

# Komunikacijske kompetencije odgojitelja

---

**Bagarić, 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:147:396560>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-12-02**

*Repository / Repozitorij:*

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



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
UČITELJSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA UČITELJSKE STUDIJE/ODGOJITELJSKI STUDIJ

Iva Bagarić

KOMUNIKACIJSKE KOMPETENCIJE ODGOJITELJA

Završni rad

Mentor rada:

dr. sc. Jasmina Dvorski, doc. ravnateljica

Čakovec, kolovoz, 2021.

SAŽETAK:

SUMMARY:

<b>1. UVOD:</b> .....	1
<b>2. KOMUNIKACIJA</b> .....	2
2.1. Proces komunikacije .....	3
2.2. Podjela komunikacije .....	5
2.3. Pogreške i zapreke u komunikaciji .....	8
<b>3. OKRUŽENJE DJETETA</b> .....	10
3.1. Vrtić - mjesto pod suncem .....	10
3.2. Odgojitelj .....	13
<b>4. KOMUNIKACIJA I ODGOJITELJ</b> .....	15
4.1. Vještine odgojitelja .....	15
4.2. Odgojitelj sa djetetom .....	17
4.3. Odgojitelj sa roditeljem .....	20
<b>5. ZAKLJUČAK</b> .....	23
<b>6. LITERATURA</b> .....	24

## SAŽETAK:

### KOMUNIKACIJSKE KOMPETENCIJE ODGOJITELJA

U svakodnevnom profesionalnom i privatnom životu koristimo se komunikacijom. Važnost sposobnosti komuniciranja je nužna za razvoj kompetencija pojedinca. Komunikacijom izmjenjujemo informacije te predstavlja proces prenošenja poruke od jedne osobe do druge, drugim riječima od pošiljatelja do primatelja. Potrebno je naglasiti da moramo ostvariti dvosmjernost jer u ljudskoj komunikaciji riječ je susretu dva glasa. Svakom obrazovnom programu u cilju je osvijestiti i razviti kompetencije pojedinca, a odgojitelj se svakodnevno susreće sa navedenom disciplinom. Ona je itekako važna u radu sa djecom i segment tog procesa bitno utječe na razvoj odgajnika, pružajući svojim sposobnostima i osobinama dio sebe. Preko čitavog odgojno-obrazovnog ozračja koje oblikuje - komunicira sa djetetom. Odgojitelji su glavni nosioci prakse u odgojno-obrazovnoj ustanovi i to se ističe u njihovom pristupu. Pristup koji imamo presudan je za uspješan odgoj i obrazovanje, ali i međusobnu suradnju sa roditeljima i ostalim članovima zajednice. Sa tako razvijenim i osvještenim vještinama odgojitelj će moći uspješnije odgovoriti na zahtjeve ili nastale prepreke koje mora razriješiti. Pristupačnost i toplina zajamčit će kvalitetan odnos i poticati na otvoren i prirodan razgovor sa sugovornikom. Bilo da je riječ o neverbalnoj ili verbalnoj komunikaciji, sugovornik obraća pozornost na oboje. Tako i osmjeh predstavlja pozitivan poziv na komunikaciju. Sa djetetom, najbolju možemo ostvariti prepuštanjem i slušanjem, a sa roditeljem odnos treba biti temeljen na poštivanju i razumijevanju. Partnerstvo sa roditeljima traži veliko povjerenje, toleranciju i otvorenost i ta suradnja ima za cilj najbolji interes djeteta. Ona je partnerstvo usmjereno ka djetetovoj dobrobiti. Naše razumijevanje i prihvaćanje djece je osnova odgojno-obrazovnog rada, što najvećim dijelom učimo u izravnoj komunikaciji. Kvaliteta pristupa određuje se znanjem, utoliko i načina kojim će znanje pretočiti u praksu. Stoga se od odgojitelja očekuje spremnost na razvoj, unaprijeđenje i kvalitetnu primjenu kompetencija.

Ključne riječi: komunikacija, vještine, odgojitelj, dijete, roditelj

## SUMMARY:

### COMMUNICATION COMPETENCIES OF KINDERGARTEN TEACHER

In everyday professional and private life we use communication. The importance of the ability to communicate is necessary for the development of an individual's competency. We exchange information through communication and is a process of transmitting a message from one person to another, in other words from the sender to the recipient. It is necessary to emphasize that we must achieve two-way, because in human communication it is a meeting of two voices. Every educational program aims to raise awareness and develop the competencies of the individual, and the educator encounters this discipline on a daily basis. It is very important in working with children and a segment of this process significantly affects the development of children, providing their abilities and characteristic part of themselves. Through the whole educational atmosphere that shapes - he communicates with the child. Educators are the main bearers of practice in an educational institution and this is emphasized in their approach. The approach we were crucial for successful upbringing and education, but also for mutual cooperation with parents and other members of the community. With such developed and aware skills, the educator will be able to respond more successfully to requests or obstacles that need to be addressed. Accessibility and warmth will guarantee a quality relationship and encourage an open and natural conversation with the interlocutor. Whether it is non-verbal or verbal communication, the interlocutor pays attention to both. So a smile is a positive invitation to communicate. With a child, we can achieve the best by letting go and listening, and with a parent the relationship should be based on respect and understanding. Partnership with parents requires great trust, tolerance and openness and this cooperation aims at the best interests of the child. It is a partnership geared towards the welfare of the child. Our understanding and acceptance of children is the basis of educational work, which we learn for the most part in direct communication. The quality of the approach is determined by the knowledge, insofar as the way in which the knowledge will be translated into practice. Therefore, educators are expected to be ready for the development, improvement and quality application of competencies.

Key words: communication, skills, educator, child, parent

## 1. UVOD:

Komunikacija je sve do danas jedan od svakidašnjih oblika razmjene informacija. Bilo da su nam te informacije potrebne ili služe kao razbibriga u našem društvenom i privatnom okruženju, koristimo je u svim kontekstima i situacijama. Provodimo je posve nesvjesno jer ne možemo ne komunicirati. Stoga svjesnim ili nesvjesnim slanjem signala pokušavamo izraziti mišljenje, želje, potrebe, razgovarati i pritom ostvarivati socijalni kontakt. Iz navedenog sa sigurnošću možemo, bez prevelikog razmišljanja i istraživanja, zaključiti da komunikaciju koristimo svakodnevno i da je ona bitan segment našeg društvenog života. Zbog takve "jednostavne" primjene, ni ne shvaćamo njezinu složenost. Ne samo da moramo voditi računa o tome kome se obraćamo i prilagoditi način govora (ne obraćamo se isto u krugu obitelji, prijatelja i na poslu ili djetetu i odraslom čovjeku), već i naše držanje, pristup i neverbalnu komunikaciju. Uz to, način na koji komuniciramo, predstavlja nas kao pojedinca - govori o našem porijeklu, odgoju i društvu u kojem smo odrasli, ukratko; sugovorniku daje opći dojam o nama. Kako bih približila značenje i važnost ove teme, istu sam odlučila i odabrati. I sama sam vrlo komunikativna i otvorena osoba - uvijek spremna započeti interakciju. Ali kroz dosadašnja iskustva i potrebe (kroz obrazovanje, izlaganje radova i prezentacija, razgovorom sa profesorima, kolegama na poslu, poznanicima...) zateknem se u stanju nepripravnosti ili tek kasnijim promišljanjima načinjenih postupaka, reakcija u određenoj situaciji, korištenog riječnika. Da bismo to izbjegli komunikaciju možemo vježbati, ili u ponajmanju ruku, pripremiti. Posebice u slučaju planiranih događaja, kao i onih neplaniranih, primjerice kod odgojitelja: razgovori sa roditeljima, kolegama, sastanci i ostalo s čime se susrećemo u odgojno-obrazovnoj ustanovi. Na samom početku upoznat ćemo se sa značenjem komunikacije i procesom njenog odvijanja. Od procesa, podjele, vrsta te nekih pogrešaka koje činimo. Nakon toga prelazim na odgojiteljeve kompetencije i njegov odnos sa djecom, zatim i sa roditeljima.

