

Merima Čamo¹
Amer Osmić²
Univerzitet u Sarajevu
Fakultet političkih nauka Sarajevo

Originalni naučni rad
UDK: 37.064.2:316.74
DOI: 10.7251/SOCSR20190670
Prihvaćeno: 06.08.2020.

Pojam i značaj povjerenja u odnosu student – nastavnik: Sociološki diskurs

Apstrakt

Za mlade osobe je od presudnog značaja da znaju razlučiti u kojim životnim situacijama se pristupa izgradnji povjerenja kao supstancijalnom konstruktivnom društvenosti, što predstavlja preduslov za njihov dalji intelektualni, socijalni, ali i kulturni razvoj. Obrazovanje u okviru visokoškolskih studijskih programa odnosno fakulteta predstavlja integriranje ličnosti u jedan drugačiji i zahtjevniji intencionalni prostor s posebnim standardima u oblasti stručne edukacije, što svakako predstavlja svojevrsni izazov za pojedinca u procesu izgradnje novih socijalnih odnosa. U ovom kontekstu, interakcija i izgradnja povjerenja između studenata i nastavnog osoblja je ključni faktor za uspješnost cjelokupnog tercijarnog obrazovnog procesa. Upravo, ovaj rad sadržajno premrežava problematiku povjerenja, postavljajući ga u istraživački fokus kao kapitalni odnos u procesu studiranja i najdelikatniji mogući odnos između studenata i nastavnika. Traganje za odgovorima na ovu temu zahtijevalo je interdisciplinarni pristup, kao i konsultiranje literature iz oblasti sociologije, pedagogije, filozofije i komunikologije koju objedinjuju rezultati empirijskog istraživanja, čime se značajno doprinijelo rasvjetljavanju samog pojma i značaja povjerenja u odnosu student - nastavnik. Nadamo se, da će ovaj rad ili bar neki njegovi dijelovi postati smjernica i uputa za što veću osvješćenost ovog oblika akademskog iskustva odnosno procesa na relaciji student - profesor koji se, poput ostalih međuljudskih odnosa, primarno, ili bi tako trebalo, zasniva na povjerenju.

Ključne riječi: fakultet; komunikacija; student; nastavnik; nastava; povjerenje; tehnologija

¹ prof. dr Merima Čamo, vanredni profesor; Korespondencija: merima.camo@fpn.unsa.ba

² doc. dr Amer Osmić; Korespondencija: amer.osmic@fpn.unsa.ba

Uvod

Fakultet je organizaciona jedinica univerziteta koja obavlja nastavnu i naučno-nastavnu djelatnost u oblasti jedne ili više srodnih odnosno međusobno povezanih naučnih disciplina i osigurava njihov razvoj. Studenti, kao populacija mladih u procesu „obvezivanja budućnosti“, izborom jednog od željenih i/ili dostupnih fakulteta pristupaju složenijoj, poslijesrednjoškolskoj etapi obrazovanja. Prijelaz iz srednje škole na fakultet nerijetko je težak proces prilagodbe za učenike koji dobijaju status studenata. Koncept školovanja, učenja i ispitivanja koji su do tada poznavali mijenja se, što im otežava usvajanje novih pravila i propisa, te može rezultirati indiferentnošću (početnom ili trajnijom) i čestim propitivanjem individualnih potencijala, što se ponajprije očitava u nastavnom procesu - polazištu i osnovi za izgradnju povjerenja između studenata i nastavnika. Studenti nerijetko, usljed nedovoljne želje za stjecanjem novih znanja i vještina, studijski ciklus završavaju sa neadekvatno razvijenim kompetencijama i kao takvi manje su konkurentni na tržištu rada. Nastavni program zastupljen u visokoškolskim institucijama ima svoju ergološku zasnovanost (materijalni prostor, institucionalizacija, utvrđene profesionalne statuse, odgovarajuća sredstva i metode itd.) kao i dokimološku specifičnost (način ocjenjivanja studenata i nastavnika na osnovu transmisije znanja), ali ono što čini okosnicu cjelokupnog odgojno - obrazovnog procesa usmjerenog na razvoj ličnosti jeste tzv. trougao vještina obučavanja ili didaktički trougao - student, nastavnik i nastavni program³. Nastava se održava na osmišljenoj edukacijskoj platformi koja, pored toga što je pripremljena za prenos znanja, novih radnih iskustava i učenje, istodobno predstavlja neprestanu pedagošku budnost na relaciji odgajatelj/nastavnik/profesor – odgajatelj/učenik/student. Ovaj vid *a posteriori* odgojne prakse je potka za uspostavljanje međuljudskog odnosa koji se primarno razvija i njeguje kroz individualno pružanje prilike, te očekivanje pozitivnog ishoda, što čini pokretačku snagu povjerenja⁴. Kao vrijednosni konstrukt povjerenje, u osnovi, suoblikuju namjera (zamisaol pojedinca i/ili grupe koja će se ostvariti verbaliziranjem i/ili radnjom), cilj (osmišljena motivacijska smjernica za konkretizaciju želja: opredmećenje i satisfakcija), komunikacija (socijalna interakcija razmjenjivanja informacija) i realizacija (spoznaja, ostvarenje, izvršenje i uobličavanje povezanosti socijalnih aktera unutar dostupnih mreža odnosa, a u svrhu općeg i trajnijeg dobra). Interaktivno učenje („suradničko učenje“ posredstvom interperso-

³ Grupa autora, *Sociološki leksikon* (Beograd: *Savremena administracija*, 1982), str. 390.

