

Vještine komuniciranja u preškolskim ustanovama

Pranjić, Iva

Undergraduate thesis / Završni rad

2021

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:147:119006>

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

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

Repository / Repozitorij:

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



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
UČITELJSKI FAKULTET
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ

Iva Pranjić

VJEŠTINE KOMUNICIRANJA
U PREDŠKOLSKIM USTANOVAMA

Završni rad

Čakovec, rujan 2021

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
UČITELJSKI FAKULTET
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ
(Čakovec)

ZAVRŠNI RAD

IME I PREZIME PRISTUPNIKA: Iva Pranjić

TEMA ZAVRŠNOG RADA: Vještine komuniciranja u predškolskim ustanovama

MENTOR: doc. dr. sc. Jasmina Dvorski

SADRŽAJ

Sažetak

Summary

Uvod	1
1. Što je komunikacija?	2
1.1. Verbalna komunikacija	4
1.2. Neverbalna komunikacija	5
1.3. Interpersonalna komunikacija	5
2. Principi, modeli i stilovi komunikacije	6
1.2. Principi komunikacije	6
2.2. Modeli komunikacije	7
2.3. Stilovi komunikacije	9
3. Jezične kompetencije	10
4. Vještine komuniciranja	11
1.4. Aktivno slušanje	11
2.4. Asertivnost	12
3.4. Ja-, ti-, mi- i bezlične poruke u komunikaciji	12
5. Kako do uspješne komunikacije?	14
6. Komunikacija s roditeljima	15
1.6. Individualna komunikacija	16
2.6. Grupna komunikacija	17
3.6. Kutić za roditelje	18
7. Komunikacija u predškolskim ustanovama	18
1.7. Odgojitelj i dijete	18
2.7. Odgojitelj i odgojitelj	19
3.7. Dijete i dijete	19
Zaključak	20
Literatura	21

Sažetak

Komunikacija je sastavni dio svakog živog bića. Ona je neizostavni dio u svakom segmentu života, bio on privatan ili poslovan. Putem komunikacije iskazujemo vlastita mišljenja, stavove i potrebe. To je način na koji se informacija prenosi od jedne osobe do druge. Vrste na koje se dijeli jesu verbalna i neverbalna komunikacija. U verbalnoj komunikaciji koristi se jezik i pismo, dok u neverbalnoj komunikaciji koristimo pokret tijela. Kako bi komunikacija bila uspješna potrebno je biti upoznat s vještinama komuniciranja. Vještine komuniciranja koje se navode u ovome radu su: aktivno slušanje, asertivnost te Ja-,Ti-,Mi- i bezlične poruke. Znanjem primjenjivanja i korištenja vještina komuniciranja poboljšava se svaki odnos pa tako i onaj u predškolskim ustanovama. Pomoću kvalitetne komunikacije ostvaruje se suradnja sa svim članovima počevši od stručnog tima, roditelja pa sve do djece.

U ovom radu približava se odgovor na pitanje što je komunikacija te koje su vještine komuniciranja. Također, koristeći stručnu literaturu prikazuju se smjernice kako postići uspješnu komunikaciju sa svima u našoj okolini, a posebno s roditeljima u odgojno-obrazovnom radu.

Ključne riječi: komunikacija, principi, modeli i stilovi komunikacije, vještine komuniciranja, komunikacija s roditeljima, predškolske ustanove

Summary

Communication is an integral part of every living being. It is an indispensable part in every segment of life, be it private or business. Through communication we express our own opinions, attitudes and needs. It is the way information is transmitted from one person to another. The types into which it is divided are verbal and nonverbal communication. In verbal communication we use language and script, while in nonverbal communication we use body movement. In order for communication to be successful it is necessary to be familiar with communication skills. The communication skills listed in this paper are: active listening, assertiveness, and I-, Ti-, Mi- and impersonal messages. Knowledge of the application and use of communication skills improves every relationship, including that in preschool institutions. With the help of quality communication, cooperation is achieved with all members, starting from the professional team, parents and all the way to the children.

This paper approaches the answer to the question of what communication is and what communication skills are. Also, using professional literature, guidelines are presented on how to achieve successful communication with everyone in our environment, and especially with parents in educational work.

Key word: communication, principles, models and styles of communication, communication skills, communication with parents, preschool institutions

Uvod

Kao što je već u samom sažetku navedeno komunikacija je nešto što svaki čovjek, ali i svako živo biće koristi u svakodnevnom životu. Putem komunikacije razmjenjuju se informacije od pošiljatelja do primatelja. Kada o komunikaciji razmišljamo u užem smislu rekli bismo da je to razgovor no komunikacija je puno više. Ona je mnogo dublji prikaz živog bića. Putem komunikacije koja može biti namjerna ili ne namjerna prikazuje se širok spektar emocija te fizičkog i psihičkog stanja. Verbalna i neverbalna komunikacija su jedni od načina komunikacije. Prilikom verbalne komunikacije koristimo se govorom ili pismom. Neverbalna komunikacija kao što navode mnogi autori označava komunikaciju putem tijela. Također, postoji i interpersonalna komunikacija koju karakterizira djelovanje poruka unutar neposrednih odnosa između ljudi (Brajša,1994). To je odnos „licem u lice“. Principe komunikacije koje navodi Čerepinko (2011) su: motivacija, potrage za vlastitim identitetom, vjerodostojnosti, očekivanja onih koji komuniciraju, prilagođenosti publike, društvene konstrukcije stvarnosti, dijeljenja značaja kojim je komunikacija prenesena odnosna ispričana te princip sukoba. Neke od modela iznio je Lassswel koji daje proces masovnog komuniciranja putem pet pitanja, dok " majku svih modela " iznose Shannon i Weaver. Kako su Shannon i Weaver bili matematičari „ navedeni su model komunikacije postavili u skladu s kibernetičkim postulatima.“ (Dvorski, 2017, str.12). Kada gledamo komunikaciju kroz stilove možemo pronaći tri glavna, a to su pasivni, agresivni i asertivni. Kako bismo znali kvalitetno razgovarati moramo biti upoznati s vještinama komuniciranja. Neke od tih vještina su aktivno slušanje, asertivnost te poznavanje pravodobnog korištenja Ja- Ti- Mi- i bezličnih poruka. Za kvalitetnu komunikaciju važno je imati pozitivnu sliku o sebi kao i samopoštovanje. Biti ljubazan, otvoren, topao i izbaciti stereotipe i predrasude o drugima (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

Najvažnije što jedan odgojitelj treba znati jest vještina komuniciranja i način kako postići što kvalitetniju komunikaciju s roditeljima, ali i djecom. Neki od primjera nalaze se u ovome radu.

1. Što je komunikacija?

