

# Neverbalna komunikacija odgojitelja i roditelja

---

**Degirmendžić, Ivana**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2017**

*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:147:813956>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-21**

*Repository / Repozitorij:*

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



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

**IVANA DEGIRMENDŽIĆ  
ZAVRŠNI RAD**

**NEVERBALNA KOMUNIKACIJA  
ODGAJATELJA I RODITELJA**

**Zagreb, rujan 2017.**

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

**ZAVRŠNI RAD**

**Ime i prezime pristupnika: Ivana Degirmendžić**

**TEMA ZAVRŠNOG RADA: NEVERBALNA KOMUNIKACIJA  
ODGAJATELJA I RODITELJA**

**MENTOR: izv. prof. dr. sc. Mario Dumančić**

**SUMENTOR: Ana Valjak Čunko, prof.**

**Zagreb, rujan 2017.**

## ZAHVALA

Veliku zahvalnost dugujem mentoru, prof. dr. sc. Mariju Dumančiću i sumentorici Ani Valjak Čunko, prof. jer su mi pružili znanje i „alate” za pripremu završnog rada iz područja neverbalne komunikacije. Također, zahvaljujem na zanimljivim, interaktivnim predavanjima koja su mi omogućila usvajanje svih potrebnih znanja na zabavan, zanimljiv i lako razumljiv način što me dodatno motiviralo za istraživanje ovog područja.

Posebno se zahvaljujem svojim kolegicama s godine koje su mi bile od velike pomoći na ovom putovanju i bez čijih riječi potpore zasigurno ne bih uspješno i s veseljem privela studij kraju. Zbog vas će mi studiranje ostati u lijepom sjećanju.

Istovremeno zahvaljujem svojim bliskim prijateljima te kolegama s posla koji su me potaknuli da završim ovaj studij nakon toliko godina te su me svaki put podsjetili da čovjek treba imati vjeru u sebe i vlastite sposobnosti. Na tome sam ujedno vrlo zahvalna i Sunčici koja mi je jednom rekla: “Završetak ovog studija duguješ sama sebi.” I bila je u pravu.

I posljednje, ali ne i manje važne osobe kojima želim zahvaliti su moja majka i baka koje su mi tijekom života uvijek predstavljale važan oslonac i bile prve od kojih sam naučila životne lekcije koje su me oblikovale kao osobu.

## SADRŽAJ

|   |    |
|---|----|
| 1. UVOD .....   | 3  |
| 2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA .....  | 5  |
| 2.1. Istraživanja neverbalne komunikacije.....  | 7  |
| 2.2. Komunikacijska okolina i fizičke značajke.....   | 9  |
| 2.2.1. Odijelo, frizura, nakit (ne) čine čovjeka.....   | 12 |
| 2.3. Kretnje i položaj tijela.....  | 13 |
| 2.3.1. Izrazi lica.....   | 13 |
| 2.3.2. Geste.....   | 14 |
| 2.3.3. Držanje .....  | 18 |
| 2.3.4. Dodir .....  | 19 |
| 2.3.5. Pokreti očiju - gledanje .....   | 20 |
| 2.3.6. Glasovno ponašanje .....   | 22 |
| 3. ANALIZA PRIMJERA IZ PRAKSE .....   | 24 |
| 3.1. Odrednice pojmova profesije, suradnje i partnerstva.....   | 24 |
| 3.2. Roditeljski sastanak.....  | 25 |
| 3.2.1. Primjeri dobre neverbalne komunikacije odgajatelja i roditelja u okviru roditeljskog sastanka predavačkog tipa .....                             | 25 |
| 3.2.2. Primjeri dobre neverbalne komunikacije odgajatelja i roditelja u okviru oglednog roditeljskog sastanka.....                                      | 27 |
| 3.2.3. Primjeri dobre neverbalne komunikacije odgajatelja i roditelja u okviru roditeljskog sastanka organiziranog radi druženja roditelja i djece..... | 28 |
| 3.2.4. Primjeri dobre neverbalne komunikacije odgajatelja i roditelja u okviru komunikacijskog roditeljskog sastanka .....                              | 29 |
| 3.3. Neformalni razgovori u interpersonalnoj komunikaciji roditelja i odgajatelja .....   | 31 |
| 4. ZAKLJUČAK .....  | 34 |

|    |                 |    |
|----|-----------------|----|
| 5. | LITERATURA..... | 37 |
| 6. | ŽIVOTOPIS ..... | 39 |

# NEVERBALNA KOMUNIKACIJA ODGAJATELJA I RODITELJA

## SAŽETAK

Svrha rada je ukazati na važnost poznavanja različitih elemenata neverbalne komunikacije, specifičnosti interpretacije neverbalnih znakova te upotrebne vrijednosti istih u svrhu unaprjeđenja komunikacije odgajatelja i roditelja.

Neverbalna komunikacija ili govor tijela (*body language*) jedan je od temeljnih aspekata komunikacije (Bartoluci i Tomić, 2013). Unatoč tome, vrlo često ni pošiljatelj ni primatelj poruke u komunikacijskom kanalu nisu svjesni važnosti poznavanja neverbalnih znakova. Brojna istraživanja pri interpretaciji poruke, u obzir uzimaju i znakove poput izraza lica, tona glasa, gesti, položaja ili pokreta tijela, dodira i pogleda. Ipak, u svakodnevnom (životu i) radu odgajatelja još se uvijek premalo pozornosti pridaje značenju neverbalnih znakova.

**KLJUČNE RIJEČI:** neverbalna komunikacija, odgajatelj, roditelj, vrtić

# **NONVERBAL COMMUNICATION BETWEEN PRESCHOOL EDUCATORS AND PARENTS**

## **SUMMARY**

The purpose of this work is to point out the importance of knowing the different elements of nonverbal communication, the specificity of the interpretation of nonverbal signs and their use with the goal of improving the communication between the preschool educator and the parent.

Nonverbal communication or body language is one of the fundamental aspects of communication (Bartoluci i Tomić, 2013). Despite this, very often neither the sender nor the recipient of the message in the communication channel are unaware of the importance of knowing nonverbal signs. Numerous researches in the interpretation of a message also includes nonverbal signs such as facial expression, tone of voice, gesture, posture, or movement of the body, touch and glance. Nevertheless, in the daily (life and) work of the preschool educator, the attention of nonverbal signs is still low.

**KEY WORDS:** nonverbal communication, preschool educator, parent, kindergarten



## 1. UVOD

U odgojno-obrazovnom procesu kroz koji tijekom školovanja i usavršavanja prolazimo, usvajamo čitav niz različitih znanja i vještina. Unatoč tome, komunikacijska znanja i vještine obično ostaju nep(rep)oznate, neovisno o tome radi li se o verbalnoj komunikaciji, vještinama slušanja ili neverbalnoj komunikaciji (Bartoluci i Tomić, 2013). Neverbalnu komunikaciju, tzv. govor tijela (*body language*) čine različiti elementi – od izraza lica, tona glasa, gesti, položaja ili pokreta tijela, do dodira i pogleda (Pease, 2002). Kao što tvrde Bartoluci i Tomić (2013), o značenjima pojedinih neverbalnih znakova ponešto znamo bez nekog posebnog „predznanja“. Tako ćemo primjerice lako ustanoviti je li sugovornik dobrog ili lošeg raspoloženja, iskren, neiskren, itsl.. Neverbalne poruke u većini slučajeva odašiljemo potpuno nesvjesno, a jednako tako ih i interpretiramo. Sposobnost čitanja neverbalnih znakova obično pripisujemo ljudima koje smatramo „komunikativnijima“, pa često i snalažljivijima i uspješnijima u društvu.

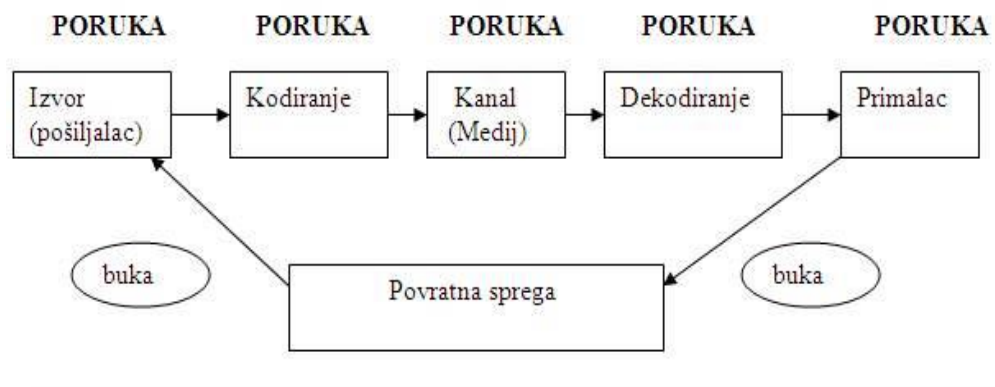
Iako se često može čuti da je „slaba“ strana neverbalne komunikacije nesigurnost njene interpretacije (Novosel, 1991), ne treba odbaciti činjenicu da su ljudi vizualna bića i da im neverbalni znakovi mogu u velikoj mjeri pomoći lakše razumjeti međusobnu interakciju. Na točnu interpretaciju znakova neverbalne komunikacije utječe čitav niz faktora, od poznavanja normi i vrijednosti kulture koju promatramo do značenja vremenskog i prostornog konteksta (Bartoluci i Tomić, 2013).

Roditelji i odgajatelji nalaze se u svakodnevnoj interakciji. O kvaliteti njihove međusobne suradnje tj. postizanju partnerskog odnosa u velikoj mjeri ovisi djetetov socijalizacijski put. Poznavanje neverbalne komunikacije odgajatelju može biti pomoćno sredstvo u čitavom nizu situacija koje će se ovim radom nastojati analizirati u svrhu unaprjeđenja njihova odnosa sa roditeljima, ali i djecom. Zato ću s neverbalnog aspekta analizirati pet najčešćih situacija u kojima se nalaze roditelj i odgajatelj. Pritom ću koristiti tipologiju koju je u svojoj knjizi „Pomozimo im rasti“ (1997) primijenila psihologinja i pedagoginja Mirjana Milanović (roditeljski sastanak predavačkog tipa, ogledni roditeljski sastanak, roditeljski sastanak organiziran radi druženja djece i odraslih i roditeljski sastanak komunikacijskog tipa) te neformalni

razgovor u interpersonalnoj komunikaciji roditelja i odgajatelja. Proučavanje navedenih situacija i prepoznavanje komunikacijskih „zamki“ može prevenirati „lošu“ komunikaciju među svim sudionicima komunikacije, odgajateljima, roditeljima i djecom. Nerazumijevanje, krivo tumačenje poruke i površnost u komunikaciji dovode do loših međuljudskih odnosa. Neverbalni znakovi čine samo jedan komunikacijski aspekt bez čijeg poznavanja je nemoguće dobro, jednoznačno i jasno komunicirati kao niti raditi na poboljšanju specifičnog odnosa u trokutu odgajatelj – dijete – roditelj.

