

---

**Doc. dr. Irena Praskač-Salčin**  
**Univerzitet u Sarajevu / University of Sarajevo**  
**Fakultet političkih nauka / Faculty of Political Sciences**  
[irena.praskac@fpn.unsa.ba](mailto:irena.praskac@fpn.unsa.ba)

**UDK 378.147.88**

**Pregledni naučni rad**

## **SAVREMENE KOMUNIKACIJSKE PRAKSE U OBRAZOVANJU**

### **CONTEMPORARY COMMUNICATION PRACTICES IN EDUCATION**

#### ***Sažetak***

*Predmet analize su prakse i efekti izmijenjene neposredovane, interpersonalne komunikacije na relaciji nastavnik/-ci – student/-i u oblicima online konsultacija, tj. u novim komunikacijskim tehnologijama posredovanim obrascima. Tekst analizira transformaciju tradicionalnih, akademskih komunikacijskih praksi u procesima podučavanja uvjetovanu ne primarno tehnološkim već egzistencijalnim razlozima, polazeći od hipoteze da se djelotvornost konsultativnih, komunikacijskih formi ne može postići isključivo posredovanim obrascima, tj. izostankom interpersonalne, socijalne interakcije. Ciljevi analize odnosili su se kako na evidentiranje stvarnih efekata posredovanih komunikacijskih obrazaca online konsultacija, tako i na analiziranje indikatora unapređenja i razvijanja formi online podučavanja. Na odabranom uzorku studentica, studenata, nastavnica i nastavnika Odsjeka za komunikologiju/žurnalistiku Fakulteta političkih nauka Univerziteta u Sarajevu, primarno studijski opredijeljenih i zainteresiranih u polju izučavanja i istraživanja komunikacijskih procesa, provedeno istraživanje kroz upitnike imalo je za cilj analizirati uvjetovano posredovanu komunikaciju kako s aspekta komunikatora, učesnika komunikacijskog procesa, tako i s aspekta sadržaja i posrednika komunikacijskog procesa te njegovih efekata u komparaciji s uvriježenim, tradicionalnim akademskim praksama. Rezultati ispitivanja stavova ukazuju da su posredovani obrasci konsultativnih formi optimizirali materijalnu, tehničku dimenziju prijenosa i prijema, ali su umanjili kvalitativni, sadržajski aspekt poruke, u smislu njenog razumijevanja i uključivanja senzornih ulaza u proces komunikacije. Neblagovremenost u odgovaranju na upite, različite denotativne i konotativne forme razumijevanje poruke te izostanak metakomunikacije, samo su neki od zabilježenih pokazatelja izostanka osnovnih uvjeta djelotvorne komunikacije u formama posredovanih konsultacija.*

***Ključne riječi:*** *komuniciranje, neposredovano/posredovano komuniciranje, konsultacije, djelotvorna komunikacija*

### **Summary**

*The subject of the analysis are the practices and effects of changed direct, interpersonal communication on teachers – students reality in the form of online consultations, in new communication technologies mediated by patterns. The text analyzes the transformation of traditional, academic communication practices in teaching processes conditioned not primarily by technological but existential reasons, starting from the hypothesis that the effectiveness of consultative, communication forms cannot be achieved exclusively through mediated forms, the absence of interpersonal, social interaction. The purpose of the analysis was related both to recording the real effects of mediated communication patterns of online consultations and to analyzing indicators of improvement and development forms of online teaching. On the selected sample of students and teachers of the Department of Communication and Journalism Studies, Faculty of Political Science, University of Sarajevo, primarily, study-oriented and interested in the field of studying and researching communication processes, the surveys aims to analyze conditionally mediated communication from the aspect of communicators, participants in the communication as well as from the aspect of the content and mediator of the communication process and its effects in comparison with established, traditional academic practices. The results of the examination of attitudes indicate that the mediated patterns of consultative forms optimized the material, technical dimension of transmission and reception, but reduced the qualitative, content aspect of the message in terms of its understanding and the inclusion of sensory inputs in the communication process. Untimeliness in responding to inquiries, different denotative and connotative forms of understanding the message, and the absence of metacommunication are just some of the recorded indicators of the absence of basic conditions for effective communication in forms of mediated consultation.*

**Keywords:** *communication, direct/mediated communication, consultations, effective communication*

### **Uvod**

Promatrajući razvoj komunikacijskog obrasca kroz povijest, nužno možemo zamijetiti da je on povezan s društvom i društvenim stupnjevima razvoja. Kako su se mijenjali, dopunjavali, razvijali i usavršavali načini komuniciranja, tj. kako se pojačavao „hardverski“, posrednički kanal prijenosa i prijema poruka, tako se i demokratizirao, otvorao proces komunikacije, a neposredovane forme komuniciranja se zadržavale, bez obzira na savršenost mnogostrukih tehnoloških inovacija. Neposredovana komunikacija podrazumijeva odvijanje komunikacijskog procesa bez posrednika, odnosno riječ je o interpersonalnoj, direktnoj ili „licem u lice“ komunikaciji. Stjuart

(Stewart 2009) takvu komunikaciju opisuje na sljedeći način: „Termin 'interpersonalna komunikacija' označava onu vrstu komunikacije koja nastaje kada ljudi koji su u nju uključeni govore i slušaju na način koji maksimizira prisustvo ličnog“ (Tabs 2013: 364). Posredovana komunikacija podrazumijeva komunikaciju koja se odvija uz pomoć nekog sredstva, posrednika komunikacije pa je u tom smislu određujemo kao indirektnu, medijsku komunikaciju. Pojam 'komunikacioni mediji', kako tvrdi Todorović (prema Džonatanu Bentalu), jeste „bilo koja tehnika koja se koristi za komuniciranje, to jest, za prenos informacija od jednog ka drugom ljudskom biću“ (Todorović 2009: 21).