⁴ Amel Alić, Haris Cerić, Sedin Habibović, *Obilježja kulture mladih* (Sarajevo: *Centar za napredne studije*, 2018), str. 45.

nalne komunikacije) koje predstavlja jedan od značajnijih procesa u nastavi, između ostalog, proizlazi i iz kvalitete odnosa između studenata i nastavnika. Jedna od mogućnosti upotpunjenja tog odnosa usmjerena je na preferenciju napuštanja određenih obrazaca svojstvenih tradicionalnoj nastavi kao što je, s jedne strane, verbalna dominacija nastavnika uz „docentnu suzdržanost i s druge preovladavajućih memorijsko-reproduktivnih aktivnosti“ studenata uz minimalne motivacijske sadržaje/podražaje⁵. Tehnologija obrazovanja već odavno determinira nove metode u nastavi posebno podršku digitalnih uređaja, razvoj aplikacija za interpersonalnu i grupnu komunikaciju između nastavnika i studenata, ustrojstvo platformi za *online* učenje itd. čime se pažnja usmjerava na studenta, nastava dislocira iz učionice i mijenja obrazovna paradigma (verbalna i reproduktivna nastava). Možda samo povjerenje ima privilegiju da ostane nepromijenjeno u tim medijski osviještenim obrazovnim procesima.

Tokom istraživanja pojam i značaj povjerenja u odnosu student - nastavnik analizirali smo kroz četiri kategorijalne korelate (pojmovi koji pretpostavljaju jedan drugog), a to su povjerenje (definitorna podloga povjerenja), komunikacija (interpersonalni kod), tehnologija (tehnologija obrazovanja) i nastava (povjerenje prije kolokvija). Navedene kategorije suodnosno i sinergijski imanentnim svojstvima umnogome oblikuju karakterologiju odnosa na relaciji student - nastavnik kako u nastavnom procesu tako i u cjelokupnom akademskom prostoru što je, u konačnici, potvrdilo i provedeno istraživanje.

Metodologija istraživanja

Složeni socijalni konstrukt povjerenja i njegova fenomenološka priroda u preliminarnoj analizi su se izbistrili kao pojmovno viša premisa koja objedinjuje ostale gradotvorne kategorije i posreduje zaključcima, što je ovom projektnom zadatku, te njegovom metodološkom okviru, dalo sadržinu predmeta istraživanja. *Ulogu i značaj povjerenja u odnosu nastavnik – student* ispitali smo sa početnim problemskim (istraživačkim) pitanjem koje glasi: *Koji su načini izgradnje socijalnog odnosa između nastavnika i studenta koji se gradi na povjerenju?* Na osnovu istraživačkog pitanja, koje je interdisciplinarnog karaktera, određeni su društveni i naučni ciljevi istraživanja. Orijevanost na upotrebljivost i korisnost rezultata istraživanja u nastavnoj praksi uobličila je *društveni cilj*. Pristupili smo logičko - teorijskom struktuiranju visokokorelirajućih kategorija (određenje njihovih kvalitativnih obilježja), a nakon toga

⁵ usp. Anita Popović, *Interaktivno učenje - Inovativni način rada u nastavi*, Obrazovna tehnologija, br. 4 (Beograd: Evropski institut za informatiku i obrazovnu tehnologiju, 2007), str. 55.

ustanovili prelomne tačke novih saznanja i utvrdili način njihovog premrežavanja empirijskim istraživanjem (prikupljanje, sređivanje, tumačenje i analiza statističkih podataka). Na taj način se izbjegla sociološka aproksimacija (približno određenje) ili u krajnjem slučaju proizvoljni sud o zasigurno najvažnijem odnosu u obrazovnom procesu — student - profesor. Potencijalna iskustvena provjerljivost prezentiranih podataka postala je vodioćom ovog istraživanja. Naime, relevantni podaci mogu postati pouzdani korektiv u zastupljenim modelima ponašanja nastavnog osoblja što se posljedično odražava na stavove studenata, kao i na kvalitet samog nastavnog procesa. Ovaj složeni aktivitet vremenom (p)ostaje predispozicija izgradnji povjerenja, ne samo u nastavnom procesu, nego u cjelokupnom akademskom okruženju. *Naučni cilj* istraživanja je opredmećen u usmjeranju na analizu povjerenja kao socijalnog odnosa u realnim prostornim i društvenim okvirima (visokoškolska ustanova — fakultet) u kojima smo mogli procijeniti stepen njegove ostvarivosti. Plauzibilne smjernice smo crpili iz relevantnih znanstvenih radova koji problematiziraju različite procese i pojave u obrazovnom sistemu. Isto tako, nastojali smo uvažiti mišljenje studenata i nastavnika koji su bili blagovremeno informisani i uključeni u inicijalni istraživački postupak. Ispostavilo se da komunikacijske vještine („dobar“, „loš“ komunikator), kao i vještina slušanja u komunikaciji predstavljaju istodobno polazište, misaonu pretpostavku, „senzibiliziranu epistemu“ ali i konstantu u eksplikaciji odnosa između studenta i profesora izgrađenog na povjerenju. U tom smislu, znanstvenom deskripcijom, klasifikacijom i eksplanacijom utvrđen je kauzalitet u (su)odnosima: kategorijalnim (pojmovno, vrijednosno, svrshodno) i međuljudskim koji se temelje na svojevrsnoj (akademskoj, obrazovnoj) strategiji komunikacije u čijim smo tokovima detektirali snagu i mogućnosti, ali i prepreke i slabosti. Sve navedeno dovelo nas je do generalne hipoteze koju smo testirali u istraživačkom procesu, a koja je glasila:

