

Komunikacija između djeteta i odgojitelja u predškolskoj ustanovi

Čorak, Stella

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:563223>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-05**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti

STELLA ČORAK

KOMUNIKACIJA IZMEĐU DJETETA I ODGOJITELJA U PREDŠKOLSKOJ
USTANOVI

Završni rad

Pula, rujan, 2019.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti

STELLA ČORAK

KOMUNIKACIJA IZMEĐU DJETETA I ODGOJITELJA U PREDŠKOLSKOJ
USTANOVI

Završni rad

JMBAG: 0303067584, redoviti student

Studijski smjer: Predškolski odgoj

Predmet: Teorijske osnove metodike upoznavanja okoline i početnih matematičkih
pojmov

Znanstveno područje: Društvene znanosti

Znanstveno polje: Pedagogija

Znanstvena grana: Opća pedagogija

Mentorica: doc. dr. sc. Marina Diković

Pula, rujan, 2019.



IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani _____, kandidat za prvostupnika _____ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

U Puli, _____, _____ godine



IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, _____ dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom

_____ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, _____ (datum)

Potpis

Sadržaj

1. Uvod	1
2. Što je komunikacija?	2
2.1 Verbalna komunikacija	4
2.1.1. Prepreke u verbalnoj komunikaciji.....	4
2.1.2. Preduvjeti uspješne komunikacije.....	4
2.2. Neverbalna komunikacija	5
2.3. Verbalna i neverbalna komunikacija u suvremenom odgoju i obrazovanju.....	7
2.4. Paraverbalna komunikacija.....	8
3. Razvoj komunikacije kod djeteta	9
3.1. Aspekti komunikacije u odgojno-obrazovnom radu.....	10
3.2. Preduvjeti uspješne komunikacije u ranom periodu (ili u predškolskoj ustanovi) između odgojitelja i djeteta.....	11
3.3. Prepreke uspješnoj komunikaciji	13
4. Komunikacija u obitelji	14
4.1. Roditeljski stilovi	14
4.2. Odnosi u obitelji djeteta	15
5. Komunikacija u predškolskoj ustanovi	16
5.1. Poticanje pozitivnih oblika komunikacije u predškolskom periodu.....	16
5.2. Komunikacijske vještine kao temelj dobrih odnosa	17
5.3. Interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djece	19
6. Uloga odgojitelja u promicanju pozitivne komunikacije	20
7. Metodologija istraživanja	29
7.1. Cilj i problem istraživanja.....	29
7.2. Problem istraživanja	29
7.3. Instrument istraživanja	29
7.4. Sudionici.....	29
7.5. Postupci	30
7.6. Rezultati i rasprava	30
8. Zaključak	33
9. Literatura i mrežni izvori	35
10. PRILOG - Intervju za odgojitelje	37
SAŽETAK	39
ABSTRACT	39

1. Uvod

U suvremeno doba u kojem živimo ključnu važnost u odgojno-obrazovnom radu odgojitelja ima komunikacija. Kao temeljna socijalna i građanska kompetencija odgojitelja (*Europski referentni okvir ključnih kompetencija za cjeloživotno obrazovanje, 2006.*), komunikacija je ključ odgoja, temelj stvaranja uspješnih međuljudskih odnosa, odnosno način kako nekome možemo nešto priopćiti. Komunikacija je proces tijekom kojega odgojitelj može stvarati odnose, odnosno raznovrsne socijalne interakcije s djetetom. Stoga komunikaciju možemo definirati kao proces razmjene misli, osjećaja i poruka koje se javljaju kad je prisutna interakcija. Komunikacija ne služi samo za primanje i davanje obavijesti, već i za rješavanje problema, sukoba, iznošenja mišljenja i stavova. Odnosi među ljudima nisu mogući bez komunikacije.

Danas se komunikacija sve rjeđe odvija „licem u lice“, a sve češće medijima (telefonom, videom...). Za izgradnju kvalitetnih odnosa odgajatelja i djece, esencijalnu ulogu ima upravo njihova komunikacija. Republika Hrvatska donijela je niz propisa i preporuka koje govore o važnosti poticanja kvalitetne komunikacije između djece i odgojitelja. Postoje različiti načini komunikacije odgojitelja, kao što su: komunikacija odgojitelja s djecom, komunikacija odgojitelja s roditeljima, komunikacija odgojitelja s medijima, interkulturalna komunikacija i komunikacija sa djecom s teškoćama. U ovom završnom radu bavimo se ispitivanjem kvalitete komunikacije u odnosima djece, odgojitelja i roditelja iskazane od odgojitelja predškolske ustanove u Rijeci. U radu se koristio intervju s odgojiteljima.

2. Što je komunikacija?

Komunikacija predstavlja složen i trajan proces stvaranja i razmjene informacija. U svakodnevnim situacijama komunikacija je preduvjet dobre suradnje, utječe na međuljudske odnose, a kao vještina uspostavljanja odnosa, preduvjet je za izgradnju socijalnih vještina i uključivanje osobe u društveno okruženje. Djelatnici koji rade u predškolskim ustanovama trebaju promovirati nove *socijalne interakcije*, interakcijsko-komunikacijske i emocionalno-socijalne relacije u skladu sa novim trendovima u odgoju i obrazovanju. Riječ *komunikacija* dolazi od latinske riječi „*communicare*“, što znači učiniti zajedničkim, priopćiti (Tatković, Diković, Tatković, 2016.). Prema Mušanović, Lukaš (2011.) komunikacijom posredujemo značenja koja stvaramo o okolini, drugim ljudima i o sebi te tako stvaramo zajednicu i kulturu. Komunikacija je temeljni čimbenik egzistencije u zajednici. Isti autori navode da je u komunikaciji moguće razlikovati *tri elementa*, kao što su:

- a) **znak ili simbol** – su sredstva koja povezuju pojmove označeno i značenje. Znakovi mogu biti verbalni i neverbalni. Verbalni znakovi su: *akustički* (govor, akustički signali i glasovi) i *vizualni* (pismo, vizualni simboli i znanstveni jezik). Neverbalni znakovi su: *vizualni* (slika, odjeća) i *akustični* (buka, šumovi).
- b) **označeno** – obuhvaća stvarnu okolinu, različite ideje, pojmove i koncepte, vjerovanja i stavove i osjećaje.
- c) **značenje** – su rezultati procesa mišljenja koji označenom daju neki smisao te povezuju znak s označenim. Isti autori navode da značenja mogu biti *imenujuća* (denotativna, definirajuća, obilježavajuća) kojima imenujemo predmete, pojave, procese i slično te *konotirajuća* (odnosna, relacijska, subjektivna- ovisna o iskustvima, kontekstu, osjećajima, interesu, doživljaju, stavovima, vrijednostima, prosudbama i interpretacijama). Smisao neke poruke nije jednak za primatelja i pošiljatelja, a interpretacija poruke ovisi o odnosu koji postoji između pošiljatelja i primatelja poruke.

Uloge sudionika u komunikaciji su veoma važne, što navode i autori Lučanin i Despot Lučanin (2010). Osobe će uspješnije komunicirati ako je njihov *odnos blizak i pun povjerenja*. Način na koji se mijenja komunikacija, mijenja se i sam odnos među sugovornicima tako da je za uspostavljanje takvih odnosa potrebno *određeno*

vrijeme. Uspostavljanje kvalitetnog odnosa u komunikaciji ovisi u *izražavanju emocija* u komunikaciji, „otvaranju“ u komunikaciji, a doprinosi smanjivanju nelagode i smirivanju potencijalne napetosti. Isti autori ističu da je komunikacija *uvijek pod utjecajem situacije* u kojoj se odvija. Ponašanje ljudi u različitim situacijama treba biti usklađeno sa dogovorenim društvenim normama, a *primjerenost nekog ponašanja* u pojedinoj normi dio je socijalnih vještina. Naime, osoba će biti izložena ismijavanju i ponižavanju, a može i sama uznemiravati druge tako što će, npr. smijati se u nekoj žalosnoj situaciji, glasno pričati na nekoj predstavi i slično. Važan čimbenik je i *razumijevanje neverbalne* poruke osobe u prisutnosti drugih osoba. Neverbalno ponašanje služi kako bi ostavili dojam o sebi, a svojom frizurom, šminkom, različitim gestama - prenosimo o sebi dobar ili loš dojam. U Nacionalnom okvirnom kurikulumu Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta (2011.) obuhvaćene su četiri vrste komunikacije koje navode i drugi autori. Radi se o: čitanju, pisanju, govoru i slušanju. Postoje i druge podjele ovisno o *svrsi komunikacije*, *vrsti komunikacijskog kanala* ili ovisno o *sudionicima* u komunikaciji.

Kraljević i Perković (2014.) komunikaciju dijele, obzirom na *vrstu komunikacijskog kanala* na *verbalnu*, *neverbalnu*, *informacijsko komunikacijsku* ili komunikaciju koja se odvija pomoću informacijsko- komunikacijske tehnologije (IKT).

Prema mnogim autorima koji proučavaju komunikaciju i način komunikacije, najpoznatija je podjela na *verbalnu* i *neverbalnu* komunikaciju (Tatković, Diković, Tatković, 2016.). U osnovi nemoguće je dijeliti i odvajati komunikaciju jer se uz verbalnu paralelno odvija i neverbalna. Prema Borgu (2009.) neverbalnom se komunikacijom prenosi prihvaćanje i odbijanje, sklonost i nesklonost, zanimanje i dosada, istina i obmana. Naglašava važnost stavki koje ljudi pokazuju u komunikaciji s drugima, poput: *ugode ili neugode* i *otvorenog govora tijela ili zatvorenog govora tijela*. Kod otvorenog govora tijela čovjek pokazuje ugodno raspoloženje, dok kod zatvorenog govora prisutna su stanja kao npr. zabrinutost, strah ili nervoza. Isti autor govori da onaj koji želi prepoznati *govor tijela* drugih treba posjedovati sposobnosti kao što su *prepoznavanje vlastitih emocija*, *kontrolu osobnih emocija*, *uočavanje znakova u govoru tijela* i *uspješno povezivanje s drugim ljudima*.

2.1 Verbalna komunikacija

Verbalna se komunikacija odnosi na stvarne riječi koje se koriste pri razgovoru, a sve što se događa pri tome je neverbalna komunikacija (uključuje i glasovno i neglasovno ponašanje). *Glasovno* se ponašanje odnosi na različite načine govora kao što su *intonacija, visina, brzina i oklijevanje*. *Neglasovno* ponašanje uključuje sve oblike komunikativnog ponašanja kao što su *gledanje i kontakt očima, izraz lica, oblačenje* itd. Osnovna razlika između *verbalne i neverbalne komunikacije* u tome što verbalna komunikacija pogodna je za prenošenje logičkih i apstraktnih ideja, a neverbalna za prenošenje emocija, vrsta odnosa koji postoje između dvoje ljudi. *Verbalnu komunikaciju* je moguće razmatrati s tri aspekta, a to su *retorika, govor i razgovor*.

2.1.1. Prepreke u verbalnoj komunikaciji

Autorice Tatković, Diković, Tatković (2016.) navode da se u samoj komunikaciji mogu pojaviti **prepreke** koje mogu voditi do različitih teškoća. Na komunikaciju utječu različite vrste prepreka na razini pojedinca. To su:

- emocionalne osobine ličnosti (snažne emocije utječu na komunikaciju, često iskrivljuju realnost)
- selektivno slušanje (najčešća prepreka, obično u poslovnom svijetu kad se zaključuje prije nego se čuje do kraja, ili samo ono što se izabere)
- vrijednosne procjene (različite vrijednosti i stavovi osobe utječu na komunikaciju)
- prebrzo zaključivanje
- spolne i kulturalne razlike (razlike između spolova, kultura u komunikaciji)
- referentni okvir (različita gledanja na stvari između osoba različitog iskustva)
- proksemičko ponašanje (opisuje problem u komunikaciji koji nastaje u situaciji nelagode ulaska u slobodni prostor).