Vrlo je vjerovatno da bismo teško mogli zamisliti bilo koju ljudsku djelatnost što isključuje neki od aspekata komunikacije. Različiti oblici društvenih djelatnosti zahtijevaju različite oblike komunikacijskih obrazaca koji uključuju prilagođenost svih elemenata komunikacijskog procesa od kreatora/komunikatora preko kanala/medija ili posrednika poruke do načina prijema. Obrazovanje je jedna od djelatnosti koja u najneposrednijem obliku oslikava povezanost, ulogu i funkciju komunikacije kao nužnog preduvjeta prijenosa određenih znanja, vještina i sposobnosti. Komunikacijski obrasci u akademskom okruženju prisutni su kako u oblicima administrativno-tehničke korespondencije, interne komunikacije nastavnog kadra i uposlenika, komunikacijskih formi interakcije nastavnika i studenata tako i u oblicima eksternih odnosa obrazovnih institucija s javnošću i predstavljaju zasebna komunikološka polja istraživanja. Stvaranje, razvijanje i mijenjanje komunikacijskih sredstava i obrazaca u akademskom okruženju imanentno je stalnim i dinamičnim promjenama kojima ništa manje nije izložena bilo koja druga djelatnost. Prije nešto više od dvadeset godina profesor i istraživač u oblasti savremenih komunikacijskih tehnologija i procesa Antoan Iris u studiji o stvarnim efektima informatičke i digitalne ere kao suštinski, etički i pravni problem umreženog društva, između mnogih drugih, delegirao je pitanja „fizičkog prisustva na radnom mjestu“ i „elektronske veze“ (Iris 1999: 104).

Vodeći se tada gotovo futurističkim vizijama i tezama, koje su za ostatak svijeta već četrdesetak godina dijelom društvene realnosti, tekst analizira transformaciju tradicionalnih akademskih komunikacijskih praksi u procesima podučavanja uvjetovanu ne primarno tehnološkim, već egzistencijalnim razlozima. Stjuart Tabs navodi da je malo oblasti u kojima je komunikacija zasnovana na kompjuterima imala utjecaja kao što je to oblast učenja i obrazovanja (Tabs 2013: 57). Korištenje svakodnevnih informacijsko-komunikacijskih tehnologija postalo je olakšica pri realizaciji

različitih vidova nastavničkih konsultacija, ali je ovaj vid obrasca gotovo uvijek kombiniran s interpersonalnim metodama. Nove tehnologije omogućile su izvjestan stepen otvorenosti i pristupačnosti univerzitetskog obrazovanja ne samo u smislu dostupnosti predavanja i materijala za učenje na bilo kojem kraju svijeta već i popularizacije različitih naučnih oblasti. Virtualno konferencijsko i seminarsko uključivanje u diskusije otvorilo je mogućnosti internacionalnih učešća i razmjene mišljenja uz vrlo pristupačne ekonomske predispozicije. Prikupljanje, obrada, ažuriranje, arhiviranje i dostavljanje različitih materijala posredstvom savremenih komunikacijskih medija, postalo je efikasnije i znatno lakše.

Komunikacija sa studentima, naročito sa studentima koji se obrazuju uz rad, majkama i studentima s određenim invaliditetima, postala je lakša i brža, a troškovi njihovih studija manji. Komunikacija u online formi može biti dobra prilika za uključivanje u diskusije onih studenata koji se u učionicama ne javljaju često da bi postavljali pitanja, jer se u online okruženju ostvaruje posredovani, a ne direktni kontakt. Zatvorenost, često pripisivana akademskoj zajednici, posredstvom savremenih tehnologija mijenja se u jednu sasvim novu dimenziju. Online akademsko obrazovanje nije otvorilo samo pravna i etička pitanja radnog odnosa i načina studiranja izvan prostora univerziteta, već i pitanja kreiranja prilagođenih nastavnih programa i stvaranja jednog novog, specifičnog komunikacijskog bontona.

Direktni interpersonalni komunikacijski obrasci u akademskom okruženju bili su dugo vremena jedine forme komunikacijske prakse. Određeni situacijski obrasci, naročito u prilikama konsultativnih formi, ne mogu zamijeniti parametre zamijećenosti komunikatora, zadržavanja pažnje, memoriranja, razumijevanja ili praćenja neverbalnih signala i poruka koje posjeduje neposredovani kontakt. Pored ovih parametara, interpersonalni komunikacijski obrasci označeni su personalnijim stepenom interakcije, što do danas niti jedan tehnološki posredovani kanal nije nadomjestio. U sve izglednijim uvjetima savremenih društvenih kriza, kakvoj smo nedavno svjedočili, naše fizičko „neprisustvo“ postaje vizija nekog novog metoda i načina podučavanja. Značaj promatranja i analiziranja efektivnosti posredovanih komunikacija ogleda se i u činjenici nedavnih egzistencijalnih društvenih izazova, u okviru kojih su ove forme bile jedini obrasci interakcije. Pored razmatranja adekvatnih i optimalnih metoda, tehnika i platformi primjene online podučavanja, značajna pitanja koja u ovom poretku ostaju otvorena vežu se za kvalitet stečenog obrazovanja na daljinu i za efekte, odnosno djelotvornost ovakvih komunikacijskih praksi. Istraživanja u polju

posredovanih interakcija u obrazovnom procesu relevantna su u kontekstu društvenih i tehničkih okolnosti u okviru kojih će neposredovana i posredovana komunikacija zasigurno biti kombinirane metode interakcije, naročito u formama konsultacija.

### **Analiza primjera neposredovane/posredovane komunikacije u akademskom okruženju**

Analiza komunikacijskih praksi u akademskom okruženju uključivala je sljedeći metodološki i interpretativni okvir.

*Predmet istraživanja* bile su komunikacijske navike u akademskom okruženju, tj. prakse i efekti izmijenjene neposredovane interpersonalne komunikacije na relaciji nastavnik/-ci – student/-i u oblicima online konsultacija, odnosno u novim komunikacijskim tehnologijama posredovanim obrascima. Predmetno polje analize uključivalo je uvjetovano posredovanu komunikaciju kako s aspekta komunikatora, učesnika komunikacijskog procesa, tako i s aspekta sadržaja i posrednika komunikacijskog procesa, te njegovih efekata u komparaciji s uvriježenim tradicionalnim akademskim praksama.

*Problem istraživanja* odnosio se na ispitivanje djelotvornosti posredovanih komunikacijskih obrazaca online konsultacija, odnosno da li i u kojoj mjeri ovaj vid interakcije između nastavnika i studenata može imati jednake, bolje ili lošije ishode u odnosu na interpersonalnu komunikaciju. Predmetno i problemsko polje analize ovih vidova komunikacijskih obrazaca ne ulazi u prostor organizacije formi predavanja ili inoviranih metoda i tehnika podučavanja, koje uključuju nove tehnologije, već se primarno fokusira na pozitivne i negativne učinke konsultativnih online komunikacija bez fizičkog prisustva i njihovih efekata u odnosu na neposredovanu komunikaciju.

