

Odgojitelj kao komunikator

Domitrović, Ana

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

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:147:669102>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-06-26**

Repository / Repozitorij:

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



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
UČITELJSKI FAKULTET
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ

Ana Domitrović

ODGOJITELJ KAO KOMUNIKATOR

Završni rad

Zagreb, rujan 2022.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
UČITELJSKI FAKULTET
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ

Ana Domitrović

ODGOJITELJ KAO KOMUNIKATOR

Završni rad

Mentor rada:

doc. dr. sc. Jelena Vignjević

Zagreb, rujan 2022.

Sadržaj

| | |
|--|----|
| 1. Uvod | 1 |
| 2. Komunikacija | 2 |
| 2.1. <i>Vrste komunikacije</i> | 3 |
| 2.1.1 <i>Verbalna komunikacija</i> | 5 |
| 2.1.2 <i>Neverbalna komunikacija</i> | 5 |
| 2.2. <i>Preduvjeti uspješne komunikacije</i> | 7 |
| 2.3. <i>Interpersonalna i intrapersonalna komunikacija</i> | 9 |
| 3. Komunikacija u dječjem vrtiću | 11 |
| 3.1. <i>Komunikacija među djecom</i> | 12 |
| 3.2. <i>Komunikacija između odgojitelja i djece</i> | 13 |
| 3.3. <i>Komunikacija između odgojitelja i roditelja</i> | 16 |
| 4. Zaključak | 20 |
| 5. Literatura | 21 |
| Prilozi i dodaci | 24 |

Sažetak

Temelj svih međuljudskih odnosa, pa tako i odnosa koje odrasli uspostavljaju i grade s djecom, jest komunikacija. U ustanovama za rani i predškolski odgoj i obrazovanje svaka odrasla osoba koja je u interakciji s djetetom, a napose pak odgojitelji, trebaju biti svjesni uloge koju komunikacija ima, primjerenog načina kojim trebaju s djetetom komunicirati te činjenice da je njihova komunikacija uzor djeci za oblikovanje vlastite komunikacije. Ispravan način komunikacije s djetetom važna je obaveza kako roditelja tako i odgajatelja, kao bitnih karika u obrazovanju i odgoju predškolske djece. Uspješna komunikacija vidljiva je u načinu prenošenja poruke koji podrazumijeva da je primatelj, kao i pošiljatelj, dobro upoznat s njezinim značenjem. To je razlog zbog čega bi se komunikacija trebala prilagoditi razvojnoj fazi djeteta, a što je i osnova učinkovite i uspješne komunikacije.

Primjerena komunikacija važna je i u pripremi djeteta za daljnje obrazovanje i život, što je zadaća svih sudionika predškolskog odgoja i obrazovanja. Tijekom predškolskog obrazovanja i odgoja djeci je potrebno pružiti što više informacija i omogućiti im razvoj svih potencijala. Djeca će svoje potencijale razvijati prema uputama koje dobivaju iz okoline, od roditelja, odgajatelja te drugih sudionika u njihovoj okolini. U vrtićkim ustanovama postoji niz prednosti koje djeca mogu ostvariti uključivši interakciju s vršnjacima i kompetentnim odgajateljima koji pružaju optimalnu razinu odgoja, njege i obrazovanja.

Također, za dijete je ključan dio obrazovanja i odgoja obiteljski kontekst te komunikacija s roditeljima i s drugim članovima obitelji i primarne okoline. Skladna komunikacija u obiteljskom okruženju, kao i u onomu institucijskomu, ključna je za ukupan djetetov razvoj, a napose pak za razvoj njegovih komunikacijskih i jezičnih sposobnosti.

Ključne riječi: dijete, komunikacija, odgajatelj, predškolski odgoj i obrazovanje, roditelj.

EDUCATOR AS COMMUNICATOR

Abstract

The base of every communication in preschool period is a every person who is in interaction with a child. In institutions for preschool education each person, who is in interaction with a child, especially educators, need to be aware that their communication represents a role model of communication for children in shaping their own communication. The use of correct form of communication with a child is important duty for their parents, educators as well as every important link in education of preschool children. Succesfull communication is visible in a way of sending the message which confirms the fact that the recipient, as well as the sender, is familiar with the meaning of the message. This explains why should communication be adapted to developmental stage of the child to be efficient and succesfull. The main task for all participants in preschool education is to prepare a child for further education and life, wherefore the proper form and usage of communication is crucial. During the preschool education it is important to give children as many informations as possible and enable development of all potentials. Furthermore, for a child, main part of education includes family context and communication with parents. It must not be ignored that children in a play can adopt everything they need to know at their age. Children will be able to develop their potentials from the instructions from their environment, educators and other participants in their surroundings. In kindergartens there are so many waya and advantages that children can achieve, including interaction with peers as well as competent educators who can provide them optimal level of nurture, education and care.

Keywords: child, communication, educator, preschool education, parent.

1. Uvod

Međuljudske komunikacijske vještine smatraju se alatom rada i uspjeha u raznim zanimanjima. One su, kao i sam čin komunikacije, osobito važne u zanimanjima u kojima se socijalno okruženje i čovjek stavlja u središte interesa. Pravilna i ispravna komunikacija u ustanovama za predškolski odgoj i obrazovanje ključna je za djetetov razvoj. Polaskom u predškolsku ustanovu dijete će po prvi puta velik dio svakog dana provoditi odvojeno od svojih roditelja. Kako bi predškolsko obrazovanje i odgoj bili uspješni, veza dijete – roditelj – odgojitelj treba biti kvalitetna i čvrsta. Najvažniji aspekt tog lanca je komunikacija. Za njezino ostvarenje potreban je pošiljatelj i primatelj poruke. Oni moraju biti svjesni svih čimbenika komunikacije koji mogu utjecati na kodiranje i dekodiranje poruka.

Komunikacija djeteta i roditelja tijekom rane i predškolske dobi, a u kojoj sudjeluju i odgojitelji, prijeko je potrebna za dobro formiranje djetetove osobnosti i pravilan razvoj djeteta jer ono uči promatranjem okoline. Dijete će najviše učiti dok promatra okolinu, upija i potom oponaša komunikaciju koju čuje, tj. vidi. Svoj identitet početak će oblikovati u socijalnoj interakciji s drugima. Stoga su mu potrebni komunikacijski kvalitetni uzori, počevši od poticajne i tople sredine obiteljskog doma do kompetentnih odgojitelja sve do komunikacije i interakcije s drugom djecom.

Ne postoji recept i univerzalna uputa za ostvarivanje uspješne komunikacije. Ona ovisi o sugovornikovom prethodnom znanju i iskustvu te o situaciji u kojoj se odvija. Ona se može poboljšati zadovoljavanjem njihovih vlastitih potreba, a da se pritom ne šteti drugima. Dakle, svatko tko ulazi u proces komunikacije treba biti spreman i otvoren za učenje jer komunikacija označava promjenjiv proces.

Uloga odgojitelja je da, osim što ostvaruje suradnju s roditeljima, potiče dječju komunikaciju, usmjerava ju, pomno planira, ali i ostavlja prostora spontanoj komunikaciji u igri.

