

KOMUNIKACIJA IN KOMUNICIRANJE S ŠTUDENTI

JANEZ KNEZ,¹ SANDI KNEZ²

¹ IBS Ljubljana, Ljubljana, Slovenija
jana.knez@ibs.si

² Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede, Kranj, Slovenija
sandi.knez@guest.um.si

V prispevku nameravamo predstaviti področje komunikacije in komuniciranja z izbrano ciljno skupino. V dobi sprememb generacij se namreč kažejo specifične, ki se ne odražajo zgolj pri komunikaciji tekom pedagoškega procesa, temveč tudi pri komunikaciji, ki je zaznana v prijavno-vpisnih postopkih študentov in pri urejanju drugih aktivnosti v povezavi s študijem. Predstaviti želimo prednosti in ovire pri komunikaciji, izpostaviti specifične komunikacije preko spletnih orodij in elemente uspešne komunikacije.

DOI

[https://doi.org/
10.18690/um.fov.3.2025.4](https://doi.org/10.18690/um.fov.3.2025.4)

ISBN

978-961-286-979-3

Ključne besede:

komunikacija,
komuniciranje,
študenti,
akademsko okolje,
socialna omrežja



Univerzitetna založba
Univerze v Mariboru

DOI
[https://doi.org/
10.18690/um.fov.3.2025.4](https://doi.org/10.18690/um.fov.3.2025.4)

ISBN
978-961-286-979-3

Keywords:
communication,
communication,
students,
academic environment,
social networks

COMMUNICATION WITH STUDENTS

JANEZ KNEZ,¹ SANDI KNEZ²

¹ IBS Ljubljana, Ljubljana, Slovenia
jana.knez@ibs.si

² University of Maribor, Faculty of Organizational Sciences, Kranj, Slovenia
sandi.knez@guest.um.si

In this paper, we aim to present the field of communication and communication with the selected target group. In an era of generational change, there are specificities that are not only reflected in the communication during the teaching process but also in the communication perceived in students' application and enrolment procedures and in the management of other activities related to their studies. We want to present the advantages and obstacles in communication, highlighting the specificities of communication through online tools and the elements of successful communication.



University of Maribor Press

1 Uvod

Če želimo v družbi delovati odgovorno in spoštljivo drug do drugega, so komunikacija in naši odnosi eno izmed temeljnih vodil pri izpolnjevanju teh zavez. Ne glede na to, o kateri organizaciji govorimo, so ljudje prvi, ki vodijo, izvajajo in skrbijo za to, da se cilji organizacije dosegajo, pri čemer je v dobi tehnoloških sprememb dostikrat morda bolj izpostavljen tehnološki vidik organizacij. Zavedati pa se moramo, da so vzvodi delovanja in načrta predpostavljeni pri zaposlenih, seveda z upoštevanjem vse tehnologije in ostalih elementov organizacij, ki pripomorejo k uspešnemu in učinkovitemu doseganju ciljev.

Organizacije so si med seboj različne, od gospodarskih do negospodarskih, od produktno usmerjenih do storitvenih in še bi lahko naštevali. Načelno se organizacije ločijo lahko glede na način doseganja ciljev, pri čemer so gospodarske organizacije usmerjene k doseganju cilja, ki omogoča razvoj in napredek in se v pomembnem delu sklada s finančnimi rezultati, negospodarske pa so še vedno v večjem delu usmerjene k doseganju zadovoljstva uporabnikov, s tem, da je tudi učinkovitost v negospodarskem okolju pomembna in neizogibna komponenta.

Visoko šolstvo je ena izmed oblik organizacij in organiziranosti, ki v prvi vrsti pomeni izobraževalno/študijsko dejavnost, vzporedno s tem pa raziskovalno dejavnost in sodelovanje z okoljem. Glavna ciljna skupina visokošolskih ustanov so študenti, ki so obenem tudi uporabniki storitev visokošolskih ustanov. Če izhajamo iz cilja organizacij, je naloga visokošolskih ustanov, da sledijo doseganju zadovoljstva uporabnikov, torej študentov, pri čemer pa se spoštovanje in odnosi med obema subjektoma ne zaključijo enosmerno, temveč gre za dvosmerni proces. Seveda so tu še druge ciljne skupine, ki bi jih lahko nanizali, vendar se bomo v prispevku naslonili na komunikacijo s študenti, pri čemer bomo izhajali iz zaupanja, preglednosti in aktivnega poslušanja kot temeljnih gradnikov odnosa v visokošolskem prostoru (Salamondra, 2021).