Kada bismo morali u jednoj riječi objasniti što je uopće komunikacija bila bi to riječ sporazumijevanje. Ali ako želimo bolje, kvalitetnije i detaljnije objasniti što je komunikacija moramo reći da je to razmjena informacija, ideja i osjećaja. Svakako glavna uloga komunikacije nije samo prosljeđivanje informacija od jedne do druge strane već nešto puno više. Komunikacija uz sebe nosi i rješavanje problema, sukoba, zadovoljavanje raznovrsnih potreba, iznošenje mišljenja, stavova i uvjerenja (Tatković i sur., 2016). Komunikacija se može odvijati verbalnim sredstvima, uporabom govora ili pak pismenim putem što također podrazumijeva i komunikaciju, kako putem govora ili pisma tako i putem tiskanih ili digitalnih medija. To je oblik komunikacije koji koristimo i susrećemo u svakodnevnim životnim situacijama. Odnosi se na razgovore u kojima je glavna stavka komunikacije upravo riječ i ona time ima prednost nad ostalim oblicima. Komunikacija vizualnim putem što podrazumijeva uporabu simbola, grafikona i karata. Također, postoji i komunikacija neverbalnim putem, odnosno komunikacija govorom tijela, gestama, tonom, bojom ili visinom glasa. Nju čine ponašanja tijela, mimika, očni kontakt, govorno ponašanje, gestikulacija, dodirivanje, odijevanje, prostorno ponašanje, vremensko ponašanje i vanjski kontakti (Brajša, 1994). Postoji više desetaka pa čak i stotina različitih definicija komunikacije i još uvijek nema jedne koju bi prihvatila većina znanstvenika koji se bave ovim znanstvenim poljem (Čerepinko, 2011). Neke od tih definicija koje jednostavno opisuju komunikaciju su da putem komunikacije vijest, znak ili simbol, dopijevaju od jednog do drugog organizma.

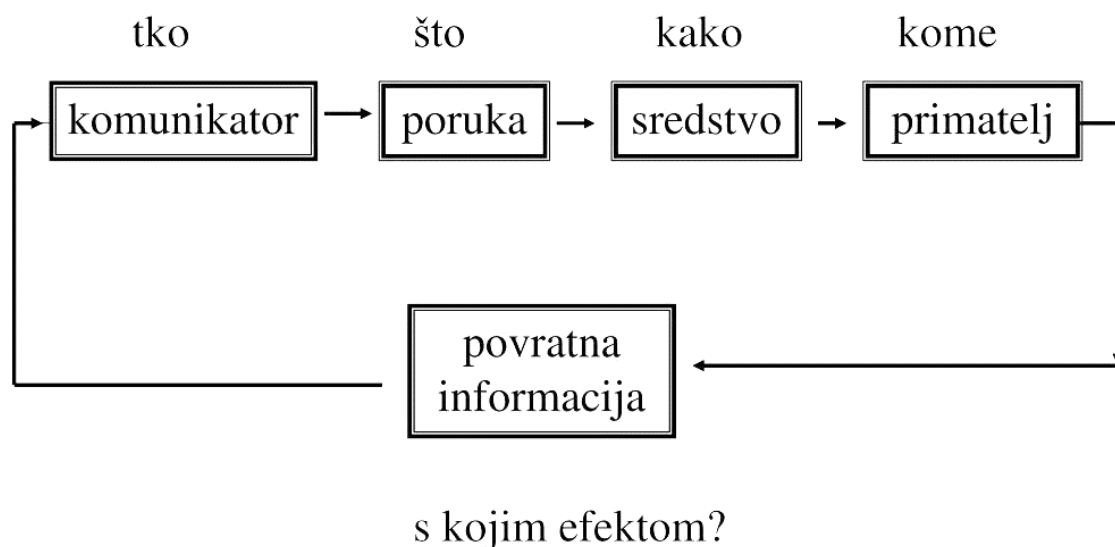
Neke od definicija pojedinih autora navodi Čerepinko (2011), a to su:

- *Tko, kaže što, kojim kanalom, kome i s kojim efektom?* (Lasswell)
- *Komunikacija je interakcija značenjem zajednički prepoznatih znakova.* (Hartley)
- *Riječ je o povezanom procesu stvaranja i interpretacije poruka koji izaziva odgovor.* (Griffin)
- *Ona nije jednosmjerni ili dvosmjerni čin, već je to mnogoznačajni proces koji može napredovati, zaustaviti se ili potpuno prekinuti.* (Vreg)
- *Komunikacija je proces, stvaranje značenja i prijenos informacija ili poruka.* (Miller)

Citate definicija komunikacije navodi i Dvorski (2017, str. 9):

- *„Izmjena poruka između dvije ili više osoba“ (Zvonarević, 1978),*
- *„Proces odašiljanja, prenošenja i primanja poruka, signala i informacija“ (Petz, 1992),*
- *„Dinamički i složeni proces u kojima ljudi primaju i šalju verbalne i neverbalne poruke da bi razumjeli druge i da bi drugi razumjeli njih“ (Havelka, 1998),*
- *„Komuniciranje je proces u kojem se komunikacija iz statusa per se pojavljuje u tzv. uporabnoj vrijednosti, kad postaje vrijednost za druge ljude“ (Plenković, 1993)*

Naime, komunikacija je proces primanja i slanja informacija između grupe ili dvije individue sa svrhom razmjenjivanja istih te podrazumijeva i socijalne povezanosti. Putem komunikacije ljudi pokazuju široku paletu vlastitih fizičkih, psihičkih i emocionalnih potreba. Komunikacija može biti namjerna ili nenamjerna, to jest možemo prosljeđivati ili primati informacije bez cilja da isto činimo svjesno i tim putem utjecati na okolinu. Pomoću komunikacije koja je rezultat odgoja i obrazovanja čovjek postaje sposobniji da živi i radi s drugima. Putem komunikacije stječemo instrument koji je neophodan za odgoj djece. Tim putem najbolje upoznajemo i razumijemo djecu, bez obzira je li komunikacija verbalna ili neverbalna. Kako bi se ostvario proces komunikacije potrebno je zadovoljiti pet elemenata kako slijedi: komunikator, poruka, sredstvo komunikacije, primatelj poruke i povratna informacija ili feedback (Miljković, Rijavec, 2002).



