliko studenata u raspravu, a to mogu biti pitanja vezana uz određeno iskustvo. Osim toga, zatvorena pitanja također nisu pogodna za raspravu jer se fokus zadržava na interakciji nastavnik – student, za razliku od otvorenih pitanja koja omogućuju analizu, sintezu te raspravu. Ne postoje točni ili netočni odgovori, a studenti mogu mijenjati svoje mišljenje ili poziciju. Sudjelovanje u nastavnoj raspravi može se odvijati i tako da manja grupa studenata međusobno razmotri pitanje te odgovor izloži preostalim studentima.

Nerijetko studenti na nastavu dođu s mnoštvom pitanja i ideja, no nastavnikova pitanja budu isključivo retorička, što onemogućuje diskusiju. Upravo zbog toga treba obratiti pozornost na vještine učinkovite nastavne interakcije.

Nastavnik kao trener

Poučavanje psihomotoričkim sposobnostima zahtjeva da studenti imaju priliku vježbati vještine dok ih ne savladaju. Ponekad su studenti jako motivirani te ponavljaju koliko god je potrebno dok ne savladaju određenu vještinu, ali nije uvijek tako. Treba znati osmisliti način kako što duže održati motivaciju studenata. Nastavnici koji mogu pomoći studentima da shvate zbog čega nisu svladali određenu vještinu, sami su savladali te posjeduju trenersku vještinu.

Nastavnik kao menadžer

Uloga nastavnika kao menadžera vezana je uz grupne aktivnosti. Male grupe uključuju dvoje do šest studenata koji zajednički rade na zadatku. Na taj način razvijaju svoje interpersonalne vještine komuniciranja, a pokazalo se da studenti duže zadržavaju informacije kada ih imaju priliku verbalizirati, pogotovo svojim kolegama. Rad u malim skupinama povećava motivaciju studenata, dijelom zato što vole biti u interakciji sa svojim kolegama, a dijelom jer im je stalo do pozitivnog mišljenja svojih kolega.

Neki nastavnici ne preferiraju grupne aktivnosti jer ne mogu u isto vrijeme pratiti sve studente te osjećaju kako gube kontrolu nad onim što se događa na nastavi. Također, događa se da jedan ili dva studenta obave i riješe cijeli zadatak, dok ostali ne sudjeluju, te je teško ocijeniti pojedinačni doprinos grupnom projektu. Stoga, ako nastavnik nije dobar „menadžer“, grupne aktivnosti mogu biti i više nego beskorisne.

Kao menadžer nastavnik treba jasno definirati zadatke, odrediti točno vrijeme rješavanja te uputiti na korake potrebne za dovršenje zadatka. Neki zadaci predviđeni su da se riješe u kratkom roku, dok je za pojedine potreban duži vremenski period. No davanje previše vremena često se pokaže vrlo neučinkovitim, a glavni razlozi loše obavljenog zadatka su: (1) skupina nije znala što je trebala napraviti, (2) te nije znala kako to napraviti.

Osim toga, nastavnik treba razmotriti sastav radnih skupina te donijeti odluke o tome kako će biti formirana. Postoje valjani razlozi da se oformi radna skupina koja će ostati zajedno tijekom različitih projekata (studenti upoznaju jedni druge, njihove individualne prednosti i ograničenja, imaju tendenciju učinkovitije raditi) i jednako valjani razlozi da se uvijek oformi nova skupina (studenti stječu socijalne kompetencije te je manja vjerojatnost nastanka klika). Također, mogu se miješati motivirani studenti s manje motiviranima (netko preuzima smjer dok ostali ravnopravno sudjeluju u zadatku). Nakon što su skupine sastavljene, nastavnik kao menadžer treba nadzirati radni odnos te ukoliko je potrebno, intervenirati.

Nastavnik kao koordinator i inovator

Postoje brojna sredstva kojima se može poboljšati nastavni proces, a to mogu biti filmovi, video snimke, knjige, časopisi, novine, simulacije, gosti predavači itd. Alternativne dopune tradicionalnoj nastavi služe kao predah za nastavnike, a često su i „nagrada“ studentima koji vole nove oblike rada. Mnogi nastavnici nisu svjesni raspona dostupnih nastavnih sredstava, te nerijetko koriste zastarjela sredstva. Nije nužno da se uvijek mora koristiti nešto novo, no bolje ne koristiti nikakva sredstva, nego zastarjela.

Nastavnikove preferencije i individualne prednosti utjecat će na strateške odluke, ali uvijek se nastoji odabrati najprikladnija za pojedini nastavni sat. Treba naglasiti da se većina nastavnika podjednako dobro snalazi u svim ulogama.

5.3. Stil komunikacije nastavnika

Stil (grč. stylos – držak, pisaljka) – „Stil nije kalup, nego izražen oblik izražaja neke mislene, osjećajne, voljne ili opažajne sadržine“ (Marjanović, prema Klaić, 1990, str. 1267).

Svakog nastavnika karakterizira određeni stil komuniciranja. Čak i kada nastavnici pokušavaju ne komunicirati, mogu se prepoznati karakteristike određenog stila. Dakle, svaka osoba, svaki student, svaki nastavnik ima vidljivi stil komuniciranja. Jedan nastavnik može biti otvoreniji i osjetljiviji, dok drugi može imati više razumijevanja od svojih kolega. Iako neki imaju više prepoznatljivih, vidljivih obilježja od drugih, svi stilovi komuniciranja su primjetni.

Komunikacijski stil je višeznačan, što znači da osoba ne mora nužno imati jedan stil, već kombinaciju mnogih. Na primjer, nastavnik tijekom nastavnog sata može komunicirati na prijateljski, pažljiv te opušten način. Osim toga, *komunikacijski stil je multikolinearan*, a to govori kako varijable različitih stilova nisu neovisne jedne od drugih. Na primjer, ako je nastavnik dominantan i dramatičan, znači da se bitni elementi u dominantnom stilu preklapaju s dominantnim elementima u dramatičnom stilu. Ako dominantni stil zahtjeva više vremena za razgovor, i dramatični stil zahtjeva načine (priče, šale) koji pojačavaju interes. Međutim, nastavnik može biti dominantan bez toga da je dramatičan i obrnuto. Peck Richmond i sur. (2009) zaključuju kako kombinacija stilova može imati kombinirani učinak. Osoba s dominantnim, opuštenim stilom odiše samopouzdanjem, dok nedominantnu osobu možemo vezati uz nesigurnost. Ovaj kombinirani spoj komunikacijskih stilova sugerira da nastavnici mogu poslati jaku komunikacijsku poruku svim studentima. Osim toga, prava kombinacija komunikacijskih stilova može biti vrlo učinkovita u komunikacijskom sadržaju i utjecati na studenta. Konačno, *komunikacijski stil je promjenjiv*. Iako svaka osoba vjerojatno ima primarni stil komuniciranja, s vremena na vrijeme može odstupiti od toga. Određeni komunikacijski stil nije apsolutni prikaz načina na koji osoba komunicira. Situacijski zahtjevi mogu utjecati da osoba promijeni svoj primarni stil komuniciranja.

Iz ovoga se može zaključiti da što više student komunicira s nastavnikom, vjerojatnije je da će moći predvidjeti njegove primarne komunikacijske stilove te odstupanja. Nastavnici kod kojih se čini da nemaju dosljedan, primarni stil komuniciranja, mogu od strane studenata biti percipirani kao hiroviti i nepredvidljivi.

Peck Richmond i sur. (2009) navode devet osnovnih vrsta komunikacijskih stilova, a to su: dominantan stil, dramatičan stil, svadljivi stil, animirajući stil, stil ostavljanja dojma, opušteni stil, pažljivi stil, otvoreni stil, prijateljski stil, precizan stil.

Dominantan stil

Dominantan komunikacijski stil odražava se verbalnim i neverbalnim komponentama koje signaliziraju „zaduženost“ ili dominaciju osobe. Na primjer, osoba koristeći ovaj komunikacijski stil govori vrlo često, dominira u formalnim i neformalnim razgovorima, usmjerava razgovore, izražava neverbalna ponašanja kao što su glasno govorenje, dominantni pokreti i geste te kontakt očima. Drugi ovakve osobe doživljavaju kao nadležne, uvjerene, samouvjerene, nasilne i konkurentne.

Dramatičan stil

Dramatičan stil komunikacije prepoznaje se po karakteristikama kao što su živahnost, upadljivost, naglašena komunikacija. Na primjer, osoba koja koristi ovakav stil komunikacije ima slikovit govor, pretjeruje u verbalnom i neverbalnom naglašavanju, priča viceve, različite anegdote itd. Također često preuveličava, podcjenjuje, fantazira, koristi metafore, alegorije, sarkazme, satire te ostala neverbalna ponašanja koja pomažu u dramatizaciji. Drugi ljudi osobu dramatična stila vide kao nostalgičnu, uočljivu, atraktivnu te popularnu. Međutim, mnoge osobe ovaj stil koriste samo u određenim prigodama.

Svadljivi stil

Svadljivi komunikacijski stil vidljiv je u verbalnom i neverbalnom ponašanju u kojem je osoba sklona prepiranju. Osoba ima svadljiv ton, teško zaustavlja sebe i druge u svađi, uživa u argumentiranju, često iznosi različite dokaze kako bi potkrijepila svoju tvrdnju, inzistira od drugih točnost u iznošenju argumenata i općenito je svadljiva osoba. Ovakve osobe mogu biti percipirane na dva različita načina: ili kao sposobne i sigurne (kao u dominantnom stilu), ili kao neugodne, nepristojne i agresivne. Ako se prečesto koristi, ovakav stil može otuđiti pojedinca u okolini.

Animirajući stil

Glavne karakteristike animirajućeg komunikacijskog stila su živahnost te duhovitost. Osobe koje koriste ovaj stil verbalno su i neverbalno izražajne, koriste geste, izraze lica, pokrete tijela, različite tonove vokala. Njihovo emocionalno stanje dobro je poznato ljudima u

neposrednoj okolini te su vrlo izražajni komunikatori. Drugi ih percipiraju kao sjetne, živahne, uzbudljive te prepoznatljive, a njihova prisutnost je ugodna. Ako kod osobe cijelo vrijeme prevladava ovakav stil, postoji mogućnost da ju drugi percipiraju kao nervoznu, emocionalno nezrelu te lako uzbudljivu.

Stil ostavljanja dojma

Ovaj komunikacijski stil odnosi se na osobe „koje ostavljaju dojam zbog svojih komunikacijskih podražaja“. To ovisi o izvoru komunikacijskih znakova koji ostavljaju dojam na slušatelja, te o obradi podataka koja također ostavlja određeni dojam. Ako taj proces ne uspije, dojam se nije ostavio. Osim toga, ovaj stil karakterizira i to kada osoba koja govori ili prezentira nešto ostavi dojam na druge ljude. Ovakvi ljudi najčešće ostaju u sjećanju, a većina ljudi želi ostaviti pozitivan dojam na druge.

