

# Važnost umijeća aktivnog slušanja u komunikaciji odgojitelja s djecom

---

**Malkoč, Anita**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2018**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Teacher Education / Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:147:927282>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-12**

*Repository / Repozitorij:*

[University of Zagreb Faculty of Teacher Education - Digital repository](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
UČITELJSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI  
STUDIJ**

**ANITA MALKOČ  
ZAVRŠNI RAD**

**VAŽNOST UMIJEĆA AKTIVNOG  
SLUŠANJA U  
KOMUNIKACIJI ODGAJATELJA S  
DJECOM**

**Zagreb, rujan 2018.**

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**UČITELJSKI FAKULTET**  
**ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ**  
**(PETRINJA)**

**ZAVRŠNI RAD**

Ime i prezime pristupnika: Anita Malkoč

TEMA ZAVRŠNOG RADA: Važnost umijeća aktivnog slušanja u komunikaciji  
odgajatelja s djecom

MENTOR: dr.sc.Mario Dumančić

SUMENTOR: **Ana Valjak Čunko**

**Zagreb, rujan 2018.**

IZJAVA  
o samostalnoj izradi rada

Izjavljujem da sam ja Anita Malkoč rođena 29.09.1987. u Chicagu student preddiplomskog studija RPOO-a Učiteljskog fakulteta u Zagrebu (matični broj: I-112/15) samostalno provela aktivnosti istraživanja literature i napisala završni rad preddiplomskog studija na temu Važnost umijeća aktivnog slušanja u komunikaciji odgajatelja s djecom.

U Zagrebu, 18.09.2018.

---

# SADRŽAJ

Sažetak .....	2
Summary .....	3
1. UVOD.....	4
2. KOMUNIKOLOŠKI ASPEKTI I VRSTE KOMUNIKACIJE .....	6
3. AKTIVNO SLUŠANJE.....	10
3.1. RAZINE SLUŠANJA I VAŽNOST PRAĆENJA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE.....	12
3.2. SLUŠANJE I SOCIJALIZACIJA- TEHNIKE AKTIVNOG SLUŠANJA.....	15
3.3. PREPREKE U PROCESU SLUŠANJA .....	17
4. KOMUNIKACIJA ODGOJITELJA U RADU S DJETETOM.....	20
5. ZNAČAJKE DOBROG SLUŠANJA .....	23
5.1. NAČINI ZA POSPJEŠIVANJE SPOSOBNOSTI I UMIJEĆE SLUŠANJA....	24
5.2. KREATIVNE RADIONICE ZA POSPJEŠIVANJE AKTIVNOG SLUŠANJA U KOMUNIKACIJI.....	26
6. ZAKLJUČAK.....	28
LITERATURA .....	29

## SAŽETAK

Najnovija komunikacijska istraživanja dokazuju nam da je upravo aktivno slušanje jedna od najvažnijih socijalnih vještina i temelj kvalitetnih međuljudskih odnosa. Sama komunikacija je jedna od bitnih značajki svakog društva, a veliku važnost joj se pridaje u odgojno-obrazovnim ustanovama.

Razvijena vještina slušanja omogućuje drugoj osobi da se osjeća ugodno, da ima povjerenje u slušača i da mnogo lakše izrazi upravo ono što je zaista željela reći. Upravo zbog toga što se ne pridaje dovoljno važnosti aktivnom slušanju, nastaju mnogi problemi u komunikaciji, pa tako i u komunikaciji odgajatelja s djecom. Često nismo ni svjesni da slušanjem drugih ne udovoljavamo samo sebi već lakše ostvarujemo ciljeve, ostvarujemo pozitivne odnose s okolinom, poštujemo i uvažavamo druge, tj. postajemo socijalno kompetentnim. Ukoliko su sudionici komunikacijskog procesa aktivni slušači tada će također komunikacija biti uspješna.

Ovim radom želim prikazati ne samo važnost aktivnog slušanja, već zbog čega je ono toliko bitno u komunikaciji odgajatelja s djecom. Da bih u tome uspjela prije svega ću objasniti što je to komunikacija, pedagoške aspekte komunikacije te značajke slušanja i kako pospješiti umijeće aktivnog slušanja.

Ključne riječi: aktivno slušanje, komunikacija, odgajatelj, djeca

## **SUMMARY**

The latest communicational studies prove that active listening is one of the most important social skills and the foundation of high quality interpersonal relationships. Communication itself is one of the essential features of every society, and educational institutions give it great importance.

Developed listening skills allow the other person to feel comfortable, to have confidence in the listener and to express, in much more ease, exactly what they wanted to say. Precisely because the importance of active listening is not emphasized enough, many problems in communication arise, which is evident also in between educators and children. We are often not aware that by listening to others we do not indulge just ourselves, but we more easily achieve goals, positive relationships with the environment, we respect and take in consideration others. Overall, by listening we become socially competent. If the participants in the communication process are active listeners then communication will also be successful.

With this paper, I want to show not only the importance of active listening, but why it is extremely important in the process of communication between educators and children. In order to do this, I will explain what communication is, the pedagogical aspects of communication, listening skills in general and how to enhance active listening skills.

key words: active listening, communication, educator, children

## 1. UVOD

S pravom postoji izreka "Razlog zbog kojeg imamo dva uha, a samo jedna usta je da bi mogli više slušati, a manje govoriti" (latinska poslovice). Komunikacija je dvosmjerni proces u kojem dolazi do razmjene ideja, osjećaja, doživljaja, iskustava. To je prenošenje poruka, utjecanje na sugovornika ili samoga sebe, pri čemu je važan sadržaj komunikacije i njeni učinci u postizanju životnih ciljeva. (Leinert Novosel S., 2012., 15. str.) Komuniciranje nam pomaže da shvatimo sami sebe, poboljšava percepciju kako nas drugi vide, objašnjava ljudske odnose, uči nas o kvalitetnijem životu, pomaže nam ostvariti vlastite ciljeve, doprinosi društvu, pomaže da uspijemo u poslovnome svijetu, pomaže da shvatimo različitost ljudi i društva... itd. Svi komuniciramo od najranijeg djetinjstva do same smrti i u tome smo veoma iskusni. (Leinert Novosel S., 2012., 24.str.)

Slušanje je jedan od najaktivnijih oblika učenja. Ono je neizostavni dio komunikacije i socijalnog ponašanja. Upravo umijeće aktivnog slušanja i saslušavanja vodi do osobnog i društvenog uspjeha te samorealizacije. (Vodopija Š., 2007., str. 9)

Ljudski rod ponekad živi u zabludi da „čuti“ znači isto što i „slušati“, no u tome postoji velika razlika. Umijeće slušanja sugovornika i analiza njegova ponašanja dragocjena su znanja koja formiraju, usmjeravaju te obilježavaju suradnju i komunikaciju u brojnim profesijama, a naročito u onima u kojima se rade s ljudima. (Vodopija Š., 2007., 10.str.) Upravo ta znanja i umijeća strukturiraju i utječu na ne samo sadašnju već i buduću komunikaciju.

U odgojno-obrazovnom radu se trebamo voditi prema suvremenom shvaćanju djeteta u kojem je ono aktivni subjekt zajednice i ima određena zakonom zaštićena prava među kojima je naglašeno i „pravo na sudjelovanje“. Polazna točka dječjih prava jest da se dječje mišljenje treba ne samo čuti već i uvažavati. Općepoznato je da djeca uče po modelu ponašanja i da oni provode većinu vremena s odgojiteljima kojima je zadaća pravilno ih usmjeravati. Kako bismo postupili u pravilu s dječjim pravilima i interesima, trebamo znati umijeće aktivnog slušanja i primjenjivati ga u radu s djecom. Na taj način će i sama djeca naučiti važnost istoga i ono što su naučila i primjenjuju u najranijem djetinjstvu će



također koristiti u kasnijem životu. (Maleš D., Milanović M., Stričević I., 2003., 212.str.; Basta S., "Djetinjstvo i dječja prava"; Rogulj E., "Razvoj kurikuluma ranog odgoja 1")

Današnji užurbani život i količina podataka kojima smo „zasuti“ doveli su do nužnosti i potrebe poboljšanja umijeća aktivnog slušanja, koje nas čini osobama otvorenima za nove ideje, potiče inovativnost, doprinosi boljem odnosu s drugima, smanjuje stres, prevenira konflikte i konfliktne situacije, omogućuje konstruktivne međuljudske odnose i potiče praksu konsenzusa u odlučivanju.

Aktivno slušanje smatra se jednim od najtežih, ali i najisplativijih aspekata komunikacije. Slušanje ima posebnu razinu važnosti koju mu daju interpersonalni odnosi. (Bašić, Koller-Trbović, Žižak, 2005., 38. str.)