## 2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

U današnjem društvu, ljudska se komunikacija odvija na simboličnoj i pojmovnoj razni, što je moguće prije svega zbog razvoja govora kao osnovne pretpostavke komunikacije. Sam pojam komuniciranja, kako tvrdi Zvonarević (1978) označava u svom najopćenitijem obliku izmjenu poruka između dvije ili više osoba. U komunikacijskom kanalu, nalaze se pošiljalac i primatelj poruke. Komunikacija se smatra uspješnom ako su i pošiljalac i primatelj na jednak način interpretirali značenje poruke i pojednostavljeno rečeno, razumjeli se. Nerazumijevanje, iskrivljavanje poruke ili nesporazum predstavlja glavni problem procesa komunikacije, a u literaturi ga se obično naziva distorzijom, bukom ili šumom u komunikaciji. (Slika 1.)



Slika 1. Prikaz komunikacijskog procesa Shannona i Weavera

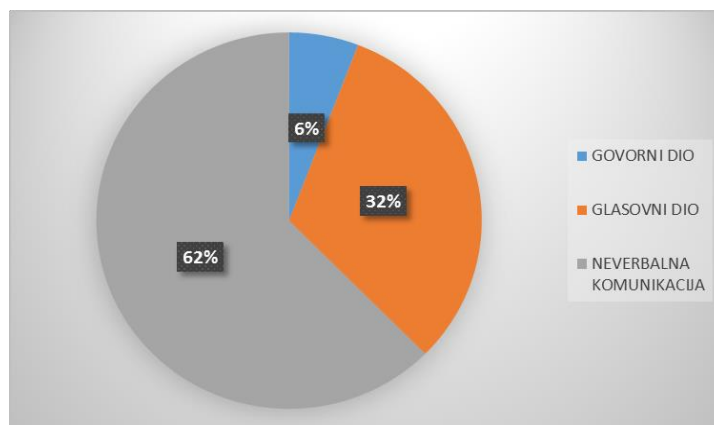
(<http://www.maturski.org/Komunikologija/Modeli-komuniciranja.html>)

U svakodnevnom životu pretežno smo usmjereni na verbalnu komunikaciju tj. ono što nam je netko rekao. Ipak, sasvim nesvjesno, prije svega primjećujemo kako nam je netko nešto rekao, kakav je dojam na nas ostavio, kojim tonom je izrečena poruka, i sl. U nemogućnosti čitanja tuđih misli, oslanjamo se na socijalnu percepciju tj. dojam koji na nas ostavljaju sugovornici. Prema Aronsonu i sur. (2005) neverbalna komunikacija odnosi se na to kako ljudi komuniciraju bez riječi, namjerno ili nenamjerno. Pritom su najčešće korišteni kanali neverbalne komunikacije: izraz lica,

ton glasa, geste, položaj tijela ili pokret te dodir i pogled. Isti autori (2005:98) navode da se neverbalna komunikacija koristi za:

1. izražavanje emocija (npr. ljutnja koja se izražava suženim očima, spuštenim obrvama, stisnutim usnama);
2. otkrivanje stavova (npr. sviđanje koje se izražava smješkanjem, pojačanim kontaktom očima ili nesviđanje, izbjegavanjem pogleda, dubokim tonom glasa, okretanjem tijela od sugovornika);
3. odražavanje osobina ličnosti (npr. otvorenost koja se izražava širokim gestama, promjenom u modulaciji tijekom govora, energičnim tonom glasa) te
4. reguliranje verbalne komunikacije (npr. spuštanje glasa i odvrćanje pogleda pošiljatelja poruke kako bi sugovornik znao da je na njemu red da počne govoriti).

Pease (2002) navodi kako su se neizgovorene poruke u međusobnoj komunikaciji počele proučavati tek od 1960.-ih godina. Ipak, jedna od najvažnijih stručnih studija o govoru tijela je „The Expression of the Emotions in Man and Animals“ Charlesa Darwina iz 1872. godine. Tvrdi se da je od prvih istraživanja do danas detektirano gotovo milijun neizgovorenih znakova i signala. Posebno se zanimljivom smatra tvrdnja Alberta Mehrabiana (cit. prema Pease 2002:9) koji je tvrdio da u cjelovitom utjecaju jedne poruke sedam posto pripada govornom dijelu tj. riječima, trideset i osam posto glasovnom dijelu, odnosno tonu glasa, moduliranju i drugim zvukovima, a čak pedeset i pet posto onome što je neizgovoreno tj. neverbalnoj komunikaciji (Slika 2.). Većina istraživača slaže se oko toga da se verbalni aspekt komunikacije koristi za prijenos informacija dok se neverbalnim dijelom prenose emocije. Unatoč navedenom, ne može se tvrditi da je neverbalna komunikacija važnija, ali bi se moglo reći da je točnija: „Čudesno je kako ljudska životinja vrlo rijetko postaje svjesna da položaj tijela, pokreti i kretnje mogu ispričati sasvim drukčiju priču od one koju čovjek izgovara vlastitim glasom.“ (Pease, 2002:10).



Slika 2. Grafički prikaz tvrdnje Alberta Mehrabiana

## 2.1. Istraživanja neverbalne komunikacije

U okviru povijesnog pregleda istraživanja o neverbalnoj komunikaciji Matsumoto, Hwang i Frank (2015) navode šest različitih pristupa u istraživanju neverbalne komunikacije:

1. retoričko naslijeđe koje se temelji na pristupu poznatih komunikacijskih znanstvenika i njihovim gledištima, a seže od antike u kojoj je neverbalna komunikacija služila praćenju jezika s kojim se simultano pojavljuje te čini skladnu cjelinu, najčešće u svrsi uvjeravanja; preko istraživanja o neverbalnoj komunikaciji kao sredstva za ponavljanje, suprotstavljanje, nadopunjavanje, naglašavanje ili reguliranje onog što je rečeno pa sve do suvremenih pristupa u istraživanju koji neverbalnu komunikaciju sagledavaju u okviru materijalne retorike (upotreba prostora, okoliša i sl. kao faktora neverbalnog komuniciranja), upotrebe tijela kao „komunikacijskog vozila“ ili pak sagledavanja tijela zajedno sa svim njegovim specifičnim karakteristikama u smislu individualnog obilježja pojedinca što nas vodi do sagledavanja neverbalne komunikacije kao spoja više sustava u kojima bezbroj signala istovremeno i na različite načine sudjeluje u prenošenju poruke;
2. lingvističko naslijeđe neverbalnu komunikaciju definira kao skup naučenih elemenata koji se formiraju unutar određene kulture i mogu se sintetizirati kao zasebni elementi te se, takvim pristupom, točnije opisivanjem komunikacijskih sustava pomoću njegovih jedinica koje se međusobno kombiniraju, povezuju te strukturiraju, dolazi do slaganja određene sintakse

iz koje je vidljiva „jezičnost“ komunikacijskih sustava i samim time jezična baština se naglašava kao važna za razumijevanje složenosti komunikacijskih sustava;

3. sociološko nasljeđe obuhvaća teze prethodno navedenih nasljeđa te naglašava važnost samopoimanja, prezentacije sebe kao individue sa svim specifičnim karakteristikama, ali dodaje novu komponentu koja podrazumijeva društvo i okolinu u kojoj pojedinac ostvaruje interakcije što u smislu neverbalnog komuniciranja označava da ponašanje pojedinca kao komunikatora utječe na ostale sudionike komunikacije i stvara jedinstveni komunikacijski sustav među sudionicima interakcije;
4. kulturalno nasljeđe obuhvaća veće sustave i temelji se na etnološkim istraživanjima koja ukazuju na to da određena skupina neverbalnih znakova svojom pojavnošću postaje značajna u većem kulturnom kontekstu te se razlikuje od kulture do kulture ističući pojedine norme i vrijednosti iste i samim time pomaže u razvoju međukulturalne tolerancije i osjetljivosti u odnosu na različite načine komuniciranja;
5. etiološko nasljeđe naglašava biološki, odnosno evolucijski utemeljenu univerzalnost u upotrebi i tumačenju neverbalnih znakova temeljenu na univerzalnoj ekspresiji emocija (izražavanje primarnih emocija na lice ljudi bez obzira na kulturu u kojoj se nalaze), ali ujedno spominje i kontroverzu vezanu uz kulturu u kojoj se osoba nalazi te korištenje mimike kao „socijalnog alata“, što u konačnici naglašava različite razine svjesnosti facijalnog izražavanja i manipuliranja istim, ali istovremeno ne pobija postojanje univerzalne facijalne ekspresije;
6. psihološko nasljeđe podrazumijeva neurološku osnovu neverbalnih znakova, sposobnost kognicije i kontrole istih te ukazuje, u srži, na povezanost našeg fizičkog i psihološkog ja (što možemo iščitati kao osobnost), a zatim i na različite dispozicije pojedinaca u odnosu na njegova psihološka ili neurološka stanja, razlike među spolovima, osobama različitog socijalnog statusa i sl. što vodi do olakšavanja u prepoznavanju stereotipa ili čak predrasuda, a u konačnici dovodi i do povezanosti naših ličnosti sa neverbalnim načinima komuniciranja.

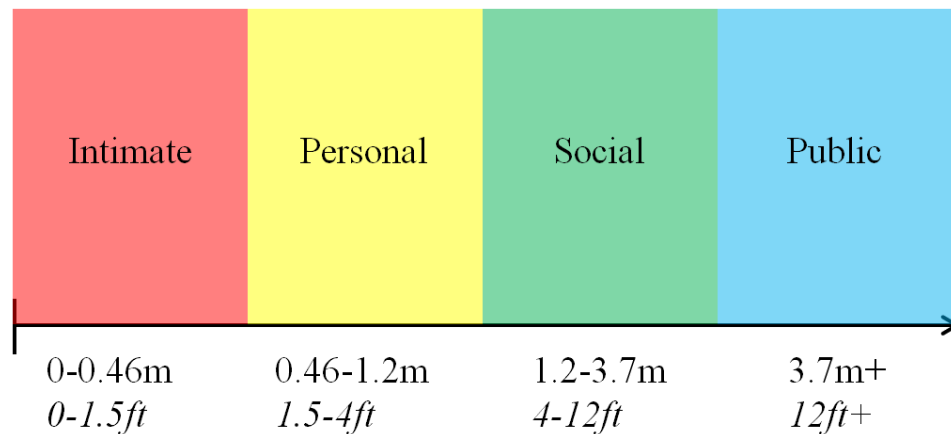
Unatoč različitim pristupima istraživanju neverbalne komunikacije, ovo je područje neobjašnjivo bez interdisciplinarnog pristupa temi (Bartoluci i Tomić, 2013). Knapp i Hall (2010) istraživanja neverbalne komunikacije dijele na tri područja: komunikacijsku okolinu (fizičku i spacijalnu), fizičke značajke osobe koja komunicira te kretnje i položaj tijela koja ti pojedinci manifestiraju (geste, držanje, dodiri, izrazi lica, pokreti očiju i glasovno ponašanje).