Opušteni stil

Opušteni komunikacijski stil odražava se na verbalne i neverbalne komponente koje signaliziraju da je osoba mirna, hladna te staložena. Osobe koje koriste ovaj komunikaciji stil su verbalno i neverbalno opuštene, kontroliraju situacijom, mirne su pri usmenom izražavanju i općenito se smatraju opuštenim komunikatorima. Također, nemaju nikakve živčane navike, mane ili ponašanja. Drugi ljude ovakve osobe percipiraju kao mirne, sposobne, samouvjerene te dobre komunikatore s kojima je ugodno razgovarati.

Pažljivi stil

Pažljivi komunikacijski stil karakteristika je osoba koje slušaju, pozorno prate i koncentrirane su na komunikaciju s drugom osobom. Na primjer, osoba se bez problema vraća na prethodne dijelove razgovora, empatična je, iz reakcija i odgovora se vidi da iskreno i pozorno sluša. Osobe pažljivoga stila percipira se kao dobre i brižne slušatelje te učinkovite komunikatore.

Otvoreni stil

Otvoreni stil komunikacije karakteriziraju verbalna i neverbalna ponašanja kao što su otvorenost i iskrenost. Također, ovakvi ljudi često izražavaju svoje stavove i osjećaje, svoje osobne a možda i intimne stvari o sebi i drugima. Ovakve osobe može se promatrati na različite načine. S jedne strane gleda ih se kao potpuno otvorene, bezrezervne, nesputane; a s druge strane ljudi ih mogu smatrati kao previše otvorene, osobne, intimne te iskrene.

Prijateljski stil

Prijateljski komunikacijski stil prepoznaje se kod osoba koje su susretljive u komunikaciji, koje vole komunicirati, „publika“ ih voli te su skloni uspostavljanju prijateljskih odnosa. Osobe koje koriste ovaj komunikacijski stil verbalno su i neverbalno prijateljski naklonjene: smiješe se, pružaju ohrabrenje i potporu drugima, izražavaju divljenje prema drugima, priznaju tuđe verbalne i neverbalne doprinose, i općenito su pozitivni prema drugima. Ostali ovakve osobe percipiraju kao društvene i susretljive te su dobro prihvaćene od strane drugih ljudi.

Precizan stil

Posljednji, precizan komunikaciji stil odražava se na verbalne i neverbalne komponentne koje signaliziraju opreznost, direktnost, fokusiranost i preciznost osobe u svojoj prezentaciji. Ovakve osobe su nedvosmislene, jasne te usmjerene prilikom komunikacije.

Definicija stila komunikacije nastavnika proizlazi iz navedenih i opisanih stilova komunikacije. Dakle, „stil komunikacije nastavnika je nastavnikova sposobnost verbalne i neverbalne, učinkovite i afektivne komunikacije sa studentima kako bi studenti imali priliku za poboljšanje optimalnog akademskog uspjeha te ponašanja“ (Peck Richmond i sur., 2009).

Od devet navedenih stilova, Peck Richmond i sur. (2009) ustanovili su kako je šest komponenti važno za učinkovit i afektivan komunikacijski stil nastavnika, a to su: prijateljska, precizna, pažljiva, animirajuća, opuštena i dramatična.

Prijateljska komponenta stila komunikacije pretpostavlja da je nastavnik prijateljski naklonjen te susretljiv u radu sa studentima. Također, govori kako nastavnik podržava i potiče studente na pozitivan način. Ovakvi nastavnici uspostavljaju interakciju sa studentima, te izbjegavaju frontalni način rada.

Precizna komponentna polazi od činjenice da je nastavnik točan te usmjerava studente na sadržaj koji bi trebali naučiti, a osim toga nastavnik je nedvosmislen u davanju uputa. Ovi nastavnici vrlo dobro objašnjavaju sadržaj poučavanja, koriste primjere kako bi pomogli u učenju te imaju kontrolu nad svojim predmetom.

Pažljiva komponenta komunikacije pretpostavlja nastavnika kao dobrog slušatelja te fokusiranog na sadržaj. Nastavnik je usredotočen na ono što studenti govore te uvažava njihove primjedbe i komentare o kojima raspravljaju na predavanju. Ovdje je jedan od najbitnijih dijelova aktivno slušanje.

Za razliku od prethodnih, *animirajuća komponenta* je nešto slobodnija, a pretpostavlja nastavnikovu živahnost, duhovitost te opuštenost. Nastavnikovo verbalno i neverbalno ponašanje ukazuje na aktivno sudjelovanje u nastavnom procesu, a ovakve nastavnike studenti češće pamte. Oni troše više energije kako bi zadržali pozornost svojih studenata pri objašnjavanju sadržaja. Moto ovih nastavnika je „slušati i djelovati".

Opuštena komponenta stila komunikacije pretpostavlja nastavnikovu mirnoću, sabranost te sposobnost kontroliranja nastavnom situacijom. Ovakvi nastavnici nisu spriječeni živčanim manama, navikama ili ponašanjima, a studenti ih vide kao kompetentne i uvjerene.

Za razliku od opuštene, *dramatična komponenta* pretpostavlja upadljivu i naglašenu komunikaciju nastavnika. Nastavnici često preuveličavaju, podcjenjuju ili izmjenjuju doslovno značenje sadržaja kako bi pojačali pozornost studenata. Također koriste neobične usporedbe, pokrete, anegdote, slike, usporedbe, šale, sarkazme, kao još jedan od načina zadržavanja pozornosti studenata.

Treba napomenuti da iako svaki nastavnik posjeduje svoj primarni komunikacijski stil, on ga može mijenjati ovisno o situaciji ili studentskoj grupi. Svi navedeni stilovi pozitivno su povezani s nastavnim i komunikacijskim ishodima te učinkovitošću nastavnika.

Može se zaključiti kako se šest osnovnih komponenti komunikacijskog stila nastavnika rijetko promatraju izolirano, odnosno stilovi su neraskidivo povezani i često se koriste istovremeno. Svaki nastavnik mora znati koji će stil primijeniti u kojoj situaciji, a oni koji koriste neodgovarajuće stilove smatraju se neučinkovitim nastavnicima. Na kraju, komunikacijski stil nastavnika bitan je za pozitivnu poruku, pozitivnu komunikaciju između nastavnika i studenata te pozitivnu komunikaciju između studenata.

5.4. Ponašanje nastavnika u komunikaciji

Komunikacijsko ponašanje snažno utječe na nastavni proces te odnos između studenata i nastavnika. Peck Richmond i sur. (2009) razlikuju tri vrste ponašanja koje imaju veliki utjecaj u izgradnji nastavnog procesa, a to su: jasnoća, neposrednost te humor.

Jasnoća nastavnika

Jasnoća je relacijska varijabla koja proizlazi iz kombinacije izvora, poruke i prijemnika. Važno je suziti broj mogućih tumačenja poruka, jer osoba koja je postigla jasnoću ograničila je mogući broj tumačenja koja želi interpretirati.

Civikly (1992) je identificirao pet ponašanja nastavnika koja studenti smatraju jasnima:

1. nastavnik pruža individualnu pomoć studentima;
2. nakon objašnjavanja nastavnik zastane kako bi studenti promišljali o rečenome;
3. nastavnik objašnjava što treba napraviti i kako to učiniti;
4. nastavnik ponavlja pitanja i objašnjenja ukoliko ih studenti ne razumiju;
5. prije nego počnu raditi na zadatku, nastavnik pita studente znaju li već nešto o tome.

Chesebro (2002) je jasnoću u nastavnoj komunikaciji razdijelio u dvije kategorije: *verbalnu* i *strukturalnu*. Verbalna jasnoća je sposobnost nastavnika da tečno predaje, jasno objašnjava tijek sadržaja te koristi smislene i odgovarajuće ilustracije kako bi studenti što bolje razumjeli sadržaj. Nasuprot tome, strukturalna jasnoća odnosi se na sposobnost nastavnika da prati te informira studente o strukturi predviđenog gradiva, a osim toga i materijali za rad moraju imati određeni smisao. Kada nastavnik prelazi na novu temu, bitno je da prijelazi nisu „oštri“ te mora postojati veza među njima. Na kraju predavanja poželjno bi bilo da nastavnik napravi osvrt na sve što je rekao te izdvoji ključne točke. Osim toga, vizualna pomagala mogu biti od velike pomoći jer na taj način studenti ostaju skoncentrirani te lakše usvajaju novo gradivo.

Neposrednost nastavnika

Neposrednost u nastavnom procesu je veoma bitna, te ima utjecaj na sve tri Bloomove razine znanja: kognitivnu, afektivnu i psihomotornu. Međutim, ona treba biti umjerena budući da visoka neposrednost ne može povećati kognitivno učenje. Neposrednost može doći u jednom od dva osnovna oblika: verbalnom i neverbalnom. Peck Richmond i sur. (2009) vjeruju kako je neverbalna neposrednost daleko važnija u nastavnom procesu jer se može vidjeti u svim aspektima neverbalne komunikacije:

1. fizička udaljenost (nastavnici smanjuju fizičku udaljenost između sebe i studenata);
2. fizički dodir (na primjer, tapšanje po ramenu);
3. raznolikost i izražajnost vokala;
4. kinetički pokreti (mimika, geste, opuštenost tijela, otvoreni položaj);
5. kontakt očima;
6. vremenska orijentacija (nastavnici su dostupni za studente – e-mail, konzultacije);
7. fizičke osobine.

Humor nastavnika

Humor može biti i sukus i ekstrakt nastavnih situacija te je u psihi čovjeka blizak sposobnosti za igru, razvijanju spontanosti i kreativnosti. I eksperimentalna istraživanja pokazala su bolje rezultate učenja studenata prilikom korištenju humora u radu (Jukić, prema Ziv, 2010).

Humor pozitivno djeluje u nastavnom okruženju, opušta studente te smanjuje stres. Studenti su upravo humor navodili kao jednu od ključnih pozitivnih osobina nastavnika. No treba pripaziti jer humor može biti i „dvosjekli mač“. Kada nastavnici čuju o korisnosti humora, oni ga ponekad neprimjereno integriraju u nastavni proces koji može postati potpuno neozbiljan. Humor je zapravo vrlo koristan i prirodan dio učenja, ali to ne znači da se ne može poboljšati. Studenti koji su izloženi humoru lakše se podsjete starih informacija, jer on omogućuje bolju pohranu u dugoročno pamćenje zbog povećane razine endorfina u vrijeme prilikom pohrane informacija.

Bitno je da humor bude primjeren sadržaju koji se izlaže, kako nastavni proces ne bi otišao u krivome smjeru. On se u nastavu može uključiti putem smiješnih priča, šala, tekstova ili kratkih filmova koje studenti komentiraju zajedno s nastavnikom.

Može se zaključiti da su sve opisane vrste ponašanja učinkovite ukoliko se umjereno integriraju u nastavni proces, jer se na taj način ostvaruje kvalitetna suradnja i komunikacija između nastavnika i studenata.