## 2. KOMUNIKACIJA

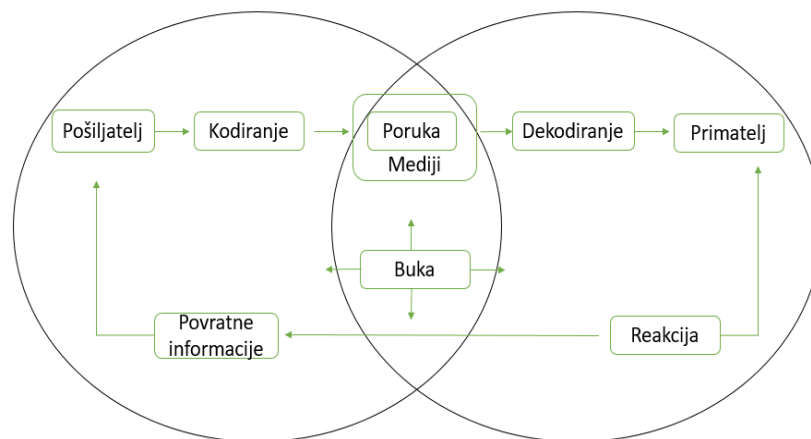
Kada razmišljamo i želimo iznjeti ono o čemu mislimo, kako stvari doživljavamo, reagirati na određeni događaj ili temu, mi zapravo komuniciramo. Ne postoji profesija niti djelatnost, ali ni segment društvenog života čiji ona nije dio. U svemu je što nas okružuje: tipičnom susretu, telefonskom razgovoru, poslovnom sastanku, pismu/e-mailu... Većina naših potreba u korijenu ima komunikaciju. Sada navodeći ove primjere i situacije vidimo da često ne razmišljamo o njoj, a itekako je tu i to puno složenija nego što mislimo. Jesmo li se ikada zapitali što je komunikacija? Čemu služi? Općenito je možemo definirati kao neki proces. Taj proces na slikovit način možemo i definirati (a kasnije i prikazati) i to kao razmjenu informacija, prenošenja neke poruke uz pomoć dogovorenog sustava kojim se sporazumijevamo sa pošiljateljem na čelu i primateljem na kraju. Najjednostavnijom definicijom to možemo izreći i ovako; „Komunikacija je proces prenošenja poruke od jedne do druge osobe.“ (Rouse, 2005.) Riječ komunikacija ima doslovno značenje: učiniti nešto općim ili zajedničkim. Time je jako važno naglasiti da je riječ o dvosmjernom procesu kod kojeg je bitno dobiti povratnu informaciju od osobe s kojom komuniciramo kako bi uopće bila uspješna. To je zapravo bitna stavka - njezina uspješnost, pod čime podrazumijevamo da je informacija zaprimljena i točna u onom pogledu značenja i sadržaja kakvim ga je zamislio pošiljatelj. Ona nužno ne mora biti zadovoljena ni zajamčena jer ukoliko postoje šumovi i zapreke, neće glasiti sukladno zahtjevima pošiljatelja. Mora sadržavati tri glavne cjeline koje čine: sadržaj, forma i cilj. Sadržaj i forma zajedno će kreirati poruku koja se šalje prema cilju. Cilj može biti sam čovjek, druga osoba ili entitet poput grupe/tvrtke. Još nešto što treba naglasiti jest da mora biti: učinkovita - što znači da ostvaruje cilj osoba koje komuniciraju, te da su komunikatori sposobni razumijeti, objasniti i predvidjeti događaje u komunikacijskoj situaciji (odnosno ponašati se skladno svom razumijevanju i namjerama), i prikladna - tj. da ne krši pravila, očekivanja ili norme konteksta, te se komunikatori u tom slučaju usmjeravaju na druge osobe s kojima komuniciraju, pokazuju zanimanje za vrijednost i standarde drugih i u određenoj mjeri uvažavaju interese drugih. Sve što činimo u životu zahtjeva komunikaciju. I osobni i profesionalni uspjesi često ovise o tome koliko dobro razumijemo druge, i koliko dobro drugi mogu razumijeti ono što mi želimo prenijeti komunikacijom. S obzirom na to koliko je važna, a i zato što se vještine mogu naučiti, trebali bismo se puno više posvetiti upravo tome da naučimo kvalitetno komunicirati.

## 2.1. Proces komunikacije

Nužno je da pojedinac razvija vještinu komuniciranja u svim pristupačnim oblicima. Cilj komunikacije je da i pošiljalatelj i primatelj razumiju poruku na isti način. Razlog zbog kojeg komuniciramo jest taj što želimo nekome prenijeti određenu informaciju, primiti je ili želimo nekome iskazati osjećaje, stavove i mišljenja. „Čim se rodi, malo dijete počne slati signale uz pomoć zvuka, mimike ili pokreta tijela. Roditelji ih najprije tumače, zatim reagiraju i odgovaraju na njih - time započinje komunikacija.“ (Thunberg, Carlstrand, Claesson, Flink, 2018.)

U procesu komunikacije razlikujemo četiri ključna elementa a to su:

1. pošiljalatelj - inicira (pokreće) misli, osjećaje (poruku); kodira ih u riječi; šalje poruku
2. poruka/informacija
3. medij - glas, tijelo, tehnologija (TV, radio, internet)
4. primatelj - dekodira poruku; označava misli/osjećaje kako bi odgovorio; šalje poruku



Slika 1.1 Proces komunikacije (Rouse, 2005.)



Postoji više oblika komunikacije, ali svaki od njih proizlazi iz onog najosnovnijeg. Jedan od takvih ranijih utjecajnih modela, kojeg su ponudili Shannon i Weaver 1948. u knjizi o *“Matematičkoj teoriji komunikacije“*, komunikaciju promatra kao aktivnost koja se odvija između dvoje ljudi: pošiljatelja i primatelja. Takav model je jednosmjerna komunikacija i predstavlja nam prvi element započetog procesa. Zapravo, sami proces komunikacije započinje kada pošiljatelj želi prenijeti određenu informaciju (poruku, ideju ili mišljenje) drugoj osobi - primatelju te informacije. Pošiljatelj ima neku misao ili značenje, razmislio je što želi reći, oblikovao ideju i da bi se informacija (poruka) mogla prenijeti pošiljatelju, potrebno je prvo kodirati (da je primatelj može razumijeti) i oblikovati u riječi (gestama, izrazom lica, slikama, simbolima, znakovima). „Kodiranje je stoga oblikovanje misli u govorne ili pisane riječi.“ (Rouse, 2005.) Iz toga zaključujemo da misli i riječi moraju imati kodiran oblik kojim bi se postiglo njihovo prenošenje u obliku poruke. On to značenje tada kodira u poruku koju šalje primatelju. Poruka se može kodirati verbalno (riječi i rečenice), neverbalno (izraz lica, mahanje rukama, pokazivanje prstom...) ili kombinacijom oboje. Nakon što je poruka kodirana slijedi slanje te informacije (govorom, izrazom lica ili pisanom izjavom), nekim komunikacijskim kanalom (sastanak, interakcija licem u lice) ili medijima (telefon, elektronička pošta, pismo). Način na koji će poruka putovati do primatelja predstavlja kanal komunikacije. Kroz kanal dalje putuje medij koji u sebi sadrži kod - našu poruku. Medij je jednostavno ono što u smislu riječi i jest, a to je komercijalni sustav za komunikaciju poput televizije, telefona, radija, novina... Prilikom primitka informacije primatelj je mora prije svega dekodirati, odnosno razumjeti u onu formu koja je za nju smisljena. „Dekodiranje je interpretiranje kodirane poruke pri čemu se simbolima pripisuje i iz njih izlučuje smisao kako bi i poruka postala smisljena.“ (Rouse, 2005.) Primateljevi receptori (oči i uši) primaju poslanu poruku i njegov mozak je dekodira, čime joj daje značenje i omogućuje razumijevanje. Povratna veza je izuzetno bitna za kanal komunikacije jer je ona dokaz da je primatelj shvatio dobivenu poruku. U kanalu komunikacije postoje prepreke iz okoline (u većim slučajevima je to buka ili šum). Ona ometa proces komunikacije u svim njegovim elementima (npr. smetnje poput iznenadnog telefonskog poziva, buka sa ulice, prekid telefonske veze i drugo). Šum predstavlja sve što prekida, ometa prijenos i primanje poruke. Zato povratna informacija omogućuje uspješniju komunikaciju, proces slanja i primanja poruke postaje razgovor ili dvosmjerna komunikacija. Važna pretpostavka učinkovite komunikacije jest: nema neuspješne komunikacije. Jednostavno nema. Svaka komunikacija je uspješna, jer ste dobili povratnu informaciju - odgovor, pogled, ignoriranje, radosni osmijeh, potvrđivanje. Bilo koji od navedenih povratnih odgovora trebao bi

zadovoljiti i ispuniti smisao cijelog procesa, jer neku vrstu povratne informacije smo ipak dobili. Ali budući je uspjeh kategorija koju sami određujemo, najčešće ćemo komunikaciju koja nije završila prema našim željama nazvati neuspješnom, iako ne znači nužno da ona to i jest.

## 2.2. Podjela komunikacije

**Usmena komunikacija** odnosi se na razgovore u kojim je izgovorena riječ glavni kod komunikacije. Usmena komunikacija važan je oblik komunikacije u poslovnom svijetu. Henry Mintzberg, jedan od prvih poslovnih stratega, u svojim je istraživanjima otkrio da menadžeri provode između 50-90 % svojeg radnog vremena razgovarajući. Usmena komunikacija sama po sebi ima mnogo prednosti za razliku od ostalih oblika. Najvažnija prednost jest što ljudi preko razgovora, pitanja i odgovora odmah primaju povratnu informaciju, ali i procjenjuju ostale sudionike i njihovo razumijevanje te iste informacije. Brzina i fleksibilnost koju nam pruža ima veću vrijednost ispred pisane riječi. Dobivamo sugovornika na privlačnost i fizički kontakt, a druga prednost je da prema potrebi poruka može biti trenutno, dodatno pojašnjena. Osim toga, kod razgovora licem u lice sugovornici se mogu usredotočiti na neverbalnu komunikaciju, izraz lica ili govor tijela koji omogućuju čovjeku da procijeni treba li ili ne vjerovati u ono što je čuo. Kod razgovora licem u lice tehnologija ne postoji - nisu vam potrebni papir i olovka, računalo, printer, telefon. Ljudi uče govoriti čim se rode, a većina je tako dobra u tome da zaista ne treba unaprijed planirati što će reći ako se radi o neformalnom razgovoru. Ako se pak, radi o formalnom razgovoru on ponekad zahtijeva planiran pristup. Svi mi većinom uzimamo govor zdravo za gotovo jer smatramo da je to samo još jedna u nizu jednostavnih i običnih svakodnevnih aktivnost. Ipak usmena komunikacija ima i loših strana. Pošiljalac ponekad ne promisli dovoljno o tome što neka riječ može značiti primatelju, zbog čega može doći do nerazumijevanja. „Kako najčešće ne razmišljamo o tome što ćemo reći, uglavnom izgovorimo više no što smo htjeli ili kažemo nešto što kasnije požalimo.“ (Rouse, 2005.) Također ovakav oblik komunikacije izložen je drugim smetnjama, odnosno šumovima - ako pošiljalac govori nerazumljivo i pretiho, primatelj ga neće moći čuti. Ako zanemarimo šumove, tada pažnju trebamo posvetiti slušanju. Svaki razgovor traži potpunu prisutnost oba sugovornika pa tako i onoga koji ne govori, trenutno ne vodi glavnu riječ. Slušanje je jednako bitno kao i govor. Zahtjeva spremnost na razumijevanje i tim temeljem slijedi formiranje stava. Prateći verbalne i neverbalne elemente dobivamo pravilno tumačenje iz kojeg je manja mogućnost

proizlaženja nesporazuma. Naposlje, svi smo mi opušteni kada razgovaramo sa prijateljima, no gotovo svi ljudi postanu nervozni kada trebaju govoriti pred većom skupinom ljudi. Takav stres može utjecati na kvalitetu i prihvaćanje poruke.