2.1.2. Preduvjeti uspješne komunikacije

Da bi komunikacija bila uspješna potrebno je primjenjivati elemente poput: *tehnik unakrsnih pitanja, korištenja mirnog i sigurnog tona govora, poticanje dogovora ili*

*kompromisa, uspostavljanje aktivnog odnosa bez povlačenja i misaono analiziranje argumenata za i protiv. Važno je naglasiti i ulogu emocija i povjerenja u komunikaciji, jer ništa tako ne utječe na komunikaciju kao pojavljivanje snažnih emocija. One često iskrivljuju realnost. Ljudi pod utjecajem emocija često nisu svjesni što im netko govori. Potičući ljutnju i agresivnost, ljudi često negativno utječu na druge ljude, a u takvim uvjetima teško je postići uspješnu komunikaciju. Kako bi stekli povjerenje druge osobe potrebno je *aktivno slušati* i u razgovoru koristiti više JA-poruka.*

2.2. Neverbalna komunikacija

Najvažnijim aspektom neverbalnog komuniciranja smatra se vizualna interakcija.

Neverbalna komunikacija odnosi se na geste, mimiku, stav tijela i neartikulirane oblike glasanja. Prema nekim istraživanjima i danas je zastupljena u 70% slučajeva. Koristi se za izražavanje *emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobina ličnosti i poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije*. Važnu ulogu i danas ima praćenje *facijalne ekspresije* („Govor tijela je prozor u čovjekov um.“). Autori Knapp i Hall (2010.) navode dva važna aspekta vezano uz ulogu neverbalnog ponašanja u međuljudskim kontaktima:

- Kada se nalazimo u prisutnosti neke druge osobe, neprestano dajemo signale o svojim stajalištima, osjećajima i osobnosti
- Drugi mogu postati vrlo vješti u tumačenju i razumijevanju tih signala.

Isti autori i na drugi način definiraju neverbalnu komunikaciju, prikazujući je kroz tri primarne jedinice:

- a) *komunikacijska okolina* – kao važan okolinski čimbenik koji *utječe na interpersonalne odnose među ljudima*, ali nije dio njih, je: namještaj, arhitektonski stil, unutarne uređenje, uvjeti rasvjete, boje, temperatura, prateći zvukovi ili glazba. U tom smislu važno je spomenuti i druge čimbenike koji utječu na komunikaciju, poput: *tragova aktivnosti* (miris cigarete, parfema, opušak cigarete...), *percepcije i odabir trenutka komunikacije i interakcije, teritorijalnosti kao sklonosti ljudi da označe osobni prostor, uporabu i percepciju socijalnog i osobnog prostora*

- b) *fizička značajka osobe koja komunicira* – najčešće su nepromjenjive i dio su fizičkog izgleda osobe. *Položaj tijela, pokreti udova, glave i stopala* izrazito su važni tjelesni pokreti koji utječu na odnose s drugim ljudima. Važni su i tzv. *artefakti* koji nisu stabilni jer ih osoba može mijenjati (odjeća, ruž, perika).
- c) *kretnje i položaj tijela* – ima važnost u uspostavljanju kontakata i u komunikaciji. To su: *položaj tijela, pokreti udova, glave, stopala i način sjedenja*. Oni održavaju *stav, osjećaj o samom sebi i odnose s drugim* ljudima. Na primjer ispružene ruke i šake iskazuju srdačnost dok zatvorene i stisnute ruke odbijanje. Ponekad neverbalni znakovi mogu predstavljati poteškoće u komunikaciji jer neverbalni simboli nisu dobro definirani.

Neverbalno ponašanje je dio *socijalnih vještina* koje dijete stječe tijekom cijelog života pomoću ponašanja i aktivnosti u socijalnim situacijama. Takva komunikacija uključuje: *izraz lica, geste, dodir, držanje tijela, prostor, glasovno ponašanje, prikazivanje sebe i parajezik*.

- *Geste* se odnose na komunikaciju pokretima ruku, glave ili drugim dijelovima tijela kojima želimo izraziti svoje osjećaje ili misao. One se sastoje od nekoliko riječi ili rečenica te omogućavaju dobro razumijevanje komunikacije s ljudima neke kulture, pa možemo zaključiti da *podržavaju i zamjenjuju* usmenu komunikaciju. Geste mogu biti i one koje su *povezane s govorom*. Također mogu istaknuti riječ ili rečenicu, upozoriti na prisutne objekte te prikazati neku radnju.
- *Kontakt očima* je znak ponašanja koji ima važnu ulogu u pokretanju odnosa s drugima i uspostavljanju povjerenja. Jedan je od neverbalnih načina kojim *izražavamo intimnost, vježbamo kontrolu* (pojačavamo kontakt očima ukoliko želimo biti uvjerljivi), *reguliramo interakciju* i *dajemo informacije o raspoloženju*.
- *Izraz lica* je emocionalno stanje koje uključuje *emocije, pokazuje intenzitet i kvalitetu emocija* (ugodu ili neugodu). Neka istraživanja pokazuju da su izrazi lica pomoću kojih se pokazuju osnovne emocije (npr. radost, tuga, strah) urođeni i univerzalni, odnosno da ljudi koji su slijepi i gluhi imaju jednake ekspresije kao osobe bez teškoća i invaliditeta.
- *Držanje tijela* često pokazuje određena emocionalna stanja. Tako na primjer krivo držanje, spuštanje glave i usporenost kretnji upućuje na nisko samopoštovanje, dok uspravno držanje prikazuje samopovjerenje i samokontrolu.

- *Prostor*, odnosno udaljenost između ljudi koji međusobno komuniciraju ovisi o *bliskosti* odnosa. Ukoliko se ljudi ne poštuju, javit će se tjelesna udaljenost koja može dovesti do prekida komunikacije. Područje udaljenosti osoba može se podijeliti u četiri zone:
 - zona intimne udaljenosti- zona intimne udaljenosti obuhvaća tjelesni kontakt od udaljenosti oko pola metra. Ona se primjenjuje kod emocionalno bliskih i međusobno poznatih osoba (npr. majke i djeteta). Ukoliko se osobe dovoljno ne poznaju, može se javiti nelagoda i udaljavanje.
 - zona osobne udaljenosti - zona osobne udaljenosti iznosi do pola metra i primjenjuje se najčešće kod obitelji i njihovih prijatelja.
 - zona socijalne udaljenosti- zona socijalne udaljenosti odnosi se na poslovnu komunikaciju među djelatnicima te zadnja zona,
 - zona javne udaljenosti- zona koja se odnosi se na udaljenost od tri metra. Primjenjuje se kada se obraćamo nekoj velikoj skupini ili nepoznatoj osobi (npr. odgojitelj i dijete, nastavnik i učenik).
- *Glasovno ponašanje* u neverbalnoj komunikaciji ima veliku važnost obzirom na činjenicu da se njime iskazuju emocionalna stanja: bijes, tuga, žalost, tuga... Ovo ponašanje odnosi se na to *kako je nešto izrečeno*, a ne što je rečeno. Odnosi se na različite aspekte (visina, glasnoća, trajanje zvuka, jasnoća govora, brzina, ritam, persuazija...) i utjecaje (smijeh, štucanje, gutanje...) na ishode interakcije.
- *Prikazivanje sebe* se odnosi na *samopredstavljanje* sebe drugima i korištenje različitih elemenata u tu svrhu, poput posebnog stila odijevanja, šminkanja, nakita. Načinom na koji će osoba prikazati sebe drugim ljudima, pružat će informacije o svojoj kulturi, društvenoj pripadnosti, razini obrazovanja, bračnom statusu.

2.3. Verbalna i neverbalna komunikacija u suvremenom odgoju i obrazovanju

Uloga odgojitelja postaje praćenje i slušanje djece, interpretiranje i razumijevanje njihovih aktivnosti, procjena situacija u kojima bi se trebao uključiti u aktivnost, te traženje adekvatnog načina da se uključi, kako bi „iznutra“ mogao poduprijeti njezin kvalitetniji razvoj (Slunjski, 2003, 134).

Za razliku od tradicionalnog odgoja i obrazovanja koji je bio usmjeren na odgajatelja i proces poučavanja, suvremeni odgoj i obrazovanje usmjereni su na dijete i proces učenja. U odgojno-obrazovnim ustanovama ovaj pristup poštuje prirodnu znatiželju djece, njihove interese i potrebe. Takvim pristupom djetetu se omogućuje *sloboda izbora*, što je ključno u kasnijem razvoju odgovornosti i samostalnosti. U odgojno – obrazovnoj skupini pristup usmjeren na dijete se ogleda u komunikaciji. Vrlo je važno u takvoj komunikaciji da odgajatelj uvijek *koristi djetetovo ime, obraća mu se osobno što češće, spušta se na razinu dječjih očiju, sluša* što mu dijete govori i *reagira* na ono što kaže. Ukoliko odgajatelj kaže djetetu da će nešto kasnije učiniti, treba to i učiniti. Treba često *dati djetetu priliku* da drugima pokaže svoj rad i da *s drugima podijeli* svoje interese, odnosno da koristi dječje ideje i prijedloge i pohvaljuje ih.

Odgajatelj ima ulogu usavršiti komunikaciju kako s djecom tako i s ostalima. Najčešći načini koji prikazuju emocionalno stanje djeteta su zatvorene oči, mršteći pogled i podignute obrve, kao i dodirivanje stopala ili pucketanje prstima. *Slušanje i govorenje* dvije su važne komunikacijske vještine, a za uspješnu komunikaciju trebali bi stvoriti i okruženje koje *razumije i shvaća* dijete. Vrlo je važno da s djecom komuniciraju „*na njihov način*“, odnosno da ih slušaju i prate njihove potrebe. Također, ne bi ih trebalo ispravljati, već im dozvoljavati da samostalno dolaze do zaključaka, uvažavajući njihov interes i način kako doći do novih spoznaja. Tijekom obrazovnog procesa, *govor odgojitelja*, kao najvažniji oblik verbalne komunikacije mora biti *jasan, čist i glasan*. Djeca s *razvijenim socijalnim vještinama* osjećaju uspješnost i zadovoljstvo jer su sposobna samostalno i kvalitetno komunicirati s vršnjacima. Dobra komunikacija potiče djecu na izgradnju kvalitetnog i uvažavajućeg odnosa u grupi, kad se socijalne interakcije događaju u specifičnim situacijama i okružjima djece u kojima je stvaranje takvih odnosa moguće. Kompetentan odgojitelj uvijek uvažava individualne osobine pojedinoga djeteta i s tim u svezi *planira aktivnosti i poticaje, okruženje, materijale, te oblikuje prostor*.

2.4. Paraverbalna komunikacija

Prema Tatković, Diković, Tatković (2016.) parajezik je, uz verbalnu i neverbalnu komunikaciju, jedan od načina prikazivanja misli, želja i osjećaja. Odnosi se na neverbalne znakove koji prate verbalnu poruku (npr. upitna ili usklična intonacija).

