

Uloga neverbalne komunikacije odgojiteljica u radu s djecom i roditeljima

Žulj, Marina

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

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:137:190258>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-19**



Repository / Repozitorij:

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



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti

MARINA ŽULJ

ULOGA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE U ODNOSU S DJECOM I RODITELJIMA

Završni rad

Pula, travanj 2024.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti

MARINA ŽULJ

**ULOGA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE U ODNOSU U S DJECOM I
RODITELJIMA**

Završni rad

JMBAG:03030899153, redovita studentica

Studijski smjer: Rani i predškolski odgoj i obrazovanje

Predmet: Opća psihologija

Znanstveno područje: Društvene znanosti

Znanstveno polje: Psihologija

Znanstvena grana: Razvojna psihologija

Mentorica: doc. dr. sc. Marlena Plavšić

Pula, travanj 2024.



IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana _____, kandidatkinja za prvostupnicu _____ 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.

Studentica

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
1.1. Komunikacijski proces i njegove komponente	1
1.2. Neverbalna komunikacija	2
1.2.1. Znakovi neverbalne komunikacije.....	4
1.2.1.1. Paralingvistički znakovi	5
1.2.1.2. Ekstralingvistički znakovi.....	6
1.2.1.2.1. Statični (proksemički) znakovi neverbalne komunikacije.....	7
1.2.1.2.2. Dinamički (kinezički) znakovi neverbalne komunikacije	10
1.2.2. Fizičke značajke osoba koje komuniciraju	15
1.2.3. Dodir	16
1.3. Neverbalna komunikacija između roditelja i odgojitelja	17
1.3.1. Kako komunicirati s roditeljem.....	18
1.3.1.1. Roditeljski sastanak	20
1.4. Neverbalna komunikacija između odgojiteljice i djeteta	22
1.5. Neverbalna osjetljivost	26
1.6. Svrha, cilj i problemi rada	26
2. METODA.....	27
2.1. Sudionice i sudionici.....	27
2.2. Instrumenti	27
2.3. Postupak	31
3. REZULTATI I RASPRAVA	31
3.1. Važnost neverbalnih znakova.....	31
3.2. Neverbalna osjetljivost	32
3.3. Znanje o neverbalnoj komunikaciji.....	38
3.4. ZAKLJUČAK	40
4. LITERATURA.....	41
5. SAŽETAK.....	43
6. SUMMARY.....	45

1. UVOD

Mnogo je definicija kojima se definira pojam komunikacije. Riječ komunikacija dolazi od latinske riječi *communicatio* koja u prijevodu znači priopćivanje, razgovor (Hrvatska enciklopedija). Komunikacija je dio čovjeka od najranije dobi te je potreba za komuniciranjem duboko usađena u ljudima.

Komuniciranje je proces odašiljanja, prenošenja i primanja poruka, signala i informacija te je svaki naš odnos s drugom osobom također komunikacija (Skelac, 2008). Komunikacija je primanje te prenošenje informacija od jedne strane do druge putem pisanja, govora ili gestikulacija.

Razmjena informacija može biti jedan na jedan to jest licem u lice ili između grupe ljudi te također putem komunikacijskih uređaja. Iz definicija komunikacije jasno je da komunikacija nije jednosmjerna već je razmjena. Ostvarivanje uspješne komunikacije težak je i dugotrajan zadatak stoga je bitno poznavati i razumijevati komunikacijski proces kako bismo postigli kvalitetan prijenos poruke i dobru komunikaciju (Skelac, 2008).

1.1. Komunikacijski proces i njegove komponente

S obzirom na to da je komunikacija razmjena, a ne jednosmjernan proces, u komunikaciju trebaju biti uključene sve strane kako bi rezultirala uspješnom razmjenom poruke. Osnovne komponente komunikacijskog procesa su (Bogdanović, 2022):

- a) *Slanje/kodiranje poruke*. Signali i simboli kojima se prenosi značenje poruke trebaju prije slanja (najprije prisutne u misaonom obliku) biti kodirani odnosno prevedeni u jezične simbole (matematičke/ lingvističke), izražaje lica i druge neverbalne znakove, riječi i ton.
- b) *Poruka*. Poruka je informacija koju izvor želi prenijeti. To je sadržaj ili značenje koje se kodira u određenom obliku kako bi se prenijelo primatelju. Poruka može biti jednostavna ili složena, ovisno o kontekstu i namjeri komunikacije. Ona je najvažniji element te treba biti pažljivo oblikovana, odnosno treba biti jasna,

sažeta, konkretna, korektna, koherentna, kompletna i ljubazna, a u pojedinim kontekstima i situacijama poruka treba biti sofisticirana, profinjena i slično.

- c) *Komunikacijski kanal/ mediji.* Poruka se prenosi od jednog mjesta do drugog te se ona nalazi između pošiljatelja i primatelja, stoga prolazi to jest putuje kroz kanal/ medij. Kanal može biti fizički ili digitalni; fizički su: zvuk, tijelo i slično, a digitalni su: mediji, elektronička pošta i slično. Kanali mogu utjecati na to kako se poruka interpretira i percipira. U prijenosu poruke kanalima mogu se javiti šumovi koji mogu biti fizički i /ili psihički, a ometaju prijenos, primanje ili pak shvaćanje poruke. Fizički šumovi su na primjer buka ili udaljenost, a psihički šumovi su predrasude, očekivanja, dekoncentracija i slično.
- d) *Primanje/ dekodiranje poruke.* Dekodiranje je proces davanja značenja kodiranoj poruci. Kako bi komunikacija bila djelotvorna, poruka mora biti uspješno dekodirana. Značenje pripisano poruci varira od osobe, odnosno osobina ličnosti, koja interpretira poruku. Različita vjerovanja, razumijevanje svijeta također mogu mijenjati na koji način interpretiramo neku poruku.
- e) *Povratna informacija primatelja poruke.* Povratna informacija odgovor je primatelja pošiljatelju poruke. Može sadržavati verbalnu ili neverbalnu poruku. Ovisno o povratnoj informaciji određuje se daljnji smjer komunikacije. Ako uopće nema povratne informacije dolazi do prekida komunikacijskog procesa.
- f) *Komunikaciji kontekst.* Kontekst je zapravo način na koji je poruka prenesena te uključuje neverbalne i paraverbalne znakove. Mnogo puta se može dogoditi da se poruka razlikuje sadržajem i kontekstom, s obzirom na to više vjerujemo neverbalnim znakovima nego verbalnim. Kontekst obuhvaća šire okolnosti i uvijete u kojima se odvija komunikacija, a može uključivati fizičko okruženje, kulturne norme, društvene vrijednosti te mnoge druge elemente koje utječu na interpretaciju poruke (Bogdanović, 2022).

Najbitnije za uspješnu ili učinkovitu komunikaciju jest jasno izražavanje, aktivno slušanje i razumijevanje konteksta kako bi se postigao cilj komunikacije i izbjegli nesporazumi.

1.2. Neverbalna komunikacija

Za mnoge neverbalna komunikacija predstavlja komunikaciju koja se odvija, odnosno ostvaruje sredstvima koje ne uključuju riječi (pritom pretpostavljajući da su riječi

verbalni element). Sam termin *neverbalno* koristi se za sve što se odvija u ljudskoj komunikaciji, a mimo je izgovorenih riječi (Šimunić, 2015).

Nije moguće ne komunicirati jer u svakom trenutku bez obzira na ne korištenje riječi putem izraza lica, stava tijela, kretnji i slično šalju se drugima poruke o osjećajima te se tako odvija komunikacija (Knapp i Hall, 2010). Prilikom prvog poznanstva stvaraju se prvi dojmovi i predodžbe o tek upoznatoj osobi, upravo taj prvi dojam je poruka koju osoba šalje neverbalnom komunikacijom. Neverbalna komunikacija ima veliki udio u cjelokupnoj komunikaciji, no bez obzira na to ona nije najvažnije sredstvo sporazumijevanja, ali svakako u mnogim situacijama djeluje snažnije no verbalna komunikacija. Ovo potvrđuju i mnoga istraživanja koja pokazuju kako neverbalni znakovi u odnosu na verbalne djeluju pet puta jače (Burić-Moskaljov, 2014).

Neverbalna komunikacija je aktivnost koja se događa spontano te ako postoji situacija u kojoj verbalna i neverbalna komunikacija ne šalju istu poruku, više se vjeruje i oslanja na neverbalnu komunikaciju (Burić-Moskaljov, 2014).

Verbalna i neverbalna komunikacija odnosno njihovi sustavi uvijek funkcioniraju zajedno kao dio komunikacijskog procesa. Pogrešna je teorija da se verbalno ponašanje koristi za izražavanje ideja dok se neverbalno ponašanje koristi za emocionalne poruke jer riječi prenose mnogo emocija, a neverbalni znakovi se koriste ne samo za odašiljanje emocionalnih poruka već primjerice, rukama se koriste kako bi im one pomogle izraziti vlastito mišljenje (Knapp i Hall, 2010).

S obzirom na to da je neverbalno ponašanje važan dio ljudske komunikacije, bitno je znati njegove glavne funkcije. Agryle (1988; prema Knapp i Hall, 2010) identificira sljedeće funkcije neverbalnog ponašanja za koje on smatra da su glavne u ljudskoj komunikaciji:

1. izražavanje emocija
2. izražavanje odnosa prema drugima (dominacija/submisivnost, sviđanje/nesviđanje i slično)
3. predstavljanje sebe drugima (pristupačni/nepristupačni, otvoreni/zatvoreni, sigurni/ nesigurni i ostalo)
4. pratnja govora radi reguliranja slijeda govorenja, uzvratnih reakcija, pažnje i slično (Knapp i Hall, 2010).

Na mjestima na kojima se ljudi susreću i družu možemo učiti čitanje govora tijela promatrajući ga i tako poboljšavamo međusobne odnose te učimo o sebi i drugima (Pease i Pease, 2012).

1.2.1. Znakovi neverbalne komunikacije

Prema M. Skelac (2008) neverbalni znakovi uključuju:

- izraze lica
- ton glasa
- geste
- položaj tijela ili pokret
- dodir
- pogled.

Neverbalni znakovi dijele se još na paralingvističke znakove neverbalne komunikacije i ekstralingvističke znakove neverbalne komunikacije. Znakovi koji su vezani za govor su paralingvistički znakovi, a u njih se ubrajaju ritam, intonaciju i pauzu (Čorak, 2022).

Ekstralingvistički znakovi neverbalne komunikacije dijele se na statične i dinamične.

Statični znakovi ubrajaju:

- udaljenost tijela,
- stav tijela,
- međusobni položaj,
- vanjski izgled,
- tjelesni kontakt.

U dinamične neverbalne znakove spadaju:

- izraz lica
- kretnje
- kontakt očima (Čorak, 2022).

1.2.1.1. Paralingvistički znakovi

Prema Rotu (1982) paralingvistički znakovi nisu povezani s gramatičkom strukturom izraza, niti utječu na značenje, visinu, izgovor ili jasnoću. Bitni su za razumijevanje osnovnog značenja određene izgovorene izjave (Čorak, 2022).

Paralingvistički znakovi odnose se tonove glasa stoga služe kao pokazatelji raspoloženja i samog razvoja osobe te, posebno bitno, razvoja djeteta. Takve znakove nazivamo para-govor (Žalac, 2018).

Rot (1982) govori kako su paralingvistički znakovi uvijek prisutni u komunikaciji, a prepoznaju se kao intonacija, naglasak na riječima, ritam govora te pauze među riječima (Čorak, 2022) te mucanje, smijeh, kašljanje ili šapat (Žalac, 2019).

Prema Čorak (2022), intonacija olakšava slušatelju ili primatelju ispravno shvatiti poruku te predstavlja i sami ritam poruke. Određena je glasovnim sposobnostima osobe te je dobra pomoć u shvaćanju odnosa između govornika i slušatelja poruke. S pomoću intonacije razumije se govornikovo mišljenje o slušatelju jer se razlikuju na primjer intonacija od intimnosti i poštivanja do podrugljivosti i tona u kojem se može primijetiti sarkazam.

Veoma je bitno tijekom komunikacije opaziti koju glasnoću koristi govornik. Glasnoća je jedan od najvažnijih komponenti zvuka, zajedno s bojom zvuka. Razlikuju se tihi govor koji je prikaz prisnosti te glasan govor koji može ukazivati na nametljivost govornika. Stoga snažan glas može biti poveznica s agresijom, otvorenosću govornika, odlučnim ljudima ili s ljutnjom i slično (Čorak, 2022). U tablici 1 su prikazane neke karakteristike glasa i mogućih osjećaja koji uz to idu.