U radu, koji je strukturiran u tri poglavlja, opisuju se temeljne odlike komunikacije odgojitelja i djece u predškolskom odgoju i obrazovanju. Najviše se pozornosti posvećuje komunikaciji unutar vrtića tijekom predškolske dobi te se donosi uvid u mogućnosti i izazove za poticanje i unaprjeđenje komunikacije odgojitelja i djece. Cilj je ovoga rada ukazati na važnost komunikacije u odgojno-obrazovnom procesu u dječjem vrtiću.

2. Komunikacija

Na početku je važno spomenuti da riječ komunikacija dolazi od latinske riječi *communicatio*, što znači informiranje, priopćenje, obavijest i povezanost. Dakle, komunikacija podrazumijeva proces priopćavanja, tj. primanja ili obznanjivanja čega. Također, pojam komunikacije moguće je povezati i s latinskom riječi *communis*, što označava ono što je zajedničko. Sve navedeno upućuje na to da ljudi u komunikaciji uspostavljaju nešto zajedničko sa skupinom ili pojedinačnim partnerom (Zrilić, 2010). Komunikacija predstavlja osnovni oblik ljudskog ponašanja kojim se kreira povezanost i interakcija s drugima. Ona nije statična, već je razvojna. Važno je da se u komunikaciji izrečena poruka primi, ali i da se shvati njezino značenje i komunikacijska namjera sugovornika. Ona je živo događanje u relaciji svih prisutnih sudionika, a ne isključivo prenošenje poruke primatelja i pošiljatelja (Zrilić, 2010).

U rječniku hrvatskog jezika komunikacija je definirana kao primanje i pružanje informacija, pismeno ili usmeno, a pridjev *komunikativan* podrazumijeva osobu koja je otvorena, lako se ophodi s drugim ljudima, ekstrovertirana je te sklona vođenju i poticanju razgovora. Nadalje, *komunicirati* podrazumijeva ophođenost, povezanost, održavanje i uspostavljanje, tj. vršenje komunikacije (Anić, 1991). Komunikacija je složena djelatnost koja se odvija među ljudima. Smatra se procesom koji se sastoji od primanja i slanja poruke u kojoj postoji jasno određeno značenje, a proces se odvija između dvaju ili više sudionika. Možemo reći da je komunikacija osnovna, urođena ljudska potreba.

Komunikacija se istraživala od davnina, najznačajnije u okviru retorike, a u drugoj polovici 20. st. afirmira se znanost o komunikaciji – komunikologija (Jukić i Nadrljanski, 2015). Komunikologija predstavlja interdisciplinarnu znanost koja korijenje ima u logici, filozofiji, retorici, sociologiji, informatici, neurologiji te lingvistici. Ljudsku komunikaciju moguće je proučavati na nekoliko načina, a znanost je jedan od njih. Proučavanjem ljudskog ponašanja i komunikacije bave se također i scenska, dramska, glazbena i likovna umjetnost.

Suvremeno društvo zahtijeva od pojedinca visoku razinu komunikacijskih sposobnosti, odnosno umijeća što kvalitetnije komunikacije s drugima. Osoba koja svoju pažnju usmjerava poboljšanju vlastitih komunikacijskih vještina, lako može otkloniti bilo kakvu nesuglasicu, nesporazum ili sukob. Prema tome, svaki bi pojedinac trebao biti u mogućnosti usavršavati i održavati vlastitu komunikacijsku kompetenciju. Komunikacija je pedagoški i psihološki proces, ali i složen socijalni proces jer njome svaka osoba predstavlja sebe društvu. Društvo

svakog pojedinca vrlo često vrednuje prema njegovim komunikacijskim sposobnostima, stoga ih je bitno cijelog života unaprjeđivati (J. Lučanin, D. Lučanin 2010).

Komunikacija podrazumijeva dvosmjernan proces. Pojedinac šalje poruku te ju istovremeno prima od onog koga sluša. Također, slušatelj šalje poruku i, ovisno o samom značenju poruke, mijenja ju. Dakle, svrha je komunikacije primanje i davanje poruke. Njome se stvara mogućnost izlaganja ideja, rješavanja problema, nesuglasica, iznošenja mišljenja, uvjerenja i stavova. Postoje različiti čimbenici koji mogu utjecati na ostvarivanje uspješne komunikacije i koji određuje brojne komunikacijske posebnosti. Tako se na primjer razlikuje način komunikacije muškaraca i žena (čimbenik spola), djece, mladih i starih (čimbenik dobi), pripadnika npr. azijskog i mediteranskog prostora (čimbenik kulture), akademski obrazovanih i neobrazovanih (čimbenik obrazovanja) itd.

Komunikacija znači proces koji obuhvaća primanje i slanje informacija, a uključuje neverbalnu i verbalnu komponentu, te za cilj ima razmjenjivanje ideja (N. Tatković, Diković, S. Tatković, 2016). Ljudska komunikacija javlja se na interpersonalnoj, intrapersonalnoj te javnoj razini. Intrapersonalna komunikacija podrazumijeva komunikaciju sa samim sobom. Interpersonalna komunikacija je komunikacija koja se odvija između dvoje i više ljudi, a javna komunikacija podrazumijeva komunikaciju između veće publike i govornika, putem medija poput radija, televizije ili interneta te komunikaciju licem u lice (Berko, Wolvin i Curtis, 1993).

2.1. Vrste komunikacije

Temeljna je podjela komunikacije na neverbalnu i verbalnu komunikaciju. Verbalna komunikacija odnosi se na stvarne, realne riječi koje se koriste u razgovoru, a neverbalna komunikacija je sve ono što nije izgovoreno, a možemo vidjeti, osjetiti, omirisati, osluhnuti... Za jače doživljavanje primljene poruke zaslužan je neverbalni aspekt komunikacije. Neverbalnom komunikacijom moguće je izraziti stavove i osjećaje. Za profesiju odgojitelja važno je raspoznavati djetetove neverbalne znakove. Uz svjesnu uporabu neverbalne komunikacije odgojitelj s djetetom može ostvariti bolju povezanost. Time može unaprijediti i poboljšati verbalnu komunikaciju i stvoriti ugodnu atmosferu za iskren razgovor s djetetom (Zrilić, 2010). Treba imati na umu da su neverbalni signali također određena vrsta poruke (Watzlawick, Beavin Bavelas i Jackson, 2011).

Svaka se komunikacija sastoji od pet elemenata koji sudjeluju u pet procesa. Ti elementi su: primatelj poruke, pošiljatelj poruke, poruka koja se šalje, kanal komuniciranja te buka, tj. prepreke, odnosno veće ili manje smetnje u komuniciranju. Procesi su: kodiranje poruke, odašiljanje poruke, primanje poruke, dekodiranje poruke te povratna veza (Sikavica, Bahtijarević-Šiber, Pološki Vokić, 2008). Proces komunikacije započinje u trenutku u kojem pošiljatelj želi neku informaciju prenijeti primatelju, tj. drugoj osobi. S ciljem da primatelj uspješno primi i razumije poruku, ona se najprije treba kodirati. Kodiranje podrazumijeva oblikovanje poruke u izraz lica, riječ, sliku, gestu, znak ili drugo. Nakon kodiranja poruka se odašilje putem različitih komunikacijskih kanala poput komunikacije licem u lice, sastanaka, pisma, fiksnog telefona, elektroničke pošte, mobitela itd. Nakon primanja poruke, primatelj ju treba razumjeti, tj. dekodirati. U komunikacijskom kanalu jako je bitna povratna veza jer ona kod primatelja postaje dokaz uspješnog dobivanja i razumijevanja poslano poruke. Komunikacijski kanal može imati smetnje ili prepreke iz okoline, odnosno buku. Buka može ometati komunikaciju u bilo kojem njezinom dijelu. To može biti, primjerice, izgubljena pošta, buka stroja na ulici, zaražena virusom ili izgubljena elektronička pošta, iznenadni i neočekivani telefonski poziv i slično (Sikavica, Bahtijarević-Šiber, Pološki Vokić, 2008).

