

# Uloga neverbalne komunikacije između roditelja i odgajatelja u odgoju djece

---

Kozić, Tamara

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:147:563461>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-29**

*Repository / Repozitorij:*

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



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

**TAMARA KOZIĆ  
ZAVRŠNI RAD**

**ULOGA NEVERBALNE  
KOMUNIKACIJE IZMEĐU  
RODITELJA I ODGAJATELJA U  
ODGOJU DJECE**

**Zagreb, rujan 2018.**

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

**ZAVRŠNI RAD**

Ime i prezime pristupnika: Tamara Kozić

TEMA ZAVRŠNOG RADA: Uloga neverbalne komunikacije između roditelja i odgajatelja u odgoju djece

MENTOR: dr.sc. Mario Dumančić

SUMENTOR: Ana Valjak Čunko

**Zagreb, rujan 2018.**

# SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. KOMUNIKACIJA.....	3
3. VRSTE KOMUNIKACIJA.....	4
<b>3.1. Verbalna komunikacija.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2. Neverbalna komunikacija.....</b>	<b>5</b>
<b>3.3. Sličnosti i različitosti neverbalne i verbalne komunikacije.....</b>	<b>7</b>
4. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA.....	8
5. KOMUNIKACIJSKA OKOLINA.....	8
<b>5.1. Držanje tijela.....</b>	<b>9</b>
<b>5.2. Geste.....</b>	<b>11</b>
<b>5.3. Dodirivanje.....</b>	<b>12</b>
<b>5.4. Gledanje.....</b>	<b>14</b>
<b>5.5. Izrazi lica.....</b>	<b>16</b>
<b>5.6. Glasovno ponašanje.....</b>	<b>16</b>
6. PARTNERSTVO IZMEĐU ODGAJATELJA I RODITELJA.....	17
<b>6.1. Suradnja s roditeljima.....</b>	<b>19</b>
<b>6.1.1. Individualni razgovori.....</b>	<b>20</b>
<b>6.1.2. Kutić za roditelje.....</b>	<b>21</b>
<b>6.1.4. Roditeljski sastanak.....</b>	<b>23</b>
7. Primjeri pravilne neverbalne komunikacije odgajatelja i roditelja u okviru roditeljskog sastanka predavačkog tipa.....	24
8. Primjeri pravilne neverbalne komunikacije odgajatelja i roditelja u okviru roditeljskog sastanka organiziranog radi druženja roditelja i djece.....	25
9. Primjeri pravilne neverbalne komunikacije odgajatelja i roditelja u okviru ogleđnog roditeljskog sastanka.....	26
10. Primjeri dobre neverbalne komunikacije odgajatelja i roditelja u okviru komunikacijskog roditeljskog sastanka.....	27

11. ZAKLJUČAK.....	29
12. LITERATURA.....	31
IZJAVA O AUTORSTVU RADA I JAVNOJ OBJAVI RADA.....	33

## SAŽETAK

Cilj ovoga rada je prikazati važnost neverbalne komunikacije u odgoju djece, odnosno utjecaj na uspostavljanje i izgradnju odnosa između odgajatelja, roditelja i djece. Komunikacija je sastavni dio života svih ljudi a verbalna komunikacija je upravo ta koja se najviše upotrebljava. Iz tog razloga neverbalna komunikacija je često zanemarena a ima veliku važnost u svakodnevnoj komunikaciji zato što kroz nju možemo otkriti kako se netko osjeća, što misli, dali mu je dosadno, sluša li nas ili ne i mnogo drugih stvari. Upravo zbog toga nam ona igra veliku ulogu u uspostavljanju kvalitetne komunikacije i izgradnji partnerstva s roditeljima djece i samim time je veoma važna za zajednički odgoj djece. Komunikacija i suradnja s roditeljima doima se veoma jednostavnim procesom, ali zapravo nije. Odgajatelj treba znati na koji način pristupiti roditelju i reći mu u čemu je problem, motivirati ga za razgovor, smiriti ga i saslušati ga, te mu dati argumente zašto je neka situacija kakva je a sve to kroz smirenu i lijepu verbalnu, ali i neverbalnu komunikaciju koja se pokazala važnijom u komunikaciji roditelja i odgajatelja iz tog razloga što roditelji više pažnje pridaju mimici i neverbalnom stavu odgajatelja nego verbalnom. Partnerstvo i iskrena komunikacija također igraju veliku ulogu u odgoju djece jer kroz pozitivan stav, odnos i suradnju djeci dajemo primjer na koji način trebaju komunicirati, što je lijepo i prihvatljivo. Komunikacija i izgradnja odnosa s roditeljima je veoma kompleksan proces u koji je potrebno uložiti puno vremena i truda, za dobrobit odgoja djeteta.

### *Cljučne riječi:*

verbalna komunikacija, neverbalna komunikacija, odgajatelj, roditelj, suradnja, partnerstvo

## **SUMMARY**

The aim of this paper is to show the importance of nonverbal communication in child upbringing, specifically the impact on establishing and building relationships between educators, parents and children. Communication is an integral part of all people's lives and verbal communication is the one that is most widely used, and for this reason, nonverbal communication is often neglected. Nonverbal communication has great importance in everyday communication because through it we can discover how someone feels, what he thinks, whether he is bored, is he listening us or not, and many other things. It is for this reason nonverbal communication plays a major role in establishing quality communication and building partnerships with the children's parents, making them very important for the common upbringing of children. Communication and collaboration with parents seem like a very simple process, but it is not. The educator should know how to approach a parent and tell him what the problem is, motivate him to talk, calm him down, listen to him, give him arguments why a situation is as it is an all that through a calm and nice verbal but also nonverbal communication that has been proven to be more important in communicating parents and educators because parents pay more attention to the mimic and the nonverbal attitude of the educator rather than the verbal. Partnership and sincere communication also play a major role in the upbringing of children because through a positive attitude, relationship and collaboration we give children an example of how they should communicate and what is nice and appropriate. Communication and building relationships with parents are a very complex process in which it is necessary to invest a lot of time and effort to the benefit of the child's upbringing.

*Key words:*

verbal communication, nonverbal communication, educator, parent, cooperation, partnership

# 1. UVOD

U odgojno obrazovnom procesu tijekom školovanja i usavršavanja usvajamo čitav niz različitih znanja i vještina. Međutim, komunikacijska znanja i vještine obično ostaju nepoznate. Neverbalnu komunikaciju čine razni elementi npr. izraz lica, ton glasa, geste, pokreti tijela, dodir, pogled itd. (Pease 1991). Kroz neverbalnu komunikaciju možemo zaključiti dali je naš sugovornik dobrog ili lošeg raspoloženja, iskren ili neiskren. Neverbalne poruke u većini slučajeva odašiljemo potpuno nesvjesno, a jednako tako ih i interpretiramo. (Rijavec 2002). Sposobnost čitanja neverbalnih znakova obično pripisujemo ljudima koje smatramo „komunikativnijima“, pa često i snalažljivijima i uspješnijima u društvu. (Jukić i Nadrljanski (2015). Ljudi su vizualna bića i iz tog razloga nam je neverbalna komunikacija puno upečatljivija i više vjerujemo pokretima tijela odnosno govoru tijela, nego samoj verbalnoj komunikaciji upravo zato što je neverbalna komunikacija nesvjesna. ( Knapp, Hall, 2010).

Odgajatelji i roditelji su u svakodnevnoj interakciji te o kvaliteti njihove suradnje i partnerstva ovisi način i kvaliteta komunikacije. O razvijanju partnerskog odnosa između odgajatelja i roditelja uvelike ovisi i djetetova socijalizacija. (Tatković, Diković, 2016). Poznavanjem neverbalne komunikacije odgajatelj može biti od velike pomoći prilikom nalaženja u različitim situacijama koje ću ovim radom nastojati prikazati. Iz tog razloga ću s neverbalnog aspekta analizirati 4 najčešće situacije u kojima se nalaze roditelji i odgajatelji. Poznavanjem neverbalne komunikacije možemo izbjeći tzv. „lošu“ komunikaciju između svih sudionika u komunikacijskom procesu. Ne razumijevanje i krivo tumačenje poruke u komunikaciji dovode do loših međuljudskih odnosa. Neverbalni znakovi su samo jedan komunikacijski aspekt bez čijeg poznavanja je nemoguće dobro i jasno komunicirati ali niti raditi na poboljšanju odnosa između odgajatelja, roditelja i djeteta.

Cilj je ovog rada uz pomoć stručne literature i kroz primjere prikazati značajke verbalne i neverbalne komunikacije u odnosu odgajatelja i roditelja.