Slika 1. Proces komunikacije

(Izvor: Slideserve.com. <https://www.slideserve.com/sandro/komunikacija-u-odgoju-i-obrazovanju>, Pierce, 2014)

1.1. Verbalna komunikacija

Kao što je već ranije spomenuto, verbalna se komunikacija odvija putem govora ili pisma. Zbog toga je verbalna komunikacija pogodnija za prenošenje logičkih i apstraktnih ideja od neverbalne komunikacije (Tatković i sur., 2016). Postoji podjela verbalne komunikacije na oralnu komunikaciju na koju utječe ton, jasnoća i brzina govora te pisanu komunikaciju (Valjak Čunko, 2017 prema Kovačić, 2018). Oralna komunikacija iako pruža brže i efikasnije prenošenje i primanje informacija posjeduje i manu jer je velika brzina dekodiranja i povrata informacije. Verbalnu komunikaciju moguće je razmatrati s tri aspekta, a to su: retorika, govor, odnosno monolog i razgovor, to jest dijalog (Tatković i sur., 2016). Verbalnom se komunikacijom neposredno komunicira licem u lice. Također, u verbalnu komunikaciju spadaju i posredni načini komunikacije putem mobitela te ostalih komunikacijskih sredstava. U verbalnu komunikaciju ubrajamo i formalnu i neformalnu komunikaciju, kao i vertikalnu i horizontalnu. Formalna komunikacija bila bi između roditelja i odgojitelja u razgovoru usmjerenom na interese djeteta dok je neformalna komunikacija moguća između prijatelja, obitelji, zaposlenika, roditelja i odgojitelja i djece te svih s kojima možemo postići takav oblik

komunikacije. U vertikalnu komunikaciju spada komunikacija ravnatelj – odgojitelj, dok u horizontalnu komunikacija između dva odgojitelja.

1.2. Neverbalna komunikacija

Već spomenuta neverbalna komunikacija koja se odnosi na komunikaciju govorom tijela, gestama, tonom, bojom ili visinom glasa razvila se i koristila prije verbalne. Ljudi su se prije nego što su naučili koristiti verbalnu komunikaciju sporazumijevali se putem neartikuliranih glasova, mimikom, položajem tijela i gestikulacijama (Tatković i sur., 2016). Neverbalna komunikacija ima glavnu ulogu pri isticanju, dopunjavanju, ponavljanju i ublažavanju te reguliranju (Tatković i sur., 2016). Neverbalna komunikacija može biti namjerna, tako da imamo voljne pokrete ili nenamjerna, pokreti i pojave na tijelu koje ne možemo regulirati. Neverbalnom komunikacijom prenosi se emocionalno stanje i odnos prema stavovima i osobama s kojima smo u interakciji. Iako ne koristimo govor, odnosno verbalnu komunikaciju, neverbalnim putem možemo reći puno toga. „ Govor tijela će uvijek biti najpouzdaniji pokazatelj kod prenošenja osjećaja, stavova i emocija. “ (Borg, 2009, str 3.)

1.3. Interpersonalna komunikacija

Interpersonalna komunikacija je komunikacija koja je namjerna ili nenamjerna. Može biti svjesno ili nesvjesno, planirano ili neplanirano slanje, primanje i djelovanje poruka unutar neposrednih odnosa među ljudima "licem u lice" (Brajša, 1994) Interpersonalna komunikacija je direktna, primarna i neposredna komunikacija između ljudi. Brajša (1994, str. 24) navodi da je „interpersonalna komunikacija odnos koji je uspostavljen prijenosom podražaja i izazivanjem reakcija“. Rudenauer (1982) prema Brajša (1994) opisuje interpersonalnu komunikaciju kao uspostavljanje kontakta, izazivanje pozornosti, davanje informacija i učvršćivanje poslanih informacija kod primaoca. Tatković i sur. (2016) za interpersonalnu komunikaciju kaže da je interakcija dviju ili više osoba koje se uporabom simbola istodobno samoprezentiraju. Svaka komunikacija se razlikuje. Nije ista komunikacija između kolega, prijatelja, obitelji ili stranaca. Prema Reardonu (1998) postoji sedam ključnih karakteristika prepoznavanja interpersonalne komunikacije. Verbalna i neverbalna su prve od karakteristika interpersonalne komunikacije. Verbalno ponašanje podrazumijeva govor, a neverbalno govor

tijela (geste, mimiku, ton i boja glasa) kao što je već ranije navedeno i objašnjeno. Takvim oblikom komunikacije izražavamo se spontano, uvježbano i planirano, a ponekad i kombinirano. Komunikacija u radu odgojno-obrazovne ustanove može se odvijati interpersonalno i takva komunikacija nikada nije statična. U korištenju interpersonalne komunikacije važna je povratna informacija kako bi sama po sebi imala smisao i cilj. Također, jedna od zanimljivih činjenica interpersonalne komunikacije je ta da ovisi o pravilima te da ona mogu biti unutarnja i vanjska. Primjerice; djelatnici u odgojno-obrazovnoj ustanovi koristeći pravila koja su odredili te se ista odnose na komunikaciju kojom se oni koriste u toj zajednici. Dok su vanjska pravila rezultat djelovanja okoline te su ista nametnuta. Vanjska pravila smatraju se društvenim normama. Baš zbog toga, interpersonalna komunikacija razvija se zajedno sa upoznavanjem partnera na poslu, odnosno njegova načina funkcioniranja na poslu (Reardon, 1998).

2. Principi, modeli i stilovi komunikacije

1.2. Principi komunikacije

Kao što smo već ranije naveli ne postoji jedinstvena teorija i definicija komunikacije, ali Griffin tvrdi da postoji deset osnovnih principa na kojima počivaju svi oblici komunikacije (Čerepinko, 2011).

Prvi princip je motivacija. Sva komunikacija između ljudi motivirana je potrebom da razmjenjuju informacije, osjećaju pripadnost, kontrolu te da smanje nesigurnost i tjeskobu.

Drugi princip se odnosi na potragu za vlastitim identitetom. To je želja i potreba stvaranja samoga sebe, vlastite slike, odnosno onoga što jesmo. Sve prethodno navedeno, kao i kultura u kojoj živimo utječe na komunikaciju.

Treći princip je vjerodostojnost. Ona ovisi o onome tko poruku upućuje kao i tko odgovara na nju te se prema tome prosuđuje njena vjerodostojnost.

U četvrtom principu su očekivanja onih koji komuniciraju. Uključuju pojedince ili grupu koja je u interakciji odnosno u komunikaciji.

Peti princip obuhvaća prilagođenost publike. Nisu sve poruke u komunikaciji svima jasne i razumljive te se zato mora prilagoditi komunikacija i poruka.

Šesti princip je usmjeren na društvene konstrukcije stvarnosti. Ljudi u svojoj komunikaciji koriste i stvaraju zbilju u kojoj žive.

U sedmom principu nalazi se dijeljenje značaja. Ono tvrdi da je komunikacija uspješnija što se bolje prenose i dijele znakovi komunikacije.

Osmi princip se odnosi na način koji je komunikacija prenesena, odnosno ispričana. Svaki razgovor u kojem se pojedinac može identificirati u priči, riječima ili djelu pojačava i gradi bolju komunikaciju.