**Pisana komunikacija** ima nekoliko prednosti nad usmenom. Ljudi obično više razmišljaju o onome što će napisati nego o čemu govore jer jednom zapisana, komunikacija postaje trajan zapis. Pri pisanju se utroši više vremena - pošiljatelj najprije prikuplja i organizira informacije, ali može ih iznova pročitati ako je to potrebno. Naravno, postoje i loše strane. Pisanje oduzima dosta vremena. Na primjer, pisanjem pisama potrebno je izdiktirati sadržaj poruke, otipkati, poslati, dostaviti određenoj osobi koja će ga otvoriti i, napokon, pročitati. E-mail je brži izbor ali opet oduzima više vremena od razgovora. Kod pisane komunikacije poći će više vremena kako bi se primila povratna informacija.

**Verbalna komunikacija** je najjednostavnije reći sami govoreni jezik. Stvarno izgovorene riječi koje obuhvaćaju ponašanje, a usredotočen je na različite aspekte govora kao što su intonacija, visina i brzina. Bio on vokalni ili nevokalni (jezik gluhtonjemih, Morseovi znakovi, zviždanje) svodi se na taj oblik. Verbalni kod najčešće se može prenositi usmenim, pisanim i znakovnim kanalom, a važnost svakog od njih ovisit će o funkciji koju treba ispuniti u određenoj situaciji ili zajednici. Dakle, izmjenjujemo poruke riječima, a one ujedno uključuju govor i slušanje. Kako bi takav oblik komunikacije bio uspješan nužno je pronaći ravnotežu između slušanja i govorenja, svakako obratiti pozornost i na samu ravnopravnost sudjelovanja u procesu isto kao što u društvenom pogledu imamo tendenciju ravnoteže i ravnopravnosti kod npr. davanja i uzimanja tako ona mora biti ostvarena i prilikom našeg ponašanja u komunikaciji. Nevezano o položajima na kojima se sugovornici nalaze uzajamnost mora biti ispunjena, u suprotnom dolazi do nekvalitetnog ili čak prekida odnosa. „Kako u privatnom životu, tako i u poslovnim odnosima, ravnoteža između davanja i uzimanja mora biti ostvarena. Sve dok strane ispunjavaju uzajamna očekivanja odnos je stabilan.“ (Fox, 2001.) Verbalna komunikacija pogodnija je za prenošenje apstraktnih i logičkih ideja i pridonosi bogatstvu komunikacijskih potencijala. Imajući mnogo veću kontrolu svijesti, kontradiktorno neverbalnoj, taj stupanj interakcije jednako može stvarati poteškoće.

**Neverbalna komunikacija** je način kojim ljudi komuniciraju bez izgovorenih riječi, bilo namjerno ili ne namjerno. Ovaj širok pojam stoga uključuje jednostavan izbor riječi: jezik tijela. Ti neverbalni znakovi podrazumijevaju izraze lica, ton glasa, geste, položaj

tijela/držanje ili pokret, dodir i pogled, a on može biti i ukupan vanjski izgled osobe koji opet ima vrlo presudan dojam i utjecaj na procjenu. Kako neverbalni znakovi nisu jednoznačni, preporuča se u procesu interpretacije kombinirati više neverbalnih znakova i/ili ih kombinirati s verbalnom porukom. Ipak, problem koji nastaje vezan uz ovu vrstu komunikacije jest da je upravo za dekodiranje tih pokreta i mimika, potrebno dobro poznavanje i temeljito proučavanje istih obzirom na okolnosti i situaciju. "Oblikovati poruku prema vlastitim potrebama za većinu ljudi nije nikakav problem. U neverbalnoj komunikaciji to nije nikako jednostavno: tijelo odaje govornika. Interpretacija neverbalnih znakova zahtjeva određeno poznavanje načela neverbalne komunikacije." (Fox, 2001.) Oči pokazuju iznenađenje, a usta nezadovoljstvo. Pogled zbog toga ima više komunikacijskih funkcija a one su da pratimo početak i kraj razgovora, pogledom pratimo i dajemo povratne informacije, odaje osjećaje i održava prirodan odnos između sugovornika. Gledanje sugovornika u oči opće je prihvaćeno i štoviše smatra se znakom iskrenosti i opće kulture, ako nam pogled luta može predstavljati našu neiskrenost i nesigurnost pa se proporuča sugovornika gledati u oči. Lice kao drugi "predstavnik" neverbalne komunikacije izražava raspoloženje i osjećaje, a smješak je uvijek pozitivan znak u oba slučaja. Kod držanja tijela i gestikulacija, postoje pojedinci koji na prvi dojam ostaju primjećeni samom pojavom. Djelomično ta pojava je odraz po odijevanju ili fizičkom izgledu, ali i prema pokretima i držanju tijela. Ono što se preporuča je uspravno držanje sa prirodnim gestama, osoba koja širi ruke, ima rastvorene ruke ili raskopčanu jaknu daje znak otvorenosti. Prekrižene ruke i trljanje zatiljka smatraju se znakovima zabrinutosti, a grickanje noktiju ili olovke znakovima nesigurnosti. Nakašljavanje i meškoljenje na stolici pokazuju nervozu. Samouvjerenja osoba obično će sjediti uspravno s rukama na leđima ili u džepovima sakoa, a ponajprije će se ponašati prirodno i svjesno svoje pojave i prisutnosti. Znakovi razmišljanja ili procjenjivanja su trljanje brade, zabacivanje glave, dodirivanje lica rukom, gledanje preko naočala, čišćenje naočala ili dodirivanje luka nosa rukom. Udaljenost s obzirom na sugovornika je također nešto na što bi trebali pripaziti jer u suprotnom „ulazimo u privatnost“ druge osobe te možemo izazvati osjećaj neugodnosti. Sa bliskijim osobama ta će udaljenost biti minimalna i dozvoljava manji razmak no u formalne. Neverbalna komunikacija izrazito je složeno područje i često je zanemarujemo, no primatelji obraćaju veću pozornost ovom obliku komunikacije jer je sama po sebi snažna.

### 2.3. Pogreške i zapreke u komunikaciji

Pogreške u komuniciranju su mikro prepreke odnosno prepreke na razini pojedinca, te makro prepreke koje se još nazivaju prepreke na razini organizacije. „Mikro prepreke posljedica su individualnih karakteristika i ponašanja pojedinaca u situacijama u kojima se nalazi.“ (Sikavica, Šiber, Vokić, 2008.) Neke od vrsta prepreka na razini pojedinca su: loše strukturirana poruka, nekonzistentnost poslana poruke, nedostatak vjerodostojnosti, loše vještine slušanja, emocije, predrasude i različite percepcije. Do prepreka kod pojedinca može doći zbog lošeg sadržaja poruke, neusklađenosti nekih dijelova poruke (u slučaju ako primatelj nema povjerenja u pošiljatelja zbog sumnje na neistinu informacije i nepouzdanost pošiljatelja) i u slučaju kada pošiljatelj ne želi podijeliti saznanje neke informacije sa primateljem. Prepreke s kojima se susrećemo na razini organizacije su djelotvornost komunikacijskih kanala, preopterećenost informacija, razlike u moći i statusu pojedinaca koji komuniciraju, neprestana potreba za novim znanjima i informacijama, buka pri komuniciranju, jezične i kulturne razlike. Do istih na kvaliteti organiziranja može doći zbog odabira lošeg kanala, kada primatelj primi više informacija nego što vremenski može procesuirati, u slučajevima kada sugovornici nisu otvoreni za sugestije druge strane, nemogućnost otvorenog pristupanja i izlaganja ideja i slično. Uviđamo li sličnosti sa šumom? Dakle šum je više smetnja nego zapreka. Dok je zapreka gotovo sinonim za šum, predstavlja sve što u komunikaciji sprječava da poruka bude zaprimljena i na kraju krajeva shvaćena. Tehnološki problemi su oblik šuma jer je riječ o neprikladnoj ili neispravnoj opremi, dok za odgovor na pitanje zapreke navodimo one ljudskog podrijetla. Iz njih proizlaze **sociokulturne** zapreke, **psihološke** i **organizacijske**. U komunikaciji uvijek sudjeluje dvoje ljudi, koji čine zajednicu, a iz nje slijedi kultura - kultura je zajednička i pojedinac je ne može stvoriti, ali može biti njezin nositelj. Sudjelujući u kulturi, pokoravamo se društvenim normama. Koristimo jezik kojim se sporazumijevamo, hrana koju jedemo, odjeća koju nosimo - sve su to kulturne značajke. Iz komunikacijske perspektive bitno je naglasiti da društvene norme i kulturna obilježja nisu važne i da ćemo pomoću njih ostvariti bolju komunikaciju. Zašto je tako? Jer te iste norme mogu biti zapreke, iz razloga što u pojedinim zemljama - njihovim kulturama vrijede drugačija ili potpuno različita kulturološka obilježja i norme, posebice kod jezika. „Za sada je dovoljno znati da kultura na nacionalnoj, etničkoj, regionalnoj pa čak i organizacijskoj razini može predstavljati zapreku u komunikaciji upravo zbog toga što je ona moćna i određuje skupine. Društvene norme su prešutna ili neformalna “pravila“ o tome što se , kako, kada i gdje radi. Također postoje norme o komunikaciji,