U prvome dijelu ovoga rada biti će objašnjen pojam verbalne i neverbalne komunikacije, njihove sličnosti i različitosti. Drugi dio rada posvećen je pojmu



neverbalne komunikacije koja igra veliku ulogu u samom razvoju partnerskog odnosa i suradnje između odgajatelja i roditelja koji za cilj ima dobrobit djetetova cjelokupnog razvoja. Treći dio rada za svrhu ima prikazati utjecaj komunikacijske okoline na ugođaj i atmosferu tijekom razgovora. Također u trećem dijelu rada bazirati ću se i na držanju tijela, gestama, dodirivanju, gledanju, izrazu lica i glasovnom ponašanju budući da ove navedene značajke imaju veliku ulogu u tumačenju sugovornikova mišljenja, stava, osjećaja i ugone za vrijeme razgovora i njegovih namjera. U četvrtom dijelu rada nastojati ću prikazati svrhu partnerskog odnosa i suradnje između odgajatelja i roditelja budući da je od velike važnosti razvoj pozitivnog i dobrog odnosa između odgajatelja i roditelja kako bi se omogućio što složeniji i bolji zajednički odgoj djeteta. Da bi se postigao pozitivan i suradnički odnos važno je tumačiti na pravilan način verbalne i neverbalne znakove sugovornika te obraćati pažnju na obje vrste komunikacije, a ne samo na riječi ili samo na mimiku. U ovome dijelu rada pojasniti ću kako se partnerstvo između roditelja i odgajatelja razvija kroz individualne razgovore, zajednička druženja roditelja, odgajatelja i djece i roditeljske sastanke. Istaknuti ću i to da postoji još jedan način koji igra veliku ulogu u razvoju suradničkog odnosa a to je komunikacija putem kutića za roditelje gdje odgajatelj ostavlja obavijesti, poruke obješene na panou ili oglasnoj ploči kako bi roditelji sami mogli vidjeti poruku koju im odgajatelj želi prenijeti. Zadnji dio rada biti će posvećen prikazivanju pravilne neverbalne komunikacije između odgajatelja i roditelja u okvirima navedenih suradničkih aktivnosti gdje će biti objašnjeno na koje sve načine odgajatelj može postupiti i na pristojan i ljubazan način prekinuti razvoj komunikacije u neželjenom smjeru i ometanje roditelja zbog međusobnog došaptavanja za vrijeme roditeljskog sastanka. Također biti će navedeno kako odgajatelj treba komunicirati s roditeljima, kako mora biti odjeven da bi ostavio pozitivan dojam na roditelje, što je primjereno za roditeljske sastanke, opisati ću držanje tijela, mimiku, geste, kretnje koje su odgovarajuće za odgajatelja koji za vrijeme roditeljskog sastanka ima ulogu predavača.

## 2. KOMUNIKACIJA

Komunikacija dolazi od latinske riječi „communicare“ što u prijevodu znači učiniti zajedničkim, priopćiti. (Anić, 1991). Komunikacija predstavlja proces prijenosa poruke od pošiljatelja prema primatelju verbalnim i neverbalnim signalima uz uvjet da primatelj razumije informaciju. (Jukić i Nadrljanski 2015.) Komunikacija je složena ljudska djelatnost koja je u osnovi ljudskog djelovanja i odnosa među ljudima; komunikacija je proces emitiranja i primanja ljudskih znakova koji imaju određeno značenje. (Jukić i Nadrljanski 2015). Znanstvena i stručna razmatranja komunikacije potvrđuju da je komunikacija jedna od najsloženijih područja koje postoji. Ona je temelj socijalne interakcije te preduvjet dobre suradnje jer izravno utječe na međuljudske odnose.

Komunikacija je prijenos informacija između dviju ili više osoba, no prijenos informacija se ne odvija samo razgovorom, taj prijenos se može postići tonom i bojom glasa, mimikom, gestama, šutnjom, stavom, pa čak i načinom odijevanja. Samim pokretima, izrazom lica, mimikom ljudi odašilju informaciju odnosno određenu poruku. Osobe šutnjom odašilju poruku „ne želim razgovarati s tobom“, „ne zanimaš me“ i sl. dakle komunikacija postoji onda i kada nam se čini da je uopće nema. Iako svakodnevno komuniciramo na razne načine, komunikacija je vještina koja se treba i može proučavati i učiti budući da ona ima veliku ulogu u našim životima, privatni i poslovnim. Kroz komunikaciju mi sami sebe predstavljamo, naša znanja, mišljenja, shvaćanja, kompetencije i brojne druge stvari.

Preduvjeti uspješne komunikacije su samopoštovanje i slika o sebi, otvorenost, ljubaznost i toplina, izbjegavanje stereotipa i predrasuda što znači da trebamo biti svjesni sami sebe svog uspjeha, svojih vrijednosti i svoje važnosti, cijeliti sami sebe, govoriti o sebi i iznositi svoja mišljenja te prihvaćati tuđa, imati razumijevanja za ono što nam netko govori, te ne donositi zaključke i osuđivati druge na temelju izgleda, spola, rase, kulture, vjere...

U ovom odjeljku bila je riječ o komunikaciji koja je prijenos informacija između minimalno dva subjekta. U idućem odjeljku objasniti će vrste komunikacije, odnosno verbalnu i neverbalnu komunikaciju, isto kao i njihove različitosti i sličnosti.

### 3. VRSTE KOMUNIKACIJA

#### 3.1. Verbalna komunikacija

Verbalnu komunikaciju možemo definirati kao stvarno izgovorene riječi. Kroz verbalnu komunikaciju, odnosno govor zapažamo intonaciju, visinu i boju glasa, način izgovaranja riječi, brzinu i oklijevanje. Verbalna komunikacija se odvija pomoću jezika, govorenog i pisanog, te ona podrazumijeva sve one stvarne riječi koje upotrebljavamo za vrijeme razgovora s nekom osobom. Pod verbalnu komunikaciju spadaju retorika, monolog i razgovor ( Pennington 2008). Ovu vrstu komunikacije određeni autori nazivaju usmenom komunikacijom te ju dijele na formalni razgovor, formalne diskusije u grupi, neformalni razgovor, neformalne mreže za širenje glasine ( Pejić Bach, Jaković, 2014).



Slika 1. Verbalna komunikacija

(izvor:[https://www.google.hr/search?q=verbalna+komunikacija&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiW1aSatLrdAhXTMywKHcI3DNoQ\\_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=igfFhkNijuKDAM](https://www.google.hr/search?q=verbalna+komunikacija&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiW1aSatLrdAhXTMywKHcI3DNoQ_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=igfFhkNijuKDAM))

Verbalna komunikacije dio je međuljudske komunikacije, isto kao i neverbalna. Bitno je napomenuti da verbalnu komunikaciju ne možemo odjeljivati od neverbalne, jer su obje ključan dio komunikacije općenito.

Većina ljudi prilikom razgovora s drugim ljudima oslanja se na verbalnu komponentu komunikacije kako bi shvatila poruku koju joj upućuje druga osoba te pri tome neverbalnu komunikaciju zanemaruje. Primjerice, tijekom razgovora između odgajatelja i roditelja obje strane se fokusiraju na riječi koje su im upućene te mogu na krivi način protumačiti poruku upućenu od druge strane. Dakle, roditelji bi mogli pogrešno protumačiti opasku odgajatelja da njihovo dijete ne želi sudjelovati u zajedničkim aktivnostima, zbog toga što neće uzeti u obzir odgajateljev stav, ton glas, mimiku lica i geste te bi roditelj mogao zaključiti da odgajatelj kritizira njihovo dijete a ustvari samo želi dobronamjerno ukazati roditeljima na problem. Ovim primjerom istaknuta je važnost neverbalne komunikacije, uz verbalnu komunikaciju, u dijalogu odgajatelja i roditelja.

### **3.2. Neverbalna komunikacija**

Neverbalna komunikacija je komunikacija porukama koje nisu izražene riječima nego drugim sredstvima kao što su pogled, šutnja, stav tijela, mimika, izraz lica, kretnje itd. Ukratko neverbalna komunikacija je sve ono što nije verbalna komunikacija, odnosno riječ, jezik. Ray Lee Birdwhistell ukazao je na važnost neverbalne komunikacije tako što je zaključio da je verbalna komponenta razgovora samo 35 posto, dok neverbalna komponenta iznosi čak 65 posto (Pease, 2002). U svakom trenutku naše komunikacije s nekom osobom mi možemo prestati koristiti riječi ali naš izraz lica, kretnje, stav tijela i drugi znakovi nastavljaju komunicirati s tom drugom osobom i daju joj određene poruke, primjerice kako se osjećamo. Mi sami nismo svjesni naše neverbalne komunikacije niti toga da nekome drugome šaljemo neverbalne znakove, ali jednako tako u komunikaciji s drugima nismo svjesni da čitamo tuđe neverbalne znakove. Poznavanje neverbalnih znakova nam u komunikacije uvelike može pomoći da bolje razumijemo druge ljude i pokušamo spriječiti ili barem smanjiti moguće nastale nesporazume u komunikaciji. Neverbalni znakovi nisu pod našom svjesnom kontrolom i nemoguće ih je kontrolirati u potpunosti.

Alexander Lowen ukratko je objasnio važnost neverbalne komunikacije, odnosno govora tijela kada je rekao: „Nijedan jezik nije tako jasan kao jezik tijela, kada ga jednom naučimo čitati.“

80 posto prvog dojma o nekoj osobi stvori se na temelju njegove neverbalne komunikacije. Dakle prilikom upoznavanja s nekom osobom držanje tijela, izraz lica, način prilaska, pogled, ton glasa, geste te samo rukovanje igraju veliku ulogu u tome na koji način će nas druga osoba doživjeti. Primjerice, ako nam osoba prilazi smireno, s osmijehom na licu te nas prilikom rukovanja gleda u oči dobiti ćemo dojam da nas ta osoba zaista želi upoznati i da joj je drago zbog toga. Za razliku od prethodno navedenog načina upoznavanja, ukoliko nam osoba prilazi namrštena s obrambenim stavom tijela shvatit ćemo kao da osoba nije najsretnija što se nalazi u ovoj situaciji te da možda nema želju niti upoznati nas.