## **2.2. Komunikacijska okolina i fizičke značajke**

Komunikacijsku okolinu čine različiti elementi, od osvjetljenja, zvukova, temperature do udaljenosti na kojoj se nalaze sugovornici. Proksemija ili govor prostorom istražuje se još od 1960. i radova američkog antropologa Edwarda T. Halla. Svaki čovjek oko tijela ima prostor koji smatra svojim, svojevrsni „osobni prienosni „zračni mjehur“ koji nosi gdje god se kreće, a njegova veličina ovisi o gustoći populacije u mjestu u kojem je odrastao“ (Pease, 2002:21-22). Zadiranje u taj prostor čovjek doživljava kao ugrožavanje vlastite privatnosti. Prostorom koji ostavljamo između sebe i sugovornika pokazujemo u kakvoj se situaciji nalazimo, točnije je li ona privatna ili službena. Udaljenost od sugovornika određena je i kulturom u kojoj se komunikacija odvija, što možemo dobro razlikovati i u hrvatskom društvu. Tako primjerice stanovnici južnog, mediteranskog dijela prakticiraju manji osobni prostor od stanovnika kontinentalnog dijela Hrvatske. Prema Hallu (1959, cit. prema Samovar i sur., 2013:220), razlikujemo četiri prostora (Slika 3.), i to:

1. intimni prostor (od kontakta do 45 cm) koji je rezerviran za osobe koje smatramo bliskima, poput roditelja, djece, braće, sestara, partnera, bliskih prijatelja;
2. osobni prostor (između 46 cm i 120 cm), u kojem se nalazimo tijekom službenih prijema, društvenih susreta, prijateljskih okupljanja;
3. društveni prostor (između 120 i 360 cm), koji je karakterističan za komunikaciju suradnika, odnosno ljudi koji se ne poznaju dovoljno;

4. te javni prostor (više od 360 cm, do granice vidljivosti ili čujnosti) – kada se obraćamo većoj skupini ljudi (Slika 3.).



Slika 3. Vrste prostora

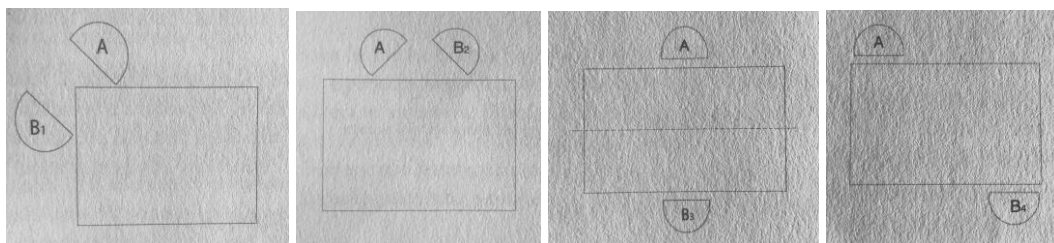
<https://blogonlinguistics.wordpress.com/2013/10/25/proxemics-personal-space/>

Različiti načini sjedenja i prostornog pozicioniranja nikako ne smiju ostati zanemareni u okviru ovog poglavlja. Iz položaja sjedenja naši sugovornici mogu uočiti jesmo li spremni na suradnju ili upravo suprotno, suparništvo. Također, njihove stavove o nama samima možemo uvidjeti iz načina na koji su oni sjeli u odnosu na nas. Navedene su osnovne mogućnosti sjedenja u svakodnevnim situacijama (Slika 4.), bilo da se govori o situaciji na poslu ili u društvu općenito kako slijedi (Pease i Pease, 2008):

- kutni položaj označava ozračje opuštenog, prijateljski i suradnički nastrojenog razgovora zbog omogućenog dobrog kontakta očima te pregleda kretnji sugovornika, ali istovremeno omogućava sugovorniku da uoči naš „govor tijela“ dok kut stola omogućava izbjegavanje teritorijalne podjele stola, ali predstavlja i djelomičnu prepreku u vidu zaštite (ukoliko jedna osoba drugu počne doživljavati kao prijatnju);
- suradnički položaj najčešće koriste istomišljenici ili ga većinom intuitivno zauzimaju sugovornici koji surađuju na istoj zadaći te je izuzetno povoljan za iznošenje stavova; osim što omogućava dobar kontakt očima, otvara i mogućnost zrcaljenja uz napomenu da je izuzetno važno kako osobe zauzimaju položaj jedan naspram drugog kako pritom ne bi postali uljezi na teritoriju sugovornika - ovaj je položaj najpovoljniji ukoliko jedna od osoba poželi uključiti treću stranu u razgovor tj. pregovore;



- suparnički/obrambeni položaj označava mogućnost sjedenja u kojem sugovornici sjede jedan nasuprot drugoga što može stvoriti suparničku, odnosno defenzivnu atmosferu koju pojačava stol stvarajući fizičku barijeru među sugovornicima, ali valja napomenuti da se u poslovnom okruženju ovakav način sjedenja koristi u slučaju kada se želi iskazati atmosfera podređenosti/nadređenosti ili suparništva dok se, istovremeno, ovakav način sjedenja u svakodnevnom, društvenom okruženju, npr. restoranima, koristi u stvaranju razgovorne atmosfere;
- neovisni položaj sjedenja bira osoba koja ne želi nikakvu interakciju u odnosu na druge i tumači se kao ravnodušnost, nezainteresiranost ili pak neprijateljstvo te se u slučaju želje za otvorenom raspravom ili bilo kakvom suradnjom preporuča izbjegavati.



Slika 4. Mogućnosti sjedenja (Pease i Pease, 2008)

Također, kada se govori o načinima sjedenja ne smije se izuzeti činjenica za kakvim stolom se komunikacija odvija. Naime, kvadratni stolovi stvaraju službenu atmosferu, natjecateljski i defenzivni odnos među sugovornicima, a dobri su za kratke sastanke ili uspostavljanje odnosa nadređenih i podređenih, dok pak okrugli stolovi stvaraju bolje preduvjete za suradnju zbog jednakosti položaja svakog sugovornika istog statusa te istovremeno pomažu u stvaranju opuštenije atmosfere (Pease i Pease, 2008).

Fizičke značajke pojedinca također utječu na komunikaciju. Kako navode Knapp i Hall (2010) visina, težina ili određene stigme određuju udaljenost između sugovornika. Navode kako niži pojedinci u komunikaciji potiču na manju distancu u razgovoru, ali ujedno i ako se sugovornici uvelike razlikuju u visini udaljenost se mora prilagoditi kako bi si, za vrijeme razgovora, mogli vidjeti lice. Također ističu kako osobe u interakciji sa stigmatiziranim pojedincima (npr. osobama s invaliditetom, unakaženim licem) u početku razgovora biraju veću udaljenost koja se trajanjem interakcije smanjuje. Isto tako naglašavaju kako stigmatizirani pojedinci

zbog svojih očekivanja da će se takvo što dogoditi za vrijeme komunikacije samim time povećavaju mogućnost da se to i dogodi. Sve navedeno u vezi je i sa slikom koju imamo o sebi i vlastitom tijelu, odnosno samopoimanjem.

### **2.2.1. Odijelo, frizura, nakit (ne) čine čovjeka**

Kada se govori o fizičkim značajkama u vidu neverbalne komunikacije, podrazumijeva se kako određena osoba izgleda, šminka se, kakvu frizuru ima te nosi li neki nakit, je li debela ili mršava, visoka ili niska, kako miriši itsl..

Knapp i Hall (2010:180) govore kako: „nalazi iz naše kulture pretežno podupiru gledište da inicijalno reagiramo mnogo povoljnije na one koje percipiramo kao fizički privlačne nego na one koje doživljavamo kao neprivlačne“. Nadalje navode da: „brojna istraživanja otkrivaju da se, u usporedbi s neprivlačnima, osobama koje su fizički privlačne daju veće procjene na dugom nizu društveno poželjnih značajki, poput uspjeha, osobnosti, popularnosti, društvenosti, seksipilnosti, sposobnosti utjecanja na druge i, često, sreće.“ (cit. prema Hatfield i Sprecher, 1986; Herman, Zana i Higgins, 1986). Te tvrdnje naglašavaju važnost estetike u neverbalnoj komunikaciji.

Prema Rijavec i Miljković (2002) odjeća prenosi važne poruke od našeg financijskog stanja, razine obrazovanja, preko socijalnog statusa pa sve do toga kakva smo ličnost (npr. ukoliko nam košulja napola viri iz hlača te nosimo li poderanu ili prljavu odjeću ostaviti ćemo dojam nemarnosti što u profesionalnom smislu ne ulijeva povjerenje).

Prenošenje određene poruke odjećom pri interpretaciji treba dovesti u vezu sa ulogom onoga tko ju nosi te okolnostima u kojima se nalazi. S obzirom da su ljudi vizualna bića, često puta bivamo ocijenjeni od strane sugovornika kao „modnih kritičara“ koji će na temelju našeg izgleda, ne nužno i točno, donijeti zaključke o našem statusu, osobinama, ali i karakteru. Zbog navedenoga trebamo voditi računa o samopoimanju, ali i svojim fizičkim karakteristikama kao jednog od izuzetno važnih komunikacijskih sredstava. Ukoliko želimo ostaviti profesionalan dojam, naša odjeća, kao i frizura, treba biti čista, uredna i primjerena situaciji u kojoj se nalazimo.

Šminka, jednako kao i nakit, ne bi trebali biti prenapadni jer mogu odvlačiti sugovornikovu pažnju te smanjiti profesionalni utisak (Valjak Čunko, 2016).

## **2.3. Kretnje i položaj tijela**

### **2.3.1. Izrazi lica**

I slanje i interpretacija neverbalnih poruka uglavnom se odvijaju na nesvjesnoj razini. Ono što se najčešće primjećuje u svakodnevnoj komunikaciji su izrazi lica. Tako je Charles Darwin tvrdio da primarne emocije izražene na licu imaju univerzalni karakter, što bi značilo da svi ljudi kodiraju tj. izražavaju ove emocije na isti način te da ih isto tako svi mogu protumačiti jednako točno tj. dekodirati. Također, tvrdio je da izrazi lica potječu od nekadašnjih fizioloških reakcija ljudi. Kada bi primjerice pojeli hranu lošeg okusa, napravili bi izraz gađenja, čime je prema Darwinu (1872; cit. prema Aronson i sur., 2005) takav izraz lica dobio evolucijski značaj. Mogućnost izražavanja emocionalnih stanja imalo je značaj za preživljavanje ljudske vrste.

Šest osnovnih emocija čine: srdžba, radost, iznenađenje, strah, gađenje i tuga. (Slika 5.) Prema Pease i Pease (2008) na dekodiranje emocija utječe čitav niz faktora. Prije svega, ljudi često pokazuju nekoliko osjećaja istovremeno pa je teško točno „pročitati“ značenje izraza lica. Isto tako, pokušaj skrivanja vlastitih emocija može onemogućiti točno čitanje tih izraza. Samo izražavanje emocija u velikoj je mjeri određeno kulturom iz koje osoba dolazi. Primjerice, pojedine kulture javno pokazivanje emocija poput ljutnje ili tuge smatraju neprimjerenim i postoje velike razlike između onog što je „dozvoljeno“ muškarcima, odnosno ženama.