## 2. KOMUNIKOLOŠKI ASPEKTI I VRSTE KOMUNIKACIJE

Temeljni je krug interesa komunikacijske znanosti (komunikologije) djelovanje, odnosno učinak poruka što protječu između pošiljatelja i primatelja. Čovjek je izrazito komunikacijsko biće te se koristi dvjema vrstama komunikacije: verbalnom i neverbalnom. (Leinert Novosel S., 2012., 20. str.)

Verbalna komunikacija se odvija pomoću jezika, govornoga i pisanoga, njome se bolje prenose logičke i apstraktne ideje te je osnova ljudske interakcije. (Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 16.str.) Za verbalnu komunikaciju je važan govor koji predstavlja najkarakterističniji oblik ljudske komunikacije. Nekoliko je različitih načina verbalnog izražavanja: zapovijedi i instrukcije, pitanja i informacije. Zapovijedi i instrukcije se koriste kako bi se utjecalo na ponašanje drugih ljudi u rasponu od blage uvjerljivosti do autoritarnosti. Pitanja se koriste kako bi se došlo do korisnih informacija, a koriste se zatvorena i otvorena, osobna i neosobna pitanja. Informacije mogu biti izrečene kao odgovor na postavljena pitanja, mogu biti ukomponirane u predavanje, diskusiju i slično. (Bašić J., Koller-Trbović N., Žižak A., 2005., 32.str.) Verbalna komunikacija je uspješnija u prenošenju logičkih ili apstraktnih ideja od neverbalne komunikacije. (Brlas S., 2010., 132.str.)

Neverbalna komunikacija uključuje i glasovne (ali ne verbalne) i neglasovne aspekte ponašanja koje se odvija u interakciji dviju ili više osoba. Odnose se na geste, držanje tijela, izraz lica, pogled, vanjski izgled, vlastiti prostor, odnosno sve što nije riječ te se njome prenose emocionalna stanja. (Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 16.str.) Postoje tri tipa neverbalnih znakova: paralingvistični, kinetički i proksemični. Paralingvistični znakovi podrazumijevaju različite varijacije pri izgovoru, popratne glasove, glasnoću, visinu i zujanje vokala, ritam i tempo govora, naglašavanje i sl. Kao kinetički znakovi određuju se različiti ekspresni znaci: izraz lica, geste, pokreti, stav i položaj tijela, usmjerenost pogleda, kontakt očima, razni oblici dodira (npr. rukovanje, tapšanje) te mirisi. Proksemični znakovi određuju distancu u odnosu i njezine razne oblike, znakovi kontroliranja osobnog izgleda, kao što su odijevanje, ukrašavanje, frizura

i sl. (Bašić J., Koller-Trbović N., Žižak A., 2005., 33.str.) Neverbalna komunikacija ima tri funkcije: reguliranje međuljudskih odnosa, izražavanje stavova, izražavanje čuvstvenih stanja. (Brlas S., 2010., 132.str.)

Analiza značenja verbalne i neverbalne komunikacije vodi zaključku da simultana uporaba verbalne i neverbalne komunikacije pridonosi bogatstvu komunikacijskih potencijala te da je dobro imati spoznaje u značajkama verbalne i neverbalne komunikacije da bismo uspješnije komunicirali. (Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 15.str.)

Komunikacijsku znanost možemo podijeliti prema područjima interesa. Jedna od mogućih poddjela je:

- opća komunikacijska znanost (komunikologija) o stvaranju i razgradnji odnosa među ljudima
- komunikacija u organizacijama (odnosi između pretpostavljenoga i podređenih, timska komunikacija)
- komunikacija u obitelji, među supružnicima, s djecom, među rođacima..i sl.
- komunikacija u obrazovanim i odgojnim situacijama ( vrtić, škola)
- komunikacija u "slobodnim" situacijama (npr. među prijateljima, u sportu)
- komunikacija s predstavnicima birokratskih institucija (npr. činovnicima, čuvarima reda, u parlamentu)
- komunikacijske razlike među pojedinim civilizacijama (npr. zapadni civilizacijski krug, istočni, i sl.)
- komunikacija u promidžbi
- komunikacija u odnosima s javnošću i glasnogovorništvu
- masovna komunikacija (novine, radio, televizija, internet, društvene mreže itd.) (Leinert Novosel S., 2012., 22.str.)

S obzirom na temu rada fokus je na komunikaciji u obrazovanim i odgojnim situacijama i njenoj bitnoj sastavnici- aktivnom slušanju. Jedna od bitnih stavki za kvalitetatan rad u suvremenim odgojno-obrazovnim ustanovama se sastoji od kombinacije uvažavanja, razumijevanja i poštivanja različitosti zajedno sa socijalnim vještinama odgojitelja. Na osnovi toga se zaključuje kako je razvoj komunikacijskih

sposobnosti osnovna sastavnica socijalne kompetencije, a socijalna kompetencija je polazište socijalnih odnosa. (Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 64.str.)

“Prema Markuš (2010.) komunikacijske vještine obuhvaćaju specifična ponašanja pojedinaca (npr. tolerantnost, nenasilno rješavanje sukoba, konstruktivnu komunikaciju...), dok socijalna kompetencija određuje način na koji se pojedinac koristi vještinama u socijalnoj okolini, Dakle, pojedinac je socijalno kompetentan ako na prikladan način rabi socijalne vještine i istovremeno uspješno postiže ključne osobne ciljeve. Prilikom pokušaja definiranja temeljnih kompetencija koje je potrebno razvijati tijekom obaveznoga obrazovanja, socijalna je kompetencija prepoznata kao jedna od ključnih i smatra se ishodom normalnoga razvojnog puta djece (Markuš, 2010.)” (Tatković, N., Diković, M., Tatković, S., 2016., str.64)

Često se događa da se socijalnu kompetenciju izjednačava sa socijalnim vještinama, a to je pogrešno. Iako imaju neka zajednička obilježja važno ih je razlikovati. Socijalne vještine se više odnose na specifične načine ponašanja poput: tolerantnosti, asertivnosti, empatije, nenasilnog rješavanja sukoba...i slično. Socijalna kompetencija obuhvaća način na koji netko koristi socijalne vještine u odnosu s drugima. Drugim riječima, ne možemo biti socijalno kompetentni i funkcionirati u društvu bez primjerene upotrebe usvojenih socijalnih vještina. Nikako se ne smije zaboraviti napomenuti kako je također neophodno poznavanje socijalnih znanja kao što su norme i pravila društva.

Socijalne vještine se najčešće definiraju kao ponašanja koja su socijalno prikladna. To su niz socijalnih ponašanja koja su naučena i pod kontrolom pojedinca, situacijski su i interakcijski prikladni te usmjerena cilju. Njih možemo usvajati, uvježbavati i prakticirati. Osoba ih svjesno odabire, uvijek imaju cilj te se uče od najranijega djetinjstva u obitelji i to imitacijom, metodom pokušaja i pogrešaka. One se kasnije utvrđuju ili mijenjaju kroz interakciju u ostalim razdobljima života. Veoma su bitne jer će se socijalno vješti pojedinci bolje nositi sa stresnim i nepoznatim situacijama koji su neminovni u životu. Prikladnim snalaženjem u takvim situacijama će i ujedno potaknuti pojedinčevo samopouzdanje. Isto tako je važno znati kakve su negativne posljedice nerazvijanja socijalnih vještina. Osoba koja nema razvijene socijalne vještine neće se znati primjereno suočiti s određenom problemskom situacijom te će najvjerojatnije biti sklona tada reagirati agresivno ili “bijegom”. Trebalo bi razvijati programe obogaćene sadržajima koji potiču i razvijaju

međuljudsku komunikaciju i tolerantnost, prevladavaju stereotipe, razvijaju suradnju i međusobno razumijevanje koji su preduvjet za ostvarivanje pozitivnih međuljudskih odnosa (Buljubašić Kuzmanović, Botić, 2012.)

Socijalna kompetencija je nužna za učinkovita postignuća u nastavi, a kasnije i u životu. "Da bi se pomoglo djeci u jačanju i poticanju socijalne kompetencije, potrebna je otvorena komunikacija između roditelja i stručnoga osoblja, partnersvo s povjerenjem i prihvaćanjem" (Mlinarević, Tomas, 2010., 156.str.).