Slika 2. Izrazi lica

(Izvor:

<https://www.google.hr/search?q=verbalna+komunikacija&source=lnms&tbn=isch&>

### **3.3. Sličnosti i različitosti neverbalne i verbalne komunikacije**

Kao što sam prethodno navela, verbalna komunikacija se odvija pomoću jezika, govornog i pisanog, a neverbalna se odnosi na geste, držanje tijela, izraz lica, pogled, vanjski izgled, odnosno na sve ono što nije riječ. U neverbalnoj komunikaciji neverbalni znakovi nemaju uvijek jedinstveno značenje, te interpretacija određenih znakova ovisi o spolu, kulturnoj pripadnosti, stupnju obrazovanja sugovornika i brojnim drugim činjenicama, dok u verbalnoj komunikaciji riječi imaju određenu strukturu i značenje koje se ne može tumačiti na više načina.

S obzirom na to da je u verbalnoj komunikaciji kontrola svijesti jača, a u neverbalnoj je djelomična, jako puno pokreta i neverbalnih znakova činimo nesvjesno, primjerice, tikovi, crvenilo lica i lupkanje nogom.

Neverbalna komunikacija se u ljudskoj zajednici javila prije verbalne, njome su se ljudi sporazumijevali gestama, mimikom, pokretima i neartikuliranim oblicima glasanja, tek kasnije se javila verbalna komunikacija koja je s vremenom postala sve složenija.

Neverbalnom komunikacijom izražavamo emocije, mišljenja, osjećaje, stavove i svoje raspoloženje, dok u verbalnoj komunikaciji sve navedeno izražavamo jezikom odnosno riječima. U verbalnoj komunikaciji se izmjenjuju govor i šutnja, dok neverbalna komunikacija nikada ne prestaje odnosno geste i mimika se pojavljuju prilikom cijele komunikacije. Ukoliko se verbalna i neverbalna komunikacija podudaraju, možemo zaključiti da je osoba iskrena. S druge strane, ako se ne podudaraju na nama je izbor hoćemo li vjerovati verbalnoj ili neverbalnoj komunikaciji. Prilikom odlučivanja nam može pomoći činjenica da je neverbalna komunikacija ta koju pojedinac ne može kontrolirati, odnosno zahvaljujući njoj pojedinac sam sebe odaje ukoliko je ono što govori laž. Značajke prema kojima možemo prepoznati neiskrenost sugovornika su izbjegavanje izravnog pogleda, spuštanje glave, rumenjenje, znojenje, dodirivanje određenih dijelova lica (usne, ušne resice), nemiran stav tijela, zaokupljenost manje bitnim aktivnostima te mijenjanjem

teme razgovora.

#### **4. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA**

Ljudima ova vrsta komunikacije omogućuje bolje razumijevanje govora, misli, osjećaja i cjelokupnog emocionalnog stanja sugovornika. Prema Knappu i Hallu (2010) neverbalna komunikacija se odnosi na „komunikaciju koja se ostvaruje nekim drugim sredstvima mimo riječi“. Znači da ona uključuje sve ono što radimo tijekom komuniciranja s drugom osobom, a da nisu riječi. Ova vrsta komunikacije nam može puno toga otkriti o drugoj osobi, o čemu osoba uistinu razmišlja u tom trenutku, kako se osjeća, sluša li nas. Iz tog razloga se mnogi oblici neverbalnog ponašanja nazivaju i signalima. Neverbalna komunikacija i govor tijela je puno iskreniji od verbalne komunikacije zato što osobe u većini slučajeva uopće nisu svjesne da komuniciraju na neverbalan način. Većina osnovnih komunikacijskih signala je ista svugdje u svijetu tako da bez obzira na kulturološke razlike svi razumiju signale neverbalne komunikacije.

Međutim, neverbalnu komunikaciju koristimo kao nadopunu verbalnoj komunikaciji, odnosno kada želimo nešto naglasiti, dočarati, dati do znanja sugovorniku da se požuri ili jednostavno neverbalni signali samo prate verbalnu komunikaciju prilikom razgovora s sugovornikom. Istraživanja koja su proveli Knapp i Hall (2010) pokazala su da je neverbalnu komunikaciju moguće tumačiti s 3 aspekta: komunikacijske okoline (fizička i spacijalna), fizičkih značajki osobe s kojom komunicira (držanje tijela, izraz lica, geste, dodirivanje, gledanje i glasovno ponašanje) i tjelesnih pokreta i pozicioniranja.

#### **5. KOMUNIKACIJSKA OKOLINA**

Komunikacijska okolina se sastoji od fizičke i spacijalne okoline. Fizičku okolinu čine elementi koji utječu na odnos između ljudi ali nisu dio njega. Okolina utječe na raspoloženje osoba u komunikaciji. Dobar primjer za to mogu biti restorani u koje pozovemo ljude s kojima želimo pozitivne odnose.

Primjerice, fizički prostor restorana sigurno doprinosi stvaranju pozitivnih misli kod sugovornika iz čega nastaju ukupni pozitivni procesi i komunikacija koja rezultira rješavanjem problema ili poticanjem kreativnog procesa stvaranja. Fizičku okolinu čini arhitektura, interijer prostora, rasvjeta, temperatura, korištene boje, glazba i ostali popratni zvukovi koji obilježavaju određeni prostor. Dodatno je potrebno spomenuti i tragove aktivnosti u određenom prostoru koji ostavljaju osobe u komunikaciji. Pod tragovima komunikacije pretpostavljamo sve što je ostalo u prostoru, a bilo je upotrijebljeno od strane osoba koje komuniciraju. Vrijeme, kroz percepciju i odabir prikladnog trenutka za aktivnost čini važan dio komunikacijske okoline. Komunikacijsku okolinu čini i osobni prostor koji se analizira u smislu udaljenosti sugovornika. Spacijalno ponašanje podrazumijeva blizinu, teritorijalno ponašanje i pokrete u fizičkoj okolini.

Osim komunikacijske okoline kojom na jedan način klasificiramo neverbalno ponašanje potrebno je uzeti u obzir i aspekt fizičkih značajki osoba koje komuniciraju. Fizičke osobine osoba u interakciji obično tijekom komunikacije ostaju nepromijenjene, tu ubrajamo visinu, težinu, oblik tijela, boju kože te ostale fizičke karakteristike.

Fizičke značajke na koje ćemo se fokusirati u idućem dijelu rada su sljedeće:

- a) Držanje tijela;
- b) Geste;
- c) Dodirivanje;
- d) Gledanje;
- e) Izrazi lica;
- f) Glasovno ponašanje

## **5.1. Držanje tijela**

Kao što sam prethodno navela, u skupinu fizičkih značajki ulazi držanje tijela koje uključuje položaj tijela, pokreti udova, glave, stopala, način sjedenja, dodirivanje vlastitog tijela, izrazi lica, pokreti očiju, koji odražavaju stav odnosno osjećaj o samome sebi i odnose sa drugim ljudima. Držanje tijela je pokazatelj zainteresiranosti osobe za temu razgovora, za sugovornika i ono što mu osoba koja s



njime vodi razgovor govori. Također pokazuje i međusobni odnos sugovornika, emocionalno stanje osobe i smjer razvoja komunikacije i izgradnje odnosa između sugovornika. Utjecaj na držanje tijela ima i atmosfera te ambijent prostora u kojem se komunikacija odvija. Držanje tijela se uvijek promatra zajedno sa drugim neverbalnim signalima, nikada zasebno i odvojeno. Uglavnom, držanje tijela pokazuje emocionalno stanje osobe, na primjer ukoliko osoba lupka nogom o pod, znači da je nervozna ili primjerice ako osoba sjedi pognute glave gledajući u pod znači da je potištena ili tužna. Naše držanje odnosno stajanje ili način na koji sjedimo može biti veoma jasno pokazati kako se osjećamo. Primjerice, otvoreni položaj ruku i nogu ukazuje na naklonost, dok prekržiene ruke i noge pokazuju oprez odnosno nesigurnost. Ukoliko sjedimo uspravno odašiljemo samopouzdanje i sigurnost, a suprotno od toga ako sjedimo pogrbljeno sugovornik dobiva dojam da smo nesigurnog i niskog samopouzdanja.

U odgojno-obrazovnome procesu položaj ruku je otvoreni ili zatvoreni, te je veoma važan pri uspostavljanju kontakta i komunikacije s djecom ali i roditeljima. Ispružene šake iskazuju srdačnost i dobrodošlicu, a zatvorene i stisnute šake nepristupačnost i odbijanje. U neugrožavajućim situacijama stav tijela svake osobe je opušten, dok je u ugrožavajućim situacijama stav tijela osobe napet što nam za vrijeme komunikacije može odati dali se osoba osjeća ugodno ili nelagodno s nama. Ukoliko osobi nije ugodno ona će zauzeti tzv. Zatvoreni položaji odnosno prekržiti će ruke ili noge a ispred sebe će držati neki predmet (npr. Torbu), takav stav sugovorniku predstavlja barijeru od druge osobe. Zauzmemo li sličan stav kao naš sugovornik on će se za vrijeme komunikacije osjećati opuštenije i biti ćemo joj simpatičniji jer na taj način pokazujemo da smo na istoj frekvenciji, te da se slično osjećamo kao i on i da ga razumijemo.