Slika 5. Šest osnovnih emocija

[\(https://www.emotionresearchlab.com/blog/universal-facial-expressions-and-emotions/\)](https://www.emotionresearchlab.com/blog/universal-facial-expressions-and-emotions/)

### 2.3.2. Geste

Uz govorni jezik koji označava verbalni aspekt komunikacije, geste se smatraju temeljem ljudske interakcije, ali su donedavno u znanstvenom smislu zanemarivane (Knapp i Hall, 2010). Geste obuhvaćaju pokrete samog tijela ili određenih dijelova tijela pomoću kojih prenosimo naše ideje, namjere ili emocije. One se mogu izvoditi gotovo svim dijelovima tijela, no najčešće se govori o gestikulaciji rukama. Valja napomenuti kako većinu gesta možemo koristiti i znamo dekodirati bez upotrebe verbalne komponente, npr. u našoj kulturi je kimanje glavom neverbalni kod koji označava slaganje ili potvrđan odgovor „da“. Kroz povijest, otvoreni dlan značio je da sugovornik nije naoružan, a kroz prostor i vrijeme mijenjao se i kao znak pozdrava, od dlana podignutog u zrak, dlanom prekrivenog srca do rukovanja. Dva temeljna oblika rukovanja su dominantno i podložno rukovanje. Neki autori tvrde da dojam o drugom počinje stvarati nakon svega nekoliko sekundi, te da se „učvršćuje“ nakon minute i pol; u kulturi u kojoj je rukovanje ustaljeni dio komunikacijskog procesa, važno je razlučiti vrste rukovanja.

Prema Pease i Pease (2008) pod dominantnim rukovanjem podrazumijeva se okretanje dlana svoje ruke prema dolje u odnosu na sugovornikov dlan što ne podrazumijeva nužno dlan okrenut u cijelosti nego dominantniji položaj kojim se želi pokazati nadmoć i autoritet te sklonost osobe za vođenjem glavne riječi. Suprotno dominantnom načinu rukovanja postoji podložno rukovanje u kojemu je dlan naše ruke okrenut prema gore u odnosu na sugovornikov te sugerira našu pokornost, spremnost da glavnu riječ prepustimo sugovorniku te sugerira izloženost i prepuštanje kontrole. Također, valja napomenuti kako se ovaj način rukovanja koristi i kada se želimo ispričati.

U odnosu na prethodne dvije vrste rukovanja u vidu uspostavljanja ravnopravnosti i prisnosti, ističe se ravnopravno rukovanje (Slika 6.) koje podrazumijeva jednak, okomit položaj sugovornikovih dlanova u kojem se niti jedan ne nalazi u podložnom ili nadmoćnom položaju, ali ujedno i jednaku jačinu stiska koju također možemo prilagoditi sugovorniku.



Slika 6. Ravnopravno rukovanje

<http://successfully-speaking.com/blog/the-handshake-a-key-to-effective-communication-skills>)

Kad se govori o gestama potrebno je spomenuti i ambleme koji predstavljaju geste neovisne o verbalnom izrazu, a ilustriraju određenu riječ ili frazu kao npr. kažiprst i palac koji spajanjem formiraju oblik slova „O“ i u našoj kulturi označavaju znak za OK (Pease i Pease, 2008). (Slika 7.)



Slika 7. Amblem OK

( <http://irinanew.weebly.com/nonverbal-communication.html> )

Kako navode Knapp i Hall (2010:235), do sada nije pronađena niti jedna gesta neovisna o govoru koja se izvodi na isti način ili ima isto značenje u svakoj proučavanoj kulturi. To dobro prikazuje različito značenje uzdignutog kažiprsta i srednjeg prsta (Slika 8.), kao geste koja u Britaniji, Australiji i Novom Zelandu i Malti znači: „Nabijem te!“, u Sjedinjenim Američkim Državama označava broj dva, u Njemačkoj pobjedu, a u Francuskoj se ovim znakom koristi kao oznakom za mir (Pease i Pease, 2008).



Slika 8. Amblem „Nabijem te!“/dva/pobjeda/mir

( <https://www.pinterest.com/lotteclewin/h%C3%A6nder/> )

Spomenuti autori iz navedenog zaključuju kako niti jedan neverbalni znak nema univerzalno značenje bez obzira na svoju raširenost i prihvaćenost u društvu. Isto tako, prilikom njihovog korištenja trebamo biti izuzetno oprezni i promatrati značenje znaka u širem kontekstu vodeći računa o situaciji u kojoj je korišten, ali i običaje, norme i vrijednosti sudionika komunikacijskog procesa.

U kontekstu gesta, kao što je navedeno, različiti položaji ruku uvelike određuju značenje poruke. U okviru toga, važnost dlanova definira se kao jedan od najmoćnijih tjelesnih signala. Postoje tri osnovne, niže navedene, kretnje dlanom (Pease i Pease, 2008):

- dlan okrenut prema gore predstavlja prijateljski, neprijeteći, pokorni signal, a evolucijski gledano, ukazuje na to da osoba ne skriva oružje te sugerira iskrenost i stvara dojam vjerodostojnosti;
- dlan okrenut prema dolje predstavlja autoritarni signal te ukazuje na određenu vrstu naredbe ili pokušaj dominacije što može izazvati neprijateljski stav kod sugovornika te
- položaj zatvorenog dlana s ispruženim kažiprstom (upiranje prstom) je signal naredbe ili prijetnje te ga se smatra najiritantnijim pokretom, osobito ukoliko prst prati ritam izgovorenih riječi.

Kada se govori o dlanovima u smislu otvorene i prijateljske komunikacije koja ulijeva povjerenje i odaje dojam iskrenosti i vjerodostojnosti, govori se o ispruženim dlanovima koji odaju dojam otvorenosti kako u odašiljanju točnih informacija, tako i u spremnosti za primanje istih od strane sugovornika.

Nadalje, treba istaknuti postavljanje ruku u šiljak/piramidu što predstavlja gestu koja se nerijetko pojavljuje neovisno o drugim kretnjama. Koriste ju samouvjereni ljudi koji ne skrivaju vjeru u vlastite sposobnosti. Također, valja napomenuti kako ljudi za vrijeme javnih nastupa često imaju tremu koja, nerijetko, uzrokuje prenaplašeno gestikuliranje rukama što nije dobro jer može odvlačiti sugovornikovu pažnju od izrečenog. U tim slučajevima se preporuča postavljanje ruku u šiljak jer govorniku omogućava bolji fokus, a na sugovornika ostavlja dojam samouvjerenosti i ispravnosti izgovorene riječi (Slika 9.).



Slika 9. Postavljanje ruku u šiljak/piramidu

(<http://prikomunikacija.blogspot.hr/2013/05/pet-kljucnih-elemenata-u-govoru-tijela.html>)

### 2.3.3. Držanje

Držanje tijela upućuje na razinu fokusiranosti sugovornika na sam čin komunikacijskog procesa, stupanj svidanja, ali ujedno i status u kojem se nalaze sugovornici (Knapp i Hall, 2010), a uobičajeno je proučavati ga u kontekstu, zajedno s drugim neverbalnim gestama. Valja napomenuti kako nam držanje tijela ukazuje na intenzitet određenih emocionalnih stanja u kontekstu intrapersonalne komunikacije pojedine osobe. Ako promatramo način na koji određena osoba stoji ili sjedi, možemo dekodirati jasne znakove onoga što osjeća (Pease i Pease, 2008). Tako npr. otvoreni položaj ruku i nogu ukazuje na prihvaćanje, iskrenost ili pak dobro raspoloženje (Slika 10.).



Slika 10. Otvoreni položaj ruku i nogu

<http://www.beautifulmeplusyou.com/2012/04/what-your-body-language-says-about-you.html>

„Križanje“ ruku predstavlja zatvoreni položaj tijela i dekodira se kao zaštita samoga sebe te predstavlja određenu barijeru koja nam koristi u vidu blokiranja neželjenih okolnosti ili neugodnih situacija. Na taj način osoba stvara određenu distancu između sebe i sugovornika u vidu defenzivnosti što može ilustrirati oprez ili određenu vrstu nelagode (Slika 11.).





Slika 11. Križanje ruku

<http://www.istockphoto.com/photos/arms-crossed?excludenudity=true&sort=mostpopular&mediatype=photography&phrase=arms%20crossed>

Isti autori ističu kako, kada se govori o komunikaciji rukama, postoje i različiti načini „grljenja“ samoga sebe, a oni od najranije dobi upućuju na određene oblike vlastitog „tješnja“, a kasnije mogu upućivati na to da osoba razmišlja o nečemu što ju ugrožava što rezultira osjećajem nesigurnosti i potrebom za zauzimanje obrambenog stava. Nadovezujući se na položaj ruku, u istom kontekstu može se govoriti i o zatvorenom i otvorenom položaju nogu koje ako su prekrizene od strane sugovornika mogu označavati negativnu emociju ili zatvorenost za komunikaciju. Također, važno je napomenuti da osobe koje se slažu zrcale jedni druge te na taj način zauzimaju sličan položaj tijela, približavaju se i ostavljaju dojam skladnosti. U suprotnom, točnije u neslaganju sugovornika, prisutno je međusobno udaljavanje ili čak zauzimanje suprotnog položaja tijela i sl.

#### **2.3.4. Dodir**

Dodir smatramo izuzetno važnom komponentom ljudskih odnosa. Sa njim se susrećemo u najranijoj životnoj dobi, od samog rođenja u vidu fizičkog kontakta, prvenstveno s majkom, a kasnije se on mijenja ovisno o odrednicama kulture u kojoj

živimo (Pease i Pease, 2008). Dodir se može odrediti na temelju tri faktora: stupnja poznatosti i bliskosti, stupnja privlačnosti i sviđanja te moći i statusa.



Slika 12. Prikaz dodira kao odrednice bliskosti

[\(http://www.ilanelanzen.com/familyandparenting/why-is-a-mother-child-bond-so-special/\)](http://www.ilanelanzen.com/familyandparenting/why-is-a-mother-child-bond-so-special/)

Kao što se da naslutiti iz gore navedene konstatacije značenje, pojavnost, učestalost, te prikladnost dodira kao komunikacijskog sredstva razlikuje se od kulture do kulture. Rjeđe dodirivanje i veći osobni prostor karakteristični su za područje Sjeverne Amerike, Sjeverne Europe te azijske zemlje dok je na području Srednje Europe, Južne Amerike i južnoeuropskih zemalja često dodirivanje i manji osobni prostor dio komunikacijske kulture (Aronson i sur., 2005).

Ukoliko se dodir promatra kao pokazatelj određenog statusa, Pease i Pease (2008) zaključuju da su, u svakodnevnom životu, osobe višeg statusa sklonije započeti dodirivanje osim u situacijama kada je važnost nadređene osobe oslabljena. Dodirivanje je poruka koju šaljemo i kao takvo može izazvati različite reakcije sugovornika. Za vrijeme dodirivanja ljudima može postati neugodno uz vidne reakcije anksioznosti ili napetosti. Na temelju te negativne reakcije i dodira kao načina iskazivanja bliskosti, osobu koja nam nije bliska i ulazi u naš osobni prostor percipiramo kao uljeza koji ga narušava i uzima nešto što mu ne pripada.