Prema Bratanić (1993.) neverbalni komunikacijski znakovi dijele se paralingvističke i ekstralingvističke znakove koji prate govor. *Paralingvistički* znakovi su: *popratni glasovi i šumovi koji čujemo uz izgovor glasova, otvorenije ili zatvorenije izgovaranje vokala, brzina i intezitet izgovaranja riječi u emocionalnom stanju, naglašavanje pojedinih riječi u rečenici i pauze među riječima.* Ekstralingvistički znakovi odnose se na *kinezetičke* (pokreti i položaji tijela) i *proksemičke* znakove, odnosno udaljenost između osoba u komunikaciji, prostorni raspored i teritorijalno ponašanje.

3. Razvoj komunikacije kod djeteta

Autori Mušanović i Lukaš (2011.) odgojno-obrazovnu komunikaciju opisuju kao „razvojno-interakcijski proces stvaranja značenja i razmjene poruka između odgojitelja i odgajanika s ciljem osobnog razvoja odgajanika“. Ima za cilj *razvoj djeteta* (odgajanika). U toj interakciji bi trebala prevladavati *demokratska komunikacija*, odnosno komunikacija koja *potiče slobodno izražavanje djeteta*, njegovu *samostalnost i odgovornost*, odnosno suprotno bi trebalo izbjegavat. Svaka interakcija između djeteta i odrasle osobe treba biti *prožeta poštovanjem djetetovog dostojanstva*. Odgojitelj treba korištenjem jasnih poruka u komunikaciji, neprihvatljivo ponašanje pretvarati u - prihvatljivo. Jasnim porukama, usmjerenim na djetetov problem, odgojitelj treba uvažavati osobnost djeteta. Naime, nejasne poruke usmjerene su na osobnost djeteta, ne uvažavaju dijete i promiču moć odgojitelja. Uspješan odgojitelj *spušta se na razinu* djeteta odnosno komunicira jezikom koji dijete razumije. Važne implikacije u različitim domenama odnosa odgajatelja prema djeci ima viđenje djeteta od strane odraslih. Prema Schulzu von Thunu (2001.) razlikujemo osam načina komuniciranja koji se mogu primijeniti i u pedagoškoj interakciji:

1. traženje pomoći (izražavanje vlastite bespomoćnosti)
2. pružanje pomoći
3. obezvrjeđivanje sebe
4. agresivnost i obezvrjeđivanje drugih
5. potvrđivanje sebe
6. kontrola drugoga
7. distanciranje sebe

8. površno razveseljavanje drugih

Ukoliko želimo da dijete usvoji neko znanje, vještine ili stavove, potrebno je motivirati ga i komunicirati s njime na način da uzmemo u obzir sve navedene načine komunikacije. Za Bratanić (1993.) odgoj je složeni proces kojeg nije lako definirati te ga je potrebno gledati s više aspekata, pri čemu aspekte dijelimo u tri područja:

- *Društveno-generacijski aspekt* – podrazumijeva prijenos znanja, iskustva i socijalnog naslijeđa na mlađe generacije. Tako se mlađe generacije razvijaju i ostvaruju postavljene ciljeve društva kako bi u budućnosti mogli to prenijeti na dolazeće generacije.
- *Individualni aspekt* – tumači da se odgoj sagledava u odnosu na razvoj pojedinca. Stoga odgoj možemo definirati kao poticanje, motiviranje i izazivanje vlastite aktivnosti s ciljem razvoja ličnosti osobe.
- *Interakcijsko-komunikacijski aspekt* – suvremeni pristup sve više naglašava vrijednost odgojitelja i djeteta. Takav pristup stavlja u središte međuljudske odnose koji djeluju u jednome društvu pa se kaže da je ovaj aspekt povezan i s individualnim aspektom odgoja.

Sva tri navedena aspekta odgoja trebaju biti povezana i uvjetovati jedan drugoga. Pritom važno je naglasiti da s prvog aspekta odgoj promatramo kao *pojavu*, drugog kao *proces*, a trećeg kao *djelatnost*. Svaki uspješan odgojitelj treba težiti uspostavljenju *međuljudskih odnosa, održavanju tih odnosa, promičući ponašanje i vještine kvalitetne interakcije i komunikacije*.

3.1. Aspekti komunikacije u odgojno-obrazovnom radu

Za cjelovit razvoj djeteta, u pedagoškom kontekstu, važni su sljedeći aspekti:

- a) *Međuljudski odnosi* - kao složen proces koji određuje ponašanje između osoba. Bratanić (1993.) govori o sljedećim karakteristikama odnosa: *interakcija* (pretpostavka minimalne interakcije, stupnja i kvaliteta uspostavljene interakcije), *reciprocitet* (ponašanje jedne osobe uvjetuje ponašanje druge), *cirkularno stimuliranje* (odgojitelj djeluje na odgajnika i povratno djelovanje), djelovanje *podsvjesnog*. Tu se radi o različitim faktorima koji utječu na međuljudske odnose,

poput stupnja i kvalitete uspostavljene interakcije, ponašanje osobe, djelovanje podsvjesnog (nesvjesnog u odgoju), cirkularno stimuliranje i drugo.

- b) *Konflikti u odgojno-obrazovnom radu* – koji ne moraju nužno imati negativni predznak. Sukob može biti prilika za promjenu, može završiti tako da pobjeđuju obje strane. Konstruktivan način rješavanja sukoba dio je poželjnih komunikacijskih vještina.
- c) *Školska kultura* – u stvari je skup vrijednosti, normi, rituala i tradicija koje se odvijaju u svakodnevnim odnosima između školskih dionika. U stručnoj literaturi nalazimo nekoliko tipova školske kulture, ako želimo promicati pozitivne stavove prema školi, svakako je potrebno promicati pozitivnu školsku kulturu.

3.2. Preduvjeti uspješne komunikacije u ranom periodu (ili u predškolskoj ustanovi) između odgojitelja i djeteta

Da bi komunikacija između odgojitelja i djeteta bila uspješna poželjni su elementi poput *samopoštovanja i slike o sebi, otvorenosti, ljubaznosti i topline i izbjegavanja stereotipa i predrasuda*. U komunikaciji *samopoštovanje* znači "pojam o sebi" ili svjesnost o samome sebi. Samopoimanje, odnosno sliku o sebi kao pojam u literaturu uvodi autor William James (prema Tatković, Diković, Tatković, 2016.). *Pojam o sebi ima tri važne funkcije: organizacijska funkcija* (shema koja određuje što primjećujemo), *emocionalna funkcija* (određuje kako se osjećamo uspoređujući stvarni pojam o sebi s idealnim) i *izvršna funkcija* (određuje i upravlja našim postupcima). *Samopoštovanje* ima bitnu ulogu u razvoju i uspjehu svakog djeteta. Prema Živković (2005.) samopoštovanje je *način kako vidimo sami sebe, svoje osobine te osjećaje* koje imamo prema sebi. To je *svijest o našoj vrijednosti*. Razina samopoštovanja uvelike pridonosi tome kako će *dijete rješavati konfliktne situacije, odupirati se negativnim utjecajima, prihvatiti izazove, biti sretno i uživati u životu*. Samopoštovanje je posljedica odnosa između postignutog uspjeha i očekivanja. Pod samopoštovanje podrazumijevamo pozitivan i negativan način vrednovanja ili evaluacije sebe. Bitno je napomenuti da samopoštovanje uvelike ovisi o opažanjima i očekivanjima roditelja, odgojitelja i djetetovih vršnjaka. U aktivnostima gdje odgojitelj previše očekuje od djeteta, djetetovo samopoštovanje biti će nisko, jer najvjerojatnije

neće moći ostvariti ono što se za njega zamislilo. Ako su očekivanja preniska, dijete se neće truditi ostvariti svoje potencijale. Zadovoljstvo trenutnim aktivnostima i prijateljstvima u predškolskoj ustanovi pridonosi povećanom samopoštovanju, dok ga ostali nedostaci smanjuju. *Samopouzdanje* („ja mogu“) odnosi se na uvjerenje gdje dijete razvija sposobnosti poput samostalnog odlučivanja, biranja...Ukoliko je samopouzdanje nisko, dijete je najčešće povučeno i voli sigurnost. Ne voli promjene, nove zadatke, izazove. Jako teško prima kritike, stalno traži povratne informacije je li nešto dobro. Manja djeca se teže odvajaju od roditelja, teško podnose neuspjehe, pogreške i onda izbjegavaju izazove i nove stvari. Dijete visokog samopouzdanja ima dobre odnose sa drugima, dok dijete koje loše misli o sebi ima problema u odnosu na druge. Nisko samopouzdanje negativno utječe na kreativnost. Kreativno dijete je radoznalo i spremno iskušati nove i nepoznate stvari, dok dijete koje je nesamopouzdanano ima strah od novih stvari i ne usudi se upustiti u nešto novo. Drugi element koji dovodi do uspješne komunikacije je otvorenost. Otvorenost je osnova uspješne komunikacije te podrazumijeva govoriti o sebi, iznositi svoje mišljenje i imati određenu dozu otvorenosti.

U predškolskoj ustanovi otvorenost pomaže u postizanju bolje komunikacije sa sugovornikom (djetetom). Nadalje, veliku ulogu za ostvarivanje kvalitetnog i uspješnog odnosa s djetetom ima ljubaznost i toplina. Ljubaznost i toplina uglavnom se prenose neverbalnom komunikacijom (npr. smiješak, pokreti tijela, ton glasa). Zato bi odgojitelj trebao imati dovoljno strpljenja i ljubavi prema djetetu kako bi uspješno zadovoljio njegove potrebe. Trebao bi znati dobro procijeniti svu djecu, kao i djecu koja imaju neke specifične potrebe, kao što su darovita djeca ili pak djeca s teškoćama u razvoju. Odgojitelj je taj koji se mora dobro i savjesno odnositi prema svoj djeci jer se djeca sve češće vezuju za odgojitelje. Da bi komunikacija bila uspješna potrebno je izbjegavati stereotipe i predrasude. Stereotip je kruto ili pristrano mišljenje da gotovo svi članovi neke grupe imaju zajedničke i istovjetne osobine uz neopravdano zanemarivanje stvarnih razlika među njima. Primjer stereotipa je svrstavanje ljudi prema vjeri, spolu, nacionalnosti. Predrasude su neprijateljski ili negativni stavovi prema ljudima neke skupine. Najčešće nastaju oponašanjem iz okoline kad roditelji iznose stavove o drugim ljudima, a djeca ih najčešće usvajaju. Takve predrasude često dovode do svih vrsta diskriminacija (rasna, spolna, kulturalna...), stoga je važno odgajati i obrazovati djecu za toleranciju

prema različitostima. Prema Živković (2005.) dijete koje ima predrasude prema drugome često stvara neiskrene odnose s drugima, ima lažan osjećaj vrijednosti (jer ne pripada toj skupini) i često razvija *kseofobiju* (strah od stranaca). Zato mi kao odgojitelji, trebali bi djecu suočiti s predrasadama jer su one štetne za njih. Štetne su iz razloga što stvaraju negativne osjećaje, neprijateljske stavove, dovode do straha i izbjegavanja pripadnika drugih grupa te kod djece u diskriminaciji stvaraju osjećaj manje vrijednosti i socijalne odbačenosti. Pri glumi, odgojitelj bi trebao *poticati različite uloge*.