Kad je o oblicima komunikacije riječ, u literaturi su prisutne različite podjele, a prema različitim kriterijima. Bratanić (1997) donosi sljedeću podjelu:

- Javna komunikacija
- Komunikacija masmedijima
- Komunikacija u manjoj grupi
- Dijadička komunikacija
- Organizirana komunikacija.

Autori Jukić i Nadrljanski (1995) navode pak sljedeću podjelu:

- Neverbalna komunikacija
- Verbalna komunikacija
- Masovna komunikacija
- Interpersonalna komunikacija
- Telekomunikacija
- Aktivno slušanje
- Računalno posredovana komunikacija.

Kako su u odgojiteljskoj profesiji dominantno prisutne verbalna i neverbalna komunikacija, u daljnjem će tekstu biti više riječi o tima dvama oblicima komunikacije.

2.1.1 Verbalna komunikacija

Iako se slušanje smatra najvažnijim aspektom komunikacije, uspješnost komunikacije može ovisiti i o pravoj riječi upotrijebljenoj u pravo vrijeme (Borg, 2010). Verbalna komunikacija podrazumijeva međuljudsku izmjenu informacija riječima. Ona može biti oralna komunikacija ili pisana komunikacija. Odgojitelj se tijekom rada s roditeljima više služi oralnom komunikacijom, a pisanu komunikaciju koristi za opće obavijesti ili suglasnosti poput odlazaka u kazalište, kino, uputa za roditeljske sastanke i slično. Našim govorom moguće je utjecati na misao drugih ljudi, a riječi su samo alat kojima stvaramo mentalne predodžbe (Borg, 2010). Najveći problem u verbalnoj komunikaciji, a zbog kojeg se često javljaju nesporazumi, jest to što se ponekad izgovoreno ne poklapa s onime što se namjeravalo reći. Da bismo izbjegli nesporazume i nepotrebne sukobe, poruku koju želimo prenijeti trebamo konkretizirati, nadopuniti izostavljeni dio te provjeravati subjektivne predrasude. Za razumljivost i jasnoću u poruku je potrebno uključiti drugoga ili sebe, tj. onoga o kome se radi, navesti razloge, moguće posljedice te, ukoliko je moguće, spomenuti drugu stranu usporedbe (Brajša, 1994). Ako želimo neku informaciju prenijeti nekome, to znači da u svijesti imamo predodžbu koju pretvaramo u riječ. Pošiljalatelj prenosi poruku primatelju, a primatelj prihvata njegove riječi i prenosi ih u predodžbu, ovaj put u vlastitu. Primatelj odlučuje što ta predodžba znači i u njegovoj se glavi odvija tumačenje (Borg, 2010). Dakle, komunikacija neće biti uspješna ukoliko mentalne predodžbe sugovornika nisu istovjetne. Za to će biti zaslužan pravilan izbor riječi koje će aktivirati poveznice u svijesti sugovornika. Kvalitetna i uspješna verbalna komunikacija vrlo je važna u svakom aspektu komunikacije u bilo kojem vrtiću. No, ne smije se zaboraviti i na činjenicu da bi govor tijela trebao skladno pratiti izgovorene riječi, odnosno da bi verbalna komunikacija trebala biti usklađena s neverbalnom.

2.1.2 Neverbalna komunikacija

Barbara Pease (2002, str. 10) ističe kako su ljudi vrlo rijetko svjesni da položaj tijela, pokreti i kretnje mogu ispričati sasvim drukčiju priču od one koju oni izgovaraju vlastitim glasom. Poruku koju prenosimo drugima, u slučaju prenošenja oralnom komunikacijom, moguće je izvježbati, izgovoriti i naučiti, a da pritom ne mislimo o onome što izgovaramo, no

naše će tijelo uvijek, samo ako nije dobro istrenirano, nesvjesno govoriti i pokazivati istinu. Neverbalna komunikacija, tj. komunikacijski znakovi tijela, najmoćniji je oblik komuniciranja. Ona se koristi puno više od verbalne komunikacije, odražava naše unutarnje emocije i uglavnom ju je teško kontrolirati. Mnogi se autori slažu da neverbalna komunikacija podrazumijeva mimiku lica (izraz lica), geste, pogled, ton glasa, položaj tijela, njegove pokrete ili izgled tijela te dodir. Također, smatra se da je neverbalna komunikacija oduvijek bila iznimno važna i da je davno u prošlosti bila jedini oblik komuniciranja. Smatra se da su u početku ljudi komunicirali pokretima, mimikom i gestama, a jezik i govor su razvili kasnije. Najveći je dio neverbalne komunikacije univerzalan, a postoje dva faktora koji mogu utjecati na razlike u neverbalnoj komunikaciji kod pojedinaca. To su kultura i spol.

Kao primjer razlike u kulturi često se navodi kontakt očima. U nekim zemljama (azijskim zemljama) se kontakt očima smatra neprimjerenim, pa se sugovornika nikad ne smije gledati izravno u oči, već postrance. Nadalje, smijeh se smatra univerzalnim pokazateljem dobrih emocija diljem svijeta (Knapp i Hall, 2010). Ukoliko nam pristupi sugovornik s velikim osmijehom na licu, vjerojatnije je da će se puno brže uspostaviti dobra komunikacija. I stara poslovice navodi da se osmijeh uvijek osmijehom vraća. Spolna razlika u neverbalnoj komunikaciji vidljiva je u korištenju gesta. Gestikuliranje je češće kod žena, a više emocija na licu moguće je iščitati kod žena. Također, žene se više koriste neverbalnim izražavanjem i smatra se da lakše i bolje mogu prepoznati neverbalna tuđa ponašanja (Pease, 2002). Da bismo u komunikaciji bili uspješni, osim slušanja izgovorenih riječi potrebno je obratiti pažnju i na neverbalno ponašanje. Za procjenu tuđih unutarnjih osjećaja treba odvojiti govor od aktivnosti. Dojam koji ostavljaju ljudi uvelike ovisi o njihovom govoru tijela.