Provedeno istraživanje imalo je za *cilj* prikazati stepen:

- uključenosti, angažiranosti i posvećenosti učesnika komunikacijskog procesa u akademskom okruženju u poređenju dvaju oblika odvijanja konsultativnih termina, neposredovanih interpersonalnih susreta i online korespondencije;
- prihvaćanja i razumijevanja poruka u posredovanim i neposredovanim komunikacijskim obrascima;
- stabilnosti tehničke veze između komunikatora;
- ishoda ili cilja, odnosno djelotvornosti dvaju oblika komunikacijskih praksi.

Ciljevi analize odnosili su se na evidentiranje stvarnih efekata posredovanih komunikacijskih obrazaca online konsultacija i na analiziranje indikatora unapređenja i razvijanja formi online podučavanja.

*Generalna hipoteza* istraživanja glasila je:

Djelotvornost konsultativnih komunikacijskih formi ne može se postići isključivo posredovanim obrascima, tj. izostankom interpersonalne socijalne interakcije.

Varijabla uključenosti komunikatora promatrana je i analizirana u kontekstu indikatora: vremenskog i kvalitativnog okvira slanja odgovora, trenutnog pojašnjenja, veće pažnje, posvećenosti i dostupnosti, slobode u uzimanju učešća u razgovoru, obima rada te praćenja neverbalnih znakova.

Varijabla prihvatanja i razumijevanja poruka u posredovanim i neposredovanim komunikacijskim obrascima analizirana je u smislu indikatora: denotativnih i konotativnih tumačenja poruka, kompleksnosti, kvantiteta i jasnoće teksta poruka, dimenzije vremenske dostupnosti, ponavljanja/vraćanja, skladištenja te privatnosti.

Varijabla stabilnosti veze između komunikatora mjerena je indikatorima tehničkih distrakcija, kvalitete transmisije, adekvatnosti i prisutnosti kanala prijenosa ili platforme, te tehničkih predispozicija i znanja.

Varijabla ishoda ili cilja, odnosno djelotvornosti dvaju oblika komunikacijskih praksi analizirana je indikatorima učenja i dobijanja korisnih informacija ili pojašnjenja u istoj mjeri i kvaliteti, stepena davanja podrške i podstreka studentima za učenje, istraživanje i rad, razvijanja osjećaja vrijednosti i identiteta, te zastupljenosti ljudskih i nastavničkih kvaliteta.

*Metode i tehnike istraživanja* uključivale su kvantitativni i kvalitativni pristup prikupljanju i analizi podataka. Podaci u formi stavova prikupljeni su tehnikom anketnog upitnika, a analizirani su i interpretirani metodama induktivne i deskriptivne statistike. Na odabranom uzorku studentica i studenata, nastavnica i nastavnika Odsjeka za žurnalistiku/komunikologiju Fakulteta političkih nauka Univerziteta u Sarajevu, primarno studijski opredijeljenih i zainteresiranih u polju izučavanja i istraživanja komunikacijskih procesa, provedeno je istraživanje kroz dva upitnika. Oni su se odnosili na istraživanje komunikacijskih navika u akademskom okruženju, tj. na istraživanje praksi i efekata izmijenjene neposredovane interpersonalne komunikacije na relaciji nastavnik/-ci – student/-i u oblicima online

konsultacija, tj. u novim komunikacijskim tehnologijama posredovanim obrascima. Upitnik za studente realiziran je u online formatu i anonimno u januaru 2022. godine. Svi prikupljeni podaci u formi stavova i iskustava zaštićeni su i iskorišteni isključivo za potrebe istraživanja i pisanja rada. Učešće u anketiranju bilo je dobrovoljno. Upitnik koji je činilo 13 pitanja imao je za cilj analizirati uvjetovano posredovanu komunikaciju. Analizirajući aspekte posredovanih konsultativnih komunikacijskih obrazaca u akademskom okruženju, svoje iskustvo neposredovane i posredovane komunikacije iskazalo je i 8 nastavnika Odsjeka za komunikologiju/žurnalistiku Fakulteta političkih nauka Univerziteta u Sarajevu kroz upitnik sa 17 pitanja. Upitnik za nastavnike realiziran je u aprilu 2022. godine metodom anketiranja anonimno, te su svi prikupljeni podaci u formi stavova i iskustava zaštićeni i iskorišteni isključivo za potrebe istraživanja i pisanja rada. Učešće u anketiranju nastavnika bilo je dobrovoljno.

*Vremenska odrednica* istraživanja odnosila se na dvije dimenzije bilježenja iskustava konsultativnih komunikacijskih interakcija između nastavnika i studenata prije i poslije zdravstvene i epidemiološke situacije uzrokovane COVID-pandemijom. Vrijeme prikupljanja podataka i iskustava uključivalo je dva mjeseca (januar i april 2022. godine).

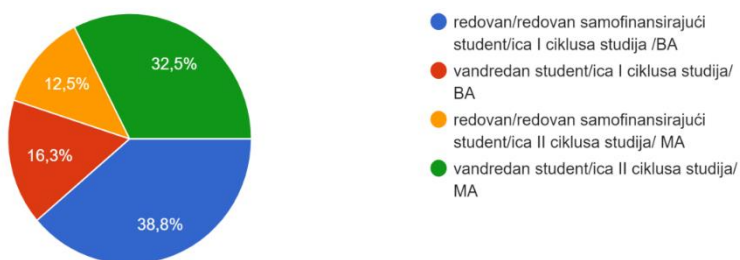
*Prostorna odrednica* istraživanja uključivala je uzorak na teritoriji Bosne i Hercegovine, odnosno Univerzitet u Sarajevu, Fakultet političkih nauka Sarajevo, Odsjek za komunikologiju/žurnalistiku.

U istraživanju je učestvovao 81 student/-ica, s najvećim procentom (64,2%) dobi između 18 i 25 godina i 8 nastavnika studijskog usmjerenja. Ispitanici su na temelju jasno definiranih pitanja iskazivali svoja iskustva u toku konsultativnih, neposredovanih i posredovanih komunikacijskih obrazaca prije i poslije zdravstvene i epidemiološke situacije uzrokovane COVID-pandemijom. Grafikonima su prikazani procenti učešća ispitanika u odnosu na ciklus studija i status studiranja. Evidentirana greška pri statističkom prikupljanju i obradi ispitanika odnosi se na 10 studenata koji su označili različite cikluse/godine studiranja u dvama postavljenim pitanjima, te jednog ispitanika koji nije označio tražene podatke o ciklusu/godini studija.