Svaka odgojno-obrazovna institucija ima svoj način stjecanja i razvijanja socijalne kompetencije. Najvažnije je biti svjestan kako kroz svakodnevnu međusobnu interakciju i komunikaciju odgojitelji ( kao i roditelji) pomažu djetetu u razvoju socijalne kompetencije, a time i ujedno u razvoju osjećaja sigurnosti i topline, samopouzdanja. Veoma je važno poticati razvoj kompetencija svih sudionika u odgoju i obrazovanju jer su u početku djetetu najvažniji odnosi u obitelji, a kasnije važnu ulogu imaju odnosi s vršnjacima. Osim roditelja i vršnjaka, odgojitelji i nastavnici također imaju važnu ulogu u razvoju socijalne kompetencije djeteta. Djeca rane predškolske dobi provode više vremena s odgojiteljima nego s roditeljima te se pokazalo kako su djeca koja su izgradila odnos povjerenja s nastavnikom socijalno kompetentnija u odnosu s vršnjacima. Stabilnost socijalne kompetencije doprinosi zdravom razvoju djece, izgradnji kvalitetnih odnosa s drugim ljudima i samim sobom, a komunikacija djeteta s roditeljima, vršnjacima, nastavnicima i odgojiteljima ima vrlo važnu ulogu u razvoju djetetove socijalne kompetencije. "Da bi se pomoglo djeci u jačanju i poticanju socijalne kompetencije, potrebna je otvorena i jasna komunikacija između roditelja i stručnoga osoblja, partnerstvo s povjerenjem i prihvaćanjem" (Mlinarević, Tomas, 2010., 156.str.).

Prema svemu navedenome, uspješna komunikacija je bitna za razvijanje socijalne kompetencije. Ključ za uspješnu komunikaciju za obje njene vrste (verbalnu i neverbalnu) leži u aktivnom slušanju.

### 3. AKTIVNO SLUŠANJE

“Razlog zbog kojeg imamo dva uha, a samo jedna usta je da bi mogli više slušati, a manje govoriti.” (latinska poslovice)



Slika 1.

Postoje momenti kada možemo slušati, a da zapravo ne čujemo što nam se govori ili može nam se desiti da čujemo ono što sugovornik nije rekao. U takvim situacijama naša je pozornost bila usmjerena na nešto drugo. Slušanje kao prva komunikacijska vještina koju naučimo uključuje usmjeravanje pozornosti, interpretacije i pamćenje onoga što smo zaista čuli. Dakle, dolazimo do definicije aktivnog slušanja što znači slušati usredotočeno, slušati s empatijom i prihvaćanjem druge osobe, te slušati odgovorno. Gdje god se ljudi nađu zajedno nastoje biti saslušani, međutim, vrlo su rijetko saslušani jer osoba koju nastoje pridobiti da ih sluša, vrlo nestrpljivo čeka šansu da bude saslušana.

Dvije kategorije na koje se dijeli slušanje su aktivno i pasivno slušanje. Do pasivnog slušanja dolazi kada primatelj poruke ima nisku motivaciju za pažljivim slušanjem, odnosno kada primatelj poruke različite aktivnosti (slušanje glazbe, gledanje televizije,..i sl.) stavlja ispred iskrenog saslušanja sugovornika. Takvo slušanje vodi do nepotpunog shvaćanja izrečenog, što može rezultirati frustracijom i nezadovoljstvom kod sugovornika, odnosno onoga koji prenosi informaciju, poruku.

Suprotno pasivnom slušanju je aktivno slušanje, slušanje s ciljem, svrhom. Aktivno slušanje je usmjeravanje pažnje na ono što osoba govori i osjeća i uzvratanje vlastitim riječima kako smo razumjeli govornikovu poruku ( i riječi i osjećaje). Vještina slušanja

mного je više od sposobnosti da čujemo, obuhvaća razumijevanje poruke, situacije i druge osobe. Razgovor je proces koji se sastoji od govorenja i slušanja, no često se zanemaruje činjenica da bez aktivnog slušanja nema sporazumijevanja. Zapravo, uspješnost sporazumijevanja više ovisi o kvaliteti slušanja nego o količini iznesenih informacija. Istraživanja pokazuju da se oko 75% sadržaja koji se prenosi u komunikaciji ignorira, krivo razumije ili odmah zaboravi. Aktivnim slušanjem povećavamo mogućnost ispravnog razumijevanja sugovornika, izbjegavamo prepreke u komunikaciji i poštujemo tuđa mišljenja, stavove i osjećaje. Razvijena vještina aktivnog slušanja omogućuje drugoj osobi da se osjeća ugodno, da ima povjerenje u onog koji sluša i da, prema tome, lakše izrazi ono što je zaista željela reći (Sveučilišni savjetovanišni centar Sveučilišta u Rijeci – Psihološko savjetovanište, Rijeka, 2014.). Aktivno slušanje uzima u obzir i verbalnu i neverbalnu komunikaciju. To je proces kojim slušatelj daje značenje cijeloj poruci-verbalnoj i neverbalnoj, sadržaju i osjećajima, prema tome kako ju je razumio.

Postoje različite vrste aktivnog slušanja: diskriminativno slušanje (razlikovanje zvukova, jezika,...itd.), slušanje sa razumijevanjem ( dodavanje značenja, promatranje i neverbalne komunikacije tijekom oralne komunikacije), procjenjivačko slušanje ( procjenjivanje i analiza poruke), slušanje radi ugone ( npr. slušanje glazbe), pažljivo slušanje ( davanje pažnje izgovorenim riječima), lažno slušanje ( čuti, ali ne slušati), selektivno slušanje ( odabir određenog dijela poruke ostalo se ignorira), intuitivno slušanje ( slušanje uz korištenje intuicije, što znači isključiti ostale šumove ili druge razgovore koji traju istovremeno) i slušanje uz empatiju ( npr.odnos između psihijatra i pacijenta-emotivna podrška pošiljatelju poruke; pokušaj shvaćanja što pošiljatelj poruke osjeća). Sve ove vrste aktivnog slušanja sadržavaju iste procese: slušanje (senzorska percepcija zvuka), dekodiranje (određeno filtriranje poruke kao npr. zainteresiranost, dosada,...i sl.), shvaćanje, sjećanje-prisjećanje ( poruka je spremljena u našoj memoriji) i odgovaranje.

Postoje mnogo razloga za aktivno slušanje poput: pokazivanje našeg interesa i brige za govornika, poticanje daljnje komunikacije, poticanja drugih da nas pažljivije slušaju, poboljšavanja odnosa među ljudima, smirivanja ljudi i “hlađenje” napete situacije, što sve vodi do bolje informiranosti o govorniku ili situaciji i što dovodi do veće suradnje i boljeg rješavanja problema među ljudima koji osjećaju da se ne razumiju...i drugo. Aktivno slušanje omogućava slušatelju da provjeri je li točno razumio što je njegov sugovornik

rekao i što je mislio. Reflektiranjem osobi koja govori onog što je slušatelj shvatio da je ona željela reći, toj se osobi daje prilika da potvrdi je li slušatelj u pravu i da razjasni nešto ako je to potrebno. Zahvaljujući tome će sljedeće poruke najvjerojatnije biti bolje shvaćene i samim time će se komunikacija poboljšati. Uz sve to, aktivnim slušanjem slušatelj pokazuje da prihvaća osjećaje sugovornika te da se potiče osobu koja govori da dalje istražuje svoje osjećaje i misli. Ono omogućava dijalog uzajamnog razumijevanja-poticanjem daljeg istraživanja, aktivno slušanje ohrabruje osobu koja govori u rješavanju svojih problema. (Brnad, I., 2006.)

Slušanje je jedan od najaktivnijih oblika učenja i neizostavni segment komunikacije i socijalnog ponašanja. Znati slušati, saslušati, jest umijeće koje vodi do osobne realizacije te osobnog i društvenog uspjeha. Nov način života u suvremenom svijetu, za kojega sve češće čujemo da je postalo globalno selo, i budućnost koja je prema nama, zahtijevaju svakog od nas: podizanje razine informiranosti te znanja i umijeća komuniciranja, poticanje izvrsnosti i permanentno usavršavanje, permanentnu edukaciju. Da bismo udovoljili tim i takvim zahtjevima, jedna od osnovnih zadaća jest naučiti slušati! (Vodopija,Š., 2007. 9-10 str.)

### **3.1. RAZINE SLUŠANJA I VAŽNOST PRAĆENJA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE**

Može se reći da postoje tri razine u umijeću slušanja. Svaka od tih tri razina obilježava različito ponašanje pojedinca koji sluša. Način na koji sluša ili to ponašanje ima izniman utjecaj na kvalitetu i efikasnost njegova slušanja. Svatko od nas se nalazi na jednoj od tih tri razina, a prelaskom s treće na prvu razinu raste kvaliteta i potencijal razumijevanja i efikasnost komunikacije. Često mijenjamo razine slušanja s obzirom na razinu važnosti onoga koga slušamo ili sadržaja koji slušamo. Time ujedno mijenjamo način, kvalitetu i efikasnost komunikacije.