Tri su glavne primjene govora tijela. Govor tijela može se koristiti umjesto govora, da pojača važnost govora i da odaje ili pokazuje nečije raspoloženje (Borg, 2010). Neverbalna komunikacija može biti namjerna (pokazivanje rukom) i nenamjerna (crvenjenje u slučaju neugode). Namjernom komunikacijom, tj. komunikativnom radnjom, sugovorniku namjerno šaljemo poruku, dok nenamjernu komunikaciju, tj. informativnu radnju, sugovornik može, ali i ne mora ispravno protumačiti jer ona označava pošiljateljeve unutarnje osjećaje i u sebi nema namjeru (Borg, 2010). Vodeći svjetski stručnjak za izraze lica, komunikolog Paul Ekman navodi da je unutarnje stanje čovjeka moguće vidjeti u izrazima njegova lica, gestama i pokretima tijela, vokalnim znakovima, držanju te drugim oblicima ponašanja. Unutarnje čovjekove emocije nabolje otkriva izraz lica. Na licu je moguće uspješno prepoznati šest

osnovnih različitih emocija. To su: iznenađenje, sreća, strah, tuga, ljutnja i gađenje. Lice i oči najuočljiviji su i najmoćniji dijelovi tijela zbog čega uvelike utječu na sugovornika. No to ne podrazumijeva činjenicu da je lako čitati njihove dane neverbalne poruke. Lice je vrlo kompliciran sustav izražavanja. Prvi razlog tomu je broj izraza koje mogu proizvesti ljudi, a drugi je brzina mijenjanja tih izraza. Iznenađenje i sreća najbolje se vide u području donjeg dijela lica i očima, ljutnja na čelu i obrvama te na donjem dijelu lica, tuga i strah lako se vide u očima, a gađenje u području donjeg dijela lica (Ekman, 2010).

U poslovnom svijetu su ljudi obično pritisnuti odgovornošću i obavezama pa su često prisiljeni potiskivati ili skrivati svoje vlastite prave osjećaje i koriste masku koju pokazuju vanjskom svijetu. Zato se u takvom svijetu teže čita neverbalna komunikacija.

Naše tijelo razvilo je visok stupanj instiktivnih reakcija, a mnogi su još uvijek nesvjesni tih signala. Svatko može razumijeti signale i osvijestiti ponašanje, samo je potrebno obratiti pažnju na njih. Najlakše je uočiti i pročitati ono što govori izraz lica i oči jer nam u tome pomaže naš instinkt. Uz dodatno promišljanje i znanje moguće je savladati tumačenje svakog oblika govora tijela (Burić Moskaljov, 2014). To su vještine koje bi uvelike olakšale komunikaciju s drugim i pomogle nam u pravilnom tumačenju tuđeg ponašanja i riječi.

2.2. Preduvjeti uspješne komunikacije

Postoji mnogo definicija koje opisuju učinkovitu komunikaciju. Uspješna se komunikacija definira kao dvosmjernan proces u kojem treba postojati vještina i napor kako primatelja, tako i pošiljatelja (Lunenburg, 2010). Komunikacija se sastoji od mentalnih slika unutar osobe, a koje ona želi prenijeti drugom u dvosmjernom procesu, tj. između bar dvoje ljudi (Adler i Towne, 1978). Učinkovita komunikacija je važan dio i odgojno-obrazovnog sustava kojem je cilj postići odgojne ciljeve. S djecom je djelotvorna komunikacija važna u situacijama učenja i poučavanja. Odgajatelj je pošiljatelj poruka koje sadrže informacije o specifičnim vještinama, a od djece se očekuje da ih usvoje. Sasvim praktična definicija učinkovite komunikacije uključuje razumijevanje i dijeljenje značenja između pošiljatelja i primatelja poruke, pri čemu je razumijevanje ključni element (Ford, Knight i McDonald-Littleton, 2001). Djelotvorna komunikacija odvija se zajedničkim razumijevanjem značenja

izgovorene ili napisane riječi, u ovom slučaju, između odgojitelja i djece. No, da bi se ostvarila uspješna komunikacija, moraju postojati dobri temelji: otvorenost, toplina, samopouzdanje, ljubaznost te izbjegavanje predrasuda i stereotipa. Pojedinaac treba imati dobru sliku o sebi i visoko samopoštovanje. Te mu osobine mogu pomoći da lakše uspostavi komunikaciju i bolje izrazi svoje ideje i misli. Otvorene (ekstrovertne) osobe lakše se uključuju u razgovor, lakše ga potiču i rado iznose svoje misli. Često pokazuju veće samopouzdanje u odnosu na povučene osobe.

Toplina i ljubaznost komunikaciju čine poželjnijom i ugodnijom. Ako je sugovornik otvoren, pristupačan, iskren, spontan i nasmijan, komunikaciju čini jednostavnijom i lakšom. U tom je slučaju vrlo važna neverbalna komunikacija, tj. smiješak, blag izraz lica, pogled i ton glasa. Također, važno je spomenuti da ljubaznost i toplina u komunikaciji ne izostavljaju profesionalnost. Za dobru i kvalitetnu komunikaciju prijeko je potrebno isključiti bilo koji oblik predrasuda i stereotipa. Vrlo je važno djecu učiti prema vlastitom primjeru i pokazivati poštovanje, toleranciju i empatiju, odbaciti sve diskriminacije i otvoriti um za nove ideje (N. Tatković, Diković i S. Tatković, 2016). Komunikaciju je moguće unaprijediti i aktivnim slušanjem. Ono podrazumijeva šutnju s ciljem boljeg razumijevanja primane poruke. Umjesto reagiranja govorom, dijete je ponekad potrebno samo saslušati, bez dodatnih upadica. Drugim riječima, treba mu dati do znanja da ga prihvaćamo, da nam se može otvoriti te svojim riječima ponoviti ono što je reklo kako bismo bili sigurni da smo njegovu poruku razumijeli, tzv. tehnika zrcala. Za djecu je aktivno slušanje važno jer im pomaže u samostalnom rješavanju određenih prepreka i problema. Pomaže mu u prepoznavanju vlastitih emocija i lakše nošenje s istima. Kada se dijete sluša, u njemu se važnost i samopoštovanje povećava, raste. Tada se osjeća bitno te polako postaje otvoreno za ulazak u dijalog.

2.3. Interpersonalna i intrapersonalna komunikacija

Međuljudska ili interpersonalna komunikacija jedan je od najvažnijih načina komunikacije na svim razinama u odgojno-obrazovnom procesu. Ona podrazumijeva odnos između dvaju ili više pojedinaca koji izmjenjuju poruke. U užem smislu, u odgojno-obrazovnom radu potrebno je izučavanje interpersonalne komunikacije s ciljem unaprjeđenja cjelokupnog obrazovnog sustava. U predškolskom obrazovanju i odgoju poželjno je stvaranje dobrih interpersonalnih odnosa svih sudionika u odgojno-obrazovnom procesu jer je komunikacija u djetinjstvu tijekom procesa predškolskog obrazovanja, važan temelj za razvoj djetetovih komunikacijskih sposobnosti (Bavčević, 2016).

Da bi komunikacija s djecom bila primjerena, kvalitetna i učinkovita, potrebno je uskladiti mnoge verbalne i neverbalne elemente, no ponajprije je potrebno gledati dijete u oči te mu se obraćati njegovim imenom. U interpersonalnoj komunikaciji koriste se verbalni, ali i neverbalni znakovi – pokreti, govor tijela i geste. Time se mogućnost neshvaćanja dobivene informacije smanjuje.