Tablica 1. Karakteristike glasa i njihova značenja (Miljković i Rijavec, 2002)

Karakteristika	Moguće značenje/osjećaj
• monotoni glas	• dosada
• spor govor, nizak ton	• depresivnost
• visok, empatičan ton	• entuzijazam
• ton glasa koji se diže	• iznenađenje

• nagao i odsječan govor	• obrambeni stav
• jezgrovit, glasan govor	• ljutnja
• visok ton, riječi koje izlete	• nevjerica

Mnogo toga zaključuje se na temelju glasa, na primjer kojeg je osoba spola te koje je dobi, stvara se slika i o obrazovanju koje osoba ima te što je po zanimanju i na samom kraju ovisno o glasu odlučuje se je li osoba antipatična ili se pak pojavilo sviđanje (Miljković i Rijavec, 2002).

Prekidi koji se pojavljuju prilikom govora su pauze ili stanke. Uvrsti li se pauza pravilno, bit će lakše pratiti govor. Pauze su i vremenski određene te je njima moguće stvoriti osjećaj napetosti i s pomoću njih se može privući pažnja na poruku ili na samog govornika. Pauze koje se odvijaju u krivo vrijeme su duže no što bi trebale biti i čine govornika preplašenim ili pak nesigurnim (Čorak, 2022).

Također, određene pauze koje se promatraju kao zastajkivanja ili oklijevanja u govoru pružaju određene informacije o govorniku. Ako su zastajkivanja učestala, pretpostavka je da je to rezultat neugodne teme ili „nabijenih“ emocija (Miljković i Rijavec, 2002).

Paralingvistički oblici neverbalne komunikacije pomažu u razumijevanju emocionalnog stanja osobe čak i kada je vizualni doživljaj onemogućen u interakciji (Čorak, 2022).

1.2.1.2. Ekstralingvistički znakovi

Prema Čorak (2022), ekstralingvistički znakovi su kretnje i položaj tijela tijekom komunikacije te oni nadopunjuju komunikacijsku namjeru osobe koja govori. Ekstralingvistički znakovi ubrajaju mnogo znakova koji se još dijele na dinamične i statične znakove.

Dinamični znakovi se nazivaju i kinezički znakovi, a statični znakovi nazivaju se i proksemički znakovi. Dinamični (kinezički) znakovi odnose se na pokretanje mišića raznih dijelova tijela to jest kretanje tijela u cjelini, dok se statični (proksemički) znakovi odnose na razdaljinu i prostorne odnose sudionika u komunikaciji (Žalac, 2018).

Pokreti lica (izrazi i pogledi) te pokreti različitih dijelova tijela (ruku, nogu i glave), zajedno s cjelokupnim držanjem tijela i gestama ubrajaju se u dinamične znakove, a udaljenost, odnosno prostor između osoba te cjelokupni prostor promatra se kao statične simbole (Čorak, 2022).

Fizička blizina, prostor, raspored i teritorijalno ponašanje ubraja se u statične znakove (Žalac, 2018). Postoje znakovi koji se ne ubrajaju niti u statične (proksemičke) znakove niti dinamične (kinezičke) znakove, a čine ih tjelesni dodir, izgled (stil/ način odijevanja), način obavljanja različitih radnji (hod, rukopis) te miris (Žalac, 2018).

Ekstralingvistički znakovi su vrlo važni za odgojitelja s obzirom na to da se i djeca i odgojitelji više oslanjaju na kretnje tijela nego na verbalnu komunikaciju (Žalac, 2018).

1.2.1.2.1. Statični (proksemički) znakovi neverbalne komunikacije

Svaka se ljudska aktivnost, uključujući i komunikaciju, odvija u nekom prostoru, stoga statični odnosno proksemički znakovi neverbalne komunikacije pomažu u istraživanju prostornih odnosa sudionika u komunikacijskom procesu. Poput riječi koje se neprestano mijenjaju i razmjenjuju u verbalnoj komunikaciji, a dio su komunikacijskog procesa, isto vrijedi i za prostor i promjenu udaljenosti. Ljudske zone se mijenjaju, odnosno proširuju se ili smanjuju s obzirom na određenu situaciju. Određena udaljenost između ljudi mnogo govori o njihovim odnosima, spolu i srodstvu (Boyes, 2009).

Razumijevanjem statičnih (proksemički) znakova neverbalne komunikacije, odnosno proksemije koja se bavi navedenim, stvara se i razumijevanje ponašanja ljudi prema osobnom prostoru.

Rot (1982), statične ekstralingvističke znakove dijeli na vrste:

1. fizička udaljenost između dvoje sugovornika tijekom komunikacije
2. položaj koji sudionici zauzimaju jedan prema drugome prilikom komunikacije
3. teritorijalno ponašanje, to jest odnos pojedinca prema prostoru i osobama u kojem se nalazi (Rot, 1982).

Edward Hall, osnivač proksemije, naveo je četiri zone koje su primjenjive u Europi, Kanadi i SAD-u.

1) Intimna zona (0 cm – 45 cm)

Intimna zona je udaljenost od nula do četrdeset i pet centimetara od našeg tijela. Na ovoj udaljenosti vrlo je lako dodirnuti druge te biti dodirnut. Sudionici koji se nalaze u intimnoj zoni najčešće su bliski prijatelji, članovi obitelji i slično. Intiman prostor koristimo u komunikaciji s veoma bliskim osobama te u situacijama koje uključuju to jest „zahtijevaju“ izrazitu bliskost na primjer: grljenje, tješnje, vođenje ljubavi te zaštićivanje. Ako se pušta nekoga u intimnu zonu znači da je prisutno povjerenje u vezi osobe jer je puštena da uđe u osoban teritorij. U slučaju upada u intiman prostor doživljava se neugodu i osjećaj ugroženosti, posebno ako se ulazi u intiman prostor osobe drugog spola, osoba to može doživjeti i kao seksualno uznemiravanje/ zlostavljanje, bez obzira koja je bila namjera. Postoje situacije, na primjer u gužvi u tramvaju i u liftovima, gdje je dijeljenje intimnog prostora ili pak ulazak u tuđi intiman prostor neizbježno, obično je najprirodnija reakcija odvratanje pogleda te ukočenost ili gledanje u strop.

2) Osobna zona (45 cm – 1,2 m)

Osobna zona je udaljenost od četrdeset i pet centimetara do 1,2 metra. Ova zona uključuje bliske prijatelje te parove kada su u javnosti. U ovoj zoni udaljenost od osobe je duljina ruke stoga se najčešće rukuje u ovoj zoni.

3) Društvena zona (1,2 m – 3,6 m)

Društvena zona je udaljenost od 1,2 metra do 3,6 metara. Zona koja se koristi u poslovnim i socijalnim susretima. Bliži dio u ovoj zoni (do 2 metra) koriste poznanici te kolege na poslu. Udaljenost koja prelazi 2 metra je tu za formalne razgovore kao što su razgovori između šefa i zaposlenog. Ako se želi ostaviti više prijateljski odnos smanjuje se udaljenost. U ovoj zoni dodir je nemoguć te prevladava verbalna komunikacija.

4) Javna zona (3,6 m i više)

Javna zona je udaljenost iznad 3,6 metara. Ovo je isključivo formalna zona. Udaljenost koja je nešto više od 3,6 m koristi veliki broj učitelja u razredu, ako je

udaljenost veća dvosmjerna komunikacija je gotovo nemoguća. Kada osoba bira ovu udaljenost jasno je da nije zainteresirana za razgovor, odnosno u ovoj zoni se ne pokušava stupiti u kontakt, dapače vrlo vjerojatno se želi ignorirati drugu osobu (Boyes, 2009).

Prilikom ulaska u prostor druge osobe potrebna je obazrivost jer ulaskom u osobni prostor neke osobe može se javiti ljutnja i nelagoda (Čorak, 2022). Bez obzira na promjenjivost, stav tijela je dobar pokazatelj emocionalnog stanja osobe (Rijavec i Miljković, 2002). Stav tijela može otkriti razmišljanje i ponašanje čovjeka te gledajući položaje dlanova i šake intenzitet poruke koja se šalje sugovorniku može se pojačati. Djeca također svojim stavom tijela ili određenim dijelom tijela mogu slati određene poruke, stoga se može primijetiti da je dijete gladno i/ili nezadovoljno ako su njegove šake stisnute, a u suprotnom opušteni dlanovi znak su sitosti i zadovoljstva. Zasigurno je stav tijela među boljim pokazateljima unutarnjeg stanja djeteta. Dešifriranjem stava tijela razumije se stupanj pažnje djeteta prema nekom sadržaju ili određene emocije koje osjeća. Stav tijela u djece vrlo često je kopija ili usvojen model ponašanja koji su vidjeli kod odrasle osobe, kao na primjer prilikom ljutnje ruke naslanja na bokove jer je takav stav tijela primijetio i kod majke (Čorak, 2022).

Stav tijela u kojem sudionik neke komunikacije sliježe ramenima daje na znanje da osoba ne zna o čemu se govori ili pak ne razumije. Slika 1 je primjer stava u kojem je odrastao sudionik otvorenih dlanova i uzdignutih ramena.



Slika 1. Čovjek sliježe ramenima

<https://sanjotarm.wordpress.com/group-discussion/body-language/>

(pristupljeno 22.12.2023.)

Dobro je spomenuti i teritorijalno ponašanje, a ono se odnosi na ponašanje kojim se daje do znanja drugim sudionicima da se nešto posjeduje ili se pak izražava ponos zbog posjedovanja određene stvari i slično.

Na primjer, slika 2 je primjer teritorijalnog ponašanja koja pokazuje sudionika komunikacije koji je naslonjen na automobil prilikom slikanja tako da šalje jasnu poruku da je vlasništvo produžetak njegova tijela te da automobil pripada samo njemu (Žalac, 2018).



Slika 2. Osoba naslonjena na automobil

Izvor : <https://sanjotarm.wordpress.com/group-discussion/body-language/>

(pristupljeno 22.12.2023.)

1.2.1.2.2. Dinamički (kinezički) znakovi neverbalne komunikacije

Dinamički odnosno kinezički znakovi skupina su znakova koji se temelje na kretanju tijela u cijelosti ili pak kretanju određenih dijelova tijela. Dinamički znakovi uključuju:

- izraze lica (tj. ekspresiju odnosno mimiku lica)
- kontakt očima
- geste (Čorak, 2022).

Lice je, nakon ljudskog govora, primarni izvor informacija, s obzirom na to da je ne samo mjesto izražavanja emocionalnih stanja, već daje i (neverbalnu) povratnu komunikaciju na komentare drugih. Izrazi lica daju uvid u osobne stavove drugih. Lice, odnosno određeni dijelovi lica, najviše se koriste kao dopuna verbalnih ili neverbalnih odgovora, zamjenjivanje govora te otvaranje ili pak zatvaranje komunikacijskog kanala (Knapp i Hall, 2010).

Interpretacija izraza lica nije jednostavna. S obzirom na sami broj mišića na licu teško je i opisati izraze lica koje nam osobe pokazuju (Rijavec i Miljković, 2002). Izraz lica upravo je jedan od najkompleksnijih dijelova neverbalne komunikacije. Velika je mogućnost krivog tumačenja poruka s obzirom na to da ljudi poruke šalju koristeći oči, obrve, čelo, nos, bradu, usne, obraze, tonus mišića, čeljust i slično (Burić-Moskaljov, 2014).

Autorice Rijavec i Miljković (2002) navode istraživanja koja pokazuju koliko različitih pokreta imaju određeni dijelovi lica te kombinacijama tih pokreta mišića lica dobivamo brojku od čak 700 različitih izraza lica.

Izrazi lica služe uglavnom za izražavanje emocija. Na licima drugih ljudi, čak koji su i različitih kultura, može se razumjeti odnosno prepoznati bar temeljne emocije: strah, ljutnju, sreću, tugu, gađenje i iznenađenje.

- **Ljutnja:** Osobe koje su ljute spuštaju obrve te se mršte. Puno se puta čuje rečenica „oči su mu pune ljutnje“, stoga su oči najčešće sužene i osoba zuri. Usne su stisnute dok je čeljust napeta. Uz ovakav izraz lica tu su i određeni prateći izrazi lica, na primjer trzaji glave te ruke na bokovima. Emociju ljutnje može se primijetiti i kod beba od trećeg mjeseca starosti.
- **Strah:** Za strah možemo reći da je odgovor na bijeg. Može osobu dovesti čak do suza te drhtanja tijela. Pojavljuje se napetost mišića, a koža blijedi te je često znojenje dlanova. Na licu se strah primjećuje zbog ubrzanog treptanja, a oči su izrazito istaknute zbog povišenih očnih kapaka te raširenih zjenica. Usne drhte, a usta su zategnuta te je moguće kašljanje kojim se čisti grlo. Emociju straha može se vidjeti kod beba od petog mjeseca starosti.
- **Sreća:** Ako je osoba sretna zasigurno se smije, a možemo i primijetiti suze. Sreća najviše pokreće donji dio lica te područje oko očiju, usta se pomiču u stranu i naviše te se često vide zubi. Oko očiju su vidljive male bore te ako je iskren osmijeh, on napuhuje i obraze. Sreća se može primijetiti kod beba od petog mjeseca starosti.
- **Iznenađenje:** Oči su nam raširene i otvorene stoga su bjeloočnice izložene, obrve su podignute te se čelo nabora. Donja usna je spuštena, kao i vilica te su usta najčešće otvorena.