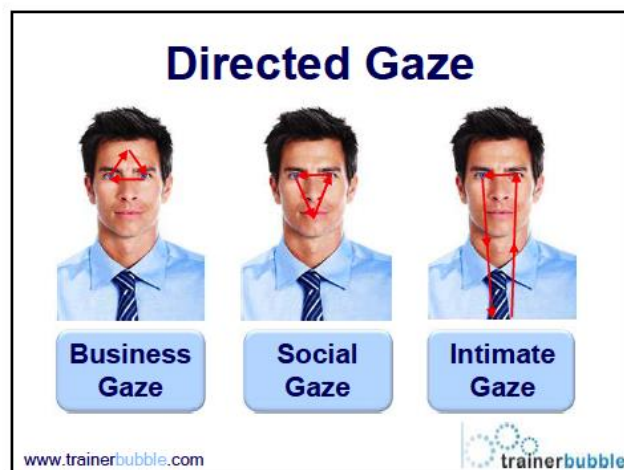
### **2.3.5. Pokreti očiju - gledanje**

Kada se govori o očima, navikli smo čuti izraz da su oči „ogledalo duše“. U svojoj knjizi „Nagovještaj pogledom“ Hess govori o tome kako su oči sredstvo za upućivanje najtočnijeg i najiskrenijeg signala na kojem se temelji ljudska

komunikacija. Ta tvrdnja proizlazi iz zaključka da su oči žarišna točka na tijelu, a zjenice rade neovisno o njemu (Pease, 2002:96). Vrsta pogleda i načini gledanja kao i ostali segmenti neverbalne komunikacije, također ukazuju na emocije i razinu zainteresiranosti u komunikacijskom procesu što nam može pomoći u reguliranju komunikacije u odnosu na okolinu. Ukoliko sugovornik gleda u stranu, izbjegava pogled ili za vrijeme komunikacije gleda preko tamnih naočala, to u nama može izazvati određenu razinu nelagode ili osjećaj distance. Širom otvorene oči koje prate raširene zjenice ukazuju na sviđanje, dok skrivanje pogleda možemo promatrati kao znak neugode ili nesigurnosti. Neprimjerena upotreba pogleda povećava šanse za pojavnost distorzije u komunikacijskom kanalu.

Prema Pease i Pease (2008), razlikuju se tri vrste pogleda:

1. poslovni pogled koji olakšava i povećava učinkovitost poslovne komunikacije primjenjujemo tako da za vrijeme rasprave vezane uz posao na čelu našeg sugovornika trebamo zamisliti trokut, a pogled bi trebali zadržavati između očiju i čela sugovornika kako bi omogućili lakšu koncentraciju na izgovorene riječi te istovremeno ostavili „poslovni“ dojam;
2. društveni pogled koji se najčešće primjenjuje u prijateljskom okruženju i kod sugovornika ostavlja dojam nenasilnosti, a obuhvaća područje lica između očiju i usta formirajući tzv. obrnuti trokut;
3. intimni pogled predstavlja najširu zonu pogleda koja se proteže od očiju, preko brade pa sve do prsiju sugovornika (nerijetko i niže) i tim pogledom se sugovornici služe kako bi pokazali zanimanje prema drugoj osobi, a ukoliko je takav pogled uzvraćen ukazuje na to da je zanimanje obostrano (Slika 13.).



Slika 13. Vrste pogleda

([http://4.bp.blogspot.com/z\\_lcUmzfEo/UYcx5QVyBII/AAAAAAAAAv0/DTusHiw1uzU/s1600/Eye-contact.png](http://4.bp.blogspot.com/z_lcUmzfEo/UYcx5QVyBII/AAAAAAAAAv0/DTusHiw1uzU/s1600/Eye-contact.png))

### 2.3.6. Glasovno ponašanje

Prema Bartoluci i Tomić (2014), glasovno ponašanje definirano je kao neverbalno ponašanje vezano uz govor, točnije, opisuje niz neverbalnih glasovnih znakova koji prate izgovorene riječi. Iste autorice navode da u okviru govornog ponašanja definiramo paralingvističke znakove pod koje spada vokalizacija te kvaliteta glasa. Pod vokalizacijama se podrazumijeva zijevanje, šaptanje, smijanje, vikanje i sl. koje mogu, a i ne moraju biti popraćeni jezičnim sadržajem. U okviru neverbalne komunikacije, iz vokalizacija se donose zaključci o sugovornikovom tjelesnom stanju ili raspoloženju. Kvaliteta glasa ili određeni način govorenja uzrokovan kontroliranim pokretima različitih dijelova govornih organa naziva se i prodrozija te podrazumijeva varijacije u govoru koje uvelike utječu na formiranje neverbalne poruke. Dakako, nikako se ne smiju zanemariti individualne odnosno urođene karakteristike govornih organa pojedinca kao ni stupanj svjesnosti njihove kontrole.



Slika 14. Glasovno ponašanje

[\(http://thecontentedcopywriter.com.au/tone-of-voice/\)](http://thecontentedcopywriter.com.au/tone-of-voice/)

Poruke koje primamo iz glasa mogu nam uvelike pomoći u komunikaciji jer one u sebi sadrže gotovo sve funkcije neverbalne komunikacije pod koje spadaju izražavanje emocija, prezentiranje karakteristika sugovornika, a također nam pomažu u praćenju verbalne komunikacije pa čak sve do razine da u određenim situacijama postaju njena adekvatna zamjena. Ukoliko govorimo o glasu u funkciji izražavanja emocija, na temelju glasa možemo zaključiti je li osoba tužna, ljuta, umorna ili pak sretna. Također, spor tempo govorenja najčešće sugerira dosadu, tugu ili potištenost dok nasuprot njemu brzi govor doživljavamo kao iskaz sreće, ali čak i ljutnje ili straha. Ali, emocije gotovo nikad ne interpretiramo isključivo na temelju govornih karakteristika, već u kombinaciji sa verbalnim izrazom. Također, iz glasa možemo otkriti dob, spol, ali i podrijetlo sugovornika (na temelju lokalnog akcenta). Unutar paralingvističkih znakova ne smijemo zanemariti šutnju. Šutnja može biti ugodna ili neugodna, ovisno o situaciji ili trajanju te se pomoću nje može vrlo jasno pokazati stav prema sugovorniku, ali i sugovornikov stav prema nama. Treba napomenuti kako paralingvistički znakovi ne moraju uvijek biti u skladu sa izrečenim jer nije svejedno hoćemo li rečenicu „Baš krasno!“ izgovoriti visokim uzlaznim tonom ili sarkastičnim, niskim tonom o što uvelike može promijeniti značenje poruke. Glas, kao i svaki drugi faktor neverbalne komunikacije je važno osvijestiti te prilagoditi ovisno situaciji i sugovorniku. Primjerice, izuzetno tih odgajatelj neće biti doživljen kao autoritet, ali niti kao osoba koja se u stanju roditeljima nametnuti kao kompetentan profesionalac. No, uz pomoć samopoimanja možemo detektirati naše probleme u govornom izričaju, te ih modulirati i postati dobar govornik ili sugovornik.

### **3. ANALIZA PRIMJERA IZ PRAKSE**

#### **3.1. Odrednice pojmova profesije, suradnje i partnerstva**

Prema Domović (2011) pojam profesije podrazumijeva trajno bavljenje određenim zanimanjem u vidu autoriteta, autonomije, težeći savršenstvu i etici te profesionalnom licenciranju i udruživanju. Podrazumijeva više od svrsishodnog obavljanja određene aktivnosti u cilju osiguravanja egzistencijalnih sredstava i obuhvaća određene beneficije te se često povezuje sa prestižnim statusom u društvu. Također, tiče se posjedovanja potrebnih znanja i vještina stečenih u okviru formalnog obrazovanja, ali i cjeloživotnog obrazovanja koje podrazumijeva brigu pojedinca o profesionalnom identitetu stalnim usavršavanjem i profesionalnim razvojem. Profesionalac je osoba koja vodi računa o tome da je informiran o suvremenim spoznajama pomoću kojih unaprjeđuje praksu, ali i o njima informira druge članove profesije.

Za početak bi trebalo razjasniti definicije pojmova „suradnja“ i „partnerstvo“. Prema Pašalić Kreso (2004; cit.prema Ljubetić, 2014:5) definirana je jasna razlika između ta dva pojma: „suradnja razvija i njeguje uglavnom površne i formalne odnose koji ma koliko da su učestali ne mogu donijeti kvalitativne promjene“. Kvalitativne promjene mogu se unijeti na način da se osnove komunikacijskih veza postave na temelju interesa i dobrobiti djeteta te spoznaje o njegovoj ulozi. Za razliku od definicije suradnje autorica Ljubetić (2014:4) partnerstvo određuje kao „najvišu razinu suradničkih odnosa pojedinca iz obiteljske zajednice (najčešće roditelji i/ili staratelji) i vrtića/škole (najčešće odgojitelji/učitelji i stručni suradnici) usmjerenih na postizanje zajedničkog cilja (dobrobit djeteta), a koji se odvijaju u određenom kontekstu (vrtić/škola koju dijete pohađa) i imaju određeno vrijeme trajanja (najčešće za boravka djeteta u odgojno-obrazovnoj ustanovi)“. Kao i u svakoj vrsti odnosa, tako i u partnerskom odnosu, komunikacija predstavlja izuzetno važan čimbenik jer nam služi kao medij za ostvarivanje povjerenja, iskazivanje poštovanja, ostvarivanje jednakopravnih odnosa i sl. koji predstavljaju vrlo važne odrednice partnerstva, a neverbalna komunikacija, kao njezina vrsta ima izuzetno veliku ulogu u tome.

## **3.2. Roditeljski sastanak**

Najčešći oblik komunikacije odgajatelja sa skupinom roditelja naziva se roditeljski sastanak i ključan je za ostvarivanje suradnje koja vodi prema partnerstvu koje predstavlja „viši cilj“ u ostvarivanju odnosa između odgajatelja i roditelja (Milanović, 1997). On zahtjeva posebnu pripremu odgajatelja, kako u smislu profesionalnog izlaganja, tako i u smislu pripreme odgajatelja kao kompetentnog govornika.

U nastavku ću objasniti dobre primjere neverbalne komunikacije na primjerima četiri različite vrste roditeljskih sastanaka (Milanović, 1997:77-78):

- roditeljski sastanak predavačkog tipa;
- ogledni roditeljski sastanak;
- roditeljski sastanak organiziran radi druženja djece i odraslih i
- roditeljski sastanak komunikacijskog tipa.

### **3.2.1. Primjeri dobre neverbalne komunikacije odgajatelja i roditelja u okviru roditeljskog sastanka predavačkog tipa**

Roditeljski sastanak predavačkog tipa organizira se kako bi roditelje informirali o posebnostima prakse predškolskog odgoja ili o bitnim karakteristikama razvoja djeteta određene dobi (Milanović, 1997). Treba uzeti u obzir činjenicu da su ovakvi sastanci najčešće obvezni te da nisu svi roditelji intrinzično motivirani za prisustvovanje što može uvelike utjecati na njihovu razinu zainteresiranosti. Također, valja napomenuti da populacija roditelja koja prisustvuje roditeljskom sastanku obuhvaća obrazovnu različitost te pred odgajatelja stavlja veliki izazov u vidu pripreme za način izlaganja i količinu informacija koje se trebaju prenijeti. Zbog svega navedenog, ovakva vrsta roditeljskog sastanka nije omiljena među odgajateljima te se često osjećaju nelagodno u ulozi predavača stoga ću joj posvetiti najviše pažnje.