Prva razina slušanja je pažljivo slušanje. Na ovoj razini slušatelj pušta da ga pripovjedač vodi i nastoji stvari uvidjeti i sagledati s motrišta izlagača. Ponašanje koje karakterizira ovu razinu su: prisutnost i pozornost slušatelja, prepoznavanje i odgovaranje,



ne dopuštanje da ga nešto omete, pažljivo praćenje cjelokupne komunikacije uključujući i govor tijela i meta jezik, nastojanje da se ostaje otvoren i shvaćanje misli i osjećaja osobe koja govori, nastojanje zaustavljanja vlastite misli i osjećaja kako bi se što kvalitetnije posvetilo slušanju. ( Vodopija, Š., 2007., 123 str.)

Druga razina slušanja je slušanje izgovorenih riječi (ali bez pažljivog slušanja). Osobe koje slušaju na ovoj razini zaustavljaju se na površinskom slušanju izgovorenih riječi bez da slušaju dublje značenje riječi i bez da slušaju između redaka. Slušaju što im govornik govori, ali se ne naprežu da shvate suštinu iza tih riječi. Osobe koje slušaju na ovaj način imaju tendenciju logičnog slušanja, obraćaju pažnju na sadržaj izgovorenog i ne vode računa o emocijama i osjećajima koji stoje iza izgovorenih riječi. Karakteristično je emotivna odvojenost od komunikacije. Ovakvo slušanje može dovesti do opasne razine nerazumijevanja jer je sva koncentracija slušanja limitirana na sadržaj izgovorenog. Na ovoj razini do toga se dolazi jer osoba koja govori odlazi u uvjerenju da je saslušana i shvaćena, a to je u potpunosti netočno. ( Vodopija, Š., 2007., 123-124 str.)

Treća razina je fragmentarno slušanje. Za ovaj vid slušanja karakteristično je da se osoba koja sluša povremeno skoncentrira i sintonizira s govornikom da bi se zatim posve udaljila i uopće ne slušala ( udubila se u ozbiljno razmišljanje ili se okupirala nekim drugim poslom). To se često događa kada pojedinci prate samo one fragmente koji su im potrebni za određenu diskusiju. Ovaj oblik slušanja karakterizira pasivno slušanje u tišini, bez reakcije na izgovoreno. Česti su i trenutci kada slušatelj oponaša slušanje, a u biti je obuzet potpuno drugim sadržajem poput prosuđivanja, formiranja savjeta i osude ili se psihički i umno sprema na ono što će kasnije reći. Fizički se takvo slušanje manifestira u praznom pogledu i većoj zainteresiranosti slušatelja za vlastito izlaganje nego li za slušanje slušatelja. ( Vodopija, Š., 2007., 124-125 str.)

Većina nas u jednom danu prođe kroz sve tri razine slušanja, a za kvalitetnu komunikaciju bismo trebali nastojati što više i češće slušati na prvoj, pažljivoj razini. Za svaku razinu slušanja, poglavito za efektivno slušanje, je važno pratiti neverbalnu komunikaciju.

Neki od neverbalnih znakova koji ukazuju na aktivno slušanje, a na koje bismo posebno prilikom komunikacije trebali obratiti pažnju su: osmijeh (kada se ispravno upotrebljava, pokazuje spremnost da se sudjeluje u razgovoru ili zadovoljstvo onim što je

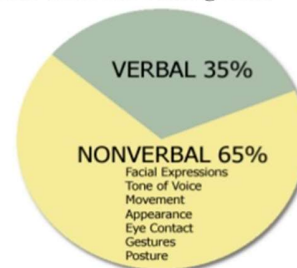
rekao sugovornik), direktni kontakt očima (pokazuje interes), upotreba paralingvističke komunikacije u odgovaranju (ton glasa, brzina govora, naglašavanje pojedinih riječi- iznimno dobro pokazuju aktivno slušanje), izraz lica (za aktivno slušanje često nailazimo na izraz lica koji pokazuje suosjećanje), položaj tijela (onaj koji pokazuje pažljivo slušanje jest lagani nagib prema naprijed ili u stranu osobe koja sjedi- glava je često oslonjena na jednu ruku), kimanje glavom, izbjegavanje manirizma koji ometaju pažnju ( npr. lupkanje olovkom ili gledanje na sat- važno je jer ne ometa osobu koja govori, ali i pokazuje pažnju i želju da se sluša). Sva neverbalna ponašanja suprotno gore navedenim pokazuju nedostatak pažnje i spremnosti da se sluša.

Slika 2.

## Importance of Nonverbal Communication

Verbal & nonverbal Communication plays an important role in how people interact with one another. People are using around **35% verbal communication** and **65% nonverbal communication** in daily life. Nonverbal communication has also **cultural meaning**.

**“The most important thing in communication is to hear what isn't being said.”**  
**Peter F. Drucker**



Ima još mnogo razloga zbog kojih je bitno pratiti neverbalne odgovore prilikom komuniciranja. Često krivo shvaćamo poruke, a značenje je više od samih riječi. Isto tako, poruke koje se ne izražavaju riječima, često su važniji od samih riječi. Neverbalne poruke se često puta u komunikaciji zanemare ili previde, a ponekad je neverbalna komunikacija jedini oblik komunikacije (npr. kod male djece koja još ne govore, doseljenici koji još ne poznaju jezik, kod gluhih osoba...i sl.). Važnost praćenja neverbalnih poruka radi umijeća aktivnog slušanja, sveukupne bolje komunikacije, ne sastoji se samo od navedenih razloga. Naime, i kada nemamo prepreka za upotrebu verbalne komunikacije, mi komuniciramo i neverbalno različitim gestama, pogledima, dodirima, ili mijenjanjem

načina govora (visine glasa i brzine govora). Prema nekim procjenama, više od 60% socijalnog značenja u međuljudskoj komunikaciji prenosi se neverbalno ( Brdar I., 2006., 49.str.) Neverbalna komunikacija je toliko ukomponirana u naš svakodnevni život da upotrebljavamo različite neverbalne poruke, a da uopće nismo toga svjesni.

### **3.2. SLUŠANJE I SOCIJALIZACIJA- TEHNIKE AKTIVNOG SLUŠANJA**

Svatko od nas je odrastao u okruženju koje je iznimno utjecalo na nas tako što nam je pružao modele ponašanja koje smo usvajali, primjenjivali i razvijali. Moramo biti svjesni da djeca odrastanjem ne stječu samo životno iskustvo, već upijaju utjecaje iz okoline i formiraju svoj karakter učeći po modelu ponašanja svojih bližnjih (roditelja, učitelja, odgajatelja, rodbine, vršnjaka, druge djece i svih onih s kojima borave određeni duži period). Ti utjecaji iz okoline kojima su djeca izložena snažno na njih djeluju i mogu ih obilježiti za duže životno razdoblje.

Način na koji odrasli slušaju djecu, djeci kazuje mnogo o njima samima. I ne samo to, djeca formiraju mišljenje o sebi pod utjecajem onoga što roditelji u njima vide. Drugim riječima: ono što kažemo djeci da mislimo i osjećamo o njima, naša prosudba njihovih potencijala i ponašanja – izvršit će bitan utjecaj na formiranje njihove slike o sebi samima. (Vodopija Š., 2007., 145.str.)

Roditelj ili odgajatelj koji prekida dijete u govoru, koji okreće leđa dok dijete govori ili koji prevrće očima ili neodobravajuće odmahuje glavom dok mu se dijete obraća – odašilje ubojitu poruku: ono što mi govoriš ništa mi ne znači, glupo je i nevažno! Takvo ponašanje odgajatelja ima vrlo negativne posljedice na razvoj djeteta i može ozbiljno ugroziti djetetovu sposobnost slušanja. Djeca koja su bila žrtve takvog roditeljskog i odgajateljskog ponašanja, u odrasloj dobi iskazuju nisku razinu samopouzdanja. (Vodopija Š., 2007., 146.str.)

Način na koji pojedina osoba sluša različit je i u zavisnom odnosu sa stavom o svojoj i tuđoj kvaliteti. Svatko ima različit pristup i razvija ga na osnovi odnosa koji ima

spram sebe i spram svog sugovornika tj. osobe koju sluša. U slušanju se reflektiraju brojne komponente pa tako i naš doživljaj samih sebe (samospoznaja) koji određuje ponašanje i naviku slušanja svakoga od nas. (Vodopija Š., 2007., 147. i 152.str.)

U obitelji i odgojno-obrazovnim ustanovama djeca ne dobivaju nagrade i pohvale kada dobro i uspješno slušaju, ali oni koji ne slušaju dobivaju prijekore i kazne. Nedovoljno usmjeravanje pozornosti u poticanju aktivnog slušanja je vidljiv u svakodnevnom školskom životu, kao npr. u nastavi će se naći negativna ocjena za učenika koji ne sluša (ne prati) na satu, ali za dobro slušanje neće biti posebno ocijenjen.