Način i kvaliteta komunikacije značajno utiču na izgradnju socijalnog odnosa tj. povjerenja na relaciji student – nastavnik.

U procesu konkretizovanja generalne hipoteze precizirane su posebne hipoteze. Kao strukturalni činioци uobličene su dualnom konstatacijom:

- *da se svako ljudsko djelovanje temelji na nekom stepenu povjerenja;*
- *da je komunikacija ključna za uspostavljanje povjerenja.*

Daljoj razradi posebnih hipoteza simetrično su postavljene pojedinačne, a sadržane su u sljedećim pretpostavkama:

- *da se stečeno povjerenje može izgubiti;*
- *da nedostatak povjerenja vodi ka općem otuđenju;*
- *da se stepen uspostavljenog povjerenja u komunikaciji najjasnije očitava u frekvenciji povratnih informacija na relaciji student – profesor;*

- komunikacijski kanali kojim se brže gradi povjerenje između studenta i profesora zastupljeni su u tradicionalnoj nastavnoj metodi (licem u lice);
- povjerenje između studenta i profesora mora biti uzajamno.

Podaci istraživanja, koje ćemo prezentirati u ovom tekstu, rezultat su projektne aktivnosti sprovedene na Fakultetu političkih nauka Univerziteta u Sarajevu, krajem 2019. godine. U istraživanju je učestvovalo 295 ispitanika od toga 60,3% muškaraca i 39,7% žena. Najčešća starost ispitane ciljne populacije je 20 godina, dok je prosječna starost 22,5 godina. Ciljnu populaciju činili su studenti, dok je metodologija istraživanja predviđala da se tokom terenskog rada i analize dobijenih podataka dobiju podaci proizišli iz stavova, iskustva i mišljenja studenata o fenomenu povjerenja i njegovoj izgradnji u akademskom okruženju. Podaci za potrebe istraživanja prikupljeni su tehnikom ankete i instrumentom anketnog upitnika, koji je ciljnoj populaciji distribuiran u formi lice u lice ili grupnim/individualnim popunjavanjem upitnika. Mjerni instrument sastojao se od skupina tvrdnji na kojima su ispitanici izražavali svoje stavove, imajući na raspolaganju sljedeće opcije: *u potpunosti se slažem, slažem se, niti se slažem niti se ne slažem, ne slažem se i u potpunosti se ne slažem*. Za statističku analizu podataka korišten je softverski paket SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Istraživanjem su obuhvaćeni studenti svih Odsjeka Fakulteta političkih nauka Univerziteta u Sarajevu - sociologija, politologija, sigurnosne i mirovne studije, socijalni rad i komunikologija. Ispitanici su shodno broju i studijskom usmjerenju u uzorku činili heterogene grupe od I do V godine, odnosno I i II ciklusa studija. Za potrebe ovog rada (izvorno istraživanje je značajno ekstenzivnije) pristupili smo selekciji pitanja i sređivanju kvalitativnih i kvantitativnih kontinuiranih varijabli istraživanja u svrhu preciznosti i čitljivosti podataka u zadatom tematskom okviru, te formativno časopisa u koji je uvršten na način da smo uobličili preferencijalne pokazatelje povjerenja imajući, pri tom, u vidu složenost ovog vrijednosnog konstrukta i njegovu sveprisutnost u akademskoj interakciji što ga, uostalom, i čini relevantnim predmetom sociološkog istraživanja. S obzirom na činjenicu da se svaki od kategorijalnih korelata pojmovno tretirao i sociološki predciraio kao stvaralački i određujući u izgradnji prevashodno socijalnog odnosa povjerenja, te da je uz statističke podatke izvedena i konkluzija, u *Zaključnim razmatranjima* smo pristupili konciznom objedinjenju prezentiranog znanstvenog sadržaja.

U tekstu smo, uz pojam nastavnik koristili i pojam profesor jer smatramo da imaju zajedničke aspekte značenja - ista strategija upravljanja znanjem, detaljno znanje i vještine o tome kako podučavati određeni predmet, povezano sa komunikacijskim kompetencijama i specifičnostima u metodama prenosa znanja učenicima/studentima, pedagoška kultura, podučavanje u učionici,

profesionalna etika itd. Razlika u odnosu na druge profesije koje imaju iste odrednice je u stepenu njihove razvijenosti i dosljednosti istim.