*Grafikon 1. Ispitanici u odnosu na status studiranja*

Status studiranja:

80 odgovora

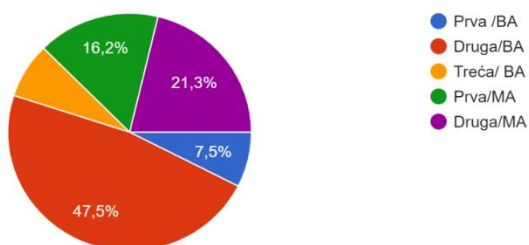


*Izvor: obrada autorice*

*Grafikon 2. Ispitanici u odnosu na godinu/ciklus studija*

Godina studija koju pohađate:

80 odgovora



*Izvor: obrada autorice*

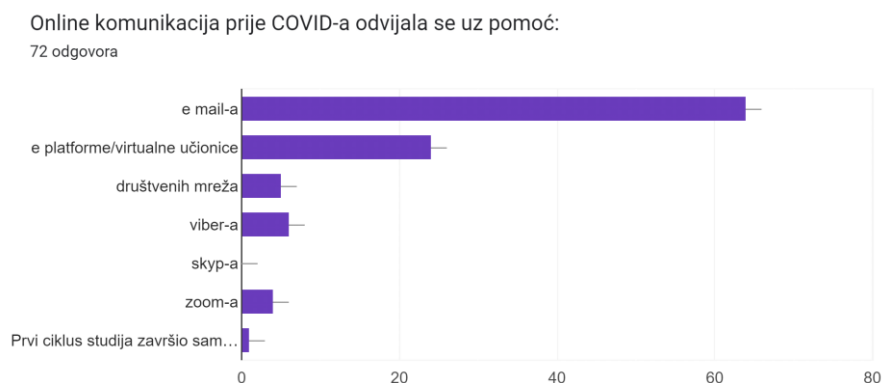
Značajno je spomenuti da se veći procenat anketiranih studenata odnosi na one koji su prvu godinu studija upisali i pohađali u izmijenjenim i prilagođenim uvjetima studiranja na Univerzitetu u Sarajevu (*Zaključci i preporuke*, Odluka Senata Univerziteta u Sarajevu od 11. 3. 2020. g), shodno preporukama nadležnih institucija donesenim u skladu s trenutnom zdravstvenom i epidemiološkom situacijom uzrokovanom COVID-pandemijom.



Preporukama i zaključcima definirano je da se nastava, vježbe, konsultacije i svi drugi vidovi komunikacije isključivo realiziraju putem platformi e-nastave ili e-maila. U tom smislu studenti su prva iskustva načina studiranja stekli isključivo u online okruženju i u smislu konsultativnih praksi i cjelokupnog nastavnog procesa. Ovaj podatak u najvećoj mjeri utjecao je na subjektivno percipiranje studenata u smislu procjene ishoda komunikacije u različitim oblicima. U kasnijim preporukama mijenjat će se dinamika realizacije nastavnog procesa uz izvjesne ustupke kombiniranja fizičkog prisustva s online obrascima.

Upitnik je potvrdio da su studenti prije izmijenjenog režima odvijanja nastavnog procesa na Fakultetu političkih nauka Univerziteta u Sarajevu, na Odsjeku za žurnalistiku/komunikologiju, s nastavnicima komunicirali i putem online platformi i putem neposredovanih konsultativnih susreta (54,3%). Neposredovana komunikacija uključivala je forme predavanja, gostujućih predavanja, vježbi, seminara, grupnih studentskih radova, prezentacija i diskusija, praktične nastave, ispita te konsultacija. U uvjetima prije ovog izmijenjenog nastavnog procesa najveći procenat online komunikacije realizirao se posredstvom elektronske pošte (e-maila). U izmijenjenim uvjetima odvijanja nastavnog procesa komunikacija se odvijala isključivo u online okruženju (55,6%) posredstvom različitih platformi, u okviru čega je, prema iskustvima studenata, najviše prakticirana e-nastava, odnosno „virtualne učionice“ i e-mail korespondencija.

*Grafikon 3. Odnos korištenih platformi online komunikacije prije COVID-a*

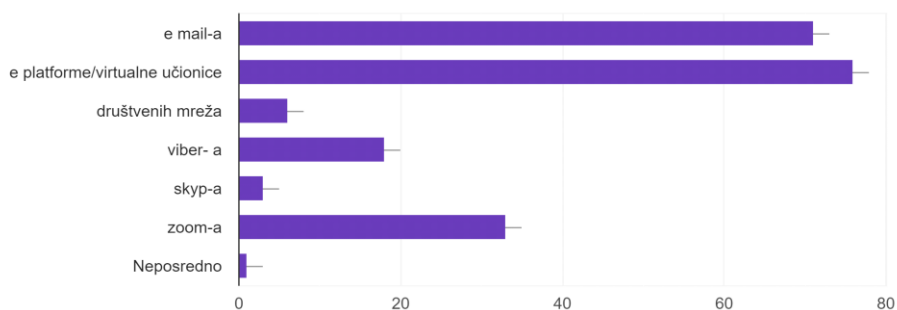


*Izvor: obrada autorice*

*Grafikon 4. Odnos korištenih platformi online komunikacije u toku COVID-a*

Online komunikacija u toku COVID-a odvijala se uz pomoć:

81 odgovor



*Izvor: obrada autorice*

Polazeći od *inicijatora komunikacijskog procesa*, prvog komunikatora, u primjeru studenta/-ice ispitanici su većinskim dijelom (Tabela 1) online konsultacije obavljali e-mailom u cilju: dobijanja kraćih informacija i rješavanja tehničkih pitanja, pojašnjenja pri izradi seminarskih i drugih studentskih radova, te konsultacija u vezi s ispitima. Svi ispitanici/studenti (81) imali su priliku iskazati svrhu obavljanja online konsultacija. Od tog broja 13 studenata (od 28 anketiranih studenata drugog ciklusa studija) izjasnilo se da su ovaj vid konsultacija obavljali i radi savjeta pri izradi master teze ili prijave.