Ob vsem tem se želimo v prispevku nasloniti tudi na uporabo socialnih omrežij, pri čemer študenti nedvomno kulturo svojega obnašanja in komunikacije vršijo preko tovrstnega komuniciranja in s tem tudi dolgoročno vplivajo na način komuniciranja in komunikacije v delovnih okoljih. Socialna omrežja niso vezana zgolj na gospodarsko okolje, temveč so tudi redni sopotnik visokošolskih ter ostalih izobraževalnih ustanov.

2 Komunikacija in komuniciranje

Sodobna družba je družba organizacij in tudi družba znanja. Inovativnost in ideje posameznika, skupin in organizacij so gradniki uspeha na praktično vseh področjih. Če ideja ni prepoznana kot prepričljiva, je učinek lahko ničen ali zelo šibek. V ta prostor vstopa komunikacija, ki ni zgolj »mehka večšina«. Pomen učinkovitega komuniciranja ni zgolj v besedi, komunikacija je umetnost skozi pisanje, govorjenje in predstavljanje – vse v smeri izboljšanja teh spretnosti (Gallo, 2022).

Komunikacija, če gledamo po SSKJ, je opredeljena kot (SSKJ, 2024):

1. sredstvo, objekt, po katerem je možno premikanje iz enega kraja v drugega: ta cesta je edina komunikacija, ki omogoča dostop v mesto; cestne, železniške komunikacije; gozdne komunikacije; javne komunikacije; gradnja strateško pomembnih komunikacij/strokovnjak za komunikacije/promet teče po novi komunikaciji;
2. s prilastkom sredstvo, ki omogoča izmenjavo, posredovanje informacij; komunikacijsko sredstvo: moderne komunikacije; uporabljajo različne komunikacije: kurirsko službo, pošto, telefon/vizualne komunikacije za vizualno dojetje;
3. publ. komuniciranje, sporazumevanje: prepovedana je bila sleherna komunikacija; uporaba razglasnih desk za komunikacijo med udeleženci kongresa/potreba po duhovni komunikaciji.

V kontekstu našega prispevka bomo izhajali iz zadnjih dveh opredelitev komunikacije in komuniciranja, ki predstavljata izmenjavo in posredovanje informacij ter medsebojno sporazumevanje.

Na splošno velja, da je komunikacija interakcija v družbenem kontekstu. Komunikacija običajno vključuje pošiljatelja in prejemnika. Sogovornika si izmenjujeta signale. Ti signali so lahko verbalni ali grafični, lahko so gestikularni ali vizualni (fotografski). V bistvu komunikacija vključuje uporabo kod, ki se izvajajo z očmi, gibi telesa ali zvoki, ki se ustvarjajo z glasom. Ne glede na to, na kakšen način poteka, vedno obstaja proces, v katerem nekdo sproži pomensko namero, ki se prenese na sogovornika (prejemnika) (Fatimayin, 2018).

Komunikacija in komuniciranje je področje, ki torej temelji na oddajniku, sprejemniku in seveda sporočilu, ki gre od oddajnika do sprejemnika. Gre za področje, ki ga posamezniki, skupine in ljudje izvajamo v vsakodnevem življenju

na različne načine. Na eni strani imamo formalno komunikacijo in komuniciranje, ki pritiče razumevanju profesionalne komunikacije v okviru formalnih organizacij, na drugi strani pa neformalne oblike komunikacije, ki se dotikajo prijateljske in drugih bolj sproščenih oblik komuniciranja. Posameznik dandanes komunicira skozi govor, skozi mimiko, z uporabo različnih orodij tako neposredno kot posredno. V veliki meri vpliva način komunikacije na odnose ter predpostavlja možnost ali nezmožnost sodelovanja in povezovanja.

Komunikacija je prenos informacij od vira do občinstva. Učinkovita komunikacija zahteva, da občinstvo razume sporočilo v predvideni obliki (Fashiku, 2017).

3 Komunikacija in komuniciranje v visokem šolstvu

Akademsko okolje se spreminja nenehno, razvoj pedagoške, znanstvenoraziskovalne in strokovne dejavnosti je neizogibna sopotnica teh sprememb in tudi generator napredka. V akademskem okolju se komunikacija vrši v vseh treh dejavnostih in tudi v vseh teh predpostavlja izgradnjo pozitivne organizacijske kulture, ki je nujna za izvajanje sprememb v akademskem okolju.