6. METODOLOGIJA EMPIRIJSKOG ISTRAŽIVANJA

6.1. Predmet istraživanja

Za uspješnu komunikaciju promatranu u širem smislu, mogli bismo reći da je najmoćnije sredstvo za ostvarivanje isto takvih rezultata nastavnog procesa. Opravdano se nameće potreba za istraživanjima koja doprinose detektiranju čimbenika koji doprinose uspješnosti komunikacijskog procesa u nastavi.

Gledano s pedagogijskog, ali i šireg djelokruga, znanstveno relevantnih istraživanja o usporedbi komunikacije između nastavnika i studenata u državnim i privatnim visokoškolskim ustanovama u našoj literaturi je malo.

6.2. Cilj istraživanja

Cilj istraživanja je ispitati stavove i mišljenja studenata o obilježjima, načinima, čestoti, kvaliteti te zadovoljstvu komunikacijom u nastavnom procesu, na relaciji student – nastavnik, kao i eventualno postojanje razlika obzirom na navedene varijable između privatnih i državnih visokoškolskih ustanova.

Pri tome su definirane sljedeće varijable:

- nezavisna varijabla odnosi se na vrstu fakulteta (privatni i državni),
- zavisne varijable odnose se na sociodemografske karakteristike ispitanika, zadovoljstvo komunikacijom, osobine nastavnika, kvalitete i kompetencije nastavnika povezanih s komunikacijom, stil komunikacije nastavnika, značajke interpersonalne komunikacije, obilježja nastavne komunikacije te na čestotu komunikacije.

6.3. Problem i hipoteze istraživanja

S obzirom na cilj istraživanja, definiran je problem istraživanja:

Provjeriti postoje li razlike u izražavanju zadovoljstva komunikacijom, kvalitetama i kompetencijama nastavnika u nastavnoj komunikaciji te značajkama interpersonalne komunikacije između studenata privatnih i državnih fakulteta.

Hipoteze

H1 Studenti privatnih fakulteta prosječno su zadovoljniji nastavnom komunikacijom u odnosu na studente državnih fakulteta.

H2 Studenti privatnih fakulteta procjenjuju višim ocjenama kvalitetu komunikacije i komunikacijske kompetencije nastavnika u odnosu na studente državnih fakulteta.

H3 Studenti privatnih fakulteta prosječno višim ocjenama procjenjuju obilježja interpersonalne komunikacije u odnosu na studente državnih fakulteta.

6.4. Ispitanici

U istraživanju su sudjelovali studenti preddiplomskih i diplomskih studija na Filozofskom, Učiteljskom, Ekonomskom fakultetu u Osijeku, Odjelu za fiziku u Osijeku, Veleučilištu VERN' u Zagrebu, ZŠEM-u (Zagrebačka škola ekonomije i managementa) u Zagrebu te na ACMT-u u Dubrovniku (American College of Management and Technology), njih ukupno 227 (*N*=227). Od toga su 62 studenta/ice s Filozofskog fakulteta u Osijeku, 26 studenata/ica s Učiteljskog fakulteta u Osijeku, 11 studenata/ica s Ekonomskog fakulteta u Osijeku, 13 studenata/ica s Odjela za fiziku u Osijeku, 46 studenata/ica s Veleučilišta VERN' u Zagrebu, 65 studenata/ica s ZŠEM-a u Zagrebu te 4 studenta/ice s ACMT-a u Dubrovniku. Sudjelovalo je ukupno 50 sudionika i 177 sudionica, prosječne dobi 23,73 godina (*M*=23,73, *SD*=4,122) u rasponu od 18 do 51 godine.

Za potrebe daljnjih analiza, studenti Filozofskog, Učiteljskog, Ekonomskog fakulteta u Osijeku te Odjela za fiziku u Osijeku bit će svrstani u kategoriju „državni fakulteti“ (*N*=112), dok će studenti Veleučilšta VERN' u Zagrebu, ZŠEM-a u Zagrebu te ACMT-a u Dubrovniku biti svrstani u kategoriju „privatni fakulteti“ (*N*=115).

6.5. Instrument

Prikupljanje podataka provedeno je anketnim upitnikom za studente koji je preuzet od Buljubašić i Rebrina (2013), te preoblikovan za potrebe ovog istraživanja, a sadržava pitanja zatvorenog tipa i Likertove skale procjene od 5 stupnjeva za kvalitetu i zadovoljstvo (sa "sidrima": 1 – u potpunosti nezadovoljan/na, 2 – djelomično nezadovoljan/na, 3 – niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na, 4 – djelomično zadovoljan/na, 5 – u potpunosti zadovoljan/na; 1 – nije uočeno, 2 – skoro nikada prisutno, 3 – djelomice prisutno, 4 – prisutno, 5 – u potpunosti prisutno) i učestalost (sa "sidrima": 1 – nikad, 2 – rijetko, 3 – ponekad, 4 – često,

5 – uvijek; 1 – nikad, 2 – jednom u semestru, 3 – jednom mjesečno, 4 – jednom tjedno, 5 – nekoliko puta tjedno).

Anketni upitnik sastojao se od dva dijela. Prvi dio anketnog upitnika sadržavao je pet pitanja o sociodemografskim karakteristikama ispitanika u kojem su ispitanici dali potrebne podatke vezane uz: spol, dob, fakultet, razinu studija te broj kolegija po semestru. Drugi dio anketnog upitnika sadržavao je pitanja o nastavnoj komunikaciji, koja obuhvaćaju zadovoljstvo komunikacijom s nastavnicima te određenim oblicima komunikacije, kvalitetama i kompetencijama nastavnika, zatim stil i osobine nastavnika, te značajke interpersonalne komunikacije.

6.6. Postupak i obrada podataka

Istraživanje je provedeno tijekom svibnja 2013. putem online ankete izrađene Google dokumentom. Anketa je poslana studentima Filozofskog, Učiteljskog, Ekonomskog fakulteta u Osijeku, Odjela za fiziku u Osijeku, studentima Veleučilišta VERN' u Zagrebu, ZŠEM-a u Zagrebu te ACMT-a u Dubrovniku. Istraživanje je provedeno metodom snježne grude u kojoj je anketa poslana poznanicima i kolegama koji su ju dalje prosljeđivali svojim kolegama, sve dok nije postignut dovoljno velik uzorak da bi bio reprezentativan. Na početku anketnog upitnika napisana je uputa u kojoj je istaknuto koja je svrha istraživanja, naglašeno da je ispitivanje dobrovoljno i anonimno, kao i to da će podaci dobiveni ovim istraživanjem biti strogo povjerljivi i čuvani. Predviđeno rješavanje upitnika je od 5 do 10 minuta.

Anketni su upitnici savjesno i uglavnom u potpunosti popunjeni, a manji su propusti primijećeni tek kod nekolicine studenata, gdje se radilo o nepotpunom podatku ili ekstremnim rezultatima, što se kod statističke obrade, sukladno pravilima istraživanja, isključivalo. Nakon anketiranja i prikupljanja podataka obavljena je njihova obrada i interpretacija. Korištena je deskriptivna statistika i t - test za nezavisne uzorke. Podaci su obrađeni uz primjenu statističkog programa za računalnu obradu podataka (SPSS).

7. REZULTATI

Zadovoljstvo komunikacijom

Kako bi se provjerile razlike između studenata privatnih i državnih fakulteta u različitim aspektima zadovoljstva nastavnom komunikacijom, izračunati su t – testovi.

Tablica 2. T – testovi na rezultatima studenata privatnih (*N*=115) i državnih (*N*=112) fakulteta s obzirom na zadovoljstvo komunikacijom tijekom cijelog studija.

	Vrsta fakulteta	*N*	*M*	*SD*	*t*	*df*	*p*
Zadovoljstvo komunikacijom s nastavnicima tijekom cijelog studija. [Na satovima nastave]	privatni fakultet	115	4,43	0,773	6,578	225	,000
	državni fakultet	112	3,73	0,816			
Zadovoljstvo komunikacijom s nastavnicima tijekom cijelog studija. [Na satovima konzultacija]	privatni fakultet	115	4,41	0,837	3,566	225	,000
	državni fakultet	112	4,04	0,734			

Na ocjenama zadovoljstva komunikacijom s nastavnicima tijekom cijelog studija, rezultati t - testova pokazuju da su studenti privatnih fakulteta zadovoljniji komunikacijom s nastavnicima na satovima nastave (*t*=6,578, *df*=225, *p*=0,000) te na satovima konzultacija (*t*=3,566, *df*=225, *p*=0,000), u odnosu na studente državnih fakulteta.

Tablica 3. T – testovi na rezultatima studenata privatnih (*N*=115) i državnih (*N*=112) fakulteta s obzirom na zadovoljstvo učinkovitošću komunikacije.

	Vrsta fakulteta	*N*	*M*	*SD*	*t*	*df*	*p*
Zadovoljstvo učinkovitošću	privatni fakultet	115	4,1096	0,7837	4,094	225	,000
	državni fakultet	112	3,7089	0,686			
Zadovoljstvo UČINKOVITOŠĆU komunikacije. [Konzultiranjem prije ili nakon nastavnog sata]	privatni fakultet	115	4,17	0,901	4,215	225	,000
	državni fakultet	112	3,65	0,965			
Zadovoljstvo UČINKOVITOŠĆU komunikacije. [Konzultiranjem tijekom nastavnog sata]	privatni fakultet	115	4,23	0,93	5,886	225	,000
	državni fakultet	112	3,44	1,105			

Iz podataka u Tablici 3 vidljivo je postojanje razlika u iskazima studenata privatnih i državnih fakulteta s obzirom na zadovoljstvo učinkovitošću komunikacije. Ukupne ocjene zadovoljstva učinkovitošću komunikacije veće su kod studenata privatnih fakulteta u odnosu na ocjene studenata državnih fakulteta (t=4,094, df=225, p=0,000). Promatrajući konkretne oblike komunikacije, zadovoljstvo učinkovitošću konzultiranjem prije ili nakon nastavnog sata (t=4,215, df=225, p=0,000), te tijekom nastavnog sata (t=5,886, df=225, p=0,000), ocijenjeno je statistički značajno većim ocjenama od strane studenata privatnih fakulteta u odnosu na studente državnih fakulteta.

Tablica 4. T – testovi na rezultatima studenata privatnih (*N*=115) i državnih (*N*=112) fakulteta s obzirom na zadovoljstvo pristupačnošću komunikacije.