*Tabela 1. Svrha obavljanja konsultacija*

Informacije i tehnička pitanja	76,5%
Izrada seminarskih/istraživačkih radova	67,9%
Dodatna objašnjenja gradiva i nastavnih jedinica	35,8%
Konsultacije u vezi s ispitima	63%
Konsultacije u vezi s literaturom	35,8%
Pitanja pri izradi master teze ili prijave	17,3%
Konsultacije u vezi s istraživanjem, projektom ili vannastavnim aktivnostima	13,6%
Lična pitanja	16%

*Izvor: obrada autorice*

Većini ispitanika tekstualna poruka poslana uz pomoć online platformi bila je dovoljna da iskažu svoje mišljenje, potrebu ili zahtjev. Takve poruke bile su u svakom smislu prilagođene kanalu, odnosno platformi distribucije, a znanje pri njihovom kreiranju u odnosu na prirodu medija vrlo vjerovatno dobro poznato ispitaniku. Samo mu je na taj način omogućeno apsolutno znanje o tome da je poruka dosegla željeni nivo razumijevanja. Najveći procenat ispitanika donekle se slaže s tvrdnjom da nisu bili sigurni da li je poruka uopće primljena. Za razliku od nekih medija online komunikacije, gdje je povratna informacija o prijemu i otvaranju/čitanju poruke dostupna u vidu specifične notifikacije, podešavanja funkcioniranja e-mail korespondencije nisu unificirana u odnosu na svakog pojedinačnog korisnika ili platformu elektronske pošte. Stoga će i informacije o primitku poruke, ukoliko primalac ne odgovori, za pošiljaoca biti vrlo ograničene. S druge strane, od komunikatora se u ovom smislu očekuje stalna online dostupnost, tehnička podrška nezavisno od vlastitih ograničenja, poslovnog rasporeda, privatnog vremena i sl.

U tom smislu utemeljena je i jedna od primarnih zamjerki novim tehnologijama kojima smo prinuđeni mijenjati svoje ustaljene komunikacijske prakse i dostupnost. Najveći procenat studenata/-ica potvrdio je da su online oblici komunikacije produžili radno vrijeme i povećali obim rada jer smo danonoćno dostupni, ali većina njih nema nelagodu poslati poruku kasnije (izvan radnog vremena ili u neprikladno doba) i ne misli da će notifikacija ometi primaoca. Nadalje, jedan dio ispitanika (23) uopće nije dobijao odgovore na poslani upite ili su oni dosta kasnili (26). Stoga su dobijeni odgovori ili informacije bili neblagovremeni, odnosno nisu mogli imati nikakvu vrijednost i značenje u odnosu na vremenski period relevantan za postavljeni upit. U analizi zabilježenih subjektivnih iskustava, stavova i informacija u vezi s online konsultacijama jedan od ispitanika naveo je sljedeće: „Što se tiče konsultacija i komunikacije studenata i profesora, oni profesori koji su pristupačni i otvoreni uživo, takvi su i online i ne kasne s odgovorima, oni koji ne odgovaraju na mailove vjerovatno ne bi bili previše požrtvovani ni licem u lice“.

19 ispitanika u potpunosti ili djelimično se složilo s tvrdnjom da je poruka ili pitanje često bilo pogrešno protumačeno, a odgovor nejasan i nepotpun (22 ispitanika). Ovi podaci argumentiraju tvrdnju da su nove tehnologije omogućile ovladavanje prostornim i vremenskim dimenzijama, ali ne i dimenzijama razumijevanja, koju smatramo jednim od osnovnih uvjeta djelotvorne, odnosno svrsishodne komunikacije. „...komunikacija je

delotvorna kada stimulus koji je pošiljalac ili izvor inicirao i nameravao da pošalje odgovor stimulusu onako kako ga opaža i na njega odgovara primalac“ (Tabs 2013: 59). Tekstualno posredovane poruke mogu imati različita konotativna i denotativna značenja bez obzira da li svi učesnici komunikacijskog procesa pripadaju istom jezičkom i profesionalnom okruženju. Stvarna jezička značenja mogu se različito interpretirati zavisno od individualno ili subjektivno kreiranih predstava. U tom kontekstu Tabsov pojam *metakomunikacije*, tj. „komunikacije u komunikaciji“, specifičnog, detaljnijeg pojašnjenja izrečenog, „uputstva kako razumjeti poruku“, ostaje isključivi alat neposredovane komunikacije. Naročito se to odnosi na situacije kada se metakomunikacija odvija trenutno i u kombinaciji s neverbalnom komunikacijom. Interpretiranje poruke ne mora zavisiti isključivo od jezičkih, denotativnih ili konotativnih shvatanja primaoca, već i od namjere primaoca da izbjegne odgovor ili nerazumijevanje pitanja koje nije dovoljno jasno ili koncizno postavljeno. U kontekstu prethodno rečenog, veći dio ispitanika u potpunosti se složio s tvrdnjom da je u neposrednom razgovoru moguće odmah postaviti potpitanje ili tražiti dodatno objašnjenje.

Mali broj studenata slaže se s tvrdnjom da tekstualni odgovor nekada zna biti kompleksan, komplikovan i dug. Među ispitanicima postoji gotovo proporcionalno podijeljeno mišljenje kada je u pitanju mogućnost praćenja namjernih i nenamjernih neverbalnih poruka u toku razgovora s nastavnikom i njihovog značaja za komunikaciju. Polazeći od toga da se u okviru mjerenja i analiziranja efekata persuzivne/utjecajne komunikacije, optimalni rezultati utjecaja na promjenu mišljenja ili poticanja na akciju postižu korištenjem više različitih kanala komunikacije, tj. multimedijalnim opažanjem i korištenjem različitih neverbalnih znakova, to može imati pozitivne efekte i rezultirati djelotvornom komunikacijom. Neposredovani komunikacijski obrasci omogućavaju praćenje različitih neverbalnih poruka poput visine, jačine ili intenziteta glasa, izraza lica ili očiju, pokreta tijela koji mogu izmijeniti, dopuniti, potvrditi ili negirati vokalnu poruku. Njihovo razumijevanje zavisi od sposobnosti opažanja učesnika komunikacijskog procesa. “U komunikaciji licem u lice dostupni su nam svi znaci, kako verbalni, tako i neverbalni... Čak 65% ukupnog socijalnog značenja u komunikaciji licem u lice prenosi se neverbalnim znacima“ (Tabs 2013: 153).

U online tekstualnom komunikacijskom obrascu prisustvo bilježenja ovih znakova i načina kako bi to bilo izgovoreno moglo bi u potpunosti izmijeniti značenje poruke. Najveći procenat studenata dijeli mišljenje da je online forma idealan oblik komunikacije zbog mogućnosti da se dobijenim

informacijama na konsultativnim sastancima uvijek može vratiti i podsjetiti se na najbitnije.