Kao što sam navela, odgajatelj u ovom slučaju preuzima ulogu predavača. S obzirom da to podrazumijeva činjenicu javnog govorenja pred određenom publikom, u ovom slučaju skupinom roditelja, treba se adekvatno pripremiti.

S obzirom da smo, kako je već rečeno, vizualna bića, odgajatelj nužno mora voditi računa o svom izgledu prilikom izlaganja. (Valjak Čunko, 2016). To znači da treba biti prikladno odjeven što podrazumijeva, npr. ukoliko se radi o ženskoj osobi, da ne bude izazovno odjevena (prekratka suknja ili dekolte) ili ukoliko se radi o muškom odgajatelju da ne odjene, primjerice poderane traperice. Valja napomenuti da treba odjenuti čistu, urednu, opeglanu odjeću te voditi računa o osobnoj higijeni što podrazumijeva ugodan tjelesni miris i opranu kosu. Ako se govori o šminki kod ženskih odgajatelja, ona ne smije biti prenapadna. Vezano za ukrase na tijelu ili određeni nakit, oni trebaju biti decentni i nikako previše upadljivi. Također, preporučljivo je eliminirati sve dodatke koji nam nisu potrebni za izlaganje (primjerice skinuti sunčane naočale s očiju i ne držati ih u kosi).

Kako navode Bartoluci i Tomić (2013), a primjenjivo na odgajateljsku profesiju, komuniciranje prostorom je izuzetno važno. Što se tiče odgajateljevog pozicioniranja i kretanja u prostoru, s obzirom da se radi o predavačkom tipu roditeljskog sastanka preporuča se izlaganje frontalnog tipa. Za početak, roditelji sjede na stolicama, a preporuča se da odgajatelj ne sjedi za stolom, već da stoji kako bi bio vidljiv svim roditeljima. Promatrajući situaciju u okviru vizualnog kontakta, valja napomenuti da je on za početak ostvaren s onim roditeljima koji se nalaze u vidokrugu odgajatelja. Odgajatelj treba voditi računa da ostvari kontakt očima sa svakim roditeljem pa makar i nakratko. S obzirom da svi akteri nisu jednako udaljeni od odgajatelja, aktivnost određenih roditelja tom okolnošću može biti znatno umanjena.

Ukoliko se odgajatelj ustane i približi, stvaraju se novi okolinski uvjeti koji u konačnici direktno utječu na kvalitetu komunikacijskog procesa tako što odgajatelj biva okružen roditeljima, ulazi u njihov osobni prostor te povećava mogućnost za poticanje komunikacije čak i sa onim manje aktivnim roditeljima stvarajući bolje preduvjete za ostvarivanje kohezije i na koncu, olakšavanje čina komunikacije. Odgajatelj pritom mora paziti da ne naruši osobni prostor pojedinog roditelja tj. da im se ne približi na način da ih „nasilno intimizira“ jer će se u tom slučaju dogoditi suprotni učinak od prvotno željenog. Ukoliko netko od roditelja, primjerice



šuškanjem ili došaptavanjem prekida odgajatelja u njegovom izlaganju, odgajatelj se može poslužiti navedenom metodom približavanja određenoj skupini roditelja što će ulaskom u njihov prostor roditeljima izazvati određenu razinu nelagode i možebitno spriječiti započeti žamor. Odgajatelji će na taj način puno lakše ostvariti i kontakt očima sa svakim roditeljem pojedinačno pa makar i na trenutak. One roditelje koji prekidaju izlaganje može gledati poslovnim pogledom ili tzv. „pogledom moći“ tako da za vrijeme izlaganja na čelu osobe koja ometa odgajatelja zamisli trokut, a pogled bi trebali zadržavati između očiju i čela sugovornika kako bi omogućili lakšu koncentraciju na riječi koje izgovaramo te ostavili „poslovni“ dojam (Pease i Pease, 2008).

Prema Pease i Pease (2008) navedeno je da treba pripaziti na stav tijela. Stoga, odgajatelj treba pripaziti na to kako stoji. S obzirom da ovakav način izlaganja nije dio odgajateljske svakodnevnice u njemu može izazvati određenu razinu nelagode. U tom slučaju ne treba pribjeći zaštitničkom stavu u vidu križanja ruku ili nogu nego se koncentrirati da otvori svoj položaj tijela tako da stoji opušteno, ravno. Kako bi spriječili stvaranje „zatvorene“ pozicije tijela, bolje je staviti ruke na leđa kako bi ostavili dojam samouvjerenosti. Tim pokretom odgajatelj se može poslužiti i kako bi prekrpio vidljiv osjećaj treme. Kada osjećamo tremu prilikom izlaganja, često puta smo skloni pretjeranom gestikuliranju koje odvlači pozornost i ostavlja dojam nepovezanosti u govoru. U tom slučaju se možemo poslužiti papirom koji držimo u rukama ili postavljanjem ruku u šiljak koje će ostavljati dojam usredotočenosti na temu i temeljitosti u pripremi. Nikako se ne preporuča, primjerice držanje olovke u rukama koja bi nas, zbog nervoze, mogla potaknuti da njome „klikamo“ te bi tako ostavili dojam nervoze na publiku.

### **3.2.2. Primjeri dobre neverbalne komunikacije odgajatelja i roditelja u okviru oglednog roditeljskog sastanka**

Roditeljski sastanak oglednog tipa za cilj ima roditeljima približiti sadržaje i metode odgajateljevoga rada te im prikazati djetetove reakcije i suživot unutar odgojno-obrazovne ustanove (Milanović, 1997). Roditelji su puno motiviraniji za ovakvu vrstu sastanka jer dobivaju direktan uvid u to što se događa kada su im djeca

u vrtiću, kako njihovo dijete reagira u određenim situacijama, ali i u način svakidašnje komunikacije između odgajatelja i djeteta. Nedostatak ovakvog tipa roditeljskog sastanka je nepredvidivost dječje prirode. Dijete se u takvoj situaciji može osjećati nelagodno prvenstveno zato što je takva situacija za njega neprirodna i nova te raznih drugih čimbenika (nema dovoljnu razinu samopouzdanja, sramežljivo je, povučeno, možda baš njegovi roditelji ne prisustvuju sastanku, i sl.). Ta vrsta roditeljskog sastanka ne predstavlja problem za odgajatelja jer ne zahtjeva toliku pripremu. On obavlja ono za što je kompetentan na najbolji mogući način što i je cilj njegove profesije.

Ova vrsta roditeljskog sastanka podrazumijeva roditelja kao promatrača odgajateljeve interakcije s djecom. U ovom slučaju roditelji će biti zainteresirani za aktivnost koja se provodi jer ih zanima što njihova djeca usvajaju i na koji način. Tada su oni ujedno i kritičari. To znači da odgajatelj treba biti maksimalno perceptivan u odnosu na djecu te pripaziti na aspekt neverbalne komunikacije u tom odnosu (Valjak Čunko, 2016). Kao što je već rečeno, treba pripaziti na svoj fizički izgled. Ukoliko za vrijeme interakcije djeci daje određene upute treba prilagoditi ton glasa te govoriti jasno, glasno i razumljivo. Također, kako bi bio što bliže djeci, treba se za vrijeme komunikacije fizički približiti djeci, primjerice, sjesti za stol ili na pod zajedno s njima što stvara bolju koheziju grupe i čime se postiže ravnopravni položaj među sudionicima. Stav tijela treba mu biti otvoren kako bi ostavio dojam pristupačnosti. Isto tako, svakom djetetu treba posvetiti dovoljno pažnje i održavati kontakt očima kako se niti jedno dijete ne bi osjećalo zanemareno. Kao što je navedeno, neka djeca mogu osjećati nelagodu jer takva situacija za njih nije prirodna. Ukoliko neko dijete bude uzrujano, odgajatelj ga može smiriti dodirima ili zagrljajem govoreći tišim, umirujućim tonom glasa. U odnosu na roditelje, odgajatelj mora biti svjestan njihove prisutnosti, ali ne toliko da mu odvlače pažnju od primarnog cilja, a to je odgojno-obrazovni proces.

### **3.2.3. Primjeri dobre neverbalne komunikacije odgajatelja i roditelja u okviru roditeljskog sastanka organiziranog radi druženja roditelja i djece**

Prema Milanović (1997) ova vrsta roditeljskog sastanka je dio vrtićke tradicije i vrlo je popularna, kako među roditeljima, tako i među odgajateljima.

Najčešće su vezani uz određene dane u godini koji se tiču važnih zbivanja (blagdani, odlazak iz vrtića i sl.). Na takvim roditeljskim sastancima je najmanje rizika jer odgajatelji prezentiraju ono što svakodnevno rade te se osjećaju kompetentnijima, a roditelji, jednako kao i djeca uživaju u zajedničkom druženju što stvara posebno ozračje u kojemu se svi sudionici komunikacije osjećaju dobro.

Za ovu vrstu roditeljskog sastanka karakteristično je dobro raspoloženje i opuštena atmosfera u grupi. S obzirom da se najčešće radi o određenim vrstama radionica, odgajatelj bi na početku susreta trebao pozdraviti sve prisutne govoreći dovoljno glasno, ali ipak kontrolirano kako bi njegov pozdrav bio odmjeran i adekvatan situaciji u kojoj se nalaze. Važno je da ga svi prisutni dovoljno dobro čuju i vide (Valjak Čunko, 2016). Pritom treba pripaziti da tijelom bude okrenut prema sugovornicima u otvorenom stavu pokazujući dlanove, ali ne na način da ih okreće prema dolje kako ne bi ostavio autoritaran dojam. Istovremeno, s obzirom da se radi o aktivnostima u manjim skupinama bilo bi preporučljivo roditelje zamoliti da sjednu za okrugle stolove zajedno s djecom. Istovremeno, odgajatelj može predložiti da se roditelji druže, ne samo sa svojom, već i drugom djecom i roditeljima u skupini. Takvi prostorni uvjeti omogućiti će bolje međusobno upoznavanje i stvoriti dobre preduvjete za suradnju. Za vrijeme izvođenja aktivnosti odgajatelj treba prići svakoj skupini, sjesti se, barem nakratko za njihov stol kako bi kod roditelja ostavio dojam pristupačnosti. Cijelo vrijeme treba obraćati pažnju hodajući i promatrajući način funkcioniranja unutar grupa kako bi, ukoliko je nekome potrebna pomoć mogao određenim grupama sugerirati da pomognu drugima. Pritom, ukoliko nekome želi ukazati na nešto, primjerice pokazati kako je određena grupa nešto izradila, ne preporuča se korištenje geste „upirućeg prsta“. Kao prikladnu zamjenu za navedenu gestu, odgajatelj može ispružiti ruku i otvorenim dlanom ukazati na željenu stvar/situaciju/osobu kako ne bi djelovao nasilno (Valjak Čunko 2016).