- **Tuga:** Tugu često prate suze u očima te plakanje. Mišići lica postaju „mlitavi“ te se može reći da se lice i ovjesi.
- **Gađenje:** Osjećaj gađenja primjećuje se kod osobe kojoj je gornja usna nategnuta nazad, a donja spuštena. Nos je podignut, samim time i nosnice, a oči se sužuju kao da osoba ne želi vidjeti ono što joj izaziva gađenje (Boyes, 2009).

Kada se govori o izrazima lica, ljudi se mogu razvrstati u dvije skupine: vanjske ili unutarnje tipove, a razlika je u tome da unutarnji tipovi nisu skloni pokazivati svoje osjećaje izrazima lica, a suprotno njima, vanjski tipovi to čine učestalo (Rijavec i Miljković, 2002).

Bitno je izdvojiti jedan izraz lica za koji se može reći da je važniji od svih, a to je: osmijeh. Osmijeh je, kao i osnovne emocije, univerzalan i razumljiv bez obzira na kulturološke barijere. Zasiurno je osmijeh bitno sredstvo neverbalne komunikacije. Osmijeh koji je brz i obuhvaća cijelo lice odražava ugodne emocije, ako osoba nije iskrena te ne osjeća pozitivne emocije osmijeh na njenom licu zadržat će se predugo. Bitno je naglasiti da profesionalnost ne traži uvijek ozbiljnost te osmijeh nije zabranjen, upravo suprotno, uspješne osobe često se smiješe i time ostavljaju jedan prijateljski i pristupačan te ugodan utisak drugima o sebi (Rijavec i Miljković, 2002).

Kada se proučava lice dobro je spomenuti tri lica:

Prvo lice - Ovo je lice osobe u mirovanju. Osoba se rađa s prvim licem te se ono mijenja utjecajem zdravstvenog stanja, određenih plastičnih operacija te naravno starenja.

Drugo lice - Osoba može svojevrijem kontrolirati lice, na primjer može se smiješiti, mrštiti i slično.

Treće lice - Ovo lice se mijenja kada na njega utječe okoliš ili pak poruka koju je osoba primila. Treće lice pokazuje radost, strah, tugu te ostale emocije (Samovar i sur., 2013).

Oči su glavna „točka“, odnosno glavni dio lica jer otkrivaju najviše informacija. Kontakt očima ima veoma važnu ulogu pri početnom upoznavanju ljudi te pokušaju uspostavljanja povjerenja. Možda će osoba pokušati i prikriti svoje istinite osjećaje,

no bilo kakva grimasa, suženje očiju i slično otkriva njihove iskrene osjećaje (Stanić, 2021).

Stanić (2021) navodi da kontakt očima služi kao neverbalni način za:

- izražavanje sklonosti/ intimnosti: ljudi najviše biraju gledati osobe koje im odgovaraju nego osobe koje im ne odgovaraju, odnosno njihova prisutnost im ne godi
- vježbanje kontrole: ljudi pojačavaju kontakt očima kada nešto objašnjavaju ili pak žele biti uvjerljiviji
- reguliranje interakcije: upravljanje „pokretačke sile“ očima nakon početne komunikaciji
- informacije o raspoloženju i karakteru: kontakt očima pokazatelj je sklonosti, simpatije, antipatije, pozornosti, vjerodostojnosti i slično.

Često iz kontakta očima dolazi i do nesvjesnog signaliziranja. Veoma bitno je vrijeme provedeno gledajući u oči drugu osobu, ono pokazuje koliko poznajemo osobu i razinu prisnosti s tom osobom. Različitost kultura donosi i do različitih pravila po pitanju gledanja u oči druge osobe. Kontakt očima može biti izravan ili neizravan, kratak ili duge te isprekidan (Boyes, 2009).

Prema Boyes (2009), izravan kontakt očima često je signal iskrenosti te otvorene komunikacije. Osobe koje se koriste izravnim kontaktom smatraju se pouzdanima. No pretjerani izravni kontakt očima, to jest „zurenje“, smatra se prije svega nepristojnim, agresivnim te prijetećim, ovakvo objašnjenje je isto u svim kulturama. Razliku često pronalazimo u zjenicama, odnosno ako se gleda nešto ili nekoga, a posrijedi je privlačnost, zjenice se šire, a suprotno tome je u situacijama u kojima se gleda nešto ili nekoga, a nije posrijedi privlačnost ili je pak prisutna agresija zjenice će biti uske ili stisnute. Postoji i učestali kontakt očima koji je češći kod žena nego kod muškaraca. Muškarci se koriste kontaktom očima kako bi signalizirali moć i dominaciju, a žene kontaktom očima daju na znanje njihovu zainteresiranost i uključenost. Ako je osoba zainteresirana za temu ili pak pokušava dobiti odgovor, kontakt očima je učestali. Povremeni kontakt očima signal je tuge, sramežljivosti, nezainteresiranosti i slično. Ako osoba pronalazi temu teškom za razgovor ili se pak ne osjeća ugodno s drugom osobom, izbjegavat će kontakt očima ili će mu pak oči biti nemirne. Kako bi komunikacija prošla u prijateljskom tonu, kontakt očima treba se

održavati tijekom dvije trećine komunikacije. Postoji mnogo različitih očnih pokreta, a jedan od njih je i namigivanje, odnosno namjerno signaliziranje nečeg drugoj osobi.

Geste su pokreti tijela ili pak određenog dijela tijela, a za zadatak imaju prenijeti određeni osjećaj, ideju i slično. Najčešće se izvode rukama/šakama, no mogu se primijetiti i u području lica. Geste mogu mijenjati govor tijekom dijaloga, čak i kad se on ne upotrebljava. One reguliraju tijek i ritam interakcije, stavljaju naglasak ili daju jasnoću govoru. Geste čak mogu činiti određeni govor pamtljivim (Knapp i Hall, 2010).

Nadalje, Knapp i Hall (2010) navode metodu klasificiranja gesti s obzirom na povezanost s govorom. Stoga postoje geste neovisne o govoru i geste povezane s govorom.

Geste neovisne o govoru mogu se još nazvati i amblemima ili autonomnim gestama. One imaju svoj izravni verbalni prijevod odnosno definiciju u rječniku (Knapp i Hall, 2010). Neke geste neovisne o govoru su:

- palac gore (slika 4.) - najčešće se prihvaća kao „dobar“ ili „pozitivan“
- „V“ (slika 5.) - ako je dlan okrenut prema van ova gesta je znak pobjede (eng. *victory*) te je svjetski poznata, također može biti i značenje za mir koje je dobilo na protestima protiv Vijetnamskoga rata 1960-ih godina
- prsten gesta - označuje da je „sve u redu“ ili „dobro“ te u nekim razgovorima može značiti „bezvrijedan“ ili „nula“
- gesta slijeganja ramenima - otvoreni dlanovi dok osoba sliježe ramenima znak je da osoba nešto ne zna ili ne razumije (Knapp i Hall, 2010).



Slika 4. Palac gore

Izvor: <https://studyofhumangesture.wordpress.com/2014/03/09/human-gesture-in-different-culture/>

(Pristupljeno: 8.1.2024.)



Slika 5. „V“

Izvor: <https://studyofhumangesture.wordpress.com/2014/03/09/human-gesture-in-different-culture/>

(Pristupljeno: 8.1.2024.)

Geste povezane s govorom često se još nazivaju i ilustratori, a povezane su izravno govorom ili su pak popraćene govorom. One služe za potpunu zamjenu verbalne poruke neverbalnom (Boyes, 2009).

S obzirom na to da su i verbalne i neverbalne poruke iste, odnosno jednakog značenja, neverbalna poruka će komunikaciju učiniti boljom i poruku će učiniti naglašenijom. Govori u kojem su prisutne geste povezane s govorom bit će upečatljiviji (Knapp i Hall, 2010).

Geste se najčešće prikazuju rukama i glavom. Pokret glavom koji je najučestaliji u komunikaciji je klimanje. Klimanjem se pokazuje slušanje, slaganje te razumijevanje. Postoje mnogi pokreti glave, kao na primjer: nagib glave je znak pozdravljanja, spuštanje glave može nam značiti podložnost, nevoljkost se pak prikazuje blagim odmahivanjem glave, a nadmenost se iskazuje trzanjem glave (Boyes, 2009).

1.2.2. Fizičke značajke osoba koje komuniciraju

U fizičke značajke ubrajaju se značajke ili karakteristike koje tijekom komunikacije ostaju nepromijenjene te nisu vezani uz pokrete (Knapp i Hall, 2010). Nadalje Knapp i Hall (2010) nabrajaju određene fizičke značajke, a to su:

- građa ili oblik tijela
- visina - često se povezuje sa statusom, privlačnošću i kompetentnošću te se smatra bitnom za društveni i radni život te pojavom odstupanja u visini na osnovu određene dobi može probuditi zabrinutost,
- težina - jedan od glavnih čimbenika i uzroka nezadovoljstva i kod muškaraca i kod žena,

- kosa - jedan od glavnih čimbenika koji određuju naše reakcije prema nekoj osobi
- boja kože - prolazne promjene kod boje kože mogu otkrivati osjećaje, na primjer kod ljudi svjetlije kože rumenilo znači zbunjenost, a ako se osoba naljuti može joj se pojaviti crvenilo na vratu,
- miris tijela - može utjecati na reakcije, a sama uloga mirisa razlikuje se od kulture do kulture.

Uspjeh susreta „naslijepo“ ovisi o fizičkom izgledu. Kada ljudi donose stav o inteligenciji, spolu i dobi te financijskom statusu druge osobe često griješe jer se najviše baziraju na odjeću i osobne ukrase (Čorak, 2022).

1.2.3. Dodir

Dodir je aktivnost prilikom koje se primaju informacije osjetom rukama, prstima i dugim dijelovima tijela, a prate ga različite emocionalne promjene (Krsnik, 2016). U ljudskim odnosima koristi se za iskazivanje nježnosti, ohrabivanje i slično. Osim što može izazvati pozitivne reakcije, dodir može izazvati i negativne reakcije ovisno o grupi ljudi, okolnostima i namjeri. Ako se osjeća veću emociju prema osobi tu je povećana i mogućnost zagrljaja (Knapp i Hall, 2010).

Knapp i Hall (2010) nadalje navode situacije u kojima će se ljudi najčešće dodirivati, prema istraživanju koje je provela Henley (1977): pri izdavanju naredbe više nego pri njenom izvršavanju, pri traženju usluge više nego prihvaćanju da se ona napravi, pri interakciji na zabavi više nego na poslu, pri komunikaciji uzbuđenosti više nego pri njezinu primanju od drugih, prigodom primanja poruka brige od drugih više nego pri slanju takvih poruka, pri sudjelovanju u dubokomnom razgovoru više nego pri sudjelovanju u usputnom razgovoru, pri davanju savjeta više nego pri njihovom traženju, pri pokušaju uvjeravanja više nego pri pokušaju da nas se uvjeri.

Tablica 2. Vrste dodira i njihovo značenje (Krsnik, 2016)

DODIR	ZNAČENJE
milovanje, kratki dodiri (tijelo, lice, noge, kosa)	naklonost, simpatija, spolna privlačnost
tapšanje ruku, leđa, ramena	prijateljstvo ohrabivanje, zaštita

duži zagrljaj, zadržavanje ruku	proslava, čestitke, blisko prijateljstvo
dodirivanje ruku, ramena, leđa	suosjećanje, naklonost, povećana druželjubivost
polaganje druge ruke na rame (kod rukovanja)	znak suosjećanja, pomoć
kratki dodiri (ruku) pri razgovoru	privlačenje pozornosti
potezanje, gurkanje	izravno usmjeravanje, vođenje
duži dodir (ramena, nadlaktica)	usmjeravanje osobe
dodirnuti lakat	kazivanje smjera
duže dodirnuti lakat	nuđenje pomoći
škakljanje, golicanje	igra
udarac rukom, dlanom, potezanje, zamah	agresivnost
profesionalni dodir (liječnik, frizer, kozmetičar)	provjera i tretman

U Tablici 2 mogu se iščitati značenja određenih, navedenih dodira. Važnost dodira ne očituje se samo u komunikaciji već ima i psihosocijalnu vrijednost. Iskustva u ranoj dobi utječu na kasniju mentalnu i emocionalnu prilagođenost, na primjer mnoga djeca oboljela od shizofrenije ili pak ona djeca koja imaju razne oblike govornih poteškoća bila su lišena majčinog dodira (Knapp i Hall, 2010).