3.3. Prepreke uspješnoj komunikaciji

Prepreke u komunikaciji česte su pojave koje dovode do poteškoća, a razlozi zbog kojih nastaju su brojni. Dijelimo ih u dvije skupine:

1. *Vanjske prepreke* (odnose se na razlike u percepciji i jeziku, prepreke na temelju vremenske udaljenosti, nedostatak vremena i informacija, kulturalne razlike)
2. *Unutarnje prepreke* (odnose se na kompleksnost poruke, loše slušanje, nepovjerenje u sugovornika, jezične prepreke)

Kako bi bili sigurni da je poruka uspješno prenesena, odgojitelji bi trebali koristiti sljedeća pravila:

- Govoriti izraženije i jasnije
- Koristiti standardni jezik u javnom govoru
- Izbjegavati strane nazive u razgovoru
- Koristiti se jednostavnim rečenicama
- Ponoviti riječi ukoliko nisu bile razumljive
- Izbjegavati simbole i kratice u pisanim obavijestima
- Koristiti se ilustracijama i crtežima (Havelka, 2003., prema Tatković, Diković, Tatković, 2016.).

U dječjem vrtiću odgojitelj je bitna osoba u djetetovom životu i njegova je odgovornost da uspostavi uspješnu komunikaciju s djetetom. Odgojitelj može poticati dijete na *aktivno iznošenje mišljenja* u rješavanju problema. Što je komunikacija bolja, kvalitetniji je i rad u ustanovi. Ukoliko se želi izbjeći prepreke u komunikaciji,

trebali bi izbjegavati sukobe sa sugovornicima, prebrzo zaključivanje i krivljenje sugovornika, davanje lažnih obećanja i prekidanje sugovornika.

4. Komunikacija u obitelji

Najvažniji izvor sreće svakog djeteta nalazi se u njegovom odnosu s obitelji. Pozitivni obiteljski odnosi uvelike zadovoljavaju djetetovu psihološku potrebu da se osjeća voljeno i sigurno. *Obiteljsko ozračje* određuje: *kvalitetu obiteljskih odnosa, komunikaciju i interakciju među njenim članovima, psihološke karakteristike članova obitelji, odgojni stil roditelja te međudjelovanje odnosa obitelji i društva*. Posebno značajnu ulogu u oblikovanju obiteljskog ozračja imaju *skrbne i ubojite navike* u komunikaciji. Skrbne navike održavaju, grade i jačaju odnos između roditelja i djeteta (slušanje djeteta, podržavanje, ohrabrivanje, prihvaćanje, vjerovanje, poštivanje i pregovaranje o temama), dok ubojite navike (kritiziranje, okrivljivanje, žaljenje, prigovaranje, prijetnja, kažnjavanje i zadobivanje kontrole) omalovažavaju dijete i odnos je često loš.

4.1. Roditeljski stilovi

Buljan Flander (2004.) naglašava važnost roditeljskih stilova ponašanja, poput:

- Autoritarni stil (strogi) - odgojni stil u kojem roditelji često odbacuju svoje dijete, služe se negativnim jezikom i često ih kažnjavaju. Takva su djeca nesigurna, povučena i agresivna.
- Autoritativni stil (demokratski i dosljedan) – stil koji kombinira *čvrstu* roditeljsku kontrolu i *emocionalnu toplinu*. Roditelji postavljaju zahtjeve i očekivanja koja su primjerena dobi djeteta, potiču djetetovu znatiželju i kreativnost. Takva su djeca samopouzdana, odgovorna i privržena roditeljima.
- Permisivan odgojni stil (popustljiv) - podrazumijeva *emocionalnu toplinu*, ali *slabu kontrolu*. Takvi roditelji pružaju veliku ljubav, podršku i emocionalnu toplinu, ali izbjegavaju pravila i postavljaju male zahtjeve nad djetetovim ponašanjem. Takva

djeca sklona su agresivnosti kada se susretnu s ograničenjima i trenutačnim neispunjavanjem želja i zahtjeva.

- Indiferentan odgojni stil (zanemarujući) - podrazumijeva *slabu kontrolu uz emocionalnu hladnoću* roditelja. Roditelji postavljaju male zahtjeve, nemaju kontrolu nad djetetovim ponašanjem te djetetu ne postavljaju granice. Emocionalno su hladni, nezainteresirani za djetetove aktivnosti, zaokupljeni su sami sobom. Takva djeca su često neposlušna, neprijateljska, niskog su samopoštovanja te sklona slaboj samokontroli.

Ukoliko želimo da je dijete sretno, samouvjeren, društveno i neovisno trebalo bi koristiti autoritativni roditeljski stil. Autoritativni roditeljski stil smatra se najprikladnijim oblikom odgoja u kojem je djetetu pružena ljubav, toplina, roditeljski nadzor i briga.

4.2. Odnosi u obitelji djeteta

„Svojim postupcima roditelji mogu motivirati dijete na određeno ponašanje ili ga obeshrabriti“ (Rosić, 2005.)

Za Rosića (2005.) odnose u obitelji potrebno je promatrati povezano jer karakteriziraju:

- *svakodnevnost* (omogućavaju povjerenje i vezu između roditelja i djeteta)
- *prisnost* (intimnost koja omogućava zadovoljavanje djetetovih bioloških potreba)
- *emotivnost* (dio obiteljskog odgoja koji ima snažnu emotivnu i motivacijsku ulogu)

Dobri odnosi u obiteljskoj zajednici omogućavaju temelj kvalitetnog razvoja djeteta. Djeca koja rastu u nepovoljnim uvjetima često su nesigurna i sama ponavljaju greške roditelja, dok u obiteljima gdje je prisutno razumijevanje i povjerenje, djeca su mnogo odlučnija i sigurnija u sebe. Kako bi komunikacija u obitelji bila pozitivna, roditelji bi trebali koristiti *JA poruke u razgovoru, postaviti pravila i granice u ponašanju, učiti djecu moralnim vrednotama i izbjegavati kritiziranje i uspoređivanje djece s ostalima.*

5. Komunikacija u predškolskoj ustanovi

5.1. Poticanje pozitivnih oblika komunikacije u predškolskom periodu

Kako bi gradili pozitivnu komunikaciju u predškolskom periodu odgojitelji bi trebali poticati bitne odrednice kvalitete komunikacije, odnosno *empatiju, toleranciju, kooperativnost i uzajamnu pomoć, odgovornost prema sebi i drugima, ustrajnost u obavljanju zadataka, odgodu zadovoljstva, kontroliranje*. Pozitivnu komunikaciju, osim različitih tehnika, čini i uporaba neverbalnih signala, te primanje poruka aktivnim slušanjem. Najbolji način je naučiti biti *dobar slušač djeteta*. U aktivnom slušanju odgojitelj izbjegava procjenjivanje te se koristi empatijom kako bi pokušao razumjeti iskustvo i osjećaje djece. On treba motivirati djecu za nastavak komunikacije, te u razgovoru s pokazivati zainteresiranost za ono što dijete govori. *Slušati drugog* podrazumijeva *prepoznati ga, znači dati mu dostojanstvo* postojanja, znači *prihvatiti ga* te, prihvaćajući ga, neminovno komunicirati. *Empatija* nije moguća bez slušanja. Bez empatije onemogućeno je potpuno razumijevanje odgojno-obrazovne komunikacije. Za uspostavljanje i razvoj socijalnih odnosa važna je *asertivna komunikacija*, odnosno izražavanje misli, osjećaja i uvjerenja na direktan i iskren način. Asertivna komunikacija uključuje *dvosmjernan proces* u kojem poštujemo sebe i sugovornika. Ukoliko dijete pogriješi, snositi će posljedice. Odgojitelj je taj koji će jasno izražavati i objašnjavati ponašanja koja ga smetaju kod djeteta, ali neće prenositi agresivnost. Nadalje, kvalitetu komunikacije određuje korištenje „JA“ poruka i izbjegavanje TI poruka jer se TI porukama djetetu daje do znanja da je manje vrijedan, kritizira ga se, osuđuje, podcjenjuje, stigmatizira kao lošeg. „JA“ porukama jasno se zauzimamo za svoje potrebe, ali pritom da ne ugrožavamo drugu osobu. Ukoliko su djeca mala, „JA“ poruka treba biti kratka i jasna.

Primjer JA – poruke izgleda ovako:

- *Osjećam se _____ (iskazati svoj osjećaj)*
- *Kada ti _____ (opisati ponašanje druge osobe)*
- *Zato jer _____ (zbog čega nam to ponašanje izaziva osjećaje)*
- *Stoga želim (ili ne želim) _____ (ne TI trebaš, nego JA želim, trebam...)*

Da bi komunikacija bila kvalitetna trebalo bi pridavati pozornost *timskom radu i primjeni feedbacka*. Cilj svakog tima je da svojim znanjem, vještinama i sposobnostima pridonese bržem rješavanju problema. Da bi tim bio uspješan, odgojitelji bi trebali poticati dobru komunikaciju koja uključuje: *dijeljenje informacija, postavljanje pitanja djeci, prihvaćanje djetetovih novih ideja, aktivno slušanje, podržavanje sudjelovanja drugih u raspravi, sažimanje zaključaka i usklađivanje nesuglasica*. *Stvaranje zajedničke kulture* u vrtiću najvažnija je pretpostavka za povećanje kompetencija na razini rada vrtića. To se može postići uz jasnu *viziju i sustav vrijednosti* u radu s djecom, roditeljima i lokalnim okruženjem. Takvu viziju razvija cijeli tim, te je gradi zajedničkim istraživanjem i mijenjanjem cjelokupnog stanja u ustanovi(činjenjem i sudjelovanjem).

5.2. Komunikacijske vještine kao temelj dobrih odnosa

Prema Tatković i Močinić (2012.) temelj dobrih odnosa u predškolskoj ustanovi je uspješna komunikacija. Da bi dijete uspješno komuniciralo, trebalo bi usvojiti komunikacijske vještine, znati surađivati s drugom djecom i upravljati vlastitim stavovima i emocijama. Takve vještine smatraju se temeljem dobre komunikacije i ključni su elementi uspjeha u raznim profesionalnim područjima. Stoga bi ih trebalo usvojiti i svakodnevno uvježbavati od *slušanja, postavljanja pitanja, empatije, asertivnosti, osjetljivosti za standarde odnosa, poznavanja situacije, samopraćenja, uključenosti i upravljanja interakcijom do fleksibilnosti ponašanja*.

Slušanje podrazumijeva komunikacijski odnos između dvije ili više osoba. Škarić (2008.) navodi važnost tri postupka slušanja govora:

1. *Imaginativno* (slikovito prikazivanje onoga što slušamo)
2. *Logičko* (slušanje je logički poredano)
3. *Anticipacijsko* (predvidjeti što će biti rečeno, odnosno slušanje unaprijed)

Da bi odnos između odgojitelja i djeteta bio uspješan potrebno je aktivno umijeće slušanja. *Aktivno slušanje* je komunikacijska tehnika koja uključuje empatiju i prihvaćanje druge osobe onakvom kakva jest , bez da se pokuša nametnuti bilo šta

drugo. Takvo slušanje zahtjeva *parafraziranje* onoga što želimo reći kao bi se obje strane razumjele. Odgojitelj aktivnim slušanjem pokazuje *zainteresiranost* za ono što dijete govori, te ga *motivira* za nastavak komunikacije. Aktivno slušanje je izvrstan način da se pošiljalac poruke poveže s primateljem. U komunikaciji odgojitelj bi trebao slušati dijete kada govori, gledati ga u oči, ne prekidati ga u govoru, slušati sa razumijevanjem i ohrabrivati dijete da iznese svoje potrebe. Kod razumijevanja sadržaja važno je postavljanje pitanja što nije uvijek lako ni jednostavno. Da bi postavili neko pitanje trebali bi shvatiti sadržaj i imati informaciju o nekom događaju ili problemu.