### **3.2.4. Primjeri dobre neverbalne komunikacije odgajatelja i roditelja u okviru komunikacijskog roditeljskog sastanka**

Kako tvrdi Milanović (1997) komunikacijski roditeljski sastanak zahtjeva aktivno sudjelovanje roditelja jer služi za razmjenu misli, ideja, stavova iskustava i jedan je od cjenjenijih oblika suradnje odgojno-obrazovne ustanove i roditelja. Osim

za poboljšanje suradnje, služi i za jačanje, kako roditeljskih, tako i odgajateljskih kompetencija. Na taj način roditelji se potiču na razmišljanje o svojoj ulozi, novim pristupima u odgoju djeteta, njegovom razvoju, o važnosti uloge odgajatelja i odgojno-obrazovne ustanove za dijete. Ovakva vrsta roditeljskog sastanka organizira se bez djece i u nazočnosti oba odgajatelja.

S obzirom na to da ovakav tip roditeljskog sastanka zahtjeva angažman te aktivnost i odgajatelja i roditelja, za neometani tijek komunikacijskog procesa važno je da se svi sudionici međusobno dobro vide i čuju. Prema Pease i Pease (2008) istaknuta je važnost prostornog rasporeda sjedenja za vrijeme komunikacijskog procesa. Stoga, ukoliko u prostorijama odgojno-obrazovne ustanove ne postoji dovoljno velik okrugli stol koji bi omogućio takav komunikacijski preduvjet u okviru prostornog aspekta, alternativa bi bila postavljanje stolica u krug. Kao što je prethodno navedeno načini sjedenja su izuzetno važni. Sukladno tome, s obzirom da se radi o prisutnosti oba odgajatelja, preporuča se da oni sjede jedan pored drugog, ali nikako na suprotnim stranama kruga pogotovo u prisutnosti stola u prostoru kako na roditelje ne bi, zbog prostornih uvjeta, ostavili dojam oprečnosti u razmišljanju. Ukoliko su odgajatelji sinkronizirani i zrcale međusobne kretnje, ostavit će dojam istomišljenika što bi kod roditelja moglo stvoriti veći osjećaj sigurnosti i povjerenja. U ovoj situaciji je izuzetno važno da odgajatelji imaju otvoren stav tijela te da ni u kom slučaju ne križaju ruke ili noge. Otvorenost je u ovom slučaju važna iz razloga što su neki roditelji možda manje komunikativni ili teže iznose svoje stavove i mišljenja. Odgajatelji u ovom slučaju trebaju obratiti pozornost na neverbalnu komunikaciju roditelja. S obzirom da se ovdje radi o razmjeni ideja, stavova i mišljenja uzmimo u obzir sljedeću situaciju. Jedan roditelj iznosi svoj stav o određenoj situaciji, a neki roditelji kimaju glavom, ali vi primjećujete jednog roditelja blago stisnutih očiju koji je lakat naslonio na koljeno, gladeći se po bradi. Iz njegovih kretnji moguće je zaključiti da procjenjuje sugovornika i najvjerojatnije se ne slaže s njegovim mišljenjem. Kako je razmjena različitih mišljenja važna za razvoj odgojno-obrazovnog procesa, roditelja „procjenjivača“ odgajatelj može zamoliti da iznese svoje mišljenje. Na taj način će i drugi koji su povučeni biti potaknuti da iznesu svoje stavove, jer razmjena različitih stavova i mišljenja doprinosi kritičkom razmišljanju, učenju, prihvaćanju i toleranciji što predstavlja jednu u nizu blagodatnih omogućenih procesom komunikacije.

### **3.3. Neformalni razgovori u interpersonalnoj komunikaciji roditelja i odgajatelja**

Neformalni razgovori u interpersonalnoj komunikaciji između roditelja i odgajatelja odvijaju se na dnevnoj bazi prilikom dovođenja i odvođenja djeteta iz odgojno-obrazovne ustanove, točnije vrtića (Ljubetić, 2014). Ovakav tip razgovora u većini slučajeva služi za prenošenje kratkih i općenitih informacija u kojima odgajatelj roditelju priopćava kako je njegovo dijete provelo dan te je li bilo sve u redu. Zahtjeva individualni pristup odgajatelja u odnosu na sugovornika, u ovom slučaju najčešće jednog roditelja. Bez obzira na neformalnu notu ovog tipa razgovora, ne treba umanjivati njegovu važnost s obzirom na to da se odvija „jedan na jedan“ te da je odgajatelj u poziciji objekta koji biva promatran od strane kritičara, u ovom slučaju roditelja te da se treba pobrinuti da njegov tijek bude na razini dostojnoj profesije koju odgajatelj obavlja.

Adekvatna neverbalna komunikacija odgajatelja u ovakvoj situaciji, podrazumijeva da će se odgajatelj, ukoliko sjedi, ustati i prići roditelju. Važno je da se ukoliko u tom trenutku odgajatelj sjedi za stolom, ustane i prikladno pozdravi roditelja kako stol ne bi stvarao komunikacijsku barijeru između sugovornika. Taj čin stavlja sugovornike u ravnopravan položaj što stvara bolje preduvjete za početak komunikacije (Valjak Čunko, 2016).

Također, prilikom pozdrava odgajatelj treba pripaziti da ne ulazi u intimni prostor roditelja te da se zadrži na korektnoj udaljenosti u okviru roditeljevog osobnog prostora (između 46 cm i 120 cm) (Hall 1959; cit. prema Samovar i sur., 2013:220). Sukladno navedenom, odgajatelj treba izbjegavati razne vrste dodirivanja kako ne bi bio okarakteriziran kao uljez na sugovornikovom intimnom prostoru (Valjak Čunko, 2016). Ukoliko roditelj pozdrav započinje rukovanjem, važno je da odgajatelj ne inzistira na podložnom ili dominantnom načinu rukovanja, već da rukovanje izvrši ravnopravnim stilom (Pease i Pease, 2008).

Prilikom pozdrava, odgajatelj s roditeljem treba ostvariti kontakt očima i tijekom razgovora zadržavati društveni pogled koji obuhvaća obrnuti trokut u području lica između očiju i usta da bi ostavio dojam nenasilnosti (Pease i Pease, 2008). Odgajatelj također ne smije zaboraviti činjenicu da, bez obzira koliko mu je ugodan razgovor s pojedinim roditeljem, treba obratiti pozornost na djecu što nam ukazuje da bi svoj

pogled, bez obzira na sugovornika tijekom razgovora, trebao usmjeriti i prema djeci kako ne bi ostavio dojam nemarnosti ili neprofesionalnosti.

Kada se govori o mimici lica, odgajatelj treba voditi računa da ona prati izgovorenu riječ kako bi ostavio što vjerodostojniji dojam. Primjerice, ukoliko se nasmije, smiješak bi trebao biti prirodan i iskren što podrazumijeva pokretanje usnih mišića, ali ujedno i podizanje obraza i očiju (Valjak Čunko, 2016).

U ovom dijelu treba spomenuti i kimanje glavom. Svi smo mi skloni kimati glavom što šalje poruku da se slažemo sa navedenim informacijama. Međutim, ponekad kimamo glavom kako bi sugovorniku poslali poruku da obraćamo pozornost na izgovorene riječi, a ponekad to radimo iz upravo suprotnog razloga, kako bi odavali dojam kao da slušamo. Korištenje ove kretnje treba ograničiti na razumne i kontrolirane okvire kako ne bi odali dojam prevelike podložnosti što uvelike utječe na ostavljanje dojma autonomnosti ili neuvjerljivosti u okviru aktivnog slušanja.

Vezano za gestikulaciju, ponovno treba istaknuti kako ona ne smije biti pretjerana te kako, kao što je prethodno navedeno prema Pease i Pease (2008), dlanovi trebaju stajati okrenuti prema gore i samim time ukazivati kako je odgajatelj otvoren i spreman za komunikaciju. Nadovezujući se na položaj tijela odgajatelj treba pripaziti da stoji u otvorenom položaju te izbjegavati križanje ruku ili nogu.

Nikako se ne smije zaboraviti na činjenicu da je komunikacija dvosmjerni proces u kojemu, bilo da odašiljemo verbalne ili neverbalne poruke, trebamo i dekodirati sugovornikove poruke kako bi imali što bolji uvid u njihov stav o nama.

Primjerice, analizirat ću situaciju u kojoj odgajatelj komunicira sa roditeljem koji stoji prekrivenih ruku te za vrijeme, čak i ovakvog kratkog i neformalnog razgovora, izbjegava pogled dok mu odgajatelj daje informaciju o tome kako je njegovo dijete provelo dan. Iz navedene situacije vidljivo je da roditelj nije fokusiran na tijek razgovora te da nam svojim položajem ruku sugerira kako je zatvoren za primanje informacija. Treba uzeti u obzir da položaj tijela ili njegovih dijelova djeluje dvosmjerno. To znači sljedeće: npr. ukoliko osjećamo sreću, smijemo se, ali i ukoliko se počnemo smijati to može uvelike utjecati na stvaranje osjećaja sreće u nama te mijenja naš psihološki stav (Pease i Pease, 2008). U tom slučaju odgajatelj bi u vidu ostvarivanja kvalitetnije komunikacije mogao roditelju ponuditi određeni komad papira sa nekom obavijesti ili mu pružiti crtež djeteta koji je nacrtalo taj dan

kako bi, na nenasilan način pokušao otvoriti njegov položaj tijela te bolje usmjerio fokus.

Nadalje, treba napomenuti kako ovakav neformalni razgovor treba trajati kratko iz razloga što je odgajatelj osoba koja je pod konstantnim povećalom djeteta, ali i roditelja te treba uzeti u obzir da predstavlja određenu vrstu modela koji predstavlja ogledalo svoje profesije. Naime, odgajatelj koji stoji na vratima i ne prestaje razgovarati s roditeljima i tako iz dana u dan, povećava mogućnost da će biti okarakteriziran kao pričljiv, moguće iz tog razloga i manje profesionalan. Stoga treba obratiti pozornost na trajanje razgovora te informacije prenositi sažeto i jezgrovito (Valjak Čunko, 2016).

Koliko god bio važan dio komunikacijskog procesa, neformalni razgovor između odgajatelja i roditelja ne bi trebao trajati predugo. Ako odgajatelj osjeti potrebu roditelja za daljnjom komunikacijom, bilo bi uputno za takav razgovor odrediti novi termin.

## 4. ZAKLJUČAK

Sva zanimanja koja se temelje na radu s ljudima, trebala bi naglasak staviti na unaprjeđenje komunikacijskih vještina svojih aktera. Jedno od takvih zanimanja i ono je odgajatelja u vrtiću. Da bi odgajatelj bio uspješniji u svom radu, u procesu obrazovanja bilo bi važno, između ostalog, omogućiti mu usvajanje vještina neverbalne komunikacije.

Unatoč kritici i različitim mišljenjima o univerzalnosti pojedinih znakova neverbalne komunikacije, odgajatelj koji u komunikacijskom procesu nauči čitati govor tijela druge osobe te ih povezuje s onim što je rečeno, bit će uspješniji u svom poslu. „Ono oko čega se komunikolozi jednoglasno slažu jest da je neverbalna komunikacija druga strana pobjedničke medalje jer je bez nje tumačenje ljudske komunikacije krnje, da se istodobno ostvaruju: prenose i primaju različite dimenzije neverbalne komunikacije te joj se i na taj način treba pristupiti u tumačenju i da su pojedinci koji uspješnije čitaju, ali i svjesno „pišu“ svoje neverbalne znakove uspješniji u profesionalnoj i privatnoj sferi.“ (Bartoluci i Tomić, 2014:22).