Glavni gradniki komunikacije v visokem šolstvu v pedagoškem okviru so med zaposlenimi fakultete, pedagoškim in nepedagoškim kadrom in med študenti. Brez odnosa med omenjenimi subjekti ni komunikacije in obratno. Na podlagi tega lahko generiramo razvoj, brez tega se razvijajo pasivni odnosi in pasivna komunikacija, ki nas ne gradi, temveč zavira.

Gradnja pozitivnih odnosov je bistvenega pomena za uspešno izkušnjo na fakulteti. Dejansko je le malo dejavnikov v izobraževanju, ki bi bolj vplivali na izobraževanje kot pozitivni odnosi med študenti in profesorji, vključno z akademskimi dosežki in zadovoljstvom (Noddings 2005; Rimm-Kaufman in Sandilos 2010). Pri vzpostavljanju skrbnih odnosov s študenti je pomembno prizadevati si graditi visoko stopnjo komunikacije s študenti, seveda dvosmerne.

Dobri odnosi akademskega okolja s študenti imajo pomembne, pozitivne in dolgotrajne posledice za razvoj študentov. Že v uvodnem delu smo zapisali, da so pomembni gradniki izgradnje odnosa in komunikacije med akademskim okoljem ter študenti zaupanje, preglednost in aktivno poslušanje.

Zaupanje je temelj vsakega odnosa. Stopnja zaupanja študentov v akademsko okolje, v profesorje in v ostale zaposlene na fakulteti je ena smer, v katero pelje ustrezen razvoj akademskega okolja. Seveda pri tem ne smemo pozabiti na drugo smer, ki vodi v obratno pot – zaupanje akademskega okolja do študentov. V vseh parametrih sodelovanja in izgradnje odnosov, najsi govorimo o komunikaciji ali drugih elementih, je dvosmernost nujna za sodelovanje.

Zaupanje je prva od treh bistvenih sestavin za vzpostavitev odnosa, ki je sposoben pritegniti učinkovito sodelovanje različnih subjektov. Ljudje si zaupanje pridobijo z vsakodnevnimi interakcijami, ki kažejo, da so poslušali in jim je bilo mar, in ne z velikimi gestami (Brown, 2018; Tyler, 2016). Gradnja zaupanja je primerljiva z gradnjo obresti na bančnem računu, traja nekaj časa in zahteva zavezanost vseh akterjev (Safir, 2017).

Preglednost je temelj zaupanja, saj prikazuje namen in cilje zainteresirane strani ter vrednote. Preglednost je ključna za vzpostavitev pridobljenega zaupanja, ki je potrebno za učinkovito komunikacijo (Salamondra, 2021).

Tretji element je aktivno poslušanje. Marsikdaj se srečamo s komunikacijo, ki svoje vrednosti ne uspe izgraditi na način, da bi ljudje poslušali in tudi slišali. Sploh v akademskem okolju je nuja in potreba, da se vzpostavlja aktivna komunikacija in komuniciranje, ki spodbuja razvoj vrednot in spoštovanja vseh subjektov. Komunikacija je čas. Je vrednost. In je možnost sodelovanja vseh akterjev. Toda komunikacija ni zgolj usmerjena v eno pot, temveč z dvosmernostjo pridobiva, ima in bo imela svoj pomen.

Z namenom analize dojemanja komunikacije in komuniciranja v visokem šolstvu, smo med študenti visoke poslovne šole izvedli kratko raziskavo, katere izsledke predstavljamo v naslednjem poglavju.

4 Raziskava o komunikaciji in komuniciranju v visokem šolstvu

V raziskavi sta avtorja anketirala 52 študentov Mednarodne poslovne šole v Ljubljani, pri čemer je bil raziskovalni vzorec sestavljen iz 14,5 % žensk in 85,5 % moških. Večina študentov je v 1. letniku študija, in sicer 92,7 %.

Zbrani podatki so bili analizirani z uporabo programov MS Excel in SPSS, da bi dobili vpogled v vzorce odgovorov. Glavne metode so bile opisna statistika in frekvenčne porazdelitve.

Najprej so bila zastavljena demografska vprašanja, potem pa smo izvedli vsebinsko anketo v treh sklopih:

- a) zaupanje,
- b) preglednost,
- c) aktivno poslušanje.