Odgajatelji i učitelji koji nastoje učiti djecu kako aktivno slušati i slušati s razumijevanjem, ujedno ih uče ne samo o tehnikama slušanja, već ih uče socijalizaciji, odgajaju za razumijevanje i emotivnu inteligenciju, poučavaju ih razumijevanju kroz osjećaje i suosjećanje s drugima te ih odgajaju za dobre međuljudske odnose što postaje vidljivo u njihovom daljnjem životu u obitelji i njihovoj ulozi uklapanja u široj zajednici.

Postoje različite tehnike aktivnog slušanja. To su parafraziranje i razne vrste reflektiranja ( reflektiranje osjećaja, reflektiranje značenja, sumarno reflektiranje ).

Parafraziranje je proces “reflektiranja” ili vraćanja sugovorniku glavnog sadržaja onoga što je on upravo rekao, ali formulirano vlastitim riječima. Parafraziranje je sažet odgovor, formuliran vlastitim riječima, koji sadržava bit sadržaja koji je upravo rekao sugovornik. Naglasak je na činjenicama ( misli, ideje, opisi,...itd.), a ne na osjećajima.

Važni elementi parafraziranja su :

1. formuliranje sadržaja vlastitim riječima, tako da se upotrebljavaju sinonimi ili slične riječi, a značenje mora ostati isto
2. parafraziranjem se ponavlja najbitniji smisao onog što je upravo rečeno, potrebno je prepoznati bit poruke
3. parafraziranjem ponavljamo najvažnije činjenice koje smo upravo čuli – ova tehnika aktivnog slušanja uglavnom ignorira osjećaje koji su možda izraženi
4. dobro parafraziranje je kada s malo riječi kažemo najbitniju poruku koju su sadržavali riječi sugovornika (Brdar I., 2006., 39.str.)

Reflektiranjem slušatelj svojim riječima ponavlja sadržaj i osjećaje koje je izrazila osoba koja govori, tako da pokaže razumijevanje i prihvaćanje. Obilježja reflektivnog slušanja : veći naglasak na slušanju nego na govoru, slijedimo sugovornika u njegovom

istraživanju ( a ne vodimo ga u područja za koja mi mislimo da bi trebao istraživati), pojašnjavamo ono što je druga osoba rekla o svojim mislima i osjećajima ( a ne govorimo joj ono što mi mislimo da bi ona trebala misliti ili osjećati), odgovaranje na osjećaje koji su implicitno sadržani u onome što govori druga osoba ( a ne na osjećaje za koje pretpostavljamo da bi se trebali javiti u nekoj situaciji), pokušavamo se zamisliti na mjestu druge osobe ( a ne slušati i odgovarati s našeg mjesta), odgovaranje s empatičkim razumijevanjem i prihvaćanjem ( a ne bez suosjećanja, objektivno distancirano, kritički ili s prevelikom identifikacijom). (Brdar I., 2006., 40.str.)

Reflektiranje osjećaja ima poseban naglasak na izražene emocije. Nužan preduvjet za uspješno reflektiranje osjećaja je sposobnost točnog prepoznavanja i imenovanja osjećaja koje pokazuje sugovornik. Glavni cilj reflektiranja osjećaja je ohrabrivanje sugovornika da istražuje i razumije svoje osjećaje.

Reflektiranje značenja je tehnika aktivnog slušanja koja se primjenjuje kada se u jednom odgovoru povezuju osjećaji i činjenice. Kako bi se reflektiralo značenje potrebno je najprije naučiti odvojeno reflektirati sadržaj govora i osjećaje.

Sumarno reflektiranje se sastoji od kratkog ponavljanja glavnih tema i osjećaja koji su se pokazali kroz duži razgovor. Ono može pomoći pojedincu da poveže mnoštvo zbunjujućih misli i osjećaja u smislenu cjelinu kako bi stekao cjelovitu sliku o onome što je govorio.

### **3.3. PREPREKE U PROCESU SLUŠANJA**

U procesu komunikacije nailazimo na razne prepreke koje su vrlo česta pojava. Poruka koja je upućena primatelju ne samo da ne stigne do primatelja, već se događa da je izmijenjena ili od strane pošiljatelja ili od strane primatelja. Postoje različite barijere u slušanju – fizičke i ljudske ( fiziološke i psihološke) barijere.

Pod fizičkim barijerama podrazumijevamo buku i smetnje, konkretne poruke, filtre, staklo, neugodne situacije te pucanje kanala kada se prepreka ne uspije prenijeti.

Pod fiziološkim barijerama podrazumijevamo loše zdravlje/bolest ( temperatura, bol,...itd.), invaliditet ( govor, sluh,...itd.), pomanjkanje koncentracije ( ljudski um može

shvatiti 500 riječi u minuti; govornik u prosjeku izgovori 150 riječi u minuti; ljudski um ima vremena da mu pažnja odluta).

Pod psihološkim barijerama podrazumijevamo nesigurnost/nevjeru ( u govornikove sposobnosti), anksioznost ( vlastita "prtljaga" smeta u slušanju), osobni stav/bahatost, nestrpljivost, emocionalna blokada ( vlastita percepcija neke ideje nas sprječava da slušamo ili slušamo djelomično jer imamo "sliku" poruke od prije u glavi).

Osoba koja govori šalje četiri razine poruka k nama. Ona predstavlja sebe, izražava svoj odnos spram primatelja poruke te pokušava utjecati na tuđe ( primateljevo) mišljenje, osjećaje i aktivnosti. Postoji nekoliko načina na koji slušatelj prima poruku:

1. Slušati s četiri uha – podrazumijeva slušanje na četiri razine ( sa četiri uha) tijekom čega često, ali nesvjesno isključuje jednu ili više razina u procesu slušanja. To sve skupa katkad dovodi do usmjeravanja recepcije, a time i komunikacije na određeni kolosjek, potpuno suprotan od namjeravanog što postavlja smjernice ne samo te određene komunikacije već i cjelokupnog međuljudskog odnosa. ( Vodopija Š., 2007., 161.-162.str.) Također slušatelj ima i faktor "slobode izbora" što predstavlja njegovo svojevoljno odlučivanje koju će razinu isključiti ili pretpostaviti drugoj ili drugima u procesu slušanja.
2. Slušanje s uhom za predmet – podrazumijeva usredotočenje na predmetnu stranu poruke i sučeljavanje s činjenicama. Ovakav način slušanja najnepovoljniji je kada problem nije u činjeničnim razlikama već leži u području međuljudskih odnosa. ( Vodopija Š., 2007., 164.str.) Takav način slušanja je česta pojava i uzrok narušavanja međuljudskih odnosa.
3. Slušanje s uhom za odnos – podrazumijeva slušanje sugovornika na način da se sve ili veći dio poruka prima kroz razinu odnosa. Takvi ljudi su često preosjetljivi i pretjerano senzibilizirani jer mnoge neutralne obavijesti ili radnje osoba s kojom dolaze u dodir tumače ili filtriraju preko odnosa te sve što se događa doživljavaju osobno i povezuju sa svojom osobnosti, često se osjećaju napadnutima i lako se uvrijede.
4. Slušanje s uhom za samoočitovanje – podrazumijeva razmatranje poruke kroz pitanje "što meni ( primatelju) ta poruka kazuje o tebi ( pošiljatelju) ?" Slušanje s uhom za samoočitovanje je dobra i prihvatljiva metoda i za razumijevanje poruka

koji imaju izrazito odnosno obilježje. Npr. odgojitelj vidi dječje stvari i igračke razbacane naokolo, uzruja se, oneraspoloži se i kaže : "Zašto je sve tako razbacano? Kako možete biti tako neuredni?!" Djeca do pet godina tu će obavijest čuti isključivo s uhom za odnos i zbog toga će se osjetiti loše i zaključiti : "Takav sam ja, loš i neuredan." ( Vodopija Š., 2007., 168.str.)

5. Slušanje s uhom za apel – podrazumijeva slušanje osoba koje žele svima udovoljiti i trude se izvršiti i ispuniti čak i neizgovorena očekivanja svojih bližnjih. Djeca se često hvale svojom uslužnošću i smatraju da trebaju biti uslužna, ali to nije dobra osnova za rast i razvoj kvalitetne i jasne partnerske komunikacije. Takve osobe se uglavnom usredotočuju na druge i njihove želje i potrebe, a malo mare za vlastite osjećaje i vlastita htijenja. ( Vodopija Š., 2001. 169.str.)