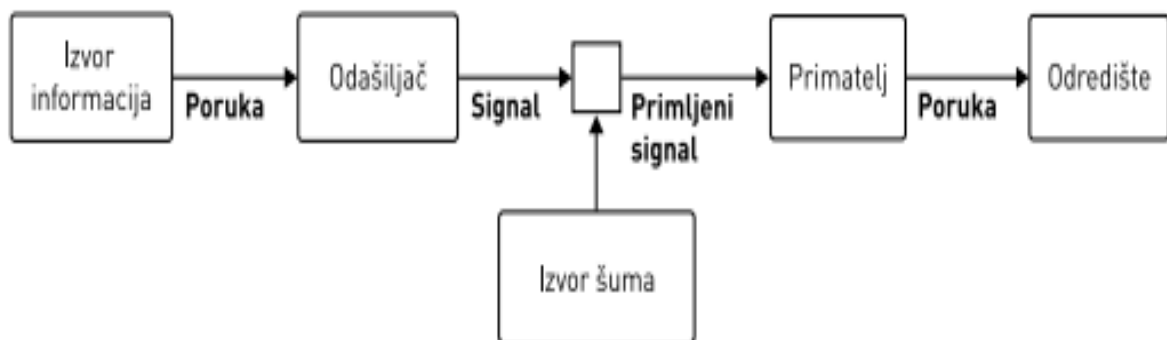
Kako sve ne može biti idealno, deveti princip upravo govori o tome – sukobu. Sukob je osnovni dio znatnih komunikacija i njime se može popraviti, ali i pogoršati odnos u komunikaciji.

Dijalog kao deseti princip ovisi o međusobnom uvažavanju pojedinaca koji su uključeni u komunikaciju. To je „transparentna komunikacija koja često proizvodi neočekivane komunikacijske rezultate“ (Čerepinko, 2011; str. 17).

2.2. Modeli komunikacije

Proces komunikacije kreće onoga trenutka kada pošiljatelj strukturira poruku upućenu primatelju i to je osnovni model komunikacije. Osnovni model kao takav s vremenom se proširuje i postaje složeniji. Postaje konceptiran kao što su kodiranja (procesi pretvaranja poruka u kodove koji se mogu poslati putem komunikacijskog kanala i koje primatelj kao takve može razumjeti), kanali (mediji putem kojih se poruke šalju), šum (smetnje koje tijekom procesa nastaju u kanalu) i dekodiranja (procesi pretvorbe kodiranih poruka u jezik koji primatelj razumije) (Šeba, 2020). Američki politolog Lasswel daje definiciju, to jest model procesa masovnog komuniciranja u vidu pet opće poznatih pitanja; tko, kaže što, kojim kanalom, kome i s kojim efektom? (Čerepinko, 2011). Primjena njegovog modela bila je primarno fokusirana na medije (TV i radio), ali je s vremenom korištena i za interpersonalnu komunikaciju i širenje informacija među različitim skupinama u društvu (Šeba, 2020.) Također, američki znanstvenici Claud Shannon i Warren Weaver za ulogu informacije koja se prenosi putem komunikacije smatraju kao smanjenje neizvjesnosti i uvođenje reda u kaos. Oni u svojim radovima opisuju model komunikacije koji nosi naziv 'majkom svih modela'. Model se sastoji od sustava koji vodi do izvora ili pošiljatelja informacije, kanala kojim se informacija šalje, pa sve do primatelja, to jest odredišta. Također, sadrži i buku, odnosno šum koji utječe na prijenos informacije. Zato oni komunikaciju promatraju kao dio sustava kojem je cilj dostaviti

što točniju i neizmijenjenu informaciju na koju utječu različite smetnje ili ‘buka u kanalu’ (Čerepinko, 2011). Ako je buka minimalna, onda je i vjerojatnost krivo prenesene informacije minimalna te nema straha od pogrešne reinterpretacije. Upravo model Claude Shannon i Warren Weaver iz 1948. godine, koji je prvenstveno napravljen za razumijevanje komunikacijske tehnologije postaje predmet istraživanja. Na njemu se istraživao razvoj masovne komunikacije (Šeba, 2020).



Slika 2. Shannonov i Weaverov model komunikacije (Shannon i Weaver, 1949.)

„Dalja sudbina poslana poruke ovisi o primatelju poruke“ (Brajša, 1994; str. 28.) Primatelj poruku prima kao signal i on ga dekodira, odnosno pretvara u vlastite verbalne simbole te tim putem oblikuje primljenu poruku. Poruka kao takva uopće ne mora odgovarati onome što je pošiljalatelj želio reći te se zato kaže da je autor primatelj, a ne pošiljalatelj. „Primatelj će gotovo neizbježno, gotovo uvijek nakon (ili čak tijekom) primanja izvorne poruke preuzeti ulogu pošiljalatelja te oblikovati svoj odgovor.“ (Šeba, 2020, str. 113)

2.3. Stilovi komunikacije

Tri su osnovna tipa komunikacije i ponašanja. To su pasivno, agresivno i asertivno. Razlika je u tome kako se osjećate u odnosu prema sebi, ali i prema drugima. Postoje situacije kada je dobro ponašati se pasivno, ali i agresivno. Međutim, konstantna pasivnost šteti samopoštovanju dok stalna agresivnost donosi štetu u odnosima s vašom okolinom.

Prvo od tri osnovna tipa komunikacije i ponašanja jest pasivnost. Pasivna, odnosno submisivna osoba pokazuje nedovoljno poštovanja prema samoj sebi, vlastitim pravima, željama i potrebama. Takva osoba ne izražava svoje osjećaje na iskren način, kao ni vlastite potrebe, vrijednosti niti probleme. Dopuštaju okolini da utječu na njihov osobni prostor i povrijede njihovih prava. Pasivne osobe rijetko govore o svojim željama, ali kada i izraze vlastite potrebe to čine uz ispriku. Takav tip ponašanja i komunikacije dosta je čest u našoj okolini te veliki postotak ljudi neće ni pokušati boriti se za svoja prava.

Drugi po redu u tipovima komunikacija je agresivnost. Agresivna osoba svoje osjećaje, potrebe i ideje izražava na štetu ostalih. Govori glasno, grubo i sarkastično te može biti i uvredljiva. Takva osoba želi da je njena zadnja te uživa u tome da je dominantna i superiornija od drugih. Kod agresivne osobe nema molim ili hvala, već koristi samo zahtjeve i naredbe. Ona ne priznaje svoje pogreške već krivi i optužuje druge. U takvom ponašanju svoju pažnju ne pridaje toliko ponašanju neke osobe, nego osobi općenito. Ima vrlo agresivnu gestikulaciju, prekida sugovornika, govori glasno te zuri u sugovornika.

Zadnja u nizu tipova komunikacije jest asertivnost. To je oblik ponašanja u kojem asertivna osoba postiže vlastite želje na jasan i konkretan način bez namjere da povrijedi okolinu. O asertivnosti se više nalazi pod poglavljem 2.4.



