

# Svjesnost studenata Učiteljskog fakulteta o ulozi standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji odgojitelja

---

Šimunović, Emilia

Master's thesis / Diplomski rad

2020

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:147:368242>

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**

**EMILIA ŠIMUNOVIĆ**

**DIPLOMSKI RAD**

**SVJESNOST STUDENATA UČITELJSKOG  
FAKULTETA O ULOZI STANDARDNOGA  
HRVATSKOG JEZIKA U  
PROFESIONALNOJ KOMUNIKACIJI  
ODGOJITELJA**

**Zagreb, rujan 2020.**

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

**DIPLOMSKI RAD**

**Ime i prezime pristupnice: Emilia Šimunović**

**Tema diplomskog rada: SVJESNOST STUDENATA UČITELJSKOG  
FAKULTETA O ULOZI STANDARDNOGA HRVATSKOG JEZIKA U  
PROFESIONALNOJ KOMUNIKACIJI ODGOJITELJA**

**Mentorica: doc. dr. sc. Jelena Vignjević**

**Zagreb, rujan 2020.**

# SADRŽAJ

SAŽETAK .....	3
SUMMARY .....	4
UVOD .....	5
1. KOMUNIKACIJA I UPOTREBA STANDARDNOGA JEZIKA U KOMUNIKACIJI.....	6
1.1. Pojedinaac i jezik .....	6
1.2. Jezik kao sustav i kao standard.....	7
1.2.1. Hrvatski standardni jezik i hrvatska narječja.....	8
2. ODGOJITELJ I NJEGOVA PROFESIONALNA KOMUNIKACIJA .....	9
2.1. Komunikologija i komunikacija.....	9
2.1.1. Interpersonalna komunikacija.....	11
2.1.2. Sastavni dijelovi i oblici razgovora .....	12
2.1.3. Komunikacijski proces .....	13
2.1.4. Dorečene i nedorečene poruke.....	14
2.1.5. Neverbalni razgovor .....	15
2.1.6. Sadržaji i odnosi tijekom razgovora .....	17
2.1.7. Razumljivost i nerazumljivost poruke .....	18
2.2. Psihološki i sociološki aspekti razgovora.....	19
2.2.1. Ja, ti, mi i bezlične poruke .....	19
2.2.2. Izražavanje potreba, želja i osjećaja .....	20
2.2.3. Konflikti.....	20
2.2.4. Povratne informacije, slušanje i razgovor o razgovoru .....	21
2.2.5. Slušanje.....	22
2.3. Profesionalna komunikacija odgojitelja .....	23
2.3.1. Komunikacijske kompetencije odgojitelja.....	23
2.3.2. Komunikacijski proces unutar odgojno-obrazovne ustanove.....	24
2.4. Oblici komunikacije u vrtiću .....	25
2.4.1. Komunikacija između odgojitelja i djeteta .....	25
2.4.2. Interna komunikacija u dječjem vrtiću .....	27
2.4.3. Komunikacija između odgojitelja i roditelja .....	27
2.4.3.1. Tradicionalni oblici komunikacije između odgojitelja i roditelja .....	30
2.4.3.2. Suvremeni oblici komunikacije između odgojitelja i roditelja .....	32

3. ISTRAŽIVANJE: „SVJESNOST STUDENATA UČITELJSKOG FAKULTETA O ULOZI STANDARDNOGA HRVATSKOG JEZIKA U PROFESIONALNOJ KOMUNIKACIJI“ .....	35
3.1. Metodologija .....	35
3.1.1. Ispitanici.....	35
3.1.2. Problemi i hipoteze .....	36
3.1.3. Postupak istraživanja .....	36
3.2. Rezultati i interpretacija rezultata.....	37
ZAKLJUČAK .....	49
LITERATURA.....	50
Prilozi .....	53
Popis tablica .....	55
Izjava o samostalnoj izradi rada .....	55

## SAŽETAK

U ovome radu iznosi se istraživanje o svjesnosti studenata Učiteljskog fakulteta o ulozi standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji, na prigodnom uzorku. Rad je strukturiran u tri dijela. U prvom dijelu rada definiran je jezik, odnos pojedinca i jezika te teorijske zakonitosti o ovladavanju jezikom. Također, pojašnjava se razlika između jezika kao sustava i jezika kao standarda te se pojašnjavaju odrednice standardnoga hrvatskog jezika. Drugi dio rada bavi se značajkama komunikacije kao važne odrednice svakog razvijenog društva. Opisuju se sastavni dijelovi i oblici razgovora te njegovi psihološki i sociološki aspekti. Također, određuje se što čini profesionalnu komunikaciju odgojitelja, koje su komunikacijske kompetencije odgojitelja te kako izgleda komunikacijski proces u odgojno-obrazovnoj ustanovi. Na kraju, navedeni su suvremeni i tradicionalni oblici komunikacije između odgojitelja i djeteta, odgojitelja i roditelja te oni u internoj komunikaciji odgojitelja u dječjem vrtiću. Treći dio rada prikazuje istraživanje čiji je cilj bio utvrditi svjesnost studenata Učiteljskog fakulteta o ulozi standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji. Problem istraživanja bio je utvrditi razlike u svjesnosti studenata prve i treće godine Učiteljskog fakulteta o ulozi standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji te zadovoljstvo programskim sadržajima o komunikaciji i govoru. Provedena je *Anketa o svjesnosti studenata Učiteljskog fakulteta o ulozi standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji*. Rezultatima ankete djelomično je potvrđena hipoteza da su studenti treće godine svjesniji uloge standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji, kao i hipoteza da su studenti prve i treće godine Učiteljskog fakulteta zadovoljni programskim sadržajem o komunikaciji i govoru.

**Ključne riječi:** hrvatski jezik, profesionalna komunikacija, svijest studenata

## SUMMARY

This thesis presents research on the awareness of students of the Faculty of Teacher Education about the role of the standard Croatian language in professional communication, on an appropriate sample. The paper is structured in three parts. The first part of the paper defines language, the relationship between the individual and language, and the theoretical laws of language acquisition. Also, the difference between the language as a system and the language as a standard is explained, and the determinants of the standard Croatian language are explained. The second part of the paper deals with the features of communication as an essential determinant of any developed society. The components and forms of conversation as well as personal and psychodynamic aspects of conversation are described. It also determines what constitutes professional communication of educators, what are the communication competencies of educators and what the communication process in an educational institution looks like. Finally, modern and traditional forms of communication between educators and children, educators and parents, and in internal communication in kindergarten are listed. The third part of the paper presents a research whose goal was to determine the awareness of students of the Faculty of Teacher Education about the role of the standard Croatian language in professional communication. The problem of the research was to determine the differences in the awareness of first and third year students of the Faculty of Teacher Education about the role of the standard Croatian language in professional communication and satisfaction with the program content of the faculty on communication and speech. When researching the problem, two hypotheses were made. A survey was conducted on the awareness of students at the Faculty of Teacher Education about the role of the standard Croatian language in professional communication. The results of the survey partially confirmed the hypothesis that third-year students are more aware of the role of the standard Croatian language in professional communication, as well as the hypothesis that first- and third-year students are satisfied with the program's content on communication and speech.

Key words: Croatian language, professional communication, awareness of students

## UVOD

Komuniciranje je bitna značajka svakog pojedinca i svakog društva. Čovjek je društveno biće i kao takvo ne može ne komunicirati. Svako razvijeno društvo stavlja naglasak na komunikaciju i komunikacijske vještine, a upravo time se bavi i opća nauka o komunikaciji – komunikologija. Uloga komunikacijskih vještina u odgojno-obrazovnom kontekstu neosporiva je jer čine temelj svakog odgojno-obrazovnog rada i komunikacijske su vještine osnovni alat za stvaranje kvalitetnih odnosa svih dionika. U svom radu odgojitelj je izložen kompleksnim komunikacijskim situacijama, a najveća moć odgojitelja upravo je u njegovim komunikacijskim kompetencijama. Stoga je svijest o profesionalnoj komunikaciji na standardnome hrvatskom jeziku izrazito važna jer je odgojitelj javni govornik koji mora poznavati retoričke zakonitosti kako bi ostavio dobar dojam na svoju publiku (djeca, roditelji djece, ostali odgojitelji, stručni suradnici, lokalna zajednica).

U ovom diplomskom radu istražena je svijest studenata (budućih odgojitelja) ranog i predškolskog odgoja na Učiteljskom fakultetu u Zagrebu o ulozi standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji. Obrazovanje budućih odgojitelja vrlo je važno i čini temelj odgojno-obrazovne prakse. Stoga se u ovom radu istražuje u kojoj su mjeri studenti svjesni svoje uloge javnog govornika u budućoj profesiji, ali i ispunjava li fakultetski program očekivanja i potrebe studenata za naobrazbu o komunikacijskim i govornim sadržajima.

Rad je strukturiran u tri poglavlja. U prvom poglavlju pod nazivom *Komunikacija i upotreba standardnog jezika u komunikaciji* iznose se odnosi pojedinca i jezika, razlike između jezika kao sustava i jezika kao standardna te osnovne značajke hrvatskog standardnog jezika i hrvatskih narječja. Drugo poglavlje, *Odgojitelj i njegova profesionalna komunikacija*, iznosi obilježja interpersonalne komunikacije kao i sastavne dijelove i oblike razgovora. Osim toga, ono se bavi značajkama profesionalne komunikacije odgojitelja, odnosno komunikacijskim procesom unutar odgojno-obrazovne ustanove te oblicima komunikacije u dječjem vrtiću. Tim poglavljima stvoren je teorijski temelj za posljednje, istraživačko, poglavlje u kojem je prikazana metodologija istraživanja, instrumentarij te rezultati i zaključci provedenog istraživanja.



# 1. KOMUNIKACIJA I UPOTREBA STANDARDNOGA JEZIKA U KOMUNIKACIJI

## 1.1. Pojedinac i jezik

Jezik se definira kao apstraktni sustav koji ljudima služi za sporazumijevanje, a ostvaruje se u jezičnim djelatnostima koje se dijele na jezično primanje i jezičnu proizvodnju. Jezično primanje uključuje razumijevanje govora, pisanog teksta te jezika geste i mimike, odnosno slušanje, čitanje i gledanje. Jezična proizvodnja uključuje zvučno, pismovno i pokretno oblikovanje, odnosno govorenje, pisanje i znakovanje. Jednostavne jezične djelatnosti sastoje se samo od primanja ili proizvodnje, dok se one složene sastoje od primanja i proizvodnje istovremeno. Osnovne su jezične djelatnosti slušanje, govorenje i razgovaranje. Ne moraju se posebno poučavati jer se spontano usvajaju od samog početka djetetova života. Dijete jezik usvaja u pojedinim jezičnim djelatnostima na konkretnim primjerima, komunicirajući u prirodnim situacijama. Ovladavanje jezikom podrazumijeva usvajanje i učenje jezika. Usvajanje se odvija spontano i nesvjesno, a učenje je izravno i svjesno, u obrazovnim okolnostima (Jelaska, 2007).

Dijete počinje govoriti otprilike s godinu dana, no to ne znači da je tek tada započelo jezično sporazumijevanje, već da tada počinje biti članom jezične zajednice. Govoru prethodi opažanje i razumijevanje govora zajedno s općom sposobnošću sporazumijevanja. Djeca podjednako usvajaju materinski jezik u prirodnom okruženju i pokazuju sličnosti u načinu usvajanja jezika, u temama o kojima govore, redosljedu početnih glasova i tako dalje. Osnove jezika usvajaju se oko treće godine, do šeste ili sedme djeca ovladavaju izgovornom razinom, a gramatičko znanje automatizira se oko dvanaeste godine života. Postoje i pojedinačne razlike u usvajanju jezika, kao što su djetetove osobine, obilježja materinskog jezika te okolnosti u kojima dijete uči jezik. Tako na razvoj jezika utječe spol (djevojčice brže progovaraju nego dječaci), broj djece u obitelji (više jezičnog iskustva s braćom ili sestrama), redosljed djece u obitelji (prvo dijete progovara brže nego drugo), odnos roditelja prema djetetu, jezični uzori, društveni položaj roditelja i tako dalje (prema Jelaska 2007). Pri usvajanju jezika dijete ovladava jezičnim razinama koje se dijele na značenjske, gramatičke i uporabne. Značenjske razine su leksička (znanje i uporaba različitih riječi) i semantička (značenje

rečenica, antonima, sinonima). Gramatičke razine su fonološka (razlikovni glasovi i njihove inačice, naglasci, slogovna struktura), morfološka (tvorba riječi, vrste riječi, morfemi, sklonidba, sprezanje), sintaktička (rečenice, surečenice, sročnost, sintagme) i pravopisna (pisanje slova, interpunkcije, dijakritičkih znakova). Uporabne su razine pragmatička (ustroj i prilagodba poruke kontekstu, komunikacijska uloga jezika) i društvenojezična (pravila ponašanja, uporaba stila i idioma) (isto).

Pokušaji razumijevanja zakonitosti po kojima djeca ovladavaju jezikom zaokupljaju ljude oduvijek. Danas znanstvenici pristupaju tome s triju teorijskih motrišta. Bihevioristički pristup smatra da djeca usvajaju jezik oponašanjem, odnosno da je jezik oblik ponašanja koji se uči kao i svako drugo ponašanje. Pri usvajanju glasovnog sustava i riječi, oponašanje ima veliku ulogu. Iako se dugo smatralo da djeca uče jezik oponašanjem, danas je jasno da djeca uče oponašajući, ali samo do određene mjere, jer u svom razvoju dijete napreduje prema svojim mogućnostima. Druga teorija govori o urođenoj jezičnoj sposobnosti kod djece jer svako dijete uspijeva usvojiti jezik bez obzira na jezične razlike i međusobne razlike djece. Taj pristup usvajanju jezika u skladu je s generativnom lingvističkom teorijom koja smatra da su jezične pojave biološki zasnovane, urođene i univerzalne te da se djeca rađaju s jezičnim mogućnostima. Sva zdrava djeca imaju biološki zasnovanu mogućnost jezičnog usvajanja te ih samo treba izložiti jeziku kako bi ga usvojili. No dokazi da izloženost jeziku nije dovoljna za jezično usvajanje govore o tome da urođenost ne može biti jedini faktor. Teorije poput kognitivne i konekcionističke objašnjavaju kako se jezik usvaja razvojnim utjecajima. Razvojni utjecaji dijelom su urođeni, a dijelom iskustveni. Dijete ima urođena sredstva za oblikovanje unutrašnjih struktura i sredstva za obradu podataka koja mu omogućuju sastavljanje jezične gramatike (isto).

## **1.2. Jezik kao sustav i kao standard**

Za pravilno razumijevanje jezika i njegove uporabe važno je znati razliku između jezika kao sustava te jezika kao standarda (usp. Silić, 2006). Hrvatski jezik kao sustav je ono što nazivamo jezikom, a hrvatski jezik kao standard je ono što nazivamo normiranim govorom. Dakle, govor je ono kako se govori, norma je kako treba govoriti, a sustav kako se može govoriti. Jezik kao sustav i jezik kao standard nisu isti, ali jedan bez drugoga ne postoje, jer nema jezika bez govora, ali ni govora bez jezika.

Jezikom kao sustavom upravljaju unutarnje zakonitosti, a jezikom kao standardom i unutarnje i vanjske zakonitosti. Razliku između jezika kao sustava i jezika kao standarda čini i to što je sustav neutralan prema povijesti, kulturi, civilizaciji, općenito identitetu naroda. Identitet naroda nema utjecaja na sustav, već samo na standard. Jezik kao standard nužno pretpostavlja povijest, kulturu, civilizaciju, politiku, književnost i tako dalje (Silić, 2006).

### ***1.2.1. Hrvatski standardni jezik i hrvatska narječja***

Jezični sustavi ostvaruju se u govorima, a najčešće se jedan od govora odabire kao osnovica za standardni (književni, javnokomunikacijski) govor. Društveno-politički čimbenici i želja za nacionalnim jedinstvom razlog su zbog kojeg je štokavski jezični sustav postao hrvatskim standardnim jezikom. (Silić, 2006).