Slika 3. Držanje tijela

(izvor:

[https://www.google.hr/search?q=neverbalna+komunikacija&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiyrJuynrrdAhVGICwKHWPvDj4Q\\_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=7-855-Dt81nEvM](https://www.google.hr/search?q=neverbalna+komunikacija&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiyrJuynrrdAhVGICwKHWPvDj4Q_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=7-855-Dt81nEvM))

## 5.2. Geste

Geste odnosno pokreti rukama uvelike nam olakšavaju komunikaciju. Geste su pokreti udova odnosno dijelova tijela kojima izražavamo misli, osjećaje ili jednostavno njima pratimo i upotpunjavamo svoju verbalnu komunikaciju. Kada je riječ o gestama važno je napomenuti da postoje dvije vrste gesta, a to su amblemi i ilustratori. Amblemi su geste koje možemo samostalno koristiti budući da su one geste koje zamjenjuju verbalnu poruku, dakle imaju značenje. Za razliku od amblema, ilustratori nemaju značenje ukoliko se upotrebljavaju samostalno bez verbalne poruke oni ništa ne predstavljaju. Ilustratore koristimo kako bi upotpunili verbalnu poruku. Uzmemo li u obzir sve neverbalne znakove, geste su najmanje pod našom svjesnom kontrolom i stoga najtočnije pokazuju naše osjećaje. Na primjer,

ukoliko imamo neki veoma važan roditeljski sastanak s važnom temom ili problemom možemo obući odjeću koja pokazuje da smo uspješni i samopouzdana, pristojni međutim kretnje poput okretanja prstena na prstu, uvrtanja pramenova kose i slično odati će našu nervozu. Geste možemo izvoditi sa svakim dijelom tijela. Tako da slijeganje ramenima može imati značenje „Ne znam“, „Nije me briga“; prsa izbačena prema van pokazuju ponos, pokazivanje dlanova ukazuje na iskrenost i otvorenost, dlanovi okrenuti prema dolje su pokazatelj autoriteta pogotovo ako uz to još i osoba podigne kažiprst, prsti koji su skupljeni u zvonik pokazatelj su samopouzdanja itd. Neke geste su svima jasne i razumljive, dok ima onih gesti koje razumiju samo pripadnici određene skupine ljudi. Uglavnom među te geste pripadaju one koje imaju samo lokalno značenje.

Geste možemo definirati i kao „pokrete koji imaju preneseno, naučeno i u kulturi stečeno značenje“. (Pintarić. N. 1997). Međutim, postoji niz pokreta koji su prilagođeni pa tako primjerice, kimanje glavom lijevo-desno ima značenje odbijanja, nijekanja, te je prirodna kretnja za odbijanje hrane.

Prilikom razlikovanja gesti važno je znati da postoje geste koje ovise o govoru i geste koje ne ovise o govoru. Geste koje ne ovise u govoru su prihvatljive pripadnicima određene kulture i često se mogu vidjeti. Geste ovisne o govoru su mnogo dinamičnije i izražajnije te služe za privlačenje i zadržavanje pažnje. Dakle, geste mogu biti urođene ali i kulturološki stečene, te nadopunjuju verbalni dio komunikacije. One moraju biti prilagođene situaciji i okolini, pretjerana gestikulacija može skretati pozornost slušatelja i on bi mogao više usmjeriti pažnju na pokrete rukama nego na same riječi. Kako bi se olakšala komunikacija potrebno je uskladiti pokrete rukama odnosno neverbalnu komunikaciju s riječima odnosno verbalnom komunikacijom.

### **5.3. Dodirivanje**

Ljudi različitih kultura razlikuju se po učestalosti dodirivanja u komunikaciji, neki se dodiruju češće i na taj način potkrepljuju svoju verbalnu komunikaciju. Rukovanje, dodir, tapšanje po ramenu različito se rabi u pojedinim kulturama, te se može pogrešno protumačiti. Dodir je veoma snažan način komuniciranja i

pokazivanja osjećaja drugoj osobi, naravno različiti dodiri u različitim situacijama imaju i različito značenje. Dodirom možemo iskazati suosjećanje, podršku, razumijevanje, slaganje i nježnost. Istraživanja su pokazala kako samo jedan dodir ruke među neznancima može imati pozitivan utjecaj. Dodir je poželjan ali u određenim situacijama ipak treba biti oprezan. Određena istraživanja su pokazala kako ženske osobe manje osjećaju ugodu prilikom dodira za razliku od muškaraca. Muškarci također često interpretiraju ženske dodire koji su prijateljski na krivi način, to je još jedan razlog zašto treba biti oprezan pogotovo u komunikaciji sa roditeljima djece. Među dodirivanje naravno da se uključuje i rukovanje budući da je ono fizički dodir dviju ruku koji može poslati različite signale, neki od njih mogu biti željeni ali neki također mogu biti suprotno od toga, neželjeni. Kroz rukovanje možemo otkriti mnogo toga kao što je mišljenje druge osobe o nama, stav, odnos i namjere. Primjerice, ukoliko nam osoba prilazi te se za vrijeme verbalne komunikacije rukujemo, a osoba nam prima ruku te ju lagano nakrene i naš dlan je okrenut prema gore, to znači da osoba nad nama pokazuje dominaciju, a mi smo podatni u takvoj situaciji. To su dvije vrste rukovanja, dominantno i podatno. Treće je ravnopravno rukovanje koje podrazumijeva ravnopravan odnosno okomit položaj dlanova obje osobe, stisak bi trebao biti umjeren, niti prejak niti preslab, obje osobe bi trebale podjednako jakim stisnuti ruku sugovornika i kako bi rukovanje bilo u potpunosti prijateljsko može jedan od sugovornika dodati frazu „Drago mi je“ ili „Kako ste“.

Odgajatelj prilikom svoje komunikacije sa roditeljem, treba se nastojati držati na distanci i jedini fizički kontakt bi trebalo biti rukovanje kao znak susretljivosti i pristojnosti. Prilikom rukovanja odgajatelj mora paziti da ne iskazuje dominaciju niti ne pokazuje podložnost, nego treba nastojati da rukovanje uvijek bude ravnopravno, uz osmijeh i verbalnu komunikaciju, a stisak ruke bi trebao biti umjeren. Dodir može biti usmjeren na sebe ili na drugu osobu te može izazvati pozitivne ili negativne reakcije. On predstavlja najsnažniji oblik neverbalne komunikacije. Negativna reakcija na dodir može iritirati sugovornika te komunikacija može otići u neželjenom smjeru. U suprotnom dodir koji izazove pozitivne reakcije može umiriti sugovornika te promijeniti tijek komunikacije ukoliko je ona bila negativna. Istraživanja provedena na temu dodira analizirala su dodire između odraslih i ukazala ih kao važan faktor djetetova razvoja.



Slika 4. Rukovanje

(izvor:

[https://www.google.hr/search?q=dodirivanje+u+neverbalnoj+komunikaciji&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjy0423tLrdAhUFDSwKHVwoAJoQ\\_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=Qtl-ub1x\\_vl-6M](https://www.google.hr/search?q=dodirivanje+u+neverbalnoj+komunikaciji&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjy0423tLrdAhUFDSwKHVwoAJoQ_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=Qtl-ub1x_vl-6M))

#### 5.4. Gledanje

Ukoliko govorimo o gledanju, jasno je da je gledanje nešto što se ne može izostaviti u komunikaciji s drugim ljudima. Sugovornici se potajno pitaju gdje gledamo, kako i koliko dugo. Zjenice su jedan od pokazatelja interesa i stupnja uključenosti u komunikaciju. Npr. Pogled u stranu može imati nekoliko značenja, kao što su zanimanje, neprijateljstvo ili dvojbu. Pogled u kombinaciji s drugim neverbalnim kretnjama može ukazivati na različite stvari.

Postoje različite vrste pogleda; poslovni, intimni i društveni pogled. Ukoliko osoba gleda područje lica u prijateljskom okruženju to se smatra društvenim pogledom. Za poslovni pogled je primjereno gledanje sugovornika u područje trokuta koji čine oči i

usta, a intimnim pogledom se smatra kada nam pogled luta po cijelom govornikovom tijelu. Naravno za komunikaciju s roditeljima djece je važno da imamo komunikaciju na poslovnoj razini, poslovni pogled koji se odnosi na gledanje sugovornika u područje oko usta i očiju budući da se to smatra profesionalnim.

Osobe koje nas za vrijeme komunikacije gledaju izravno u oči ostavljaju dojam zainteresiranosti za međusobnu interakciju. Naravno prilikom kontakata očima moramo paziti gdje gledamo sugovornika i koliko dugo zadržavamo pogled. Ukoliko sugovornika ne gledamo u oči za vrijeme interakcije on to može protumačiti kao nezainteresiranost za njega, ono što on govori, protivljenje, dosadu. Također skrivanje pogleda znak je nesigurnosti i neugode, no može biti i znak neiskrenosti.

Kada osoba govori i gleda sugovornika izravno u oči znači da je osoba iskrena, jednako tako ukoliko je pogled upućen izravno u oči sugovornika dok on nešto priča a osoba sluša to znači kako je osoba jako zainteresirana za temu razgovora te da pažljivo sluša. Kolutanje očima predstavlja ne slaganje s onim što sugovornik priča, dosadu ili frustraciju što definitivno odgajatelj treba izbjegavati u komunikaciji s roditeljima bez obzira koliko bio frustriran. U komunikaciji između odgajatelja i roditelja treba paziti na to da za vrijeme razgovora o određenoj temi pogled bude usmjeren u oči za vrijeme pričanja ali i aktivnog slušanja jer na taj način iskazujemo naklonost, interes za ono što slušamo, te uključenost u proces komunikacije i stvarnu želju za rješavanjem određene situacije. Uz takav stav odgajatelj roditelju daje do znanja kako mu je uistinu stalo do djeteta i kako mu je važna suradnja i dobar partnerski odnos čiji je preduvjet uspješna i kvalitetna komunikacija.