	Vrsta fakulteta	*N*	*M*	*SD*	*t*	*df*	*p*
Zadovoljstvo pristupačnošću	privatni fakultet	115	4,1513	0,8566	4,006	225	,000
	državni fakultet	112	3,7107	0,7986			
Zadovoljstvo PRISTUPAČNOŠĆU komunikacije. [Konzultiranjem prije ili nakon nastavnog sata]	privatni fakultet	115	4,27	0,921	4,054	225	,000
	državni fakultet	112	3,75	1,009			
Zadovoljstvo PRISTUPAČNOŠĆU komunikacije. [Konzultiranjem tijekom nastavnog sata]	privatni fakultet	115	4,27	0,94	5,522	225	,000
	državni fakultet	112	3,52	1,107			

Provjeravajući razlike u zadovoljstvu pristupačnošću komunikacije između studenata privatnih i državnih fakulteta, statistički je potvrđena razlika u ukupnom zadovoljstvu te u pojedinim oblicima komunikacije. Studenti privatnih fakulteta iskazuju veće zadovoljstvo pristupačnošću komunikacije prije ili nakon nastavnog sata (*t*=4,054, *df*=225, *p*=0,000) te tijekom nastavnog sata (*t*=5,522, *df*=225, *p*=0,000) od studenata državnih fakulteta.

Tablica 5. T – testovi na rezultatima studenata privatnih (*N*=115) i državnih (*N*=112) fakulteta s obzirom na zadovoljstvo brzinom odgovora prilikom komunikacije.

	Vrsta fakulteta	*N*	*M*	*SD*	*t*	*df*	*p*
Zadovoljstvo brzinom odgovora	privatni fakultet	115	4,2522	0,7177	5,492	225	,000
	državni fakultet	112	3,7179	0,7481			
Zadovoljstvo BRZINOM ODGOVORA prilikom komunikacije. [Konzultiranjem prije ili nakon nastavnog sata]	privatni fakultet	115	4,39	0,835	4,584	225	,000
	državni fakultet	112	3,83	1,003			
Zadovoljstvo BRZINOM ODGOVORA prilikom komunikacije. [Konzultiranjem tijekom nastavnog sata]	privatni fakultet	115	4,46	0,809	6,329	225	,000
	državni fakultet	112	3,69	1,023			

T – testovi na rezultatima zadovoljstva brzinom odgovora prilikom komunikacije pokazuju statistički značajne razlike između studenata privatnih i državnih fakulteta. Studenti privatnih fakulteta izražavaju veće zadovoljstvo brzinom odgovora prilikom konzultiranja prije ili nakon nastavnog sata (*t*=4,584, *df*=225, *p*=0,000) te konzultiranja tijekom nastavnog sata (*t*=6,329, *df*=225, *p*=0,000).

Tablica 6. T – testovi na rezultatima studenata privatnih (*N*=115) i državnih (*N*=112) fakulteta s obzirom na zadovoljstvo komunikacijom s nastavnicima na katedrama njihova usmjerenja te s ostalim nastavnicima.

	Vrsta fakulteta	*N*	*M*	*SD*	*t*	*df*	*p*
Zadovoljstvo komunikacijom s nastavnicima na katedrama Vašeg usmjerenja	privatni fakultet	115	4,38	0,833	4,624	225	,000
	državni fakultet	112	3,84	0,935			
Zadovoljstvo komunikacijom s nastavnicima koji izvode nastavu sveučilišnih/veleučilišnih kolegija	privatni fakultet	115	4,04	0,95	4,65	225	,000
	državni fakultet	112	3,45	0,985			

Rezultati prikazani u Tablici 6 pokazuju da studenti privatnih fakulteta iskazuju veće zadovoljstvo komunikacijom s nastavnicima na katedrama njihova usmjerenja (*t*=4,624, *df*=225, *p*=0,000) te s ostalim nastavnicima (*t*=4,650, *df*=225, *p*=0,000), u odnosu na studente državnih fakulteta.

Iz prikazanih razultata u Tablicama 2, 3, 4, 5 i 6 može se zaključiti da studenti privatnih fakulteta iskazuju veće zadovoljstvo nastavnom komunikacijom u odnosu na studente državnih fakulteta, čime je potvrđena Hipoteza 1.

Osobine nastavnika

Tablica 7. T – test na rezultatima studenata privatnih (*N*=115) i državnih (*N*=112) fakulteta na procjenama kvaliteta i kompetencija nastavnika s kojim su studenti ostvarili najbolju komunikaciju.

	Vrsta fakulteta	*N*	*M*	*SD*	*t*	*df*	*p*
Kvalitete i kompetencije	privatni fakultet	115	4,4767	0,5229	2,397	225	,017
	državni fakultet	112	4,2914	0,6376			

Prilikom procjenjivanja kvaliteta i kompetencija nastavnika s kojim su studenti ostvarili najbolju komunikaciju, rezultati pokazuju da postoji statistički značajna razlika između studenata privatnih i državnih fakulteta. Studenti privatnih fakulteta iskazuju veću prisutnost navedenih kvaliteta kod nastavnika (t=2,397, df=225, p=0,017). Kvalitete i kompetencije koje su studenti procjenjivali su pristupačnost, otvorenost, srdačnost, pozitivne povratne informacije, reagiranje na pogreške i ukazivanje na njih, postavljanje potpitanja, zainteresiranost za sadržaj kolegija, zainteresiranost za sadržaj drugih kolegija, promatranje studenata kao osoba s određenim željema i potrebama, oblikovanje nastave tako da je primjenjiva i na druge kolegije te pojašnjavanje nejasnih sadržaja.

Tablica 8. T – testovi na rezultatima studenata privatnih (*N*=115) i državnih (*N*=112) fakulteta na procjenama osobina nastavnika.

	Vrsta fakulteta	*N*	*M*	*SD*	*t*	*df*	*p*
Osobine nastavnika	privatni fakultet	115	3,8939	0,674	4,767	225	,000
	državni fakultet	112	3,4589	0,7009			
Osobine nastavnika u nastavnom procesu. [Nastavnik kao trener]	privatni fakultet	115	3,78	0,925	5,008	225	,000
	državni fakultet	112	3,11	1,102			
Osobine nastavnika u nastavnom procesu. [Nastavnik kao menadžer]	privatni fakultet	115	3,78	0,916	7,232	225	,000
	državni fakultet	112	2,83	1,064			
Osobine nastavnika u nastavnom procesu. [Nastavnik kao koordinator i inovator]	privatni fakultet	115	3,82	0,874	4,258	225	,000
	državni fakultet	112	3,29	0,974			

Osobine nastavnika čiju su prisutnost studenti procjenjivali su nastavnik kao govornik, nastavnik kao moderator, nastavnik kao trener, nastavnik kao menadžer te nastavnik kao koordinator i inovator. Rezultati pokazuju da postoji statistički značajna razlika u procjenama osobina nastavnika između studenata privatnih i državnih fakulteta, gdje studenti privatnih fakulteta iskazuju veću prisutnost osobina nastavnika kao trenera (t=5,008, df=225, p=0,000), nastavnika kao menadžera (t=7,232, df=225, p=0,000) te nastavnika kao koordinatora i inovatora (t=4,258, df=225, p=0,000) nego studenti državnih fakulteta.

Tablica 9. T – testovi na rezultatima studenata privatnih (*N*=115) i državnih (*N*=112) fakulteta na procjenama stila komunikacije nastavnika.

	Vrsta fakulteta	*N*	*M*	*SD*	*t*	*df*	*p*
Stil komunikacije	privatni fakultet	115	3,9348	0,5939	5,439	225	,000
	državni fakultet	112	3,5015	0,6063			
Stil komunikacije nastavnika u nastavnom procesu. [Prijateljski nastup u komunikaciji]	privatni fakultet	115	4,17	0,787	5,111	225	,000
	državni fakultet	112	3,63	0,805			
Stil komunikacije nastavnika u nastavnom procesu. [Točnost, preciznost u komunikaciji]	privatni fakultet	115	4,24	0,744	3,48	225	,001
	državni fakultet	112	3,9	0,735			
Stil komunikacije nastavnika u nastavnom procesu. [Nastavnik je pažljiv i susretljiv]	privatni fakultet	115	4,17	0,772	5,729	225	,000
	državni fakultet	112	3,55	0,837			
Stil komunikacije nastavnika u nastavnom procesu. [Živahnost i animiranost nastavnika]	privatni fakultet	115	3,84	0,801	4,166	225	,000
	državni fakultet	112	3,38	0,892			
Stil komunikacije nastavnika u nastavnom procesu. [Ležernost u komunikaciji]	privatni fakultet	115	4,09	0,79	3,393	225	,001
	državni fakultet	112	3,71	0,864			
Stil komunikacije nastavnika u nastavnom procesu. [Dramatičnost u komunikaciji]	privatni fakultet	115	3,1	1,092	1,978	225	,049
	državni fakultet	112	2,83	0,919			

Kod procjene stila komunikacije nastavnika u nastavnom procesu dobivena je statistički značajna razlika između studenata privatnih i državnih fakulteta za svaki od stilova komunikacije (t=5,439, df=225, p=0,000). Procjenjivani stilovi komunikacije nastavnika bili su prijateljski nastup u komunikaciji, točnost i preciznost u komunikaciji, pažljivost i susretljivost, živahnost i animiranost, ležernost, te dramatičnost u komunikaciji, a studenti privatnih fakulteta iskazuju veću prisutnost svakog od stilova nego studenti državnih fakulteta.

Rezultati prikazani u Tablicama 7, 8 i 9 upućuju na statistički značajne razlike u procjenama kvaliteta i kompetencija nastavnika povezanih s komunikacijom kod studenata privatnih i državnih fakulteta. Smjer dobivenih razlika ukazuje na to da studenti privatnih fakulteta procjenjuju kvalitete i kompetencije povezane s komunikacijom češće prisutnima kod nastavnika nego studenti državnih fakulteta, čime je potvrđena Hipoteza 2.

Interpersonalna komunikacija

Tablica 10. T – testovi na rezultatima studenata privatnih (*N*=115) i državnih (*N*=112) fakulteta na procjenama značajki interpersonalne komunikacije u nastavnom procesu.

	Vrsta fakulteta	*N*	*M*	*SD*	*t*	*df*	*p*
Značajke interpersonalne komunikacije	privatni fakultet	115	3,8981	0,6469	3,516	225	,001
	državni fakultet	112	3,6148	0,5633			
Značajke interpersonalne komunikacije. [Prisutnost spontanog ponašanja u komunikaciji]	privatni fakultet	115	3,9	0,908	3,660	225	,000
	državni fakultet	112	3,48	0,827			
Značajke interpersonalne komunikacije. [Komunikacija se razvija u skladu s prirodom odnosa]	privatni fakultet	115	4,08	0,807	3,323	225	,001
	državni fakultet	112	3,71	0,843			
Značajke interpersonalne komunikacije. [Prisutnost povratne veze i suvislosti u komunikaciji]	privatni fakultet	115	4,04	0,831	3,715	225	,000
	državni fakultet	112	3,64	0,793			

Na procjenama značajki interpersonalne komunikacije studenti privatnih fakulteta iskazuju statistički značajno veću prisutnost u odnosu na studente državnih fakulteta (t=3,516, df=225, p=0,001).

Značajke u kojima se pokazala statistički značajna razlika su prisutnost spontanog ponašanja u komunikaciji (t=3,660, df=225, p=0,000), razvoj komunikacije u skladu s prirodom odnosa između nastavnika i studenta (t=3,323, df=225, p=0,001) te prisutnost povratne veze i suvislosti u komunikaciji (t=3,715, df=225, p=0,000), gdje studenti privatnih fakulteta iskazuju veću prisutnost navedenih značajki nego studenti državnih fakulteta.