U procesu odgoja i obrazovanja, u komunikaciji je neprihvatljivo korištenje bezličnih poruka te „ti poruka“. „Ti poruke“ su poznate i kao rečenice kojima optužujemo osobu i ugrožavamo međusobni odnos. Primjeri „ti poruka“ su: „Stvarno si nezahvalan!“, „Tvoje je ponašanje jako ružno!“, „Stvarno si nemoguća!“. Primjenom bezličnih poruka isključuje se ičija odgovornost za određeni sadržaj. To bi bile, primjerice: „Čovjek bi ga najradije lupio.“, „Ovako dalje ne ide.“, „Odlučeno je da u četvrtak idemo na izlet.“ (Trojak, Jurković i Buljubašić, 2011). S druge strane, prihvaćajuća komunikacija vidljiva je u primjeni „ja poruka“. Njima se nastoje izraziti ideje, stavovi, zapažanja, uvjerenja, osjećaji, razmišljanja te sve vezano uz same osobe. One su usmjerene pružanju jasnih informacija o tome kako određeno ponašanje neke osobe utječe na osobu koja ga opisuje i komentira. Dakle, važan je učinak tog ponašanja prema drugoj osobi. Takva je poruka npr. „Tvoje vrištanje me uznemiruje i čini zabrinutom, pokušajmo o tome razgovarati mirno i bez vikanja.“

Tri su glavne komponente „ja poruka“ (Karlović, Šimić i Pijaca-Plavšić, 2014):

- Objektivni opis ponašanja
- Opis posljedica i osjećaja koje to ponašanje izaziva kod govornika
- Očekivane i željene promjene ponašanja.

Primjenom „ja poruka“, dijete može lako izraziti vlastite emocije, želje i potrebe. Na taj se način stvara privrženost kojom će dijete postići socijalno kvalitetno ponašanje.

U međusobnoj komunikaciji djeci ne smeta nazočnost nepoznatih osoba. To nam pokazuje koliko su ona usredotočena na interpersonalnu komunikaciju (Kulinxa, 2010).

Intrapersonalna komunikacija objašnjava se kao razgovor osobe sa samom sobom, tj. unutarnji razgovor. Kako odrasli tako i djeca često vode unutarnje razgovore. Odgojitelj bi djecu trebao usmjeriti prema intrapersonalnoj komunikaciji u njima zahtjevnim situacijama kako bi se znali ohrabriti i time svladati probleme i prepreke na koje nailaze (Reardon, 1998; prema Jukić i Nadrljanski, 2015).

Intrapersonalno komuniciranje odgojitelj provodi i vlastitom pripremom za svaki radni dan. Vođenje evidencije, dokumentiranje vlastitih zapažanja te njihova analiza dio su preispitivanja i promišljanja odluka i djela. Najčešći primjer korištenja intrapersonalne komunikacije je monolog. Svaki pojedinac takvim načinom komunikacije sam sebe može bolje upoznati i shvatiti zašto radi nešto na svoj jedinstven i svojstven način.

3. Komunikacija u dječjem vrtiću

„Komunikacija, međusobno poštivanje, prihvaćanje razlika i interesa djece – temelj je dobrog odnosa.“ (Hansen i sur., 2001, str. 31)

Već je prethodno spomenuto, ali da ponovimo, da je verbalna komunikacija i riječi, temelj svake komunikacije pa i one s djecom predškolske dobi. Ispravna verbalna komunikacija zahtijeva miran pristup prema djetetu, ukoliko je potrebno i individualni pristup (npr. dijete s posebnim potrebama) te jednakost odgojitelja za svu djecu u vrtiću (bez favoriziranja zbog mogućeg osjećaja zanemarenosti) (Miljak, 1995). Između ostalog, na temelju psihološke podjele, redovita komunikacija podrazumijeva paraverbalnu (izrazi lica, način govora, ton glasa) i neverbalnu komunikaciju, tzv. govor tijela. Djeca, kao i odrasli, mogu dobro razumjeti sve oblike komunikacije pa odgojitelj u radu treba obratiti pažnju na svaki oblik (ne)izravne komunikacije s djecom.

U predškolskoj ustanovi dijete se nalazi u središtu svakog komunikacijskog procesa. Kada bismo sagledali prvi dolazak u vrtić iz dječje perspektive, taj prvi posjet za dijete bi predstavljao nasilno razdvajanje od njegovih roditelja. Iz roditeljske okoline u kojoj osjećaju sigurnost djeca prelaze u nepoznat, nov prostor u kojem su okruženi strancima (Sommer, 2012). Razumljivo je i logično da će dijete u takvim okolnostima doživljavati razne frustracije koje se očituju kroz različite oblike raspoloženja i ponašanja, poput povlačenja i plača, energičnog prosvjeda, odbijanje hrane, spavanja ili komuniciranja s odgojiteljem, grčevitog i čvrstog držanja predmeta povezanih s kućom, izražavanja neposlušnosti i bijesa u novim uvjetima, agresije prema okolini i ostalo. Također, normalno je da će dijete teško komunicirati u za njega stresnim situacijama. U tim trenucima bi kompetentan odgojitelj trebao promatrati i oslušivati djetovu neverbalnu komunikaciju i svojim postupcima stvoriti pozitivno i ugodno ozračje. Svi počeci boravljenja u vrtiću teški su i stresni trenuci za djecu i odgojitelje, ali i roditelje. S obzirom da vrtić predstavlja zamjenu za obiteljsko i kućno okruženje, odgojitelj treba razviti osjećaj pripadnosti i sigurnosti novoj obitelji, tj. vrtiću. Stoga je uloga dječjeg vrtića osigurati stabilno i sigurno okruženje i ozračje koje će prihvaćati, razumijeti i podržavati djetetove osjećaje (Sindik, 2008). U razmatranju komunikacije dječjih vrtića, ključno je osvrnuti se na potrebe svih njezinih sudionika. Dakle, komunikacija podrazumijeva interpersonalno zadovoljavanje

svih potreba njezinih sudionika, a da se pritom ni jedna ne isključuje. U daljnjem tekstu bit će više riječi o komunikaciji u svakom od međuljudskih odnosa koji se uspostavljaju u vrtiću.

3.1. Komunikacija među djecom

U najranijem djetinjstvu dijete najčešće i najbolje komunicira kroz igru. Ona mu predstavlja svojevrsnu pripremu za život. Njome zadovoljava znatiželju, eksperimentira, obrazuje se i uči stjecati kontrolu nad određenim situacijama. Djeca u komunikaciji kroz igru koriste svoju kreativnost i maštu, a komuniciraju instinktivno. Igra im pomaže u rješavanju nesuglasica i problema te u međusobnom povezivanju i ostvarivanju prijateljstava. U jasličkoj dobi dječja je komunikacija usmjerena na osjetilno i odvija se većim dijelom neverbalno (tjelesnim znakovima). Tijekom druge godine dijete osvještava sebe (sebstvo), tj. pojam o sebi, a ta svjesnost pomaže mu u širenju i razvoju znatiželje, mašte i želje za komuniciranjem i istraživanjem. Dječja se komunikacija razvija u igri i to od početnih imitacija sve do podjele uloga. Najbolji uvid u komunikaciju među djecom pokazuje nam njihova simbolička igra. Ona se smatra preduvjetom razvoja svih dječjih sposobnosti.