Nakon detaljne analize literature iz područja neverbalne komunikacije, mišljenja sam da bi u procesu obrazovanja veći naglasak trebalo staviti upravo na proučavanje neverbalnih znakova. To znanje omogućit će ostavljanje boljeg prvog dojma odgajatelja na roditelje. O tom prvom dojmu često će ovisiti uspostavljanje njihovog daljnjeg odnosa što će indirektno utjecati i na samo dijete. Kad odgajatelj ima znanja o tome kako neverbalno izraziti npr. srdačnost, otvorenost, iskrenost, o kojim sve dijelovima komunikacije voditi računa – kako se rukovati, odjenuti, koliko biti udaljen od sugovornika, njegova će komunikacija biti uspješnija. Osim što bi trebao razmišljati o vlastitoj neverbalnoj komunikaciji, odgajatelj će biti u velikoj prednosti čitajući i interpretirajući neverbalne znakove roditelja. Isto tako, potencijalne sukobe, nerazumijevanje ili šum u komunikaciji moguće je „sanirati“ čitajući znakove koje roditelji pokazuju. Zatvoren stav tijela ili izbjegavanje pogleda mogu tako odgajatelju poslužiti kao „zvono na uzbunu“ označavajući situaciju u kojoj postoji problem. Svakako je važno napomenuti, da bi interpretacija govora tijela bila točna, odgajatelj mora voditi računa o podudaranju izrečenog i izraženog pomoću kretnji tijela. Također, postoji izreka koja kaže: „U Rimu se ponašaj kao



Rimljanin.“, a pretpostavlja poznavanje normi i vrijednosti određene kulture u cilju boljeg razumijevanja društva u cjelini. Ona se u velikoj mjeri može primijeniti i na odgojno-obrazovni proces jer omogućuje odgajatelju lakše razumijevanje različitih profila sugovornika (roditelja) i njihove povezanosti sa sredinom u kojoj se komunikacija odvija.

Na posljatku mogu zaključiti da poznavanje neverbalne komunikacije odgajatelju može biti od velike pomoći ako je pažljiv pri interpretaciji i svaku situaciju promatra u njenom kontekstu. Ako je odgajatelj usmjeren na više neverbalnih znakova, te uočava „suglasje“ među njima, npr. zaključuje da je roditelj nepovjerljiv prema odgajatelju temeljem analize nekoliko znakova kao što su: prekrizene ruke, zatvoren stav tijela, izbjegavanje pogleda, velika udaljenost u komunikaciji, moći će na vrijeme reagirati i pokušati otkriti uzrok problema. Ono što roditelj govori i radi mora biti usklađeno da bi odgajatelj bio siguran što mu je on htio poručiti. Sve navedeno ima veze sa situacijom i kontekstom jer zatvoren stav tijela roditelja ispred dječjeg vrtića, za hladnog vremena, vjerojatno je uzrokovan niskom vanjskom temperaturom zraka, a ne potencijalnim problemom u komunikacijskom kanalu između roditelja i odgajatelja. Poznavanje neverbalne komunikacije neće uvijek odgajatelju olakšati komunikacijski proces s roditeljem. Njegova kvaliteta ovisit će o čitavom nizu faktora, no u tom su procesu ključni rad i dobra volja što konkretno znači da se odgajatelj treba upustiti u savladavanje neverbalnih komunikacijskih vještina, neovisno o stupnju dosadašnjeg znanja. Ne treba zanemariti i činjenicu da čovjek uči čitavog života te da je i najiskusniji odgajatelj osoba koja može (ako to želi) učiniti iskorak u vlastitoj komunikaciji.

U konačnici, odnos prema samome sebi reflektira se i na našu okolinu. Odgajatelji se nalaze u specifičnoj situaciji. Da bi njihova komunikacija s djecom, i njihovim roditeljima bila učinkovita, jednoznačna i uspješna, potrebno je uz vještine slušanja i verbalnu komunikaciju razvijati i neverbalne vještine jer, koristeći se riječima Alexandra Lowena (1971), nijedan jezik nije tako jasan kao govor tijela kad ga jednom naučimo čitati. Iz tog razloga, mišljenja sam da bi studentima Ranog predškolskog odgoja i obrazovanja, nužno bilo proširivati znanja i vidike kolegijem koji bi na više razina (pedagoškoj, psihološkoj, sociološkoj i sl.) omogućio „uvježbavanje“ čitanja neverbalnih znakova. Time bi budući odgajatelji dobili „alat“ čijim bi korištenjem uvijek imali stanovitu prednost u komunikacijskom procesu, o

čijoj kvaliteti ovise međuljudski odnosi na razini odgajatelj – roditelj, ali što je još puno važnije i budućnost novih generacija.

## 5. LITERATURA

1. Aronson, E., Wilson, T. D. i Akert, R. M. (2005). *Socijalna psihologija*. Zagreb: MATE. 4. izdanje.
2. Bartoluci, S., i Tomić, D. (2013). *Više od riječi – neverbalna komunikacija trenera i sportaša (1. dio)*. *Kondicijski trening*, 11(2), 4-10.
3. Bartoluci, S., i Tomić, D. (2014). *Korak do zlata – druga strana komunikacijske medalje. Neverbalna komunikacija trenera i sportaša (2. dio)*. *Kondicijski trening*, 12(1), 15-22.
4. Domović, V. (2011). Učiteljska profesija i profesionalni identitet učitelja. U: V. Vizek-Vidović (ur.), *Učitelji i njihovi mentori*. Zagreb: IDIZ.
5. Knapp, M. L. i Hall, J. A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Zagreb: Naklada Slap.
6. Lowen, A. (1971). *The Language of the Body*. Macmillan General Reference.
7. Ljubetić, M. (2014). *Od suradnje do partnerstva obitelji, odgojno-obrazovne ustanove i zajednice*. Zagreb: Element
8. Matsumoto, D., Hwang, H. C., Frank, M. G., (2015.), *APA handbook of nonverbal communication*, Washington DC: American Psychological Association
9. Milanović, M. (1997). *Pomozimo im rasti*, Zagreb: Ministarstvo prosvjete i športa Republike Hrvatske
10. Novosel, P. (1991). *Komuniciranje. U: Kolesarić, V., Krizmanić, M. i Petz, B. (ur.) Uvod u psihologiju*. Zagreb: Grafički zavod Hrvatske.
11. Pease, A. (2002). *Govor tijela: kako misli drugih ljudi pročitati iz njihovih kretnji*. Zagreb: AGM.
12. Pease, A., Pease, B. (2008). *Velika škola govora tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.
13. Rijavec, M. i Miljković, D. (2002). *Neverbalna komunikacija - Jezik koji svi govorimo*. Zagreb : IEP
14. Valjak Čunko, A. (2016). *Predavanje-Uvod u komunikologiju*. Petrinja

15. Zvonarević, M., (1978.), *Socijalna psihologija*, Zagreb: Školska knjiga

## SLIKE

1. Slika 1. <http://www.maturski.org/Komunikologija/Modeli-komuniciranja.html> (16.8.2017.)
2. Slika 3. <https://blogonlinguistics.wordpress.com/2013/10/25/proxemics-personal-space/> (17.8.2017.)
3. Slika 4. Pease, A. i Pease, B. (2008). *Velika škola govora tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga. (str. 325-328)
4. Slika 5. <https://www.emotionresearchlab.com/blog/universal-facial-expressions-and-emotions/> (19.8.2017.)
5. Slika 6. <http://successfully-speaking.com/blog/the-handshake-a-key-to-effective-communication-skills> (20.8.2017.)
6. Slika 7. <http://irinanew.weebly.com/nonverbal-communication.html> (20.8.2017.)
7. Slika 8. <https://www.pinterest.com/lotteclewin/h%C3%A6nder/> (20.8.2017.)
8. Slika 9. <http://prikomunikacija.blogspot.hr/2013/05/pet-kljucnih-elemenata-u-govoru-tijela.html> (20.8.2017.)
9. Slika 10. <http://www.beautifulmeplusyou.com/2012/04/what-your-body-language-says-about-you.html> (22.8.2017.)
10. Slika 11. <http://www.istockphoto.com/photos/arms-crossed?excludenudity=true&sort=mostpopular&mediatype=photography&phrase=arms%20crossed> (22.8.2017.)
11. Slika 12. <http://www.ilanelanzen.com/familyandparenting/why-is-a-mother-child-bond-so-special/> (23.8.2017.)
12. Slika 13. [http://4.bp.blogspot.com/--z\\_lcUmzfEo/UYcx5QVyBII/AAAAAAAAAAv0/DTusHiw1uzU/s1600/Eye-contact.png](http://4.bp.blogspot.com/--z_lcUmzfEo/UYcx5QVyBII/AAAAAAAAAAv0/DTusHiw1uzU/s1600/Eye-contact.png) (25.8.2017.)
13. Slika 14. <http://thecontentedcopywriter.com.au/tone-of-voice/> (25.8.2017.)

## 6. ŽIVOTOPIS

### Ivana Degirmendžić

Rođena sam 28. veljače 1988. godine u Zagrebu. Nakon završene Osnovne škole Malešnica, upisala sam te 2006. godine završila X. gimnaziju u Zagrebu te maturirala s odličnim uspjehom.

S obzirom na to da sam rad s djecom oduvijek smatrala ispunjavajućim, 2006. godine upisujem Učiteljski fakultet u Zagrebu, stručni studij Predškolskog odgoja. Stjecajem životnih okolnosti, bez obzira na uspješnost tijekom sve tri godine studija, nisam ga završila u roku te 2016. godine predajem zamolbu za završetak studija koja mi je odobrena i sukladno tome mi je omogućen prelazak na Učiteljski fakultet, Odsjek za odgojiteljski studij u Petrinji na preddiplomski sveučilišni studij Ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja sa utvrđenih 12 ispita razlike koje sam uspješno sve položila do ljetnog roka ak. 2016./17. god..

Stalno sam zaposlena na Kineziološkom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu kao tajnica predstojnika Studijskog centra za izobrazbu trenera te taj posao uspješno obavljam već sedam godina. Uz sklopu navedenog zaposlenja uz obavljanje poslova u opisu radnog mjesta, sudjelovala sam u organizaciji međunarodnih znanstvenih konferencija „Kondicijska priprema sportaša“ te „Conference on Kinesiology“ kao član organizacijskog i tehničkog odbora. Navedeno, kao i svakodnevni rad s ljudima, naučio me mnogo o važnosti komunikacijskih vještina, kako na verbalnoj, tako i na neverbalnoj razini. Iz toga proizlazi i inspiracija za temu završnog rada, ali u kontekstu odgajateljske profesije.

Želja mi je, sukladno životnim mogućnostima, a u skladu sa interesima, obogatiti svoje znanje u području komunikologije koja me izuzetno zanima, ali i ujedno i odgajateljske profesije što će me, u perspektivi, nadam se dovesti do upisivanja diplomskog studija iz jednog od navedenih područja.