## **4. KOMUNIKACIJA ODGOJITELJA U RADU S DJETETOM**

Poznato je da nema odgoja bez komunikacije. (Mušanović, Lukaš, 2011.) Komunikacija u odgoju i obrazovanju naziva se pedagoškom komunikacijom. To je proces stvaranja i razmjene informacija između odgajatelja i odgajanika s ciljem razvoja odgajanika. Odgojno-obrazovni proces s aspekta komunikacije može se promatrati kao proces usvajanja znakova, razvoja denotativnih i konotativnih značenja te upoznavanje okoline koja okružuje dijete, učenika i mlade. Komunikacija koja bi trebala prevladavati u toj interakciji je komunikacija koja dopušta slobodno izražavanje djece, potiče njihovu samostalnost, ali i komunikacija kojom djeca osjećaju odgovornost za svoje postupke. Takva se komunikacija može nazvati demokratskom komunikacijom. (Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 77.str.)

Odgovitelj u hrvatskoj predškolskoj praksi ima deklarativnu slobodu koja ga usmjerava k djetetu i njegovoj obitelji te koja mu nalaže stalan aktivan odnos prema sustručnjacima, novim znanjima i vlastitoj osobnosti. (Milanović M. i suradnice, 2014., 54.str.) Odgovitelji svakodnevno komuniciraju s djecom, a temeljna preokupacija komunikacijske znanosti (komunikologije) jest odnos kakav se komunikacijom stvara među pojedincima ili skupinama ljudi. (Leinert Novosel S., 2012., 22.str.) Kako bismo bili dobar komunikator naša komunikacija treba biti autentična, usklađena s vlastitim identitetom te primjerena situaciji i sustavu. (Schulz von Thun F., 2005. 15. i 16.str.) Također je potrebno ispuniti tri preduvjeta za rad na sebi: doznati kakvi bismo trebali biti, prepoznati kakvi smo u stvarnosti i htjeti postati kvalitetniji. (Brajša P., Brajša-Žganec A., Slunjski E., 1999., 11. i 12.str.)

Komunikacija između odgojitelja i djece bit će uspješna i kvalitetna samo ako odgojitelj bude svjestan njezine važnosti. Velik dio djetetova razvoja odvija se u vrtiću. Odgovitelji bi trebali posvećivati više pozornosti kvaliteti svojega rada, uz naglašeniji interakcijsko-komunikacijsko pristup odgoju. (Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 113. i 114.str.) Suvremeni nastavnik treba mijenjati stil komuniciranja. On mora stil koji je polazio od autoritarnog vođenja usmjeriti prema suradničkom autoritetu, stilu socijalno i pedagoški integrativne osobe. (prema Previšić, 2003.) Djeca uče kroz



odgojiteljevu komunikaciju s njima, kako ih sluša, kako rješava probleme, kako drži tijelo, prate sve detalje. Način na koji odgojitelj komunicira s djecom postaje model na kojem djeca uče komunicirati s drugima. (Mustafičić, 2013.)

Upravo jer odgojitelji svakodnevno komuniciraju s djecom nužno je da razvijaju svoju komunikacijsku kompetenciju. Komunikacijska kompetencija sastavni je dio svih komunikacija u odgojno-obrazovnome radu. To potvrđuje i *Tuning* projekt (2006.) u kojem instrumentalne kompetencije uključuju kognitivne sposobnosti (razumijevanje ideja i koncepata te raspolaganje njima), metodološke sposobnosti (organiziranje okoline, upravljanje vremenom, strategije učenja, odlučivanja i rješavanja problema), tehnološke sposobnosti (uporaba tehničkih uređaja, IKT vještine), lingvističke sposobnosti (usmena i pismena komunikacija, znanje stranih jezika). (Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 115. i 118.str.)

Važnu ulogu u kreiranju komunikacijskog odnosa ima i slušanje "onog drugog" u komunikaciji. Zna li pravilno slušati, vaš će se utjecaj u komunikaciji povećati. (Leinert Novosel S., 2012., 56.str.)

Kako su odgojne situacije, u pravilu, situacije susretanja odraslih s djecom, to nas slušanje i govorenje, kao socijalna ponašanja odraslih usmjerenih prema djeci, posebno zanimaju. Aktivno slušanje je tehnika jezika prihvaćanja. Aktivno slušanje znači da se dekodiraju i provjeravaju informacije koje nam šalje dijete tako da mu se uzvrća porukom da smo ga čuli i razumjeli. Kada primjenjujemo tehniku aktivnog slušanja djetetu pokazujemo da nam je važno i da mu želimo pomoći. Prednosti ove relativno jednostavne tehnike (naoko jednostavne, jer smo pri aktivnom slušanju usmjereni samo na drugu stranu, a svoj "unutarnji govor" ili tijek misli moramo eliminirati), koja katkad, doduše, traži i dugogodišnje uvježbavanje, jest u tome što se dijete prihvaća onakvim kakvo jest, pri čemu se pokazuje maksimalno razumijevanje za njegov problem; iskazuje se povjerenje u djetetove sposobnosti da će samo riješiti svoj problem; iskreno i bez omalovažavanja se prihvaćaju svi njegovi osjećaji, pa i negativni; pruža mu se dovoljno vremena da izrazi svoj problem, poštuje se privatnost djeteta i sl. Dijete razvija samoodgovornost, olakšava mu se rješavanje problema i ono će se ubuduće lakše obraćati za pomoć. (Bašić J., Hudina B., Koller-Trbović N., Žižak A., 2005., 47. i 52.str.)

Budući da odgojitelj je odrasla osoba koja ima uvid u cjelokupni odnos s djetetom, od nje se očekuje da zna više o kvaliteti međuljudskih odnosa te o važnosti razlikovanja pojedinih oblika slušanja. Odgojitelj mora znati, u situaciji kad sam ima problem u vezi s nekim djetetovim ponašanjem, procijeniti da je riječ o njezinu problemu. Osim toga, kad ju dijete svojim ponašanjem izravno ometa u zadovoljavanju potreba ili obavljanju posla, a kad je to jasno i djetetu, odgojitelj mora reagirati tako da dijete dobije točan uvid u to što se s odgojiteljem događa zbog njegova ponašanja. Ako želimo reagirati u kontekstu jezika prihvaćanja, kao odgojitelj poslat ćemo Ja-poruku. (Bašić J., Hudina B., Koller-Trbović N., Žižak A., 2005., 52.str.)

Da bi neka poruka usitinu bika Ja-poruka, mora sadržavati tri neizostavna elementa: opis – imenovanje ugrožavajućeg ponašanja, posljedice takva djetetova ponašanja za odraslu osobu, te opis osjećaja koje je to ponašanje, zajedno s njegovim posljedicama, izazvalo u odrasloj dobi. Na taj način, rješavajući svoj problem, odrasla osoba logično progovara i o sebi i o učincima djetetova ponašanja na sebe, ne ponižavajući pritom dijete i ne okrivljujući ga (kao s Ti-porukama). (Bašić J., Hudina B., Koller-Trbović N., Žižak A., 2005., 53.str.)

Da bi se načinila distinkcija prema ukupnome djetetovu ponašanju, bolje je započeti rečenicu sa "Kad se....ponašaš" ili "Kad ....radiš", dajući tako djetetu jasno do znanja da odgojitelja ugrožava ili ometa samo njegovo određeno ponašanje, kad se ponaša na određeni način, a ne on kao osoba u cjelini. Time se otvara mogućnost za nastavak komunikacije s djetetom, te suradnja na mijenjanju ugrožavajućeg ponašanja. (Bašić J., Hudina B., Koller-Trbović N., Žižak A., 2005., 53.str.)

Važno je znati da se komuniciranjem strukturira raspoloživo vrijeme, postupno nastaje zajedničko znanje, nastaju složene strukture koje nas povezuju i razdvajaju i koje odlučujuće djeluju na raspoloženje, na doživljavanje okruženja, međusobne odnose i na naše postupke. Kvaliteta odnosa između odgojitelja i djece često ovisi o kvaliteti komuniciranja (ali ne samo o tome). (Bašić J., Hudina B., Koller-Trbović N., Žižak A., 2005., 38.str.)

## 5. ZNAČAJKE DOBROG SLUŠANJA

Način na koji slušamo i odgovaramo drugima duboko određuje : način na koji oni reagiraju na nas i odgovor koji im damo, na njihove osjećaje ( hoće li se osjetiti odbijenima ili prihvaćenima i shvaćenima) i na njihovo raspoloženje ( napeti ili opušteni). (Vodopija Š., 2007., 207.str.)

Na svaki saslušani sadržaj možemo odgovoriti na razne i različite načine, no četiri su grupe u koje možemo svrstati sve standarde i uobičajene načine na koje prosječni čovjek formira svoje odgovore : odgovor koji savjetuje, odgovor koji traži dodatne informacije o temi, odgovor pun razumijevanja ( suosjećajan ), odgovor – kritika. ( Vodopija Š., 2007., 208.str.)