Pojam i značenje povjerenja – definitorna podloga

S obzirom na činjenicu da se pojam povjerenja u sklopu ovog istraživanja postavio kao imperativ u izgradnji međuljudskih socijalnih odnosa njegovoj analizi smo pristupili kao misaonom i emocionalnom procesu s uporištem u stvarnosti, odnosno kao individualnom iskustvu u društvenoj realnosti koje svoje različite oblike stvara, nadopunjuje i korigira kroz interakciju s drugim ljudima. To je pozitivnošću akumulirani stav, proces koji se prije svega uči, iskustveno oblikuje i njeguje individualno i kroz odnose s drugim ljudima. Ono je u logici svakodnevice tautološko rezonovanje i otvaranje prema nastupajućim situacijama na način da će se u interakciji s drugima uzeti u obzir naše potrebe, gledišta i interesi, posebno, u trenutku pokretanja neke socijalne akcije (saradnje) ili zasnivanja socijalnog odnosa (baziranog na principu uzajamnosti), te da će biti svrshodni, obostrano korisni i da ćemo tokom njihovog trajanja biti zaštićeni od eventualne štete. U socijetalnom smislu povjerenje se tretira i kao ishodište socijalnog kapitala koji se definitorno izvodi iz kompleksnijeg društvenog života (zajednica/sociokulturna i viralna, mreže, norme i povjerenje) dok u praksi predstavlja podlogu koja omogućava pojedincima da učinkovitije djeluju u ostvarivanju zajedničkih ciljeva. Da se svako ljudsko djelovanje temelji na nekom stepenu povjerenja smatra 73,7% ispitanika, od toga 33,1% studenata se slaže sa ovom konstatacijom, dok je njih 40,6% izabralo opciju *u potpunosti se slažem*. Okosnicu povjerenja, kao stvarnog i potencijalnog resursa, sačinjava duhovna, materijalna, te individualna i kolektivna etička komponenta. Najbitnije u ovoj postavci je da se radi o dugom putu s bezbroj normi i zapreka koje diktira svakodnevni život, te njegova privatna i javna sfera. Dakle, stjecanje povjerenja je dugotrajan proces, a to su potvrdili i ispitanici, birajući opciju *u potpunosti se slažem* u 50,7% slučajeva. Također smo uočili da, kada je riječ o spolu, nema razlike u percepciji prema stjecanju povjerenja kao dugotrajnom procesu. U slučaju kada vrijeme pokaže da se povjerenje zanemaruje, izostaje ili je imitativne naravi u jednom ili više segmenata društvene koegzistencije i saradnje (nepoštovanje dogovorenih radnji, konfliktne situacije, „ostavljanje na cjedilu“, selektivni skepticizam, pretjerana individualna ambicija, ignoriranje tuđih potreba itd.) na šta, prevashodno, ukazuju komunikacijske mikroprepreke (usmenog, pismenog, kontaktnog/neverbalnog i e-komunikacijskog karaktera) aktera u socijalnoj mreži, to izravno vodi podrivanju mogućnosti da se taj odnos

zalijeći i nastavi⁶. U simplificiranoj verziji to znači da se stečeno povjerenje može izgubiti. Na cjelokupnom uzorku preferirani odgovor studenata u vezi sa naznačenom konstatacijom/stavom bio je u potpunosti se slažem 55,3%. Destabiliziranje odnosa pojedinac emocionalno i iskustveno memoriše formirajući svojevrsan personalni štit koji ukazuje na spoznaje iz neposrednog doživljaja - neugodno/loše i/ili podsticajno/oprežno/dobro. Saznanje o sebi i drugima je moguće samo na nivou pojavnosti, koliko god ona bila zbiljom intrigantna, jer trajniji nedostatak povjerenja vodi ka općem otuđenju („otuđenju sopstva“ prije svega), a s tim se u većem broju slažu i ispitanici (64,0%). Statistički važna smjernica za buduća istraživanja je mišljenje studenata koji su ovu suodnosnu alternativu najviše procentuirali opcijom *niti se slažem, niti se ne slažem* (38,6%). Imajući u vidu da se radi o populacijskoj grupi koja zbog svoje dinamičnosti i životne dobi, te imanentnih intelektualnih, emotivnih, etoloških i drugih karakteristika, tek stječe iskustva povjerenja (posebno akademskog) navedena opcija/postotak je prihvatljiv.

Komunikacijski čin i usavršavanje sposobnosti za upotrebu znanja – interpersonalni kod

Komunikacija predstavlja univerzalan proces u ljudskom društvu. Zasniva se na djelovanju baratanjem simbolima i određenim ponašanjem (verbalna i neverbalna komunikacija) o čijem značenju u društvenim zajednicama postoji konvencija na osnovu koje pojedinci razumiju značenje djelovanja drugih pojedinaca. Sastavni dio komunikacije je dvosmjernost i povratna informacija. Najzastupljeniji oblik komunikacije je interpersonalna komunikacija (komunikacija licem u lice unutar manjih grupa) i predstavlja osnovni instrument obrazovanja, a po prirodi odnos i prema situaciji u kojoj se ono odvija (proces, sadržaj, ustanova itd.) je planska, formalna i javna. Uz navedenu sintagmu često se u literaturi navode još dvije punosnažne riječi: komunikacijska kompetencija (komunikacijska jezička sposobnost), koja podrazumijevaju nečije ponašanje adekvatno datim okolnostima, pruživši priliku tako pojedincu da realizira svoje personalne i relacijske ciljeve⁷. Kvalitet i kompetencije u komunikacijskom procesu unutar visokoškolskih ustanova su poticanje znanja i usavršavanje sposobnosti za „upotrebu tog znanja u komunikacijskom činu“⁸.