Tablica 11. T – testovi na rezultatima studenata privatnih (*N*=115) i državnih (*N*=112) fakulteta na procjenama obilježja nastavne komunikacije.

	Vrsta fakulteta	*N*	*M*	*SD*	*t*	*df*	*p*
Nastavna komunikacija	privatni fakultet	115	3,8565	0,7449	6,355	225	,000
	državni fakultet	112	3,2612	0,663			
[Nastavna komunikacija je jednostavna]	privatni fakultet	115	3,89	1,066	4,561	225	,000
	državni fakultet	112	3,24	1,068			
[Nastavna komunikacija je pregledna]	privatni fakultet	115	4,03	0,968	4,771	225	,000
	državni fakultet	112	3,46	0,826			
[Nastavna komunikacija je kratka]	privatni fakultet	115	3,4	1,016	3,672	225	,000
	državni fakultet	112	2,91	0,991			
[Nastavna komunikacija je zanimljiva]	privatni fakultet	115	4,11	0,856	5,465	225	,000
	državni fakultet	112	3,44	1,003			

U Tablici 11, koja prikazuje procjene obilježja nastavne komunikacije, može se vidjeti statistički značajna razlika između studenata privatnih i državnih fakulteta, gdje studenti privatnih fakulteta iskazuju veću prisutnost obilježja nastavne komunikacije (t=6,355, df=225, p=0,000), u odnosu na studente državnih fakulteta. Obilježja nastavne komunikacije odnose se na jednostavnost komunikacije, preglednost komunikacije, kratkoću komunikacije te zanimljivost komunikacije.

Rezultati prikazani u Tablicama 10 i 11 upućuju na statistički značajne razlike u procjenama interpersonalne komunikacije te obilježja nastavne komunikacije kod studenata privatnih i državnih fakulteta. Dobivene razlike ukazuju na to da studenti privatnih fakulteta procjenjuju značajke interpersonlane komunikacije u nastavnom procesu te obilježja nastavne komunikacije češće prisutnima nego studenti državnih fakulteta, čime je potvrđena Hipoteza 3.

Čestota komunikacije s nastavnicima

Tablica 12. T – testovi na rezultatima studenata privatnih (*N*=115) i državnih (*N*=112) fakulteta s obzirom na čestotu komunikacije s nastavnicima.

	Vrsta fakulteta	*N*	*M*	*SD*	*t*	*df*	*p*
Čestota komunikacije. [Konzultiranje prije ili nakon nastavnog sata]	privatni fakultet	115	3,32	1,166	5,912	225	,000
	državni fakultet	112	2,47	0,986			
Čestota komunikacije. [Konzultiranje tijekom nastavnoga sata]	privatni fakultet	115	3,57	1,17	7,929	225	,000
	državni fakultet	112	2,29	1,276			

Iz rezultata t – testova vidljivo je da postoji statistički značajna razlika između studenata privatnih i državnih fakulteta s obzirom na čestotu komunikacije s nastavnicima. Studenti privatnih fakulteta, češće nego studenti državnih fakulteta, ostvaruju komunikaciju s nastavnicima konzultiranjem prije ili nakon nastavnog sata (t=5,912, df=225, p=0,000) te konzultiranjem tijekom nastavnog sata (t=7,929, df=225, p=0,000). U ostalim oblicima ostvarivanja komunikacije (službene konzultacije, e-pošta) nije utvrđena statistički značajna razlika u čestoti komunikacije s nastavnicima između studenata privatnih i državnih fakulteta.

Tablica 13. Prikaz frekvencije motiviranosti komunikacije od strane nastavnika.

		Frekvencija	*Postotak*
Valid	DA	166	73,1
	NE	61	26,9
	Total	227	100

Zanimljivo je izdvojiti da kod pitanja o motiviranosti komunikacije od strane nastavnika 73,1% studenata privatnih i državnih fakulteta smatraju da je komunikacija bila motivirana od strane nastavnika, dok samo 26,9% studenata privatnih i državnih fakulteta smatraju da komunikacija nije bila motivirana od strane nastavnika.

8. RASPRAVA

Problem ovog istraživanja usmjeren je na utvrđivanje razlika između mišljenja i stavova studenata privatnih i državnih fakulteta s obzirom na zadovoljstvo komunikacijom, kvalitete i kompetencije nastavnika u nastavnoj komunikaciji te značajke interpersonalne komunikacije. Komunikacijske sposobnosti obuhvaćaju sposobnost izlaganja i argumentiranja vlastitog mišljenja, sposobnost dijalogiziranja i spremnost za komunikaciju. U nastavnoj komunikaciji važno je uspostavljanje smisla komunikacije. To je proces u kojem studenti, u razmjeni s nastavnicima, daju osobno značenje procesu učenja i poučavanja, a nastavnik je taj koji posreduje i potiče interakcijsko-komunikacijski proces. Komunikacija u visokoškolskoj nastavi ima interpersonalnu sastavnicu, unutar koje postoje određeni odnosi. Najizraženiji je odnos moći između nastavnika i studenata te je usko vezan uz shvaćanje skrivenog kurikuluma (Giroux, 2001). Interpersonalna komunikacija uključuje spontano, formalno ili konstruirano ponašanje nastavnika i studenata. U nastavnom procesu trebaju prevladavati oni oblici komuniciranja koji će razvijati socijalne, osobne, emocionalne, kognitivne i ostale kompetencije nastavnika i studenata (Jurčić, 2012).

T – testovima su utvrđene razlike u iskazima studenata privatnih i državnih fakulteta s obzirom na zadovoljstvo komunikacijom. Na procjenama zadovoljstva komunikacijom tijekom cijelog studija pokazala se statistički značajna razlika između studenata privatnih i državnih fakulteta, gdje su studenti privatnih fakulteta zadovoljniji komunikacijom s nastavnicima na satovima nastave (t=6,578, df=225, p=0,000) te na satovima konzultacija (t=3,566, df=225, p=0,000) nego studenti državnih fakulteta. Zadovoljstvo komunikacijom upućuje na kvalitetu komunikacije, a sukladno tome Jurčić (2012) ističe kako je kvalitetna nastavna komunikacija osnovni preduvjet stvaranja pozitivnoga nastavnog ozračja. T – testovi na rezultatima zadovoljstva učinkovitošću komunikacije također pokazuju statistički značajnu razliku između studenata privatnih i državnih fakulteta. Zanimljivo je uočiti da su ukupne ocjene zadovoljstva učinkovitošću komunikacije veće kod studenata privatnih fakulteta u odnosu na ocjene studenata državnih fakulteta (t=4,094, df=225, p=0,000). Sukladno tome, konkretni oblici zadovoljstva učinkovitošću komunikacije ocijenjeni su statistički značajno većim ocjenama od strane studenata privatnih fakulteta u odnosu na studente državnih fakulteta. Konkretni oblici komunikacije koje su studenti procjenjivali odnose se na zadovoljstvo učinkovitošću konzultiranjem prije ili nakon nastavnog sata (t=4,215, df=225, p=0,000) te konzultiranjem tijekom nastavnog sata (t=5,886, df=225, p=0,000). Kod učinkovitih predavanja mora se paziti kakav se odnos uspostavlja sa studentima. Prozivanje studenata imenima, prepričavanje vlastitih

anegdota, postavljanje pitanja i poticanje rasprave, usmjeravanje pažnje prema svim studentima, korištenje humora te ekspresije, šetanje po učionici, dinamičan i jasan stil predavanja strategije su kvalitetne nastave te poboljšavaju kognitivno i afektivno učenje (Peck Richmond i sur., 2009).

Provjeravajući razlike u zadovoljstvu pristupačnošću komunikacije između studenata privatnih i državnih fakulteta, kao što je očekivano, statistički je potvrđena razlika u ukupnom zadovoljstvu te u pojedinim oblicima komunikacije. Studenti privatnih fakulteta iskazuju veće zadovoljstvo pristupačnošću komunikacije prije ili nakon nastavnog sata (t=4,054, df=225, p=0,000) te tijekom nastavnog sata (t=5,522, df=225, p=0,000) od studenata državnih fakulteta. U jednakome smjeru pokazalo se zadovoljstvo brzinom odgovora prilikom komunikacije između studenata privatnih i državnih fakulteta, gdje studenti privatnih fakulteta ponovno izražavaju veće zadovoljstvo brzinom odgovora prilikom konzultiranja prije ili nakon nastavnog sata (t=4,584, df=225, p=0,000) te konzultiranja tijekom nastavnog sata (t=6,329, df=225, p=0,000).

Iz rezultata o zadovoljstvu učinkovitošću, pristupačnošću te brzinom odgovora prilikom komunikacije može se zaključiti da su nastavnici te studenti na privatnim fakultetima skloniji neformalnim oblicima konzultacija što studentima, prema iskazanim odgovorima, više odgovara. Osim toga, dobiveni rezultati mogu navesti na razmišljanje da nastavnici na državnim fakultetima nedovoljno prepoznaju sadržaj neverbalnih poruka koje šalju studenti te zbog toga rjeđe od nastavnika na privatnim fakultetima provode konzultacije tijekom nastavnog sata. U skladu s tim, Jurčić (2012) navodi kako nastavnik prvo mora prepoznati i osvijestiti svoje neverbalno ponašanje i neverbalno ponašanje studenata tijekom međusobnog komuniciranja kako bi prepoznao sadržaj neverbalnih poruka. Zatim treba verbalizirati svoje i studentove neverbalne poruke, te zajednički protumačiti razilaženja verbalnih i neverbalnih poruka. Takav način komunikacije moguć je jedino ako nastavnik pravodobno reagira na studentove (verbalne i neverbalne) poruke, odnosno ako se već tijekom nastavnog sata održavaju konzultacije. Razlike u navedenim iskazima može se protumačiti i puno manjim skupinama u kojima se održava nastava na privatnim fakultetima (čime je omogućena uspješnija interpersonalna komunikacija).

Kod procjene zadovoljstva komunikacijom s nastavnicima na katedrama vlastitog usmjerenja, studenti privatnih fakulteta (t=4,624, df=225, p=0,000) iskazuju veće zadovljstvo u odnosu na studente državnih fakulteta. Ovdje je zanimljivo uočiti aritmetičku sredinu koja na rezultatima studenata privatnih fakulteta iznosi 4,38 (M=4,38), dok na rezultatima studenata državnih fakulteta iznosi 3,84 (M=3,84). Studenti su također procjenjivali zadovoljstvo komunikacijom s ostalim nastavnicima fakulteta, gdje studenti privatnih fakulteta (t=4,650, df=225, p=0,000) iskazuju statistički značajno veće zadovoljstvo u odnosu na studente državnih fakulteta. Ovaj rezultat može navesti na razmišljanje da su studenti državnih fakulteta davali niže

ocjene jer nije postojala mogućnost komunikacije i kontakt s ostalim nastavnicima fakulteta te je stoga teže ocijeniti zadovoljstvo komunikacijom.