Za uspostavljanje i razvoj socijalnih odnosa važna je *empatija*. Empatija je sposobnost razumijevanja tuđih emocija u određenoj situaciji. Ona može biti *urođena*, odnosno nastala iskustvom i utjecajem okoline u djetinjstvu i *naučena* koju svjesno učimo da bi postigli određeni učinak. Kako bi poticali emocije kod djece trebali bi slušati djecu, poticati ih da pomažu drugima tj. „uđu u tuđu cipelu“, razgovarati o njihovim osjećajima. Bez empatije onemogućeno je potpuno razumijevanje odgojno-obrazovne komunikacije. Emocionalnu inteligenciju čine i *društvene vještine*, poput: *korištenje humora, sklapanje prijateljstva, sposobnost snalaženja u društvu i pravilno ponašanje prema drugima*. Pored empatije za razvoj vještina važna je *asertivnost*. Asertivnost podrazumijeva sposobnost iskazivanja vlastitih osjećaja, stavova i potreba koje omogućuju poštivanje tuđih mišljenja, ali pritom ne narušavanja prava drugih. Kvalitetu komunikacije određuje i *izbjegavanje „TI“ poruka* jer takve poruke često dovode do sukoba, prekida komunikacije i osjećaja krivnje koji negativno utječe na odnos. „JA“ poruke služe za izražavanje vlastitih zapažanja, iskustava, osjećaja, želja i slično.

Osjetljivost za standarde odnosa iskazuje se u svakodnevnoj komunikaciji. U tom kontekstu odgojitelj poštuje tuđe mišljenje, spreman je slušati i raspravlja s ciljem dobre i kvalitetne komunikacije poštujući pravila komuniciranja. Za ostvarivanje uspješnog međusobnog komuniciranja važno je *poznavanje situacije*. Ako odgojitelj poznaje situaciju, moći se lako komunicirati s djetetom. *Komunikacijska kompetencija* znači prilagoditi poruku interakciji i kontekstu sugovornika i okruženja. Takva kompetencija sastoji se od znanja, ponašanja, vještina, motivacije i stavova.

5.3. Interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djece

Interpersonalna komunikacija je komunikacija između najmanje dvije osobe. Iako se najčešće pod komunikacijom u ovom smislu podrazumijeva kontakt licem u lice, ne možemo isključiti niti razgovor, primjerice telefonom. U ovoj komunikaciji dijete upoznaje ljude i svijet oko sebe, predstavlja se pojedincima, ali također uspostavlja ili raskida pojedine međuljudske odnose. Interpersonalna komunikacija je dugo vremena bila predmetom proučavanja retorike, psihologije, sociologije, lingvistike i socijalne pedagogije. Autorica Reardon (1987., prema Bratanić, 1993.) iznosi 7 ključnih karakteristika prema kojima se najbolje može prepoznati interpersonalna komunikacija:

- Interpersonalna komunikacija uključuje verbalno i neverbalno ponašanje.

Verbalno ponašanje uključuje govor i razgovor, dok neverbalna ponašanja odnose se na razne geste, govor tijela, mimika lica, vizualni kontakt koje odgojitelj može koristiti s djecom u predškolskoj ustanovi. Takvim komuniciranjem dijelimo svoje mišljenje i osjećaje s drugim ljudima.

- Interpersonalno komuniciranje uključuje spontana, uvježbana i planirana ponašanja ili neku njihovu kombinaciju.

Jednom uvježbana ponašanja ne zahtijevaju razmišljanje i vođenje, već postaju nesvjesna i djeca unaprijed znaju reakciju. Takva ponašanja temelje se na promišljanju i vođenju. Djeca uče na osnovi rezultata spontanog ponašanja, jednako kao uvježbanih i planiranih. Spontana komunikacija može biti verbalna i neverbalna, a izvana je prekrivena emocijama. Cilj ove komunikacije su uzajamno prihvatljivi socioemocionalni odnosi. Odgojitelji potiču djetetovu samokontrolu koristeći se pozitivnim postupcima vođenja. Sudjeluju u ravnopravnom partnerstvu s djecom i drugim odgojiteljima radi usklađenja odnosa prema djeci i postavljanja jasnih i dogovorenih granica ograničenja.

- Intepersonalna komunikacija nije statična, nego razvojna.

Podrazumijeva učestalo mijenjanje komunikacije u skladu s prirodom odnosa između sudionika.

- Interpersonalna komunikacija uključuje izravnu povratnu vezu, interakciju i suvislost ili koherentnost.

Kod izravno povratne veze bitna je logička povezanost koja traži povratnu reakciju (feedback) odgojitelja na verbalno ili neverbalno ponašanje drugog odgojitelja.

- Interpersonalna se komunikacija odvija u skladu s nekim unutarnjim i vanjskim pravilima.

Unutarnja pravila samostalno uspostavljaju partneri i ona su specifična za konkretni odnos. U dječjem vrtiću odgojitelji iz iste skupine mogu izbjegavati određene teme zbog toga jer imaju različita mišljenja. Što se tiče vanjskih pravila, oni ovise o društvenim normama, odnosno njih su nametnuli drugi ljudi ili situacije. Takva pravila odnose se na osobe koje se slabije poznaju ili tek uspostavljaju komunikaciju.

- Interpersonalna komunikacija je aktivnost.

Odnosno važan je odnos između sudionika komunikacije koji su u međusobnoj interakciji.

- Interpersonalne komunikacije uključuje uvjeravanje ili persuaziju.

Interpersonalna persuazija predstavlja jedan oblik komunikacije i događa se kada npr. jedan djelatniku dječjem vrtiću pokuša promijeniti mišljenje, osjećaje i ponašanje drugih.

6. Uloga odgojitelja u promicanju pozitivne komunikacije

Odgojitelj komunicira s djecom verbalnim i neverbalnim kanalima, sluša djecu i prati njihove potrebe, radi na svim područjima razvoja, ali i na poboljšanju vlastite komunikacije. Posebnu pažnju treba obratiti na sramežljivu djecu, na djecu koju je teško razumjeti i na djecu koja mucaju. Kako bi se dijete moglo kasnije prilagoditi različitim situacijama u vrtiću i životu, odgojitelji bi trebali poticati djecu na korištenje svih jezičnih sredstava u komunikaciji (npr. televizija, kasetofon, video i sl.). Odgojitelj je taj koji treba neprestano gledati, slušati, osjećati, vidjeti, misliti, zaključivati, tražiti znakove i primijetiti neverbalne znakove koje dijete pokazuje kako bi uočio želi li

dijete komunicirati. Kod usvajanja jezika i stjecanja tehnika slušanja, govorenja, čitanja i pisanja važno je da je odgojitelj dovoljno kreativan i da koristi mnogo zanimljivih načina kako bi djecu potaknuo na komunikaciju. Odgojitelj bi trebao s djecom razgovarati o knjigama još od najranije dobi, poticati ih na razgovor o likovima priče i na povezivanje priče koju su čuli s vlastitim životom. Dječje odgovore trebali bi elaborirati, dopunjavati, proširivati i ispravljati. S djetetom je potrebno govoriti pravilno – dobar govorni model. Imenovati predmete u dječjoj okolini, razgovarati o aktivnostima koje činimo sa djetetom. Slušati što dijete govori, ostaviti mu dovoljno vremena kako bi moglo odgovoriti (tako dijete uči da pažljivo sluša svoje sugovornike). Provjeravati razumije li dijete što mu se govori, ako je potrebno pojednostavni govor. Pomoći djetetu da prati dvije do tri upute (idi u hodnik i donesi svoje papuče). Igrati se sa djetetom na način da koristiti brojalice, igre rime i pjesmice. Otvorena interakcija i komunikacija odgajatelja i djece, komentari, pitanja, objašnjenja, opisivanja, svrsishodna ponavljanja te kreativni i intelektualni izazovi važni su elementi u učenju i razvoju djeteta. Svaki odgojitelj trebao bi njegovati i svoju govornu kulturu te voditi računa o kvaliteti artikulacije, o intonaciji, kao i tehnici disanja tijekom pričanja. Često odgojitelji govore povišenim glasom kako bi ih djeca bolje čula. No, što je odgojitelj glasniji, bučnija su i djeca, a od galame se stvara otpor te je napetija i nervoznija atmosfera. Jednostavan, dosljedan i umjeren glas bile bi karakteristike za najbolju komunikaciju. Poticanje pozitivnih oblika komunikacije, odnosno uspješna verbalna komunikacija ključan je faktor koji povećava samopoštovanje i samopouzdanje. U aktivnostima odgojitelj bi trebao ponekad pohvaliti dijete, no ne pretjerano i prečesto. Kroz igru dijete stječe nove spoznaje o sebi i ljudima te olakšava različite napetosti. Za dijete igra predstavlja radoznalost i potrebu za komuniciranjem s ostalim vršnjacima. Vrlo je važno da je i sam odgojitelj uključen u proces igre. Pretjeranim i prečestim hvaljenjem, dijete više neće slušati i prestat će se truditi. U predškolskoj ustanovi odgajatelj bi trebao sudjelovati u komunikaciji kao partner i poticati je, ne ometajući komunikaciju među djecom. Važno je poticati razvoj komunikacijskih vještina djeteta, ali ujedno i oslušivati i pratiti što i kako dijete usvaja kako bi se na vrijeme mogla uočiti eventualna odstupanja. U razvoju govora djeteta vrlo je važan razgovor između djeteta i roditelja, djeteta i odgajatelja i djece međusobno. Vrlo je bitna verbalna komunikacija odgajatelja s

djecom, ali i komunikacija između djece različitih odgojnih grupa. Djeca starije predškolske dobi su sposobnija za interakciju, verbalnu i neverbalnu komunikaciju.