Najveći broj ispitanika smatra da će ih nastavnik razumjeti i saslušati s većom pažnjom u neposredovanoj komunikaciji, te da se u komunikaciji „licem u lice“ osjećaju više vrijednim, a razgovor se čini humanijim. „Kako tvrdi jedno istraživanje, neverbalna responzivnost kod studenata značajno povećava simpatije nastavnika i njihovo pristajanje da udovolje zahtevima studenata“ (Tabs 2013: 154). U kontekstu razumijevanja ovog benefita neposredovane komunikacije, osim opažanja vrlo visoko se pozicionira djelotvornost komunikacije slušanjem. Tabs navodi nekoliko vrsta slušanja, od kojih empatičku vrstu slušanja smatra aktivnošću s ciljem prihvatanja, dopuštanja i razumijevanja, a ne odgovaranja, suđenja, procjenjivanja ili kritikovanja. Upitnikom je zabilježeno podijeljeno mišljenje studenata kada je u pitanju učešće u diskusiji ili postavljanje pitanja u online okruženju. Polovina studenata smatra da su slobodniji postaviti pitanje ili učestvovati u diskusiji online nego neposredno u učionici. 19 njih smatra da će nastavnik prije pružiti pomoć ako ga lično zamole.

Konsultacije u formi online poziva dijelom su realizirane i u toku uobičajenog odvijanja nastavnog procesa. Ovaj vid susreta, osim za realizaciju nastave, vježbi i sjednica, bio je prakticiran i kod konsultativnih sati, naročito pri realizaciji mentoriranja različitih studentskih radova. Studenti su upitnikom ocijenili da je audio ili videorazgovor uz pomoć virtualne učionice ili druge platforme adekvatan za svaki vid konsultacija, čak i kad se ne realizira videopozivom nastavnika, već samo u audioformi. Izostanak vizuelnog kanala komunikacije isključit će bitne elemente opažanja, što može na izvjestan način oslabiti djelotvornost komunikacije, naročito kada je u pitanju rješavanje kriznih ili konfliktnih situacija. Gotovo svi ispitanici imali su sve tehničke predispozicije za online komunikaciju, što je primarno podrazumijevalo uređaj, platformu i stabilnu internet konekciju. Zanimljivo je da broj studenata imao je tehničke smetnje pri realizaciji audio ili videokonsultacija.

Većina ispitanika zaključila je i da su online konsultacije korisnije jer mogu lako i brzo uključiti i druge u komunikaciju. Većini nije smetala činjenica da su se u ovom vidu komunikacije često i drugi mogli uključiti u razgovor ili e-mail prijepisku bez znanja ili dozvole svih učesnika. Posredovanje poruka posredstvom novih tehnologija, naročito u smislu dijadne komunikacije, otvara jedno sasvim novo deontološko polje. Jedan segment etičke dvojbe jeste i prosljeđivanje poruka bez znanja i odobrenja svih učesnika komunikacije, te transparentno ili prikriveno uključivanje drugih osoba u

komunikaciju, odnosno poštivanje privatnosti e-mail komunikacije. 64,2% studenata potvrdilo je da bi bilo dobro imati vodič, upute, smjernice, pravilnik ili bonton pri tekstualnoj ili audio/videokomunikaciji s predmetnim nastavnicima, koje će poštivati svi učesnici. 60% ispitanika tvrdi da je posjedovalo detaljne upute za online komunikaciju s predmetnim nastavnicima.

Studenti (njih 29) smatraju da nastavnici u online komunikaciji ne zahtijevaju obimom manje zalaganje, realizaciju jednostavnijih zadataka, studiranje materijala koji ne iziskuju veće intelektualne te manje obimne prepravke. Kvantitet i kvalitet učešća u nastavi te realizacija studentskih obaveza u kontekstu subjektivne ocjene studenata nije se razlikovala od obaveza uobičajenog nastavnog procesa. Više od polovine ispitanika smatra da online konsultacije omogućavaju lakše ažuriranje materijala, posredovanje, dijeljenje ili skladištenje. Studenti smatraju da online konsultacije u potpunosti mogu zamijeniti kabinetske, te da ne moraju služiti samo za razmjenu kratkih informacija i pitanja. Većini ispitanika online konsultacije umanjile su troškove studiranja, što se odnosi na prijevoz, stanovanje i sl. Promjene u smislu organizacije posla „na daljinu“ svakako su umanjile materijalne, kadrovske i mnoge druge troškove.

Prema nekim istraživanjima, pojačale su učinak urađenog posla, ali su u svakom smislu ostavile prostor za stvaranje jedne sasvim nove socijalne dimenzije odnosa između nastavnika i studenata i procesa studiranja. Danas se ova pitanja u mnogostrukim kontekstima istražuju u polju efekata tehnologija na interpersonalnu komunikaciju, a mnoštvo teza zauzima dijametralno suprotne stavove u ispitivanjima: poticaj/ ograničavanje komunikacije, širenje/ sužavanje socijalnih kontakata, povezanost/ nepovezanost, otvorenost/ zatvorenost, blagostanje/ stres, produktivnost/ neproduktivnost itd.

Upitnikom za studente ispitanici su u posljednjem pitanju imali priliku podijeliti neku informacije, stava ili iskustva u vezi s online konsultacijama. Tabela 2 prikazuje učestale tvrdnje o iskustvima ispitanika nezavisno od prirode pitanja.

Tabela 2. Učestale tvrdnje ispitanika u odnosu na iskustva u oblicima konsultacija

<b>Pozitivno iskustvo online komunikacije</b>	<b>Negativno iskustvo online komunikacije</b>
„za studente ima mnogo prednosti“	„može profesorima stvoriti dojam da su na poslu 24 h dnevno“
„smanjenje troškova“	„nadamo se da je vrijedilo“
„bila sam produktivnija i kvalitetnije usvajala znanje“	„niko ne vodi računa o vanrednim studentima, mi radimo, a online smo i prije i poslije 18.00 sati“
„predavanja vratimo online“	„online je katastrofa u svakom segmentu, uživo je mnogo ljepše“
„online mi iziskuje manje vremena i veću sigurnost“	„face to face komunikacija je mnogo bolja i prirodnija“
„online je bolja opcija, konsultacije su mnogo efikasnije“	„osjećam se psihički rasterećenije kad idemo u učionicu ili kabinete“
„mogu postaviti pitanje bilo kada“	„online sistem je ponekad bio stresan“
„online režim je zahvalan bio u pandemijskim uvjetima“	„cijelo vrijeme sam imala lošu konekciju i kvarove na opremi“
„online ima mnogo više prednosti nego nedostataka“	„online mi je sve ometalo pažnju“
„moje iskustvo je više nego pozitivno“	