Slika 3. Stilovi komunikacije

(Izvor: zenavrsna.com. <https://zenavrsna.com/asertivna-komunikacija-prvi-dio/6985>, Zovak, 2017)

3. Jezične kompetencije

Kao i za komunikaciju i za kompetencije postoje razlita shvaćanja i tumačenja, ali kada pogledamo definicije ipak pronalazimo zajednička obilježja. Biti kompetentan u doslovnom prijevodu znači biti prikladan za nešto. To bi bolje definirali kao osposobljenost individue ili neke skupine za obavljanje nekog zadatka ili postizanja ciljeva u određenom području ili poslu. Weiner (2001) kompetencije opisuje kao kognitivne sposobnosti i vještine koje pojedinac posjeduje ili koje može naučiti. Također kao i motivacijsku, voljnu i socijalnu spremnost i sposobnost da uspješno i odgovorno koristi rješenja u različitim situacijama. Postoji osam područja temeljnih kompetencija i one čine referentni okvir za sve članice Europske Unije. U te temeljne kompetencije spada komunikacija na materinskom jeziku i stranom jeziku, znanje matematike, zatim prirodne znanosti i tehnologije. Nadalje, znanje informacijsko-komunikacijskih tehnologija, učiti kako učiti, interpersonalne i građanske kompetencije, poduzetništvo te opća kultura.

4. Vještine komuniciranja

Često mislimo kako je komunikacija jednostavna, ali kada pokušamo uspostaviti istu s drugima dolazi do nerazumijevanja. Takva komunikacija može prouzročiti konflikte i frustracije. Znanjem komunikacijskih vještina izbjegavamo takve situacije te se bolje i kvalitetnije povezujemo s djecom, roditeljima, suradnicima kao i sa svima s kojima smo u interakciji. Uspješna komunikacija, odnosno vještina komuniciranja je puno više od obične razmjene informacija. Tim putem se kvalitetno razmjenjuju osjećaji koji se kriju iza prijenosa informacija. Tatković i sur. kao jednu od definiciju navode:

„Komunikacijska je vještina potrebna da bismo dobro obavljali svoj posao, da bismo rješavali konfliktne situacije, da bismo donosili kvalitetnije odluke, za suradnju i motiviranje drugih osoba, ali i da bismo napredovali u karijeri.“ (Tatković i sur., 2016, str. 57).

Putem komunikacijskih vještina razvijaju se i dolaze do izražaja vještine koje nam svakodnevno olakšavaju u svakom obliku interakcije s drugima. Komunikacijske vještine važnije su od drugih faktora koji utječu na nas, kao što su radno mjesto, spol, osobna ličnost,.. (Miljković, Rijavec, 2002).

Prema Tatković, Diković i Tatković (2016) pod komunikacijske vještine spadaju: slušanje, postavljanje pitanja, empatija, asertivnost, osjetljivost za standarde odnosa, poznavanje situacije, samopraćenje, uključenost i upravljanje interakcijom, fleksibilnost ponašanja i druge.

1.4. Aktivno slušanje

Aktivno slušanje je jedno od vrlo važnih vještina komuniciranja. To je umijeće slušanja sa svrhom prikupljanja informacija, dobivanja uputa, razumijevanja drugih, rješavanja problema te pokazivanja interesa i podrške (Tatković i sur., 2016). Pomoću aktivnog slušanja ne samo da razumijemo informaciju koju nam pošiljalatelj šalje nego razumijemo i njegove emocije prilikom komunikacije. Aktivno slušanje našem sugovorniku pruža osjećaj da ga netko zaista sluša, razumije i čuje. Takvom komunikacijom razvija se dublja veza između sugovornika jer ona pruža bliskost gledanjem u oči i lice. Slušatelj prihvaća, poštuje i bodri govornika da kaže nešto dobro, istinito i iskreno, ali prije svega, pokazuje da ga zanima ono o čemu govornik govori (Škarić, 2008).

2.4. Asertivnost

Asertivnost je oblik ponašanja i komunikacije u kojemu se na iskren način izražavaju vlastita mišljenja, osjećaji i stavovi na način kojim se ne dovodi u pitanje povreda prava drugih osoba. To je način ponašanja i ophođenja koji uključuje jasno iskazivanje vlastitih osjećaja, potreba i ideja bez ugrožavanja prava drugih osoba. Tu su definiciju iznijeli Tatković, Diković i Tatković (2016). Asertivna osoba ima naučeno ponašanje. Njeno djelovanje nije instinktivno nego se bazira na analiziranju i razmišljanju. Takav tip osobe zna što želi i to traži tako da ne utječe na druge osobe i ne povrjeđuje ih kao u agresivnom tipu. Cilj asertivne osobe nikada nije pobijediti već riješiti konflikt, odnosno problem. Zna izabrati ponašanja koje odgovara određenoj situaciji te jasno, konkretno i direktno govori. Kritika asertivne osobe je uvijek pozitivna, ali također zna dati i pohvalu. Takva osoba zna kada je pogriješila, preuzima odgovornost za svoja djela te je spremna ispričati se. Nadalje, spremna je gledati u oči i pokazivati osjećaje te glas prilagoditi situaciji.

Prema Zarevskom (1998.) asertivnost je oblik ponašanja u socijalnim interakcijama kojim se borimo za svoja prava u kojem izražavamo svoje želje i osjećaje te odbijamo nerazumne zahtjeve tako da ne nanosimo psihološku ili fizičku štetu drugim osobama. Osobe koje ne posjeduju sposobnost asertivne komunikacije ne znaju izraziti svoje nezadovoljstvo te ga prenose na druge. Ne usuđuju se reći što misle, ponašaju se nesigurno i okolišaju u razgovoru (Tatković i sur., 2016).

3.4. Ja-, ti-, mi- i bezlične poruke u komunikaciji

Pri svakodnevnoj komunikaciji koristimo sva tri tipa komunikacije.

Ja- poruka koja služi izražavanju vlastitih iskustava, zapažanja, osjećaja, doživljavanja, sjećanja, misli, potreba, želja, interesa, ideja, predodžbi, fantazija, nagađanja, očekivanja, htijenja, vjerovanja, stavova (Brajša, 1994). Takve poruke odnose se upravo na nas i one samo po sebi potiču našeg sugovornika da i on koristi Ja- poruku. Prilikom takve komunikacije postoje mogućnosti da ljudi nisu iskreni, ali „ Govor tijela će uvijek biti najpouzdaniji pokazatelj kod prenošenja osjećaja, stavova i emocija“ (Borg, 2009; str.3). Mnogi zbog prevelikog otkrivanja i izlaganja sebe izbjegavaju oblik komunikacije u kojima se izražavaju na takav način. Također, neki ljudi ne vole da im netko prilazi s takvim oblikom komunikacije, ali samo Ja- poruka pruža razvoj stvarnog i osobnog kontakta. Također, Ja- poruke spominju se

kao spas za situacije kada je u pitanju konflikt jer je važno znati i ispričati se (Tatković i sur., 2016).