Hrvatski standardni jezik oblikovan je tijekom dugog perioda standardizacije, sve od vremena tiskanja prve hrvatske gramatike, one Bartola Kašića iz 1604., a intenzivno se radilo na tome za vrijeme Hrvatskog narodnog preporoda u 19. stoljeću. Tek su se 1991. godine, osamostaljenjem Hrvatske, stvorili uvjeti da ga se naziva narodnim imenom (Moguš, 1993).

Hrvatski jezik čine svi jezični pojavni oblici kojima se služi hrvatski narod, u širem smislu. Prema *Deklaraciji o nazivu i položaju hrvatskog književnog jezika*, hrvatski standardni jezik je onaj kojim se služi hrvatski narod u javnom životu, znanosti, školstvu, književnosti, upravi, novinarstvu ( Matica hrvatska, 1967). Standardni je jezik autonoman vid jezika koji je normiran i funkcionalno polivalentan, odnosno onaj idiom (oblik) jezika koji ima svoja pravila (norme). Norme standardnog jezika su slovopisne, pravopisne, glasovno-naglasne, pravogovorne, slovničke, rječničko značenjske s tvorbom riječi, retoričke i stilističke (Samardžija, 1999). U komunikaciji, naročito u onoj oblikovanoj razgovornim stilom, rabe se narječja i ona živo traju i danas. U službenoj i javnoj komunikaciji, u komunikaciji oblikovanoj administrativnim, znanstvenim i publicističkim stilom, rabi se standardni hrvatski jezik. Svaki profesionalni govor u javnoj ustanovi, pa tako i govor odgojitelja u dječjem vrtiću, obvezan je dakle prema standardnom jeziku.

## **2. ODGOJITELJ I NJEGOVA PROFESIONALNA KOMUNIKACIJA**

### **2.1. Komunikologija i Komunikacija**

Komuniciranje je bitna značajka svakog čovjeka i svakog društva. Sposobnost komunikacije, kao urođena i naučena sposobnost temeljna je ljudska odlika. Čovjek komunicira stalno, u svakom trenutku, kroz cijeli dan i cijeli život. Čovjek ne može ne komunicirati. U svim razvijenim društvima, velik naglasak stavlja se upravo na komunikaciju te na razvijanje komunikacijskih vještina. Upravo se time bavi i komunikologija – opća znanost o komunikaciji. Komunikologija je interdisciplinarna znanost koja je nastala namjerom da se dublje istraži komunikacija među ljudima. Temelji na kojima je nastala komunikologija jesu sociologija, socijalna pedagogija i lingvistika. Komunikologija kao znanost istražuje komuniciranje između čovjeka i čovjeka, čovjeka i životinje te čovjeka i nežive prirode, ali ipak se najviše usmjerava na humanu razinu, odnosno komunikaciju između ljudi. Komunikologija se dijeli na opću i interpersonalnu komunikologiju. Opća komunikologija proučava masovne/medijske, organizacijske, javne i druge vrste neizravnih komunikacija (Žižak, Vizek Vidović, Ajduković, 2012). Osnovni je interes komunikologije djelovanje, to jest učinak koji imaju poruke koje se prenose s pošiljatelja na primatelja. Te se poruke shvaćaju kao smislene cjeline, od rečenica do razgovora. Komunikologija se može podijeliti s obzirom na područja interesa. Tako možemo razlikovati opću komunikacijsku znanost (stvaranje i razgradnja odnosa među ljudima), komunikaciju u organizacijama (odnosi nadređenih i podređenih, timska komunikacija), komunikacija u obitelji (među roditeljima, supružnicima, prema djeci...), komunikacija u odgojno-obrazovnim situacijama, komunikacija u „slobodnim“ situacijama (razgovor s prijateljima...), komunikacijske razlike među pojedinim civilizacijama (zapadne-istočne), komunikacija u promidžbi, masovna komunikacija (novine, televizija, radio, internet...) i tako dalje. Suvremena komunikacijska znanost otkriva i neka načela. Prvo načelo odnosi se na stav prema primatelju, odnosno na to da je puno prilagođenije komunicirati s pošiljateljem onda kada on vodi računa o primatelju poruke, empatičan je i prihvaća njegovu osobnost. O vladanju vlastitom komunikacijom govori drugo načelo. Ljudi komuniciraju na spontan način te često

nisu svjesni da njihov način komuniciranja izazivaju pozitivne i negativne reakcije kod primatelja poruka. Kako bi ostvarili ciljeve svoje komunikacije, odnosno osigurali učinke koje su željeli (izbjeci sukobe, kooperativnost), svakoj osobi može biti od pomoći učenje i primjena osnovnih načela odnosa koji se stvaraju komunikacijom. Treće načelo tiče se vođenja računa o trima temeljnim dimenzijama odnosa: vertikalnoj, horizontalnoj i radnoj. Vertikalna se odnosi na relativan status pošiljatelja i primatelja, horizontalna na bliskost među njima, a radna se odnosi na dosljednost koja je rezultat međudjelovanja ljudi koji rade zajedno.

Komunikologija je znanost koja se sve više popularizira, a bitan faktor u tome je i tehnološki napredak te mogućnosti i posljedice moderne tehnologije. Stoga se tehnološkim razvojem razvija i komunikacijska znanost (Leinert Novosel, 2012).

Komunikacija je „sredstvo s pomoću kojeg dvije ili više osoba razmjenjuju informacije i međusobno utječu na svoja mišljenja i ponašanje“ (Šegota, 2003, str. 6).

Prema autorici Reardon (1998) postoji šest osnovnih značajki ljudske komunikacije:

- Ljudska komunikacija odvija se iz mnoštva razloga: radi zabave, pokazivanja srdačnosti i prijateljstva, dobivanja informacija, uvjeravanja drugoga, uspostavljanja i održavanja odnosa, prenošenja obavijesti ili pokazivanja socijalnosti.
- Komuniciranje ima namjeravane i nenamjeravane učinke, odnosno ono što se mislilo reći, ne mora biti shvaćeno kako je i zamišljeno.
- Komunikacija se odvija između najmanje dvije osobe koje nejednako utječu jedna na drugu te značenje prenošene poruke ovisi o međusobnoj reakciji dviju osoba.
- I neuspješna komunikacija je komunikacija jer iskazivanje misli i osjećaja verbalnim ili neverbalnim putem ne mora uvijek biti uspješno.
- Komuniciranje uključuje simbole koji su sadržani u riječima i gestama, a odnose se na misli i osjećaje.

Vještinu komuniciranja i razgovora proučava interpersonalna komunikologija. Interpersonalna komunikologija razlikuje se od opće komunikologije upravo u tome što se bavi razgovorom, neposrednom komunikacijom među ljudima unutar malih skupina, dok se opća komunikologija bavi masovnom, posrednom komunikacijom. Suvremeno poimanje djeteta kao aktivnog sukonstrukta vlastitog procesa odgoja i

obrazovanja čini interpersonalnu komunikologiju važnim znanstvenim suradnikom pedagogije u konstruiranju kvalitetnog odgojno-obrazovnog procesa (Brajša, 1993).

Znanje i umijeće komunikacije pokazuje se nužnim za mnoge profesije, osobito u području odgoja i obrazovanja. Mnoge znanosti podučavaju komunikaciju, od pedagogije, psihologije i sociologije, semiotike i lingvistike, povijesti i retorike. Iako su različitih interesnih područja, sve se one preklapaju na području komunikacije što nam ukazuje o kompleksnosti i važnosti vještine i znanja komuniciranja (Vodopija, 2006).

U odgojno-obrazovnoj ustanovi komunikacija čini temelj za stvaranje potrebnih uvjeta odgojno-obrazovnog rada. Pritom je i osnovni alat za stvaranje odnosa, prvenstveno odgojitelja i djeteta, a zatim i svih ostalih koji su uključeni u proces odgoja i obrazovanja, odnosno osoblja vrtića, stručnih suradnika, lokalne zajednice te roditelja.

### ***2.1.1. Interpersonalna komunikacija***

„Interpersonalna je komunikacija namjerno ili nenamjerno, svjesno ili nesvjesno, planirano ili neplanirano slanje, primanje i djelovanje poruka unutar neposrednih "licem u lice" odnosa među ljudima.“ (Brajša, 1993, str.10). Prema tome, razlikujemo stručni i nestručni razgovor. Stručni razgovor čine planirane, svjesne i namjerne poruke odgojitelja koje traže povratnu informaciju o njihovom prihvatanju i djelovanju. U nestručnom obliku razgovora odgojitelj ne planira poruke koje šalje, ne promišlja o povratnoj informaciji kao ni djelovanju koje poruka ima na sugovornika. Odgojitelj je odgovorna osoba u odgojno-obrazovnom procesu te je svaki nestručni oblik razgovora nepoželjan jer narušava kvalitetu odgojno-obrazovnog rada.

Četiri su elementa svakog razgovora, pa tako i onog u odgojno-obrazovnoj okolini: pošiljalac poruke (odgojitelj, dijete, suradnici, roditelji), poruka, primalac poruke (odgojitelj, dijete, suradnici, roditelji) i kontekst (odgojno-obrazovni kontekst). Drugim riječima, unutar vrtićkog konteksta odvija se razgovor odgojno-obrazovnog sadržaja između sudionika odgoja-obrazovnog procesa. Pritom je svrha razgovora u odgojno-obrazovnom kontekstu u ostvarivanju izražajne i utjecajne komponente, tj. u pripočavanju onoga što već postoji te ostvarivanju onoga što je još nepostojeće. Osim toga, svaki razgovor u odgojno-obrazovnoj ustanovi mora imati i odgovarajući

poredak riječi (sintaksu), prepoznatljivo značenje riječi (semantiku) te ostvarenje poruke u stvarnosti (pragmatiku) (Brajša, 1993).

Cilj komunikacije između pojedinaca jasno je prenošenje poruke kako bi se informiralo primatelja o određenoj temi odnosno sadržaju. Stoga se ciljevi komunikacije mogu definirati i podijeliti na nekoliko kategorija (isto):

1. Otkrivanje i upoznavanje sebe i drugih
2. Uspostavljanje, razvijanje i prekid odnosa
3. Pomaganje, empatija, poučavanje, pomoć, konstruktivna kritika
4. Utjecanje na formiranje stavova, promjenu ponašanja drugih, uvjeravanje
5. Zabava

Osim interpersonalne komunikacije, važno je spomenuti i intrapersonalnu komunikaciju kao bitan dio odgojno-obrazovnog procesa. Intrapersonalna komunikacija definira se kao proces vlastitog razmišljanja, monolog kojim osoba preispituje i vrednuje svoje odluke i postupke. Odgojitelju kao (samo)refleksivnom praktičaru nužno je razvijati kvalitetnu intrapersonalnu komunikaciju kako bi razvijao svoje profesionalne kompetencije i vještine i time ulagao u kvalitetu vlastitog rada (Rogulj, 2018).

### ***2.1.2. Sastavni dijelovi i oblici razgovora***

Interpersonalna komunikacija odvija se riječima i bez riječi, odnosno verbalno i neverbalno. Također, ona može biti sadržajna i odnosna jer prenosimo sadržaje te pritom definiramo sam odnos prema sadržaju kao i prema primatelju poruke. Osim toga, interpersonalna komunikacija može biti kongruentna i nekongruentna. Kongruentnim komuniciranjem usklađujemo izgovoreno s neverbalnim znakovima te sadržaj izgovorenog potvrđujemo našim odnosnom prema njemu kao i prema primatelju poruke. Takvo komuniciranje još nazivamo iskrenim i usklađenim. S druge strane, kada komuniciramo neiskreno, izgovorene riječi i neverbalno ponašanje nam nisu usklađeni, a naš odnos prema sadržaju i primatelju poruke negira sam sadržaj, tada je komunikacija nekongruentna. Svaki razgovor odgojitelja sa sudionicama odgoja i obrazovanja ne sastoji se samo od izgovorenih riječi i sadržaja poruka, već je bitno određen i oblikovan njegovim neverbalnim ponašanjem kao i definiranim odnosima. Stoga je jedino iskren, stručan i planiran razgovor, koji ima usklađena sva

četiri elementa razgovora, djelotvoran na primatelja poruke, a posebice na dijete. Pritom razgovor u odgojno-obrazovnom kontekstu ima svoju sadržajnu, odnosnu, osobnu i utjecajnu dimenziju. Prenošenjem odgojno-obrazovne poruke odgojitelj definira odnose prema poruci i sugovorniku, otkriva vlastitu osobnost te utječe na sugovornika (dijete), njegovo ponašanje i mišljenje (Brajša, 1993).

Autorica Reardon (1998) opisuje sedam značajki interpersonalne komunikacije:

- Uključuje verbalno i neverbalno ponašanje.
- Uključuje planirano, uvježbano i spontano ponašanje (ili kombinaciju istih).
- Interpersonalna komunikacija je razvojna, a ne statična.
- Uključuje izravnu povratnu vezu, interakciju i koherentnost.
- Odvija se u skladu s unutaršnjim i vanjskim pravilima.
- Interpersonalna komunikacija je aktivnost.
- Uključuje persuaziju ili uvjeravanje.

### ***2.1.3. Komunikacijski proces***

Komunikacijski proces vrlo je kompleksan te ima svoja pravila i zakonitosti. Započinje kada pošiljatelj poruke ima namjeru prenesti misao na primatelja te tu misao kodira, to jest pretvara u onaj oblik koji odgovara samom kontekstu razgovora. Put kodirane misli, poruke koju pošiljatelj nastoji prenijeti, često može biti prekinut različitim preprekama poput mehaničkih ili semantičkih smetnji. Drugim riječima, različite barijere mogu ometati prenošenje poruke, a takve barijere često su posljedica samih osobina sudionika komunikacije, njihovih uvjerenja, stavova, različitih kultura, ali i odgoja te emocionalnih stanja sudionika. Osim toga, barijere mogu iskriviti poruku i zbog samog konteksta komunikacije, to jest zbog posljedica organizacijske razine same komunikacije. Tako jezične barijere mogu biti velika teškoća u prenošenju poruka, no i razlike u moći i društvenim statusima pojedinca te buka tijekom komunikacije (Rogulj, 2018). Kada kodirana misao pošiljatelja stigne do primatelja, on je tada mora dekodirati i na taj način oblikovati primljenu poruku, koja se zbog potencijalnih barijera ne mora podudarati s porukom u izvornom obliku. Tek kada ju primatelj interpretira, on može na nju i reagirati, odnosno tada poruka utječe na ponašanje primatelja i mijenja ga (Brajša, 1993).



Autori Sikavica, Bahtijarević-Šiber i Pološki-Vokić (2008, prema Rogulj, 2018) navode pet načina komunikacije između pojedinca i grupe, odnosno struktura komunikacije, koje se mogu prepoznati i u interakcijama u odgojno-obrazovnom kontekstu. Struktura kotača ona je u kojoj jedna, središnja osoba (vođa grupe) prima i šalje poruke. Decentralizirana struktura slova Y je ona u kojoj središnja osoba nije povezana sa svim članovima, već je povezanost u daljnjem dijelu lanca. U formalnoj strukturi lanca informacija se kreće od osobe do osobe, dok u strukturi kruga svaka osoba komunicira s dvije osobe povezane zajedničkim interesima. Najpoželjnija struktura komunikacije u odgojno-obrazovnom kontekstu jest struktura zvijezde. Ta je struktura najcentraliziranija te omogućuje slobodni protok informacija među svim članovima grupe. Komunikacija u takvoj strukturi je fleksibilna, dinamična, otvorena, tolerantna i poštovajuća prema svakom sudioniku komunikacijskog procesa (Rogulj, 2018).