1.3. Neverbalna komunikacija između roditelja i odgojitelja

Najprije je potrebno razumjeti značenje riječi partner kako bi odredili što bi značilo partnerstvo. Umjesto pojma partner često se koristi suradnik, sudionik i slično, a pojmovi koji određuju partnerstvo su suradnja, zajednički cilj, kvalitetna komunikacija, ravnopravnost i odgovornost (Župetić, 2018).

Bez obzira koliko odgojitelj¹ bio dobar može doći do teškoća u građenju odnosa s djetetovim roditeljima. S obzirom na to da su rad s djecom i suradnja s roditeljima potpuno različiti dijelovi odgojiteljske usluge, mogu se dogoditi situacije da bez obzira što je dijete napredno, komunikacija s njenim/ njegovim roditeljima nije jednostavna (Milanović, 2014).

Istinski partnerski odnos između odgojitelja i roditelja je odnos u kojem su dijete i njegove potrebe u centru (Župetić, 2018).

Prema Ljubetić (2014), stavovi odgojitelja koji omogućuju izgradnju kvalitetnog partnerstva obitelji i ustanove su:

- *Svi roditelji žele najbolje za svoju djecu* - iako se često doima drugačije, upravo roditelji koji žive u teškim životnim prilikama žele svoju djecu poštediti života u neimaštini te izlaz vide u odgoju i obrazovanju.
- *Sve obitelji imaju kapacitet podupirati učenje svog djeteta* - iskustvo roditelja, talenti i slično daje im alat da podupiru i ohrabruju svoju djecu u obrazovanju.
- *Roditelji i osoblje ustanove trebaju biti ravnopravni partneri* - premda je u praksi suprotno: odnosi između obitelji i ustanove često su građeni na neproporcionalnoj raspodjeli moći, stoga se često roditelji osjećaju inferiorni u odnosu na osoblje ustanove. Ukoliko osoblje uskraćuje relevantne informacije roditeljima, učvršćuje taj stav u nastojanju da zadrži moć.
- *Odgovornost za izgradnju partnerstva između škole i obiteljskog doma* - odgojitelji, učitelji, stručni suradnici, ravnatelji moraju napraviti „prvi korak u izgradnji partnerstva. Ako djelatnici ustanove imaju stav i očekivanje da bi obitelji trebale preuzeti inicijativu, na taj način stvaraju ozračje nezainteresiranosti.

1.3.1. Kako komunicirati s roditeljem

Komunikacija je temeljna stvar koja određuje ili pak održava odnose između roditelja i odgojitelja. Veoma je važno da se u komunikaciji s roditeljima raspozna poštovanje i aktivno slušanje (Župetić, 2018). Nadalje Župetić (2018) navodi da, prema Friedmannu Schulzu von Thunu (2002), komunikacija ima više dimenzija te prilikom komunikacije s roditeljem odgojitelj na umu valja imati sljedeće:

¹ U radu sve imenice koje imaju rodno značenje odnose se na bilo koji rod.

- Kako se može na jasan i razumljiv i logičan način priopćiti i predstaviti određen sadržaj?
- Kako naša komunikacija izgleda u očima sugovornika?
- Što naša komunikacija govori o nama?
- Što postizemo komunikacijom i stavom kod sugovornika?

Poruke koje odgojitelj šalje roditelju govore o stavu koji on ima prema roditelju, a isto vrijedi i kad je roditelj pošiljatelj poruke. Neverbalni znakovi koje tijelo šalje daju dojam kakvu se vrstu komunikacije želi postići između odgojitelja te općenito odgojno obrazovne ustanove i roditelja. Kod komunikacije odgojitelja i roditelja bitno je postići ono što je odgojitelj predodredio, kao na primjer, dogovor oko hrane i donošenja dječjih stvari te slične informacije o djetetu. Mogu se razlikovati poruke koje se šalju roditeljima po njihovom „karakteru“ te postoje poruke eksplicitnog karaktera ili poruke implicitnog karaktera. Ako odgojiteljeva poruka glasi: *Gospođo M., Lucija je ostala bez rezervne robe, molim Vas da joj dodatnu robu donesete sutra*, poruka se smatra eksplicitnog karaktera. Implicitna poruka može glasiti: *Gospođo M., Lucija nema rezervnu robu, a može se dogoditi nezgoda*. Iz ovih primjera vidljivo je da su poruke eksplicitnog karaktera jasne i direktne, dok u implicitnoj poruci odgojiteljica indirektno naglašava problem. Upravo poruke implicitnog karaktera prepune su neverbalnih znakova jer se za ovakve poruke koriste i boja glasa, izgovor, geste te mimika. Cjelokupna komunikacija između odgojitelja i roditelja izrazito je duboka i podložna analiziranju jer je prisutan i verbalni i neverbalni dio (Župetić, 2018).

U komunikaciji s roditeljima razlikuju se dvije vrste obavijesti, a to su kongurentne i nekongurentne. Kongurentne obavijesti su one u kojima se verbalni i neverbalni znakovi podudaraju, na primjer odgojiteljica je upitala roditelja kako je, a on odgovara da je dobro s osmijehom na licu. Kod nekongurentnih obavijesti verbalni i neverbalni signali se ne podudaraju, na primjer roditelj govori da je dobro no ima zabrinut izraz lica (Župetić, 2018).

Prema Milanović (2014), ako odgojitelj uistinu želi postići suradnju i kvalitetnu komunikaciju treba se više brinuti o aktivnom slušanju te raznim metodama za poboljšanje komunikacije, a ne o tome što misli da je čuo.

Odgojitelj je taj koji, kao stručnjak, u razgovoru s roditeljima treba brinuti o tonu razgovora te preuzeti inicijativu razgovora. Kada je riječ o moći, roditelji smatraju da odgojitelji imaju moć jer predstavljaju odgojno-obrazovnu instituciju, a suprotno tome odgojitelji smatraju da ponekad nemaju moć zbog suočavanja s problemima za koje

nisu kompetentni. Bez obzira na razgovore koji ponekad mogu biti problemski usmjereni, odgojitelj ima obavezu atmosferu razgovoru učiniti prihvatljivom te korisnom i prije svega usmjerenom na rješavanje problema. Odgojitelj je pokretač kvalitetne komunikacije (Župetić, 2018)!

1.3.1.1. Roditeljski sastanak

Roditeljski sastanak je jedan od oblika komunikacije između odgojitelja i skupine roditelja te vodi prema partnerstvu između odgojitelja i roditelja. Odgojitelj treba proći posebnu pripremu vezanu za njegovo izlaganje koje treba biti profesionalno te naravno pripremu koja će ga učiniti kompetentnim govornikom. Razlikuje se nekoliko vrsta roditeljskih sastanaka, a to su: roditeljski sastanak predavačkog tipa, ogledni roditeljski sastanak, roditeljski sastanak organiziran zbog dječjeg druženja te roditeljski sastanak komunikacijskog tipa (Kozić, 2018).

a) Roditeljski sastanak predavačkog tipa

Roditeljski sastanak predavačkog tipa organizira se da bi roditelji bili informirani o bitnim karakteristikama razvoja djeteta određene dobi. Ovakvi sastanci su obavezni te je samim time razina zainteresiranosti i motivacije najčešće niska. Odgojitelji pak nisu ljubitelji ovakvog tipa sastanaka jer se ne osjećaju ugodno kao predavači. Odgojitelj se treba brinuti o svome vizualnom izgledu, odnosno treba biti prikladno obučen. Ne smije se dogoditi da su odgojitelji izazovno odjeveni te sveukupno neuredna. Veoma bitan dio je lijepo mirisati te imati čistu kosu. Šminka i nakit, ne bi trebali biti upadljivi. S obzirom na to da je riječ o roditeljskom sastanku koji je predavačkog tipa, izlaganje koje je najprikladnije je frontalni tip izlaganja. Odgojitelj stoji na mjestu gdje ga vide svi roditelji, a oni sjede na stolicama. Bitno je održavati kontakt očima bar na kratko sa svakim roditeljem, bez obzira bio on u odgojiteljevom vidokrugu. Ukoliko se odgojitelj odluči približiti roditeljima poradi aktivnije komunikacije, treba imati na umu ne ugroziti osobni prostor roditelja (Kozić, 2018). Prema Kozić (2018), ako se dogodi da netko od roditelja na neki način ometa sastanak, odgojitelj mu može uputiti poslovni pogled koji se još naziva i „pogled moći“. Odgojitelj ne bi trebao zauzimati zaštitnički stav tijela, prekrižene noge i ruke, već treba stajati ravno i opušteno.

b) Roditeljski sastanak vezan za druženje roditelja i djece

Roditeljski sastanci organizirani poradi druženja roditelja i djece najčešće su organizirani tijekom važnih dana u godini, kao na primjer odlazak iz vrtića, blagdani i slično. Na ovakvim sastancima roditelji, djeca i odgojitelji zajedno se druže u ozračju koje je opušteno. Bitna je dobra atmosfera i cjelokupno dobro raspoloženje sudionika. Odgojitelj na početku pozdravlja prisutne glasno no kontrolirano, da ga svi čuju. Odgojitelj je tijelom okrenut prema roditeljima i djeci. Stav tijela je otvoren pokazujući dlanove i pri tom ne ostavljajući autoritaran dojam. Kako bi potaknuo međusobno upoznavanje, odgojitelj može predložiti i potaknuti da se roditelji druže s roditeljima druge djece. Bitno je da roditelji osjete odgojiteljevu pristupačnost tako što će odgojitelj prilaziti i obilaziti skupine te cijelo vrijeme obraćati pažnju na rad unutar grupa. Na ovakvim sastancima ne preporučuje se gesta „upirućeg prsta“, već njena zamjena koja može biti ispružena ruka i otvoren dlan koji pokazuje na ono što odgojitelj želi pokazati, pri tome ne djelujući nasilno (Kozić, 2018).

c) Ogledni roditeljski sastanak

Cilj roditeljskog sastanka oglednog tipa je približiti roditeljima sadržaje i metode odgojiteljevog rada i prikazati djetetov život u odgojno-obrazovnoj ustanovi. Roditelji vole ovakvu vrstu sastanaka jer imaju uvid u ono što se događa dok su im djeca u vrtiću (Kozić, 2018).

Kozić (2018) nadalje piše da roditeljski sastanak oglednog tipa ima i svoje prednosti i nedostatke. Nedostatci bi bili nepredvidljivost djeteta, odnosno dijete se može osjećati neugodno jer to za njega nije prirodno te će biti sramežljivo, povučeno i slično. Prednost ovakvog sastanka je ta što ne zahtijeva pripremu odgojitelja, odnosno odgojitelj obavlja najbolje ono što je njegova profesija.

Roditelj na ovakvim sastancima promatra odnos između odgojitelja i djeteta, možemo reći da roditelj postaje kritičar. Stoga odgojitelj treba biti svjestan načina na koji komunicira s djecom, bilo verbalne, bilo neverbalne komunikacije u odnosu s djecom. Odgojitelj prilagođava ton glasa te govori glasno i jasno, fizički se približava djeci odnosno sjeda s njima za stol i time zauzima ravnopravan stav. Stav tijela je otvoren te odaje pristupačnost. Održava kontakt sa svakim djetetom te posvećuje svakom osobno dovoljno pažnje kako bi spriječio osjećaj zanemarenosti. Primarni cilj je

odgojno-obrazovni proces kojeg se ne zanemaruje bez obzira na prisutnost roditelja (Kozić, 2018).

d) Komunikacijski roditeljski sastanak

Komunikacijski roditeljski sastanak je sastanak na koji dolaze oba roditelja bez djeteta i on se organizira s ciljem razmjena ideja, stavova i iskustava. Ovaj oblik sastanka je veoma cijenjen oblik suradnje između odgojno-obrazovne ustanove i roditelja. Roditelji razmišljaju o svojoj ulozi u odgojnom procesu djeteta te važnosti odgojiteljeve uloge za dijete. Važno je da se na sastanku svi vide i čuju s obzirom na to da se komunikacija odvija obostrano te je najbolje formirati krug u kojem će svi sjediti. Odgojitelj treba imati otvoren stav tijela jer će to omogućiti olakšanu komunikaciju čak i roditeljima koji nisu komunikativni. Odgojitelj treba primijetiti i neverbalne znakove među roditeljima, na primjer jedan roditelj govori svoje mišljenje o nečem te ostali roditelji potvrđuju glavom, no drugi se roditelj blago stisnutih očiju, laktom naslonjenim na koljeno gladi po bradi. Iz neverbalnih znakova može se zaključiti da on nema isto mišljenje poput roditelja koji je govori te odgojitelj može potaknuti i tog roditelja da izreče svoja razmišljanja (Kozić, 2018).