V sklopu trditev, ki so bile postavljene v posameznem sklopu (vsak sklop je imel štiri trditve, ki so jih študenti ocenjevali na lestvici 1–5, pri čemer je 1 pomenilo sploh ni pomembno, 5 pa zelo pomembno), smo študente prosili, da se pri odgovorih navežejo na vrednotenje trditev, vezanih na komunikacijo in komuniciranje glede na njihove izkušnje v akademskem okolju ali v preteklih izobraževalnih okoljih. Cilj raziskave je bil namreč pridobiti mnenja o pomenu treh sklopov komuniciranja v izobraževanju.

5 Rezultati in diskusija

Prvi vprašanje se je vezalo na **področje zaupanja** in je vključevalo naslednje trditve:

- a) V izobraževalnem okolju je pomembno zaupanje med učitelji in učenci.

Povprečna vrednost odgovorov anketirancev je bila 3,5, kar kaže na več kot povprečno oceno vrednosti trditve. Sama pomembnost zaupanja torej v izobraževalnem okolju je pomembna.

- b) V izobraževalnem okolju je pomembno zaupanje med izobraževalno ustanovo in učenci.

Povprečna vrednost odgovorov anketirancev je bila 4,2, kar kaže, da se s trditvijo večina anketirancev strinja oz. jo ocenjuje kot pomembno/zelo pomembno.

- c) V izobraževalnem okolju zaupam v strokovnost učiteljev.

Povprečna vrednost odgovorov je znašala 3, kar kaže na srednjo vrednost odgovorov. Anketiranci so torej na sploh izbrali odgovor niti – niti.

- d) V izobraževalnem okolju zaupam v varnost komunikacije.

Pri tej trditvi smo želeli zaupanje povezati z elementi varnosti komunikacije in smo pridobili povprečno vrednost odgovorov 4,2. To ponovno kaže na pomembno vprašanje, saj je varnost komunikacije sploh z upoštevanjem in uporabo novih orodij izjemno pomembna.

Dobljene odgovore predstavljamo v tabeli 1.

Tabela 1: Povprečne vrednosti v sklopu zaupanja (lastna raziskava)

Trditev	Povprečna vrednost
V izobraževalnem okolju je pomembno zaupanje med učitelji in učenci.	3,5
V izobraževalnem okolju je pomembno zaupanje med izobraževalno ustanovo in učenci.	4,2
V izobraževalnem okolju zaupam v strokovnost učiteljev.	3
V izobraževalnem okolju zaupam v varnost komunikacije.	4,2

Drugo vprašanje se je vezalo na **področje preglednosti** in je vključevalo naslednje trditve:

- a) V izobraževalnem okolju je pomembno, da so učni rezultati pregledni.

S trditvijo se je strinjala večina anketirancev. Povprečna vrednost odgovorov je bila 4,5. To pomeni, da je za normalno stopnjo komunikacije tudi potrebno in pomembno, v kolikšni meri so učni rezultati pregledni.

- b) V izobraževalnem okolju je pomembno, da so kompetence pregledne.

Trditev so anketiranci ocenili s povprečno vrednostjo 3. To pomeni, da smatrajo trditve kot srednje pomembne.

- c) V izobraževalnem okolju je pomembno, da so učni rezultati merljivi.

Tudi s to trditvijo se je strinjala večina anketirancev. Povprečna vrednost odgovorov je bila 4,5. To pomeni, da je merljivost učnih rezultatov izjemno pomembna.

- d) V izobraževalnem okolju je pomembno, da učni uspeh odraža nivo znanja učencev.

Kot pri prejšnji trditvi, se je s povprečno vrednostjo 4,5 potrdilo, da je pomembno, da učni uspeh odraža nivo znanja učencev.

Tabela 2: Povprečne vrednosti v sklopu preglednosti (lastna raziskava)

Trditev	Povprečna vrednost
V izobraževalnem okolju je pomembno, da so učni rezultati pregledni.	4,5
V izobraževalnem okolju je pomembno, da so kompetence pregledne.	3
V izobraževalnem okolju je pomembno, da so učni rezultati merljivi.	4,5
V izobraževalnem okolju je pomembno, da učni uspeh odraža nivo znanja učencev.	4,5

Tretje vprašanje se je nanašalo na **aktivno poslušanje**, pri čemer smo v anketo vključili naslednje trditve:

- a) V izobraževalnem okolju sem slišan.

Povprečna vrednost odgovorov je bila 3. To pomeni, da gre za sredinsko ovrednotenje trditve.

- b) V izobraževalnem okolju so slišani učitelji.

Kot pri prejšnji trditvi je bila enako ocenjena tudi ta trditev, s 3.