*Izvor: obrada autorice*

U analizi aspekata posredovanih konsultativnih komunikacijskih obrazaca u akademskom okruženju svoje iskustvo neposredovane i posredovane komunikacije iskazalo je i 8 nastavnika Odsjeka za komunikologiju/žurnalistiku Fakulteta političkih nauka Univerziteta u Sarajevu kroz 17 pitanja. Polazeći od stavova i iskustava *drugog komunikatora komunikacijskog procesa* te pored činjenice da su im tekstualne poruke posredovane online komunikacijom bile sasvim dovoljne za davanje uputstava ili informacija, nastavnici smatraju da su njihovi odgovori često pogrešno tumačeni, a upiti na koji su trebali odgovoriti u većini slučajeva nejasni i nepotpuni.

Uzimajući u obzir prethodno analizirane podatke studentskih tvrdnji, možemo zaključiti da je djelotvornost online korespondencije s aspekta kvalitativne dimenzije poruke nepotpuna i neadekvatna. Detaljnija istraživanja utvrdila bi eventualne uzroke u smislu jezičke dvosmislenosti, profesionalne terminologije, nemogućnosti opažanja, slušanja ili praćenja neverbalnih znakova ili ograničenosti pojašnjenja, tj. metakomunikacije. Većina ispitanih nastavnika smatra važnim opažanje namjernih i nenamjernih neverbalnih

poruka koje nije u mogućnosti pratiti u online formi, te se slaže s tvrdnjom da je važnost neposredovane komunikacije vidljiva i u mogućnosti trenutnog pojašnjenja. Kada je u pitanju efekat opažanja i slušanja, nastavnici gotovo jednaku pažnju posvećuju studentima u neposredovanoj i posredovanoj komunikaciji. S druge strane, studenti smatraju da je stepen uključenosti nastavnika u komunikaciji mnogo veći u neposredovanom komunikacijskom obrascu. Većina nastavnika smatra da je online forma odgovora neadekvatna i u smislu kada su oni kompleksni, komplikovani ili dugi.

Cjelokupna teorija informacijsko-komunikacijskog jaza zasnovana je na promatranju mogućnosti ravnopravnog pristupa i korištenja savremenih tehnologija. Pitanje nemogućnosti pristupa informacijama ili djelimičnog prava na korištenje i učestvovanje u komunikacijskim procesima samo se naizgled čini savremenim pitanjima. Povijest je od samih začetaka bilježila različite pojave nejednakosti u pravu na korištenje komunikacijskih sredstava, kao što je to bio slučaj i s pismom ili pravom na učešće u javnim debatama. Krajem pedesetih godina prošlog vijeka podjela na informacijski bogate i siromašne zemlje zaoštrit će se pojavom i uspostavom satelitske komunikacije, a kasnije i pojavom interneta i digitalnih tehnologija. U predmetnoj analizi u obzir je uzeta i činjenica mogućnosti pristupa tehnologijama i platformama online komunikacije kao nužnog preduvjeta. S aspekta svih učesnika komunikacijskog procesa pristup tehničkim predispozicijama ocijenjen je veoma pozitivno, dok su tehničke smetnje pri realizaciji online komunikacije u većem procentu bile prisutne kod nastavnog kadra. Nastavnici imaju različito mišljenje kada je u pitanju realizacija konsultativnih susreta posredstvom virtualne učionice u gotovo proporcionalnom omjeru prema onima koji ovaj vid komunikacije smatraju adekvatnim i efikasnijim.

Kada je u pitanju etička dimenzija online korespondencije, nastavnici većinom smatraju pozitivnim da se u ovoj formi više sudionika brzo i lako može uključiti u komunikaciju, ali da se prethodno informiranje o prosljeđivanju online tekstualnih poruka često izostavlja. Nastavnici i studenti dijele gotovo istovjetne stavove kada je u pitanju lakoća ažuriranja, posredovanje, dijeljenje i arhiviranje materijala i ostalih sadržaja u online formi, te da se u većini slučajeva brzo i lako mogu podsjetiti na zaključke, upute ili planove. Polovina ispitanih nastavnika tvrdi da se kvantitet i kvalitet učešća u nastavi te realizacija studentskih obaveza nije razlikovala od obaveza u uobičajenom nastavnom procesu. Polovina njih smatra da je zahtijevala manje zalaganje studenata. Nastavnici se donekle slažu s tvrdnjom da online konsultacije u



potpunosti mogu zamijeniti neposredovane, ali i da im ovaj obrazac realizacije nastavnih obaveza produžava radno vrijeme i povećava obim rada jer su konstantno dostupni.

## **U prilog djelotvornoj akademskoj komunikaciji**

Neposredovana komunikacija u akademskom okruženju nekada nije bila pitanje izbora, nego suštinski jedina mogućnost interakcije. Derek Bok primjećuje da se neminovno i univerziteti moraju brže prilagođavati utjecajima tržišta i tržišne politike. To prilagođavanje evidentno je u poljima istraživanja, ali ne i u samim obrascima podučavanja. Bok tvrdi da je proces učenja inoviran samo nekolicinom „tehnoloških unapređenja“, ali ne i stalnim procjenama naučenog ili eksperimentima novih metoda i tehnika (Bok 2005: 30). Stoga bi se i preporuke za buduća istraživanja u ovoj oblasti trebale odnositi ne samo na analize zastupljenosti novih tehnologija u obrascima istraživanja i podučavanja, načina primjene i vrste novih platformi već i njihovih stvarnih efekata u akademskom okruženju.

Ukoliko se isključe drugi oblici akademske interakcije, rezultati ove analize pokazali su da su pozitivni efekti posredovanih komunikacijskih obrazaca online konsultacija:

- adekvatni, korisni i nezamjenjivi kada je u pitanju prevazilaženje prostornih i vremenskih dimenzija,
- idealni za brzo i sigurno ažuriranje, posredovanje, dijeljenje i skladištenje informacija i materijala,
- dostupni za ponovno vraćanje i podsjećanje na poruku,
- moguće brzo i lako uključiti više učesnika u komunikaciju,
- na tragu umanjivanja materijalnih troškova studiranja,
- adekvatni za svaki vid konsultacija.