## Slika 5. Pogled

(izvor:[https://www.google.hr/search?q=dodirivanje+u+neverbalnoj+komunikaciji&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjy0423tLrdAhUFDSwKHVwoAJoQ\\_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgc=IAasNZZWbsd1oM](https://www.google.hr/search?q=dodirivanje+u+neverbalnoj+komunikaciji&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjy0423tLrdAhUFDSwKHVwoAJoQ_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgc=IAasNZZWbsd1oM))

### 5.5. Izrazi lica

Jednako kao što se gledanje ne može sakriti od sugovornika, tako i izraz lica otkriva mnogo toga. Izraz lica izražava emocije, pokazuje intenzitet i kvalitetu emocija. Prema tvrdnjama Peasea (1991) puno je istraživanja pokazalo da su izrazi lica kojima se pokazuju osnovne emocije (radost, tuga, strah, ljutnja, iznenađenje i gađenje) urođeni i univerzalni. Ljudi prilikom verbalnog opisivanja svojih osjećaja sami znaju za primjer reći; „Pocrvenjela sam od ljutnje“ ili „Probljedia sam od straha“. Izraz lica je taj koji može promijeniti poruku koju slušatelj čuje, budući da smo skloni više vjerovati neverbalnoj komunikaciji. Izrazi lica i pogled kao elementi neverbalne komunikacije u obliku fizičkih značajki prisutni su od rođenja i praktički ih koristi za komuniciranje svako dijete. Razvojem fizičkih obilježja lica i pogled postaju izražajni te neverbalna komunikacija postaje izraženija. Na temelju izraza lica prepoznamo skoro sve emocije, i sugovornik nam to ne može sakriti, tako primjerice, ukoliko je sugovornik tužan to ćemo moći zaključiti na temelju toga što će rubovi usana biti povijeni prema dolje, gornja usna će se podići prema gore, a kapci će također biti spušteni prema dole. Sreću ćemo prepoznati prema podizanju obraza, razvlačenju usana i osmijehu. Strah prepoznamo na temelju širom otvorenih očiju i usana razvučenih horizontalno. Iznenađenje prepoznamo prema otvorenim ustima, podignutim kopcima i otvorenim očima. Ukoliko je sugovornik ljut izraz lica će mu biti namršen, usne pomalo skupljene, obrve lagano savinute prema dole i isto tako skupljene, nos namršten. Gađenje se prepoznaje na temelju podignute gornje usnice, namršenog nosa i pogleda.

### 5.6. Glasovno ponašanje

Međutim, moramo uzeti u obzir i glasovno ponašanje koje se odnosi na to „kako je nešto rečeno, a ne što je rečeno“. (Knapp, M.L., Hall, J.A. (2010). U

komunikaciji između ljudi i građenju odnosa veoma je važno upravo to kako je nešto rečeno. Jako su važni razina visine i glasnoće, trajanje zvukova, stanke, jasnoća govora, brzina, ritam... Kada osoba govori osim na riječi obraćamo pažnju i na navedeno. Značenje rečenice se može promijeniti i promjenom naglaska na određenoj riječi. Osjećaji poput ljutnje, uzbuđenja i veselja obično su praćeni bržim govorom, te višim tonom. Sporiji i niži ton najčešće prate dosadu i depresiju. U odgoju i obrazovanju te radu s malom djecom je veoma važno paziti na ton glasa zato što su djeca izuzetno osjetljiva i ranjiva, mogu pogrešno interpretirati ton i jačinu, rastužiti se, iznenaditi se ili se uplašiti. Glasom prvenstveno šaljemo verbalnu poruku ali služi nam kao sredstvo neverbalne komunikacije. Kod verbalne komunikacije odnosno prijenosa poruke treba prilagoditi brzinu, glasnoću i način na koji ju izgovaramo. Glas kao sredstvo u neverbalnoj komunikaciji nam uvelike pomaže kako bismo izbjegli monotoniju za vrijeme komunikacije sa sugovornikom. Monotoniju možemo izbjeći promjenom visine i intonacije glasa. Zahvaljujući takvim izmjenama nadopunjujemo verbalnu poruku. Ukoliko presporo govorimo sugovornik će steći dojam kao da smo nezainteresirani za temu razgovora što bi moglo izazvati dosadu s njegove strane. Jednako tako ukoliko prebrzo govorimo slušatelju otežavamo praćenje onoga što govorimo te izazivamo nepovjerenje i zbunjenost te umaramo sugovornika. Način na koji govorimo je jednako važan kao i ono što govorimo. Iz tog razloga se trebamo potruditi da mijenjamo ton glasa, intonaciju, ritam govora kako bismo tu komunikaciju učinili što zanimljivijom. U slučaju da želimo nešto naglasiti promijeniti ćemo ton glasa, povisiti ga i na taj način sugovorniku dati do znanja da je ova informacija bila od važnosti. Ukoliko govorimo nešto u povjerenju, spustit ćemo ton glasa i sugovornik će shvatiti da je to nešto što drugi ne bi trebali znati. Sa svojim glasom i načinom prenošenja poruke možemo zainteresirati osobu za komunikaciju i učiniti razgovor zanimljivijim te na taj način potaknuti ju na uključivanje i aktivno slušanje. Samim time atmosferu činimo ugodnijom i opuštenijom što rezultira kvalitetnijom komunikacijom i boljim odnosom.

## **6. PARTNERSTVO IZMEĐU ODGAJATELJA I RODITELJA**

Partnerstvo podrazumijeva veliko povjerenje, otvorenost i toleranciju, a prije svega objektivnost i sposobnost za razmjenu informacija. Partnerstvo obuhvaća



ravnopravnost uloga roditelja i odgajatelja, ono predstavlja prihvaćanje i uvažavanje sposobnosti drugih, ne samo odraslih nego i djece.

Interakcija između roditelja i odgajatelja može pružiti djeci kvalitetnije i raznovrsnije poticaje, te im omogućiti kvalitetniju i raznovrsniju komunikaciju i interakciju. Od dobre i kvalitetne suradnje najveću korist ima dijete. Ono stječe emocionalnu vezu s osobama od povjerenja, roditeljima, a onda i odgojiteljima, što je dobar temelj daljnjoj socijalizaciji. Ujedno stječe nova socijalna iskustva, osjećaj sigurnosti, raste i razvija se. Kvalitetna suradnja se zasniva na socijalnim kompetencijama i komunikacijskim vještinama odgajatelja ali i roditelja. Odgajatelj mora imati dobro razvijene komunikacijske vještine te kroz komunikaciju s roditeljima davati djeci primjer pravilnog i lijepog komuniciranja. Djeca prate postupke roditelja i odgajatelja, te kopiraju, igrajući simboličke igre. Oni se užive u ulogu mame ili tate, te ono što su čuli i vidjeli ponovno demonstriraju. Upijajući sadržaje, pokrete, mimiku, geste, način komuniciranja njima najbližih ljudi, a to su roditelji i odgajatelj, oni se razvijaju i stječu znanja koja dalje nastavljaju primjenjivati u svom razvoju. Pravilna, složna i kvalitetna komunikacija između roditelja i odgajatelja je veoma važna za razvoj djece ali i osnova je dobrog partnerskog odnosa i suradnje. Jedan od osnovnih ciljeva partnerstva je zadovoljenje potreba svih strana; djeteta, roditelja i odgajatelja. Odgajatelj kroz svakodnevni rad s djetetom ima mogućnost vidjeti dijete na malo drugačiji način nego roditelji, ali važno je da roditelj zna da bez obzira na to oni imaju isti cilj a to je pravilan odgoj djeteta. Od velike važnosti je da se odgajatelj i roditelj međusobno slušaju i iskazuju jedno drugome razumijevanje. Isto tako jako je važno reći da se partnerstvo ostvaruje već na upisu djeteta u vrtić i traje tijekom cijelog boravka djeteta u vrtiću a zasniva se na kvalitetnoj komunikaciji. Partnerstvo zahtjeva povjerenje, toleranciju, razumijevanje, objektivnost, otvorenost ali i sposobnost razmijene informacija. Odgajatelj da bi izgradio partnerski odnos s obitelji mora posjedovati široka znanja, vještine i razumijevanje prakse. Pri razvijanju dobrog odnosa odgajateljima može pomoći pozivanje roditelja u vrtić da zajedno sudjeluju u aktivnostima jer tijekom zajedničkih aktivnosti i rada roditelji stječu nova znanja odnosno uče nešto novo. Razgovori između roditelja i odgajatelja moraju biti korisni i za jednog i za drugog da bismo uspješno razvijali partnerstvo. Na nama je da roditeljima damo jasne i konkretne informacije i mišljenje o djetetovu ponašanju, uzroke koji su potaknuli

takvo ponašanje, načine na koje trebamo postupiti i kako spriječiti ponavljanje određenog ponašanja. Roditelj će u samom početku osjećati nelagodu, strah, nepovjerenje međutim odgajatelj sa svojim pristupom, komunikacijom verbalnom i neverbalnom, te pristupačnosti i interesom može polako otkloniti roditeljeve strahove te stjeći povjerenje i razviti partnerski odnos s roditeljem. Primjerice, ukoliko dijete ne želi jesti neku hranu, odgajatelj ga ne smije siliti na to da ju jede, ali jednako tako roditelji tog djeteta su dužni obavijestiti odgajatelja ako je njihovo dijete alergično na neku hranu ili ju ne jede općenito. Ovakve stvari uvelike olakšavaju posao odgajatelju ali i roditeljima brigu za dijete i pogodne su za razvoj dobrog partnerskog odnosa.