Prema Kozić (2018), ovakav tip roditeljskog sastanka je najbolji tj. najuspješniji oblik suradnje odgojitelja i roditelja. Najčešće se održavaju tri do četiri puta godišnje, no ovisno o potrebama to može biti i češće.

1.4. Neverbalna komunikacija između odgojiteljice i djeteta

Bitno je znati da odrasli i djeca komuniciraju na različite načine te ako odgojitelj želi postići dobar odnos s djetetom, svoju komunikaciju treba prilagoditi dobi djeteta s kojim radi (Bečko, 2021).

Od najranije dobi djeca neverbalno komuniciraju, stoga mogu raspoznavati potrebe i želje druge djece u vrtićkoj skupini. S obzirom na to da djeca ne znaju govoriti čim se rode, temelj njihove komunikacije su pogledi, geste, vokalizacije, facijalne ekspresije i slično (Bečko, 2021). Neverbalna komunikacija služi djeci da upotpune i dovrše svoju verbalnu komunikaciju ili pak da je potvrde (Kopas-Vukašinović, 2009).

a) Izrazi lica

Osmijeh ili samo naborane obrve često mogu biti dječji pokušaj skretanje pozornosti na neku drugu osobu. Djeca od dvije godine starosti često gledaju osobu koja je u njihovoj okolini i ne odvrćaju pogled. U dobi od pete godine pojavljuje se oponašanje izraza lica pa sve do trinaeste godine gdje izraz lica postaje identičan izrazu odrasle osobe. U usporedbi s odraslima, djeca imaju više mišićnog tkiva stoga su kretnje lica puno brže. Postoje dva izraza lica koja djeca koriste u prepiranjima, a to su negativan izraz lica (namrštene obrve te stisnute usnice) i spuštenu brada, ovi znakovi su urođeni (Bečko, 2021).

b) Pogled i kontakt očima

Kontakt očima je veoma bitan dio ljudske komunikacije. Odgojitelj iz djetetovih očiju dobiva bitne informacije o djetetu. Kada se djeca gledaju ravno u oči znak je da potvrđuju neki događaj, izjavu ili je to pak znak međusobne otvorenosti. Neverbalni znakovi koje dijete šalje očima su najizraženiji. Širom otvorene oči mogu biti znak iskrenosti te čuđenja, sve zavisi od situacije. Ako su kapci podignuti te usnice stisnute, dijete je vjerojatno nezadovoljno (Bečko, 2021).

Nadalje autorica Bečko (2021) navodi najčešće neverbalne znakove u igri, a to su:

- zatvorene oči
- mršteći pogled
- podignute obrve
- pucketanje prstima
- dodirivanje stopala.

c) Gestikulacija

Najčešće korištena je gesta pokazivanja, to jest usmjeravanja kažiprsta prema cilju. Djeca predškolske dobi imaju sposobnost pantomime, odnosno istovremeno mogu glumiti i govorom opisivati neki događaj. Kod odrasle djece pokret nije vizualno popraćen. Metaforičke geste se pojavljuju tek od devete godine života, a one upotpunjavaju apstraktne pojmove koji se u toj dobi pojavljuju (Bečko, 2021).

d) Govor tijela

Govor tijela je vrlo važan oblik komuniciranja i može se samo djelomično svjesno kontrolirati. Govor tijela otkriva pripada li dijete vrtićkoj skupini, je li prihvaćeno od vršnjaka i slično. Neke geste su jednake i kod djece i kod odraslih, kao na primjer znak bijesa je stisnuta šaka, poziv na razgovor i suradnju su ispružene i otvorene ruke. Mogu se primijetiti geste koje se iskazuju glavom, na primjer odobravanje je kimanje glavom gore-dolje, neodobravanje je kimanje glavom lijevo-desno (Bečko, 2021).

e) Tjelesni kontakt

Dodir je oblik neverbalne komunikacije koji je iznimno bitan u pedagoškoj komunikaciji te služi djetetu za izražavanje potreba u odnosu na ostalu djecu u skupini. Dodiri mogu biti namjerni, nenamjerni, prijateljski ili pak neprijateljski (Bečko, 2021).

Također postoje i različiti oblici dodira, a to su:

- tapšanje glave i leđa,
- šamaranje lica i ruke,
- udaranje lica ili prsa,
- štipanje obraza,
- milovanje lica, kose, dijelova tijela,
- treskanje ruke ili ramena,
- ljubljenje obraza, ruku, usta, nogu,
- držanje šake, ruku, koljena,
- vođenje ruke,
- grljenje ramena, tijela (Knapp i Hall, 2010).

Najbitnije u odnosu između odgojitelja i djeteta je da se dijete osjeća sigurno te da je odgojitelj strpljiv te usmjerava dijete iz neprihvatljivog ponašanja u prihvatljivo. U komunikacijskom procesu odgojitelja i djeteta bitne su određene osobine kod odgojitelja, a to su:

- zadovoljavanje djetetovih osnovnih potreba (potreba za kretanjem i slobodom, ljubavlju i zabavom)

- dobra procjena svakog djeteta, uključujući i djecu sa specifičnim potrebama (darovita djeca ili djeca s poteškoćama u razvoju)
- odgojitelj mora biti nenametljiv, opušten, fleksibilan i sposoban
- vješt, sposoban i iskusan voditelj grupnog rada te uz obitelj odgojitelj potiče, usmjerava, prati djecu i zajedno s njima istražuje. poštuje njihove želje i njihovu samostalnost (Žalac, 2018).

Odgojitelj je taj koji se trajno usavršava u neverbalnoj komunikaciji te praćenju neverbalnih znakova. Veoma je važno da odgojitelj razumije djetetovu neverbalnu komunikaciju jer s time ima uvid u kognitivni i emocionalni dječji razvoj. Poznavanje znakova neverbalne komunikacije pomaže odgojitelju da postane uspješan odgojitelj, no i prijatelj djeteta koji će znati uskladiti djetetove želje i potrebe (Kopas-Vukašinić, 2009).

Prema Kindler (2014), postoji 10 komunikacijskih pravila za odgojitelje:

1. Djetetu treba smiješak roditelja i odgojitelja!
2. Dijete treba pažljivo slušati!
3. S djetetom treba koristiti njegov govor!
4. Budite znatiželjni i pitajte!
5. Dijete treba uzor i primjer!
6. Tražite od djeteta što ono može izvršiti.
7. Sva traženja pretvorite u molbe.
8. Koristite slikovite priče i smislene analogije.
9. Uvažavajte ličnost djeteta.
10. Budite uvijek dostupni djetetu za razgovor!

Bitno je znati i uvijek imati na umu da dijete uči po modelu. I najbolja podloga dobre komunikacije je strpljivost, toplina i mirnoća odgojitelja u komunikaciji (Kindler, 2014).

„Važno je naglasiti usklađivanje verbalne i neverbalne komunikacije kako bi i djetetu bili jasni, treba izbjeći dvosmislenost, spustiti se u razinu djeteta i nastojati što više aktivno slušati i „čuti“ dijete, njegove želje i potrebe.“ Odgojiteljica Ines Kindler (2014, str.1)

1.5. Neverbalna osjetljivost

U društvu se može primijetiti kada je netko socijalno mudriji od drugih, odnosno može bolje prepoznati tuđe neverbalne znakove. Takvi se ljudi nazivaju neverbalno osjetljivima. Neverbalna osjetljivost je sposobnost percipiranja, tumačenja i reakcije na neverbalne znakove kod sudionika te dobro vladanje osobnim znakovima (Plantak, 2020). Bez obzira na to gdje se osoba nalazila (ured, noćni klub ili spavaonica) ova vještina je uvijek potrebna. Osoba koja posjeduje sposobnost neverbalne osjetljivosti pažljivo tijekom komunikacije osluškuje govor tijela, gestikulacije, tonalitet glasa i druge oblike izražavanja (Knapp i Hall, 2010).

Osobe koje uspješnije prepoznaju neverbalne znakove lakše se snalaze u društvu, a često su i popularnije, pokazuju veću toplinu i empatiju te su osjetljivije za različite međuljudske odnose. Visoka razina neverbalne osjetljivosti u osobe također znači da osoba prepoznaje emocije, stavove sudionika intuitivno čak i kada nema verbalnih izjava (Knapp i Hall, 2010).

Unatoč tome što neverbalna osjetljivost nije najvažnija u procesu neverbalne komunikacije, može doći do neugodnih situacija ako sugovornici ne posjeduju potrebnu vještinu kako bi razumjeli znakove koje primaju ili pak nesvjesnost koje znakove šalju. S pomoću razvijene neverbalne osjetljivosti sugovornici pridonose poboljšanju kvalitete odnosa. Također neverbalna osjetljivost pomaže u dubljem razumijevanju nijansi u komunikaciji, koje su možda suptilne te u izgradnji emocionalne povezanosti među sugovornicima (Knapp i Hall, 2010).

1.6. Svrha, cilj i problemi rada

Svrha rada bila je istražiti stavove odgojiteljica o neverbalnoj komunikaciji u vrtiću. Specifično, bili su postavljeni sljedeći ciljevi:

1. ispitati mišljenje odgojiteljica o važnost neverbalnih znakova u njihovoj komunikaciji s djecom i roditeljima
2. ispitati neverbalnu osjetljivost odgojiteljica:
 2. 1. na neverbalne znakove roditelja u zamišljenim situacijama
 2. 2. na neverbalne znakove djece u zamišljenim situacijama
3. ispitati mišljenje odgojiteljica o znanju kolegica i kolega o neverbalnoj komunikaciji

2. METODA

2.1. Sudionice i sudionici

U istraživanju je sudjelovalo 51 odgojiteljica i 1 odgojitelj. S obzirom na dob, najviše ih je (n = 21) bilo u skupini od 20 do 29 godina. U dobi od 30 do 39 godina bilo ih je 20, od 40 do 49 godina bilo ih je 8, a 3 je bilo od 50 do 60 godina.

Prema godinama radnog staža, u Tablici 3 vidi se da najviše odgojiteljica ima do 5 godina radnog iskustva.

Tablica 3. Opis uzorka prema godinama radnog iskustva

GODINE RADNOG ISKUSTVA	BROJ OSOBA
0-5 godina	24
6-10 godina	9
11-15 godina	12
16-20 godina	2
21-25 godina	2
26 ili više godina	3

U trenutku ispitivanja najviše odgojiteljica radilo je u mješovitoj skupini djece u odgojno-obrazovnoj ustanovi (n = 20). Ostale skupine su: jaslička skupina (n = 10 odgojiteljica), starija jaslička (n = 7), mlađa vrtićka skupina (n = 10) i starija vrtićka skupina (n = 5).

2.2. Instrumenti

U istraživanju je primijenjen upitnik (Prilog 1) koji je sadržavao sljedeće cjeline:

1. Pitanja koja se odnose na opće sociodemografske varijable: spol, dob, duljinu radnog staža te odgojno-obrazovnu skupinu u kojoj rade.

2. Pitanja koja se odnose na važnost neverbalnih znakova u komunikaciji s djecom i roditeljima: 1) *Koliko na ljestvici od 1 do 5 smatrate da su neverbalni znakovi važni u komunikaciji s djecom?* i 2) *Koliko na ljestvici od 1 do 5 smatrate da su neverbalni znakovi važni u komunikaciji s djecom?* Sudionici na oba pitanja odgovaraju na skali od pet stupnjeva (od 1- nevažni do 5 - važni).
3. Pitanja u kojima odgojitelji zamišljaju određenu situaciju s roditeljima te bilježe u kojoj mjeri su primijetili kod roditelja određene neverbalne znakove. Pitanja su: 1) *Zamislite situaciju u kojoj ste roditeljima morali priopćiti nešto ozbiljno te je Vaš izraz lica bio ozbiljan. Označite u kojoj mjeri ste primijetili kod roditelja navedene neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora.* 2) *Zamislite situaciju u kojoj ste prilikom razgovora s roditeljima izbjegavali ili pak održavali duži kontakt očima. Označite u kojoj ste mjeri primijetili kod roditelja navedene neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora.* 3) *Zamislite situaciju u kojoj ste prilikom razgovora s roditeljima o nekim nesuglasicama više gestikulirali. Označite u kojoj ste mjeri primijetili kod roditelja navedene neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora.*

Ponuđeni neverbalni znakovi su:

- roditelj se udaljio od mene,
- roditelj mi se približio,
- roditelj je promijenio položaj u odnosu na mene,
- roditelj nije promijenio položaj u odnosu na mene,
- roditelj se pogrbio,
- roditelj je ispravio svoja leđa,
- roditelj me dodirnuo,
- roditelj je prekinuo tjelesni kontakt,
- promjena u izrazu lica,
- vrpoljenje na mjestu,
- roditelj je mahao rukama,
- roditelj nije mahao rukama,

- roditelj je održao kontakt očima,
- roditelj je prekinuo kontakt očima,
- roditelj me uopće nije gledao u oči,
- roditelj je neprestano odmicao pa vraćao pogled na mene,
- roditelj je povisio ton glasa,
- roditelj snizio ton glasa,
- roditelj je pooštrio boju glasa,
- roditelj je ublažio boju glasa.