primjerice geste, značenje boje, ton govora i značenje simbola.“ (Rouse, 2005.) Jezik tada postaje zapreka na nekoliko načina, a onaj najočitiiji je kada se među sugovornicima oni uvelike ili potpuno razlikuju. Svatko tko govori više od jednog jezika, složit će se da prijevod nije izravan proces jer je kulturno specifičan način dekodiranja poruke i njenog značenja. Ne samo da se jezik razlikuje kao takav, već unutar jednog jezika imamo narječja i često se teško prevode i razumiju. Jezik će predstavljati prepreku i u slučajevima “autsajdera“, što bi značilo da ukoliko ne pripadate nekoj profesiji ili struci, niste u mogućnosti uspješno komunicirati u “poslovnom“ kontekstu zbog vlastitog riječnika i žargona. Kultura se temelji na zajedničkim vrijednostima i uvjerenjima i kada se komunikacija odvija preko kulturoloških barijera, povećava se moguć nesporazum. Poznavanjem barijera, normi i vrijednosti drugih kultura izbjeći ćemo komunikacijske probleme i moguće neugodne posljedice. Psihološke zapreke odnose se na pojedinca: njegovo emotivno i mentalno stanje. Emocije su jedan od najvažnijih činitelja koje utječu na cjelokupno funkcioniranje pojedinca i imaju glavnu ulogu u interpersonalnom životu. Samim time djeluju na psihičke procese, sva naša ponašanja. Snažno djeluju na fiziološke funkcije je potiču autonomni živčani sustav na aktivnost. Te su reakcije korisne jer pomažu da se spremnije suočimo sa uzrocima emocionalnih stanja. Dok na svoje emocije možemo itekako utjecati i naučiti ih kontrolirati, emocije drugih ne možemo. Kada je osoba ljuta, tužna, nervozna, i njezine se komunikacijske sposobnosti mogu promijeniti i početi ponašati u skladu sa emotivnim stanjem. Važno je ne prenositi negativne osjećaje, tjeskobu, već pokušati mirno odreagirati i prenijeti poruku. Percepcija je način na koji promatramo svijet i svatko ima svoj “sustav filtriranja“. Odbacivanje i filtriranjem informacija činimo pogrešku i mogu postati zapreka u komunikaciji. „Ipak, svi ćemo se bolje nositi s informacijama ukoliko smo svjesni okvira razmišljanja, naših filtera i predrasuda te kada postanemo otvoreniji prema novim idejama.“ (Rouse, 2005.) Što se tiče mentalnog stanja, prepreke koje se javljaju mogu uključivati i odsutnosti vezane uz manjkavost pamćenja ili lošeg slušanja. Ne sjećamo li se što nam je preneseno ona postaje nepotpuna i neuspješna. Pamćenje čini važnu ulogu uspješne komunikacije. Moramo razumijeti ono što želimo zapamtiti jer u suprotom to može biti problem našega zaborava. Bez obzira jesmo li pošiljalatelj ili primatelj, dobro poznavanje teme razgovora pomoći će nam u komunikaciji. Loše pamćenje može (ali i ne mora) biti posljedica lošeg slušanja. Rijetki su oni koji slušaju sa punom koncentracijom. Jesmo li informaciju primili zbog toga što smo obraćali pozornost, a inače ne bismo? Naučimo li bolje slušati, bolje ćemo pamtit i prenositi poruke, koje će se naposljetku opet dalje prenositi. Ne želimo biti lažni slušatelji i osobe koje se doimaju da slušaju, a zapravo su

mislima negdje drugdje. Ograničen će slušatelj djelomično obratiti pozornost na ono što se govori, biti će više fokusiran na specifične informacije pa može pogrešno shvatiti ili preokrenuti poruku. Budnost i uživljanje u razgovor sposobnost je sudjelovanja koja ne znači samo mentalno praćenje nego i fizičko pokazivanje kojim dajemo doznanja da aktivno sudjelujemo u komunikacijskom procesu. Organizacijske zapreke se odnose na organizacijsku strukturu, kulturu, komunikacijske tokove. Da bi se prevladale navedene prepreke pojedinci u zajednici imaju niz načina koje mogu poduzeti, dijelimo ih na individualnu te na organizacijsku razinu. Na individualnoj razini to su: vještina slušanja, svjesnost o različitim značenjima riječi za različite ljude, korištenje povratne informacije odnosno korištenje dvosmjernog sustava komunikacije, uzimanje u obzir pošiljateljeva odnosno primateljeva gledanja na stvari... Na organizacijskoj se uglavnom odnose na cijelu zajednicu, što se referira na prepreke poslovne prirode gdje smo obavezni uključiti sve sudionike. Time se dolazi do zaključka da je komunikacija izuzetno bitna i za poduzeće ili bilo koje drugo radno mjesto i uspješnost dobre komunikacije i dobrih međuljudskih odnosa. Potrebno je stvoriti pozitivnu radnu atmosferu čime će porasti i motiviranost zaposlenih. Uz dobru komunikaciju, pozitivnu atmosferu stvara se uspješna zajednica koja će privući i ostale učesnike. Da bismo u svojoj komunikaciji postigli željene rezultate to je moguće ostvariti samo uz razvijenu pravilnu strategiju komuniciranja. Prevladati komunikacijske zapreke nije lako, ali oni koji dobro zapažaju često mogu predvidjeti reakciju i prema njoj oblikovati poruku. Biti uspješn komunikator znači oblikovati i kontrolirati ono što želimo reći i takva komunikacija će davati rezultate.

### **3. OKRUŽENJE DJETETA**

#### **3.1. Vrtić - mjesto pod suncem**

Sigurno svi koji smo kao djeca polazili u vrtić, imamo neke određene asocijacije i uspomene koje nas vežu za to razdoblje. Bilo da je to izgled vrtića, naši prijatelji ili možda odgojiteljica koja nas je čuvala. U mome slučaju odgovor je sve od navedenog, ali ipak najposebnija sjećanja su ona koja vežem uz svoju tetu. Za mene je to bila osoba od povjerenja, moj prijatelj, mogla bih reći i moja zamjenska mama. Način na koji se odnosila prema ovom zanimanju i koliko mu je bila posvećena, pružala je pravi primjer koji bi svakom djetetu ostao u sjećanju. Ona je ujedno i razlog mog upisivanja Učiteljskog fakulteta za

odgojiteljski smjer, jer iako i sama volim djecu i osjećam poziv prema ovoj struci, smatram da je odgojiteljica imala velik utjecaj i ulogu u svemu tome. U pamćenju mi je urezala kako bi zapravo trebao izgledati dan jedne zaposlene osobe koja uživa u onome što radi, bolje rečeno osobe koja živi svoj posao. Osim njezinog utjecaja cijela zajednica i prostor imala je pozitivan učinak; od ostalog osoblja i zaposlenika koji su radili u ustanovi pa do lijepe uređenost, urednosti i organiziranosti prostora. Naravno kada govorim o urednosti, ne mislimo na izgled i miris apoteke, već na jednu suptilnu uređenost. Prije svega uvijek je bilo pregršt izloženih radova i svega što bi svako dijete voljelo vidjeti, ali i pokazati kada roditelji dođu po njega. Znamo da mnoga djeca nemaju velike sklonosti kada polaze u vrtić, većina ih plače, vrišti, ne žele se odvojiti od roditelja. Ali naposljetku ipak popuste i nakon prilagodbe nema ničega osim pozitivnih reakcija. Vrtić je tako jedna odgojno-obrazovna ustanova koja čini zajednicu - veliku brižnu obitelj. Jer ona to doista i jest. Mjesto koje je djeci drugi dom. Kada ističemo riječ "obitelj", posebice u današnje vrijeme, nemamo točnu definiciju, jer obitelji su različite i mješovite, a ono što je najbitnije je da to bude mjesto u kojem se pojedinac osjeća sigurno i voljeno. Dolaskom u neko novo okruženje svojeg tek započetog putovanja, pristupaju novoj obitelji koja nije sasvim tradicionalna ali je spremna pružiti djetetu mjesto za rast i razvoj. I sami *Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj* se poziva na to kako je usmjeren prema osiguravanju dobrobiti za dijete. „Ono što ističemo svakako je mogućnost da aktivno djelujući - istražujući svakodnevnu odgojno-obrazovnu praksu mogu kreirati okruženje koje će biti poticajno (a ne standardizirano) za djecu, za njihov razvoj, odgoj i obrazovanje. Okruženje u velikoj brižljivoj obitelji važan je čimbenik zadovoljstva njezinih članova, njihova prirodnog učenja koje se događaju kroz svakodnevno življenje.“ (Miljak, 2009.) Iz tog razloga prostor u kojem djeca borave mora poprimiti prostor obiteljske kuće, jer iako dijete stvara interakciju sa novim okruženjem, moramo ga učiniti pozitivnim i njemu bliskim da bismo potaknuli njihovu istraživačku prirodu. Poznata nam je ona uzrečica da „djeca živeći uče i uče živeći“. To im je prirodna potreba i nagon za učenje. Ako djetetu ne pružimo povoljne uvjete za učenje može doći do njihovog zastoja. Ta razlika neće nužno odmah biti uočljiva, ali može postepeno nastajati ili ustupiti kasnije sa značajnim posljedicama. Dijete aktivno stječe znanje i oslonit će se na svoj unutarnji instinkt, a vrtić koji predstavlja mjesto istraživanja i otkrivanja sa rezultatom aktivnog učenja, biti će savršeno za početak te slobode. „Nacionalni kurikulum ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja polazi od shvaćanja učenja djeteta kao rezultata njegova aktivnog i angažiranog sudjelovanja u različitim aktivnostima.“ (Dobud, 2018.) U ranoj i predškolskoj dobi posebno je važno da djetetu osiguramo radost učenja i otkrivanja koje se najviše oslanja kroz igru i