- c) V izobraževalnem okolju je pomembna odmevnost rezultatov učencev.

Povprečna vrednost odgovorov je bila 4,5. To pomeni, da anketiranci rezultate učencev smatrajo kot pomembne/zelo pomembne.

- d) V izobraževalnem okolju je pomembno aktivno poslušanje.

Povprečna vrednost odgovorov je bila 5. Vidik odgovorov bi lahko prenesli tudi v splošno družbeno okolje, kjer je aktivno poslušanje ena izmed norm in predpostavk dobrih odnosov in napredka družbe, organizacij in posameznika.

Tabela 3: Povprečne vrednosti v sklopu aktivnega poslušanja (lastna raziskava)

Trditev	Povprečna vrednost
V izobraževalnem okolju sem slišan.	3
V izobraževalnem okolju so slišani učitelji.	3
V izobraževalnem okolju je pomembna odmevnost rezultatov učencev.	4,5
V izobraževalnem okolju je pomembno aktivno poslušanje.	5

Tekom raziskave ugotavljamo, da ima večina povprečnih odgovorov vrednost 3 in več, kar pomeni, da je stopnja pomembnosti postavljenih trditev, vezanih na sklope komunikacije in komuniciranja, vsaj srednja, če ne pomembna in zelo pomembna.

S tem lahko zaključimo, da so elementi, kot so zaupanje, preglednost in aktivno poslušanje, nedvomno pomembni sopotniki izobraževalnih okolij na splošno.

V nadaljevanju bomo predstavili še vsebine, ki so vezane na komunikacijo in komuniciranje v povezavi s predpostavljenimi tehnološkimi trendi, pri čemer bomo v ospredje postavili elemente socialnih omrežij.

6 Socialna omrežja, komunikacija in komuniciranje

Komuniciranje preko spleta je omogočilo, da so informacije na voljo ljudem, ki jih prej v fizični obliki ni bilo možno doseči. Vpliv socialnih omrežij je povzročil nastanek drugačne vrste komunikacije, kjer so pogovori hitri, informacije pa se hitro prenašajo (University Canada West, 2024).

Pri tem niso izvzete nobene organizacije, niti visokošolski prostor, kjer so študenti v veliki meri soustvarjalci komunikacije na socialnih omrežjih.

Socialna omrežja so v današnjem svetu komunikacije postala bistven element življenja posameznikov, vključno s študenti. Njihova uporaba narašča bolj kot kdaj koli prej in je zelo prisotna tudi v izobraževalnih okoljih. Nedavne raziskave o uporabi socialnih omrežij kažejo, da približno tri milijarde posameznikov po vsem svetu zdaj komunicira prek socialnih omrežij (Iwamoto in Chun, 2020). Ta naraščajoča populacija uporabnikov socialnih omrežij preživi vse več časa v skupinah socialnih omrežij, saj dejstva in številke kažejo, da posamezniki v povprečju preživijo dve uri na dan na različnih aplikacijah socialnih omrežij, kjer si izmenjujejo slike in

sporočila, posodablajo status, tvitajo, favorizirajo in komentirajo številne posodobljene informacije v družbenih omrežjih (Abbott, 2017).

Poglejmo si, kako so socialna omrežja vplivala na način komuniciranja (University Canada West, 2024):