Svoje odgovore bilježe pored svakog navedenog neverbalnog ponašanja, a za odgovaranje se koristi: nikad, ponekad i uvijek.

4. Pitanja u kojima odgojitelji zamišljaju situaciju s djecom te bilježe u kojoj mjeri su primijetili kod djece određene neverbalne znakove. Pitanja su: 1) *Zamislite situaciju u kojoj ste prilikom razgovora s djecom imali tužan izraz lica te ste im rekli da npr. ne mogu ići taj dan van u park. Označite u kojoj mjeri ste prijetili kod djece navedene neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora.* 2) *Zamislite situaciju u kojoj ste prilikom razgovora s djecom gestikulirali dok ste im npr. objašnjavali zbog čega soba dnevnog boravka treba biti pospremljena nakon igre. Označite u kojoj mjeri ste primijetili kod djece navedene neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora.* 3) *Zamislite situaciju u kojoj ste prilikom razgovora s djecom izbjegavali ili pak održavali duži kontakt očima. Označite u kojoj mjeri ste primijetili kod djece navedene neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora.*

Ponuđeni neverbalni znakovi su:

- Dijete se udaljilo od mene,
- Dijete mi se približilo,
- Dijete je promijenilo položaj u odnosu na mene,
- Dijete nije promijenilo položaj u odnosu na mene,
- Dijete se pograbilo,
- Dijete je ispravilo svoja leđa,

- Dijete me dodirnulo,
- Dijete je prekinulo tjelesni kontakt,
- Promjena u izrazu lica,
- Vrpoljenje na mjestu,
- Dijete je mahalo rukama,
- Dijete nije mahalo rukama,
- Dijete je održalo kontakt očima,
- Dijete je prekinulo kontakt očima,
- Dijete me uopće nije gledalo u oči,
- Dijete je neprestano odmicalo pa vraćalo pogled,
- Dijete je gledalo u pod,
- Dijete je povisilo ton glasa,
- Dijete je snizilo ton glasa,
- Dijete je pooštrilo boju glasa,
- Dijete je ublažilo boju glasa

Svoje odgovore bilježe pored svakog navedenog neverbalnog ponašanja, a za odgovaranje se koristi: nikad, ponekad i uvijek.

5. Procjena znanja o neverbalnoj komunikaciji kod svojih kolegica u skupini ispitano s dvije čestice: 1) *Tijekom Vašeg rada u odgojno-obrazovnim ustanovama slažete li se da su sve Vaše kolegice/ kolege posjedovale potrebna znanja o neverbalnoj komunikaciji te ih dobro koristila u praksi s djecom i roditeljima?* i 2) *Ukratko obrazložite odgovor na prethodno pitanje ili navedite primjere kojima ćete pojasniti ono što ste vidjeli u praksi kod Vaših kolegica/ kolega.* Prvo pitanje imalo je ponuđene odgovore slažem se i ne slažem se, a u drugom pitanju su sudionici trebali vlastitim riječima obrazložiti ono što su primijetili u praksi.
6. Mišljenje odgojitelja o potrebnom znanju o neverbalnoj komunikaciji u radu ispitano je s dvije čestice: 1) *Smatrate li da bi odgojitelji trebali imati više znanja o neverbalnoj komunikaciji?* i 2) *Ukratko objasnite svoj odgovor iz prethodnog pitanja. Ako je vaš odgovor bio da, navedite*

načine na koje možemo postići više znanja o neverbalnoj komunikaciji odgojitelja. Prvo pitanje imalo je za ponuđene odgovore da ili ne, a u drugom pitanju sudionici su svojim riječima objašnjavali odgovor u prethodnom pitanju te iznosili svoja mišljenja o napretku neverbalne komunikacije u praksi.

2.3. Postupak

Podatci prikazani u ovome radu prikupljeni su putem online upitnika. Poveznica na upitnik, zajedno s opisom cilja istraživanja te zamolbom za sudjelovanje, distribuirana je na e-adrese te u grupe pripravnika i odgojitelja na društvenim mrežama.

Sudjelovanje u istraživanju bilo je dobrovoljno i anonimno, odnosno sudionici su imali mogućnost odlučiti hoće li sudjelovati, a njihovi podaci ostaju povjerljivi. Prikupljanje podataka trajalo je od listopada 2023. godine do veljače 2024. godine.

3. REZULTATI I RASPRAVA

3.1. Važnost neverbalnih znakova

Važnost neverbalnih znakova u komunikaciji s djecom odgojiteljice procjenjuju prosječnom ocjenom 4,71, a s roditeljima 4,51 (na skali od 1 do 5).

Odgojiteljice smatraju da su neverbalni znakovi u njihovoj komunikaciji s djecom i roditeljima izuzetno važni, iako nešto važniji u komunikaciji s djecom. U predškolskoj ustanovi u komunikaciji s djecom neverbalni znakovi su neizostavni te se intenzivno koriste. Hervie (2018), u svojem istraživanju govori o velikoj važnosti neverbalnih znakova u odnosu odgojitelj-dijete. Pozitivni načini reagiranja na neverbalne znakove djece potaknut će inkluziju te izbjeći pojavu frustracije kod djeteta. Odnos između djeteta i odgojitelja rezultat je načina njihovog komuniciranja. Bambaeroo i Shokrpour (2017) spominju da upravljanje skupinom djece zahtijeva od odgojitelja dobre komunikacijske vještine. Korištenjem neverbalnih znakova s djecom, odgojitelj djetetovu pozornost skreće više na razumijevanje i motivira djecu. Djeca čak nesvjesno primaju neverbalne signale odgojitelja te prepoznaju odgojiteljevu volju za radom ili znaju kad izgleda kao da što prije želi otići s posla. Također jedan od razloga zbog kojeg odgojiteljice smatraju neverbalne znakove važnije u komunikaciji s djecom je da će djeca, zapažajući neverbalne znakove odgojitelja koji je model za

učenje ponašanja komunikacijom, regulacijom i kontrolom emocija, naučiti kako zadovoljiti svoje i tuđe potrebe te naposljetku slušati i podržavati druge (Vlah i sur., 2018).

3.2. Neverbalna osjetljivost

Odgovornice su bile upitane da odgovore kako misle da bi se roditelji ponašali u tri zamišljena scenarija, a zatim su trebale odgovoriti kako bi se djeca ponašala u tri zamišljena scenarija.

Scenarij 1

U zamišljenoj situaciji u kojoj bi odgovornice roditeljima morale priopćiti nešto ozbiljno te bi im je pritom izraz lica bio ozbiljan, odgovornice procjenjuju da bi kod roditelja primijetile sljedeće neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora (Tablica 4).

Tablica 4. Zamišljeno ponašanje roditelja u scenariju 1

Ponašanje roditelja	Nikad	Ponekad	Uvijek
Roditelj se udaljio od mene	20	31	1
Roditelj mi se približio	4	36	12
Roditelj je promijenio položaj u odnosu na mene	8	39	5
Roditelj nije promijenio položaj u odnosu na mene	11	37	4
Roditelj se pogrbio	22	29	1
Roditelj je ispravio svoja leđa	8	39	5
Roditelj me dodirnuo	32	18	2
Roditelj je prekinuo tjelesni kontakt	29	20	3
Promjena u izrazu lica	1	30	21
Vrpoljenje na mjestu	3	41	8
Roditelj je mahao rukama	11	39	2
Roditelj nije mahao rukama	8	38	6
Roditelj je održao kontakt očima	2	32	18
Roditelj je prekinuo kontakt očima	12	37	3
Roditelj me uopće nije gledao u oči	14	38	0

Roditelj je neprestano odmicao pa vraćao pogled na mene	8	40	4
Roditelj je povisio ton glasa	22	29	1
Roditelj je snizio ton glasa	12	34	6
Roditelj je pooštrio boju glasa	17	32	3
Roditelj je ublažio boju glasa	9	38	5

U Tablici 4 vidljivo je da bi odgojiteljice najviše očekivale od roditelja u takvoj situaciji da promijene izraz lica, održavajući pri tom kontakt očima. Također je očekivano približavanje roditelja.

Scenarij 2

U zamišljenoj situaciji u kojoj odgojiteljice prilikom razgovora s roditeljima izbjegavaju ili pak održavaju duži kontakt očima, odgojiteljice procjenjuju da bi kod roditelja primijetile sljedeće neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora (Tablica 5).

Tablica 5. Zamišljeno ponašanje roditelja u scenariju 2

Ponašanje roditelja	Nikad	Ponekad	Uvijek
Roditelj se udaljio od mene	15	3	0
Roditelj mi se približio	8	43	1
Roditelj je promijenio položaj u odnosu na mene	5	44	3
Roditelj nije promijenio položaj u odnosu na mene	11	40	1
Roditelj se pogrbio	19	33	0
Roditelj je ispravio svoja leđa	15	36	1
Roditelj me dodirnuo	28	24	0
Roditelj je prekinuo tjelesni kontakt	24	25	3
Promjena u izrazu lica	2	43	7
Vrpoljenje na mjestu	7	43	2
Roditelj je mahao rukama	12	39	1
Roditelj nije mahao rukama	10	39	3
Roditelj je održao kontakt očima	3	43	6

Roditelj je prekinuo kontakt očima	6	46	0
Roditelj me uopće nije gledao u oči	11	40	1
Roditelj je neprestano odmicao pa vraćao pogled na mene	3	47	2
Roditelj je povisio ton glasa	25	26	1
Roditelj je snizio ton glasa	15	35	2
Roditelj je pooštrio boju glasa	20	30	2
Roditelj je ublažio boju glasa	14	35	3

U Tablici 5 vidljivo je da bi u ovakvoj situaciji odgojiteljice od roditelja najviše očekivale promjenu u izrazu lica i održavanje kontakta očima te da roditelj neprestano odmiče pa vraća pogled na njih.

Scenarij 3

U zamišljenoj situaciji u kojoj odgojiteljice prilikom razgovora s roditeljima o nekim nesuglasticama više gestikuliraju, odgojiteljice procjenjuju da bi kod roditelja primijetile sljedeće neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora (Tablica 6).

Tablica 6. Zamišljeno ponašanje roditelja u scenariju 3

Ponašanje roditelja	Nikad	Ponekad	Uvijek
Roditelj se udaljio od mene	14	37	1
Roditelj mi se približio	14	38	0
Roditelj je promijenio položaj u odnosu na mene	8	41	3
Roditelj nije promijenio položaj u odnosu na mene	10	41	1
Roditelj se pogrbio	18	34	0
Roditelj je ispravio svoja leđa	12	39	1
Roditelj me dodirnuo	23	28	1
Roditelj je prekinuo tjelesni kontakt	19	31	2
Promjena u izrazu lica	4	36	12
Vrpoljenje na mjestu	9	40	3
Roditelj je mahao rukama	10	40	2

Roditelj nije mahao rukama	7	42	3
Roditelj je održao kontakt očima	5	37	10
Roditelj je prekinuo kontakt očima	8	42	2
Roditelj me uopće nije gledao u oči	15	35	2
Roditelj je neprestano odmicao pa vraćao pogled na mene	6	42	4
Roditelj je povisio ton glasa	23	28	1
Roditelj je snizio ton glasa	13	37	2
Roditelj je pooštrio boju glasa	20	30	2
Roditelj je ublažio boju glasa	13	37	2

U Tablici 6 vidljivo je da u ovoj situaciji odgojiteljice kod roditelja većinom očekuju promjenu u izrazu lica i održan kontakt očima te da roditelj također neprestano odmiče pa vraća pogled na odgojiteljicu.

Scenarij 4

U zamišljenoj situaciji u kojoj odgojiteljice prilikom razgovora s djecom imaju tužan izraz lica te im govore da taj dan ne mogu ići van u park, odgojiteljice procjenjuju da bi kod djece primijetile sljedeće neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora (Tablica 7).