⁶ Maja Lamza-Maronić, Jerko Glavaš, *Poslovno komuniciranje*, Studio HS Internet, Priručnik za studente ekonomskih fakulteta (Osijek: *Ekonomski fakultet u Osijeku*, 2008), str. 2.

⁷ Kathleen K. Reardon, *Interpersonalna komunikacija – gdje se misli susreću*, Biblioteka: Komunikologija, Prvo izdanje (Zagreb: *Alinea*, 1998), str. 27.

⁸ usp. Vesna Bagarić, Jelena Mihaljević – Đigunović, *Definiranje komunikacijske kompetencije*. Metodika: časopis za teoriju i praksu metodika u predškolskom odgoju, školskoj i visokoškolskoj izobrazbi, Vol. 8, br. 1 (Zagreb: *Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu*, 2007), str. 91.

Stručna interpretacija, kao misaoni postupak, izlaganje, umijeće tumačenja, u ovom slučaju prenos znanja, odnjegovana u duhu potpunog, ispravnog, pravovremenog informiranja primaoca (slušaoca), te pristup komunikacijskom činu (srdačnost i otvorenost) su najprimjereniji modusi u uspostavljanju povjerenja. Shodno rezultatima istraživanja, došli smo do podataka koji jasno pokazuju da je komunikacija ključna za uspostavljanje povjerenja. Ukupno 91,9% ispitanika smatra da je komunikacija ključna za uspostavljanje povjerenja, od toga 41,2% studenata se slaže sa ovom konstatacijom, dok se njih 50,7% u potpunosti slaže sa ovom konstatacijom. Uočava se, također, trend da se studenti češće u potpunosti slažu sa konstatacijom da je komunikacija ključna za uspostavljanje povjerenja u odnosu na studentice. S druge strane studentice (31,3%) mnogo lakše uspostavljaju povjerenje prema drugim ljudima, dok su studenti (18,6%) oprezniji. Zavisno od stepena komunikacije, stepena uspostavljenog povjerenja na osnovu te komunikacije koje se najjasnije očitava u frekvenciji povratnih informacija (adekvatne povratne poruke od strane studenata ukazuju na opravdanost i valjanost nastavnog sadržaja) studenti će različito ostvarivati i dosezati složene nivoe (i faze) učenja, bilo da je riječ o razumijevanju, analizi, sintezi ili vrednovanju stručne materije sa kojom se susreću u nastavnom procesu. U 56,2% slučajeva studenti smatraju da su na relaciji nastavnik - student doživjeli pozitivne povratne informacije, dok je 13,2% ispitanih od polovine nastavnog osoblja s kojim je imalo interakciju u toku studija doživjelo omalovažavanje vlastitih stajališta i diskusija. Kada je riječ o percipiranim načinima komunikacije odnosno srdačnosti/ljubaznosti naspram mrzovoljnosti nastavnog osoblja u toku komunikacije sa studentima, stavovi ispitanice populacije su različiti, tako da 25,8% ispitanih studenata smatra da je najmanje 50% nastavnog osoblja s kojim je pokušao/la ostvariti komunikaciju iskazao/la mrzovoljnost u toku komunikacijskog procesa. S druge strane 59% ispitanih smatra da najmanje ½ nastavnog osoblja u komunikaciji sa studentima pristupa srdačno i/ili ljubazno. Dakle, pogrešni i netaktični komunikacijski procesi uveliko mogu narušiti i trajno poremetiti povjerenje, kako općenito, tako i u nastavnom procesu.

Uloga moderne tehnologije u procesu izgradnje povjerenja – tehnologija obrazovanja

Primjena i zastupljenost modernih tehnologija u informacijsko – komunikacijskoj djelatnosti predstavlja važan segment u kontekstu stjecanja povjerenja između nastavnog osoblja i studenata, te se dominantno odnosi na tehnološki i komunikacijski aspekt unapređenja humane interakcije. *Online,*