#### ***2.1.4. Dorečene i nedorečene poruke***

Svaka rečenica u razgovoru ima svoj površinski i dubinski dio, odnosno ono što se izgovara i ono što se namjerava izgovoriti. Pritom je dubinski dio rečenice, onaj potpuni, izvor za površinsku rečenicu koja je nepotpuna i nedorečeno izgovorena. Upravo ta razlika, koja je učinjena nesvjesno i neplanirano, između površinskog i dubinskog dijela rečenice dovodi do problema i nesporazuma u komuniciranju. Takve rečenice nazivaju se nedorečenim, nepotpunim porukama koje su generalizirane, izostavljaju subjekte komunikacije te iskrivljavaju stvarnost neprovjerenim pretpostavkama. Ključ je za uspješnu komunikaciju nedorečene poruke pretvoriti u dorečene i potpune. To je moguće uz konkretiziranje generaliziranih poruka, dopuštanje iznimaka i ograničenja izjava na samo konkretne sadržaje. Zatim uz uključivanje subjekata u poruke, odnosno sebe i druge osobe, ne izostavljati razloge, posljedice niti usporedbe. Osim toga, vrlo je bitno primijeniti metakomunikaciju, odnosno inzistirati na povratnim informacijama kako bi se izbjegle neosnovane pretpostavke i mišljenja. Profesionalni i kompetentni odgojitelj odbacit će nedorečene poruke te nastojati komunicirati dorečenim i potpunim rečenicama koje će konstantno propitivati, nadopunjavati i modificirati. Takav je odgojitelj svjestan individualnih potreba svakog djeteta, ali i svakog subjekta s kojim komunicira. U svojoj

komunikaciji koristi se ja-porukama, ne ustručava se iznositi vlastito mišljenje kao ni vlastitu osobnost putem poruka, obrazlaže svoje mišljenja te dopušta modifikaciju, dodavanje novih informacija i mišljenja u proces komunikacije (Brajša, 1993).

### ***2.1.5. Neverbalni razgovor***

Komunikacija je vrlo dinamičan proces koji uključuje različite čimbenike i elemente. Osim govora, vrlo važan dio komunikacije čine neverbalne poruke, odnosno govor tijela. Govor tijela čine ponašanje tijela, mimika lica, kontakt očima, karakteristike samog govora poput brzine, jačine, boje glasa, zatim gestikulacije, dodirivanje tijekom komunikacije, način odijevanja, ponašanje u prostoru i vremenu te vanjske okolnosti za vrijeme komuniciranja. U svakom razgovoru odgojitelj šalje primatelju poruku i svojim tijelom. Posebice prema djeci, koja u svakom razgovoru promatraju neverbalne poruke kojima odgojitelj uvelike utječe na sam sadržaj razgovora, pritom potvrđujući ili opovrgavajući izgovoreni sadržaj. Osim toga, svojim govorom tijela odgojitelj otkriva svoju osobnost, ali i definira svoje odnose i stavove tijekom razgovora te na taj način određuje i nastavak dijaloga. Stoga bi svaki odgojitelj morao biti svjestan onoga što izgovara, to jest sadržaja svoje poruke, ali i načina na koji nešto izgovara te koju poruku šalje njegovo tijelo. Uspješna komunikacija je ona u kojoj su usklađene verbalne i neverbalne poruke, a to se postiže osvješćivanjem i prepoznavanjem vlastitoga i tuđega govora tijela, povratnom informacijom o neverbalnim znakovima (metakomunikacijom) te usklađivanjem potencijalnih neusklađenosti s obje strane komunikacijskog kanala. Usklađivanje verbalnih i neverbalnih poruka vještina je koja se uči i koju odgojitelj kao reflektivni praktičar mora trenirati ne samo zbog zahtjevnosti odgoja i obrazovanja djece, već i zbog kompleksnosti stvaranja i održavanja partnerskih odnosa s djetetovom obitelji (Brajša, 1993).

Postoje razne podjele neverbalne komunikacije, no autori Knapp i Hill (2010, prema Rogulj, 2018) navode oblike neverbalne komunikacije koji su primjenjivi u odgojno-obrazovnim ustanovama, a to su kinestetička, proksemička, paralingvistička komunikacija te komunikacija odjećom.

Kinestetička komunikacija uključuje dijelove tijela pomoću kojih se šalje određena poruka, pritom najčešće naglašava poruku koja se šalje ili prima. Kimanje glavom izražava odobravanje poruke ili naglašavanje onoga što je važno, sami izrazi lica

naglašavaju identitet, izražavaju osjećaje, misli. Oči pokazuju strah, tugu i sreću, a pokazuju i interes za komunikaciju jer kontakt oči u oči znači i bolje slušanje sugovornika. Odgojitelj mora biti posebno senzibiliziran za kinestetičku komunikaciju jer se djeca rane i predškolske dobi najčešće izražavaju tim oblikom komunikacije. Taj se oblik nalazi pod utjecajem razvojnih karakteristika djeteta, njegova procesa odrastanja, kao i usvajanja novih znanja te ga je važno njegovati kako se ne bi izgubio tijekom odrastanja i usvajanja novih oblika komunikacije.

Proksemička komunikacija bavi se komunikacijskim zonama, odnosno prostorom između sugovornika. Razlikuju se intimna, osobna, društveno-poslovna i javna zona. Intimna zona značajka je komunikacije između bliskih osoba, osobna zona je značajka prijateljskih odnosa, društveno-poslovna karakteristična je za poslovne odnose, a javna zona je karakteristična za odnose među neznancima u javnom prostoru. Djeci rane i predškolske dobi potrebna je bliskost kako bi se osjećali sigurno, posebice djeci jasličke dobi koja na taj način lakše prihvaćaju odvajanje od roditelja. Stoga odgojitelji često ulaze u intimnu zonu s djecom, na taj način i upoznaje dijete i njegove individualne potrebe. S vremenom djeca razvijaju osobne zone koje razvijaju u interakciji s vršnjacima i odraslim osobama.

Paralingvistička komunikacija bavi se načinima izricanja poruka, odnosno intonacijom, tonom, tempom glasa, vokalnom bukom te pauzom. Raspoloženje govornika pokazuju intonacija i ton njegova glasa. Intonaciju, visinu i glasnoću moguće je kontrolirati, dok je boja glasa genetski određena. Potrebno je konstantno promišljati o paralingvističkim elementima komunikacije jer oni pokazuju kakve govorne modele djeca imaju, a samim time i preuzimaju od odgojitelja i roditelja.

Komunikacija odjećom odnosi se na neverbalnu poruku koju način odijevanja šalje. Pritom postoje i razni čimbenici koje valja uvažiti a to su dob, spol, socioekonomski status, nacionalnost, zanimanje i tako dalje. Pravilima odijevanja u odgojno-obrazovnoj ustanovi osigurava se komunikacija s roditeljima kao i izgradnja imidža odgojitelja. Radna odjeća odgojitelja (kuta) ima zaštitnu ulogu, ali i ulogu neverbalne poruke o profesionalnosti odgojitelja (Rogulj, 2018).

### **2.1.6. Sadržaji i odnosi tijekom razgovora**

Sve se češće u odgojno-obrazovnoj praksi uočavaju problemi u odnosima djece, odgojitelja, roditelja i ostalih sudionika odgoja i obrazovanja djece u dječjem vrtiću. U odgoju i obrazovanju iznimno je važan interakcijsko-komunikacijski aspekt u čijem su fokusu upravo međuljudski odnosi, odnosno pedagoški odnosi. Pedagoški odnosi su posebni međuljudski odnosi koji nastaju kako bi se pružila podrška i pomoć djeci kako bi mogla optimalno razvijati svoje mogućnosti i doprinijeti kulturi društva u cjelini. Sam odgoj odvija se u međuljudskim odnosima, a odnos se zasniva na kvalitetnoj komunikaciji i interakciji te bez kvalitetne komunikacije nema ni kvalitetnog pedagoškog procesa (Bilić, 2016).

Sadržaj poruke koja se prenosi komunikacijskim kanalom te samo djelovanje i ostvarivanje upućene kodirane misli uvelike ovisi o samom odnosu pošiljatelja i primatelja poruke. U odgojno-obrazovnom procesu razlikujemo nekoliko odnosnih razina, a osnovne razine čine odnos prema sadržaju procesa odgoja i obrazovanja, odnos između odgojitelja i djeteta, te odnosi između odraslih uključenih u proces odgoja i obrazovanja (roditelji, drugi odgojitelji, suradnici, lokalna zajednica, osoblje vrtića). Odnos prema sadržaju procesa odgoja i obrazovanja pokazuje stvarni stav odgojitelja i djeteta prema sadržaju poruke. Pozitivni, negativni ili indiferentni stav odgojitelja uvelike utječe i na stav djeteta prema sadržaju poruke, a uglavnom se iskazuju neverbalnom komunikacijom (Brajša, 1993).

Druga odnosna razina pokazuje međusobne odnose odgojitelja i djeteta koji mogu biti prihvaćajući, odbacujući ili ignorirajući te na taj način utjecati na prihvaćanje, odbacivanje ili ignoriranje samog sadržaja. Sam odnos odgojitelja i djeteta može se proučiti kroz teoriju privrženosti prema kojoj je odnos odgojitelj – dijete produžena privrženost roditelj – dijete. Pozitivan odnos između djeteta i roditelja daje djetetu osjećaj sigurnosti za istraživanje svoje okoline, a isto vrijedi i za odgojitelja. Odgojitelj koji je osjetljiv prema djetetu, sluša njegove potrebe i brine o njemu, daje djetetu sigurnost da istražuje okolinu dječjeg vrtića, da bude sudionik u svim aktivnostima i stupa u različite interakcije s drugom djecom. Kvaliteta privrženosti definira se trima dimenzijama: bliskost (stupanj topline i otvorenosti), konflikt (interakcija proturječja i sile) i ovisnosti (ovisno i nametljivo ponašanje djeteta). Privrženost odgojitelju zapravo je i odraz odnosa djeteta s roditeljem (Šimić Šašić, 2016).

Odnos odgojitelja s roditeljima, drugim odgojiteljima, osobljem vrtića, lokalnom zajednicom i stručnim suradnicima vrlo je važan za uspješnu komunikaciju jer odgoj i obrazovanje nisu samostalan rad, već partnerstvo i timski rad. Tako međusobni odnosi odraslih uključenih u proces odgoja i obrazovanja, koji mogu biti suradnički, protusuradnički ili nesuradnički, utječu i na odnose odgojitelja i djeteta te mijenjaju stavove prema sadržajima poruka (Brajša, 1993).

Odgojitelj je često usmjeren na postizanje ciljeva drugih, odnosno djece i njihovih roditelja te se uvijek trudi poticati suradnju, empatiju i kolegijalne odnose među djecom i razvijati partnerske odnose s roditeljima. Stoga ponekad zapostavljaju suradničke odnose sa svojim kolegama i stručnim suradnicima, svojim refleksivnim prijateljima. Nedostatak suradnje i interakcija među kolegama odgojiteljima i stručnim suradnicima stvaraju probleme u svakodnevnom funkcioniranju zajednice dječjeg vrtića, a to se često odražava na kvalitetu odgoja i obrazovanja u ustanovi, ali i profesionalnom rastu i razvoju odgojitelja. Pri postavljanju razvojnih ciljeva za svako dijete iz skupine vrlo je važna suradnja odgojitelja i stručnih suradnika, a kada suradnja i kvalitetna interakcija izostane, tada izostanu i rezultati kod djece. Odnosi odgojitelja međusobno, kao i odgojitelja sa stručnim suradnicima i ostalim djelatnicima vrtića često postaju bliski odnosi na radnome mjestu, odnosno nastaju tzv. radna prijateljstva. Takve odnose karakteriziraju suradnja, komunikacija, poštovanje, podrška, međusobno ohrabivanje, otvorenost i povjerenje. Radna prijateljstva pozitivno utječu i na individualnu uspješnost u odgojno-obrazovnom radu jer potiču veću motiviranost, pozitivan stav prema radu, a smanjuju stres i izgaranje na poslu. S druge strane, nerijetko nastaju i sukobi, oko ciljeva i sadržaja rada ili zbog nekvalitetnih odnosa među kolegama. Pozitivno okruženje, suradnja i kolegijalnost doprinose kvaliteti odnosa, a samo u takvom okruženju, koje ne poznaje tradicionalnu hijerarhiju raste dječji vrtić, zajednica koja uči i razvija odgojitelja kao refleksivnog praktičara (Bilić, 2016).

### ***2.1.7. Razumljivost i nerazumljivost poruke***

Za prihvaćanje poruke bitno je njezino razumijevanje. Razumljiva je poruka ona koja je jednostavna i konkretna, pregledna i logična, daje mnogo informacija u malo riječi, ali i zanimljiva, izravna i osobna s primjerima i analogijama. Takve su poruke

preduvjet za uspješnu komunikaciju, kako u svakodnevnom životu tako i u odgojno-obrazovnom kontekstu. Jednostavne, razumljive poruke lako dopiru do djeteta i na taj način odgojno djeluju na dijete. Nerazumljivi odgojitelj koji govori komplicirano, opširno i nezanimljivo djeluje apstraktno na dijete što dovodi do neprihvatanja poruke, samim time i do manjeg odgojnog utjecaja na dijete (Brajša, 1993).

## **2.2. Psihološki i sociološki aspekti razgovora**

### ***2.2.1. Ja, ti, mi i bezlične poruke***

Autor Brajša (1993) navodi kako se tijekom komuniciranja koriste: ja-, ti-, mi- i bezlični oblici poruka. Ja-oblikom poruka izražavaju se vlastita iskustva, osjećaji, doživljaji, potrebe, želje, misli, ideje i tako dalje. Često se doimaju formalnima, no one mogu biti iskrene i stvarne te otkriti samog pošiljatelja poruke, zbog čega se mnogi izbjegavaju koristiti ovakvim oblikom poruka. Kada se želi spriječiti ja-poruka sugovornika, koriste se ti-poruke koje se tiču sugovornika. Ti-poruke onemogućuju otvorenu i iskrenu komunikaciju jer potiču na defenzivnu komunikaciju, koriste se u kažnjavanju, osuđivanju, napadanju i vrijeđanju. U smanjenju vlastite odgovornosti, osobe se koriste mi-porukama kako bi prikriili svoje mišljenje i stav, ali i utjecali na mišljenje i stav sugovornika. Poruke koje su u potpunosti apersonalne nazivaju se bezličnim porukama. U tom slučaju osoba isključuje sebe iz sadržaja koji se prenosi te u potpunosti otklanja vlastitu odgovornost.

U odgojno-obrazovnoj ustanovi oblik ja-poruka je poželjniji od ostalih jer se samo tada ostvaruje kvalitetan odnos i dijalog. Odgojitelji koji se koriste ja-porukama neposredni su te iznose ono što zaista osjećaju i misle. Takav oblik poruka doprinosi jakom i neposrednom utjecaju odgojitelja na dijete i ostale sudionike odgojno-obrazovnog procesa. Izražavanje osjećaja, mišljenja i zapažanja omogućuje otvorenu, jasnu i neposrednu komunikaciju koja je izrazito bitna u kontekstu dječjeg vrtića. S obzirom na izražavanje razlikuju se objektivni, subjektivni te nerealni odgojitelji. Objektivni odgojitelj ne miješa svoje zapažanje o sugovorniku, svoje mišljenje te svoje osjećaje prema istom. Subjektivni odgojitelj svoje misli i osjećaje pretvara u zapažene činjenice, ali time riskira neiskrenost sugovornika. Nerealni odgojitelj je onaj koji se

doima neozbiljnim sugovornikom jer razgovara o činjenicama samo vlastitim osjećajima i mišljenjima (Brajša, 1993).

### ***2.2.2. Izražavanje potreba, želja i osjećaja***

U dječjem vrtiću posebno je važno izražavanje potreba, želja i osjećaja verbalnim i neverbalnim porukama. Neverbalne poruke su višeznačne i teško se mogu odrediti te dovode do frustracije i neshvaćanja. Verbalne poruke mogu se izraziti izravno, posredno i neiskreno. Najkvalitetnija je izravna verbalizacija, dok se posrednom verbalizacijom mogu prikriti poruke, izgovarati suprotno od misli, potreba i želja ili koristiti drugu osobu za iskazivanje istih. Shodno opisanom, odgojitelji se razlikuju i prema izražavanju osjećaja, želja i potreba. Potiskujući odgojitelji ne razgovaraju o vlastitim osjećajima, željama i potrebama, samim time ne potiču sugovornike na isto, posebice djecu. Verbalno direktni odgojitelji omogućuju sebi i djeci izražavanje želja, potreba i osjećaja te takav način izražavanja ima veliku vrijednost u procesu odgoja i obrazovanja. Verbalno indirektni razgovaraju o svojim osjećajima, željama i potrebama, ali prikriveno, nesigurno i često preko treće osobe. Na kraju, neiskreno izražavajući odgojitelji su oni koji neiskreno govore o svojim željama, potrebama i osjećajima, ugrožavajući odgojno-obrazovni proces u dječjem vrtiću (Brajša, 1993).