Tablica 7. Zamišljeno ponašanje djeteta u scenariju 4

Ponašanje djece	Nikad	Ponekad	Uvijek
Dijete se udaljilo od mene	20	32	0
Dijete mi se približilo	1	36	15
Dijete je promijenilo položaj u odnosu na mene	5	38	9
Dijete nije promijenilo položaj u odnosu na mene	14	34	4
Dijete se pogrbilo	11	35	6
Dijete je ispravilo svoja leđa	21	28	3
Dijete me dodirnulo	3	32	17
Dijete je prekinulo tjelesni kontakt	12	36	4
Promjena u izrazu lica	4	23	25
Vrpoljenje na mjestu	8	31	13

Dijete je mahalo rukama	8	35	9
Dijete nije mahalo rukama	14	36	2
Dijete je održalo kontakt očima	4	35	13
Dijete je prekinulo kontakt očima	6	44	2
Dijete me uopće nije gledalo u oči	16	36	0
Dijete je neprestano odmicalo pa vraćalo pogled	7	41	4
Dijete je gledalo u pod	2	47	3
Dijete je povisilo ton glasa	16	31	5
Dijete je snizilo ton glasa	14	37	1
Dijete je pooštrilo boju glasa	18	32	2
Dijete je ublažilo boju glasa	13	35	4

U Tablici 7 vidljivo je da u ovoj situaciji odgojiteljice kod djece uglavnom očekuju promjenu u izrazu lica, približavanje i dodir, vrpoljenje te održavanje kontakta očima.

Scenarij 5

U zamišljenoj situaciji odgojiteljice u razgovoru s djecom gestikuliraju dok im objašnjavaju zbog čega soba dnevnog boravka treba biti pospremljena nakon igre. Odgojiteljice procjenjuju da bi kod djece primijetile sljedeće neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora (Tablica 8).

Tablica 8. Zamišljeno ponašanje djeteta u scenariju 5

Ponašanje djece	Nikad	Ponekad	Uvijek
Dijete se udaljilo od mene	14	35	3
Dijete mi se približilo	6	41	5
Dijete je promijenilo položaj u odnosu na mene	7	38	7
Dijete nije promijenilo položaj u odnosu na mene	13	38	1
Dijete se pogrbilo	19	29	4
Dijete je ispravilo svoja leđa	17	35	0
Dijete me dodirnulo	12	32	8
Dijete je prekinulo tjelesni kontakt	18	32	2
Promjena u izrazu lica	1	36	15

Vrpoljenje na mjestu	7	37	8
Dijete je mahalo rukama	11	33	8
Dijete nije mahalo rukama	14	35	3
Dijete je održalo kontakt očima	2	42	8
Dijete je prekinulo kontakt očima	6	40	6
Dijete me uopće nije gledalo u oči	11	41	0
Dijete je neprestano odmicalo pa vraćalo pogled	3	41	8
Dijete je gledalo u pod	8	41	3
Dijete je povisilo ton glasa	18	30	4
Dijete je snizilo ton glasa	13	39	0
Dijete je pooštrilo boju glasa	18	31	3
Dijete je ublažilo boju glasa	13	38	1

U Tablici 8 vidljivo je da u ovoj situaciji odgojiteljice kod djece pretežno očekuju promjenu u izrazu lica, neprestano odmicanje pa vraćanje pogleda te održan kontakt očima.

Scenarij 6

U zamišljenoj situaciji odgojiteljice prilikom razgovora s djecom izbjegavaju ili pak održavaju duži kontakt očima. Odgojiteljice procjenjuju da bi kod djece primijetile sljedeće neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora (Tablica 9).

Tablica 9. Zamišljeno ponašanje djece u scenariju 6

Ponašanje djece	Nikad	Ponekad	Uvijek
Dijete se udaljilo od mene	11	38	3
Dijete mi se približilo	2	43	7
Dijete je promijenilo položaj u odnosu na mene	6	38	8
Dijete nije promijenilo položaj u odnosu na mene	8	42	2
Dijete se pogrbilo	15	37	0
Dijete je ispravilo svoja leđa	12	37	3
Dijete me dodirnulo	5	35	12

Dijete je prekinulo tjelesni kontakt	11	39	2
Promjena u izrazu lica	4	36	12
Vrpoljenje na mjestu	5	41	6
Dijete je mahalo rukama	11	38	3
Dijete nije mahalo rukama	7	40	5
Dijete je održalo kontakt očima	3	41	8
Dijete je prekinulo kontakt očima	4	46	2
Dijete me uopće nije gledalo u oči	11	41	0
Dijete je neprestano odmicalo pa vraćalo pogled	5	44	3
Dijete je gledalo u pod	7	43	2
Dijete je povisilo ton glasa	16	33	3
Dijete je snizilo ton glasa	10	39	3
Dijete je pooštrilo boju glasa	16	35	1
Dijete je ublažilo boju glasa	13	35	4

U Tablici 9 vidljivo je da u ovoj situaciji odgojiteljice kod djece većinom očekuju tjelesni kontakt, promjene u izrazu lica, vrpoljenje na mjestu te mijenjanje položaja u odnosu na njih i održavanje kontakta očima.

Vidljivo je da u scenarijima s roditeljima, bez obzira na situaciju, od neverbalnih znakova odgojiteljice najčešće očekuju: promjene u izrazu lica roditelja, održavanje kontakta očima, približavanje ili odmicanje te vraćanje pogleda.

U scenarijima s djecom, također bez obzira na situaciju, odgojiteljice pretpostavljaju da bi kod djece najčešće primjećivale: promjenu u izrazu lica, održavanje kontakta očima, dodir odnosno tjelesni kontakt i vrpoljenje na mjestu. Izuzetno je važno za odgojiteljice da posjeduju sposobnost neverbalne osjetljivosti prema roditeljima i djeci te time pridonose kvaliteti odnosa.

3.3. Znanje o neverbalnoj komunikaciji

Više od polovice odgojiteljica (n = 32) procijenilo je da njihove kolegice i kolege nisu posjedovale potrebna znanja o neverbalnoj komunikaciji te ih nisu dobro koristile u praksi s djecom i roditeljima, dok ih je manje (n = 22) procijenilo da su posjedovali ta znanja.

U odgojno-obrazovnoj ustanovi zasigurno je jednostavnije primijetiti i na neki način ocijeniti neverbalnu komunikaciju drugih osoba nego svoju. Odgojiteljice vjerojatno primjećuju ako neverbalna komunikacija njihovih kolega ili kolegica nije usklađena s verbalnom komunikacijom. Dvosmislenost u komunikaciji odgojitelja velika je prepreka u odnosu s djecom. Situacije u odgojno-obrazovnim ustanovama gdje odgojitelj djeci govori jedno, a govor tijela otkriva potpuno suprotno mišljenje, rezultiraju nezadovoljstvom kod djece (Bambaeeroo i Shokrpour, 2017). Vlah i sur. (2018) također navode odgovore odgojiteljica koje potvrđuju da usklađenost verbalne i neverbalne komunikacije dovodi do dječjeg nezadovoljstva. Jedan od primjera je situacija u kojoj dječak u skupini ometa drugu djecu, a odgojiteljica opominje i govori da se ljuti na njega no ta emocija se nije mogla pročitati na njenom licu. Također odgojiteljice mogu primijetiti da njihove kolegice ignoriraju dječje neverbalne znakove, a takva praksa može rezultirati dječjim nezadovoljstvom (Hervie, 2018).

Odgojiteljice koje smatraju da su njihove kolegice posjedovale potrebna znanja o neverbalnoj komunikaciji te ih dobro koristile u praksi s djecom i roditeljima navele su:

- „smatram da su moje kolegice kompetentni odgojitelji koje neverbalnu komunikaciju svakodnevno koriste u radu s djecom te u komunikaciji s roditeljima i ostalim kolegicama iz stručnog tima našeg vrtića“
- da ne opažaju nikakve velike pogreške svojih kolegica prilikom rada, no zasigurno uvijek ima prostora za napredak
- odličan kontakt očima te pohvaljuju spuštanje na razinu djeteta pri komunikaciji s njim
- usklađenost verbalne i neverbalne komunikacije
- dobru kontrolu neverbalnih znakova kod kolegica te korištenje ja poruka i prihvaćanje konstruktivne kritike („feedbacka“)
- kolegice koriste neverbalnu komunikaciju posebno u jaslicama kako bi olakšale komunikaciju s djecom.

Odgojiteljice koje se ne slažu s tvrdnjom da njihove kolegice posjeduju potrebna znanja o neverbalnoj komunikaciji navele su:

- suprotnost i neusklađenost neverbalne i verbalne komunikacije (govore djeci da je aktivnost s njima jako važna, a u isto vrijeme gledaju u nešto drugo te djeci govore da su ponosne na njihov crtež, a da pritom isti nisu ni pogledale)

- kolegice ne primjećuju nekongurentnost komunikacije
- nedostatak znanja o neverbalnoj komunikaciji s djecom
- nezainteresiranost za napredak te nesvjesnost važne uloge neverbalne komunikacije
- mali razmak u kolegica i roditelja te neprikladni izrazi lica (reakcije očima)
- ignoriranje verbalne komunikacije djece ili plač, a tako i neverbalne, dok se roditeljima trude pokazati u najboljem svjetlu.

Gotovo sve odgojiteljice (n = 51) smatraju da bi odgojiteljice i odgojitelji trebali imati više znanja o neverbalnoj komunikaciji. Načini koje navode za postizanje većeg znanja o neverbalnoj komunikaciji obuhvaćaju:

- seminare (vođeni stručnim kadrom vrtića), razgovore i savjetovanje s kolegama
- čitanje knjiga, članaka i stručne literature te slušanje predavanja vanjskih stručnjaka
- praksu, komunikaciju s različitim tipovima ljudi, različitih osobnosti, stavova, razmišljanja, spoznaja o životu i iskustva
- sudjelovanje na edukacijama te međusobna razmjena iskustava
- digitalne sadržaje te svakodnevno komuniciranje s odgojiteljima, roditeljima i stručnim timom
- primjere dobre prakse
- stalno reflektiranje implementacije neverbalne komunikacije u svakodnevnim situacijama
- radionice na temu neverbalne komunikacije kako bi osvijestili koliko je važna jer zbog „gužve“ na poslu možda se toga ne sjetite
- kolegije (tijekom studija) te usavršavanje tijekom rada.

3.4. ZAKLJUČAK

Ispitano je mišljenje odgojiteljica u predškolskim ustanovama o važnosti neverbalnih znakova u njihovoj komunikaciji s djecom i roditeljima. U rezultatima je vidljivo da odgojiteljice smatraju neverbalnu komunikaciju veoma bitnom za cjeloviti odnos s djecom. Ispitana je neverbalna osjetljivost odgojitelja u zamišljenim scenarijima s djecom i roditeljima. Sposobnost neverbalne osjetljivosti pomogla je odgojiteljima

zamisliti određeni scenarij te nabrojati očekivane neverbalne znakove. Odgojiteljice su također iznijele svoje mišljenje o znanju svojih kolegica i kolega o neverbalnoj komunikaciji te većina njih smatra da uvijek ima mjesta za napredak.

Jedan od nedostataka ovog istraživanja je zasigurno korištenje zamišljenih scenarija, a ne stvarnih. Rezultati i odgovori bili bi konkretniji da su scenariji stvarni odnosno da se promatra kako se odgojiteljice ponašaju u stvarnim situacija. Osim promatranja neverbalne komunikacije, mogla bi se uspoređivati i usklađenost neverbalne i verbalne komunikacije te ispitati odgojiteljice koliko su svjesne svoje neverbalne komunikacije. Time bi odgovori na postavljene ciljeve bili potpuniji. No i sadašnji rezultati pokazuju da odgojiteljice prepoznaju razliku u neverbalnim znakovima djece i roditelja te da dobro procjenjuju važnost neverbalne osjetljivosti u radu s njima. Za detaljniju obradu ove teme trebalo bi uključiti više sudionika u istraživanje.