Budući da je komunikacija jedna od pedagoških kompetencija, a kompetencija je sposobnost pojedinca za uspješno rješavanje individualnih ili socijalnih zahtjeva (Jurčić, 2012), studenti su procjenjivali kvalitete i kompetencije nastavnika s kojim su ostvarili najbolju komunikaciju. Rezultati pokazuju da postoji statistički značajna razlika između procjena studenata privatnih i državnih fakulteta. Kvalitete i kompetencije koje su studenti procjenjivali su *pristupačnost, otvorenost, srdačnost, pozitivne povratne informacije, reagiranje na pogreške i ukazivanje na njih, postavljanje potpitanja, zainteresiranost za sadržaj kolegija, zainteresiranost za sadržaj drugih kolegija, promatranje studenata kao osoba s određenim željema i potrebama, oblikovanje nastave tako da je primjenjiva i na druge kolegije te pojašnjavanje nejasnih sadržaja.* Studenti privatnih fakulteta iskazuju veću prisutnost svih navedenih kvaliteta kod nastavnika (t=2,397, df=225, p=0,017), nego studenti državnih fakulteta. Navedene kompetencije u visokoškolskom nastavnom procesu mogu se svrstati u socijalne kompetencije, na čiji razvoj djeluju različiti utjecaji. Najstabilniji utjecaj procesa razvoja socijalnih kompetencija je onaj koji je usmjeren na interakcijsko-komunikacijske aktivnosti nastavnika i studenata s jasno postavljenim ciljevima i zadacima. Nužno je kognitivne ciljeve uskladiti s razvojem socijalnih kompetencija (Jurčić, 2012). Peck Richmond i sur. (2009) navode kako su djelotvorni i kompetentni nastavnici ujedno i djelotvorni komunikatori, što je potvrđeno na rezultatim studenata privatnih fakulteta.

Osim kvaliteta i kompetencija, t – testovi na procjenama osobina nastavnika pokazali su zanimljive rezultate. Kod procjene osobina nastavnika kao govornika te nastavnika kao moderatora nije se pokazala statistički značajna razlika između studenata privatnih i državnih fakulteta, dok studenti privatnih fakulteta iskazuju veću prisutnost osobina nastavnika kao trenera (t=5,008, df=225, p=0,000), nastavnika kao menadžera (t=7,232, df=225, p=0,000) te nastavnika kao koordinatora i inovatora (t=4,258, df=225, p=0,000) nego studenti državnih fakulteta. Ovo se može povezati s činjenicom da je na privatnim fakultetima češći rad u malim skupinama u kojima osobine nastavnika kao trenera, menadžera te koordinatora i inovatora jače dolaze do izražaja, dok su manje mogućnosti za to na većini državnih fakulteta; a upravo Peck Richomnd i sur. (2009) navode kako rad u malim skupinama povećava motivaciju studenata, dijelom zato što vole biti u interakciji sa svojim kolegama, a dijelom jer im je stalo do pozitivnog mišljenja svojih kolega. Značajke suradničkoga učenja provjeravane su velikim brojem istraživanja kojima je dokazano da se na taj način poučavanje i učenje može učiniti kvalitetnijim i zanimljivijim, a uz usvajanje znanja razvijati kritičko, kreativno i logičko mišljenje, različite

komunikacijske i suradničke vještine, bolje odnose među članovima skupina, jačati samopoštovanje uključenih pojedinaca, poticati na razmjenu stavova ili iskustava i zajedničkoga pronalaženja rješenja. Suradničko učenje posebice unapređuje različite socijalne vještine - komunikacijske, asertivne i suradničke, a time i otvorenost za različitosti (Cota-Bekavac, 2002).

Iz rezultata je vidljivo da ne postoji razlika između studenata privatnih i državnih fakulteta kod procjenjivanja nastavnika kao govornika i moderatora, što znači da su nastavnici i privatnih i državnih fakulteta vješti u strategiji diskusije. Ključ uspješne diskusije leži u nastavnikovoj spsobnosti postavljanja pitanja. Nije važno samo postaviti pitanje, nego i način na koji se postavlja, te motivira li nastavnik studente na uključivanje u diskusiju (Peck Richmond i sur., 2009).

Zanimljivi rezultati dobiveni su na procjenama čimbenika koji utječu na komunikacijski stil nastavnika gdje je za svaki od čimbenika dobivena statistički značajna razlika, a studenti privatnih fakulteta iskazuju veću prisutnost svakog navedenog čimbenika nego studenti državnih fakulteta. Procjenjivani su: prijateljski nastup nastavnika u komunikaciji (t=5,111, df=225, p=0,000), točnost i preciznost u komunikaciji (t=3,480, df=225, p=0,001), pažljivost i susretljivost (t=5,729, df=225, p=0,000), živahnost i animiranost (t=4,166, df=225, p=0,000) te ležernost (t=3,393, df=225, p=0,001) u komunikaciji. Rezultati navode na zaključak da ležernost, opuštenost ili živahnost nastavnika ne moraju značiti nepreciznost ili netočnost tijekom komunikacije, sukladno Peck Richmondu i sur. (2009) koji tvrde da opuštene nastavnike studenti vide kao kompetente i samouvjerene, dok su pažljivi nastavnici dobri slušatelji te su fokusirani na sadržaj.

Nastavna komunikacija je interpersonalna komunikacija budući da se odvija između nastavnika i studenata te studenata međusobno. Interpersonalna komunikacija ima značajke po kojima je specifična, a to su prisutnost verbalnog i neverbalnog ponašanja u komunikaciji, spontanog ponašanja, uvježbanog i planiranog ponašanja, razvoj komunikacije u skladu s prirodom odnosa između nastavnika i studenta, te odvijanje komunikacije u skladu s unutarnjim i vanjskim pravilima. Značajke u kojima se pokazala statistički značajna razlika su prisutnost spontanog ponašanja u komunikaciji (t=3,660, df=225, p=0,000), razvoj komunikacije u skladu s prirodom odnosa između nastavnika i studenta (t=3,323, df=225, p=0,001) te prisutnost povratne veze i suvislosti u komunikaciji (t=3,715, df=225, p=0,000), gdje studenti privatnih fakulteta iskazuju veću prisutnost navedenih značajki nego studenti državnih fakulteta. Ovo se može povezati s prethodno rečenim, jer opet vidimo da unatoč spontanosti prilikom komunikacije, ona ostaje suvisla i precizna. Spontana komunikacijska ponašanja uvjetovana su osjećajima i često su nekontrolirana (Reardon, 1998). Također, rezultati iskaza studenata privatnih fakulteta ukazuju

na veću prisutnost povratne veze tijekom komunikacije, a Reardon (1998) kaže da je za uspješnu interpersonalnu komunikaciju važna izravna povratna veza ili personalni feedback, koja obuhvaća komunikatorove verbalne ili neverbalne reakcije na partnerove verbalne ili neverbalne akcije. Ako se nastava promatra kao komunikacijski proces, tada je na jednome kraju nastavnik kao pošiljatelj poruke, a na drugome student kao primatelj (Brajša, 1994).

Nadalje, t – testovi na rezultatima procjena obilježja nastavne komunikacije utvrdili su statistički značajnu razliku između studenata privatnih i državnih fakulteta gdje studenti privatnih fakulteta iskazuju veću prisutnost obilježja nastavne komunikacije (t=6,355, df=225, p=0,000), u odnosu na studente državnih fakulteta. Procjenjivana obilježja nastavne komunikacije bila su jednostavnost komunikacije (t=4,561, df=225, p=0,000), preglednost komunikacije (t=4,771, df=225, p=0,000), kratkoća komunikacije (t=3,672, df=225, p=0,000) te zanimljivost komunikacije (t=5,465, df=225, p=0,000), gdje studenti privatnih fakulteta iskazuju veću prisutnost svakog od obilježja nego studenti državnih fakulteta. Rezultati su očekivani budući da se obilježja nastavne komunikacije isprepliću sa značajkama interpersonalne komunikacije.

U vremenu napretka tehnologije u kojem živimo te je korištenje računala i interneta postala neizbježna svakodnevica, bilo je zanimljivo ispitati u kojim oblicima i koliko često studenti privatnih i državnih fakulteta ostvaruju komunikaciju s nastavnicima, te postoji li razlika među njima. Iz rezultata t – testova vidljivo je da postoji statistički značajna razlika između iskaza studenata privatnih i državnih fakulteta s obzirom na čestotu komunikacije s nastavnicima. U ostvarivanju komunikacije putem e-pošte te službenim konzultacijama nije utvrđena statistički značajna razlika u čestoti komunikacije s nastavnicima između studenata privatnih i državnih fakulteta.

U ostalim oblicima komunikacije pokazala se statistički značajna razlika. Studenti privatnih fakulteta, češće nego studenti državnih fakulteta, ostvaruju komunikaciju s nastavnicima konzultiranjem prije ili nakon nastavnog sata (t=5,912, df=225, p=0,000) te konzultiranjem tijekom nastavnog sata (t=7,929, df=225, p=0,000). Čestota komunikacije može se povezati s rezultatima procjena zadovoljstva komunikacije koji pokazuju da studenti privatnih fakulteta iskazuju veće zadovoljstvo konzultiranjem prije ili nakon nastavnog sata te konzultiranjem tijekom nastavnog sata. Bratanić (1987) tvrdi da tek kada se konzultacije budu shvaćale kao najozbiljniji dio nastavnog rada na fakultetima, komunikacija na relaciji student – nastavnik dobit će na kvaliteti. Osim toga, čestota komunikacije može ovisiti i o motiviranosti komunikacije od strane nastavnika, pa tako 71,3% studenata privatnih i državnih fakulteta smatraju da je komunikacija bila motivirana od strane nastavnika. Ovo se može povezati s

osobinom nastavnika kao moderatora koja je podjednako zastupljena na privatnim i državnim fakultetima, a odnosi se na sposobnost poticanja diskusije na nastavi te omogućuje studentima izražavanje vlastitim riječima, a nastavnicima pruža brze povratne informacije o tome kako su studenti procesuirali informacije (Peck Richmond i sur., 2009). Osim toga, može se zaključiti kako većina studenata smatra da se nastavnici trude poticati diskusiju. To znači da nastavnici promišljanju o načinu postavljanja pitanja kako bi što više studenata potaknuli na sudjelovanje u diskusiji.