Ti- poruke nude gotova rješenja, rabe se pri vrijeđanju, napadanju, prebacivanju, osuđivanju, dijagnosticiranju, etiketiranju, okrivljavanju, prognoziranju, ocjenjivanju i kažnjavanju. (Brajša, 1994). Takav oblik komunikacije potiče obrambeni mehanizam i izaziva protunapad osobe s kojom komuniciramo. Sprječava iskren i otvoren razgovor, odnosno komunikaciju u obliku Ja- poruke i zato je treba izbjegavati.

Mi- poruke jačaju vlastitu poziciju ili prikrivaju vlastita mišljenja i želje. Pomoću njih pokušavamo na druge djelovati posredno i zaobilazno (Brajša, 2014). Takvim oblikom komunikacije smanjujemo svoju odgovornost prema sadržaju o kojemu komuniciramo.

„Bezlične su poruke potpuno apersonalne“ (Brajša, 1994, str; 49.) To je oblik komunikacije u kojemu je moguće potpuno isključivanje odgovornosti za informacije koje prenosimo.

Ja- učitelj: direktni, neposredni, osobni, prihvaćajući jak i neposredan utjecaj na djecu
Ti- učitelj: direktni, prijeteći, ugrožavajući, odbijajući negativan utjecaj na djecu
Mi- učitelj: nedirektni, neodređeni, nejasni, " razvodnjeni " slabi utjecaj na djecu
Bezlični učitelj: apersonalni, " frazeri ", prenositelj poruke, nikakav utjecaj na učenike

Slika 4. Učitelj i Ja- Ti- Mi- i bezlične poruke (Brajša, 1994)

5. Kako do uspješne komunikacije?

Tatković, Diković, Tatković (2016) kao preduvjet za uspješnu komunikaciju navode pozitivnu sliku o sebi, samopoštovanje, ljubaznost, otvorenost, toplinu i ljubaznost. Naglašavaju važnost iskorjenjivanja stereotipa i predrasuda o drugima kako bi komunikacija bila uspješna. Samopouzdana osoba, kako navode, vjeruje u sebe, svoju važnost i vrijednost. To su pozitivne osobe, dobrog raspoloženja i manje podložne stresu. Samopouzdana ljudi lakše uspostavljaju komunikaciju te jasnije i slobodnije izražavaju svoje mišljenje i ideje (Tatković i sur., 2016). Otvorena osoba također ima bolji preduvjet za uspješnu komunikaciju i suradnju. Otvorenom komunikacijom u kojoj znamo iznijeti svoje mišljenje i uvažiti tuđe moguće je stvoriti prijateljsko ozračje. Ljubazna i topla osoba ima uspješniju komunikaciju jer pruža sugovorniku toplinu da se otvori i iskreno, spontano i slobodo komunicira (Tatković i sur., 2016). Kako bismo poboljšali komunikaciju, osim već navedenih preduvjeta, vrlo je važno slijediti neke tehnike koje pomažu pri boljoj komunikaciji.

Zato Miljković i Rijavec (2002) daju "upute" kako poboljšati komunikaciju:

- Pripremiti se. Važno je biti pripremljen za komunikaciju i znati svrhu razgovora. Što uopće želimo reći, što sugovornici trebaju znati i kako je najbolje priopćiti neku informaciju. Prvo moramo sami sa sobom biti na čisto što želimo, a zatim se opustiti u razgovor. Također, važno je imati pretpostavku u kojem smjeru će se razgovor, odnosno komunikacija odvijati.
- Regulirati protokol informacija. Ne možemo sve informacije iznijeti od jednom, zato je vrlo važno naučiti kako filtrirati, odnosno regulirati protok informacija. Složiti prvo prioritetne informacije koje želimo iznijeti te znati kada je vrijeme za novu informaciju.
- Osigurati feedback. Što znači da se osigura povratna informacija. Ona je vrlo važan element u komunikaciji jer omogućuje saznanje je li naša informacija stigla do primatelja. Također, saznajemo i posjeduje li naša informacija željeni ishod.
- Potruditi se razumjeti. Stavljanjem u položaj osobe koja prima našu poruku činimo tu informaciju jasnijom za primatelja. Primatelj poruke trebao bi aktivno slušati, gledati u

oči i postavljati pitanja ako ih ima kako bi komunikacija bila što kvalitetnija. Svakako potrebno je znati dozirati jer može ispasti da ne želite slušati.

- Razvijati klimu povjerenja. Klima, to jest okruženje u kojem se nalazimo vrlo je važno. Okruženje u kojem možemo biti ono što jesmo i reći svoje mišljenje bez straha od osuđivanja je kvalitetno okruženje. U takvoj okolini ljudi slušaju jedni druge jer tako pokazuju da poštuju, primjećuju i žele biti bliski. Također, Miljković i Rijavec (2002) napominju da je vrlo važno i korištenje neformalnih kanala komunikacije jer ponekad donose puno efikasnije plodove od formalnih.

6. Komunikacija s roditeljima

Suradnja između vrtića, odgojitelja, djece i roditelja uvelike ovisi o komunikaciji koju imaju. Sve što roditelji, odgojitelj i cijela odgojno-obrazovna ustanova radi usmjereno je na dobrobit djeteta. Svi zajedno imaju isti primarni cilj, a to je dobrobit djeteta. Samo se uz adekvatnu komunikaciju to može postići. Zbog toga je vrlo važno da uspostave uspješnu komunikaciju. Komunikacija između njih treba bi biti otvorena, puna tolerancije, uvažavanja i poštovanja (Tatković i sur., 2016). Upravo njihovo partnerstvo i zdrava komunikacija su presudni za kvalitetu odgojno-obrazovnog procesa (Ljubetić, 2014). U njihovom odnosu postoji formalna i neformalna komunikacija (Turković i sur., 2016). U formalnom djelu radi se o službenom razgovoru. Takva formalna komunikacija usmjerena je na postizanje plana za što bolji i kvalitetniji razvoj djeteta. Neformalna komunikacija je komunikacija koja nema pravila i nije "oštra" već pruža veću slobodu i ovisi o svakoj individui. Svaka osoba koja ima dobre komunikacijske vještine jednostavnije provodi sve oblike komunikacije. Pretpostavlja se da odgojitelj koji se snalazi u tom području uvelike pridonosi vlastitom razvoju komunikacijskih vještina. Uz vlastiti razvoj poboljšava i razvoju djece, roditelja, ali i kompletne odgojno-obrazovnoj ustanove. Komunikacija između odgojitelja i roditelja provodi se individualnim i grupnim putem komunikacije. Prema Tatković i sur. (2016) pod individualni oblik komunikacije s roditeljima ubrajaju :

- Informacije
- Razgovori o djetetu
- Razgovori u obiteljskome domu

- Pisano informiranje

Pod grupni oblik spadaju:

- Roditeljski sastanci
- Savjetodavne aktivnosti
- Radionice i slično

O suradnji s roditeljima te važnosti komunikacije s roditeljima govore autorice Rijavec, Miljković (2010) daju neke od naputaka (prema Tatković i sur., 2016). Važno je uspostaviti komunikaciju s roditeljima na početku školske godine, upoznati obitelj, kontinuirano održavati komunikaciju tijekom godine te inicirati ostvarivanje suradnje. Prema potrebi komunicirati i pismeno kako bismo roditeljima iznijeli i pozitivne i negativne informacije. Također, vrlo je važno uključivati roditelje u život i rad odgojno-obrazovne ustanove jer se njihov odnos i komunikacija smatraju uspješnim jedino ako su jednaki, aktivni i odgovorni (Tatković i sur., 2016). Ponekad se roditelji zbog loše komunikacije i neinformiranosti osjećaju nedovoljno uključeno u odgoj i obrazovanje njihovoga djeteta. Kako bi se takve situacije suzbile i smanjile, jedna i druga strana bi trebale poraditi na suradnji i komunikaciji te zajedno graditi kvalitetan odnos.