- a) Vse je oddaljeno le en klik in vključuje vse, od novic do nakupa živil. Enostaven dostop, ki ga omogočajo socialna omrežja, je prevzel tradicionalne načine nakupovanja, branja novic in celo študija. Tudi izobraževanje je vključilo forume in klepetalnice socialnih omrežij, da bi povečalo interakcijo med študenti, izvajalo spletne seminarje ter promoviralo dogodke in tečaje. Socialna omrežja so tudi ključni del digitalnega trženja, saj podjetjem pomagajo preseči demografske in geografske meje.
- b) Včasih so spletna plačila pomenila le spletne bančne storitve, danes pa se je dinamika spremenila. Platforme za socialna omrežja, kot je WhatsApp, v aplikacijo vključujejo možnosti (WhatsApp Payments), ki omogočajo prenos denarja drugim osebam z minimalnim naporom. Edini izziv, ki ga ti novi plačilni sistemi predstavljajo, je vzdrževanje varnostnih standardov. Čeprav gre za priročen način digitalnega pošiljanja denarja, je treba urediti varnostne standarde, da se zagotovi, da stranke vstopajo na varno območje.
- c) Vpliv socialnih omrežij je povzročil nastanek drugačne vrste komunikacije, kjer so pogovori hitri, informacije pa se zlahka prenašajo. Zaradi vpliva socialnih omrežij razširjenega vpliva delodajalci iščejo strokovnjake, ki so dobro seznanjeni s platformami družbenih medijev, da bi prevzeli pomembne vloge v organizaciji. Dejansko se socialna omrežja kot poslovna funkcija hitro razvijajo in predstavljajo številne zaposlitvene priložnosti.
- d) Socialna omrežja so spremenila način izvajanja zdravstvenih storitev. Namesto fizičnega obiska pri zdravniku se lahko pogovorite z virtualnim zdravnikom, ki vam bo na podlagi vaših simptomov predlagal zdravlila. Nekateri zdravniki se z bolniki posvetujejo celo prek videokonference, da bi bolje razumeli njihove težave. Čeprav to predstavlja veliko prednost za bolnike, ki ne želijo obiskati klinike, prinaša tudi svoja tveganja. Verjetnost, da se bodo za zdravnike izdajali nekvalificirani posamezniki, je velika. Poleg tega je težko potrditi zdravnikovo verodostojnost na podlagi pogleda na njegov spletni profil. Vendar pa je ob ustrezni uporabi lahko to koristen vir informacij za ljudi po vsem svetu.

- e) Socialna omrežja so spremenila tudi način upravljanja narodov, državljanov, saj so pripomogla k preglednejšim bazam podatkov, ki vsebujejo osebne podatke državljanov. Številni voditelji po vsem svetu so na socialnih omrežjih izrazili svoja mnenja in prednostna vprašanja, kar ljudem omogoča boljše razumevanje vlade, ki so jo izvolili. Omejili so tudi vpliv političnih interesnih skupin na to, katere informacije naj pridejo do ljudi. Pred vstopom socialnih omrežij v digitalno dobo so bili tradicionalni mediji in vlada edini viri informacij. Vendar se je to zdaj spremenilo na bolje. Slaba stran tega je, da nekatere organizacije zlorablajo moč socialnih omrežij tudi za negativen vpliv na ljudi.
- f) Globalno segrevanje je vplivalo na naš planet do te mere, da so naravne nesreče pogosto na naslovnica časopisov. V teh razmerah so socialna omrežja postala rešitelj, saj omogočajo lažje pošiljanje in dostop do sredstev za pomoč, informacij in podpore. Funkcija preverjanja varnosti na Facebooku na primer omogoča, da se na območjih nesreč označite kot varni, kar pomaga prijateljem in družini, da vedo, da ste na varnem, če ni na voljo nobenega drugega komunikacijskega sredstva.
- g) Socialna omrežja so ljudem omogočila, da se soočijo s humanitarnimi vprašanji. Številne organizacije za socialno delo, kot so organizacije za zaščito živali in organizacije za zbiranje sredstev, se prav tako poslužujejo socialnih omrežij, da bi ozavešale o družbenih vprašanjih. Združujejo aktiviste, ljudem omogočajo, da dvignejo glas proti nepravici, in pomagajo ljudem, da se združujejo za družbene cilje.

Gre torej za elemente vpliva, ki niso nič manjši, ampak v določenih pogledih celo izstopajo na področju izobraževalnih ustanov. Tudi v pogledu nemotene komunikacije pa se »hitra« komunikacija včasih izkaže tudi za neupoštevanje določenih norm in principov formalne komunikacije ter prehitro postane sredstvo za podobno komuniciranje kot med vrstniki. Na tem mestu izobraževalne ustanove tudi dobivajo na vrednosti z vidika vzgoje mladine, kako se socialna omrežja lahko uporabljajo v prid izobraževanju, ne pa v prid poenostavitvi komunikacije in zmanjšanju vrednosti jezika komuniciranja.

Raziskovalci so začeli preučevati psihološke učinke uporabe socialnih omrežij na življenje učencev. Avtorja Chukwuere in Chukwuere (2017) sta trdila, da lahko platforme socialnih omrežij obravnavamo kot najpomembnejši vir spreminjanja posameznikovega razpoloženja, saj ko nekdo pasivno uporablja platformo socialnih

omrežij na videz brez posebnega namena, lahko na koncu začuti, da se je njegovo razpoloženje spremenilo zaradi narave pregledanih vsebin. Zato se pozitivno in negativno razpoloženje zlahka prenaša med prebivalstvom z uporabo socialnih omrežij (Chukwuere in Chukwuere, 2017). To lahko postane vse pomembnejše, saj je opaziti, da učenci uporabljajo platforme socialnih omrežij bolj kot prej, socialna omrežja pa postajajo sestavni del njihovega življenja. Kot opisujeta Iwamoto in Chun (2020), lahko ob vplivu objav na socialnih omrežjih, zlasti zaradi vse večje odvisnosti od uporabe socialnih omrežij v življenju, učence spodbudijo, da se začnejo primerjati z drugimi ali razvijejo velika nerealna pričakovanja do sebe ali drugih, kar ima lahko več afektivnih posledic.