### ***2.2.3. Konflikti***

Kontekst dječjeg vrtića i sam odgojno-obrazovni proces vrlo je dinamičan te u takvoj dinamici ne postoje utopijske nekonfliktne situacije. Dapače, konfliktne situacije sastavni su dio odgojno-obrazovnog procesa, čineći ga zdravim, normalnim i razvijajući kvalitetne odnose i komunikaciju među sudionicima. Pozitivni ishodi konflikta uvelike ovise o postupanju sudionika u situaciji te otvorenosti istih za dvosmjernu komunikaciju. Ukoliko je komunikacija u konfliktima isključivo jednosmjerna, tada govorimo o manipulirajućoj okolini koja ne podržava humanističke vrijednosti odgoja i obrazovanja.

U takvoj okolini često se može pojaviti i strah od razgovora na nesvjesnoj razini. Strahovi od interpersonalne komunikacije mogu biti narcistički, transferni i paranoidni. Narcistički strah je strah da tijekom komunikacije osoba ne dozna o sebi

ono što uistinu jest, kao ni da sugovornik otkrije pravo lice osobe. Potisnuti konflikti i strah od prošlosti čine transferni strah. Tada se osoba boji da će tijekom komunikacije osvijestiti sve ono potisnuto u sebi. Ukoliko se osoba boji da će u komunikaciji sa sugovornikom prepoznati prijeteću situaciju ili neprijatelja, tada govorimo o paranoidnom strahu. Navedeni strahovi pokazatelji su nezdrave klime u odgojno-obrazovnoj ustanovi te onemogućuju kvalitetno provođenje odgojno-obrazovnog rada. Takvo je okruženje nepodržavajuće prvenstveno za dijete, ali i za sve uključene u njegov odgoj i obrazovanje (Brajša, 1993).

#### ***2.2.4. Povratne informacije, slušanje i razgovor o razgovoru***

Prema Brajši (1993), tijekom komuniciranja osobe daju povratne informacije o sebi i svojoj komunikaciji, drugoj osobi i komunikaciji druge osobe, kao i međusobnoj komunikaciji sugovornika. Povratne informacije o komunikaciji nazivaju se i komunikacijski „feedback“ koji se može dati, primiti ili tražiti te može biti o sadržaju poruke, sugovorniku, odnosima prema poruci i međusobnim odnosima sugovornika i o utjecaju same poruke na sugovornike.

Dječji vrtić kao zajednica koja uči, kontinuirano se razvija, nadograđuje i mijenja. Kvalitetu vrtića čine odnosi i spremnost sudionika na otvorenu komunikaciju (Slunjski, 2012). Takvo okruženje potiče sudionike odgoja i obrazovanja da postanu reflektivni praktičari, odnosno da budu aktivni pojedinci koji kontinuirano istražuju vlastitu praksu i djelovanje kao odgovor na praktične probleme (Šagud, 2006). Odgojitelj kao reflektivni praktičar spreman je ne samo primiti i davati povratne informacije, već i tražiti povratnu informaciju od svojih kolega, stručnih suradnika, roditelja, ali i djece. Povratna informacija može imati dobar i loš oblik. Loš oblik je onaj koji je neverbalan, jer tada je mogućnost krive interpretacije velika. Također, loši su i oni oblici koji ističu samo pogreške, neprilagođeni i generalizirani oblici, previše subjektivni, jednostrani, nepotpuni, zlonamjerni, indirektni oblici te oni neiskreni. S druge strane, verbalno izražavanje povratne informacije, naglašavanje pozitivnih strana, fokus na konkretna ponašanja, jasnoća, objektivnost, dobronamjernost, razumljivost i iskrenost čine bolje oblike povratnih informacija (Brajša, 1993).

Autor Brajša (1993) navodi kako Jones i Gerard (prema Lay, 1981) u interpersonalnoj komunikaciji razlikuju jednosmjernu, dvosmjernu, lažnu i reaktivnu komunikaciju.



Lažna komunikacija je ona u kojoj nema međusobnih utjecaja među sugovornicima, samim time niti reakcije. Reaktivna komunikacija je ona u kojoj se događa reagiranje sugovornika, no komunikacija nema nikakav utjecaj na sugovornike. Drugim riječima, takva komunikacija ne mijenja sugovornike, nema posljedica razgovora. Jednosmjerna komunikacija je ona u kojoj samo jedan sugovornik mijenja svoje ponašanje kao posljedicu komunikacije, dok druga strana ostaje nepromijenjena. Pritom strana koja se ne mijenja iskorištava situaciju namećući svoju komunikaciju. Komunikacija koja je kvalitetna i uspješna dvosmjerna je komunikacija. Tada se sugovornici mijenjaju i oblikuju svoje ponašanje, izmjenjuju razmišljanja, stavove i utječu jedni na druge. Dvosmjernom komunikacijom njeguju se vrijednosti odgoja i obrazovanja, i razvijaju se reflektivni praktičari.

#### ***2.2.5. Slušanje***

Psiholog Sholz von Thun (1984 prema Brajša, 1993) ističe kako se poruke sugovornika slušaju s četiri uha. Prvo uho fokusirano je na osobnosti sugovornika, dok je drugo na sadržaj poruke sugovornika. Treće uho služi za otkrivanje odnosa pošiljatelja prema primatelju te odnosa prema poruci. Na utjecaj same poruke fokusirano je četvrto uho, koje je usmjereno na reakciju i ponašanje nakon primanja poruke. Kako je prihvaćena poruka ovisi o onome što se čulo prvim, trećim i četvrtim uhom. Stoga odgojitelj kao pošiljatelj poruke mora biti svjestan da je utjecaj njegove poruke puno više od samog sadržaja iste jer je najvažnije uho za poruke djeteta ono koje je osjetljivo na utjecaj poruke.

Slušanje nije samo pasivno primanje informacije i automatski proces, ono uključuje primanje i procesuiranje dobivene poruke, konstruiranje njena značenja preko verbalnih i neverbalnih znakova (Jalongo, 1995). Dobar slušatelj, odnosno primatelj informacije, onaj je koji posjeduje vještine aktivnog slušanja. Aktivno slušanje je bitna komunikacijska vještina u odgojno-obrazovnoj ustanovi koja se mora razvijati kod djece, ali i odraslih. Za razliku od pasivnog slušanja u kojem osoba nije kognitivno angažirana oko informacije koju prima, aktivnim slušanjem osoba svjesno odlučuje razumjeti poruku i uključiti kognitivni angažman za njezino razumijevanje. Cilj aktivnog slušanja je i razumjeti govornika, stoga je važnost istog u odgojno-

obrazovnom kontekstu velika. Aktivno slušanje doprinosi rješavanju problema i stvaranju kvalitetne komunikacije u vrtiću (Varga, 2015).

## **2.3. Profesionalna komunikacija odgojitelja**

### ***2.3.1. Komunikacijske kompetencije odgojitelja***

U odgojno-obrazovnoj ustanovi komunikacija čini temelj za stvaranje primjerenih uvjeta odgojno-obrazovnog rada. Pritom je i osnovni alat za stvaranje odnosa, prvenstveno odgojitelja i djeteta, a zatim i svih ostalih koji su uključeni u proces odgoja i obrazovanja, odnosno osoblja vrtića, stručnih suradnika, lokalne zajednice te roditelja. Bitno načelo odgojiteljeva profesionalnog djelovanja jest izgradnja partnerskih odnosa s obitelji, a sama kvaliteta tog odnosa temelji se na kvalitetnoj komunikaciji odgojitelja i članova obitelji. Svakodnevna i cjelovita izmjena informacija olakšava i roditeljevu i odgojiteljevu ulogu te doprinosi cilju odgoja i obrazovanja u vrtiću, a to je dobrobit i zdravi razvoj djeteta. Stoga je kvalitetna komunikacija između svih dionika odgojno-obrazovnog procesa u dječjem vrtiću osnovni alat za uspostavljanje povjerenja i sigurne privrženosti (Rogulj, 2018).

Prema preporukama opisanim u *Ključnim kompetencijama za cjeloživotno učenje – Europski referentni okvir* (2007), Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta 2014. godine objavilo je osam ključnih kompetencija u *Nacionalnom kurikulumu za rani i predškolski odgoj i obrazovanje* (2014). Kao cilj kurikuluma naveden je cjelovit razvoj, odgoj i učenje djece kao i razvoj njihovih kompetencija, od kojih se dvije kompetencije odnose na komunikaciju: kompetencija komunikacije na materinskom jeziku te komunikacija na stranim jezicima. Kompetencija komunikacije na materinskom jeziku „osnažuje se osposobljavanjem djeteta za pravilno usmeno izražavanje i bilježenje vlastitih misli, osjećaja, doživljaja i iskustava u različitim, za njega svrhovitim i smislenim aktivnostima“ (*Nacionalni kurikulum*, 2014, str.27). Razvijanje te kompetencije moguće je u odgojno-obrazovnoj ustanovi koja odgojno-obrazovni proces oslanja na stvaranje jezičnog okruženja koje je poticajno te omogućuje socijalne interakcije među djecom, s djecom i odraslima. Takvo poticajno okruženje stvara kompetentni odgojitelj. Posao odgojitelja je kompleksan te kao takav iziskuje brojne kompetencije. Pritom je komunikacijska kompetencija posebno važna, ne samo zbog kvalitetnog komunikacijskog procesa s djecom i stvaranja poticajnog

okruženja za učenje komuniciranja, već i za potrebe svakodnevne komunikacije s roditeljima, drugim odgojiteljima, stručnim suradnicima i ostalim sudionicima odgoja i obrazovanja u dječjem vrtiću. Komunikacijska kompetencija definira se kao sposobnost prenošenja i tumačenja informacije te pregovaranje sa sugovornicima o značenju iste u različitim kontekstima (Hymes, 1972 prema Rogulj, 2018). Komunikacijske kompetencije ovise o potrebama i interesima sudionika koji u samom procesu komunikacije mogu biti subjektivni, stoga i jesu fenomen koji je dinamičan i slojevit, nikad statičan. S obzirom na to da odgojitelj svakodnevno komunicira s različitim strukturama u dječjem vrtiću, njegov se pristup obzirom na sugovornika konstantno mijenja i iziskuje drugačije pristupe u komuniciranju. Za takvo mijenjanje pristupa u komunikaciji potrebne su dodatne vještine i kompetencije s kojima je odgojitelj upoznat već na početku svog obrazovanja. Dakle studentima je potrebno od prvih dana ukazati na važnost komunikacijskih kompetencija te im omogućiti praktično korištenje i uvježbavanje istih. Razvijene komunikacijske kompetencije pokazatelj su profesionalnosti odgojitelja, a najviše dolaze do izražaja onda kada se javljaju problemi u radu, posebice kada su ti problemi vezani uz nezainteresiranost roditelja za ostvarivanje komunikacije i suradnje s odgojiteljem. Svojim kompetencijama odgojitelj pomaže roditeljima da poboljšaju i osnaže vlastite komunikacijske kompetencije. Razvojem novih tehnologija, javljaju se i novi izazovi za odgojitelje, a jedan od takvih izazova je i ovladavanje informatičko-komunikacijskim tehnologijama kao novim alatima za komuniciranje s roditeljima, ali i drugim odgojiteljima te stručnim suradnicima (Rogulj, 2018).

### ***2.3.2.. Komunikacijski proces unutar odgojno-obrazovne ustanove***

Odgojitelj je svakodnevno izložen komunikacijskim izazovima jer ima velik utjecaj kao model na razvoj dječje interpersonalne komunikacije te komunicira s roditeljima djece, članovima stručnog tima, lokalnom zajednicom i tako dalje. Neki od oblika komunikacije s kojima se odgojitelj susreće u svom radu su grupna, javna, masovna, međukulturalna komunikacija te suvremeni oblici komunikacije. Grupni oblici komunikacije prisutni su u samom odgojno-obrazovnom radu, na skupovima za stručno usavršavanje, roditeljskim sastancima, odgojiteljskim vijećima i slično. Javna komunikacija, kao oblik u kojem se prenosi mišljenje s ciljem mijenjanja stavova

slušatelja, prisutna je na stručnim skupovima ili konferencijama kada odgojitelj izlaže i prenosi vlastite ideje, iskustva i znanja. Masovni oblici komunikacije odnose se na komuniciranje većeg broja sudionika, najčešće putem digitalnih ili tiskanih medija, kao što su televizija, novine, radio te digitalni mediji. Internetski portali omogućuju prijenos sadržaja i informacija roditeljima, ali i način obrazovanja i pomoći stručnim materijalima za roditelje. Međukulturalna komunikacija omogućuje širenje informacije s ljudima iz drugih kultura, s različitim običajima, religijama i pravilima. Osnovna razlika među kulturama je svakako jezik koji u pojedinim situacijama otežava suradnju odgojitelja i roditelja zbog kulturalnih razlika, samim time i uključenost roditelja u vrtičke aktivnosti. Iz tog razloga važno je promišljati i o ovom obliku komunikacije u svrhu bolje suradnje roditelja i odgojitelja. Suvremeni oblici komunikacije posljedica su razvoja digitalnih medija. Takva se vrsta komunikacije najčešće oslanja na mogućnosti interneta i komunikacijskih servisa poput Vibera, WhatsAppa i slično, koristeći se uglavnom pisanom komunikacijom. Pritom sudionici komunikacije imaju mogućnost odgode komuniciranja, razmišljanja o sadržaju poruke, ali i prikrivanja neverbalnih znakova (Duck, 2014 prema Rogulj, 2018).

## **2.4. Oblici komunikacije u vrtiću**

### ***2.4.1. Komunikacija između odgojitelja i djeteta***

Komunikacijskim vještinama odgojitelja i ostalih dionika u odgoju i obrazovanju bavi se pedagoška komunikologija kao jedna od grana komunikologije. Komunikacija odgojitelja uključuje verbalne i neverbalne oblike ponašanja kojima odgojitelj nastoji prenijeti svoju poruku sugovornicima i suradnicima u okolnostima procesa odgoja i obrazovanja u dječjem vrtiću. Govor odgojitelja, odnosno pedagoški govor ostvaruje se u obliku instrukcijskog govora te relacijskog govora. Kada odgojitelj pri obrazovanju djece nastoji prenositi sadržaje, tumačiti, poučavati, postavljati pitanja djeci, tada govorimo o instrukcijskom govoru. Relacijski govor oblik je kojim se odgojitelj koristi pri odgoju djece, odnosno pri izgradnji međusobnih odnosa, prenošenju moralnih vrijednosti, vrlina. Uz komunikacijsku sastavnicu odgojiteljeva govora, važna je i retorička komponenta. Njegovanje retoričke sastavnice potrebno je kako bi govor ostvario svoju svrhu u odgoju i obrazovanju te kako bi odgojitelj bio uspješan komunikator, poučavatelj te kreator kvalitetnog okruženja u svojoj skupini.

Odgojitelj je javni govornik jer svojim govorom nastoji uvjeriti sugovornika, prenijeti mu vlastite spoznaje, stavove i ideje, bilo da se radi o djetetu, roditelju, kolegi ili drugom dioniku u odgoju i obrazovanju. Odgojitelj kao javni govornik ima publiku kojoj se obraća, a za prenošenje sadržaja priprema se jer mu je stalo do onoga što prenosi, do mišljenja publike, odnosno ostavljanja pozitivnog dojma. U svojoj pripremi za podučavanje djece odgojitelj prolazi pet retoričkih koraka: 1) Odabire sadržaj i prikuplja građu, 2) raspoređuje prikupljenu građu u slijed kojim će se izreći, 3) jezično oblikuje sadržaj, 4) pamti sadržaj, 5) glasovno i gestovno prezentira sadržaj. Stoga je nužno da je odgojitelj u svojoj profesiji dobar govornik koji poznaje retoričke zakonitosti jer navedeni koraci prisutni su u instrukcijskom i relacijskom govoru, bilo da se radi o podučavanju djece, usmjeravanju na njihov odgoj ili o govoru pred roditeljima djece (roditeljski sastanak) (Vignjević, 2020).

Komunikacija odgojitelja i djeteta odvija se svakodnevno u aktivnostima, neobaveznim razgovorima ili specifičnim situacijama i to verbalnim i neverbalnim znakovima. Odgojitelj je komunikacijski model djeci, ali je njegova uloga i poticati svakodnevne interakcije i komunikacijske procese koji doprinose jezično-govornom razvoju djece (Šagud, 2015).