digitalne, interaktivne (elektronske) platforme za interpersonalnu, grupnu i masovnu komunikaciju, kao i načini - izmjene komunikacijskih praksi između nastavnika i studenata nastalih pod utjecajem tehnološke progresije (npr. responderi) postale su nezaobilazan dio komunikacije na relaciji nastavnik – student, kao i značajan faktor izgradnje povjerenja među njima. Uz klasičnu nastavu (licem u lice) odabrani mediji kao izvor informacija i međudjelovanja prenose se različitim tehnologijama. U sistemu obrazovanja imamo jednosmjernu (knjige, internetske stranice itd.) i dvosmjernu (mobitel, internetski forumi, videokonferencije itd.) tehnologiju. Medijsko emitiranje dijeli se na asinkrone (sudjelovanje po odabiru) i sinkrone (istovremeno sudjelovanje)⁹. U ovom kontekstu, potrebno je naglasiti da studenti koji pripadaju “online generaciji” nemaju pozitivan stav o digitalizaciji nastave. Naime, studenti koji su učestvovali u ovom istraživanju ne smatraju da se komunikacijom putem interneta brže gradi povjerenje između nastavnika i studenata (74,4% njih nije se složilo s tom tvrdnjom), kao i da 51,9% studenata smatra da su moderne tehnologije usporile proces izgradnje povjerenja. Na pitanje kojim kanalima se brže gradi povjerenje – internetom ili licem u lice – stavovi studenata su nedvosmisleni, te preko 70% ispitanika smatra da se povjerenje brže gradi licem u lice. Očigledno je da se nastava vođena licem u lice, od strane studenata, svrstava u sam vrh izbora kada je riječ o metodama u nastavnom procesu. S druge strane, naznačeni podaci su pokazatelji nekorištenja “hladne” tehnologije, te ostaje dosta otvorenih pitanja koja je potrebno riješiti na način da se ne ugroze komunikacijske aktivnosti predviđene nastavnim programom, ali da se relaksiraju pravila, modusi i standardi koji studente ne postavljaju u elektronsku statistiku, formalan odnos, te distanciraju od prave prirode obrazovanja. Samo tako, sad već opšteprihvaćene „nove“ tehnologije mogu biti korištene u procesima izgradnje povjerenja između nastavnika i studenata, na emancipatorski način, a ne na način koji sputava, potiskuje i kontroliše. Polemika oko tradicionalnih (ili klasičnih, kako ih često nominiramo) i modernih informacijsko – komunikacijskih kanala je u okvirima obrazovanja skoro pa izlišna jer su i jedna i druga sfera njegov sastavni dio.

⁹ Tony Bates, *Models for selecting and using technology: Synchronous or asynchronous? (Modeli za izbor i upotrebu tehnologije: Sinhroni ili asinhroni? Objavljeno 29.06.2011. Post o odabiru i korištenju tehnologije za podučavanje i učenje.* <https://www.tonybates.ca/2011/06/29/models-for-selecting-and-using-technology-4-synchronous-or-asynchronous/>, (preuzeto: 02.02.2020.)

Akademski etika i povjerenje u nastavnom procesu – povjerenje prije kolokvija

Kao jedna od najvažnijih dimenzija u izgradnji povjerenja izdvaja se obrazovanje naročito tercijarnog karaktera (obrazovanje u okviru visokoškolskih studijskih programa, fakulteta). Studenti predstavljaju socijalni resurs čiji kreativni i inovativni potencijali, uz osiguranje potrebnih uvjeta, mogu pridonijeti društvenom razvoju u najširem smislu. Specifična obilježja studenata, kao integralnog dijela mlade generacije, sadržana su u etimonu pojma student, a to je interesovanje za konkretnu oblast i stremljenje ka cilju koji objedinjuje stjecanje i usvajanje znanja kroz najorganiziraniji vid edukacije – nastavu na visokoškolskoj ustanovi (univerzitet, fakultet)¹⁰. Fakulteti posjeduju objektivne vrijednosti koje nadilaze interese ili želje bilo koje grupe unutar društva, te se obrazovnom orijentacijom, nastavom, znanstvenim istraživanjima i nastavnim kadrom fokusiraju na procese i odnose u akademskim grupama. Povjerenje profesora u svoje kolege profesore ili povjerenje studenata u druge studente tretira se kao unutargrupno iskustveno povjerenje, koje se gradi kontinuiranom interakcijom s konkretnim osobama kroz određeno razdoblje, dok se povjerenje studenata u profesore naziva izvangrupnim povjerenjem/akademsko – statusne grupe¹¹. Edukacija je imanentno socijalna kategorija i kao takva ne može egzistirati izvan društvenog odnosa koji se dešava na relaciji profesor – student uz neizostavnu pedagošku dimenziju (razvijanje i poboljšavanje odgojno obrazovnog rada). Dakle, osnovu nastavnog procesa čini međuljudski odnos. Pedagoški osvrt na te uzajamne i neposredne odnose sukusno je obuhvaćen mišljenjem Alića, Cerića i Habibovića koji ističu: „U široki i ponekad teško sagledivi prostor međuljudskih odnosa, svakodnevno se upliću brojni faktori za koje ni nastavnik ni student nisu pripremljeni, a čini se često ih nisu ni svjesni“¹². Studentima se može spočitati izostajanje s nastave, nezavršavanje nastavnih obaveza, problemi u ponašanju, nepoštivanje profesora itd. Od profesora se traži ozbiljan pristup nastavi i studentima koji je pohađaju, znanje o akademskim predmetima koje predaju, primjena programa - syllabusa („učeniku orijentirano učenje“), znanje o okvirima u kojima učenici rade (odsjeci, grupe, parovi, pojedinačno),

¹⁰ Vlasta Ilišin, Furio Radin, *Mladi u suvremenom hrvatskom društvu*. (Predgovor) u: Vlasta Ilišin, Furio Radin (ur.), *Mladi: problem ili resurs* (Zagreb: Institut za društvena istraživanja, 2007), str. 9.