druge njemu zanimljive aktivnosti. Što bi onda doista bilo prirodno učenje djece? Najbolji primjer prirodnog učenja je upravo govor. Njegov razvoj vidimo kao stepenice. Kao što i samo dijete raste i razvija se u različitim koracima tako se i njegov govor postepeno razvija i nadograđuje. Dijete nema neku teorijsku osnovu ili znanje na temelju kojeg može znati što činiti, ono jednostavno razvija govor i samo stječe umijeće korak po korak; ili bolje reći stepenicu po stepenicu. „Dijete shvaća i razumije svijet oko sebe cijelim svojim organizmom“. (Miljak, 2009.) Kroz aktivnost će stjecati i razvijati znanje o okruženju u kojem živi. Već u prvoj godini razumije što se događa u obitelji pa će na isti način razumjeti situacije u dječjim vrtićima, svojoj grupi, ne/prihvaća djecu i odgojitelje. U ovako shvaćenom kontekstu učenja i življenja u ustanovi, pridaje joj se posebna pozornost. Mijenjaju li se zapravo odgojno-obrazovne ustanove? Jedna od uloga pedagoga trebala bi biti uostalom i kontinuirano unošenje promjena u ustoj ustanove. Za to je opet, poželjno uključiti sve ili barem većinu djelatnika kao što su stručni tim i ravnatelj. Potrebno je osposobiti sve stručne djelatnike na samostalno djelovanje i istraživanje kako bi pridonjeli razvoju i izgradnji svoje odgojno-obrazovne ustanove (ali i prakse) dok bi je zapravo spuštali na razinu najbitnijih njihovih članova - djece. „Ustanove odgoja i obrazovanja kao živi sustavi rezultat su toliko različitih čimbenika i njihovih kombinacija da koristeći izraz „živi sustav“ ili „živi organizam“, a svaki je živi organizam sustav, nastojimo opravdati naše neznanje i nepoznavanje njihove prirode.“ (Miljak, 2009.) O spoznaji oko okruženja koje nudimo djeci ovisit će kvaliteta njihova učenja, odgoja i obrazovanja. „Istaknuli smo, u svezi s istraživanjima mozga, da dječji vrtići ne smiju biti sterilna mjesta niti sličiti vojarnama po disciplini i rasporedu prostora, ili tvornicama, nego bi trebali biti zanimljiva mjesta, ugodna, privlačna za življenje i učenje djece i odraslih.“ (Miljak, 2009.) Vrtić bi trebao omogućiti raznolike socijalne interakcije sa odraslima i sa djecom, što bi tada imalo utjecaj ne samo na učenje djece nego i na njihov cjelokupan razvoj i odgoj. Uređenje prostora imat će vidljiv utjecaj, ali će odražavati i stvaralaštvo odgojitelja i djelatnika koji ga pripremaju. Centri bi trebali biti organizirani tako da budu povezani po namjeni, ali da ne smetaju jedan drugome. Materijala mora biti dovoljno; ni premalo, ni previše. Naravno da će promjene ovisiti o svakoj ustanovi i njihovim konkretnim uvjetima, ali i kompetencijama i željama stručnih djelatnika. Važno je da se prostor pedagoški pripremi i oblikuje sukladno saznanjima o djeci i važnosti za kvalitetno življenje. Tu ulogu će naposljetku djelomično preuzeti djeca sa ukazivanjima na njihove preverencije i zanimanja. Spomenuti razvoj govora kao najboljeg primjera prirodnog učenja može nadopuniti i simbolička igra. Neki razdoblje ovog djetetovog života smatraju kritičnim, a drugi pak zlatnim zbog velikih promjena u djetetovu

okruženju i životu. Prije početka ovog razdoblja dijete će proći kroz etapu istraživanja s predmetima. Djeca uče u igri uz istraživačke i druge aktivnosti koje su svrhovite. Svrhovite bi značilo da imaju neposredno iskustvo sa raznim izvorima - stupaju u interakcije, istražuju okruženje, slobodno biraju ponuđene poticaje prema svojim potrebama i interesima. Slijedi to razdoblje razvoja simboličke misli sa daljnjim razvojem u simboličku igru. U simboličkoj igri ono će samostalno učiti kako se predmeti i aktivnosti mogu zamijeniti simbolima, kasnije riječima. Sve je to prirodan način učenja kojim djeca organiziraju igru i zapravo prisvajaju uređeni prostor. Ponuđeni poticaji koje svako dijete samo bira i različito prihvaća, mijenja ga te prilagođava svojim razvojnim potrebama, mogućnostima i interesima. Prve će aktivnosti uvjetovati slijedećima i ustupiti mjesto kasnijim složenijim i svrhovitim aktivnostima. Sve je to u službi osvajanja tog prvog koraka "novog svijeta" i aktivnog djelovanja djeteta na okolinu i prostor.

### 3.2. Odgojitelj

Često smatram da se odgojitelji uzimaju zdravo za gotovo te da se njihov posao smatra - normalnim, naročito kada je riječ o odgojiteljici jer to je "ženski posao". Premda je to i puno više od "običnog majčinskog posla". Odgojitelj je prije svega stručnjak. Mahom obrazovani profesionalci koji su kroz svoje obrazovanje i praksu stekli znanje i iskustvo. Svakako da je potrebno pripremiti aktivnosti i poticaje za djecu, igrati se s njima, ali to nije sve što odgojitelj radi. U djetetovim očima je tek odrasla osoba njemu dostupna za razgovor, igru, utjehu; no on utječe na dijete uz sva pedagoška i psihološka saznanja. Ovladana znanja treba znati primjeniti. Zamislite se u prostoriji sa minimalno petnaestero djece od kojih svatko od njih radi ili želi nešto drugo. Naravno da ima djece koja se mirno igraju, ali ima i onih koja plaču, vrište, trebaju na zahod, svađaju se, pali su, žele razgovarati s vama, a vi morate biti dostupni svima njima i pravodobno reagirati na svaki zahtjev i situaciju. „Ranije smo istakli da kvalitetu odgoja tj. utjecaja na dijete ne određuju samo različita pedagoška i psihološka znanja odgajatelja. Ta su znanja, dakako, za rad s djecom važna, ali sama po sebi nisu dovoljna.“ (Slunjski, 2003.) Na nepotpunost znanja poziva se Miljak u jednom od poglavlja. „Teorijsko znanje samo po sebi nije dovoljno za uspješnu primjenu, pretvorbu u odgojnu praksu.“ (Miljak, 2009.) Prevođenje znanja u praksu zahtjeva poticajne i nove promjene. Novo znanje koje želimo primjeniti ne mijenja samo praksu nego i znanje iz kojeg je nastalo. Znanje možda je važno, ali je bitnije u etapi obrazovanja, jer što usvojimo ne znači nužno

da ćemo primjeniti. Znanje koje ćemo i primjeniti, ne predstavlja ono što mi jesmo. Na dijete ćemo djelovati kroz cijelu svoju prisutnost, čitavom svojom osobom. Ako samo zakoračite u vrtić nakon nastave i odslušanog predavanja, što je čest slučaj pri odrađivanju stručno pedagoške prakse, uvidjet ćete da nemate vremena stati, prisjetiti se što ste naučili i dobro promisliti kako odreagirati. Morate odreagirati u tom trenutku i na način koji smatrate prikladnim. Ne znači nužno da je u tom trenutku vaša reakcija bila najpovoljnija za situaciju, ali bila je dovoljna da se razriješi nastali problem. Poznato je da je odgojna praksa zapostavljena u odnosu na teoriju, a ona je egzistirala i prije postojanja teorije. U procesu odgoja na dijete neće djelovati isključivo naše riječi, nego cjelokupno ponašanje i ličnost odgojitelja. To je zapravo ono, što se misli pod iznad spomenutim: djelovanje na dijete svojim bićem. Ono što mi jesmo, određuje što nam je u životu važno, a reagiramo na naš prepoznatljiv način. Uvjerenja koja imamo teško da će promijeniti neki udžbenik ili članak ako nam naša osobnost govori nešto drugo. Prvenstveno ako imamo iskustvo iz prve ruke kojim možemo poreći “znanje“ i opravdati sebe. U svojoj knjizi “*Devet lica jednog odgajatelja*“ autorica Slunjski navodi devet podličnosti svakog odgajatelja. Čine ih: perfekcionista, pomagač, ambiciozni, kreativac, intelektualac, principljeni, hedonist, strogi šef i miroljubiv. Svatko ih od nas posjeduje, neki prevadavaju, a neki su samo prisutni i unatoč tomu ključan je jedan koji će nas obilježiti. Ipak, cilj nije pronalaziti se, odrediti koji smo “broj“ mi sami zapravo jer naš čini svih devet navedenih lica. Problem je u tome što ćemo uvijek teže prihvatiti i priznati svoje pogreške jer svoje stvarno ponašanje teško osvještavamo i prepoznajemo. Naime, teško je sebe procijeniti i bilo što promijeniti u svom ponašanju i mentalnom sklopu ako se prethodno ne osvijestimo. Već sada prelazimo na onaj bitan faktor, rada na sebi. Bez osobnog razvoja nećemo biti zadovoljni sami sobom ukoliko vidimo potencijal i željni smo daljnjeg napretka. Samim time, ako nismo zadovoljni sobom, drugi će primjetiti, neće niti oni biti zadovoljni nama, a tada ni djeci nećemo biti korisni. „Svatko tko na bilo koji način želi utjecati ili podržavati razvoj druge osobe, treba se baviti osvještavanjem i kontinuiranim razvojem vlastite osobe.“ (Slunjski, 2003.) Ovakav zahtjev trebao bi biti od posebne važnosti kada je osoba za koju se brinemo i nastojimo odgojiti dijete. To je pojedinac u krhkom i intenzivnom razvoju i odrasla osoba na njega može imati velik utjecaj. Koliko može biti koristan, toliko i štetan. Nemogućnost odgojitelja da prepozna i otkrije kvalitetu svoga rada uzrok je neprimjerenog i štetnog pristupa. Stvarno unaprijeđenje će započeti prepoznavanjem i otkrivanjem kvalitete osobnog rada sa djecom. Djetetu je za razvoj potrebna kvalitetna osoba i druženje sa pravom podrškom doprinosi zdravom rastu i razvoju male osobe u velikog čovjeka, a s njom i mi rastemo u bolju varijantu

sebe. Kvalitetnija "ja" osoba, biti će kvalitetna i svom okruženju. Rezultat odgoja i obrazovanja u odgojno-obrazovnoj ustanovi ovisit će o njima. Odgojno-obrazovna praksa čini ogledalo našeg razumijevanja, znanja i kulture pa se promjene u odgojiteljevom mišljenju i stavovima događaju vrlo sporo ili nikako. Očekuje se da je pred nama veće razumijevanje djeteta što ga više promatramo i što smo više u interakciji s njima. Međutim, dijete nije prazna ploča, posjeduje više znanja nego što pretpostavljamo. S tim u svezi i naše djelovanje prema njima treba primjereno i usklađeno ispuniti shodno potrebama. Bez dobrog poznavanja djeteta naše djelovanje prema njemu neće biti potpuno, bez razumijevanja i uvida dolazi do nezadovoljstva i mogućih nesporazuma, bilo sa djecom ili njihovim roditeljima. Zato neprofesionalnosti i mjestu za pogreške nema. Primarno je održavati profesionalnost u svakom pogledu i smislu te riječi.