## **6.1. Suradnja s roditeljima**

Kao što sam i prethodno navela, pozitivna komunikacija između roditelja i odgajatelja važna je zbog dobrobiti djece i njihovog socijalnog razvoja. Istraživanja koja su vezana uz socijalizaciju djece pokazala su kako je interakcija djece s roditeljima, vršnjacima i odgajateljima veoma važna u razvoju njihovih komunikacijskih i socijalizacijskih vještina. Odgajatelj i roditelji bi zajedno trebali sudjelovati u poticanju i razvijanju dječjih socijalnih kompetencija što se može postići na razne načine. Roditelje je potrebno obučiti, savjetovati, informirati što i kako činiti za boljitak svoga djeteta, i to u obliku seminara, radionica, igraonica i savjetovališta. Potrebno je također osigurati roditelju da se ne osjeća napadnutim ili kritiziranim u vezi s odgojem svoga djeteta.

Jako je bitna suradnja roditelja i odgajatelja radi razmjenjivanja informacija o djetetu koje pozitivno utječu na djetetov razvoj. Ukoliko odgajatelj i obitelj ne uspostave uspješnu i razumljivu komunikaciju koja je preduvjet za kvalitetnu suradnju, te ukoliko ne razmjenjuju informacije o djetetu nego djeluju odvojeno dolazi do razlika u odgoju djeteta. Suradnjom roditelja i odgajatelja se želi naglasiti važnost ravnopravne komunikacije, dogovaranja i međusobnog uvažavanja u obavljanju zajedničke, složne zadaće odgajanja. Za dobrobit djeteta je ključna otvorena dvosmjerna komunikacija odraslih.

Da bi odnos između roditelja i odgajatelja bio kvalitetan potrebno je međusobno poštovanje i uvažavanje, ravnopravnost, aktivno slušanje, neosuđivanje, dijeljenje informacija, fleksibilnost, otvorena komunikacija, povjerenje itd.

Sa svrhom što kvalitetnije komunikacije postoji nekoliko oblika suradnje:

- Individualni razgovor
- Kutić za roditelje
- Druženje roditelja, djece i odgajatelja
- Radionice roditelja, djece i odgajatelja
- Roditeljski sastanak

Komunikacija između odgajatelja i roditelja pomaže u izgradnji uzajamnog razumijevanja, redovita dvosmjerna komunikacija služi za razmjenu informacija o djetetovim individualnim potrebama i razvojnom napredovanju. Roditelj i odgajatelj bi često trebali razgovarati o dječjim uspjesima, iznenadnim provalama emocija, pokušajima kreativnosti itd.

### **6.1.1. Individualni razgovori**

Individualni razgovor je sastanak na koji dolazi jedan ili oba roditelja razgovarati o svome djetetu sa odgajateljem ili stručnim suradnikom (pedagog, psiholog, medicinska sestra i slično). Ovakvi razgovori se u principu održavaju o dnevnom boravku, zbornici ili bilo kojoj prostoriji u kojoj odgajatelj i roditelj mogu u miru razgovarati u ugodnoj i opuštenoj atmosferi. Takve razgovore uglavnom provodimo kada primijetimo da je dijete likovno, glazbeno ili sportski talentirano, te ukoliko primijetimo kako postoji neki problem koji dijete vodi do agresivnosti, povučenosti ili plačljivosti. Također, ukoliko roditelj sam primijeti neke probleme kod svog djeteta, on može zatražiti razgovor sa odgajateljem ili stručnim suradnikom. Ovakvi oblici razgovora su veoma važni za dijete jer se tokom tih razgovora odgajatelj i roditelj dogovaraju kako i što će dalje raditi, na koji način će motivirati dijete da više ne bude tužno, agresivno ili potišteno. Također, tokom individualnog razgovora odgajatelj ima priliku kod roditelja vidjeti neverbalno ponašanje, izraze lica, kretnje, reakcije na neka svoja mišljenja i situacije. Neverbalni signali tijekom individualnog razgovora nam mogu otkriti kako se roditelj osjeća, što misli, osjeća li se ugodno ili ne, misli li zaista ono što govori ili neverbalna

komunikacija pokazuje da misli suprotno od onoga što govori i pokazuje. Odgajatelj jednako tako mora voditi brigu o svojoj neverbalnoj komunikaciji i o tome da je ona usklađena s verbalnom, da gestikulacija bude umjerena, ne prenapadna kako roditelj ne bi dobio pogrešan dojam ili se osjećao napadnutim. S neverbalnim signalima jednako tako odgajatelj može roditelju dati do znanja kako se on osjeća vezano uz problem i što misli o tome odnosno dali je zadovoljan ili zabrinut. Budući da se komunikacija odvija nasamo između roditelja i odgajatelja to je jedna od dobrih prilika za zapažanje sugovornikove i verbalne i neverbalne komunikacije te tumačenje pokreta i prepoznavanje iskrenosti ili ne iskrenosti tijekom razgovora. Za ovakav tip razgovora je potrebno mirno mjesto gdje neće biti ometanja kako bi se komunikacija na miru mogla provoditi u ugodnoj i opuštenoj atmosferi, a vrijeme razgovora treba biti odgovarajuće i jednoj i drugoj strani. Individualni razgovori nisu nužno samo razgovori o problemima i djetetovu ponašanju u negativnom smislu, oni se mogu provoditi i kako bi se dijete pohvalilo, kako bi roditeljima skrenuli pažnju na djetetov napredak, talent, odlično napravljen likovni rad, slijeđenje pravila za igru, slušanje odgajateljevih uputa i slično. Roditelji ne znaju kakvo im je dijete u vrtiću odnosno kako se ponaša i iz tog razloga individualni razgovori su odlični za upućivanje roditelja u ponašanje djeteta, aktivnosti i napredovanje za vrijeme boravka u vrtiću.

### **6.1.2. Kutić za roditelje**

Kada govorimo o kutiću za roditelje on obuhvaća prostor koji je namijenjen roditeljima, a nalazi se ispred svake sobe dnevnog boravka. U tom kutiću se u pisanom obliku roditelju daju obavijesti i izvješća o važnim događajima u skupini, a odgojiteljima prijedlozi i mišljenja roditelja u cilju kvalitetnijeg odgojno obrazovnog procesa.

Postoji razlika između oglasne ploče i kutića za roditelje. Razlika je u tome da oglasna ploča označava centralni pano s obavijestima na nivou vrtića kao ustanove, a kutić za roditelje pisane obavijesti vezane uz skupinu djece ispred čije se sobe dnevnog boravka nalazi.

Pisana komunikacija je također veoma bitna u stvaranju suradničkog odnosa sa roditeljima, budući da odgajatelj ne stigne zbog svojih obaveza i bavljenja djecom, svakom roditelju pojedinačno prenositi određene obavijesti, pa se taj dio odrađuje

pismenim putem kako bi se izbjegle neugodne situacije poput „Niste me obavijestili“, „Zaboravio sam da ste mi to rekli“ i slično. Putem kutića za roditelje odgajatelji ih obavještavaju o tjednim i dnevnim aktivnostima koje provode u vrtiću djecom. Prema Milanović (1997) kutić za roditelje daje priliku samim roditeljima da se osjećaju važno, ravnopravno i da budu obaviješteni o svim važnostima. Ovaj oblik suradnje je dobar za obje strane iz tog razloga što roditelji dobivaju sve potrebne informacije o životu svoje djece dok oni nisu tu prisutni te na taj način im se nadomještava ta odsutnost i daje osjećaj uključenosti u život svoga djeteta u vrtiću. Odgajateljima taj oblik suradnje omogućuje bolje informiranje i uključivanje roditelja u djetetov rast i razvoj tijekom njihovog boravka u vrtiću.



Slika 6. Kutak za roditelje

(izvor:

[https://www.google.hr/search?q=kuti%C4%87+za+roditelje&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjWzt2bpb rdAhW0o4sKHfFQAYQ\\_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgdii=L5LX9gK0BwD80M:&imgc=Z3Hz5cjoEAJNfM](https://www.google.hr/search?q=kuti%C4%87+za+roditelje&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjWzt2bpb rdAhW0o4sKHfFQAYQ_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgdii=L5LX9gK0BwD80M:&imgc=Z3Hz5cjoEAJNfM))

### 6.1.3. Druženja roditelja, djeteta i odgajatelja

U druženje djece i roditelja ubrajamo različite kreativne radionice, boravak roditelja u vrtićkoj skupini, promatranje odnosa odgajatelja prema djeci,

odgajateljeve neverbalne komunikacije za vrijeme boravka u skupini, način igre djeteta, zajednički izleti roditelja, odgajatelja i djece, razne priredbe itd.