Djeca uče komunicirati promatranjem u njima prirodnim komunikacijskim situacijama, a razvoj komunikacijskih vještina djeteta odvija se u suradnji odraslih i djece (Reardon, 1998). Komunikacija tradicionalnog odgojitelja je jednosmjerna, jednodimenzionalna, ne prihvaća uspostavljanje dijaloga niti otvaranje rasprava. Suvremeni odgojitelj s djetetom komunicira otvoreno i fluidno, komentira, postavlja pitanja, objašnjava i opisuje te na taj način potiče dječju kreativnost i inicijativnost u aktivnostima i interakcijama s drugom djecom. Igra je najprirodnija i najvažnija aktivnost u djetetovu životu te čini osnovnu aktivnost u svakom odgojno-obrazovnom procesu i ima veliki pedagoški potencijal (Šagud, 2015). Igra uloga proširuje komunikacijske kompetencije djece. Sposobnost da otkrije i zapamti gledište drugoga u situaciji je djetetova sposobnost koja se poboljšava s dobi i kognitivnim razvojem. Takva igra ima veliki potencijal za poticanje jezično-govornog razvoja djeteta kao i vježbanje komunikacijskih vještina. Aktivnosti poput igre uloga vidljiv su dokaz koliko djeca uče od odraslih. Stoga je važno da je odgojitelj svjestan svoje uloge jezično-govornog modela djeci te kao takav mora poznavati jezične norme i pravila komuniciranja (Reardon, 1998).

#### ***2.4.2. Interna komunikacija u dječjem vrtiću***

Interna komunikacija odvija se zbog razmjene informacija nužnih za svakodnevno odvijanje radnih procesa te iz želje za utjecajem na druge i motiviranjem drugih na različite zadatke i akcije. U organizaciji, zajednici poput dječjeg vrtića, nemoguće je ne komunicirati. Često dolazi do formalnih i neformalnih interakcija koje su orijentirane prema cilju organizacije. Interna komunikacija mora biti sustavna, efikasna i planirana kako bi poboljšala međusobne odnose svih članova (Milas, 2011). Autori Bovee i Thill (2013) navode tri smjera interne komunikacije: komunikacija prema dolje (od ravnatelja prema ostalim djelatnicima), prema gore (od djelatnika prema ravnatelju) i horizontalna komunikacija (djelatnika međusobno). U dječjem vrtiću, zajednici koja se kontinuirano mijenja i raste, kvaliteta se postiže zajedničkim radom svih sudionika. Suradnički odnosi temelje se na kvalitetnoj, dvosmjernoj komunikaciji refleksivnih prijatelja koji izmjenjuju važne informacije za odgojno-obrazovni proces i kvalitetu istog. Autori Rouse i Rouse (2005) ističu nekoliko mogućih vrsta interne komunikacije u vrtiću. Pismena komunikacija je formalna i odnosi se na pisane obavijesti, upute, pedagošku dokumentaciju, izvješća, godišnje planove i programe i slično. Usmena komunikacija može biti formalna i neformalna, a odvija se na sastancima, vijećima, radnim dogovorima i tako dalje. Neformalne vrste komunikacije su neslužbeni razgovori djelatnika vrtića na mjestima na kojima se okupljaju tijekom radnog vremena. Formalne i neformalne komunikacije u dječjem vrtiću predstavljaju mreže, odnosno strukture kroz koje u organizaciji putuju informacije, u kojima su djelatnici povezani redovitim komunikacijskim tokovima (Rogers i Kincaid, 1981, prema Reardon, 1998).

#### ***2.4.3. Komunikacija između odgojitelja i roditelja***

Odgojitelj svakodnevno komunicira s djecom, stručnim suradnicima, ostalim odgojiteljima, ravnateljima i svim uključenim u proces odgoja i obrazovanja djeteta. No, najvažniji i najsloženiji oblik komunikacije je onaj s roditeljima. Suradnja i partnerstvo odgojitelja i roditelja djeteta jedan je od najvažnijih čimbenika uspješnog rasta i razvoja svakog djeteta. Odgojitelj preuzima ulogu roditelja dok dijete boravi u vrtiću te mu nastoji omogućiti okruženje u kojem će razvijati svoju ličnost, stvoriti

povjerenje u odgojitelja i razviti autonomiju i inicijativu. Važno je da odgojitelj razumije i dobro poznaje ulogu roditelja i ulogu obitelji u razvoju djetetove ličnosti, ali je i važno da roditelj razumije odgojiteljevu ulogu kako bi komunikacija bila što kvalitetnija i uspješnija (Milanović, 2014).

Kao što je svako dijete posebno i individua za sebe, tako je i svaki roditelj drugačiji, zahtijeva individualizirani pristup. Općenito se stilovi roditeljstva dijele u četiri kategorije koje proizlaze iz dvije važne dimenzije roditeljstva: roditeljska toplina koju čini kontinuum od ljubavi i podrške do odbacivanja i neprijateljstva te roditeljski nadzor koji se proteže od stroge discipline do zanemarivanja djeteta. Kombinacija tih dimenzija čini četiri stila roditeljstva koji su prikazani u tablici 1.

**Tablica 1** Prikaz stilova roditeljstva (Maccoby i Martin, 1983 prema Vasta, 1997).

Dimenzije roditeljstva	OPĆI STILOVI RODITELJSTVA			
	AUTORITATIVNI	AUTORITARNI	POPUSTLJIVI	RAVNODUŠNI
TOPLINA	+	-	+	-
NADZOR	+	+	-	-

Autoritativni roditelji pokazuju visoku razinu topline i nadzora, poštuju svoje dijete i potiču njegovo samopouzdanje, samopoštovanje i djetetovu inicijativu. Autoritarni roditelji imaju nisku razinu topline, a visoku razinu dimenzije nadzora. Takvi su roditelji strogi i zahtjevni, ne poštuju djetetove osjećaje. Popustljivi roditelji pokazuju nisku razinu nadzora te visoku razinu dimenzije topline. Popustljivi roditelji su puni ljubavi, osjetljivi na svoju djecu kojoj ne postavljaju ograničenja, ali im ne omogućuju osjećaj sigurnosti. Ravnodušni roditelji imaju nisku razinu dimenzije topline i nadzora. Takvi su roditelji nezainteresirani za svoje dijete, pokazuju malo ljubavi i osjećaja kao i ograničenja. Svaki stil roditeljstva zahtijeva drugačiji komunikacijski pristup i vještine kako bi se ostvarila suradnja između odgojitelja i roditelja. Rad s djetetom i njegovim roditeljima dva su različita dijela odgojiteljske profesionalne uloge te zahtijevaju drugačije vještine. Autoritativni roditelji dobar su temelj za kvalitetnu suradnju i komunikaciju, dok ostale dimenzije čine komunikacijski oblik između roditelja i odgojitelja složenijim. Roditelj djeteta je suradnik odgojitelja te su njihove

životne i profesionalne uloge zapravo slične. Iako su partneri i suradnici, odgojitelj i roditelj vrlo su rijetko zajedno s djetetom. Odgojitelj s roditeljem povremeno razmjenjuje informacije, osjećaje, iskustva i misli, no roditelj rijetko vidi odgojitelja na djelu, kao što i odgojitelj roditelja vidi na dijelu samo u trenutku rastajanja i ponovnog susreta u vrtiću. „Zbog toga partnerstvo odgojitelja i roditelja traži veliko povjerenje, izuzetnu otvorenost i toleranciju, a prije svega objektivnost i sposobnost za razmjenu informacija“ (Milanović, 2014, str. 70). U komunikaciji odgojitelja i roditelja razmjenjuju se informacije o djetetu, njegovu ponašanju u vrtiću ili kod kuće. Pritom je preduvjet za uspješnu komunikaciju kompetentnost odgojitelja te vještine, znanja i osobine ličnosti potrebne za komunikaciju s roditeljima. Za uspješnu komunikaciju potrebna je otvorenost za suradnju i potporu, a to znači međusobno poštovanje, dopuštanje iskazivanja stavova, mišljenja, osjećaja, davanje važnosti iskazanim stavovima, mislima, osjećajima i problemima te sposobnostima za rješavanje istih, pružanje potpore, pomoći za ostvarenje zajedničkog cilja, a to je dobrobit djeteta. Za ostvarenje suradničkog odnosa vrlo je važno međusobno povjerenje te pozitivan stav prema sebi (odgojitelju) i drugima (roditeljima). Osim toga, u svakom trenutku treba biti objektivna te emocionalno pismena, odnosno iskazivati vlastite osjećaje na razumljiv način te prepoznati i razumjeti roditeljeve osjećaje. Često uzrok problema u odnosu odgojitelja i roditelja nije proizašao iz onoga što odgojitelj čini, već iz onoga što je odgojitelj i na koji način rekao roditelju. Većina razgovora s roditeljem odvija se s ciljem da se nešto postigne u radu s djetetom. Stoga je važan način izgovaranja rečenica, odnosno je li poruka eksplicitna ili implicitna. Eksplicitne poruke su izričito formulirane, dok implicitne obavijest skrivaju, odnosno nema izravnog izricanja poruke već se obavijest krije u neverbalnim oblicima razgovora kao što je mimika, boja glasa, geste i slično. Implicitne poruke česte su u komunikaciji roditelja s odgojiteljem, stoga odgojitelj treba razumjeti i interpretirati svaku roditeljevu poruku. Važno je i da se jezični i nejezični sadržaj podudaraju, odnosno da su sve obavijesti kongruentne. Svakom porukom nastoji se iskazati nešto o sebi ili drugome te potaknuti sugovornika na određenu promjenu. Schulz von Thun (2002, prema Milanović, 2014) navodi samoočitovanje i proračunato djelovanje kao dva smjera u ljudskoj komunikaciji prema kojima se razlikujemo. Samoočitovanjem u komunikaciji koriste se osobe koje nastoje biti iskrene i autentične u svojim iskazima te izražavaju ono što osjećaju, misle i namjeravaju učiniti. Takve osobe ne vode brigu u učinku svoje poruke i nije im bitno da postignu cilj, već im je bitno da iskažu svoja



unutarnja zbivanja i samo na taj dio su usredotočeni. Proračunato djelovanje je svojevrsna manipulacija i taktika za stjecanje simpatija te upravljanjem osjećaja, misli i ponašanja druge osobe. Uspješna komunikacija je ona koja uravnotežuje oba smjera komunikacije (Milanović, 2014).

#### *2.4.3.1. Tradicionalni oblici komunikacije između odgojitelja i roditelja*

Prema istraživanju Blue-Banning i sur. (2004, prema Rogulj 2018) odgojitelji i roditelji usuglasili su se kako su faktori za uspješnu, otvorenu i iskrenu komunikaciju pažljivo slušanje druge osobe, izbjegavanje uporabe žargona, izostanak predrasuda, osjetljivost za druge i neokrivljavanje te pozitivni komentari u problemskim situacijama u kojima se dijete nalazi. Roditelji su ravnopravni subjekti u odgojno-obrazovnom kontekstu dječjeg vrtića, te sukladno tomu odgojitelj postaje moderator i kreira komunikacijske oblike kako bi razvio suradničke odnose s roditeljima. Tradicionalni oblici komunikacije su individualni razgovori, roditeljski sastanci, kutići za roditelje te zajednička druženja odgojitelja i roditelja.

Individualni razgovori između odgojitelja i roditelja najčešće se odvijaju na inicijativu odgojitelja, stručnog suradnika ili roditelja. Široki je spektar tema kojima se bave ovakvi razgovori, od problema s adaptacijom, specifičnim potrebama roditelja ili djeteta i slični problemi s kojima se odgojitelji i roditelji susreću u odgojno-obrazovnom radu. Pri dogovaranju individualnih razgovora potrebno je uskladiti vrijeme razgovora s potrebama i obavezama svakog sudionika, no roditeljima je potrebno dati mogućnost odabira dana i vremena. Osim toga, inicijator razgovora treba prezentirati temu razgovora prije samog sastanka, kako bi se druga strana mogla pripremiti. Važno je da prostor za razgovor bude miran i tih što je odgovornost samog vrtića. Također, dijete ne smije biti prisutno na razgovoru bez obzira o kakvoj se temi razgovora radi, stoga ako roditelj nije u mogućnosti zbrinuti dijete tijekom sastanka, vrtić je dužan osigurati odgovarajuću brigu o djetetu (Rogulj, 2018). Individualni razgovori nisu potrebni samo ako je u pitanju neki problem i neugodne teme. Teme razgovora mogu biti i pozitivne, o napretku djeteta. Na taj način učvršćuje se partnerski odnos roditelja i odgojitelja. Odgojitelj potvrđuje svoju kompetentnost, a roditelji svoju brižnost i razumijevanje odgojitelja. Za uspješnost razgovora, potrebna je priprema odgojitelja. Najbolji način za pripremu je stvaranje natuknica, podijeljenim

prema skupinama razvojnih zadataka kako bi o svakom aspektu odgojitelj mogao izdvojiti nešto. Osim toga, odgojitelj može izdvojiti radove djeteta, zabilješke i dokumentaciju te razmijeniti opažanja s ostalim refleksivnim praktičarima. Pri razgovoru o djetetu, poželjno je govoriti o djetetu s dobrim očekivanjima za daljnji razvoj, biti pozitivan, ne tužakati dijete roditelju te naglašavati uspjehe djeteta. Pozitivne poruke djelovat će na roditelja na način da se opusti i motivira za razmjenu informacija od djetetu, što na kraju pomaže odgojitelju u njegovu radu. Individualni razgovori svakako nose dobit za dijete, roditelja i odgojitelja.

Roditeljski sastanci održavaju se prema propisanom kurikulumu svakog vrtića te ovisno o problemima u skupini izmjenjuju se tematski i informativni roditeljski sastanci. Razlikuju se oblici sastanaka ovisno o ciljevima okupljanja, a to su predavački oblici sastanaka, ogledni sastanci te komunikacijski tipovi sastanaka (Rogulj, 2018). Predavački oblik sastanka organizira se u svrhu informiranja roditelja o određenim posebnostima odgojno-obrazovnog rada ili o razvojnim obilježjima djece u skupini. Stručni suradnici, ali i vanjski suradnici, uz odgojitelja, često su predavači na ovakvim oblicima sastanaka. Također, takav oblik sastanaka često je veliki izazov za odgojitelje, posebice onima koji se ne osjećaju ugodno u ovakvom obliku javnog govora. Osim toga, izazov je i u različitoj razini motiviranosti roditelja za temu sastanka, kao i u različitosti roditelja po pitanju obrazovanja. Stoga je potrebno pažljivo osmisliti i prilagoditi temu te način predavanja kako bi se ostvario cilj sastanka. Ogledni tip sastanka često je odgojiteljima lakši za pripremiti kao i održati jer tada odgojitelj roditeljima predstavlja ono što najbolje zna raditi i u čemu se osjeća kompetentno. Cilj takvih sastanaka je demonstracija metoda i sadržaja rada roditeljima djece kako bi roditelji uvidjeli i dječje reakcije na taj rad. Roditeljska motivacija za takav oblik sastanka je također veća, jer imaju priliku vidjeti svoje dijete u odgojno-obrazovnom kontekstu. Komunikacijski sastanak je razgovor, dogovor te razmjena iskustava odgojitelja i roditelja uz druženje i učenje. Važna je dobra priprema odgojitelja koja počinje odabirom teme, vremenskim okvirom i strukturom samog susreta te uređenjem prostora i osmišljavanjem aktivnosti. Za svaki sastanak važno je obavijestiti roditelja usmeno i pismeno. Kada govorimo o pismenom pozivu na sastanak važno je znati napisati obavijest roditeljima. Poziv na sastanak treba imati naslov teme susreta, datum i vrijeme održavanja kao i trajanje samog susreta. Treba sadržavati mjesto održavanja te osobe koje će biti odgovorne za brigu djece ukoliko

roditelj ne može organizirati brigu o djetetu za vrijeme trajanja sastanka. Poziv treba sadržavati i potpise odgojitelja te imena gosta predavača ukoliko ih ima (Milanović, 2014). Poziv mora biti kratak, jasan i precizan te zadovoljavati estetske kriterije, kao i poštivati pravila i norme hrvatskoga standardnog jezika. Poziv mora biti vidljiv svima, izvješten u unaprijed određenom kutiću za roditelje (Rogulj, 2018).