Istraživanje je krenulo od pretpostavke da studenti privatnih fakulteta daju prosječno veće ocjene zadovoljstva nastavnom komunikacijom u odnosu na studente državnih fakulteta, što su rezultati potvrdili. Zadovoljstvo svim aspektima komunikacije najvećim dijelom odnosi se na konzultiranje prije ili nakon nastavnog sata te konzultiranje tijekom nastavnog sata. Daljnje pretpostavke su kako studenti privatnih fakulteta iskazuju veću prisutnost kvaliteta i kompetencija nastavnika povezanih s komunikacijom u odnosu na studente državnih fakulteta, te da studenti privatnih fakulteta daju prosječno veće ocjene obilježja interpersonalne komunikacije u odnosu na studente državnih fakulteta, koje su također potvrđene. Rezultati ovog istraživanja podudaraju se s rezultatim istraživanja o Kvaliteti studiranja na privatnim i javnim fakultetima (EduCentar, 2010), koji pokazuju da su studenti privatnih fakulteta najzadovoljniji dvosmjernom komunikacijom s nastavnicima te dostupnošću nastavnika za konzultacije. Kao glavnu prednost privatnih fakulteta i učilišta studenti navode dobru komunikaciju s nastavnicima te usvajanje praktičkog znanja.

Nastavnik posreduje i potiče interakcijsko-komunikacijski proces, a komunikacijska kompetencija uključuje održavanje simetrične komunikacije, odnosno proces u kojem se mišljenja, stavovi i ideje međusobno dijele između nastavnika i studenata razmjenom verbalnih i neverbalnih simbola (Jurčić, 2012). Rješavanjem problemskih zadataka, radom u malim skupinama, te uvođenjem inovacija u nastavni proces moglo bi se poboljšati zadovoljstvo komunikacijom na državnim fakultetima. Također, uvođenjem neformalnih konzultacija kojima se stvara opuštenija atmosfera u kojoj su studenti spremniji za uključivanje u raspravu. Manje zadovoljstvo studenata komunikacijom s nastavnicima na državnim fakultetima ne znači da nastavnici ne posjeduju kvalitete i kompetencije. Komunikacijska kompetencija je vještina koja se može usavršavati, u kojoj je jedan od najbitnijih elemenata aktivno slušanje studenata.

9. ZAKLJUČAK

Budući da je komunikacija osnova nastavnog procesa, ishodišni problem provedenog istraživanja odnosio se na utvrđivanje eventualnih razlika u izražavanju zadovoljstva komunikacijom, kvalitetama i kompetencijama nastavnika u nastavnoj komunikaciji te značajkama interpersonalne komunikacije između studenata privatnih i državnih fakulteta. Cilj je bio ispitati stavove i mišljenja studenata privatnih i državnih fakulteta o obilježjima, načinima, čestoti, kvaliteti te zadovoljstvu komunikacijom u nastavnom procesu, na relaciji student – nastavnik.

Istraživanje je pokazalo da studenti privatnih fakulteta daju prosječno veće ocjene zadovoljstva nastavnom komunikacijom, u odnosu na studente državnih fakulteta. Ovo se može tumačiti činjenicom da su nastavnici i studenti na privatnim fakultetima skloniji neformalnim oblicima konzultiranja u kojima se stvara opuštena te prijateljska atmosfera. Također, zadovoljstvo komunikacijom upućuje na kvalitetu komunikacije, nastavnikovu sposobnost uočavanja neverbalnih poruka studenata, a posljedica toga je stvaranje pozitivnog nastavnog ozračja.

Osim zadovoljstva komunikacijom, studenti su procjenjivali kvalitete i kompetencije nastavnika, osobine nastavnika te stil komunikacije nastavnika. Iz rezultata se može zaključiti da studenti privatnih fakulteta iskazuju veću prisutnost svih ponuđenih kvaliteta i kompetencija prilikom komunikacije s nastavnicima, nego studenti državnih fakulteta. Kompetencije u visokoškolskom nastavnom procesu mogu se svrstati u socijalne kompetencije, a najstabilniji utjecaj procesa njihova razvoja je onaj koji je usmjeren na interakcijsko-komunikacijske aktivnosti nastavnika i studenata s jasno postavljenim ciljevima i zadacima. Rezultati također potvrđuju kako su djelotvorni i kompetentni nastavnici ujedno i djelotvorni komunikatori.

T – testovi na rezultatima procjena značajki interpersonalne komunikacije u nastavnom procesu pokazali su statistički značajnu razliku između studenata privatnih i državnih fakulteta, gdje studenti privatnih fakulteta daju prosječno veće ocjene obilježja interpersonalne komunikacije u odnosu na studente državnih fakulteta. Iz ovog se može zaključiti da između studenata i nastavnika na privatnim fakultetima postoji uspješna povratna veza koja je ključ interpersonalne komunikacije, te da češće ostvaruju međusobnu komunikaciju, što su rezultati također potvrdili. Činjenica koju ne smijemo zaboraviti je da na privatnim fakultetima nastavnici i studenti uglavnom rade u manjim grupama u kojima je komunikacija sama po sebi uspješnija i kvalitetnija, no provedeno istraživanje otvara neka nova pitanja u svezi prepoznavanja ostalih čimbenika zbog kojih studenti privatnih fakulteta svoje nastavnike procjenjuju komunikacijski

kompetentnijima. Sve to govori u prilog nužnosti unapređenja kvalitete visokoškolske komunikacije između nastavnika i studenta na državnim fakultetima.

Teorijsko-komparativna analiza i provedeno empirijsko istraživanje, trebali bi pedagogijskoj teoriji i pedagoškoj praksi pomoći u definiranju čimbenika kvalitetne nastavne komunikacije koji bi ujedno predstavljali i putokaz ka unapređivanju cjelokupnog nastavnog procesa.

10. LITERATURA

1. Agencija za znanost i visoko obrazovanje. Visoka učilišta u Republici Hrvatskoj. (http://www.azvo.hr/index.php/hr/)
2. Ajduković, M., Pečnik, N. (2002). Nenasilno rješavanje sukoba. Zagreb: Alinea.
3. Brajša, P. (1994). Pedagoška komunikologija. Zagreb: Školske novine.
4. Bratanić, M. (1993). Mikropedagogija. Zagreb: Školska knjiga.
5. Bratanić, M. (1987). Osnovni problemi visokoškolske pedagogije. Zagreb: Školska knjiga.
6. Berk, L.E. (2008). Psihologija cjeloživotnog razvoja. Jastrebarsko: Naklada Slap.
7. Brdar, I. (1993). Što je socijalna kompetencija? Rijeka: Godišnjak Zavoda za psihologiju, 13-19.
8. Buljubašić, I., Rebrina, N. (2013). Anketni upitnik: Obilježja komunikacije u visokoškolskim ustanovama. (Neobjavljeni seminarski rad.)
9. Caine, R. N., Caine, G. (1994). Making Connections: Teaching and the Human Brain. New York: Addison-Wesley.
10. Chesebro, J. L. (2002). Teaching clearly. In J. Chesebro and J. C. McCroskey (Eds.), Communication for Teachers (pp. 93-103). Boston, MA: Allyn & Bacon.
11. Civikly, J. M. (1992). Clarity: Teachers and Students Making Sense of Instruction. Communication Education, 41, 138-152.
12. Cota-Bekavac, M. (2002). Istraživanje suradničkog učenja. Napredak, 142 (1), 32-40.
13. Delors, J. i dr. (1998). Učenje. Blago u nama. Zagreb: Educa.
14. EduCentar. Rezultati istraživanja: Kvaliteta studiranja na privatnim i javnim fakultetima (2010). (http://www.educentar.net/)
15. Giroux, H. A. (2001). Theory and Resistance in Education. London: Bergin & Garvey.
16. Hargie, O., Dickson, D. (2004). Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice. London: Routledge.
17. Jukić, R. (2010). Metodički stil i takt nastavnika kao poticaj kreativnosti učenika. Pedagogijska istraživanja, 7(2), 291-306.
18. Jurčić, M. (2012). Pedagoške kompetencije suvremenog učitelja. Zagreb: Recedo.
19. Katz, L. G., McClellan, D. E. (1999). Poticanje razvoja dječje socijalne kompetencije: uloga odgajateljica i učiteljica. Zagreb: Educa.
20. Klafki, W., Schulz, W., von Cube, F., Möller, C., Winkel, R., Blankertz, B. (1994). Didaktičke teorije. Ur: H. Gudjons, R. Teske, R. Winkel. Zagreb: Educa.

21. Klaić, B. (1990). Rječnik stranih riječi. Zagreb: Nakladni zavod MH.
22. Kulić, R., Despotović, M. (2001). Uvod u andragogiju. Beograd: Svet knjige.
23. Markić, I. (2010). Socijalna komunikacija među učenicima. Pedagogijska istraživanja, 7(2), 307-317.
24. Peck Richmond i sur. (2009). Communication, Affect, & Learning in the Classroom. San Francisco, California: Creative Commons.
25. Ptiček, R. (2001). Suradnički odnosi u učenju. Metodički ogledi, 8 , 2(14), 107-112.
26. Reardon, K. K. (1998). Interpersonalna komunikacija: gdje se misli susreću. Zagreb: Alinea.
27. Rouse, M. J., Rouse, S. (2005). Poslovne komunikacije. Kulturološki i strateški pristup. Zagreb: Masmedia.
28. Vodopija, I. (2004). Komunikacijske vještine. Zagreb: Tempus – budućnost i uloga nastavnika, 153-158.
29. Zrilić, S. (2010). Kvaliteta komunikacije i socijalni odnosi u razredu. Pedagogijska istraživanja, 7(2), 231-242.
30. Weinert, F. E. (2001). Competencies and Key Competencies: Educational Perspective. U: Smelser, Neil J.; Baltes, Paul B. (ur.). International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences. Amsterdam: Elsevier, 4, 2433-2436.

11. PRILOZI

OBILJEŽJA KOMUNIKACIJE IZMEĐU NASTAVNIKA I STUDENATA

Poštovane kolege, upitnik koji je pred Vama dio je istraživanja u sklopu diplomskog rada *Obilježja komunikacije između nastavnika i studenata u privatnim i državnim visokoškolskim ustanovama,* iz kolegija Andragogija. Cilj istraživanja je prikupiti podatke o obilježjima, načinima te zadovoljstvom komunikacijom u nastavnom procesu, na relaciji student – nastavnik.

Sudjelovanje u ovom istraživanju je dobrovoljno i potpuno anonimno, stoga Vas molimo da ne upisujete svoje ime i prezime. Dobiveni rezultati koristit će se isključivo u znanstveno – istraživačke svrhe. Hvala Vam na trudu i vremenu koje odvajate za ispunjavanje ovog upitnika!