Radionice su mjesta na kojima roditelji zajedno s djecom, ali i u suradnji sa roditeljima ostale djece iz skupine sudjeluju u konstruiranju različitih predmeta ili igračaka za svoju djecu, za uređenje vrtićkog okruženja ili sobe u kojoj borave njihova djeca. Također djeca izrađuju i tematske oblike kao npr. za majčin dan se izrađuju srca, čestitke i sl. u suradnji s odgajateljem. Kroz takve radionice se roditelji i djeca, ali i odgajatelji međusobno zbližavaju i zabavljaju, ali prioritet je to što djeca stječu nova znanja o različitim materijalima i njihovoj svrsi, vježbaju motoriku i finu motoriku te ovakve radionice pridonose cjelokupnom razvoju djeteta. Odgajatelj o ovakvim radionicama roditelje obavještava na način da na pano izvjesi obavijest o vremenu, temi i mjestu održavanja radionice. Kroz kreativne radionice se roditelji, odgajatelji i djeca bolje upoznaju, privikavaju se jedni na druge i stječu nova zajednička iskustva. Ciljevi takvih radionica su omogućiti roditeljima kvalitetnije druženje s djecom te stvoriti priliku da uče jedni od drugih. Također roditelji kroz kreativne radionice razvijaju maštu i dobivaju nove ideje za kvalitetno provođenje vremena s djecom. Boravak roditelja u vrtićkoj skupini omogućuje im da vide ponašanje svoga djeteta za vrijeme boravka u vrtiću, način interakcije, ponašanja i igre s drugom djecom u skupini, sudjelovanje u aktivnostima i sam pristup odgajatelja djeci te način interakcije sa svom djecom kao i provođenja aktivnosti. Roditeljima boravak u skupini može jako pomoći da se riješe straha, nedoumica, nepovjerenja i da steknu povjerenje u odgajatelja te postanu opušteniji.

#### **6.1.4. Roditeljski sastanak**

Roditeljski sastanak je oblik komunikacije između odgajatelja i skupine roditelja, te je ključan 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. Postoji nekoliko vrsta roditeljskih sastanaka, a među njih pripadaju; roditeljski sastanak predavačkog tipa, roditeljski sastanak organiziran zbog druženja djece i odraslih, ogledni roditeljski sastanak i roditeljski sastanak komunikacijskog

tipa (Milanović 1997:77-78). Navedene vrste roditeljskih sastanaka nadalje ću zasebno objasniti na primjerima.

## **7. Primjeri pravilne 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). Ovakvi sastanci su u pravilu obvezni, te treba uzeti u obzir da svi roditelji nisu motivirani za prisustvovanje na tim sastancima tako da ta činjenica može utjecati na njihovu razinu zainteresiranosti. Ovaj tip roditeljskog sastanka nije omiljen među odgajateljima te se često osjećaju nelagodno u ulozi predavača. Budući da odgajatelj preuzima ulogu predavača s obzirom na to da mora javno govoriti pred određenom publikom a to je u ovom slučaju skupina roditelja, taj oblik javnog nastupa zahtjeva dobru pripremu.

Uzmemo li u obzir da smo vizualna bića, odgajatelj mora voditi računa o svome izgledu prilikom izlaganja. (Valjak Čunko, 2017). Pod to podrazumijevamo da odgajatelj treba biti prikladno odjeven. Ukoliko se radi o ženskoj osobi ona ne bi trebala biti izazovno odjevena (prekratka suknja ili dekolte), a ukoliko se radi o muškoj osobi on ne bi trebao biti neuredan u poderanim trapericama ili zgužvanoj majici. Također je veoma važno da odgajatelj vodi računa o svom cjelokupnom vanjskom izgledu i higijeni što podrazumijeva urednost, ugodan i lijep miris tijela, čista i oprana kosa, opeglana i čista odjeća. Šminka kod ženskih odgajatelja ne smije biti prenapadna jednako kao i što nakit treba biti ne upadljiv. Komuniciranje prostorom je izuzetno važno, a što se tiče odgajateljevog pozicioniranja i kreiranja u prostoru s obzirom na to da se radi o predavačkom tipu roditeljskog sastanka preporuča se izlaganje frontalnog tipa. Dakle, roditelji sjede na stolicama, a odgajatelj stoji pred njima kako bi ga svi roditelji mogli vidjeti. Vizualni kontakt odgajatelja će biti ostvaren s onim roditeljima koji se nalaze u njegovom vidokrugu, no odgajatelj treba brinuti o tome da ostvari kontakt očima sa svakim roditeljem pa makar i nakratko. Ako se odgajatelj približi roditeljima stvaraju se novi uvjeti okoline koji utječu na kvalitetu komunikacijskog procesa jer će odgajatelj biti okružen roditeljima budući da je ušao u njihov osobni prostor što povećava

mogućnost za poticanje komunikacije sa svim roditeljima posebice onima koji su manje aktivni. Naravno, odgajatelj prilikom približavanja mora paziti na to da ne naruši osobni prostor pojedinog roditelja. Ukoliko netko od roditelja za vrijeme odgajateljeva izlaganja šuškanjem ili došaptavanjem ometa i prekida odgajatelja, on se može poslužiti metodom približavanja određenoj skupini roditelja, što će samim približavanjem odgajatelja i ulaskom u njihov prostor kod roditelja stvoriti osjećaj nelagode i na taj način se može spriječiti žamor za vrijeme izlaganja. Roditelje koji prekidaju izlaganje odgajatelj može pogledati poslovnim pogledom („pogledom moći“) tako da za vrijeme izlaganja na čelu osobe koja ga ometa zamisli trokut, a pogled se treba zadržavati između očiju i čela sugovornika kako bi omogućili lakšu koncentraciju na riječi koje izgovara odgajatelj i ostavio „poslovni“ dojam. (Pease i Pease,2008). Prema navodima Pease i Pease (2008) odgajatelj treba paziti na to kako stoji. Odgajatelj u svakodnevnim situacijama i radu ne mora paziti na svoj stav i način na koji stoji u tom smislu i iz tog razloga to kod njega može izazvati nelagodu. Bez obzira na to, odgajatelj ne bi trebao odmah zauzeti zaštitnički stav koji podrazumijeva križanje ruku ili nogu nego se treba koncentrirati da otvori svoj položaj tijela na način da stoji opušteno i ravno. Najbolje je staviti ruke na leđa kako bi spriječili zauzimanje zatvorenog stava i ostavili dojam samouvjerenosti. Takvim stavom odgajatelj se može poslužiti i kako bi prikrio 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.

## **8. Primjeri pravilne 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 popularna je među roditeljima ali i odgajateljima. Ovakvi sastanci su najčešće vezani uz određene dane u godini koji se tiču važnih događaja (odlazak iz vrtića, blagdani i sl.)Na ovakvim roditeljskim sastancima odgajatelji prezentiraju ono što svakodnevno rade te se osjećaju kompetentnijima, a roditelji, jednako kao i djeca



užívaju u zajedničkom druženju što stvara posebno ozračje u kojemu se svi sudionici komunikacije osjećaju zadovoljno.

Za ovakav tip roditeljskog sastanka karakteristična je ugodna, opuštена i pozitivna atmosfera te dobro raspoloženje. S obzirom na to da se najčešće radi o određenim vrstama radionica, odgajatelj bi trebao na početku pozdraviti sve prisutne govoreći dovoljno glasno, ali ipak kontrolirano kako bi njegov pozdrav bio primjeren situaciji u kojoj se nalaze. Važno je da ga svi prisutni vrlo dobro čuju i vide (Valjak Čunko 2017). 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. Također, odgajatelj može predložiti roditeljima da se druže i sa ostalim roditeljima i djecom, a ne samo sa svojom. Takve situacije omogućiti će bolje međusobno upoznavanje i stvoriti dobre preduvjete za suradnju. Tijekom izvođenja aktivnosti odgajatelj treba prići svakoj skupini, sjesti, 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. Ukoliko nekome želi ukazati na nešto, primjerice pokazati kako je određena grupa nešto izradila, ne preporuča se korištenje geste „upirućeg prsta“, već 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 2017).

## **9. Primjeri pravilne 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 te kako odgajatelj i djeca komuniciraju u svakidašnjim situacijama. Jedan od nedostataka ovakvog tipa

roditeljskog sastanka je dječja nepredvidljivost. Dijete se u takvim situacijama može osjećati nelagodno zato što je to za njega neprirodno ili nema dovoljno samopouzdanja, sramežljivo je, povučeno i sl. Prednost ove vrste sastanka za odgajatelja je ta što od njega ne zahtjeva toliku pripremu. On obavlja ono za što je kompetentan na najbolji mogući način što i je cilj njegove profesije.

Tijekom ove vrste sastanka roditelj promatra odgajateljeve interakcije s djecom. Roditelji će pokazivati interes za aktivnosti koje se provode zato što ih zanima što djeca usvajaju i na koji način. Tada roditelji postaju kritičari. To znači da odgajatelj treba biti maksimalno perceptivan u odnosu na djecu te pripaziti na aspekt neverbalne komunikacije u tom odnosu (Valjak Čunko, 2017). 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 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 dodirom 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.

## **10. 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. 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.

Prema Pease i Pease (2008) istaknuta je važnost prostornog rasporeda sjedenja za vrijeme komunikacijskog procesa zato što ovaj tip sastanka zahtjeva angažman te aktivnost roditelja i odgajatelja te iz tog razloga je iznimno važno da se dobro vide i čuju. Budući da na sastanku sudjeluju oba odgajatelja najbolje bi bilo da oni sjede jedno do drugoga te da su stolice za sve one koju sudjeluju na sastanku postavljene u krug. Ukoliko su odgajatelji sinkronizirani ostaviti 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 kojem 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.