Tradicionalni je oblik komunikacije s roditeljima i organizacija zajedničkih druženja. Za takav oblik aktivnosti potrebno je dobro poznavati roditelje i prilagoditi aktivnosti njima. Najčešća druženja su razne radionice ili završne priredbe na kraju pedagoške godine u koje se uključuju roditelji i djeca te zajedničkim druženjem izrađuju kulisu, vježbaju i slično (Rogulj, 2018).

#### *2.4.3.2. Suvremeni oblici komunikacije između odgojitelja i roditelja*

Odgojitelj mora držati korak s vremenom, pratiti razvoj novih tehnologija i prilagođavati digitalnim generacijama roditelja. Suvremeni oblici komunikacije uključuju digitalne medije kao što su web stranice, Facebook, forumi, Viber, WhatsApp i slično. Digitalnim medijima unaprjeđuju se i proširuju tradicionalni oblici komunikacije. Prednosti suvremenog načina komuniciranja su trenutno prenošenje i dobivanje informacije, brzina, povoljnost, komunikacija u bilo koje vrijeme, pisani oblici koji ostavljaju trag te kontroliranje tona odgovora. Nedostaci takvog načina komuniciranja su što se prenose samo kratke informacije, upitnost informatičke pismenosti odgojitelja i roditelja, propuštanje obavijesti zbog neredovitog pregledavanja elektroničke pošte te potencijalna nemogućnost posjedovanja računala ili interneta kod roditelja.

Suvremena, online komunikacija dijeli se na asinkronu i sinkronu (Penova, 2010, prema Rogulj, 2018). Asinkrona *online* komunikacija ona je koju obilježava vremensko odstupanje između slanja i primanja poruke, a odvija se putem društvenih mreža, foruma, elektroničke pošte ili blogova. S druge strane, sinkrona online komunikacija odvija se u realnom vremenu, u isto vrijeme putem videokonferencija, pričaonica (*chat*) ili trenutačnih poruka. Neki od najčešćih oblika digitalnih medija putem kojih se odvija suvremeni oblik komunikacije odgojitelja i roditelja jesu mrežne stranice dječjeg vrtića, servisi za komunikaciju te društvene mreže.

Mrežna stranica dječjeg vrtića namijenjena je i korisna svim sudionicima odgojno-obrazovnog rada: odgojiteljima, stručnim suradnicima, lokalnoj zajednici te roditeljima. Sadrže fotografije, crteže, tekstove vezane uz rad ustanove i kao takve su vrlo važne za razvoj poslovanja ustanove, ali i stvaranje identiteta. Svi podatci i informacije koje se nalaze na web stranici moraju biti u skladu sa zakonima i zakonskim odredbama te štiti djecu. Komunikacija putem internetskih stranica uglavnom je jednosmjerna i roditelji rijetko imaju priliku biti aktivni u takvoj vrsti komunikacije, osim ako je na web stranici omogućen i forum u kojem se roditelji mogu djelomično uključiti.

Nova dimenzija komunikacije je ona putem servisa za komunikaciju, a to su računalni programi koji se rabe pomoću računala, mobitela ili tableta. Takav oblik komunikacije nije zakonski definiran po pitanju korištenja u odgojno-obrazovnim ustanovama te je prepuštena pojedincu i samom kurikulumu vrtića za eksperimentiranje i istraživanje. Preduvjet za korištenje istih jesu informacijsko-komunikacijske kompetencije odgojitelja koje se konstantno moraju unaprjeđivati i usavršavati kako bi odgojitelj bio ukorak sa suvremenim oblicima komunikacije poput ovog. Najpopularniji servisi za komunikaciju su WhatsApp, Viber, Facebook Messenger i Skype, a odgojitelji ih često koriste za individualnu ili grupnu komunikaciju s roditeljima. Važno je da odgojitelj prije stvaranja takve grupe ili razgovora o tome obavijesti roditelje i predstavi im ciljeve i svrhu takvog oblika komunikacije te pravila korištenja. Odgojitelj mora provjeriti stavove roditelja o tome, kao i financijske i tehničke mogućnosti roditelja za uporabu servisa za komunikaciju (Rogulj, 2018).

Društvene mreže, poput Facebooka, omogućuju razmjenu informacija u bilo kojem trenutku, s bilo kojeg mjesta, s poznatim i nepoznatim osobama. Odgojno-obrazovne ustanove otvaraju profile otvorenog ili zatvorenog tipa, ovisno o politici vrtića. U otvorenom tipu, administrator profila (najčešće zaposlenik ustanove) kreira sadržaje kojima reklamira i promovira rad ustanove. Zatvoreni tip profila okuplja ciljanu skupinu ljudi, u ovom slučaju roditelja djece. Profil može biti za cijelu ustanovu, ali i za pojedinu skupinu dječjeg vrtića. Roditelji djece mogu dobiti sve informacije o događanjima u vrtiću, sastancima, izletima, obilježavanja datuma, fotografije, videozapise i slično. Na Facebook profilima vrlo se lako mogu potaknuti diskusije, razmjene informacija, rješavanja problema i organizirati druženja odgojitelja i roditelja. Iznimno je važno voditi računa o pravilima komuniciranja na društvenim

mrežama. Administrator je dužan stvarati pozitivnu atmosferu i klimu unutar grupe te prije samog komuniciranja dogovoriti pravila komunikacije te posljedice za njihovo kršenje (Rogulj, 2018).

### **3. ISTRAŽIVANJE: „SVJESNOST STUDENATA UČITELJSKOG FAKULTETA O ULOZI STANDARDNOGA HRVATSKOG JEZIKA U PROFESIONALNOJ KOMUNIKACIJI“**

Sljedeće istraživanje provedeno je prema metodama znanstvenog istraživanja u području društvenih i humanističkih znanosti (Mejovšek, 2003).

#### **3.1. Metodologija**

Cilj istraživanja bio je utvrditi razliku u svjesnosti studenata prve i treće godine odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu o ulozi standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji te utvrditi njihovo zadovoljstvo programskim sadržajem o komunikaciji i govoru. Postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

IP<sub>1</sub>: Jesu li studenti prve i treće godine Učiteljskog fakulteta kao budući odgojitelji svjesni da će u svojoj profesiji biti javni govornici?

IP<sub>2</sub>: Imaju li studenti prve i treće godine Učiteljskog fakulteta samopouzdanja u vlastiti govor i govorni nastup?

IP<sub>3</sub>: Kakva su očekivanja studenata prve i treće godine Učiteljskog fakulteta od fakultetske naobrazbe u području komunikacijskih i govornih sadržaja?

IP<sub>4</sub>: Jesu li studenti prve i treće godine Učiteljskog fakulteta zadovoljni programskim sadržajima o komunikaciji i govoru?

##### **3.1.1. Ispitanici**

Istraživanje je provedeno na prigodnom uzorku (N = 72). Ispitanici su studenti prve i treće godine Ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja na Učiteljskom fakultetu u Zagrebu. Studenti prve i treće godine izabrani su uzorak kako bi se mogla uočiti razlika u svjesnosti na početku i na kraju studija.

### **3.1.2. Problemi i hipoteze**

Problem istraživanja jest utvrđivanje razlike u svjesnosti studenata prve i treće godine Učiteljskog fakulteta o ulozi standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji te zadovoljstvo programskim sadržajem fakulteta o komunikaciji i govoru.

Hipoteze:

H1: Studenti treće (završne) godine odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu svjesniji su uloge standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji od studenata prve godine.

H2: Studenti treće godine imaju više samopouzdanja u vlastiti govorni nastup od studenata prve godine.

H3: Studenti odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu zadovoljni su programskim sadržajem fakulteta o komunikaciji i govoru.

### **3.1.3. Postupak istraživanja**

Istraživanje je provedeno u akademskoj godini 2019. / 2020. Ispitanici su bili studenti prve i treće godine Ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja na Učiteljskom fakultetu u Zagrebu (N = 72) koji su ispunjavali online *Anketu o svjesnosti studenata Učiteljskog fakulteta o ulozi standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji*. Anketa se sastojala od tri dijela. Prvi dio ankete činila su pitanja vezana uz obilježja ispitanika (spol, godine i godina studiranja). Drugi dio sastojao se od tvrdnji o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja za koje su ispitanici trebali procijeniti stupanj svoga slaganja. Treći dio sastojao se od tvrdnji o vlastitim komunikacijskim kompetencijama i zadovoljstvu komunikacijskim i govornim programskim sadržajima na fakultetu, za koje su ispitanici također trebali procijeniti stupanj svoga slaganja. Procjena se vršila Likertovom skalom od pet stupnjeva.

### 3.2. Rezultati i interpretacija rezultata

Online Anketi o svjesnosti studenata Učiteljskog fakulteta o ulozi standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji pristupilo je 72 studenata. Od toga su 95,8% bile žene, a 4,2% muškarci. Prosječna dob ispitanika je 21,35 godina, a raspon godina bio je od 18 do 27. Približno je polovica bila studenata prve, a polovica treće (završne) godine odgojiteljskog studija. Odnosno, od 72 ispitanika, 34 je završilo prvu godinu studija, odnosno 47,2%, a treću je godinu završilo 38 ispitanika, odnosno 52,8%.

#### *I. Svjesnost studenata o ulozi govora i komunikacije u odgojiteljskoj profesiji*

U tablici 2 prikazani su rezultati prosječnih procjena i standarde devijacije za prvi dio ankete u kojem su ispitanici procjenjivali u kojoj se mjeri slažu s tvrdnjom o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja. Skala odgovora bila je sljedeća: 1 – uopće se ne slažem, 2 – ne slažem se, 3 – niti se slažem, niti se ne slažem, 4 – slažem se, 5 – u potpunosti se slažem.

**Tablica 2** Prosječne procjene i standardne devijacije za tvrdnje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja

Tvrdnja	N	Aritmetička sredina	Medijan	Standardna devijacija
Odgojitelj je uzor i model komunikacijskog ponašanja za djecu.	72	4,74	5,00	0,444
Komunikacijske su kompetencije najvažnije u odgojiteljskoj profesiji.	72	4,21	4,00	0,786
Fakultetska naobrazba o profesionalnoj komunikaciji nije bitna za odgojiteljsku profesiju.	72	1,86	2,00	1,011
Komunikacija s roditeljima djece iz skupine putem Facebooka, Whatsappa ili Vibera oblik je profesionalne komunikacije.	72	2,99	3,00	1,204

Rezultati pokazuju kako se velika većina studenata u potpunosti slaže da je odgojitelj uzor i model komunikacijskog ponašanja za djecu (73,6% se u potpunosti slaže, dok se 26,4% slaže s tvrdnjom). Da su komunikacijske kompetencije najvažnije u odgojiteljskoj profesiji smatra većina studenata (43,1% se slaže, 40,3% se u potpunosti slaže, 13,9% je neodlučno, a 2,8% se ne slaže s tvrdnjom). Većina studenata ne slaže se s tvrdnjom da fakultetska naobrazba o profesionalnoj komunikaciji nije bitna za odgojiteljsku profesiju (48,6% u potpunosti se ne slaže s tvrdnjom). Po pitanju oblika



profesionalne komunikacije putem Facebooka, Whatsappa ili Vibera, studenti su u većini neodlučni, odnosno niti se slažu, niti se ne slažu s navedenom tvrdnjom.

## ***II. Svjesnost studenata o vlastitim govornim i komunikacijskim kompetencijama***

U tablici 3 prikazani su rezultati prosječnih procjena i standardne devijacije za dio ankete u kojem su se procjenjivala svjesnost o vlastitim govornim i komunikacijskim kompetencijama. Ispitanici su procjenjivali sljedećom skalom odgovora: 1 – uopće se ne odnosi na mene, 2 – ne odnosi se na mene, 3 – ne znam, ne mogu procijeniti, 4 – odnosi se na mene, 5 – u potpunosti se odnosi na mene.

**Tablica 3** Prosječne procjene i standardne devijacije za tvrdnje o vlastitim komunikacijskim kompetencijama

<b>Tvrdnja</b>	<b>N</b>	<b>Aritmetička sredina</b>	<b>Medijan</b>	<b>Standardna devijacija</b>
Svjestan/ svjesna sam da ću u budućoj profesiji biti javni govornik	72	4,40	5,00	0,705
Smatram da dobro poznajem pravila i norme hrvatskoga standardnog jezika i komunikacije njime	72	4,25	4,00	0,835
Pri komunikaciji s profesorima na fakultetu držim se pravila i normi hrvatskoga standardnog jezika	72	4,58	5,00	0,707
Osjećam nelagodu pri javnom govoru pred ostalim studentima i profesorima na fakultetu	72	2,82	3,00	1,248
Osjećam samopouzdanje u vlastitim komunikacijskim vještinama i govornom nastupu	72	3,63	4,00	0,956

Prema rezultatima prosječnih procjena, studenti su svjesni da će u budućoj profesiji biti javni govornici (52,8% smatraju da se tvrdnja u potpunosti odnosi na njih) te da dobro poznaju pravila i norme hrvatskog standardnog jezika i komunikacije njime (47,2 smatraju da se tvrdnja u potpunosti odnosi na njih, 33,3% smatraju da se odnosi na njih). Također, studenti se pri komunikaciji s profesorima na fakultetu drže pravila i normi hrvatskoga standardnog jezika (69,4% smatraju da se tvrdnja u potpunosti odnosi na njih). Za tvrdnju o nelagodi pri javnom govoru pred ostalim studentima i profesorima na fakultetu, studenti su u prosjeku neodlučni, odnosno ne mogu procijeniti u kojoj se mjeri tvrdnja odnosi na njih (30,6% odgovara na tvrdnju s ne

znam, ne mogu procijeniti). Rezultati pokazuju kako ih tek otprilike trećina osjeća samopouzdanje (33,3% smatra da se tvrdnja odnosi na njih).

Kako bi se dobio odgovor na prvo istraživačko pitanje (Jesu li studenti prve i treće godine Učiteljskog fakulteta kao budući odgojitelji svjesni da će u svojoj profesiji biti javni govornici?) analizirani su odgovori na tvrdnju *Svjestan/svjesna sam da ću u budućoj profesiji biti javni govornik*. S obzirom na distribuciju odgovora prikazanih u tablici 3, može se zaključiti kako je velika većina studenata svjesna kako će u budućoj profesiji biti javni govornici. S tvrdnjom se u potpunosti slaže 53% studenata, a 35% se slaže, što je ukupno 88% ispitanika. Niti se slaže, niti ne slaže 12,5% ispitanika, a odgovore koji izražavaju neslaganje s tvrdnjom nije označio niti jedan ispitanik.

Za istraživačko pitanje o samopouzdanju studenata u vlastiti govor i govorni nastup analizirani su odgovori na tvrdnju *Osjećam samopouzdanje u vlastitim komunikacijskim vještinama i govornom nastupu*. Prema distribuciji rezultata, može se zaključiti kako studenti uglavnom osjećaju samopouzdanje u vlastite komunikacijske vještine i govorni nastup, s obzirom na to da je ocjenama 4 (odnosi se na mene) i 5 (u potpunosti se odnosi na mene) odgovorilo 54,2% ispitanika. 12,5% ne osjeća samopouzdanje, no niti jedan ispitanik nije označio najnižu procjenu (1 – u potpunosti se ne odnosi na mene), dok trećina (33,3%) ispitanika ne može procijeniti u kojoj se mjeri tvrdnja odnosi na njih.

### ***III. Zadovoljstvo studenata programskim sadržajima iz područja komunikacije***

U tablici 4 prikazani su rezultati prosječnih procjena i standardne devijacije za dio tvrdnji koji se odnosio na zadovoljstvo studenata fakultetskom naobrazbom o profesionalnoj komunikaciji u budućoj profesiji. Ispitanici su to procjenjivali sljedećom skalom odgovora: 1 – uopće se ne odnosi na mene, 2 – ne odnosi se na mene, 3 – ne znam, ne mogu procijeniti, 4 – odnosi se na mene, 5 – u potpunosti se odnosi na mene.