1.6. Individualna komunikacija

Individualni razgovor jedan je od komunikacijskih oblika između roditelja i odgojitelja. Takav oblik komunikacije ne mora se nužno provoditi samo kada je u pitanju krizna situacija. Individualna komunikacija između roditelja i odgojitelja može biti topla i ugodna. Takav oblik komunikacije može biti usmjeren na što kvalitetniji razvoj djeteta, kako u vrtiću tako i kod kuće. Potrebno je dogovoriti što će se poticati u vrtiću, a što kod kuće putem međusobnog dogovora (Milanović i sur., 2014). Putem individualnog razgovora i jedna i druga strana dobivaju potpuniju sliku o djetetu. Odgojitelj se bolje i kvalitetnije upoznaje s općenitom životnom situacijom djeteta. Samim time bolje i kvalitetnije razumije i dijete i roditelje. Roditelji putem individualnog razgovora dobivaju širu sliku o napretku njihova djeteta u svim aspektima razvoja. Dobivaju informaciju s druge strane koju inače ne vide. Komunikacija između te dvije strane nikada ne smije biti gruba ili predavačka, već partnerska i uvažavajuća. Važno je

dogovoriti mjesto, točno vrijeme, kao i vrijeme trajanja. (Milanović i sur., 2014). Odgojitelj se za takav oblik komunikacije mora kvalitetno pripremiti te prikazati roditeljima likovne radove, razvoj i sve u vezi njihovog djeteta jer svaka pohvala djeteta roditelju je pokazatelj da dobro radi svoj posao (Milanović i sur., 2014).

2.6. Grupna komunikacija

U grupnu komunikaciju spadaju roditeljski sastanci. Oni mogu imati različite ciljeve i oblike te su ih zbog toga Milanović i sur. (2014) podijelili na: predavački, ogledni, radi druženja djece i odraslih te komunikacije. „Roditeljski sastanak je najčešći oblik okupljanja i rada stručnjaka sa skupinom roditelja djece koja su uključena od institucionalnih programa.“ (Milanović i sur. 2014, str.157).

Roditeljski sastanci predavačkoga tipa organiziraju se radi informiranja roditelja. Roditelji se na takve sastanke odazivaju zbog osjećaja obveze, a ne zbog stvarnog interesa za temu (Milanović i sur. 2014). Na takvim sastancima prisutni su psiholozi, defektolozi, pedagozi i ostali stručnjaci za odgoj i obrazovanje djeteta, zavisno o temi sastanka. Takvi sastanci održavaju se radi informiranja o predškolskom odgoju, ustanovi ili programu.

Roditeljski sastanak oglednog tipa. Takav oblik sastanka za odgojitelje je puno jednostavniji za pripremu i održavanje jer demonstriraju metode i sadržaje rada. Na takvom sastanku odgojitelji se osjećaju sigurno i kompetentno jer je to njihovo područje. Roditelji na takve sastanke rado dolaze jer im pruža pregled djeteta i odgojitelje u njihovoj svakodnevnoj komunikaciji. Takav oblik sastanka pruža kvalitetnu sliku roditeljima o njihovom djetetu. Njegovoj komunikaciji, ponašanju i ostalim aspektima u prostoru odgojno-obrazovne ustanove.

Roditeljski sastanci radi druženja djece i odraslih. To je također jedan od sastanaka na kojima odgojitelji osjećaju sigurnost, a roditelji zadovoljstvo. To je dio tradicije i većinom je svečanog tona.

Roditeljski sastanci komunikacijskoga tipa. Podrazumijeva razmjenu iskustava, misli i stavova. Takav oblik komunikacije i sastanka pruža roditeljima da jačaju vlastite kompetencije. Roditeljski sastanak komunikacijskog tipa organizira se bez djece, ali uz nazočnost odgojiteljica djece (Milanović i sur., 2014).

Osim već navedenih oblika suradnje roditelje i odgojitelja spadaju i zajednička druženja, izleti, priredbe, posjete i slično.

3.6. Kutić za roditelje

Kutić za roditelje je mjesto na kojem roditelji dobivaju informacije o sastancima, događanjima, onome što su djeca radila te drugim važnim informacijama pisanim putem. Kutić obuhvaća informacije o dječjim dostignućima koje se odnose na čitavu skupinu. Kutić za roditelje obično je pano koji se nalazi ispred vrata skupine, odnosno kod garderobe. Informacije koje želimo prenijeti putem kutića za roditelje moraju biti čitke, jasne i pregledne (Milanović i sur., 2014). Pored dječjih znanja, dostignuća i informacija koje se mijenjaju često, postoje i informacije o nazivu skupine te broju djece. Milanović i sur. (2014) iznose mišljenje kako bi kutić trebao biti mjesto na kojem odgojitelji održavaju odnos i poštovanje s roditeljima i djecom te čitavom odgojno-obrazovnom ustanovom.

7. Komunikacija u predškolskim ustanovama

U predškolskim ustanovama postoje mnogi sudionici s kojima djeca uspostavljaju komunikaciju. To su svi djelatnici stručnog tima, kuhari, domari i oni za njih najvažniji odgojitelji. Također, u komunikaciju u predškolskoj ustanovi spada i komunikacija odgojitelj i odgojitelj te djeca međusobno. Svaki od njih mogu se zasebno promatrati, ali zbog prirode rada neće se ići u širinu.

1.7. Odgojitelj i dijete

Nakon roditelja vrlo važnu ulogu u djetetovom životu imaju upravo odgojitelji. Prvi način komunikacije koji djeca koriste je neverbalna komunikacija. Pomoću govora tijela pokazuju svoje potrebe i emocije. Zato je od iznimne važnosti razumijevanje i odgovaranje odgojitelja na dječje potrebe (Peteh, 2018). Kada je dijete sposobno putem verbalne komunikacije izreći svoje potrebe i emocije, razgovor postaje glavni način za komunikaciju. Odgojitelj zato mora biti otvoren za komunikaciju te pružiti djetetu da mu se obrati (Peteh, 2018). Odgojitelj ima mnoštvo načina putem kojih komunicira s djecom kroz razne aktivnosti, zadatke i igre. Komunikacija u tim aktivnostima „, složena je i vrlo suptilna intersubjektivna

forma između odgojitelja i djece.“ (Šagud, 2015, str. 93). Odgojitelj prilikom komunikacije s djetetom mora paziti na usklađenost verbalne i neverbalne komunikacije te jasan i razgovijetan govor. Djeca vole komunicirati te je za njih komunikacija alat pomoću kojega grade sliku svega što ih okružuje.