Kako bi slušanje "radilo za nas" i kako bi nam pomoglo u uspostavi dobrog i produktivnog međuljudskog odnosa te kako bi nam ukazalo na stvarne potrebe i porive našeg sugovornika trebamo izbjegavati kritiziranje i davanje sudova onome što slušamo. Potrebno je da slušamo i oslušujemo ono najdublje, ono što se nalazi u pozadini onoga što nam se govori, ali pri tome moramo biti puni razumijevanja i izbjegavati procjenjivanje i ocjenjivanje onoga što slušamo. Slušanje s razumijevanjem i suosjećanjem ne znači povlađivanje i slaganje sa sugovornikom ( trebamo se sintonizirati s njegovim osjećajima i onim što osoba proživljava). (Vodopija Š., 2007., 208. i 209.str.)

Također je važno shvatiti važnost i naučiti prepoznati trenutak u kojem postavljamo pitanje. Najčešće je dobar način pričekati da se utišaju emocije i da se sugovornik umiri ( oslobodi navale jakih osjećaja) jer tada i sam lakše dolazi do analitičkog i suvislog sagledavanja problematike koju izlaže. Uz to, potrebno je suzbiti poriv za rješavanjem problema koji ima naš sugovornik i ne misliti umjesto njega. Miješanjem u problem i promišljanjem umjesto drugih, mi te osobe stavljamo u inferiorni položaj i ne podučavamo ih aktivnom rješavanju problema. Puštanjem da sami pronađu izlaz iz situacije u kojoj jesu i da sami riješe svoj problem ( zadatak) naučit ćemo ih razmišljanju i odgovornosti i pomoći im da izgrade potrebnu razinu samopouzdanja koja će im pomoći pri rješavanju sličnih situacija u kojima se u budućnosti mogu naći. ( Vodopija Š., 2007., 209 i 210.str.)

Za formiranje dobre navike slušanja potrebno je biti svjestan i kvaliteta koje imaju ljudi koji umiju slušati. Dobar slušatelj u onome što sluša: traži ono što ga zanima, vidi ono što sluša kao potencijalno izvorište novih znanja i ideja, svjestan je svojih predrasuda,

izbjegava automatsko atributiranje i etiketiranje sugovornika, izbjegava emotivno prosuđivanje. Također je karakteristično za osobe koje umješno slušaju da težište stavljaju na ideje ( ne na suhoparne činjenice koje im se iznose) i koriste vremensku razliku ( vremenski džep koji nastaje između vremena potrebnog da mozak elaborira govorenje – 200 riječi u minuti – i da elaborira slušanje – 300 riječi u minuti) kako bi koristili vrijeme koje im daje veći kapacitet koji mozak ima kod slušanja za: anticipiranje onoga što će sugovornik reći, za donošenje zaključka o onome što je do tada izneseno i za formuliranje pitanja za analizu neverbalnih signala koji govornik odašilje. ( Vodopija Š., 2007., 211. i 212.str.)

Kako bismo pospješili sposobnosti i umijeće slušanja potrebno je znati prepoznati i razumjeti značajke dobrog ili efikasnog slušanja.

## **5.1. NAČINI ZA POSPJEŠIVANJE SPOSOBNOSTI I UMIJEĆE SLUŠANJA**

U prosjeku 40% dana posvećujemo slušanju, no samo 25% od tog vremena uspijemo iskoristiti za efikasno slušanje. Količina vremena koje trošimo na slušanje se dodatno povećava kod ljudi koje se bave strukama poput odgojiteljskih, kojima je slušanje izvor važnih ako ne i najvažnijih informacija. ( Vodopija Š., 2007., 213.str.)

Postoje razni načini kojima možemo pospješiti kvalitetu i kapacitet slušanja. Neki od njih su:

1. Potražiti ono što će nam poslužiti da uspostavimo kontakt i nađemo područje zajedničkog interesa sa sugovornikom. ( dodati argumentu ili raspravi pozitivan pristup i stav; možemo postaviti pitanja za poticanje i iznalaženje vlastitog interesa poput: "Što od rečenog mogu iskoristiti za svoje potrebe?", "Što se odnosi na mene?", "U kakvom je odnosu ovo što je rečeno s onim što o tome znam?", "Koje aktivnosti u svezi s tim mogu započeti?" )
2. Preuzeti inicijativu. ( Otkriti količinu i dubinu onoga što naš sugovornik zna o temi. Gledati i skoncentrirati se na to kako je to što iznosi formulirao, uvijek nastojati uspostaviti obostrani razgovor, izbjegavati govoriti i

ponašati se na način na koji to čini naš sugovornik ako nas taj način udaljava od suštine)

3. Rad na slušanju. ( Zahtijeva angažman i određeni napor. Potrebna je priprema – informirati se, razmisliti koje je naše stajalište i polazište, smisliti glavne crte vlastite teze – kako ne bismo dok slušamo u "letu" formirali svoj stav i bavili se time umjesto da pažljivo pratimo sugovornika i tražimo bit onoga što vam komunicira. Ako smo pripremljeni, slušamo aktivno i angažirano.)
4. Fokusirati pozornost na ideje. ( Izdvojiti i individualizirati glavne misli i ideje sugovornika. Analizirati način na koji je koncipirano iznošenje. Ideje i važne misli "hvatati" u izlaganju, razdvojiti činjenice od principa, ideje od primjera i dokaze od mišljenja.)
5. Praviti pametne zabilješke. ( U kratkim, ali značajnim crtama zapisati ono što slušamo ili praviti jezgrovite bilješke o glavnim točkama izlaganja. Bilješke trebaju biti sažete, konkretne, sintetičke, jednostavne i čitke za čitanje i razumijevanje.)
6. Oduprijeti se ometanjima koja pristižu iz okoline. ( Sjesti se na mjesto gdje će se moći bez smetnje vidjeti i čuti izlagača i skoncentrirati se na vlastitu koncentraciju. Kada se postigne stanje istinske koncentracije, uspjet će se "isključiti" ometajuće faktore iz okoline.)
7. Održati potrebnu razinu objektivnosti i usredotočiti se na sporne točke. ( Oduprijeti se utjecaju riječi i jezičnih konstrukcija koje izazivaju emotivne reakcije i prepoznati koji termini nas emotivno diraju i na nas utječu tako da nam ometaju praćenje i da zbog njih prekidamo slušanje.)
8. Održavati otvoreni um. ( Postavljati pitanja kako bismo uočili glavnu misao i shvatili suštinu. Ne dopustiti da nas vode pretpostavke i predrasude. Onome tko govori posvetiti više pozornosti nego li sebi i odrediti centralnu točku teme oko koje se vrti cijelo izlaganje.)
9. Analizirati neverbalne znakove. ( Voditi računa i biti osjetljiv na emotivna stanja našeg sugovornika. Slušati između redaka i pratiti skrivene signale.

Biti razložen i kritičan prema sadržaju koji se iznosi, a ne prema načinu na koji sugovornik govori.) ( Vodopija Š., 2007., 213.- 219.str.)

Kako bismo postigli slušanje s razumijevanjem osobito je važno: održati pozornost ( neverbalnim znakovima kreirati pozitivnu atmosferu, biti aktivan, koncentriran, uspostaviti vizualni kontakt i obraćati se izravno) , pokazati interes za tuđe potrebe i pamtiti izrečeno, prestati biti jeka onome koga se sluša, ne postavljati previše pitanja, biti poput ogledala i pokazati ono što smatramo da proživljava naš sugovornik, ne upotrebljavati riječi koje umanjuju važnost osjećaja koje proživljava naš sugovornik ( npr. "Nije valjda tako teško.", "Sutra ćeš se osjećati bolje.", "Praviš od muhe slona." i sl.), na dati se uvući ( izbjeci da nas se , kada smo u emotivno potenciranom stanju poput ljutnje, uvuče u svađu ili raspravu u kojoj bismo mogli brzopletu odlučiti i krivo i nepromišljeno reagirati), ohrabriti sugovornika riječima ( "aha", "točno", "razumijem", "zanimljivo", "upravo tako" i sl.), ohrabriti sugovornika neverbalnim gestama ( kimanje glavom, tapšanje, relaksirano držanje tijela..itd.), pozvati sugovornika na otvaranje ( "Ispricaj mi sve.", "Zanima me što misliš.", "Jesi li za razgovor?" i sl.) (Vodopija Š., 2007., 219. i 220.str.)

Osim ovih smjernica postoje i različite radionice koje služe za pospješivanje aktivnog slušanja i uspješne komunikacije u odgojno-obrazovnim ustanovama.