4. LITERATURA

1. BAMBAEEROO, F., I SHOKRPOUR, N. (2017). *The impact of the teachers' non-verbal communication on success in teaching. Journal of advances in medical education & professionalism*, 5(2), 51
2. BEČKO, I. (2021). *Verbalna i neverbalna komunikacija u dječjem vrtiću*. Preuzeto: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:147:878183>. [Pristupljeno: 2. siječnja 2024.]
3. BOGDANOVIĆ, M. (2022). *Lasswellov, Berlov i Clappittov komunikacijski model u funkciji rješavanja komunikacijskih problema*. Preuzeto: <https://hrcak.srce.hr/284750>. [Pristupljeno: 10. studenoga 2023.]
4. BOYES, C. (2009). *Jezik tijela*. Zagreb: Kigen.
5. BURIĆ-MOSKALJOV, M. (2014). *Poruke bez riječi*. Zagreb: TIM press.
6. ČORAK, D. (2022). *Važnost razumijevanja neverbalnih poruka djece rane dobi*. Preuzeto: <https://zir.nsk.hr/islandora/object/ufri:1168>. [Pristupljeno: 15. studenog 2023.]
7. HERVIE, S. M. (2018). *A Study of non verbal communication cues and their uses in pre-school classroom interaction, a case study of Nsakina kindergarten* (Doctoral dissertation, University of Education, Winneba)

8. <https://enciklopedija.hr/clanak/komunikacija>. [Pristupljeno: 10. studenog 2023.].
9. <https://sanjotarm.wordpress.com/group-discussion/body-language/>. [Pristupljeno: 22. prosinca 2023.].
10. <https://studyofhumangesture.wordpress.com/2014/03/09/human-gesture-in-different-culture/>. [Pristupljeno: 8. siječnja 2024.].
11. KINDLER, I. (2014). *Komunikacija odgojitelj-dijete*. Preuzeto: <http://www.dvds.hr>. [Pristupljeno: 4. prosinca 2023.].
12. KNAPP, M. L, I HALL, J. A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naknada Slap.
13. KOPAS-VUKAŠINOVIĆ, E. (2009). *Nonverbal signals used by the preschool child*. Preuzeto: <https://hrcak.srce.hr/40024>. [Pristupljeno: 11. studenoga 2023.].
14. KOZIĆ, T. (2018). *Uloga neverbalne komunikacije između roditelja i odgajatelja u odgoju djece*. Preuzeto: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:147:563461>. [Pristupljeno: 15. studenoga 2023.].
15. KRSNIK, K. (2016). *Šutnja u komunikaciji*. Preuzeto: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:073938>. [Pristupljeno: 14. studenoga 2023.].
16. LJUBETIĆ, M. (2014). *Od suradnje do partnerstva obitelji, odgojno-obrazovne ustanove i zajednice*. Zagreb: Element.
17. MILANOVIĆ, M. (2014). *Pomozimo im rasti*. Zagreb: Golden marketing- Tehnička knjiga.
18. MILJKOVIĆ, D. I RIJAVEC, M. (2002). *Neverbalna komunikacija: jezik kojim svi govorimo*. Zagreb: IEP.
19. PEASE, A. I PEASE, B. (2012). *Velika škola govora tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.
20. PLANTAK, I. (2020). *Neverbalna komunikacija u socijalnoj interakciji*. Preuzeto: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:849440>. [Pristupljeno: 10. prosinca 2023.].
21. ROT, N. (1982). *Znakovi i značenja*. Beograd: Nolit.
22. SAMOVAR, L. A. , PORTER, R. E., I MCDANIEL, E. R. (2013.). *Komunikacija između kultura*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
23. SCHULZ VON THUN, F. (2001). *Kako međusobno razgovaramo*, Zagreb: Erudita.
24. SKELAC, M. (2008). *Male tajne uspješne komunikacije*. Đakovo: Tempo.

25. STANIĆ, E. (2021). *Neverbalna komunikacija*. Preuzeto: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:085127>. [Pristupljeno: 9. studenog 2023.].
26. ŠIMUNIĆ, D. (2015). *Neverbalna komunikacija*. Preuzeto: <https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin:37>. [Pristupljeno: 8. prosinca 2023.].
27. VLAH, N., JANČEC, L., I SABOLIĆ, M. (2018). Kindergarten teachers as models and facilitators of socialisation in the kindergarten. *Metodički obzori: časopis za odgojno-obrazovnu teoriju i praksu*, 13(1 (25)), 27-56.
28. ŽALAC, V. (2018). *Važnost razumijevanja dinamičnih znakova neverbalne komunikacije u interakcijsko- komunikacijskom odnosu odgajatelja i djeteta rane i predškolske dobi*. Preuzeto: <https://repozitorij.ufzg.unizg.hr/islandora/object/ufzg:663>. [Pristupljeno: 9. studenog 2023.].
29. ŽUPETIĆ, E. (2018). *Neverbalna komunikacija između roditelja i odgojitelja na roditeljskom sastanku*. Preuzeto: <https://repozitorij.ufzg.unizg.hr/islandora/object/ufzg:679>. [Pristupljeno: 6. prosinca 2023.].

5. SAŽETAK

Neverbalna komunikacija je komunikacija bez riječi gdje ljudi mogu puno toga reći, a pri tom ne izgovoriti niti jednu riječ. Ona obuhvaća: gestikulaciju, izraz lica, ton glasa, prostor između ljudi i druge elemente. Razumijevanje ovih znakova omogućuje dublje i cjelovitije tumačenje poruka koje nam neka osoba šalje, što je ključno za stvaranje međusobnog razumijevanja i povezanosti. Upravo zbog toga možemo reći da su neverbalna komunikacija i neverbalna osjetljivost ključni elementi interakcije među ljudima. Neverbalna osjetljivost sposobnost je razumijevanja nijansi u izražavanju koje ponekad riječi ne mogu prenijeti. Stoga razvijanje neverbalne osjetljivosti poboljšava međuljudske odnose, izgrađuje povjerenje te povećava i samu efikasnost komunikacije. Pravilno razumijevanje neverbalnih znakova ključno je za kvalitetne odnose odgojiteljice s djecom i roditeljima. Istraživanje je za svrhu imalo ispitati

stavove odgojiteljica o neverbalnoj komunikaciji u vrtiću, a postavljeni ciljevi bili su: provjeriti mišljenje odgojiteljica o važnosti neverbalnih znakova u komunikaciji s djecom i roditeljima, ispitati neverbalnu osjetljivost odgojiteljica na neverbalne znakove roditelja i djece u zamišljenim scenarijima te istražiti mišljenje odgojiteljica o znanju kolegica i kolega o neverbalnoj komunikaciji. U *online* istraživanju sudjelovalo je 51 odgojiteljica i 1 odgojitelj. Odgojitelji su na skali od 1-5 ocijenili važnost neverbalnih znakova u komunikaciji s djecom i roditeljima. Iz rezultata je vidljivo da odgojitelji smatraju da su neverbalni znakovi nešto važniji u odnosu s djecom (prosječna vrijednost 4,71), nego za komunikaciju s roditeljima (prosječna vrijednost 4,51). Zatim su odgojitelji čitali zamišljene scenarije s djecom i roditeljima gdje su trebali navesti koje neverbalne znakove očekuju u tim situacijama. U scenarijima s djecom odgojiteljice su najčešće očekivale promjenu u izrazu lica, održavanje kontakta očima te dodir, a u scenarijima s roditeljima odgojiteljice najčešće očekuju promjene u izrazu lica roditelja, održavanje kontakta očima, približavanje ili odmicanje te vraćanje pogleda. I na poslijetku ispitano je mišljenje odgojiteljica o tome koliko njihove kolegice i kolege znaju o neverbalnoj komunikaciji i kako je upotrebljavaju. Više od pola odgojiteljica (n = 32) procijenilo je da njihove kolegice i kolege ne posjeduju potrebna znanja o neverbalnoj komunikaciji te da ih ne koriste dobro u praksi s djecom i roditeljima, dok ih je manje (n = 22) označilo da su posjedovali potrebna znanja. Na samom kraju istraživanja većina odgojitelja (n = 51) je izjavila da smatra da odgojitelji trebaju imati više znanja o neverbalnoj komunikaciji te najčešće navode edukacije i radionice kao moguće načine na koje se može razvijati neverbalna komunikacija. Smatram da je razvoj neverbalne komunikacije u odgojno-obrazovnim ustanovama dugotrajan proces te da odgojitelji trebaju biti toga svjesni te istinski raditi na tome kako bi kvaliteta odnosa s djecom i naravno s roditeljima bila uspješna i pozitivna.

KLJUČNE RIJEČI: neverbalna komunikacija, neverbalna osjetljivost, djeca, roditelji, odnos

6. SUMMARY

Non-verbal communication is communication without words where people can say a lot without uttering a single word. It includes: gesticulation, facial expression, tone of voice, space between people and other elements. Understanding these signs allows for a deeper and more complete interpretation of the messages a person sends us, which is key to creating mutual understanding and connection. This is precisely why we can say that non-verbal communication and non-verbal sensitivity are key elements of interaction between people. Nonverbal sensitivity is the ability to understand nuances in expression that sometimes words cannot convey. Therefore, developing non-verbal sensitivity improves interpersonal relationships, builds trust and increases the effectiveness of communication itself. Correct understanding of non-verbal signs is essential for the quality of the teacher's relationships with children and parents. The purpose of this research was to investigate the attitudes of preschool teachers about non-verbal communication in kindergarten, and the set goals were: to examine the opinion of preschool teachers about the importance of non-verbal signs in communication with children and parents, to investigate the non-verbal sensitivity of preschool teachers to non-verbal signs of parents and children in imagined scenarios, and to explore the opinion of preschool teachers about colleagues' knowledge of non-verbal communication. Fifty one female and one male preschool teachers participated in the online survey. They rated the importance of non-verbal signs in communication with children and parents on a scale of 1-5. It is evident from the results that teachers consider that non-verbal signs are somewhat more important in the relationship with children (average value 4.71), than for communication with parents (average value 4.51). Then the teachers read imaginary scenarios with the children and parents where they had to indicate which non-verbal signs they expected in these situations. In scenarios with children, teachers most often expected a change in facial expression, maintenance of eye contact, and touch, and in scenarios with parents, teachers most often expected changes in the parents' facial expression, maintenance of eye contact, approaching or moving away, and looking back. And at the end, the opinion of the teachers on the knowledge about and use of their colleagues' non-verbal communication was examined. More than half of the teachers (n = 32) estimated that their colleagues did not possess the necessary knowledge about non-verbal communication and did not use it well in

practice with children and parents, while fewer of them (n = 22) indicated that they possessed the necessary knowledge. And at the very end of the research, the majority of teachers (n = 51) expressed their opinion that teachers should have more knowledge about non-verbal communication. They most often listed training and workshops as the possible ways to develop non-verbal communication. I believe that the development of non-verbal communication in educational institutions is a long-term process, and teachers should be aware of this and truly work to ensure that the quality of relationships with children and, of course, with parents is successful and positive.

KEY WORDS: non-verbal communication, non-verbal sensitivity, children, parents, relationship

PRILOG 1: Pitanja u *online* upitniku:

1. Rod?
2. Dob?
3. Godine radog iskustva?
4. Odgojno - obrazovna skupina u kojoj trenutno radim?
5. Koliko na ljestvici od 1 do 5 smatrate da su neverbalni znakovi važni u komunikaciji s djecom?
6. Koliko na ljestvici od 1 do 5 smatrate da su neverbalni znakovi važni u komunikaciji s roditeljima?
7. Zamislite situaciju u kojoj ste roditeljima morali priopćiti nešto ozbiljno te je Vaš izraz lica bio ozbiljan. Označite u kojoj mjeri ste primijetili kod roditelja navedene neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora.
8. Zamislite situaciju u kojoj ste prilikom razgovora s roditeljima izbjegavali ili pak održavali duži kontakt očima. Označite u kojoj mjeri ste primijetili kod roditelja navedene neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora.

9. Zamislite situaciju u kojoj ste mjeri prilikom razgovora s roditeljima o nekim nesuglasicama više gestikulirali. Označite u kojoj mjeri ste primijetili kod roditelja navedene neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora.
10. Zamislite situaciju u kojoj ste prilikom razgovora s djecom imali tužan izrazu lica te ste im rekli da npr. ne mogu ići taj dan vani u park. Označite u kojoj mjeri ste primijetili kod djece navedene neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora.
11. Zamislite situaciju u kojoj ste prilikom razgovora s djecom gestikulirali dok ste im npr. objašnjavali zbog čega soba dnevnog boravka treba biti pospremljena nakon igre. Označite u kojoj mjeri ste primijetili kod djece navedene neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora.
12. Zamislite situaciju u kojoj ste prilikom razgovora s djecom izbjegavali ili pak održavali duži kontakt očima. Označite u kojoj mjeri ste primijetili kod djece navedene neverbalne znakove kao povratnu informaciju i tijekom samog razgovora.
13. Tijekom Vašeg rada u odgojno obrazovnim ustanovama slažete li se da su ve Vaše kolegice/ kolege posjedovale potrebna znanja o neverbalnoj komunikaciji te ih dobro koristila u praksi s djecom i roditeljima.
14. Ukratko obrazložite odgovor na prethodno pitanje ili navedite primjere kojima ćete pojasniti ono što ste vidjeli u praksi kod Vaših kolegica/ kolega.
15. Smatrate li da bi odgojitelji trebali imati više znanja o neverbalnoj komunikaciji?
16. Ukratko objasnite svoj odgovor iz prethodnog pitanja. Ukoliko je vaš odgovor bio da, navedite načine na koje možemo postići više znanja o neverbalnoj komunikaciji kod odgojitelja.