#### **4. KOMUNIKACIJA I ODGOJITELJ**

##### **4.1. Vještine odgojitelja**

Prema općoj definiciji, kompetencije predstavljaju dinamičnu kombinaciju kognitivnih i metakognitivnih znanja i vještina, razumijevanja i međuljudskih odnosa, etičkih vrijednosti i intelektualnih vrijednosti. Svakom obrazovnom programu u cilju je osvijestiti i razviti kompetencije pojedinca, a razvijaju se na svim stupnjevima programa. Kompetencije mogu biti sadržane i specifičane određenom području ili univerzalne i standardizirane za zajedničke programe/profesije. Stječemo ih učenjem i osposobljavanjem a sadržavaju vještine, znanja i sposobnosti koje su potrebne radi ispunjavanja zadatka. No, one nužno ne zahtijevaju samo teorijske vještine, već njima definiramo karakter, razmišljanje i vrijednosti, na profesionalnoj ili osobnoj razini. Proces učenja neće značiti samo spoznajni proces, već i fuziju spoznajnog, emocionalnog i socijalnog aspekta. Međutim, odgojiteljev zadatak nije nimalo lak, pa sa pravim vještinama omogućuju pristup praksi na višoj i profesionalnijoj razini. Osposobljenost za odgovornim ponašanjem, tolerantnim i pozitivnim odnosom prema drugima, međuljudskim odnosima, suradnjom, pomaganjem i prihvaćanjem različitosti, pojedinac ostvaruje kompetentnost koja će prikladnom uporabom i primjenom, ključno realizirati osobne ciljeve. Okosnicu rada imat će uvažavanje, poštivanje i razumijevanje zajedno sa socijalnim kompetencijama. „Socijalna se kompetencija ne odnosi samo na socijalne vještine, čak i na emocionalne i kognitivne vještine i ponašanja koja su potrebna

djeci za uspješnu socijalnu prilagodbu.“ (Tatković, Diković, 2016.) Iste uče se još od najranijeg djetinjstva (možemo ih, ali i ne moramo usvajati, vježbati) i to imitacijom i metodom pokušaj-pogreška. U odgojno-obrazovnoj ustanovi to je proces koji se odvija postepeno ali je sastavni dio svake aktivnosti, i razvoj socijalne kompetencije djeteta trebao bi biti primarna a ne popratna zadaća odgojitelja. Za uspješan odgoj važne su sposobnosti, kvaliteta ličnosti i osobine odgojitelja. Često se može dogoditi da (posebno ukoliko odgojitelj razvije određenu privrženost sa djetetom) prenosi dio sebe na odgajanika. Svaka odrasla osoba u životu djeteta ima i daje primjer po kojem se može ugledati na nj. Nije svejedno kako postupamo u interakciji sa djetetom jer osim što samo istražuje, uči i od nas. Ako mu predstavljamo pozitivan pogled na problem ono se u budućnosti neće ustručavati pristupiti mu. Isto vrijedi i za negativnost. Korenjem i izražavanjem “negativnog“ iznenađenja dijete će steći dojam da je krivo postupilo, porsamit će se, uplašiti. Objektivan pristup stvarnosti, ispravan je pristup djetetu. Na drugo mjesto stavljamo sebe, a dijete na prvo. Naša slika o djetetu mora biti realna, i očekivanja koja mu postavljamo u skladu sa svakim pojedincem. Dakle, afirmativan pristup je ono što se od nas očekuje, ali i ono što je najbolje za dijete. Trebamo ga upoznati i sa lošim stvarima, ali nikako i njima uplašiti. Poticaji i pohvale su ključan element, kojima ćemo osigurati izgradnju djetetovog samopouzdanja, želju za pokušajima, izraživanjem, učenjem. Poticaji imaju svoje mjesto, svoju vrijednost i to vrijednost pokretača, bit će priznanje djetetu kada je u igri učinilo nešto dobro i pristupilo na odgovarajuć način. Dijete treba uvidjeti ono što se hvali kao određeni model po kojem će dalje djelovati. Jer ono to sve već ima u sebi, ali nije svjesno svojih potencijala, odgojitelj je taj koji treba pobuditi njegove mogućnosti i sposobnosti i osnažiti ga da vjeruje u samoga sebe. Odgojitelji su glavni nosioci prakse u odgojno-obrazovnoj ustanovi i to se ističe u njihovom pristupu. Prvo što na osobi primjetite pri upoznavanju i razgovoru je njihov pristup - prema vama, temi o kojoj se raspravlja ili stavovima i uvjerenjima iza kojih stoji. Samoreprezentacija je stoga bitna pri predstavljaju na radnom mjestu, svojim kolegama i roditeljima. Iako su svi odgojitelji završili jednake studije i njihovo se znanje temelji na jednakim činjenicama, razlikuju se po osobnosti i kako se postavljaju u nastalim situacijama. Dostignuća i sposobnosti koje smo stekli kroz obrazovanje, posao i generealno kroz život obilježiti će nas, identificirati kao pojedinca, ali radom na sebi i unaprijeđenjem znanja brinemo i o unaprijeđenju odgojno-obrazovnog procesa općenito. Već smo naglasili socijalne vještine koje su neizbježne s obzirom da se radi o struci sa itekakvim socijalnim kontaktnom, čemu možemo pridodati i komunikaciju - jer sudjelujemo u interakciji sa svim članovima zajednice. Ipak, profesionalni razvoj mora

uključivati i druga područja razvoja, a na temu profesionalnog razvoja kroz radni staž možemo najbolje djelovati samoinicijativno; čitanjem stručne literature, pohađanjem različitih seminara, komunikacija i kroz suradnju sa stručnim timom. Kompetencije i vještine koje posjedujemo, utječu na naše samopouzdanje i samopoštovanje pa mogu indirektno djelovati i na motivaciju. Ciljevi koje si postavljamo jednako služe kao motiv, ali ne znače da ćemo ih ostvariti. Odgojitelji postaju samostalni istraživači svoje odgojne prakse i nositelji prema njoj. Kompetentna osoba biti će odgovorna, ponašati se u skladu sa pravilima pedagoške struke, sukladno mogućnostima i potrebama spremna je na pomaganje, a time i tražena, a najvažnije od svega komunikativna. Važno je poticati razvoj kompetencija u svih sudionika odgojno-obrazovne ustanove, a komunikacija sa djetetom i roditeljima ima važnu ulogu.

#### 4.2. Odgojitelj sa djetetom

Već smo spomenuli važnost odgojitelja u djetetovom rastu i razvoju. U procesu odgoja na dijete neće djelovati samo naše riječi već i postupci. Cjelokupnim ponašanjem šalje određenu vrstu poruka kojih on ne mora biti svjestan. Često odgojitelj može biti uvjeren da doprinosi djetetovom razvoju ili osamostaljenju, a u stvarnosti ga brojnim postupcima koči. Nameće aktivnosti bez da prije promisli o njegovim interesima jer se vodi "propisanim" napucima. Preko čitavog odgojno-obazovnog ozračja koje oblikuje - komunicira sa djetetom; ne samo svojom verbalnom i neverbalnom komunikacijom, nego i uređenjem i organizacijom prostora, ponudom materijala, pravilima koja mu postavlja (što je dopušteno, što nije, hoće li spavati, hoće li jesti). Problem neprimjerenog pristupa ne potječe iz nedostatka znanja jer pedagoška i psihološka znanja (zasigurno potrebna) ne garantiraju da će pristup prema djetetu biti kvalitetan. Kvaliteta pristupa određuje se znanjem utoliko načina kojim će znanje pretočiti u praksu. Stoga će neprimjeren pristup proizaći na djelo ako odgojitelj nije svjestan svojih kvaliteta i mana rada sa djetetom. Postupa li ispravno sa djetetom morat će preispitati sam sa sobom. Poznavanje svakog djeteta u skupini je važno kao i njihovih individualnih i različitih razvojnih mogućnosti i potreba. Da bi zadovoljio potrebe djeteta mora ga staviti na prvo mjesto, ali pritom ne znači da zamaruje sebe. Prvenstveno mora zadovoljiti vlastite potrebe jer bez poznavanja sebe, kako može prepoznati tuđe. „Potrebno je prepoznati vlastite potrebe i razlikovati ih od potreba djeteta, a od djeteta doznati (od svakog djeteta ponaosob) njegove potrebe kao i načine na koje