## **5.2. KREATIVNE RADIONICE ZA POSPJEŠIVANJE AKTIVNOG SLUŠANJA U KOMUNIKACIJI**

Da bismo aktivno slušali, potrebna je koncentracija i odlučnost. Koncentracija je važna jer smo trenutno u ulozi slušača i osobe od povjerenja koja može dati savjete, a odlučnost nas usmjerava k pozitivnoj komunikaciji koja je učinkovita i uspješna. Aktivno slušamo u svakodnevnome životu, ali i u odgojno-obrazovnome procesu. Aktivno slušanje je dekodiranje osjećaja i potreba sugovornika. ( Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 130.str.)

Neke vježbe za pospješivanje aktivnog slušanja u komunikaciji su:

1. Postaviti članove grupe u strukturirane situacije u kojima tehnikom igranja uloga uče i uvježbavaju primjenu tehnika aktivnog slušanja i Ja-poruka. ( npr.

Svaku grupu podijelimo u trojke. Svaka trojka dobije primjer jedne situacije koju treba razriješiti igranjem uloga. Unutar trojke uloge se rasporede tako da dvije osobe igraju uloge osoba iz situacije, a treća je promatrač, koji nakon igranja uloga komentira što se događalo.) ( Bašić J., Hudina B., Koller-Trbović N., Žižak A., 2005., 54.str.)

2. Osvješčivanje važnosti aktivnog slušanja kroz analizu iskustava iz osobnog života. ( npr. Članovima grupe se daje uputa da odaberu osobu iz svog osobnog života koju smatraju vrlo dobrim slušateljem i kojoj se obraćaju kad žele biti saslušani zatim na papir napišu najmanje tri njezine karakteristike. Nakon toga svi članovi grupe predstave najboljeg slušatelja kroz njegova iskustva.) ( Bašić J., Hudina B., Koller-Trbović N., Žižak A., 2005., 55.str.)
3. Osvješčivanje procesa slušanja i osobnih zapreka koje se u tom procesu javljaju. ( npr. Članovi grupe se podijele u parove i domišljaju temu koju žele prodiskutirati sa svojim partnerom. Dok razgovaraju o temi partneri su dužni poštovati pravilo da mogu izreći svoje mišljenje tek kad ponove ono što je sugovornik rekao.) ( Bašić J., Hudina B., Koller-Trbović N., Žižak A., 2005., 56.str.)
4. Sudionici simuliraju aktivno slušanje kroz igru aktivnog slušanja. ( npr. Nekoliko sudionika izlazi iz učionice dok jedan sudionik čita tekst priče. Sudionici koji su izišli iz prostorije jedan po jedan ulaze i naizmjenice slušaju/prepričavaju događaje iz priče. Cilj je zapamtiti što više događaja i prepričati priču što sličnije izvornoj priči.) ( Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 130.str.)

Cilj kod ovakvih radionica je primjenjivanje elemente aktivnog slušanja u komunikaciji. Ishodi tih radionica su: korištenje aktivnim slušanjem u komunikaciji, davanje informacija i komuniciranje u skladu s pravilima komunikacije, uspoređivanje aktivnog i neaktivnog slušanja, objašnjavanje uloge aktivnog slušanja u komunikaciji. (Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 129.str.)

## 6. ZAKLJUČAK

U današnjem modernom dobu zasuti smo brojnim informacijama i podacima. Zbog ubrzanog ritma promjena i količine novih znanja potrebno je da svaki pojedinac svakodnevno radi na poboljšavanju svog osobnog, dobrog i aktivnog slušanja.

Danas su komunikacijske vještine potrebne u svim djelatnostima poglavito u onima gdje se svakodnevno radi s ljudima kao što su odgojno- obrazovne ustanove. Komunikacija predstavlja neizbježan segment u svim međuljudskim odnosima. Potrebne su jer komunikacijom prenosimo naše misli, osjećaje, stavove, razmišljanja, informacije, komentare,...predstavljamo sebe i oblikujemo način na koji će djeca komunicirati. Poznato je da djeca uče po modelu ponašanja stoga je potrebno da odgojitelji budu dobri uzori djetetu i svojim primjerom pokazuju važnost usvajanja i razvijanja umijeća aktivnog slušanja.

Mi kao odgojitelji u procesu odgoja i obrazovanja trebamo naučiti slušati bolje od onoga što nam je priroda podarila, školovati se za dobrog i uspješnog slušatelja te razviti nove načine i pospješiti slušanje kako bismo se osposobili za bolje razumijevanje drugih, za rješavanje sukoba te za uočavanje bitnih trenutaka u djetetovom razvoju.

Upravo zbog gore navedenih razloga se vidi važnost umijeća aktivnog slušanja u komunikaciji. Kao budući odgojitelj, koji ima važnu i nezamjenjivu ulogu u optimalan razvoj djece u svim vidovima njegova života, smatram da se premalo pozornosti pridaje umijeću aktivnog slušanja. Kako bismo uspješno komunicirali i samim time se usavršavali u svom području rada potrebno je najprije znati slušati.



## LITERATURA

1. Brlas, S. (2010). *Psihologija komunikacije*. Jastrebarsko: Naklada Slap
2. Bašić, J., Koller – Trbović, N., Žižak, A. (2005). *Integralna metoda u radu s predškolskom djecom i njihovim roditeljima*. Zagreb : Alinea
3. Tatković, N., Diković, M., Tatković, S. (2016). *Pedagoško – psihološki aspekti komunikacije*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
4. Tuning projekt (2006). *Uvod u projekt Usklađivanje obrazovnih struktura u Europi. Education and Culture, Socrates – Tempus*. Dostupno na: [http://www.unideusto.org/tuningeu/images/stories/documents/General\\_broschure\\_Croatian\\_version\\_FINAL.pdf](http://www.unideusto.org/tuningeu/images/stories/documents/General_broschure_Croatian_version_FINAL.pdf) (15.2.2016.)
5. Mustafičić, N. (2013). Verbalna i neverbalna komunikacija kao najznačajniji faktor u kvalitetnoj interakciji učenik – nastavnik. U: *8. Naučno – stručni skup sa međunarodnim učešćem "KVALITET 2013."*, Neum, B&H, 6.-8. Juna 2013., 421-426.
6. Previšić, V. (2003). Suvremeni učitelj: odgojitelj – medijator – socijalni integrator: U: B. Ličina (ur.), *Učitelj – učenik – škola*. Zbornik radova Znanstveno – stručnog skupa u Petrinji. Zagreb: Hrvatski pedagoško – književni zbor, 13 – 19.
7. Maleš, D., Milanović, M., Stričević, I. (2003). *Živjeti i učiti prava*. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta, Istraživačko – obrazovni centar za ljudska prava i demokratsko građanstvo
8. Mušanović, M., Lukaš, M. (2011). *Osnove pedagogije*. Rijeka: Hrvatsko futurološko društvo
9. Brdar, I. (2006). *Psihologija komuniciranja*. <https://www.scribd.com/document/50600869/Psihologija-komuniciranja>
10. Mlinarević, V., Tomas, S., (2010). *Partnersvo roditelja i odgojitelja – čimbenik razvoja socijalne kompetencije djeteta*. Magistra ladertina
11. Buljubašić Kuzmanović, V., Botić, T., (2012). *Odnos školskog uspjeha i socijalnih vještina kod učenika osnovne škole*. Život i škola
12. Vodopija, Š., (2007). *Umijeće slušanja*. Zadar: Naklada

13. Leinert Novosel, S., (2012). *Komunikacijski kompas*. Zagreb: Plejada
14. Bašić, J., Hudina, B., Koller – Trbović, N., Žižak, A. (2005). *Integralna metoda Priručnik za odgajatelje i stručne suradnike predškolskih ustanova*. Zagreb: Alinea
15. Schulz von Thun, F., (2005). *Kako međusobno razgovaramo 3 "Unutarnji tim i komunikacija primjerena situaciji"*. Zagreb: EruditA
16. Brajša, P., (1993). *Pedagoška komunikologija*. Zagreb: Školske novine
17. Milanović, M. i sur. (2014). *Pomozimo im rasti*. Zagreb: Golden marketing – Tehnička knjiga
18. Markuš, M., (2010). *Socijalna kompetentnost – jedna od ključnih kompetencija*. Napredak
19. Basta, S., (2017). prezentacije s kolegija "*Djetinjstvo i dječja prava*"
20. Rogulj, E., (2018). prezentacije s kolegija "*Razvoj kurikulumu ranog odgoja 1*"
21. Boesky, J. <http://johnboesky.com/active-listening/>
22. Khan, M. <https://www.slideshare.net/waqasdilasa/nonverbal-communication-8696831>