1. Spol:
   a) Ž
   b) M

2. Dob (upišite broj godina): _____

3. Fakultet: _____

4. Razina studija:
   a) Preddiplomski
   b) Diplomski

5. Koliko ste prosječno imali kolegija po semestru na studiju?
   a) 4
   b) 5
   c) 6
   d) 7
   e) 8
   f) 9
   g) 10

6. U kojim ste oblicima ostvarivali komunikaciju s nastavnikom, i koliko često?
(Ocjena 1 – nikad, 2 – jednom u semestru, 3 – jednom mjesečno, 4 – jednom tjedno, 5 – nekoliko puta tjedno.)

a) Službene konzultacije	1	2	3	4	5
b) E-poštom	1	2	3	4	5
c) Konzultiranje prije ili nakon nastavnog sata	1	2	3	4	5
d) Konzultiranje tijekom nastavnoga sata	1	2	3	4	5
e) Neformalne konzultacije	1	2	3	4	5

7. Ocijenite zadovoljstvo komunikacijom s nastavnicima tijekom cijelog studija.
(Ocjena 1 – u potpunosti nezadovoljan/na, 2 – djelomično nezadovoljan/na, 3 – niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na, 4 – djelomično zadovoljan/na, 5 – u potpunosti zadovoljan/na.)

a) Na satovima nastave	1	2	3	4	5
b) Na satovima konzultacija	1	2	3	4	5
c) U semestru	1	2	3	4	5
d) U nastavnom mjesecu	1	2	3	4	5
e) U nastavnom tjednu	1	2	3	4	5

8. Ako ste ostvarivali komunikaciju, koliko je nastavnika uključivala ta komunikacija?
   a) Uključivala je jednog nastavnika
   b) Uključivala je nekolicinu nastavnika
   c) Uključivala je većinu nastavnika
   d) Uključivala je sve nastavnika

9. Ukoliko ste ostvarivali komunikaciju s nastavnikom, smatrate li da je ona bila motivirana od strane nastavnika?
   a) Da
   b) Ne

10. Koliko ste često poticali pojedini oblik komunikacije?
(Molimo Vas, za svaki oblik zaokružite jedan od ponuđenih odgovora.)

a) Odlaskom na konzultacije	Nikad	Jednom u semestru	Jednom mjesečno	Jednom tjedno	Nekoliko puta tjedno
b) Slanjem e-poštom	Nikad	Jednom u semestru	Jednom mjesečno	Jednom tjedno	Nekoliko puta tjedno
c) Konzultiranjem prije ili nakon nastavnog sata	Nikad	Jednom u semestru	Jednom mjesečno	Jednom tjedno	Nekoliko puta tjedno
d) Konzultiranjem tijekom nastavnog sata	Nikad	Jednom u semestru	Jednom mjesečno	Jednom tjedno	Nekoliko puta tjedno
e) Neformalne konzultacije	Nikad	Jednom u semestru	Jednom mjesečno	Jednom tjedno	Nekoliko puta tjedno

11. Ocijenite Vaše zadovoljstvo svakim oblikom komunikacije. Pri tome ocijenite posebno zadovoljstvo s učinkovitošću, pristupačnošću te brzinom odgovora svakog oblika komunikacije.
(Ocjena 1 – u potpunosti nezadovoljan/na, 2 – djelomično nezadovoljan/na, 3 – niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na, 4 – djelomično zadovoljan/na, 5 – u potpunosti zadovoljan/na.)

Oblici komunikacije:	Učinkovitost					Pristupačnost					Brzina odgovora				
a) Odlaskom na konzultacije	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
b) Slanjem e-poštom	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
c) Konzultiranjem prije ili nakon nastavnog sata	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
d) Konzultiranjem tijekom nastavnog sata	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
e) Neformalne konzultacije	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

12. Zaokružite razinu suglasnosti s navedenim tvrdnjama.
(Ocjena 1 – u potpunosti se ne slažem, 2 – djelomično se ne slažem, 3 – niti se slažem niti se ne slažem, 4 – djelomično se slažem, 5 – u potpunosti se slažem.)

a) Nekolicini studenata prosjek je ocjena ovisio o komunikaciji s nastavnicima.	1	2	3	4	5
b) Većini studenata prosjek je ovisio o komunikaciji s nastavnicima.	1	2	3	4	5
c) Svim studentima prosjek je ovisio o komunikaciji s nastavnicima.	1	2	3	4	5
d) Nijednom studentu prosjek nije ovisio o komunikaciji s nastavnicima.	1	2	3	4	5
e) Moj prosjek ovisio je o osobnoj komunikaciji s nastavnicima.	1	2	3	4	5

13. Ocijenite Vaše zadovoljstvo komunikacijom s nastavnicima sa sljedećih katedri.

(Ocjena 1 – u potpunosti nezadovoljan/na, 2 – djelomično nezadovoljan/na, 3 – niti zadovoljan/na niti nezadovoljan/na, 4 – djelomično zadovoljan/na, 5 – u potpunosti zadovoljan/na.)

a) Nastavnici na katedrama Vašeg usmjerenja	1	2	3	4	5
b) Nastavnici koji izvode nastavu sveučilišnih/veleučilišnih kolegija	1	2	3	4	5
c) Ostali nastavnici Fakulteta	1	2	3	4	5

14. Smatrate li da je frontalni rad nastavnika predstavljao zapreku u ostvarivanju komunikacije?
(Zaokružite jedan od ponuđenih odgovora.)

a) Nikad nije predstavljao
b) Gotovo nikad nije predstavljao
c) Niti je niti nije predstavljao
d) Ponekad je predstavljao
e) Uvijek je predstavljao

15. Smatrate li da su nastavnici poticali komunikaciju sa studentima?
(Zaokružite jedan od ponuđenih odgovora.)

a) Nastavnici nikad nisu poticali komunikaciju
b) Nastavnici su rijetko poticali komunikaciju
c) Nastavnici su ponekad poticali komunikaciju
d) Nastavnici su često poticali komunikaciju
e) Nastavnici su uvijek poticali komunikaciju

16. Smatrate li da je nastavna komunikacija ometala tijek nastavnog sata?
(Pod ometanje se misli, primjerice, ako zbog nastavne komunikacije nije bilo moguće obraditi planirani sadržaj.)

a) Nikad nije ometala
b) Gotovo nikad nije ometala
c) Niti je niti nije ometala
d) Ponekad je ometala
e) Uvijek je ometala

17. Ocijenite potrebu osobne komunikacije studenata s nastavnicima.

(Zaokružite jedan od ponuđenih odgovora.)

a) Uopće nije potrebna
b) Nije potrebna
c) Niti je niti nije potrebna
d) Gotovo uvijek je potrebna
e) Uvijek je potrebna

18. Ocijenite kvalitete i kompetencije koje posjeduje nastavnik s kojim ste ostvarili najbolju komunikaciju.
(Ocjena 1 – nije uočeno, 2 – skoro nikada prisutno, 3 – djelomice prisutno, 4 – prisutno, 5 – u potpunosti prisutno.)

a) Pristupačnost	1	2	3	4	5
b) Otvorenost	1	2	3	4	5
c) Srdačnost	1	2	3	4	5
d) Pozitivne povratne informacije	1	2	3	4	5
e) Reagiranje na pogreške i ukazivanje na njih	1	2	3	4	5
f) Postavljanje potpitanja	1	2	3	4	5
g) Zainteresiranost za sadržaj kolegija	1	2	3	4	5
h) Zainteresiranost za sadržaj drugih kolegija	1	2	3	4	5
i) Studente promatra i kao osobe (shvaća njihove interese, želje, probleme i sl.)	1	2	3	4	5
j) Oblikovanje nastave tako da je primjenjiva i na druge kolegije	1	2	3	4	5
k) Trudi se pojašnjavati studentima nejasne sadržaje	1	2	3	4	5

19. Ocijenite nekvalitete i nekompetencije koje posjeduje nastavnik s kojim ste ostvarili najlošiju komunikaciju.
(Ocjena 1 – nije uočeno, 2 – skoro nikada prisutno, 3 – djelomice prisutno, 4 – prisutno, 5 – u potpunosti prisutno.)

a) Nepristupačnost	1	2	3	4	5
b) Usmjeren samo na sadržaj predavanja	1	2	3	4	5
c) Mrzovoljan	1	2	3	4	5
d) Omalovažava Vaše odgovore i stajališta	1	2	3	4	5
e) Na pogreške ukazuje nakon ispunjenih obaveza	1	2	3	4	5
f) Komunikacija često jednosmjerna (nema rasprave na nastavi, ne odgovara na e-poštu, ne održava konzultacije)	1	2	3	4	5
g) Nezainteresiranost za sadržaj kolegija	1	2	3	4	5
h) Nezainteresiranost za sadržaj drugih kolegija	1	2	3	4	5

i) Studente promatra isključivo kao studente (nije osjetljiv za njihove interese, želje, probleme i sl.)	1	2	3	4	5
j) Nastava usmjerena samo na polaganje ispita znanja na kolegiju	1	2	3	4	5
k) Ne trudi se pojašnjavati studentima nejasne sadržaje	1	2	3	4	5

20. Koliko su u nastavnom procesu prisutne značajke interpersonalne komunikacije?
(Ocjena 1 – nije uočeno, 2 – skoro nikada prisutno, 3 – djelomice prisutno, 4 – prisutno, 5 – u potpunosti prisutno.)

a) Prisutnost verbalnog ponašanja u komunikaciji.	1	2	3	4	5
b) Prisutnost neverbalnog ponašanja u komunikaciji.	1	2	3	4	5
c) Prisutnost spontanog ponašanja u komunikaciji.	1	2	3	4	5
d) Prisutnost uvježbanog i planiranog ponašanja u komunikaciji.	1	2	3	4	5
e) Komunikacija se razvija u skladu s prirodom odnosa između nastavnika i studenta.	1	2	3	4	5
f) Prisutnost povratne veze i suvislosti u komunikaciji.	1	2	3	4	5
g) Komunikacija se odvija u skladu s nekim unutarnjim i vanjskim pravilima.	1	2	3	4	5

21. Ocijenite koliko su u nastavnom procesu prisutna obilježja nastavne komunikacije.
(Ocjena 1 – nikad, 2 – rijetko, 3 – ponekad, 4 – često, 5 – uvijek.)

a) Nastavna komunikacija je jednostavna.	1	2	3	4	5
b) Nastavna komunikacija je pregledna.	1	2	3	4	5
c) Nastavna komunikacija je kratka.	1	2	3	4	5
d) Nastavna komunikacija je zanimljiva.	1	2	3	4	5

22. Ocijenite koliko su prisutne različite osobine nastavnika u nastavnom procesu.
(Ocjena 1 – nikad, 2 – rijetko, 3 – ponekad, 4 – često, 5 – uvijek.)

a) Nastavnik kao govornik	1	2	3	4	5
b) Nastavnik kao moderator	1	2	3	4	5
c) Nastavnik kao trener	1	2	3	4	5
d) Nastavnik kao menadžer	1	2	3	4	5
e) Nastavnik kao koordinator i inovator	1	2	3	4	5

23. Ocijenite koliko je prisutan određeni stil komunikacije nastavnika u nastavnom procesu.

(Ocjena 1 – nije uočeno, 2 – skoro nikada prisutno, 3 – djelomice prisutno, 4 – prisutno, 5 – u potpunosti prisutno.)

a) Prijateljski nastup u komunikaciji	1	2	3	4	5
b) Točnost, preciznost u komunikaciji	1	2	3	4	5
c) Nastavnik je pažljiv i susretljiv	1	2	3	4	5
d) Živahnost i animiranost nastavnika	1	2	3	4	5
e) Ležernost u komunikaciji	1	2	3	4	5
f) Dramatičnost u komunikaciji	1	2	3	4	5