2.7. Odgojitelj i odgojitelj

Komunikacija između odgojitelja i odgojitelja spada pod poslovnu komunikaciju. Poslovnu komunikaciju možemo opisati kao razmjenu informacija kojoj je cilj „inicirati realizaciju i/ili poboljšanje pozitivnih poslovnih rezultata.“ (Dvorski, 2017, str. 18). U predškolskoj ustanovi ti poslovni rezultati su usmjereni na dobrobit djeteta, ali i odgojitelja samih. U svakoj poslovnoj komunikaciji pa tako i ovoj, postoji formalna i neformalna komunikacija. Formalna komunikacija predstavlja komunikaciju koja je dogovorena i očekuje se da je svi slijede. (Dvorski, 2017). Neformalna komunikacija je sva komunikacija koja pruža prirodan oblik komunikacije.

3.7. Dijete i dijete

Komunikacija djeteta s okolinom kreće i prije rođenja kada na zvučni podražaj odgovara pokretom (Šego, 2009). Prije nego li razviju verbalnu komunikaciju djeca se služe gestama, mimikom i pokretima. Time drugoj djeci daju do znanja svoja mišljenja i osjećaje. Dječja komunikacija najčešća je u igri i zajedničkim aktivnostima. Putem igre, djeca uče komunicirati i razvijati svoje komunikacijske vještine. Pomoću komunikacije djeca upoznaju druge i stječu prijatelje. Komunikacija koju tada razvijaju stvara temelje za sve ono što slijedi u njihovom daljnjem životu.

Zaključak

U ovome radu željela sam približiti važnost vještina komuniciranja općenito, ali i u radu odgojitelja putem suradnje odgojitelj - roditelj. Krenuvši prvenstveno od toga što je uopće komunikacija, načina komunikacije, principa, modela i stilova dolazimo do vještina komuniciranja.

Prije nego li uopće steknemo vještine komuniciranja moramo biti dobro upoznati s njima. Kao što je u radu navedeno, da bismo imali vještine komuniciranja moramo zadovoljavati određene " kriterije ". Nužno je znati kako aktivno sudjelovati u razgovoru te kako i aktivno slušati, biti asertivni i služiti se Ja- porukom.

U radu odgojitelja komunikacija je jedan od najvažnijih segmenata djelovanja na odgojno-obrazovni proces. Odgojitelj neprestano komunicira s djecom, roditeljima i kolegama. Važnost dobrog komuniciranja ključ je svakog kvalitetnog odnosa. Čitavoga života susrećemo se s različitim ljudima i tipovima komunikacija. Tim putem zaista mnogo učimo o komunikaciji, ali i sebi samima, uočavamo primjere dobre i loše komunikacije te smjerove u kojima ona odlazi.

Za kraj, važno je zapamtiti „ Lijepa riječ i željezna vrata otvara“. Tim vođeni, sigurna sam kako puno toga možemo postići koristeći ranije navedene komunikacijske vještine prilagođavajući ih situacijama u kojima se nađemo u određenom trenutku.

Literatura

1. Bagarić Medve, V. (2012) *Komunikacijska kompetencija*. Osijek: Filozofski fakultet
2. Borg, J. (2009). *Govor tijela*. Zagreb: Veble commerce
3. Brajša, P. (1994). *Pedagoška komunikologija*. Zagreb: Školske novine
4. Čerepinko, D. (2012). *Komunikologija: kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa*. Varaždin: Veleučilište u Varaždinu
5. Dvorski, J. (2017). *Odrednice inovativne komunikacije u poslovnom okruženju* (Doctoral dissertation).
6. Galeković, M. (2017) *Uspješna komunikacija i komunikacijske vještine*.
Preuzeto: 30.8.2021. <https://mucanje.com/uspjesna-komunikacija-i-komunikacijske-vjestine/>
7. Jeić, M., Smiljanić, M. i Kuljašević, K. (2013). Suradnja vrtića s roditeljima – primjeri dobre prakse. *Dijete, vrtić, obitelj*, 19 (72), 4-6. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/145491>
8. Kovačić, J. (2018). *Suradnička komunikacija u odgojno-obrazovnom radu* (Završni rad). Preuzeto s <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:147:667188>
9. Ljubetić, M. (2014). *Od suradnje do partnerstva obitelji, odgojno-obrazovne ustanove i zajednice*. Zagreb: Element
10. Milanović, M. i sur. (2014). *Pomozimo im rasti, priručnik za partnerstvo odgajatelja i roditelja*. Zagreb: Golden marketing – Tehnička knjiga.
11. Miljković, D., Rijavec, M. (2002). *Komuniciranje u organizaciji*. Zagreb: IEP-D2 & Vern'.
12. Peteh, M. (2018). *Radost igre i stvaranja*. Zagreb: Alinea.
13. Pierce, S. (2014). *Komunikacija u odgoju i obrazovanju*.
Preuzeto s <https://www.slideserv.com/sandro/komunikacija-u-odgoju-i-obrazovanju>
14. Reardon, K.K. (1998). *Interpersonalna komunikacija: gdje se misli susreću*. Zagreb: Alineja.
15. Sveučilišni savjetovališni centar u Rijeci (2014) *Komunikacijske vještine*, Rijeka
Preuzeto 30.8.2021. https://www.ssc.uniri.hr/files/Komunikacijske_vjetine_-_uvod.pdf
16. Šagud, M. (2015). *Komunikacija odgajatelja i djece u igri i strukturiranim aktivnostima*. *Školski vjesnik*, 64(1), 91-111.
17. Šeba, E., (2020) *Neke novije komunikacijske teorije i njihova primjena na homiletiku*
Preuzeto 1.9.2021. <https://hrcak.srce.hr/file/341843>

18. Šego, J. (2009). *Utjecaj okoline na govorno-komunikacijsku kompetenciju djece; jezične igre kao poticaj dječjem govornom razvoju*. *Govor*, 26(2), 119-149.
19. Škarić, I. (2008). *Temeljni suvremenog govorništva*. Zagreb: Školska knjiga.
20. Tatković, N., Diković, M., Tatković, S. (2016). *Pedagoško-psihološki aspekti komunikacije*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Izjavljujem da je moj završni rad izvorni rezultat mojeg rada te da se u izradi istoga nisam koristio drugim izvorima osim onih koji su u njemu navedeni.

(vlastoručni potpis studenta)