U vrtiću je nezaobilazna interakcija, pa posljedično i komunikacija, među djecom. Naravno, važno je prepoznati da je riječ o nekontroliranoj i spontanoj komunikaciji koja potiče razvoj kognitivnih funkcija i socijalizaciju, a presudna je za zdrav mentalni razvoj djeteta (Kandel, 1978). Djeca će u vrtiću imati brojne mogućnosti odabira s kim bi voljela komunicirati. Kada bismo promotrili dvoje djece u zajedničkoj igri u kojoj su odabrala jedan drugoga, mogli bismo primijetiti međusobnu sličnost prema određenim značajkama. Sličnost može, ali i ne mora biti djelomičan rezultat vršnjačkog utjecaja u vrtiću. Često se događa da će djeca preuzeti nečiji način komuniciranja, u većini slučajeva od njihovih najboljih prijatelja. Kopiraju, tj. imitiraju njihove geste, pokrete i govor (Kandel, 1978). U predškolskoj su dobi djeca osjetljiva na vršnjački utjecaj, a mnoga od njih tek se u vrtiću po prvi puta uče snalaziti u odnosima s vršnjacima u nekom zajedničkom prostoru. Važno je stoga da pritom roditelji i odgojitelji budu izvor poučavanju djece za najbolji način surađivanja i komuniciranja s vršnjacima. U vrtiću odgojitelji mogu npr. razdvojiti određene grupe vršnjaka koji onemogućuju učenje, mogu raditi na korekciji dječjeg ponašanja koje bi ometalo i narušavalo dobru igru, komunikaciju i učenje unutar grupe. Norme i pravila u vrtiću izravno mogu utjecati na prirodu interakcija među vršnjacima (DeLay i sur., 2015).

Predškolska djeca razgovaraju gramatički ispravnim rečenicama. Poteškoće mogu biti prisutne kod ispravnog redoslijeda pričanja priča, koji se lakše prati tek oko šeste godine. U toj dobi djeca vole razgovarati o vlastitim iskustvima. Eksperimentiraju s igrom, pretvaranjem, maštom, a mogu govoriti i o izmišljenim iskustvima (DeLay i sur., 2015). To je dob u kojoj djeca mogu prepoznati vezu između napisane i izgovorene riječi. Često prepoznaju znakove, npr. dućana ili restorana, a da im to prethodno ne treba reći. Predškolska djeca često će razgovarati sama sa sobom za vrijeme igranja ili dok izvršavaju zadatke poput umjetničkih aktivnosti ili zagonetki. Kako bi olakšali i unaprijedili dječji komunikacijski razvoj, odgojitelji i roditelji trebaju poticati dječju komunikaciju, tako da (prema DeLay i sur., 2015):

- Postavljaju pitanja o prethodnim događajima. Time potiču dijete na izražavanje detalja i pružaju mu nove dodatne riječi kojima može opisivati iskustva (npr. „Tko se igrao danas s vama? Što ste se zajedno igrali?“).
- Potiču razgovaranje o vlastitim osjećajima, negativnim i pozitivnim te mogućim uzročnicima prisutnih emocija.
- Omogućuju djeci prilike da koriste maštu i igre pretvaranja, s prijateljima ili sami (npr. pretvaranje igra astronauta, kupanja i slično).
- Omogućuju djeci da osjete vezu između napisane i izgovorene riječi (npr. puštaju djecu da sama zapisuju i pričaju, da pišu svoja imena, pisma i priče. Zajednički s djecom čitaju ono što je namijenjeno njihovoj dobi.).

3.2. *Komunikacija između odgojitelja i djece*

U procesu odgoja i obrazovanja djeteta odgojitelj je, nakon roditelja, sljedeća važna karika. Odgojitelju pripada vrlo odgovorna i temeljna uloga, on je surogat roditelja jer zaposleni roditelji zbog obaveza manje vremena provode u druženju s djetetom (Vivodinac, 2008).

Dakako, u odgojno-obrazovnim procesima u vrtiću prisutni su i drugi sudionici poput pedagoga, psihologa, logopeda, edukacijskog rehabilitatora i drugih, važnih za djetetov odgoj, i ostalih s kojima se dijete u vrtiću susreće (kuhari, spremači, pomoćnici...). Dakle, u tom procesu sudjeluju svi odgovorni u postizanju složene misije odgoja djece (Jinnah i Walters, 2008). Dječji vrtić (predškolska ustanova) djeci postaje novi dom u kojem odgojitelji postaju zamjenski roditelji, preuzimaju roditeljsku ulogu za određenu skupinu djece jer im je povjerena njihova njega, odgoj i obrazovanje (Saracho, 2004).

U predškolskim ustanovama djeca će u komunikaciji s odgojiteljima često primjenjivati neverbalnu komunikaciju. Mlađa djeca će se odgojiteljima obratiti pokretima i gestama. U slučaju da se djetetu spava, dijete će često dodirivati odgojitelja, povlačeći ga za kosu i uši. Ako je dijete nervozno, ono će rukama trljati oči. Ako ga nešto boli i ne može pokazati što, plakat će. Kada dijete drži odraslog za ruku, njemu to predstavlja sigurnost, pa vrtićka djeca često vole odgojitelja držati za ruku. Svako će dijete pokazivati svoje, karakteristične i specifične neverbalne pokrete. Odgojitelj je osoba koja ih treba znati prepoznati i odgovoriti na njih (Peteh, 2018).

Kada dijete počne govoriti, razgovor postaje glavni način komuniciranja, najbrži način zadovoljavanja njegove znatiželje, razvoja socijalizacije, stvaranja bliskosti i rješavanja problema u odgojno obrazovnom procesu. Kod djece je prisutna veća potreba za razgovor u odnosu na odrasle. Tu potrebu za komunikacijom možda neće pokazivati u tolikoj mjeri s drugom djecom koliko s odgojiteljem. S obzirom na to da im nedostaje komunikacije s bližnjima i roditeljima, nju će silno željeti ostvariti s odgojiteljem. Htjet će mu ispričati vlastite želje, potrebe, sve što im izaziva veselje, ali i tugu. Stoga odgojitelj treba svakodnevno biti otvoren za takvu komunikaciju te dozvoliti djeci da mu se obrate (Peteh, 2018). Odgojitelj komunicira s djecom izravno ili kroz različite igre, aktivnosti i zadatke. U aktivnostima ne smije biti zakočen u pristupanju komunikaciji, ne bi trebao biti isključiv u slučaju netočnih – točnih odgovora, već otvoren za dijalog, za mogućnost kritičkog raspravljanja i uvida u razna moguća rješenja. Djetetu treba pružiti mogućnost da objašnjava, komentira, zamišlja i opisuje jer se ono tako kreativno i intelektualno razvija. Temelj dobre komunikacije djeteta i odgojitelja je osluškivanje i promatranje dječjih interesa i zajedničko osmišljavanje prikladnih aktivnosti (Šagud, 2015).

Ciljevi predškolske ustanove su različiti i mnogi, a među njima su i jezično-komunikacijski ciljevi. Stoga odgojitelj treba imati na umu da je cilj njegove komunikacije s djecom, između ostaloga, razviti sljedeće dječje sposobnosti (prema Jinnah i Walters, 2008):

- Sposobnost razlikovanja nijansi u značenju pojmova,
- Sposobnost razmišljanja, slušanja i izražavanja svojih stavova,
- Sposobnost primjene govornog jezika, pojmova i rječnika, komuniciranje i postavljanje pitanja,
- Zanimanje prema pisanom jeziku, razumijevanje tekstova, slika, simbola i različitih medija,

- Dječju jezičnu kreativnu sposobnost.