**Tablica 4** Prosječne procjene i standardne devijacije za tvrdnje o fakultetskoj naobrazbi o profesionalnoj komunikaciji

<b>Tvrdnja</b>	<b>N</b>	<b>Aritmetička sredina</b>	<b>Medijan</b>	<b>Standardna devijacija</b>
Dosadašnje obrazovanje na fakultetu ispunjava/ ispunilo je moja očekivanja i potrebu za naobrazbom o komunikacijskim i govornim sadržajima	72	3,63	4,00	0,999
Na fakultetu sam imao/ imala dovoljan broj prilika za slušanje i učenje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja	72	3,50	4,00	1,126
Na fakultetu sam naučio/naučila kako uspješno komunicirati s roditeljima djece u dječjem vrtiću	72	3,32	3,50	0,990
Na fakultetu sam naučio/naučila pravilno strukturirati obavijesti za roditelje	72	3,10	3,00	1,235
Na fakultetu sam naučio/naučila kako održati i voditi roditeljski sastanak	72	2,40	2,00	1,263

Dosadašnje obrazovanje na fakultetu prosječno je ispunilo/ispunjava očekivanja i potrebe studenata za naobrazbom o komunikacijskim i govornim sadržajima. Većina studenata smatra kako je fakultetska naobrazba ispunila njihova očekivanja. Prosječna procjena studenata za ovu tvrdnju je 3,63. Od ukupnog broja ispitanika, 56,9% odgovara da se tvrdnja odnosi ili u potpunosti odnosi na njih, 29% ne može procijeniti odgovor, dok 13,9% odgovara da se tvrdnja ne odnosi ili u potpunosti ne odnosi na njih, odnosno da fakultet nije ispunio očekivanja. Također, studenti uglavnom procjenjuju kako su na fakultetu imali/imaju dovoljan broj prilika za slušanje i učenje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja (41,7% smatra kako se tvrdnja odnosi na njih, 18,1% smatra kako se tvrdnja u potpunosti odnosi na njih). Rezultati za tvrdnje o profesionalnoj komunikaciji s roditeljima pokazale su kako studenti uglavnom procjenjuju da su na fakultetu naučili kako uspješno komunicirati s roditeljima djece u dječjem vrtiću (43,1% smatra da se tvrdnja odnosi na njih, 6,9% smatra da se u potpunosti odnosi na njih, dok 30,6% studenata ne može procijeniti u kojoj se mjeri tvrdnja odnosi na njih). Osim toga, procjene za tvrdnju da su na fakultetu naučili pravilno strukturirati obavijesti za roditelje pokazuju kako je dio studenata neodlučan, odnosno da ne mogu procijeniti u kojoj se mjeri tvrdnja odnosi na njih (31,9% ne može procijeniti), dio studenata smatra da se tvrdnja odnosi na njih (22,2% smatra da se odnosi na njih, 15,3% smatra da se u potpunosti odnosi na njih), a dio studenata smatra

da se tvrdnja ne odnosi na njih (18,1% smatra da se u potpunosti ne odnosi na njih, dok 12,5% studenata smatra da se tvrdnja ne odnosi na njih). Za tvrdnju da su studenti na fakultetu naučili kako pravilno održati i voditi roditeljski sastanak većina studenata procjenjuje da se ne odnosi na njih (26,4% smatra da se u potpunosti ne odnosi na njih, 36,1% smatra da se ne odnosi na njih), dok dio studenata (19,4%) ne može procijeniti u kojoj se mjeri tvrdnja odnosi na njih.

#### ***IV. Provjera 1. hipoteze***

Kako bi se testirala 1. hipoteza: „Studenti treće (završne) godine odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu svjesniji su uloge standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji od studenata prve godine“ analizirane su vrijednosti i procjene iz tablice 5.

**Tablica 5** Prosječne procjene i srednje vrijednosti za tvrdnje o svjesnosti studenata o profesionalnoj komunikaciji

<b>Tvrdnja</b>	<b>N</b>	<b>M</b>	<b>C</b>	<b>Sd</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>
Odgojitelj je uzor i model komunikacijskog ponašanja za djecu.	72	4,74	5,00	0,444	1	5
Komunikacijske su kompetencije najvažnije u odgojiteljskoj profesiji.	72	4,21	4,00	0,786	1	5
Fakultetska naobrazba o profesionalnoj komunikaciji nije bitna za odgojiteljsku profesiju.	72	1,86	2,00	1,011	1	5
Komunikacija s roditeljima djece iz skupine putem Facebooka, Whatsappa ili Vibera oblik je profesionalne komunikacije.	72	2,99	3,00	1,204	1	5

LEGENDA: N – broj ispitanika, M – aritmetička sredina, C – centralna vrijednost, Sd – standardna devijacija, Min – najmanji rezultati, Max – najveći rezultat

Kako bi se testirao normalitet distribucija za navedene tvrdnje, proveden je Kolmogorov-Smirnovljev test. Rezultati testa prikazani su u tablici 6.

**Tablica 6** Rezultati Kolmogorov-Smirnovljeva testa za tvrdnje o svjesnosti studenata o profesionalnoj komunikaciji

	Z	P
Odgojitelj je uzor i model komunikacijskog ponašanja za djecu.	3,904**	<0,05
Komunikacijske su kompetencije najvažnije u odgojiteljskoj profesiji.	2,086**	<0,05
Fakultetska naobrazba o profesionalnoj komunikaciji nije bitna za odgojiteljsku profesiju.	2,451**	<0,05
Komunikacija s roditeljima djece iz skupine putem Facebooka, Whatsappa ili Vibera oblik je profesionalne komunikacije.	1,611**	<0,05

LEGENDA: Z – rezultat Kolmogorov-Smirnovljeva testa pri testiranju normaliteta distribucija, P – vjerojatnost pogreške, \*\* – statistički značajno uz 5% rizika

Sve četiri distribucije odgovora na pitanja statistički se značajno razlikuju od normalne distribucije. Stoga će se za testiranje razlika između studenata prve i treće godine koristiti neparametrijski Mann-Whitneyjev U-test razlika i to na način da će se početna hipoteza razdijeliti na četiri pomoćne hipoteze:

H1-1: Studenti treće godine u statistički značajno većoj mjeri nego studenti prve slažu se s tvrdnjom *Odgojitelj je uzor i model komunikacijskog ponašanja za djecu.*

H1-2: Studenti treće godine u statistički značajno većoj mjeri nego studenti prve slažu se s tvrdnjom *Komunikacijske su kompetencije najvažnije u odgojiteljskoj profesiji.*

H1-3: Studenti treće godine u statistički značajno manjoj mjeri nego studenti prve slažu se s tvrdnjom *Fakultetska naobrazba o profesionalnoj komunikaciji nije bitna za odgojiteljsku profesiju.*

H1-4: Studenti treće godine u statistički značajno većoj mjeri nego studenti prve slažu se s tvrdnjom *Komunikacija s roditeljima djece iz skupine putem Facebooka, Whatsappa ili Vibera oblik je profesionalne komunikacije.*

Rezultati Mann-Whitneyjeva U-testa prikazani su u tablici 7.

**Tablica 7** Rezultati Mann-Whitneyjeva U-testa za utvrđivanje razlike za tvrdnje o svjesnosti studenata o profesionalnoj komunikaciji

	X <sup>2</sup>	P
Odgojitelj je uzor i model komunikacijskog ponašanja za djecu.	501,000	0,032
Komunikacijske su kompetencije najvažnije u odgojiteljskoj profesiji.	560,000	0,293
Fakultetska naobrazba o profesionalnoj komunikaciji nije bitna za odgojiteljsku profesiju.	604,000	0,610
Komunikacija s roditeljima djece iz skupine putem Facebooka, Whatsappa ili Vibera oblik je profesionalne komunikacije.	542,500	0,228

LEGENDA: X<sup>2</sup>- Rezultat Mann-Whitneyjeva U testa, P-vjerojatnost pogreške

Prema dobivenim rezultatima, studenti treće godine u statistički značajno većoj mjeri slažu se s tvrdnjom *Odgojitelj je uzor i model komunikacijskog ponašanja za djecu*, odnosno prva pomoćna hipoteza (H1-1) je potvrđena. Za tvrdnju *Komunikacijske su kompetencije najvažnije u odgojiteljskoj profesiji* nije uočena statistički značajna razlika između studenata prve i treće godine, odnosno odbacuje se druga pomoćna hipoteza. Drugim riječima, studenti prve i treće godine podjednako su svjesni važnosti komunikacijskih kompetencija u odgojiteljskoj profesiji. Također, razlika studenata prve i treće godine prema procjenama za tvrdnju *Fakultetska naobrazba o profesionalnoj komunikaciji nije bitna za odgojiteljsku profesiju* nije statistički značajna, te se odbacuje treća pomoćna hipoteza jer su studenti prve i treće godine podjednako svjesni važnosti fakultetske naobrazbe o profesionalnoj komunikaciji za odgojiteljsku profesiju. Rezultati testa za tvrdnju *Komunikacija s roditeljima djece iz skupine putem Facebooka, Whatsappa ili Vibera oblik je profesionalne komunikacije* pokazuju kako ne postoji statistički značajna razlika između procjena studenata prve i treće godine, pa se odbacuje četvrta pomoćna hipoteza jer studenti prve i treće godine imaju podjednako mišljenje o suvremenim oblicima profesionalne komunikacije.

S obzirom na rezultate pojedinih pomoćnih hipoteza, zaključujemo kako se hipoteza (1) (Studenti treće godine odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu svjesniji su uloge standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji od studenata prve godine) samo djelomično potvrđuje. Studenti treće godine svjesniji su uloge odgojitelja kao uzora i modela komunikacijskog ponašanja za djecu od studenata prve godine. No, po pitanju svjesnosti o važnosti komunikacijskih kompetencija,

fakultetske naobrazbe o profesionalnoj komunikaciji te suvremenih oblika profesionalne komunikacije, studenti prve i treće godine ne razlikuju se.

### V. Provjera 2. i 3. hipoteze

Kako bi se provjerila 2. hipoteza: „Studenti treće godine imaju više samopouzdanja u vlastiti govorni nastup od studenata prve godine“, analizirane se su vrijednosti i procjene iz tablice 3 za tvrdnju: „Osjećam samopouzdanje u vlastitim komunikacijskim vještinama i govornom nastupu“. Proveden je Kolmogorov-Smirnovljev test kako bi se dobio uvid u normalitet distribucije. Rezultati testa nalaze se u tablici 8.

**Tablica 8** Rezultati One sample Kolmogorov-Smirnovljeva testa za normalitet distribucija za tvrdnju o samopouzdanju u vlastite komunikacijske vještine i govorni nastup

	Z	P
Osjećam samopouzdanje u vlastitim komunikacijskim vještinama i govornom nastupu	1,712**	<0,05

LEGENDA: Z – rezultat Kolmogorov-Smirnovljeva testa pri testiranju normaliteta distribucija, P – vjerojatnost pogreške, \*\* – statistički značajno uz 5% rizika

Distribucija podataka za navedenu tvrdnju statistički se značajno razlikuje od normalne. Stoga će se za testiranje razlika između studenata prve i treće godine koristiti neparametrijski Mann-Whitneyjev U-test razlika. Rezultati testa prikazani su u tablici 9.

**Tablica 9** Rezultati Mann-Whitneyjeva U-testa za utvrđivanje razlike za tvrdnju o samopouzdanju u vlastite komunikacijske vještine i govorni nastup

	X <sup>2</sup>	P
Osjećam samopouzdanje u vlastitim komunikacijskim vještinama i govornom nastupu	590,500	0,513

LEGENDA: X<sup>2</sup>- Rezultat Mann-Whitneyjeva U testa, P-vjerojatnost pogreške

Hipoteza: „Studenti treće godine imaju više samopouzdanja u vlastiti govorni nastup od studenata prve godine“ nije potvrđena jer nije utvrđena statistički značajna razlika u odgovorima studenata prve i treće godine.

Kako bi se provjerila 3. hipoteza: „Studenti odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu zadovoljni su programskim sadržajima o komunikaciji i govoru“, analizirane su vrijednosti i procjene iz tablice 8.

**Tablica 10** Prosječne procjene i srednje vrijednosti za tvrdnje o zadovoljstvu programskim sadržajem na fakultetu

Tvrđnja	N	M	C	Sd	Min	Max
Na fakultetu sam imao/ imala dovoljan broj prilika za slušanje i učenje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja	72	3,50	4,00	1,126	1	5
Na fakultetu sam naučio/naučila kako uspješno komunicirati s roditeljima djece u dječjem vrtiću	72	3,32	3,50	0,990	1	5
Na fakultetu sam naučio/naučila pravilno strukturirati obavijesti za roditelje	72	3,10	3,00	1,235	1	5
Na fakultetu sam naučio/naučila kako održati i voditi roditeljski sastanak	72	2,40	2,00	1,236	1	5

LEGENDA: N – broj ispitanika, M – aritmetička sredina, C – centralna vrijednost, Sd – standardna devijacija, Min – najmanji rezultati, Max – najveći rezultat

Kako bi se testirao normalitet distribucija za navedene tvrdnje, proveden je Kolmogorov-Smirnovljev test. Rezultati testa prikazani su u tablici 9.

**Tablica 11** Rezultati One sample Kolmogorov-Smirnovljeva testa za normalitet distribucija za tvrdnje o zadovoljstvu programskim sadržajem

	Z	P
Na fakultetu sam imao/ imala dovoljan broj prilika za slušanje i učenje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja	2,280**	<0,05
Na fakultetu sam naučio/naučila kako uspješno komunicirati s roditeljima djece u dječjem vrtiću	2,155**	<0,05
Na fakultetu sam naučio/naučila pravilno strukturirati obavijesti za roditelje	1,384**	<0,05
Na fakultetu sam naučio/naučila kako održati i voditi roditeljski sastanak	2,122**	<0,05

LEGENDA: Z – rezultat Kolmogorov-Smirnovljeva testa pri testiranju normaliteta distribucija, P – vjerojatnost pogreške, \*\* – statistički značajno uz 5% rizika

Sve se distribucije statistički značajno razlikuju od normalne. Stoga se za navedene tvrdnje koristio neparametrijski Hi-kvadrat test kako bi su utvrdilo zadovoljstvo studenata programskim sadržajem na fakultetu, i to na način da se početna hipoteza razdijelila na 4 pomoćne hipoteze



H3-1: Studenti odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu zadovoljni su brojem prilika za slušanje i učenje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja

H3-2: Studenti odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu zadovoljni su s naučenim o komunikaciji s roditeljima djece u dječjem vrtiću

H3-3: Studenti odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu zadovoljni su s naučenim o strukturiranju obavijesti za roditelje

H3-4: Studenti odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu zadovoljni su s naučenim o održavanju i vođenju roditeljskog sastanka

Zadovoljstvo studenata u ovom slučaju definiralo se na sljedeći način:

Studenti su zadovoljni nekim od ispitnih aspekata ako je postotak zadovoljnih (zbrojene procjene 4 i 5) statistički značajno veći od postotaka studenata koji nisu zadovoljni (zbrojene procjene 1 i 2). Studenti koji su dali ocjenu 3 ne ulaze u analizu jer njihova procjena ulazi u srednju vrijednost procjene. Na taj način zbrojeni rezultati prikazani su u tablicama 10a,10b, 10c i 10d.

**Tablica 12a** Distribucije zbrojenih rezultata za tvrdnju „Na fakultetu sam imao/ imala dovoljan broj prilika za slušanje i učenje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja“

	Frekvencija odgovora	Postotak
Neutralni odgovor (3)	12	16,7
Ne slažu se (1 i 2)	17	23,6
Slažu se (4 i 5)	43	59,7
Ukupno	72	100,0

**Tablica 12b** Distribucije zbrojenih rezultata za tvrdnju „Na fakultetu sam naučio/naučila kako uspješno komunicirati s roditeljima djece u dječjem vrtiću“

	Frekvencija odgovora	Postotak
Neutralni odgovor (3)	22	30,6
Ne slažu se (1 i 2)	14	19,4
Slažu se (4 i 5)	36	50,0
Ukupno	72	100,0

**Tablica 12c** Distribucije zbrojenih rezultata za tvrdnju „Na fakultetu sam naučio/naučila pravilno strukturirati obavijesti za roditelje“

	Frekvencija odgovora	Postotak
Neutralni odgovor (3)	23	31,9
Ne slažu se (1 i 2)	22	30,6
Slažu se (4 i 5)	27	37,5
Ukupno	72	100,0

**Tablica 12d** Distribucije zbrojenih rezultata za tvrdnju „Na fakultetu sam naučio/naučila kako održati i voditi roditeljski sastanak“

	Frekvencija odgovora	Postotak
Neutralni odgovor (3)	14	19,4
Ne slažu se (1 i 2)	45	62,5
Slažu se (4 i 5)	13	18,1
Ukupno	72	100,0

Proveden je Hi-kvadrat test kako bi se provjerilo razlikuju li se statistički značajno postoci studenata koji se slažu od onih koji se ne slažu. Rezultati Hi-kvadrat testa prikazani su u tablici 11.