Da bi dijete uspješno komuniciralo trebalo bi koristiti sljedeća pravila :

1. Djetetu bi trebalo dopustiti da svoje osjećaje izrazi bez prekidanja, ispravljanja, neslaganja.
2. Izjave ne započinju s „ti“, nego govoriti o vlastitim osjećajima (JA-poruke).
3. Izbjegavati upotrebu riječi koje guše svaku komunikaciju: „uvijek“ i „nikad“

Odgajatelj bi trebao svojim ponašanjem motivirati dijete na odgovor (posebno verbalni), trebao bi odgovoriti na dječje zahtjeve izražene neverbalno i verbalno ili samo verbalno, treba uspostavljati što češću verbalnu komunikaciju s djetetom o temama koje dijete interesiraju. Dječja pitanja su jedan su od pokazatelja pozitivne i kvalitetne komunikacije u dječjem vrtiću. Odgajatelj ima ulogu gdje mora kreativnim poticajima i igrama dodatno poticati djecu da usavršavaju svoj govorni razvoj, ali i vještinu slušanja. U svakodnevnoj komunikaciji, odgojitelj na dijete ne djeluje samo onim što mu govori, nego i načinom na koji mu to govori i kako se općenito ponaša prema djetetu. Kontakt očima u vrtićkom okruženju važan je neverbalni znak kojim odgojitelj pokazuje svoje raspoloženje, naklonost i stav prema okolini. Ako dijete ne gledamo u oči tijekom razgovora, već gledamo pored njega ili iznad, on će se osjećati neugodno. Što je komunikacija bolja između odgojitelja i djeteta, to će se dijete osjećati sigurnije i imat će bolje interese za rad. U razdoblju promatranja po skupinama u dječjem vrtiću, odgajatelji se upoznaju sa specifičnostima svake skupine i svakog djeteta s teškoćama u razvoju. Nadalje, bitan preduvjet uspješne *komunikacije* u predškolskoj skupini je način na koji odgojitelj provodi interakciju između djeteta s *teškoćama* i ostale djece. Od odgojitelja se očekuje da svojim stručnim i osobnim znanjem doprinosi kvalitetnoj interakciji jer ona predstavlja važan čimbenik uključivanja djeteta s teškoćama u vrtićku grupu. Stoga bi za odgojitelja svako pojedino dijete trebalo predstavljati *jedinstvenu osobnost*. Primarna zadaća u radu s djecom s teškoćama u razvoju je uspostavljanje pozitivnih vršnjačkih odnosa u skupini, a (re)habilitacija se uglavnom ostvaruje izvan dječjeg vrtića. U svakoj skupini u koju je uključeno dijete s teškoćama u razvoju potrebno je imati i dodatnog odgajatelja ('treći odgajatelj'). Dodatni odgajatelj u skupini nije asistent djetetu s teškoćama u razvoju, već stvara mogućnosti za realizaciju odgojno obrazovnog rada

u manjim skupinama. Odgojitelj treba osigurati emocionalno (i socijalno) pozitivnu sredinu kako bi dijete s teškoćama dobilo osjećaj povjerenja. Postupno će kroz taj odnos dijete s posebnim potrebama steći osjećaj samopouzdanja, uspostaviti će odnose s drugim vršnjacima, usvajati će vještine na svim područjima razvoja te će popraviti sliku o sebi. Kako bi odgojitelji poticali emocionalni i socijalni razvoj kod djeteta, trebali bi raditi na sebi i pokazivati to vlastitim primjerom (modeliranje očekivanog ponašanja). Pored toga od velike je važnosti:

- pružiti djetetu rutinu, strukturu, predvidljivost
- govoriti smirenim, podržavajućim, ali odlučnim glasom uz podržavajući pogled, dodir i zagrljaj
- držati ruke na djetetovim ramenima dok mu se obraćamo
- gledati dijete u oči
- svaki put reagirati na određeno ponašanje i svaki put reagirati na isti način, nevezano da li su se okolnosti promijenile
- davati djetetu povratnu informaciju neposredno, bez odgode
- učestalo pohvaljivati i primjereno nagrađivati
- koristiti humor i isticati smiješne strane svake situacije
- dobro procijeniti optimalno vrijeme boravka djeteta unutar skupine
- usko surađivati sa stručnom službom vrtića i vanjskim stručnjacima
- intenzivno surađivati s roditeljima djeteta
- educirati roditelje (Mikas, Roud, 2012).

Od odgojitelja se očekuje da u vrtićkoj grupi osmisli okruženje poticajno za učenje, igru, razvijanje različitih sposobnosti u individualnom i grupnom radu. Poticajno okruženje uvelike doprinosi razvoju predškolskog djeteta, kako onog s posebnim potrebama tako i onog bez posebnih potreba. Također, poticajno vrtićko okruženje bitan je preduvjet da djeca s teškoćama budu integrirana u vrtićku zajednicu te da se u vrtiću osjećaju zadovoljno, sretno, opušteno i sigurno. Edita Slunjski (2003.) u knjizi *Devet lica jednog odgojitelja/roditelja* opisuje vrste odgojitelja u odnosu na njegovu ličnost: perfekcionista, pomagača, ambiciozni, kreativac, intelektualac, principijelan, hedonist, strogi šef i miroljubivi. Navedene osobine pomažu odgojitelju pri komunikaciji s djecom i roditeljima.

Jedna od važnih sastavnica odgojno-obrazovnog rada u predškolskoj ustanovi jest suradnja s roditeljima. *Komunikacija između roditelja i odgojitelja* predstavlja važan čimbenik socijalnog razvoja djeteta u predškolskoj ustanovi. Važno je da je suradnja između odgojitelja i roditelja puna povjerenja, otvorenosti, tolerancije, objektivnosti i spremnosti za uvažavanje osobnih i profesionalnih kompetencija.

Dobrom komunikacijom želi se omogućiti svakom djetetu razvoj u sredini u kojoj će se osjećati prihvaćeno, voljeno, sigurno, zadovoljno i sretno, odnosno sredini koja će djelovati poticajno na razvoj svih njegovih potencijala i u kojoj će se skrbiti o djetetovim specifičnostima.

Oblici suradnje su raznovrsni te kako bi komunikacija bila što kvalitetnija postoji nekoliko oblika suradnje s roditeljima:

1. *Individualni razgovori* – su sastanci gdje odgajatelji ili članovi stručnog tima informiraju roditelje o svakodnevnom funkcioniranju njihova djeteta i njegovim razvojnim mogućnostima i potrebama. Takvi sastanci najčešće se održavaju u sobi dnevnog boravka, zbornici ili u bilo kojoj drugoj prostoriji gdje se može u miru razgovarati kako bi bilo što ugodnije roditelju. Najčešće se pristupa takvom razgovoru kada vidimo da je dijete likovno nadareno, da je posebno zainteresirano za ples ili glazbu, ako vidimo da se radi o nekom problemu.
2. *Kutići za roditelje* – predstavljaju 'prozor u život vrtičke grupe'. Na takvim mjestima obično se nalaze dostignuća i osobitosti djece u skupini, informacije o bolovanju odgajatelja i zamjenama, informacije o zdravstvenoj zaštiti i prehrani, informacije o mogućnostima uključivanja roditelja u odgojno- obrazovni proces...Sadržaji bi trebali aktualni, odnosno trebaju pratiti događanja u skupini, doba godine (blagdane, rođendane djece) i biti zanimljivi roditeljima s obzirom na dob njihove djece. U kutiću trebaju biti i povratne informacije o druženjima djece i odraslih, slike s izleta, posjeta roditelja grupi, svečanosti i proslava, kao i zaključci s roditeljskih sastanaka.
3. *Roditeljski sastanci* – najčešći oblik suradnje odgojitelja i roditelja. Odgajatelji organiziraju sastanke prema potrebi. Njihov cilj je omogućiti roditeljima da budu aktivni i ravnopravni sudionici u kreiranju odgojno-obrazovnog procesa. Oni mogu biti:
 - Predavački (informacije o npr. predškolskom odgoju, ustanovi, programu),

- Ogledni (demonstriranje metode i sadržaje rada)
- Komunikacijski (razmjena iskustava, misli i stavova s drugim roditeljima o temama važnim za njihovo dijete i roditeljstvo)

Suradnja s roditeljima uključuje i zajednička druženja, izlete, priredbe, posjete, radne akcije... U dječjem vrtiću roditeljske sastanke najčešće pripremaju odgajatelji uz pomoć nekog od članova stručnog tima, ovisno o temi sastanka. Tijekom individualnih razgovora i roditeljskih sastanaka najčešće se razgovara o djetetu, njegovom napretku i postignućima i planira se rad u narednom razdoblju. Da bi suradnja između odgojitelja i roditelja bila uspješna, mi kao budući odgojitelji, trebali bi:

- uspostaviti komunikaciju s roditeljima
- upoznati obitelj djeteta
- kontinuirano održavati komunikaciju
- pismeno komunicirati (pored usmenog komuniciranja)
- iznositi roditeljima dobre i pozitivne informacije, ne samo negativne
- uključiti roditelje u život i rad vrtića(npr. različiti projekti...)

Suradnja s roditeljima može biti formalna i neformalna. U formalnoj suradnji roditelji i odgojitelji surađuju kako bi pridonijeli boljem napredovanju djeteta, dok u neformalnoj suradnji potiče se kreativnost odgojitelja u odgojno-obrazovnoj ustanovi.

4. *Radionice roditelja* – često su zamišljene kao radionice za roditelje, djecu i odgajatelje ili samo za roditelje. Roditelje se informira o radionici nekoliko dana prije što će se raditi na radionici te koliko će od prilike trajati. Na radionicama se najčešće izrađuju igračke za djecu, ukrašava se prostor dječjeg vrtića i sl. Najčešće su organizirane povodom nekih blagdana, a obilježene su ugodnim zajedničkim druženjem te posebno kreativnom i toplom atmosferom. Roditelji ponekad sudjeluju u prikupljanju materijala i sredstva potrebnog za rad.
5. *Druženje s djecom* – roditelji se često s djecom druže na zajedničkim izletima. Izleti se organiziraju u jesen, proljeće i ljeto na inicijativu roditelja ili odgajatelja koji moraju dobiti odobrenje od ravnatelja. Izleti su najčešće organizirani prijevozom. Izlet mora biti dobro pripremljen i organiziran da bi se mogao uspješno realizirati. To znači da je potrebno odrediti cilj izleta te na temelju toga i sadržaje. Odgajatelj mora utvrditi odredište izleta i vrijeme polaska te način na koji

će se ići na izlet. Također je dužan obavijestiti roditelje o dodatnom trošku izleta te dobiti njihovu suglasnost. Izlet bi trebao biti prilika da se dijete druži sa svojim vršnjacima i koristan način faze odvajanja.

Važna sastavnica odgojno-obrazovnog rada u predškolskoj ustanovi je *povezanost kulture i komunikacije* jer način na koji komuniciramo (verbalno i neverbalna) pod utjecajem je kulture. Značenje riječi, simbolika gesti, upotreba vremena i prostora, pravila međuljudskih odnosa, ali i mnogi drugi aspekti komunikacije definirani su kulturom. Sve to utječe na način razmišljanja i komuniciranja. Kako bi se *interkulturalna komunikacija* razvila, vrlo je važno izbjegavati predrasude, smanjiti osuđivanje te poticati djecu na prihvaćanje drugih kultura. Interkulturalna komunikacija je komunikacija koja služi za uspostavljanje interakcije i komunikacije s osobama iz drugih kultura. Dio je interpersonalne i građanske kompetencije. Brojni autori tvrde da se danas nije moguće komunicirati bez interkulturalne komunikacije. Dok većina sredina u kojima djeca odrastaju naoko zrače prijateljstvom i mirom, postoje slučajevi koji govore o nejednakosti koja u njima vlada. S namjerom ili nenamjerno, djeca mogu biti dovedena u neravnopravan položaj zbog svoje različite kulture. Ona s posebnim potrebama su često diskriminirana te takvoj djeci je neophodan osjećaj emocionalne stabilnosti, sigurnosti, pozitivnog identiteta i samopoštovanja. Ukoliko dođe do konflikta u dječjem vrtiću odgojitelji bi trebali:

- Ne napadati dijete koje je uputilo neku uvredljivu riječ na osobnoj razini, već naglasiti da su loše riječi koje je izreklo
- „Ja“ porukom i primjerenim rečenicama ‘nasilniku’ objasniti što je loše u njegovom komentaru, te djeci uputite primjerene poruke
- Utješiti i zagrliti ‘žrtvu’, jasno joj dajući do znanja da uvažavate njezin identitet, kao i identitet grupe kojoj pripada
- Tijekom istog dana, raditi s djetetom koje je izreklo uvredljivu izjavu s ciljem pružanja jasne poruke da ga i dalje uvažavate kao osobu.