Odgojitelji imaju odgovornost ostvarivati te ciljeve u najvećoj mogućoj mjeri.

U trenucima kad odgojitelj obavlja neki drugi posao (npr. priprema radne bilježnice ili slične aktivnosti), a dijete mu se upravo obratilo, trebao bi prestati raditi ono čime se bavi i djetetu posvetiti punu pažnju. Dakle, ostaviti posao, dijete pogledati u oči te strpljivo i pažljivo čuti njegov komentar ili pitanje (Sindik, 2008). Govor tijela i geste koje odaju dojam nestrpljenja i želje da razgovor što prije završi (npr. prekidanje razgovora, tapkanje olovkom, neslušanje..), čimbenici su koji izazivaju lošu komunikaciju između djeteta i odgojitelja. Tijekom razgovora s djetetom, prijeteći izrazi rukama, povišeni glasovi i sl. u samom početku eliminiraju njegovu želju i potrebu za komunikacijom. Treba naglasiti da dijete za vrijeme boravka unutar vrtića stalno procjenjuje odgojitelja, njegov način komunikacije i osobnost. Ta procjena je obostrana jer i odgojitelj slično procjenjuje djecu, tj. njihov način usvajanja znanja i njihovo ponašanje (Sindik, 2008).

Najvažniji aspekt djetetove adaptacije na vrtić jesu odgojitelji (Sindik, 2008). Kompetentan odgojitelj uvijek će s djecom poticati komunikaciju. Za razvoj dječje komunikacije važna su pitanja koja djeca postavljaju drugoj djeci ili odraslima. Odgovori koje djeca dobivaju na njih ključni su u njihovom stvaranju slike svijeta. Sasvim je realno da odgojitelj neće odmah znati odgovor na sva njihova pitanja pa djetetu treba reći da će istražiti i pronaći odgovor. Naravno, to obećanje treba i ispuniti.

Razne su metode kojima odgojitelji mogu poticati dječji jezični razvoj i komunikacije. Posebno je važno usredotočiti se na pripovijedanje i čitanje na glas, kao alate kojima se potiče komunikacija. Mnogi se istraživači slažu oko činjenice da su društvena igra, pripovijedanje priča i čitanje na glas najvažniji načini poticanja pismenosti kod djece, tj. jezičnog i govornog razvoja (Sommer, 2012). Također, poznato je i da djeca slabih komunikacijskih vještina mogu unaprijediti te vještine, posebno rječnik, uz pravi oblik podrške (Hargrave i Sénéchal, 2000). Ovdje „pravi oblik podrške“ podrazumijeva individualnu prilagođenost. Jedna od niza uloga odgojitelja jest i promatranje komunikacijske sposobnosti svakog djeteta i pravovremeno reagiranje dodatnom podrškom ako uvidi da je to potrebno. Djeca s usporenim jezičnim razvojem mogu sustići svoje vršnjake te povećati vlastite komunikacijske vještine i pismenost uz odgovarajuću podršku.

Da bi unaprijedio dječju komunikaciju, ali i odnos s djecom, dobro je da se odgojitelj tijekom aktivnosti u dječjem vrtiću pridržava određenih predložaka ponašanja (prema Jinnah i Walters, 2008):

- Redovito komunicirati s djetetom. Introvertirano dijete je potrebno naučiti razgovarati, poticati ga na razgovor te izbjegavati razgovor koji isključivo sadrži odgovore *ne* i *da*.
- Dijete zvati imenom. Kada odgojitelj dijete zove imenom, ono to tumačiti kao osjećaj poštovanja i odgovornosti. To je suprotno od anonimne komunikacije koja označava ravnodušnost.
- Dijete pogledati u oči. Izravnim pogledom odaje se dojam zanimanja, za onoga s kome se razgovara. Važno je pritom primjereno dugo zadržati pogled jer se u suprotnom može postići suprotan učinak.
- Dodirom djetetove ruke ili kose označiti predanost, povezanost te nagradu za izvršenje zadatka.
- Izrazom lica, dikcijom, glasovnim tonalitetom ostaviti dojam mirnog, blagog glasa, umirujućeg izraza lica te komunikacije bez povišenja tona.
- Koristiti razumljive riječi te jednostavnu i kratku komunikaciju.
- Ponoviti zahtjev u slučaju ignoriranja.
- Nagraditi dijete ako ispunjava očekivanja.
- Oduzeti nagradu u slučaju da ne ispunjava zadatke. Naučiti ga osnovama pristojnosti i korištenju riječi „Hvala“ i „Molim“. Osnove su obavezne u komunikaciji.
- Ukazati na pogreške i razgovarati o njima.

3.3. Komunikacija između odgojitelja i roditelja

Roditelj je najvažnija i prva karika djetetova odgoja. Za djetetov pravilan razvoj i emocionalnu stabilnost najvažnije je uspostavljanje pravilne komunikacije između roditelja i djeteta od najranijih godina. Obiteljsko toplo okruženje, roditeljski skladni odnosi, dobri odnosi među sestrama i braćom te ostalim članovima (djedovi i bake) pridonose pravilnom djetetovom razvoju, bez frustracija i stresa (Guralnick, 1989). Idealno bi bilo da dijete odrasta u obitelji u

kojoj se puno vremena i pozornosti posvećuje međuljudskoj komunikaciji, u društvu roditelja, sestara i braće. To je možda i bilo ostvarivo prije početka industrijske revolucije kad vrtići nisu postojali i kad su djeca bila pod stalnim nadzorom članova obitelji (Sommer, 2012). No, današnji su roditelji zaokupljeni brigom da osiguraju potrebe obitelji i manje vremena provode u druženju s djecom. Stoga bi logična zamjena roditeljske skrbi i doma bile ustanove u kojima djeca mogu boraviti dok roditelji borave na poslu (Sommer, 2012). Tako će se i prilikom komunikacije dijete u dječjem vrtiću suočiti sa zajednicom u kojoj postoje nova i drugačija pravila komunikacije, različita od kućnih (DeLay i sur., 2015). Pri tome je važan primjeren pristup odgojitelja i roditelja prema djetetu te dobra komunikacija odgojitelja, roditelja i djece.

Djetetov odlazak u vrtić prekretnica je u njegovom životu, koje roditelji trebaju biti svjesni i spremni na nju. Prije svega, važno je da imaju i pokazuju pozitivan stav i povjerenje prema vrtiću i odgojitelju.

Na sve mogućnosti djetetovih kako pozitivnih tako i negativnih reakcija na odvajanje, odlazak i boravak u vrtiću svaki roditelj treba biti spreman te im odgovoriti razgovorom, jačom naklonošću te racionalizacijom do mjere koja djetetu može biti razumljiva (Foy i Mann, 2003). Uloga roditelja je da dijete razgovorom pripreme na razne izazove koji se mogu javiti u vrtiću, biti mu kvalitetan uzor i podrška (Brajša, 2003).