**Tablica 13** Rezultati Hi kvadrat testa za tvrdnje o zadovoljstvu programskim sadržajem

	X <sup>2</sup>	Df
Na fakultetu sam imao/ imala dovoljan broj prilika za slušanje i učenje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja	11,2670	1
Na fakultetu sam naučio/naučila kako uspješno komunicirati s roditeljima djece u dječjem vrtiću	9,68	1
Na fakultetu sam naučio/naučila pravilno strukturirati obavijesti za roditelje	0,51	1
Na fakultetu sam naučio/naučila kako održati i voditi roditeljski sastanak	17,6550	1

LEGENDA: X<sup>2</sup> – vrijednosti Hi kvadrat testa, D<sub>f</sub> – broj stupnjeva slobode

Razlika u postocima između studenata koji se slažu s pojedinom tvrdnjom i onih koji se ne slažu statistički je značajna za gotovo sve tvrdnje (izuzetak je tvrdnja o pravilnom

strukturiranju obavijesti za roditelje). S obzirom na to da iz vrijednosti Hi-kvadrata nije moguće vidjeti u kojem smjeru su razlike, potrebno je vidjeti same distribucije rezultata koje su prikazane u tablici 12.

**Tablica 14** Distribucije rezultata za tvrdnje o zadovoljstvu programskim sadržajem

Tvrdnja	% nezadovoljnih	% zadovoljnih	Značajnost razlike (p)
Na fakultetu sam imao/ imala dovoljan broj prilika za slušanje i učenje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja	23,6	59,7	0,001
Na fakultetu sam naučio/naučila kako uspješno komunicirati s roditeljima djece u dječjem vrtiću	19,4	50,0	0,002
Na fakultetu sam naučio/naučila pravilno strukturirati obavijesti za roditelje	30,6	37,5	0,475
Na fakultetu sam naučio/naučila kako održati i voditi roditeljski sastanak	62,5	18,1	0,000

Prema navedenim rezultatima, može se zaključiti kako je pomoćna hipoteza H3-1 (Studenti odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu zadovoljni su brojem prilika za slušanje i učenje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja) potvrđena, odnosno kako su studenti zadovoljni brojem prilika za slušanje i učenje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja. Također, pomoćna hipoteza H3-2 (Studenti odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu zadovoljni su s naučenim o komunikaciji s roditeljima djece u dječjem vrtiću) je potvrđena. No, rezultati su pokazali kako su studenti podjednako zadovoljni i nezadovoljni po pitanju naučenoga o pravilnom strukturiranju obavijesti za roditelje. Stoga se pomoćna hipoteza H3-3 (Studenti odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu zadovoljni su s naučenim o strukturiranju obavijesti za roditelje) odbacuje. Također, rezultati pokazuju kako je za tvrdnju *Na fakultetu sam naučio/naučila kako održati i voditi roditeljski sastanak* postotak nezadovoljnih studenata veći od postotka zadovoljnih. Drugim riječima, pomoćna hipoteza H3-4 (Studenti odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu zadovoljni su s naučenim o održavanju i vođenju roditeljskog sastanka) također se odbacuje.

S obzirom na razdjelu hipoteze na pomoćne hipoteze te na rezultate njihove provjere, 3. hipoteza (Studenti odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu zadovoljni su programskim sadržajima o komunikaciji i govoru) također se djelomično potvrđuje.

Studenti prve i treće godine zadovoljni su brojem prilika za slušanje i učenje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja te procjenjuju kako su naučili kako pravilno i uspješno komunicirati s roditeljima djece u dječjem vrtiću. No, po pitanju strukturiranja obavijesti za roditelje te vođenja roditeljskog sastanka, studenti ne izražavaju zadovoljstvo.

## ZAKLJUČAK

Svijest studenata ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja, budućih odgojitelja, o ulozi standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji veoma je važna. Komunikacijske kompetencije odgojitelja odraz su njihove profesionalnosti jer se u svakodnevnim situacijama nalaze u ulozi javnih govornika. Iz tog razloga, prvo poglavlje ovog rada ukazuje na odnos jezika i pojedinca te uloge hrvatskoga standardnog jezika, dok drugo poglavlje naglašava ulogu standardnoga hrvatskog jezika i ulogu komunikacijskih kompetencija u odgojiteljskoj profesiji. Na kraju se istraživanjem htjelo donijeti jasniju sliku o osviještenosti budućih odgojitelja za pitanja komunikacije i govora u njihovoj profesiji, kao i osluhnuti stupanj njihova zadovoljstva komunikacijskim sadržajima koje im fakultetska naobrazba nudi te razinu njihova samopouzdanja u vlastite komunikacijske kompetencije.

Rezultati istraživanja pokazali su kako su studenti prve i treće godine odgojiteljskog studija na Učiteljskom fakultetu svjesni da će u budućoj profesiji biti javni govornici te da većinom imaju pouzdanja u vlastiti govor i govorni nastup. Istraživanjem se također pokazalo kako su programom odgojiteljskog studija u području komunikacijskih i govornih sadržaja zadovoljni, no ne u svim aspektima. Studenti su procijenili kako na fakultetu nisu u dovoljnoj mjeri stekli kompetencije za pisanje obavijesti za roditelje kao ni za vođenje roditeljskog sastanka. Stoga bi se takvi i slični sadržaji trebali poboljšati u programskom sadržaju odgojiteljskog studija, posebno zato što je komunikacija s roditeljima djece u dječjem vrtiću vrlo kompleksna i zahtjevna.

## LITERATURA

- Bilić, V., Bašić, S. (2016). *Odnosi u školi: Prilozi za pedagogiju odnosa*. Zagreb: Učiteljski fakultet u Zagrebu.
- Bovee, C. L., Thill J. V. (2013). *Suvremena poslovna komunikacija*. Zagreb: Mate.
- Brajša, P. (1993). *Pedagoška komunikologija*. Zagreb: Školska knjiga.
- Deklaracija o nazivu i položaju hrvatskog književnog jezika*. (1967). Zagreb: Matica Hrvatska.
- Jalongo, M. R. (1995). Promoting active listening in the classroom. *Childhood education*, 72 (1), 13-18.
- Jelaska, Z. (2007). Pojedinaac i jezik. Cvikić, L. (ur.), *Drugi jezik hrvatski*. str. 34-39, Zagreb: Profil.
- Jelaska Z. (2007). Učenje i usvajanje jezika. Cvikić, L. (ur.), *Drugi jezik hrvatski*. str. 42-48, Zagreb: Profil.
- Ključne kompetencije za cjeloživotno učenje: Europski referentni okvir*. (2007). Bruxelles: Europska komisija.
- Leinert Novosel, S. (2012). *Komunikacijski kompas*. Zagreb: Plejada.
- Mejovšek, M. (2003). *Uvod u metode znanstvenog istraživanja u društvenim i humanističkim znanostima*. Zagreb: Slap.
- Milanović, M. (2014). *Pomozimo im rasti: Priručnik za partnerstvo odgojitelja i roditelja*. Zagreb: Golden marketing- Tehnička knjiga.
- Milas, Z. (2011). *Uvod u korporativnu komunikaciju: Teorijski pristupi i organizacijski modeli*. Zagreb: Novelti millenium.
- Moguš, M. (1993). *Povijest hrvatskoga književnoga jezika*. Zagreb: Nakladni zavod Globus.
- Nacionalni kurikulum za predškolski odgoj i obrazovanje*. (2014). Zagreb: Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta.
- Reardon, K. K., (1998). *Interpersonalna komunikacija: Gdje se misli susreću*. Zagreb: Alineja.
- Rogulj, E. (2018). Komunikacijske kompetencije odgojitelja. Benčec Nikolovski, A. (ur.) *Izazovi suradnje: Razvoj profesionalnih kompetencija odgajatelja za suradnju i partnerstvo s roditeljima*. str. 111-144, Zagreb: Alfa.
- Rouse, J., Rouse, S. (2005). *Poslovne komunikacije-kulturološki i strateški pristup*. Zagreb: Masmedia.

Samardžija, M. (1999). *Norme i normiranje Hrvatskoga standardnog jezika*. Zagreb: Matica hrvatska.

Šagud, M. (2006). *Odgajatelj kao reflektivni praktičar*. Petrinja: Visoka učiteljska škola.

Šagud, M. (2015). Komunikacija odgajatelja i djece u igri i strukturiranim aktivnostima. *Školski vjesnik: Časopis za pedagoškijsku teoriju i praksu*. 64 (1), 91-111.

Šegota, I. (2003). *Kako komunicirati (s gluhima)?*. Rijeka: Medicinski fakultet Rijeka.

Vasta, R., Haith, M.M., Miller, S.A. (1997). *Dječja psihologija: moderna znanost*. Jastrebarsko: Naklada slap.

Varga, R., Tokić Somolanji, I. (2015). Trebaju li nam sustavan odgoj i obrazovanje za aktivno slušanje). *Školski vjesnik: Časopis za pedagoškijsku teoriju i praksu*. 64 (4), 647-660.

Vignjević, J. (2020). Upute za dobar govor u odgajanju i obrazovanju – Nadahnute Kvintilijanovim i Marulićevim mislima. *Nova prisutnost: časopis za intelektualna i duhovna pitanja*. 18 (2), 325-338.

Vodopija, Š. (2006). *Opća i poslovna komunikacija: priručnik i savjetnik za uspješnu komunikaciju*. Rijeka: Naklada Žagar.

Žižak, A., Vizek Vidović, V., Ajduković, M. (2012). *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Zagreb: Edukacijsko- rehabilitacijski fakultet.

## PRILOZI

### Anketa

#### Svjesnost studenata Učiteljskog fakulteta o ulozi standardnoga hrvatskog jezika u profesionalnoj komunikaciji

Poštovani studenti,  
pred vama se nalazi anketa napravljena u svrhu pisanja diplomskog rada na Učiteljskom fakultetu u Zagrebu. Namijenjena je studentima prve i treće godine preddiplomskog studija Ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja na Učiteljskom fakultetu u Zagrebu. Ljubazno vas molim da izdvojite par minuta svog vremena i odgovorite na pitanja. Anketa je anonimna, a vaši podaci i odgovori koristit će se isključivo za pisanje diplomskog rada.  
Hvala!

1..Spol            Ženski            Muški

2. Koliko imate godina?

3. Završena godina na studiju?            Prva    Treća

Za svaku tvrdnju odaberite u kojoj mjeri se slažete s njom na skali od 1 do 5 (1= uopće se ne slažem, 2= ne slažem se, 3= niti se slažem niti se ne slažem, 4= slažem se, 5= u potpunosti se slažem).

4. Odgojitelj je uzor i model komunikacijskog ponašanja za djecu. 1 2 3 4 5

5. Komunikacijske su kompetencije najvažnije u odgojiteljskoj profesiji. 1 2 3 4 5

6. Fakultetska naobrazba o profesionalnoj komunikaciji nije bitna za odgojiteljsku profesiju. 1 2 3 4 5

7. Komunikacija s roditeljima djece iz skupine putem Facebooka, Whatsappa ili Vibera oblik je profesionalne komunikacije. 1 2 3 4 5

Za svaku tvrdnju odaberite u kojoj se mjeri odnosi na Vas osobno na skali od 1 do 5 (1= uopće se ne odnosi na mene, 2= ne odnosi se na mene, 3= ne znam, ne mogu procijeniti, 4= odnosi se na mene, 5= u potpunosti se odnosi na mene).

8. Svjestan/ svjesna sam da ću u budućoj profesiji biti javni govornik. 1 2 3 4 5

9. Smatram da dobro poznajem pravila i norme hrvatskoga standardnog jezika i komunikacije njime. 1 2 3 4 5

10. Pri komunikaciji s profesorima na fakultetu držim se pravila i normi hrvatskoga standardnog jezika. 1 2 3 4 5



11. Osjećam nelagodu pri javnom govoru pred ostalim studentima i profesorima na fakultetu. 1 2 3 4 5
12. Osjećam samopouzdanje u vlastitim komunikacijskim vještinama i govornom nastupu. 1 2 3 4 5
13. Dosadašnje obrazovanje na fakultetu ispunjava / ispunilo je moja očekivanja i potrebu za naobrazbom o komunikacijskim i govornim sadržajima. 1 2 3 4 5
14. Na fakultetu sam imao/imala dovoljan broj prilika za slušanje i učenje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja. 1 2 3 4 5
15. Na fakultetu sam naučio/naučila kako uspješno komunicirati s roditeljima djece u dječjem vrtiću. 1 2 3 4 5
16. Na fakultetu sam naučio/naučila pravilno strukturirati obavijesti za roditelje (npr. Obavijest o održavanju roditeljskog sastanka). 1 2 3 4 5
17. Na fakultetu sam naučio/naučila kako održati i voditi roditeljski sastanak. 1 2 3 4 5

## **Popis tablica**

Tablica 1 – Prikaz stilova roditeljstva (Maccoby i Martin, 1983 prema Vasta, 1997).

Tablica 2 – Prosječne procjene i standardne devijacije za tvrdnje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja

Tablica 3 – Prosječne procjene i standardne devijacije za tvrdnje o vlastitim komunikacijskim kompetencijama

Tablica 4 – Prosječne procjene i standardne devijacije za tvrdnje o fakultetskoj naobrazbi o profesionalnoj komunikaciji

Tablica 5 – Prosječne procjene i srednje vrijednosti za tvrdnje o svjesnosti studenata o profesionalnoj komunikaciji

Tablica 6 – Rezultati Kolmogorov-Smirnova testa za tvrdnje o svjesnosti studenata o profesionalnoj komunikaciji

Tablica 7 – Rezultati Mann-Whitney U testa za utvrđivanje razlike za tvrdnje o svjesnosti studenata o profesionalnoj komunikaciji

Tablica 8 Rezultati One sample Kolmogorov-Smirnova testa za normalitet distribucija za tvrdnju o samopouzdanju u vlastite komunikacijske vještine i govorni nastup

Tablica 9 Rezultati Mann-Whitneyeva U-testa za utvrđivanje razlike za tvrdnju o samopouzdanju u vlastite komunikacijske vještine i govorni nastup

Tablica 10 – Prosječne procjene i srednje vrijednosti za tvrdnje o zadovoljstvu programskim sadržajem na fakultetu

Tablica 11 – Rezultati Kolmogorov-Smirnova testa za normalitet distribucija za tvrdnje o zadovoljstvu programskim sadržajem

Tablica 12a – Distribucije zbrojenih rezultata za tvrdnju „Na fakultetu sam imao/ imala dovoljan broj prilika za slušanje i učenje o profesionalnoj komunikaciji odgojitelja“

Tablica 12b – Distribucije zbrojenih rezultata za tvrdnju „Na fakultetu sam naučio/naučila kako uspješno komunicirati s roditeljima djece u dječjem vrtiću“

Tablica 12c – Distribucije zbrojenih rezultata za tvrdnju „Na fakultetu sam naučio/naučila pravilno strukturirati obavijesti za roditelje“

Tablica 12d – Distribucije zbrojenih rezultata za tvrdnju „Na fakultetu sam naučio/naučila kako održati i voditi roditeljski sastanak“

Tablica 13 – Rezultati Hi kvadrat testa za tvrdnje o zadovoljstvu programskim sadržajem

Tablica 14 – Distribucije rezultata za tvrdnje o zadovoljstvu programskim sadržajem

## **Izjava o samostalnoj izradi rada**

### IZJAVA

kojom potvrđujem da sam ja, Emilia Šimunović, diplomski rad naslova SVJESNOST STUDENATA UČITELJSKOG FAKULTETA O ULOZI STANDARDNOGA HRVATSKOG JEZIKA U PROFESIONALNOJ KOMUNIKACIJI ODGOJITELJA izradila samostalno, pod vodstvom doc.dr.sc. Jelene Vignjević. U radu sam primijenila metodologiju znanstveno istraživačkog rada i koristila se literaturom koja je navedena na kraju diplomskog rada.

Emilia Šimunović