Uvažavanje tuđih stavova i osjećaja je vještina koja se može razvijati od najranije dobi. Odgajatelji bi trebali uvažavati svu djecu u svojoj skupini, osobito uzimajući u obzir različito kulturno i socioekonomsko porijeklo djece. Također trebali bi imati razvijene voditeljske kompetencije, podupirati prijateljsko ozračje te timskim oblikom rada poticati djetetovu autonomiju stvaranjem okruženja pogodnog za razvoj socijalnog, emocionalnog i moralnog razvoja. Uključenost roditelja djece pripadnika

drugih kulturnih obilježja može znatno olakšati, ali i obogatiti rad odgojitelja. Ako znamo da su nam roditelji partneri u odgoju djece koju poučavamo, onda posebno mjesto zauzimaju i roditelji djece pripadnika drugih kultura. Vrlo je važno da odgojitelji potiču djecu na multikulturalnost, odnosno međusobno uvažavanje i poštivanje djece različitih kultura i zemalja, razmjena duhovnih i materijalnih dobara, poštivanje i prihvaćanje različitosti.

Da bi uspješno komunicirali u nekoj multikulturalnoj sredini trebali bi prilagoditi svoje ponašanje određenoj situaciji u kojoj se nalazimo, shvatiti kulturnu različitost i suosjećati sa sugovornikom, biti spreman pitati kako ne bi došlo do nesporazuma, itd. Poštivanje sugovornika, prilagođavanje i mijenjanje svojih vlastitih stavova i navika, odlike su uspješnog interkulturalnog odgojitelja.

Dijete u predškolskoj ustanovi usvaja temeljne vrijednosti poput solidarnosti, jednakosti, uvažavanja bez obzira na spol, rasu, vjeroispovijest, socijalni status ili pak posebne potrebe. Vrlo je važno djecu poticati na promišljanje i međusobno pomaganje. Projektima koji se sve više provode u vrtićima djeca se kroz igru upoznaju s različitostima, razgovaraju o različitim vrstama obitelji, o rasama i razlikama u izgledu. Da bi dijete naučilo poštivati i cijeniti različite od sebe, i ono samo mora biti shvaćeno, prema njemu se mora odnositi jednako tolerantno te se uvažavati kvalitete njegove osobnosti i individualnih karakteristika. Samo tako izrast će u pojedinca koji će znati smo svi različiti... Djeca odrastaju u okruženju u kojem su prisutni različiti masovni *mediji*, pa se na njih navikavaju brzo i neprimjetno. Što su djeca mlađa, manje su sposobna zaštititi se od različitih utjecaja medija. Zato je iznimno važno da su odgojitelji djece medijski pismeni jer jedino medijski opismenjen odrasli može pravilno i društveno medijski opismeniti dijete. Prema Tatković, Diković, Tatković (2016.) postoje različite razine komunikacije medijima:

- Tehnička (odnosi se na tehničku kvalitetu medija i kanala)
- Semantička (identičan smisao poruke pošiljatelja i interpretacije kod primatelja)
- Bihevioristička (odnosi se na djelovanje poruke na primatelja i ponašanja koji slijedi)

Mediji imaju važnu ulogu u životu obitelji u cjelini, pa je važno osvijestiti medijske navike roditelja i šire obitelji, što je preduvjet mogućnosti kompetentnog razgovora s

djecom o medijskim sadržajima (Ilišin, 2001.). Pod medijima podrazumijeva se: *televizija, radio, računalo (Internet) i mobitel*. Utjecaj medija može biti pozitivan ili negativan za dijete u predškolskoj ustanovi. Kod formiranja djetetova vokabulara televizija ima veliku važnost. Npr. možemo čuti dijete od četiri godine kako se koristi sa stručnim riječima za koje niti samo ne zna značenje. Dijete brzo upija jezičnu komunikaciju s kojom je upoznato na televizijskim ekranima pošto je svakodnevno upućeno u događanja koja televizija prikazuje. Ponekad dijete gledajući ubojstva i uništavanje stvari, može oponašati nasilnog lika te i samo postati nasilno. Zato je potrebno dogovoriti s djecom pravila o tome koliko vremena mogu gledati televiziju, kada je mogu gledati, koje su im emisije dozvoljene. Kada odgojitelji naprave raspored, potrebno je uključiti i roditelje djece kako bi se djeca mogla pridržavati tih pravila i doma. Kvalitetna televizija, kompjuterske igre, određene web-stranice posebno za djecu određene dobi mogu pomoći u istraživanju različitih kultura, rasa, tradicija i svega za što pokažu interes. Kako u odgojno-obrazovnim ustanovama, tako bi i kod kuće bilo poželjno razgovarati s djecom o programu, likovima, moglo bi se raspravljati o glavnoj radnji, što bi oni mijenjali, što ih se najviše dojmilo i sl. Zajedničko gledanje i rasprava daje priliku da se djeci ukaže na ono što je ispravno i ono što je pogrešno u tim programima. Djeca tako spoznaju da su medijske poruke uvijek rezultat neke konstrukcije, plana, čime postaju medijski pismenija.

7. Metodologija istraživanja

7.1. Cilj i problem istraživanja

Cilj ovog istraživanja s odgojiteljima bio je istražiti načine komunikacije odgojitelja s djecom i roditeljima u predškolskoj ustanovi.

Komunikacija u dječjem vrtiću je veoma važna za napredovanje svakog djeteta. Zanimalo nas je što će sudionici reći o kvaliteti komunikacije u njihovoj ustanovi.

7.2. Problem istraživanja

Problem ovog istraživanja je utvrditi kako komuniciraju odgojitelji s djecom u predškolskoj ustanovi tj. kako shvaćaju ulogu odgojitelja u razvoju komunikacije, koriste li JA poruke, slušaju li dijete i potiču li pozitivne oblike ponašanja u radu s djecom i potiču li načine komunikacije roditelja djece sa ustanovom, odnosno usavršavaju li se u području komunikacije.

7.3. Instrument istraživanja

Za potrebe ovog istraživanja koristili smo intervju, posebno kreiran za potrebe ovoga rada, kako bi se utvrdila kvaliteta komunikacije odgojitelja s djecom iz njihove perspektive. Intervju je podijeljen odgojiteljima jednog riječkog vrtića. Pored navedenog, željeli smo saznati način komunikacije roditelja djece iz perspektive odgojitelja. Intervju se sastojao od šest pitanja.

7.4. Sudionici

Intervju je proveden s ukupno pet odgojitelja jednog riječkog vrtića u rujnu 2019. godine. Sudionici su ostali anonimni u skladu s prethodnim dogovorom. Demografski

podaci odgojitelja nisu uzimani. Odgojitelji su dobrovoljno (pismeno) odgovarali na pitanja.

7.5. Postupci

Prije samog provođenja intervjua zatražena je suglasnost nadležnih institucija, s obrazloženjem o temi i sadržaju završnog rada studentice. Odgojitelji su pismeno obaviješteni o razlozima provođenja intervjua, o tome da je intervju anoniman, kao i to da se identitet ustanove u kojoj se provodi ispitivanje neće navoditi.

Nakon dobivene suglasnosti, odgojitelji su ponovno upoznati s razlozima intervjua, nakon čega su intervjui podijeljeni kako bi se dobili podaci o načinima komunikacije odgojitelja i djece predškolske dobi, odnosno o učestalosti korištenja JA poruka, kao i pozitivnih oblika ponašanja odgojitelja u radu s djecom, o načinima komunikacije roditelja djece s ustanovom iz perspektive odgojitelja.

7.6. Rezultati i rasprava

Da bismo ostvarili cilj istraživanja, analizirali smo rezultate. Kvalitativnom analizom sadržaja intervjua, dobili smo sljedeće:

Na prvo pitanje (Što je za Vas komunikacija?) svi sudionici su dali prihvatljivu definiciju komunikacije, iako jedan od sudionika nije naglasio važnost interakcije u komunikaciji, a drugi nije uzeo u obzir neverbalnu komunikaciju. Međutim, ostali odgovori odgojitelja na druga pitanja ukazuju da odgojitelji podrazumijevaju u komunikaciji s djecom međusobnu interakciju, kao i neverbalnu komunikaciju.

Autori Kunzik i Zipfel (2006., prema Tatković, Diković, Tatković, 2016.) opisuju komunikaciju kao glavnu pretpostavku svake zajednice, naglašavajući zajedničko djelovanje pojedinca u interakciji. I mnoga druga istraživanja ukazuju da je najvažniji aspekt neverbalnog komuniciranja upravo interakcija. Interakcijom izražavamo svoje emocije i pokazujemo stavove što je važno za ostvarivanje odnosa između sudionika. U kontekstu interpersonalne komunikacije između odgojitelja i djeteta jedna od

ključnih karakteristika je komunikacija koja uključuje izravnu povratnu vezu, interakciju i suvislost ili koherentnost.

Iz odgovora na drugo pitanje (*Znate li što su JA i TI poruke? Koristite li te oblike poruka u Vašem pedagoškom radu?*) vidljivo je da svi sudionici znaju za JA i TI poruke. Većina ih koristi, odnosno trudi se koristiti u svom pedagoškom radu, uči ih i vježba. Jedna od sudionica je navela da ih koristi svakodnevno. Prema Gordonu (1974.) *korištenje JA-poruka* dio je procesa kojim se *gradi dobar odnos* između odraslog i djeteta.

Iz navedenih odgovora možemo zaključiti da odgojitelji, pored JA poruka, koriste i asertivne poruke pomoću kojih tako aktivno slušaju, uspješnije izražavaju svoje emocije i osjećaje, imaju bolje odnose s djecom, znaju prihvatiti kritike ili uvrede te bolje surađuju u skupinama i timovima.

Na treće pitanje (*Obrazložite ulogu odgojitelja u razvoju komunikacije djeteta u predškolskoj ustanovi.*) dobiveni su odgovori koji ukazuju na važnost uloge odgojitelja u promicanju pozitivne komunikacije. Jedan od odgojitelja ukazuje na ulogu odgojitelja u razvoju komunikacije (nudi sadržaje, poticaje, provodi aktivnosti koje razvijaju komunikaciju), drugi ističe važnost ravnopravne komunikacije koja omogućuje djetetu izražavanje vlastitih potencijala, potreba i želja. Prema Slunjski (2008.) demokracija se u vrtiću uči izravnom participacijom i življenjem u okruženju koje je ravnopravno. Jedan od načina kako odgojitelji mogu poticati ravnopravnu komunikaciju je sudjelovanje djece u donošenju pravila (npr. vlastoručno zapisivanje pravila) koja vode njihovom zadovoljavanju potreba. UN-ova Konvencija o pravima djeteta (1989.) daje važnost djetetu, poticanju participacije i pripreme djeteta za odgovoran i aktivan stav u ostvarivanju prava u zajednici. Odgojno obrazovne ustanove imaju obvezu poučavati kulturi participacije i osigurati djetetu infrastrukturu potpore.

Treći odgojitelj iz istraživanja stavlja naglasak na neverbalnu i verbalnu komunikaciju, ulogu odgojitelja modela koji sluša djecu, prati dječje potrebe i radi na svim segmentima razvoja, dok četvrti smatra da odgojitelj treba biti model i poticatelj komunikacije, pomoć roditelju u razvoju djeteta, čime stvara uvjete za razvoj pozitivne komunikacije. I peti odgojitelj ističe važnost odgojitelja kao modela, kao i važnost biranja poticaja kojima će razvijati tu ulogu.