ono može zadovoljavati svoje potrebe.“ (Slunjski, 2003.) Nesvjestan svojih potreba, dolazi do iskorištavanja ili prioritiziranja, primjerice postavljamo aktivnost i nudimo djeci ili ih u istu uključujemo bez da smo ih pitali interesira li ih uopće. Tek ako poznaje i razumije stvarne potrebe, može prepoznati potreban i kvalitetan razvoj i odgoj. Kvaliteta će uvelike ovisiti od očekivanja koje imamo od djece. Sliku o djetetu oblikovat ćemo i prema svim odgojnim postupcima kojima pristupamo. Pristup prema djetetu je različit, ali za primjer ćemo ga podijeliti na dva osnovna: dijete vidimo kao sposobno i u njega imamo puno povjerenje, i dijete vidimo kao nesposobno i “pratimo ga u stopu“. Sa drugim pristupom zakidamo dijete i njegove sposobnosti razvijat će se sporije zbog stava da ono to još ne može čime ne dajemo priliku da samostalno isproba svoje mogućnosti. Podcjenjivanje djetetovih mogućnosti čest je slučaj, takav način rada i razmišljanja odgojitelja ne izlazi mu ususret. Očekivanja odraslih su neusklađena sa specifičnostima djeteta pa određena očekivanja mogu rezultirati njegovim neuspjehom - dok zapravo ono to nije. „Dijete je autor svog razvoja, a razvoj se ne može (i ne treba) unaprijed isplanirati.“ (Slunjski, 2003.) Iz navedenog možemo zaključiti da sliku o djetetu i pristup prema njemu ne treba temeljiti na teorijskoj i kronološkoj dobi do na individualnostima njihovih razvojnih mogućnosti i interesa. Svako dijete razvija se po vlastitom programu i ne vrijede ista pravila za sve. Sva iskustva koja dijete stekne u obitelji ili vrtiću tumači na svoj način. Taj individualan i zacrtan okvir određen je njihovim interesima, osobnim tempom i strategijama učenja, predznanjem i stečenim iskustvom i okolinom u kojoj živi. Ovakav pristup trebamo podupirati i uvažavati, razvoj djeteta ne formiramo po svojim svjetonadzorima i temperamentu. Naravno to ne znači da će se odgojitelj odreći svoje prirode, jer je ona preduvjet kvalitetne komunikacije sa djetetom zbog prirodnosti i autentičnosti, ali će je nakratko staviti po strani. Interes djece u tradicionalnoj koncepciji postao je propisan programom sadržaja i ponekad nemaju adekvatnu opremljenost za stvarne interese djece. Odgojiteljev će zadatak biti da motivira dijete na ono što je za njega osobno najbolje. Imajući priliku da se bavi onime što ga uistinu interesira, kvaliteta neće imati povezanosti sa kronološkom dobi. Svaka takva aktivnost će poticati jednu dimenziju učenja. Suradujući i igrajući se s njima učimo ga da poštuje određena pravila, a poveznica je u moralnom razvoju; jer upravo življenjem u zajednici učimo se uvažavanju i toleranciji. Autentične i međusobno povezane aktivnosti imat će najveći smisao i doprinos za dijete. Postizanje kvalitetnog odnosa sa djetetom ne znači samo što više razgovarati, tajna leži u kvaliteti. Jasno je da komunikacijske kompetencije mogu biti poticaj i razvoju istih kod djeteta. „Prema Sobo, Eterović i Rujevčan komunikativnost kao osobina učitelja svakako zauzima vrlo važno mjesto u odgojno-obrazovnome procesu.“ (Tatković i suradnici,

2016.) Pedagoška komunikacija je spoj razmijene informacija i stvaranje veze između odgojitelja i odgajanika sa konačnim ciljem njegova razvoja. Nema odgoja bez komunikacije, jer jasnim porukama možemo neprihvatljivo ponašanje pretvoriti u prihvatljivo ili ukazati na pravilno ponašanje. „Autor Polić također objašnjava odgoj kao komunikaciju. Bit odgoja je u komunikaciji između odgojitelja i odgajanika. Čvrstu vezu između komunikacije i odgoja interpretiramo i motivacijom u odgojno-obrazovnome procesu.“ (Tatković i suradnici, 2016.) Svi suvremeni pristupi kroz proučavanja, sve više naglasaka pridaju interakcijsko-komunikacijskom aspektu čija će vrijednost biti ostvarena kroz uloge odgajanika i odgojitelja. Načela koja generalno vrijede u suvremenim pristupima, vrijede i za postizanje kvalitetnije komunikacije. Polaze od ideje da dijete ima mnogo intuitivnih znanja a odrasli mu trebaju stvoriti uvjete za postojeća znanja koje će ono propitivati. Slušati dijete znači kontinuirano promatrati što radi u okruženju njemu zanimljivom, tako stvaramo dvosmjernu komunikaciju, uvažavajuću i razvit će je samo odgojitelj koji je prepoznao autonomnu osobu u djetetu. Stalna prilagodba i mijenjanje komunikacije s obzirom na potrebe djeteta ostvarit će reflektirajuću komunikaciju, što bi značilo da će odgojitelj od djeteta pokušavati doznati kakva mu je konzervacija potrebna kako bi se što uspješnije prilagodio i sa svakim djetetom komunicirao drugačije. Osnovni model komunikacije sa djetetom možemo pojednostaviti na nekoliko ključnih stupnjeva. Taj model uglavnom opisuje važne korake u ranom razvoju djeteta. Početna faza je instinktivno reagiranje vriskom, plačem, smijehom ili mahanjem rukama i nogama. Potrebno je odgovoriti na isti način jer dijete nije svjesno svoje mogućnosti na okolinu. Fokus mora biti na licu i time je popraćen i naš odgovor - komunikacija: odgovaramo osmijehom, uzvicima, grimasama ili tjelesnim kontaktom. Kada dijete postane svjesno okoline, postaje mu zanimljivo bacati stvari na pod, udarati njima ili udovima. Iako i dalje ne razumije svoj utjecaj na druge i manipulira na isti način koji čini predmetima. Komunikacija u toj fazi tada ovisi o sugovorniku odnosno odgojitelju jer je on taj koji tumači djetetove radnje i od istih stvara komunikaciju. U nadolazećoj fazi dijete može svjesno komunicirati, naime ne zna rabiti jezik, ali shvaća da može upravljati nečijom pažnjom i postupcima - inicira pogledom gledajući prvo predmet zatim osobu. Ovom fazom može protumačiti govor tijela i geste. Sljedeća je komunikacija uz pomoć jezičnih znakova i za većinu djece to znači da razumiju govorni jezik i oponaša što odgojitelj izgovara. Posljednja sadrži dovoljno materijala da u njoj započinje “prava“ komunikacija, prve rečenice od jedne riječi i geste. Kada nauči spajati više riječi u kontekstu rečenice, smanjuje se naša potreba za nagađanjem. Nakon završenih pet osnovnih faza/stupnjeva nema potrebe za uputama jer sa djetetom možemo savršeno



normalno komunicirati kao što bismo to činili sa odraslom osobom. Jezični razvoj traje cijeli život i taj daljnji razvoj povezan je kako rastu i djetetova iskustva. Ono što odgojitelj treba učiniti u komunikaciji sa odgajanicom jest prepustiti se. Gledamo i slušamo što radi i na što se fokusira, čekamo i očekujemo što nam želi reći/pokazati, nakon što to protumačimo, potvrđujemo i dajemo odgovor. Teško je izabrati koje riječi dijete treba naučiti ili o čemu komunicirati, ali obično djetetova vlastita motivacija upravlja tim izborom. Rješenje stoji iza toga da razmislimo što bi motiviralo dijete na komunikaciju, jer povratna interakcija okoline pokreće daljnju interakciju. (Thunberg, 2018.)

#### 4.3. Odgojitelj sa roditeljem

Komunikacija ne označava samo vještinu kojoj uspostavljamo odnos, negoli i preduvjet za izgradnju socijalne kompetencije i integracije u društveno okruženje. Preduvjet za njenu uspješnost su ponajprije samopoštovanje i pozitivna slika o sebi, izbjegavanje predrasuda, otvorenost, toplina i ljubaznost. „Komunikacija je ne samo pedagoški i psihološki već i složeni socijalni proces u kojem osoba predstavlja sebe, stoga je to samoprezentacija kojom osoba nastoji da se njezino „predstavljeno ja“ prihvati.“ (Tatković i suradnici, 2016.) Samopoštovanje je svjesnost o samome sebi i njome uvjeravamo pojedinca na vlastite vrijednosti i uspjehe. Što je veće naše samopoštovanje, veća će biti i naša vještina u terapijskim odnosima. Izbjegavanje predrasuda je izbjegavanje diskriminacije. Važno je odgajati djecu i učiti ih toleranciji prema različitostima. Otvorenost osigurava dobru komunikaciju. Za sobom će često povući i iskrenost koju će sugovornik cijeniti. Već je to poveznica sa našim samopoštovanjem i smatra se profesionalnom ako je na korist pomaganja osobi. Toplina i ljubaznost zajamčit će kvalitetan odnos, potiče nas na otvorenost i slobodniji, iskreniji razgovor sa sugovornikom u ovom slučaju roditeljem. Najbolje je prenositi ga neverbalnom komunikacijom, poput osmjeha, pogleda, smirenog tona glasa. Kada se o odgoju djece radi, jedna od metoda rada sa njima je i rad sa njihovim roditeljima. Tijek razvijanja tog partnerstva nezaobilazan je ka putu prema uspješnosti jedne ustanove. To je još jedna posebnost odgojiteljevog posla. Partnerstvo i suradnju sa roditeljima treba unaprijeđivati jer uspješna dovodi i do djetetovog uspjeha. Da bismo pomogli djeci u poticanju i jačanju socijalne kompetencije, oni moraju uvidjeti kako postoji otvorena i jasna komunikacija između njihovih roditelja i odgojitelja kao i ostalog stručnog osoblja sa prisutnim uzajamnim povjerenjem i partnerstvom. Roditeljima je potrebno predočiti