¹¹ Anthony S. Bryk, Barbara Schneider, *Trust in schools: A core resource for improvement* (New York: Russell Sage Foundation, Part III, Chapter 6. *Relational Trust and Improving Academic Achievement*, 91-122, 2002), 93

¹² Amel Alić, Haris Cerić, Sedin Habibović, *op. cit.*, str. 44.

dosljednost u stilu akademskog poučavanja itd. Podaci pokazuju da 16% ispitanе populacije ima stav da najmanje 50% nastavnog osoblja nije zainteresirano za sadržaj predmeta koji predaje. S druge strane, 58,9% ispitanih smatra da nastavno osoblje blagovremeno reagira na greške i ukazuje na njih, što dodatno karakterizira izraženu i vidljivu zainteresiranost za sadržaj predmeta, a što smatra 64,5% studenata. Nadalje, profesor je obavezan informirati studente o ciljevima, sadržaju i metodama realizacije nastave iz nastavnog predmeta, kao i o metodama i kriterijima praćenja njihovog rada, provjere znanja i ocjenjivanja. Ako se iz nekog razloga, izbjegavaju naznačene obaveze studenta koji ne ispunjava svoje dužnosti (prisustvo na nastavi, završavanje nastavnih zadaća, te prihvatanje pravila ponašanja i studiranja u akademskoj zajednici) i/ili, profesora dolazi do negativnih varijacija u procesu građenja povjerenja između profesora i studenata; „akademski reciprocitet“ je upitan. U tom smislu on mora biti osviješten, jer međuljudski odnos koji se stvara tokom nastave je proces kojim ne utječe samo profesor svojim ponašanjem, prenosom i interpretacijom znanja na studenta već postoji i obratno utjecanje¹³. Samo profesor koji odgovorno pristupa upravljanju (oblikovanju) obrazovnim okruženjem, prenoseći informacije sa svrhom poticanja, motiviranja i uspješnog ostvarenja željenih ishoda učenja može biti sposoban razumjeti vlastite metode poučavanja i biti osjetljiv na potrebe svojih studenata koji će to, u konačnici, percipirati i vrednovati. To je odnos „uzajamnog dobra“, te i povjerenje treba biti uzajamno. Iznesenu tvrdnju prihvataju i studenti referencom *slažem se* (21,0%) i *u potpunosti se slažem* (69,8%), što u konačnici podrazumijeva slaganje sa tvrdnjom da povjerenje treba da bude obostrano u 91,7% slučajeva.

Isto tako, važan segment stvaranja povjerenja na relaciji nastavnik - student jeste iskazivanje interesa za studentske probleme i potrebe što, prema mišljenju ispitanih studenata, u 43,5% slučajeva često i vrlo često posjeduje nastavno osoblje FPN-a. Tako, 40,2% studenata smatra da najmanje polovina nastavnog osoblja FPN-a iskazuje interes za studentske želje i sugestije, dok 7,3% ispitanih smatra da se to ne dešava nikada.

Zaključna razmatranja

Na sociološko – epistemološkoj ravni nastojali smo definirati pojam povjerenja, detektirati značenje komunikacije za oblikovanje povjerenja, te prepoznati misiju modernih tehnologija u stvaranju novog iskustva povjerenja

¹³ Marija Bratanić, *Mikropedagogija: interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja* (Zagreb: Školska knjiga, 1993), str. 32.

(„viralno povjerenje“), stavljajući poseban akcenat na populaciju mladih. Operacionalizacija povjerenja je rezultirala novim spoznajama o izgradnji povjerenja između studenata i nastavnika, a jedna od njih je da kvalitet nastave koju će nastavnik održati, umnogome ovisi o stepenu involviranosti studenata da sudjeluju u nastavi, dok s druge strane studenti ovisе o sposobnostima nastavnika i njihovoj spremnosti da ih motiviraju i podstaknu na učenje. Kako je već više puta naglašeno u ovom tekstu, odnos koji implicira otvorenost, odgovornost, uzajamnost, empatiju i razumijevanje je sociogram akademskog povjerenja, kao i povjerenja koje se gradi između studenata i profesora. Na osnovu dobivenih podataka ispitane populacije, možemo zaključiti da je proces stjecanja povjerenja dugotrajan i vrlo kompleksan proces koji nužno treba biti uzajaman. Također, velika većina ispitanika smatra da se stečeno povjerenje može vrlo lako izgubiti.

U procesu izgradnje povjerenja nije samo bitan način na koji se komunicira, nego i sadržaj komunikacije, vrlo je važno da studenti steknu dojam da su dobrodošli na studij, te da je nastavno osoblje tu da im olakša proces obrazovanja, a nikako oteža. Dakle, sadržaj komunikacije, odnosno da li su studenti doživjeli neku vrstu omalovažavanja vlastitih stajališta i diskusija ili su pak najčešće dobijali pozitivne povratne informacije u vezi sa svojim stajalištima, diskusijama i sugestijama važni su segmenti uspostavljanja kvalitetne i produktivne relacije nastavnik – student. Također, proaktivno djelovanje nastavnog osoblja, odnosno iskazivanje ličnog interesa i empatije za studentske potrebe, želje i eventualno, probleme, važna je komponenta kvalitetne interakcije studenata i profesora. *Znanstvena elaboracija koja je prethodila ovom konkluzivnom uvidu sukesno je potvrdila sva predložena objašnjenja i pretpostavke precizirane u hipotezama. Imajući u vidu da je praksa najviši verifikator saznanja, hipoteze moraju, u konačnom, biti i empirijski provjerljive, što je u ovom istraživanju bilo direkativno. Prezentirani podaci sačinjavaju skromnu akademsku agendu, koja može biti od koristi i studentima i profesorima. Na osnovu svega konstatiranog, možemo reći da je testirana generalna hipoteza prihvaćena, te da način i kvaliteta komunikacije kako nastavnog osoblja tako i studenata značajno utiče na izgradnju socijalnog odnosa tj. povjerenja.*