Na četvrto pitanje (*Nabrojite i opišite načine komunikacije roditelja djece s Vašom ustanovom.*) svi sudionici odgovaraju navodeći različite načine komunikacije poput: individualnih razgovora s roditeljima, telefonskih razgovora (sms poruka), tematskih roditeljskih sastanaka, konzultacija s roditeljima, radionica s roditeljima, druženja (izleti, priredbe), uključivanja roditelja u odgojno obrazovni rad. Naveden je i još jedan oblik komunikacije - anketiranje roditelja predškolske ustanove (evaluacija). Putem ovog oblika komunikacije odgojitelji prikupljaju podatke pomoću kojih dolaze do podataka o stavovima i mišljenjima roditelja vezano uz rad ustanove. Na taj način odgojitelji dobivaju povratnu informaciju kako rade i koja područja trebaju poboljšati. Kunstek (2000., prema Tatković, Diković, Tatković, 2016.) u svom istraživanju partnerstva s roditeljima, navodi da uspjeh djeteta ovisi o aktivnoj komunikaciji i djelovanju roditelja u odgoju i obrazovanju djece. Rezultati pokazuju da djetetov uspjeh i napredovanje je bolje ukoliko roditelji ranije započnu s uključivanjem. Na osnovu odgovora odgojitelja na četvrto pitanje možemo zaključiti da predškolska ustanova njeguje različite načine komunikacije s roditeljima te da ih i svakodnevno koriste.

U odgovoru na peto pitanje (*Jeste li se usavršavali u području komunikacije? Ako niste, navedite važnost stručnog usavršavanja u tom području.*), samo jedan od sudionika intervjua navodi da se nije stručno usavršavao u području komunikacije. Ostali su se usavršavali i žele se i nadalje stručno usavršavati u tom području. Dvije od pet odgojiteljica se usavršava putem radionica, gdje ih se informira i poučava o tome što i kako s djecom treba raditi. Usavršavanjem i mijenjanjem vlastite prakse tako odgojitelji postaju „refleksivni praktičari“ koji nastoje istraživati, dokumentirati, razumjeti i cjeloživotno se obrazovati. U svom istraživanju Slunjski (2008.) navodi da raznim oblicima dokumentiranja odgojitelji mogu razvijati vlastite vrijednosti i vrijednosti svojih kolega te služiti se materijalima za mijenjanje tih vrijednosti u skladu sa zajedničkom vizijom vrtića.

Na zadnje pitanje (*Želite li još nešto dodati o komunikaciji, a nije obuhvaćeno ovim intervjuom? Što?*) niti jedan od sudionika nije želio ništa dodati.

8. Zaključak

U današnje suvremeno vrijeme važnost komunikacije u svakodnevnim situacijama nezaobilazna je pojava. Bez komunikacije nema napretka, a bez napretka nema ni rezultata. Kako bi izbjegli probleme u odrasloj dobi, roditelji i odgojitelji moraju djecu poučavati pravilnom izražavanju i iznošenju stavova i mišljenja bez ikakvog straha, već od najranije predškolske dobi. Mi, budući odgojitelji, trebali bi puno raditi na svojoj govornoj kulturi komunikacije, kao i usavršavati svoju neverbalnu komunikaciju i usklađivati je s govornom komunikacijom kako bi učili i poučavali djecu. U tom smislu posebno važno je cjeloživotno obrazovanje odgojitelja, o čemu govori i *Europski referentni okvir ključnih kompetencija za cjeloživotno obrazovanje*.

Pedagoška komunikacija, odnosno komunikacija između odgojitelja i djeteta vrlo je važna, posebno u formativnom periodu razvoja djeteta. Kako je odgojitelj jedna od značajnih osoba u djetetovom životu, njegove su uloge bitne za djecu s kojima radi, kao i za njega samog. Odgojitelj treba istraživati zajedno s djecom, promatrati, poticati i usmjeravati djecu. Način na koji se dijete ponaša u ustanovi uvelike ovisi upravo o odgojitelju. Slušanje i uvažavanje djece uči djecu participirati i podupire kod njih osjećaj pripadnosti zajednici. Važno je i da se djeca s odgojiteljem osjećaju sigurno te da odgojitelj uspostavi i potiče što bolju komunikaciju ne samo s djecom nego i s roditeljima. Pored navedenog, kontrola vlastitih emocija tijekom komunikacije odgojitelja i djeteta izuzetno je bitna. Stoga je još u ranom periodu života djeteta (u procesu socijalizacije), potrebno djecu učiti kontrolirati emocije u smislu prevladavanja ljutnje, nestrpljivosti i nezainteresiranosti.

Odgojitelji iz istraživanja u ovome radu naglašavaju važnost JA poruka i poticanja pozitivnih oblika ponašanja djeteta. Ukazuju na važnost uloge odgojitelja u razvoju komunikacije (nudi sadržaje, poticaje, provodi aktivnosti koje razvijaju komunikaciju), ravnopravne komunikacije koja omogućuje djetetu izražavanje vlastitih potencijala, potreba i želja (participativna komunikacija). Isto tako, naglašavaju važnost neverbalne i verbalne komunikacije i posebno – ulogu odgojitelja kao modela koji sluša djecu, prati dječje potrebe i radi na svim segmentima razvoja, a prema mišljenjima većine, odgojitelj je taj koji treba biti poticatelj komunikacije i pomoć roditelju u razvoju djeteta. Rezultati intervjua ukazuju da su odgojitelji u potpunosti

svjesni važnosti uloge odgojitelja u odgoju djeteta, u poticanju pozitivnih oblika ponašanja i kroz suradnju s roditeljima. Na temelju mišljenja i stavova odgojitelja vezano uz načine suradnje roditelja i ustanove, može se zaključiti da su roditelji uključeni u različite aktivnosti i oblike suradnje, što je izuzetno važno za svako dijete.

9. Literatura i mrežni izvori

1. Borg, J. (2009). *Govor tijela*. Zagreb: Veble commerce.
2. Bratanić, M. (1993). *Mikropedagogija, interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja*. Zagreb: Školska knjiga.
3. Buljan, Flander, G. (2004). *Odgajam li dobro svoje dijete*. Zagreb: Marko M.
4. Gordon, T. (1974). *Kako biti uspješan nastavnik*. Solana Beach, CA
5. Ilišin, V., Radin, F., Marinović, B., A. (2001). *Djeca i mediji- uloga medija u svakodnevnom životu djece*. Zagreb: IDIZ.
6. Knapp, M. L., Hall, J. A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Zagreb: Naklada Slap.
7. Komunikacija odgojitelj-dijete. (Online). Dostupno na <http://www.dvds.hr/pdf/komunikacija.pdf> (Pristupljeno: 1. listopada 2019.)
8. Preporuka Europskog parlamenta i savjeta ; ključne kompetencije za cjeloživotno učenje – europski referentni okvir, 2006.
9. Lučanin, D., Despot Lučanin , J. (ur.) (2010). *Komunikacijske vještine u zdravstvu*. Zagreb: Zdravstveno veleučilište i Naklada Slap.
10. Mikas, D., Roud, B. (2012) Socijalizacija djece s teškoćama u razvoju u ustanovama predškolskog odgoja. *Paediatr Croat.* 56 (1). str. 207-214.
11. Mušanović, M., Lukaš, M. (2011). *Osnove pedagogije*. Rijeka: Hrvatsko futurološko društvo.
12. Pennington, D. C. (2008). *Osnove socijalne pedagogije*. Zagreb: Naklada Slap.
13. Reardon, K., K. (1999). *Interpersonalna komunikacija*. Zagreb: Alineja.
14. Schulz von Thun, F. (2001). *Kako međusobno razgovaramo, smetnje i razjašnjenja, Opća psihologija komunikacije*. Zagreb: Školska knjiga.
15. Slunjski, E. (2003). *Devet lica jednog odgojitelja/roditelja*. Zagreb: Mali profesor d.o.o.
16. Slunjski, E. (2008). *Dječji vrtić zajednica koja uči – mjesto, dijaloga, suradnje i zajedničkog učenja*. Zagreb: Spektar media.
17. Tatković, N., Diković, M., Tatković ,S. (2016). *Pedagoško-psihološki aspekti komunikacije*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile.
18. Rosić, V. (2005). *Odgoj, obitelj, škola*. Rijeka: Naklada Žagar
19. UN Konvencija o pravima djeteta (1989). Rezolucija A/44/736. izdao: Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži, Zagreb, 2001.

20. Živković, Ž. (2005). *Susreti s roditeljima II. Priručnik za održavanje roditeljskih sastanaka*. Đakovo: Tempo d. o. o.

10. PRILOG - Intervju za odgojitelje

Poštovani odgojitelji!

Pred Vama se nalazi intervju kojim želim saznati što mislite o kvaliteti komunikacije između odgojitelja i djece u Vašoj ustanovi. Molim da ga popunite i budete iskreni jer je upitnik *anoniman*, kao i identitet ustanove. Vaše mišljenje je izuzetno bitno, a Vaši odgovori služe isključivo u svrhu izrade mog završnog rada na Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, Fakultet za odgojne znanosti, Preddiplomski stručni studij predškolski odgoj.

Unaprijed zahvaljujem na trudu i sudjelovanju!

Pitanja za intervju:

1. Što je za Vas komunikacija?

2. Zna li što su JA i TI poruke? Koristite li te oblike poruka u Vašem pedagoškom radu?

3. Obrazložite ulogu odgojitelja u razvoju komunikacije djeteta u predškolskoj ustanovi.

4. Nabrojite i opišite načine komunikacije roditelja djece s Vašom ustanovom.

5. Jeste li se usavršavali u području komunikacije? Ako niste, navedite važnost stručnog usavršavanja u tom području.

6. Želite li još nešto dodati o komunikaciji, a nije obuhvaćeno ovim intervjuom?
Što?

SAŽETAK

Pedagoška komunikacija je razvojno interakcijski proces stvaranja i razmjene informacija između odgojitelja i djeteta. Komunikacija u predškolskoj ustanovi je veoma važna za napredovanje i razvoj svakog djeteta. Stoga je cilj ovog istraživanja bio utvrditi načine komunikacije odgojitelja s djecom i njihovim roditeljima iz perspektive odgojitelja. Podaci su prikupljeni putem posebno strukturiranog intervjua za odgojitelje, kako bi se utvrdila kvaliteta komunikacije odgojitelja s djecom i roditeljima. Rezultati ovog istraživanja ukazuju da su odgojitelji svjesni važnosti uloge odgojitelja u odgoju u formativnom periodu razvoja djeteta. Posebno ističu važnost uloge odgojitelja u promicanju pozitivne komunikacije, kao i važnost suradnje s roditeljima. Na temelju mišljenja i stavova odgojitelja, vezano uz načine suradnje roditelja i ustanove, može se zaključiti da su roditelji uključeni u različite aktivnosti i oblike suradnje, što je izuzetno važno za dijete.

Ključne riječi: *pedagoška komunikacija, uloga odgojitelja, pozitivna komunikacija, sudjelovanje djece, suradnja s roditeljima*

ABSTRACT

Pedagogical communication is a developmentally interactive process of creating and exchanging information between the educator and child. Communication in preschool is very important for the advancement and development of every child. Therefore, the aim of this research was to identify ways in which educators communicate with children and their parents from an educator's perspective. Data were collected through a specially structured interview for educators, to determine the quality of communication between educators with children and parents. The results of this study indicate that educators are aware of the importance of the role of caregivers in the upbringing in the formative period of the child's development. They particularly emphasize the importance of the role of educators in promoting positive communication, as well as the importance of working with parents. Based on the opinions and attitudes of the educator, regarding the ways in which the parents and

the institution cooperate, it can be concluded that the parents are involved in various activities and forms of cooperation, which is extremely important for the child.

Keywords: pedagogical communication, role of educator, positive communication, participation of children, cooperation with parents