Negativni efekti posredovanih komunikacijskih obrazaca online konsultacija odnosili su se na:

- neizvjesnost o prijemu upita, tj. poruke,
- pogrešno interpretirana, nejasna ili nepotpuna pitanja ili odgovore,
- neadekvatnu dimenziju razumijevanja,
- nizak stepen uključenosti učesnika komunikacije,
- nedostatak trenutnog pojašnjenja,
- stalnu dostupnost i produžavanje radnog vremena,
- dehumaniziranu dimenziju komunikacije.

Sasvim je jasno da su posredovani komunikacijski obrasci novih tehnologija optimizirali kvantitativnu, odnosno tehničku, materijalnu dimenziju prijenosa i prijema komunikacijskih sadržaja, ali su na izvjestan način umanjili njen kvalitativni, sadržinski aspekt. Analiza potvrđuje hipotezu da se djelotvornost konsultativnih komunikacijskih formi ne može postići isključivo posredovanim obrascima, tj. izostankom interpersonalne, socijalne interakcije. Buduća istraživanja bila bi korisna u smislu otkrivanja efekata posredovanih komunikacijskih obrazaca u drugim studijskim oblastima i drugim akademskim oblicima interakcije. Sveukupnost ovih analiza omogućila bi cjelovitu sliku pozitivnih i negativnih efekata posredovanih i neposredovanih akademskih komunikacijskih obrazaca, koja bi za cilj imala usavršavanje postojećih i promicanje novih oblika komunikacijskih praksi. Zaključci predmetne analize trebali bi pomoći u razumijevanju prirode komunikacijskih praksi u akademskom okruženju, te mogu biti značajni indikatori unapređenja i razvijanja obrazaca online podučavanja. Simultana istraživanja u sferi pedagogije, andragogije, psihologije i komunikologije u ovoj oblasti mogu biti i podstrek procjeni efekata primjene komunikacijskih potencijala visokih tehnologija pomoću kojih, tvrdi Tabs, ljudska komunikacija postaje još vjerovatnija, ali možda manje humana (2013: 57).

U akademskom okruženju bilo koji vid primjene komunikacijskih tehnologija neće u potpunosti zanemariti oblike interpersonalne komunikacije, ali je vrlo moguće da će u budućnosti biti jedini ukoliko uzmemo u obzir nedavna iskustva i egzistencijalne društvene izazove. U tom smislu sve vidove online podučavanja treba optimizirati u uvjetima djelotvorne komunikacije i analizirati ključna pitanja u posredovanoj komunikaciji. Ona se, prije svega, odnose na prilagođavanje kvalitativne dimenzije poruke i razumijevanja, te uključivanja empatičkog aspekta, koji bi tehnološki posredovanu komunikaciju učinio humanijom. Prilagođeni komunikacijski bonton i protokoli online akademske korespondencije omogućili bi ispunjavanje studijski različitih zahtjeva u smislu tehničke uređenosti poruka, njene dužine, stila i sl., administrativnu kontrolu, etička pitanja vezana za privatnost, uključivanje više senzornih ulaza (senzitivnost, slušanje, asertivnost, svjesnost, vjerodostojnost i povratna informacija), čime bi se dodatno humanizirao posredovani komunikacijski obrazac.

Poredak semiurgije u komunikaciji u kojoj je slika nadvladala verbalnu komunikaciju zasigurno ostavlja trag na prirodu interpersonalnih, socijalnih odnosa kreirajući obrise vizuelnog društva. Obrasci virtualnih, posredovanih komunikacija vremenom će se neminovno usavršavati i time donositi

bezgranične mogućnosti, ali će nas stavljati i pred nove izazove. Univerziteti ne mogu ostati izvan tokova savremenih komunikacijskih tehnologija, ali ih stalnim prilagođavanjem trebaju aplicirati na tragu širenja kontakata, interakcije i povezanosti. Ukoliko se vodimo Gehlenovom tvrdnjom da i najgrublja toljaga nosi u sebi istu dvoznačnost koja danas pripada atomskoj energiji, tj. da može istovremeno biti i upotrebljivo i smrtonosno oružje, možemo reći da će i komunikacijski obrazac odrediti ne samo priroda tehnologije „već način na koji će čovek upotrebiti tu tehnologiju...” (Tabs 2013: 687).

## Literatura

1. Bok, D. 2005. *Univerzitet na tržištu, Komercijalizacija visokog školstva*. Beograd: Clio.
2. Dizdarević, I. 2000. *Psihologija masovnih medija, Mediji, modeli i mjerenja*. Sarajevo.
3. Fidler, R. 2004. *Mediamorphosis, Razumevanje novih medija*. Beograd: Clio.
4. Gadamer, H. G. 2000. *Um u doba nauke*. Beograd: Plato.
5. Gehlen, A. 1991. *Duša u tehničkom vremenu*. Sarajevo.
6. Gone, Ž. 1998. *Obrazovanje i mediji*. Beograd: Clio.
7. Iris, A. 1999. *Informacione magistrale*. Beograd: Clio.
8. Jenks, C. 2002. *Vizualna kultura*. Naklada Jesenski i Turk, Hrvatsko sociološko društvo.
9. Kastels, M. 2014. *Moć komunikacija*. Beograd: Clio.
10. Kon, Ž. 2001. *Estetika komunikacije*. Beograd: Clio.
11. Kornić, D. 1998. *Etika informisanja*. Beograd: Clio.
12. Mamford, L. 2009. *Tehnika i civilizacija*. Novi Sad: Mediterran publishing.
13. Marković, M. 2008. *Poslovna komunikacija sa poslovnim bontonom*. Beograd: Clio.
14. Negropont, N. 1998. *Biti digitalan*. Beograd: Clio.
15. Perse, M. E. 2001. *Media Effects and Society*. Lawrence Erlbaum Associates.
16. Postman, N. 1992. *Technopoly: The Surrender of Culture to Technology*. New York: Vintage Books.
17. Prajs, S. 2011. *Izučavanje medija*. Beograd: Clio.
18. Radojković, M., Stojković, B. 2009. *Informaciono komunikacioni sistemi*. 2. izd. Beograd: Clio.
19. Tabs, S. 2013. *Komunikacija – Principi i konteksti*. Beograd: Clio.
20. Tadić, D. 2006. *Moć govora*. Beograd.
21. Todorović, A. L. 2009. *Umetnost i tehnologije komunikacije*. Beograd: Clio.