Pojav tehnologije socialnih omrežij v zadnjih desetih letih je pomembno vplival na življenja ljudi, zlasti mladih. Platforme socialnih omrežij, kot so Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter, Tiktok in Whatsapp, so zdaj povezane s tem, kako ljudje razvijajo svojo identiteto kot tudi njihovo družbenost, diskurze in vrstniške povezave (Shaw, 2020). Čeprav obstajajo nekatere prednosti pri uporabi teh aplikacij, obstajajo tudi nekatere slabosti, predvsem v obliki negativnih psiholoških in razvojnih učinkov zaradi intenzivne uporabe, zlasti med ranljivimi najstniki (Orben in Przybylski, 2019).

Socialna omrežja torej predpostavljajo eno izmed pomembnih orodij komunikacije s študenti in z mladino, ki vstopa v izobraževalno okolje. Ob tem je pomembno izpostaviti vidike komunikacije, ki smo jih omenili in preverjali skozi del raziskave, ki jo predstavljamo tudi v prispevku.

Uporaba socialnih omrežij namreč ne zmanjšuje vrednosti vidikov komuniciranja kot so zaupanje, preglednost in aktivno poslušanje, pri čemer se specifične komunikacije vsekakor odražajo v hitrosti, načinu komuniciranja in vlogi oddajnika in sprejemnika komunikacijskega sporočila.

Zavedanje, da je svet tehnologije že pred desetletji vstopil v našo družbo in svet organizacij ter v veliki meri soustvarja naš vsakdan, je namreč povezano z osnovnimi parametri, ki jih moramo kot komunikacijsko sredstvo spoštovati. Za akademsko okolje in svet študentov, ki so jim socialna omrežja dostikrat celo bližja kot zaposlenim, je soočanje z novimi in novimi mediji priložnost, da se komuniciranje poveže na način, da dosega svoj namen in seveda ustvarja koristno platformo za sodelovanje, povezovanje in izgradnjo odnosa. Akademsko okolje je namreč svet, ki

s študenti gradi in mora graditi dolgoročne odnose tudi z vidika vračanja diplomantov nazaj v okolje z namenom prenosa izkušenj delovnega okolja in sinergije z akademskim okoljem kot odskočne deske v svet kariernih priložnosti.

7 Zaključek

Brez dvoma je komunikacija in komuniciranje s študenti področje, ki ne pozna konca in ki terja vedno znova in znova zavezo vseh, da se to poudarja kot pomembna vez za prihodnost študentov in akademskega okolja. Načini in usmeritve tega prispevka so vezani predvsem na izpostavitve nekaj značilnih elementov komunikacije, ki se ne konča ob vpisu, ki traja med študijem ter se nadaljuje tudi po končanem študiju.

Izobraževalno okolje, ne glede na to, v katerem delu ga obravnavamo, terja spoštovanje skozi steber komuniciranja, kjer se posluša in sliši. Najsi bo to komunikacija preko spodbujanja novih študentov, najsi bo to komunikacija tekom izpitov. Prispevek se ni dotaknil posameznih delov procesov, je pa na splošno odprl možnosti tudi za nadaljnje raziskovanje po ključnih procesih akademskega okolja.

Kadar študenti čutijo, da zaposleni akademskega okolja zanje skrbijo, se bolj trudijo pri študiju, so bolj samozavestni in kažejo višjo stopnjo zavzetosti, akademske uspešnosti in splošnega razvoja (Addison 2012; Nadge 2005; Noddings 2005; Velasquez, Graham in Osguthorpe 2013). Skrb je skozi besedno ali nebesedno komunikacijo prvi steber možnosti, da se s študenti gradi odnos.

Razvoj podpornih odnosov med študenti in profesorji v predavalnici lahko študente spodbudi tudi k večji zavzetosti pri učenju (Kim in Lundberg 2016; Meyers 2009; Tatum idr. 2013). Študenti pogosto navajajo skrbnost kot kakovost učinkovitih profesorjev (Meyers 2009; Noddings 2005).