okuženje u kojem će njihovo dijete boraviti u dobrom svjetlu, dobrobit njihovog djeteta jer svakom najbitnija. Kada se radi o odgoju djece, procesi usmjereni na njihovu korisnost i uspješno zadovoljenje potreba, podrazumijevaju da znanja i vještine i njihova primjena ostvaruju integralnu metodu rada temeljenu na kreiranju, stvaranju i održavanju ukupnog konteksta vrtića - prostor, aktivnosti, odnosi u kojem svi sudionici kvalitetno uče i uživaju poštuju svoja i tuđa prava. Komunikacija sa roditeljima nezaobilazan je put ka uspješnom razvijanju partnerstva sa odgojno-obrazovnom ustanovom. Suradnja može biti neformalna i formalna. Neformalna je raznolika i karakterizira odgojiteljevu kreativnost, formalna je suradnja u kojoj roditelj i odgojitelj "službeno" surađuju kako bi pridonjeli boljitku razvoja i napretka djeteta. Za svaki razgovor je potrebno planirati, pripremiti se kako bi im poznavanje djeteta i stručnost ulijevala povjerenje. Dapače, roditelj je u mogućnosti zatražiti individualni razgovor, svakog zanima napredak njegovog djeteta, a tko će im dati više odgovora od odgojitelja koji će sa njime pet dana u tjednu po minimalno osam sati. Odgojitelji su stoga važni ljudi i znaju mnogo stvari o djetetu, ako ne i više od roditelja. Jednako kao što odgojitelj ima informacije koje će prenijeti, tako i roditelj može reći do čega drži i što mu je bitno kod odgoja. Bitno je da cilj svakog informativnog razgovora bude dobrobit djeteta. Uspostavljanje dobrog odnosa i opuštenosti koja u početku neće uvijek biti prisutna za razliku od blage napetosti. Najlakše će se ublažiti prijateljskim ponašanjem i uljudnim pozdravom. Tijekom cijelog razgovora u podsvjesti mora biti prisutna misao da smo tu zbog odgajanja djeteta i pritom nismo niti terapeut niti ravnatelj. Fleksibilnost je također jedan od bitnijih stavaka, jer ovi bitelji, odnosi su različiti i potrebno je pristupiti sa razumijevanje. Kao što smo otvoreni sa djecom, tako se trebamo ponašati i u blizini njihovih roditelja. Razgovor ne mora uvijek teći ili završiti kako je zamišljeno, ali kompetencija će se vidjeti u onome što će se o djetetu reći i po načinu na koji je vođen razgovor pa to itekako može utjecati na roditeljevu otvorenost da bude pristupačan i sa veseljem prihvati sastanak. Koji roditelj ne voli čuti pohvale o svom djetetu, stoga o njemu treba govoriti u pozitivnom svjetlu, ne tužakati ga i okrenuti stvar u djetetovu i svoju korist, tako će i očekivanja za daljnji razgovor biti pozitivna. Slučajuci dobre vijesti, roditelj će biti istinski motiviran i sam govoriti o njemu iz čega odgojitelj može puno saznati o stavu i pristupu roditelja djeteta, okruženja i zajednici u kakvoj žive, o njihovim odgojnim metodama i uzajamnim očekivanjima. Možda i za vrijeme razgovora već primjetimo zajednička očekivanja jer sada već postoji bolje međusobno shvaćanje. Od početka i tijekom cijelog razgovora valja njegovati otvorenost i pristupiti sa poštovanjem. Nepotrebno je davati na znanje "osjetljive" informacije koje su ustanovljene u razgovoru sa stručnim suradnicima, takve informacije

roditelji rješavaju sa njima. Negativan stav treba na početku prekrižiti. Često je on uzrok nesuglasica i negativne misli i osjećaji utječu na više stajališta odgojiteljevog ponašanja. Zbog takvih misli i stavova može se dogoditi da odgojitelj osim prema roditelju počne takvo ponašanje reflektirati na dijete i ne ostvaruje oblike ponašanja skladne svojoj radnoj ulozi što pokazuje neprofesionalnost. Spriječavaju se mogućnosti za uvid u stvarni problem do kojeg može doći ili on postoji, stvarnost se iskrivljuje i dolazi do zanemarivanja znakova postojanja problema, podcjenjuju se ili ignoriraju informacije važne za rješavanje problema. Kada dođe do problema, aktivno se suočava sa njime i nastoji ga se riješiti, ne pokušava se uvjeriti u nepostojanje istog ili da rješenja nema. Na kraju informativnih razgovora sažeto se konstatira napredak djeteta, ponovi što je dogovoreno. Dobrobiti individualnih razgovora i komunikacije sa roditeljem proizlaze u dobrobit za dijete, roditelja i samog odgojitelja nakon pozitivno usmjerene razmjene informacija, odgojiteljica će moći kvalitetnije zadovoljiti potrebe djeteta, produbiti će se emocionalna veza i pretpostavljamo da će svi biti zadovoljniji. Roditelj dobiva mogućnost pratiti razvoj i bolje upoznati funkcioniranje odgojno-obrazovne ustanove i uvjete u kojima njegovo dijete odrasta. Odgojiteljica dobiva uvid i bolje razumijevanje djeteta i roditelja zajedno, njihovog kućanstva, zna čemu se treba prilagoditi, a time potvrđuje svoju kompetentnu i stručnu osobnost.

## 5. ZAKLJUČAK

U dobu u kojem živimo, komunikacija je temeljna socijalna funkcija i društvena djelatnost koja se širi. Proces ove međusobne interakcije je ujedno i međusobno utjecanje, djelovanje ljudi jednih na druge. Procesom ljudske komunikacije bitno je poznavati pedagoško-psihološki aspekt jer se odgoj i obrazovanje temelji na interpersonalnoj komunikaciji. Iako komunikacijske kompetencije najbolje možemo pospješiti neposrednim kontaktom, njeno razumijevanje i razvoj neophodno je za njeno što uspješnije provođenje. Komunikacija je kompleksna i nema jedinstvene i jednoznačne definicije koja može u potpunosti objediniti konstruktivnost ovog pojma. Ne samo da je socijalni, pedagoški i psihološki proces, već i proces u kojem osoba predstavlja sebe. Za uspješan odgoj važne su osobine i kvalitete odgojitelja jer on je ključ uspješnog provođenja odgojno-obrazovnog procesa. Komunikacijska kompetencija sastavni je dio svih komunikacija u odgojno-obrazovnom radu, te u predagoškoj praksi gradimo pozitivno okruženje koje pozitivno utječe na djetetov rast i razvoj. Dijete nema nikakvo teorijsko znanje o jeziku niti zna što mu je činiti kada razgovara sa osobama u svom okruženju, ono razvija govor iz primjera koje mu je dano razgovarajući sa bliskim osobama. Stoga, nema potrebe niti smisla izravno podučavati i ispravljati njihov riječnik. Kompetencije i vještine koje posjedujemo, utječu na naše samopouzdanje i samopoštovanje, tako indirektno utječu i na našu okolinu. U ovom slučaju tu okolinu čini dijete i odgajatelj se mora postaviti otvoreno i pristupačno. Komunikaciju sa djetetom treba zasnovati na slušanju i prepuštanju, a sa roditeljima odnos temeljiti na poštovanju i razumijevanju sa planiranim i dobro pripremljenim pristupom. Kao odrasli potvrdu svoje kompetentnosti očekivat ćemo od druge osobe, ne samo od djeteta. Individualni razgovori o napretku djeteta dobra su prilika za to. Partnerstvo sa roditeljima traži veliko povjerenje, toleranciju i otvorenost i ta suradnja ima za cilj najbolji interes djeteta. Ona je partnerstvo usmjereno ka djetetovoj dobrobiti. Naše razumijevanje i prihvaćanje djece je osnova odgojno-obrazovnog rada, što najvećim dijelom učimo u izravnoj komunikaciji sa djecom kroz odgojno-obrazovnu praksu.

## 6. LITERATURA

### *Knjige i udžbenici:*

1. Došen Dobud, A. (2018). Djeca otkrivaju tajne svijeta. Alinea: Zagreb
2. Fox, R. (2006). Poslovna komunikacija. Hrvatska sveučilišna naklada: Zagreb
3. Milanović, M. i suradnici. (2014). Pomozimo im rasti. Golden marketing - Tehnička knjiga: Zagreb
4. Miljak, A. (2009). Življenje djece u vrtiću. SM Naklada: Zagreb
5. Miljković, D. Rijavec, M. (2008). Razgovori sa zrcalom. IEP: Zagreb
6. Rouse, M. Rouse, S. (2005). Poslovne komunikacije. Masmedia: Zagreb
7. Schulz von Thun, F. (2001). Kako međusobno razgovaramo. Erudita: Zagreb
8. Sikavica, P. Šiber, F. Vokić, N. (2008). Temelj menadžmenta. Školska knjiga: Zagreb
9. Slunjski, E. (2003). Devet lica jednog odgajatelja/roditelja. Mali profesor: Zagreb
10. Tatković, N. Diković, M. Tatković, S. (2016). Pedagoško-psihološki aspekti komunikacije. Sveučilište Juraj Dobrila u Puli: Pula
11. Thunberg, Carlstrand i suradnici. (2018). Započnimo. Golden marketing - Tehnička knjiga: Zagreb

### *Stručni članci:*

1. Kinder, I: Komunikacija odgojitelj - dijete, DV Dugo Selo, prosinac, 2014.
2. Shannon, C: A Mathematical Theory of Communication, The Bell System Tehnical Journal, vol. 27., 1948.
3. Šagud, M: Komunikacija odgajatelja i djece u igri i strukturiranim aktivnostima; Školski vjesnik, vol. 64. No. 1, 2015.
4. Tufekčić, N: Ekopedgoške kompetencije odgajatelja, Metodčki obzori, vol. 7 No. 3, 2012.
5. Vajičić, L. Čepić, R. Vorkapić, S: Cjeloživotno učenje i promjene u obrazovanju odgajatelja, Hrvatski časopis za odgoj i obrazovanje, vol. 17 No. 2, 2015.