Dakle, komunikacijski sastanak je najčešći i najefikasniji oblik suradnje roditelja i odgajatelja, oni se održavaju tri do četiri puta godišnje, a mogu i češće, ovisno o potrebi i želji roditelja i odgojitelja, te prilikom ovog sastanka je veoma važno dobro pripremanje susreta.

## 11. ZAKLJUČAK

Sva zanimanja koja uključuju rad s ljudima zahtijevaju dobro razvijene komunikacijske vještine i sposobnosti te poznavanje verbalne i neverbalne komunikacije. Takvim zanimanjima pripada i zanimanje odgajatelja u vrtiću. Kako bi odgajatelj bio što uspješniji u vlastitome radu, važno je omogućiti mu usvajanje vještina neverbalne komunikacije. Budući da odgajatelj koji u komunikacijskom procesu nauči čitati govor tijela sugovornika te ga povezuje s onim što je rečeno, bit će uspješniji u svom poslu.

Cilj je ovog rada bio uz pomoć stručne literature i kroz primjere prikazati značajke verbalne i neverbalne komunikacije u odnosu odgajatelja i roditelja.

U prvome dijelu rada objašnjen je pojam verbalne i neverbalne komunikacije te su navedene njihove sličnosti i različitosti. Drugi dio rada sam posvetila pojmu neverbalne komunikacije koja igra veliku ulogu u razvoju partnerskog odnosa i suradnje između roditelja i odgajatelja s ciljem dobrobiti cjelokupnog djetetova razvoja. Svrha trećeg dijela rada bila je prikazati utjecaj komunikacijske okoline na atmosferu tijekom razgovora. Također, treći dio rada je baziran na držanju tijela, gestama, dodirivanju, gledanju, izrazu lica i glasovnom ponašanju budući da sve navedene značajke imaju veliku ulogu u tumačenju sugovornikova stava, mišljenja, osjećaja i ugone za vrijeme razgovora. U četvrtom dijelu rada nastojala sam prikazati svrhu partnerskog odnosa i suradnje između roditelja i odgajatelja budući da je od velike važnosti za što bolji i složeniji zajednički odgoj djeteta. Navela sam također i važnost tumačenja verbalne i neverbalne komunikacije sugovornika na pravilan način kako bi se postigao pozitivan i suradnički odnos. Jednako tako u ovome dijelu sam pojasnila kako se partnerstvo s roditeljima razvija kroz individualne razgovore, zajednička druženja odgajatelja, roditelja i djece te roditeljske sastanke. Istaknula sam također da postoji još jedan način komunikacije s roditeljima koji igra veliku ulogu u razvoju suradničkog odnosa a to je kutić za roditelje koji funkcionira na način da odgajatelj ostavi poruku, obavijest ili nekakvu informaciju obješenu na panou ili oglasnoj ploči kako bi roditelji sami mogli vidjeti poruku koju im odgajatelj želi prenijeti. Zadnji dio rada je posvećen prikazivanju primjera pravilne neverbalne komunikacije između roditelja i odgajatelja u okvirima navedenih suradničkih aktivnosti gdje je objašnjeno na koje sve načine odgajatelj može postupiti i na

pristojan i ljubazan način prekinuti razvoj komunikacije u neželjenom smjeru i ometanje roditelja zbog međusobnog došaptavanja za vrijeme roditeljskog sastanka. Isto tako navela sam kako odgajatelj treba komunicirati s roditeljima, kako mora biti odjeven da bi ostavio pozitivan dojam na roditelje, što je primjereno za roditeljske sastanke, opisati ću držanje tijela, mimiku, geste, kretnje koje su odgovarajuće za odgajatelja koji za vrijeme roditeljskog sastanka ima ulogu predavača.

Nakon analize literature iz područja neverbalne komunikacije, moje mišljenje je kako bi se u odgojno-obrazovnom procesu više trebalo posvetiti proučavanju neverbalnih znakova. Poznavanje takvih vještina pomoći će odgajatelju prilikom ostavljanja boljeg prvog dojma odgajatelja na roditelje. O ostavljenom prvom dojmu često ovisi i razvoj daljnjeg odnosa i komunikacije što će 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. 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 kako bi bio siguran što mu roditelj želi poručiti. Zatvoren stav tijela roditelja može biti i zbog hladnog vremena pa roditelj za vrijeme čekanja ispred vrtića zbog niske temperature ima prekrížene ruke, što nužno ne mora značiti da se radi o nekakvom problemu.

Mogu zaključiti kako poznavanje neverbalne komunikacije neće uvijek olakšati odgajatelju komunikaciju s roditeljem, ali mu može uvelike pomoći ako je pažljiv prilikom tumačenja znakova i svaku situaciju promatra zasebno u njezinom kontekstu te kako je suradnja i partnerstvo između odgajatelja i roditelja ključna stvar za dobrobit djece i njihova odgoja.

## 12. LITERATURA

1. Bartoluci, S., i Tomić, D. (2013). *Više od riječi – neverbalna komunikacija trenera i sportaša (1. dio)*. Kondicijski trening, 11(2), 4-10.
2. Brajša, P. (1994). *Pedagoška komunikologija*. Zagreb: Školske novine
3. Knapp, M. L. i Hall, J. A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Zagreb: Naklada Slap.
4. Milanović, M. (1997). *Pomozimo im rasti*, Zagreb: Ministarstvo prosvjete i športa Republike Hrvatske
5. Neill, S. (1991). *Neverbalna komunikacija*. Zagreb: EDUCA
6. Pease, A. (2002). *Govor tijela: kako misli drugih ljudi pročitati iz njihovih kretnji*. Zagreb: AGM
7. Pease, A., Pease, B. (2008). *Velika škola govora tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.
8. Rijavec, M. i Miljković, D. (2002). *Neverbalna komunikacija - Jezik koji svi govorimo*. Zagreb: IEP
9. Tatković, N., Diković, M. i Tatković, S. (2016). *Pedagoško- psihološki aspekti komunikacije*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
10. Valjak Čunko, A. (2017). *Predavanje-Uvod u komunikologiju*. Petrinja

### POPIS SLIKA

Slika 1. Verbalna komunikacija

([https://www.google.hr/search?q=verbalna+komunikacija&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiW1aSatLrdAhXTMywKHcI3DNoQ\\_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=igfFhkNijuKDAM](https://www.google.hr/search?q=verbalna+komunikacija&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiW1aSatLrdAhXTMywKHcI3DNoQ_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=igfFhkNijuKDAM)).....4

Slika 2. Izrazi lica

([https://www.google.hr/search?q=verbalna+komunikacija&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiW1aSatLrdAhXTMywKHcI3DNoQ\\_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=5F6bj1yBgXijKM](https://www.google.hr/search?q=verbalna+komunikacija&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiW1aSatLrdAhXTMywKHcI3DNoQ_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=5F6bj1yBgXijKM)).....6

Slika 3. Držanje tijela

(<https://www.google.hr/search?q=neverbalna+komunikacija&source=lnms&tbn=isc>

[h&sa=X&ved=0ahUKEwiyJruyrrdAhVGlCwKHWPvDj4Q\\_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=7-855-Dt81nEvM](https://www.google.hr/search?q=dodirivanje+u+neverbalnoj+komunikaciji&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiyJruyrrdAhVGlCwKHWPvDj4Q_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=7-855-Dt81nEvM)).....11

Slika 4. Rukovanje

[https://www.google.hr/search?q=dodirivanje+u+neverbalnoj+komunikaciji&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjy0423tLrdAhUFDSwKHVwoAJoQ\\_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=Qtl-ub1x\\_vl-6M](https://www.google.hr/search?q=dodirivanje+u+neverbalnoj+komunikaciji&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjy0423tLrdAhUFDSwKHVwoAJoQ_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=Qtl-ub1x_vl-6M)).....14

Slika 5. Pogled

[https://www.google.hr/search?q=dodirivanje+u+neverbalnoj+komunikaciji&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjy0423tLrdAhUFDSwKHVwoAJoQ\\_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=IAasNZZWbsd1oM](https://www.google.hr/search?q=dodirivanje+u+neverbalnoj+komunikaciji&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjy0423tLrdAhUFDSwKHVwoAJoQ_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgrc=IAasNZZWbsd1oM)).....15

Slika 6. Kutak za roditelje

[https://www.google.hr/search?q=kuti%C4%87+za+roditelje&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjWzt2bpbrdAhWOo4sKHfFQAYQ\\_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgdii=L5LX9gK0BwD80M:&imgrc=Z3Hz5cjoEAJNfM](https://www.google.hr/search?q=kuti%C4%87+za+roditelje&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjWzt2bpbrdAhWOo4sKHfFQAYQ_AUICigB&biw=1600&bih=794#imgdii=L5LX9gK0BwD80M:&imgrc=Z3Hz5cjoEAJNfM)).....22

**UČITELJSKI FAKULTET**  
**RANI I PREDŠKOLSKI ODGOJ I OBRAZOVANJE**

**Petrinja**

Tamara Kozić

I-109/15

**IZJAVA O AUTORSTVU RADA I JAVNOJ OBJAVI RADA**

Izjavljujem da sam završni rad pod nazivom „Uloga neverbalne komunikacije između roditelja i odgajatelja u odgoju djece“ izradila samostalno uz potrebne konzultacije, savjete i uporabu navedene literature te sam suglasna o javnoj objavi rada.

POTPIS STUDENTA

---