Lowman (1994) deli lastnosti učinkovitega poučevanja na dve razsežnosti:

- a) navdušenje nad poukom (kot so znanje o vsebini, pripravljenost in jasnost) in
- b) medosebni odnos (kot so skrb, razpoložljivost in spoštljivost).

Zaključimo lahko, da so odnosi bili, so in bodo temelj za pozitivno vzdušje v organizaciji. Odnose lahko gradimo skozi besedno ali nebesedno komunikacijo. Pri tem pa ne izvezamo niti oddajnika – akademsko okolje – niti sprejemnika – v našem primeru študentov. Spoštovanje načinov komuniciranja, medijev komunikacije in vsebine komunikacije so osnovni principi, da lahko pripeljemo naslov pričujočega prispevka do zaključka.

Viri in literatura

- Abbott, J. (2017). Introduction: Assessing the social and political impact of the internet and new social media in Asia. *J. Contemp. Asia* 43, 579–590. doi: 10.1080/00472336.2013.785698
- Addison, B. V. (2012) 'Academic care, classroom pedagogy and the house group teacher: 'making hope practical' in uncertain times', *Pastoral Care in Education*, vol. 30, no. 4, pp. 303–315.
- Chukwuere, J. E., and Chukwuere, P. C. (2017). The impact of social media on social lifestyle: A case study of university female students. *Gender Behav.* 15, 9966–9981.
- Gallo, C. (2022). How Great Leaders Communicate. Dostopno na: <https://hbr.org/2022/11/how-great-leaders-communicate>.
- Salamondra, T. (2021). Effective Communication in Schools. *BU Journal of Graduate Studies in Education*, 13(1), 22–26.
- Fatimayin, F. F. (2018). What is communication? Dostopno na: https://www.researchgate.net/publication/337649561_What_is_Communication
- Fashiku, C. O. (2017). Effective communication: Any role in classroom teaching-learning process in Nigerian schools? *Bulgarian Journal of Science Education Policy*, 11(1), 171–187. <https://doaj.org/article/d3262819a89e45f29b82e3ee9f02bbe7>
- Iwamoto, D., and Chun, H. (2020). The emotional impact of social media in higher education. *Int. J. High. Educ.* 9, 239–247. doi: 10.5430/ijhe.v9n2p239
- Kim, Y. K. & Lundberg, C. A. (2016) 'A structural model of the relationship between student–faculty interaction and cognitive skills development among college students', *Research in Higher Education*, vol. 57, no. 3, pp. 288–309.
- Lowman, J. (1994) 'Professors as performers and motivators', *College Teaching*, vol. 42, no. 4, pp. 137–141.
- Meyers, S. A. (2009) 'Do your students care whether you care about them?', *College Teaching*, vol. 57, no. 4, pp. 205–210.
- Nadge, A. J. (2005) 'Academic care: building resilience, building futures', *The Journal for Pastoral Care & Personal-Social Education*, vol. 23, no. 1, pp. 28–33.
- Noddings, N. (2005) *The Challenge to Care in Schools: An Alternative Approach to Education*, 2nd edn, Teachers College Press, New York.
- Implementing CAF in public administration: Best practices in Europe – obstacles and challenges, *Benchmarking An International Journal* 20(6), Emerald, 2013.
- Orben, A., & Przybylski, A. K. (2019). The association between adolescent well-being and digital technology use. *Nature Human Behaviour*, 3(2), 173–182.
- Rimm-Kaufman, S. & Sandilos, L. (2010) 'Improving students' relationships with teachers to provide supports for learning: positive relationships can also help a student develop socially', [online] Dostopno na: <https://www.apa.org/education/k12/relationships> Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport – interno gradivo.
- Shaw, C. (2022). Is your research project ethical? here's how to find out. *The Qualitative Report*, 27(12), 2633–2641.
- Tatum, H. E., idr., (2013) 'Classroom participation and student-faculty interactions: does gender matter?', *Journal of Higher Education*, vol. 84, no. 6, pp. 745–768.

- University Canada West. (2024). How has social media emerged as a powerful communication medium? Na voljo na <https://www.ucanwest.ca/blog/media-communication/how-has-social-media-emerged-as-a-powerful-communication-medium/>
- Velasquez, A., Graham, C. R. & Osguthorpe, R. (2013) 'Caring in a technology-mediated online high school context', *Distance Education*, vol. 34, no. 1, pp. 97–118.