U akademskoj sredini povjerenje predstavlja složen proces u kojem je određeni član obrazovne ustanove (profesor, student – statusna participacija) spreman na izvršavanje propisanih obaveza, poštujući etiku znanosti i obrazovnog rada s vjerovanjem kako će drugi članovi obrazovne institucije reagirati na pozitivan način, odnosno da će pokazati pouzdanost (postojanost, lojalnost), vjerodostojnost (graditi odnos u kojem se suprotnoj strani vjeruje), kredibilitet (afirmacija kroz odnose povjerenja, poštenja, uvažavanja i saradnje koja služi drugima kao podsticaj), kompetenciju (pozvanost, mje-

rodavnost, sposobnost) i dobronamjernost (pristupiti otvoreno s namjerom ostvarenja uspješnog odnosa)¹⁴.

Svaka informacija, podatak i zaključak izveden iz provedenog znanstvenog istraživanja (teorijskog i empirijskog) na stranicama ovog rada je metodska silnica (sa)znanja u eventualnom razjašnjavanju, bistranju i shvatanju kako poučavati i kako usvojiti znanje u odnosu reciprociteta (obratnog utjecanja) koje se priskrbljuje (pro)tokom povjerenja. Dakle, nije upitno da li će nastavnik poučavati, nego kako će poučavati. S druge strane kada je student spreman usvojiti znanje profesor će vrlo brzo dokučiti kako ga što bolje prenijeti. Na taj način ostvaruje se kvalitetnija komunikacija, postižu zapaženiji rezultati, podstiče samoinicijativnost, ispunjavaju očekivanja, ali i dužnosti studenta, što kao pozitivan obrazovni aktivitet izravno utječe i na nastavno osoblje. Slijedom rečenog možemo zaključiti da je status studenta i status profesora jedna, prije svega etička oblogacija, pojmovna spona jednakog poštovanja i portal za stjecanje akademskog kredibiliteta. Povjerenje između studenata i profesora je ključ za uspješno ostvarenje zajedničkog cilja usklađenog zakonom, misijom i vizijom visokoškolske institucije, te predstavlja meritoran faktor uspješnosti cjelokupnog (tercijarnog) obrazovnog procesa.

Literatura

- Alić, Amel, Cerić, Haris, Habibović, Sedin. *Obilježja kulture mladih*. Sarajevo: Centar za napredne studije, 2018.
- Bagarić, Vesna, Mihaljević – Djigunović, Jelena. *Definiranje komunikacijske kompetencije*. Metodika: časopis za teoriju i praksu metodika u predškolskom odgoju, školskoj i visokoškolskoj izobrazbi, Vol. 8, br. 1, Zagreb: Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2007.
- Bates, Tony. *Models for selecting and using technology: Synchronous or asynchronous? (Modeli za izbor upotrebu tehnologije: 4. Sinhroni ili asinhroni? Objavljeno 29.06.2011. Post o odabiru i korištenju tehnologije za poučavanje i učenje. <https://www.tonybates.ca/2011/06/29/models-for-selecting-and-using-technology-4-synchronous-or-asynchronous/> (preuzeto: 02.02.2020.)*
- Bratanić, Marija. *Mikropedagogija: interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja*. Zagreb: Školska knjiga, 1993.
- Bryk, S. Anthony, Schneider, Barbara. *Trust in schools: A core resource for improvement*. New York: Russell Sage Foundation. (Part III, Chapter 6. *Relational Trust and Improving Academic Achievement*, 91-122), 2002.

¹⁴ Patrick. B. Forsyth, Curt M. Adams & Wayne. K. Hoy, *Collective Trust: Why Schools Can't Improve without It* (New York: Teachers College Press, 2011), 102

- Forsyth, Patrick. B., Adams, Curt. M. & Hoy, Wayne. K. *Collective Trust: Why Schools Can't Improve without It*. New York: Teachers College Press, 2011.
- Grupa autora. *Sociološki leksikon*. Beograd: *Savremena administracija*, 1982.
- Ilišin, Vlasta, Radin, Furio. *Mladi u suvremenom hrvatskom društvu*. (Predgovor) u: Ilišin, Vlasta; Radin, Furio. (ur.): *Mladi: problem ili resurs*. Zagreb: *Institut za društvena istraživanja*, 2007.
- Lamza-Maronić, Maja, Glavaš, Jerko. *Poslovno komuniciranje*. Studio HS Internet. Priručnik za studente ekonomskih fakulteta. Osijek: *Ekonomski fakultet u Osijeku*, 2008.
- Popović, Anita. *Interaktivno učenje - Inovativni način rada u nastavi*. *Obrazovna tehnologija*, br.4., Beograd: *Evropski institut za informatiku i obrazovnu tehnologiju*, 2007.
- Reardon K. Kathleen. *Interpersonalna komunikacija- gdje se misli susreću*. Biblioteka: *Komunikologija*. Prvo izdanje. Zagreb: *Alinea*, 1998.