Važno je i nužno da roditelji s odgojiteljima uspostave odnos uzajamnog poštovanja, povjerenja, suradničkog partnerstva i dobre komunikacije jer sve to vodi ostvarenju zajedničkog cilja, a to je djetetova uspješna prilagodba novim okolnostima. Od iznimne je važnosti partnerski odnos ustanove odgoja i obrazovanja s roditeljima. Odgojitelj, roditelji te svi sudionici u procesu odgoja i obrazovanja trebaju se truditi i nastojati ostvariti kvalitetnu i dobru komunikaciju u djetetovu korist. Dijete će to moći prepoznati. U njemu će jačati osjećaj sigurnosti, povjerenja te vlastite vrijednosti. Sa svake strane je važna kontinuirana komunikacija, izmjena informacija te stvaranje i održavanje partnerskih odnosa. Toj interakciji odgojitelja i roditelja prije svega svjedoči dijete. Ono se kroz nju može razvijati emocionalno i socijalno. Suradnju i partnerstvo s roditeljima moguće je ostvariti kroz radionice, roditeljske sastanke, individualne razgovore i opuštena druženja. S roditeljima se može komunicirati pismeno i usmeno, a svaki vrtić sadrži i kutak za roditelje u kojem se roditelji mogu informirati o aktualnim radovima, aktivnostima i ciljevima određene skupine.

Jedan dio odgojiteljeve profesionalne uloge uključuje suradnju s roditeljima. Za tu suradnju treba sasvim drugačije vještine u odnosu na one kojima se koristi za rad s djecom.

Može se pretpostaviti da će kompetentan odgojitelj i kompetentan roditelj uspostaviti dobru i kvalitetnu komunikaciju, ali ne mora biti. Uz njihovu stručnu kompetenciju za ostvarivanje uspješne suradnje i komunikacije, potrebna je i visoka razina jezično-komunikacijskih sposobnosti, empatičnosti, socijalnih i emocionalnih vještina (Milanović i sur., 2014).

Prije više od 2300 godina Aristotel (prema Borg, 2010) je postavio teoriju uspješne komunikacije. Prema njegovu shvaćanju, komunikacija, tj. uvjeravanje, jest umijeće da ljudi postižu i čine ono što ne bi obično učinili bez prethodne zamolbe. Izgleda da se stvari od tada nisu baš puno promijenile. Aristotel je također primijetio da su dovoljne samo tri stvari da bismo pridobili sugovornika na našu stranu. To su: iskrenost, emocije i primjeren odabir riječi (prema Borg, 2010).

Smatra se da je ključna komponenta najuspješnije komunikacije empatija. Ako se sugovornici mogu staviti u „tuđe cipele“ te pročitati njihove emocije, tek tada svog suradnika mogu poslušati i „glavom i srcem“. Da bi se uistinu mogla razviti empatija, treba biti iskren.

Uz iskrenost, za svaki je odnos važno i povjerenje. Ne možemo reći da je povjerenje samo karakterna ljudska crta, već se ono stječe, te svaka napravljena radnja utječe na sugovornika tako da se to povjerenje smanjuje ili povećava. Ako pojedinac pokazuje istinsku iskrenost, njegov će sugovornik steći utisak da mu je zaista stalo do teme razgovora pri čemu se njihov odnos podiže na novu, višu razinu. Uspostavlja se određeno povjerenje, razgovor poprima drugačiji ton, a sugovornik je spremniji na međusobnu suradnju (Borg, 2010).

Rezultati ankete o komunikaciji odgojitelja i roditelja, koju su proveli Milanović i suradnici (2014) u dječjim vrtićima, pokazali su da je tek četvrtina anketiranih odgojitelja s roditeljima provodila individualne razgovore, dok ostali za te razgovore nisu imali potrebu jer nisu postojali problemi i sva potrebna komunikacija mogla se obavljati na vratima ulaska u sobu tijekom popodnevnih ili jutarnjih svakodnevnih kontakata s njima. Prema rezultatima može se zaključiti da su odgojitelji pod individualnom suradnjom podrazumijevali posebne potrebe, probleme, razlike odgojnog stila i slično. No povod individualnih razgovora ne bi trebao biti isključivo krizna situacija i problem, a odgojitelj bi trebao pronaći temu individualnog razgovora, korisnu za dijete. Odgojitelji i roditelji trebali bi razmjenjivati informacije o ponašanju djeteta, s ciljem boljeg upoznavanja jer se različito ponaša u različitim situacijama i sredinama. Takvi bi razgovori učvrstili njihov međusobni odnos, upoznali bi se iz sasvim druge perspektive i to kao zainteresiran i brižan roditelj te dobar profesionalac. Cjelokupna suradnja trebala bi biti usmjerena prema cilju, a to je dobrobit djeteta. Odgojitelji i roditelji bi se trebali smatrati ravnopravnim partnerima u odgoju i međusobnoj komunikaciji.

Zadovoljavajuće aktivno partnerstvo podrazumijeva razmjenu stavova, osjećaja, misli, informacija, ideja te sklapanje dogovora u kojima će obje strane biti suglasne (Milanović i sur., 2014). Neće uvijek biti lako surađivati s roditeljima djeteta. Postoji i mogućnost da će dobar odgojitelj imati teškoće u komunikaciji i stvaranju partnerskog odnosa (Milanović i sur., 2014).

Dobra i kvalitetna komunikacija roditelja i odgojitelja preduvjet je kvalitetnog obrazovanja i skrbi svakog djeteta. Rastom i razvojem djeteta, obiteljska komunikacija i briga u obitelji se proširuje uglavnom na predškolu i/ili vrtić pa nastaju i novi odnosi u komunikaciji (DeLay i sur., 2015). DeLay i suradnici (2015) smatraju da, kad bi se ti komunikacijski odnosi promotrili sa stajališta roditelja („Brine li odgajatelj za moje dijete isto kao i ja?“, „Kako će on moći razumjeti njegove potrebe i osobnost?“, „Ima li odgajatelj strpljenja?“, „Hoće li prihvatiti moje dijete?“, „Hoće li djetetu biti dobro u tom novom okruženju?“), bila bi jasnija odgovornost koju odgojitelji imaju, ali i poteškoće koje bi susretali tijekom procesa odgoja djece. Da bi uspješno odgovorili roditeljskim složenim zahtjevima, odgojitelji trebaju primijeniti odgovarajući oblik komunikacije. Njime mogu ostvariti skladan međusobni odnos u kojem bi komunikacija bila temeljno obilježje uzajamnog razumijevanja i povjerenja. Kako bi međusobna suradnja između roditelja i odgojitelja bila ostvariva, obje strane trebaju uložiti puno tolerancije, poštovanja, povjerenja, objektivnosti i zajedničke napore s ciljem rješavanja mogućih problema u odgoju i razvoju djeteta (Ljubetić, 2007).

U napetim se trenucima uvijek treba smiriti, biti aktivan, ne reaktivan. Kružna putanja može spasiti bilo koji odnos. Ona se sastoji od četiri koraka. Prvi korak je kada sami sebi kažemo istinu. To je trenutak u kojem se suočavamo s problemom i tražimo odgovor na sljedeće pitanje: „Što nam je bitno?“. U drugom koraku trebamo posegnuti na drugu stranu, tj. zapitati se što je toj strani najvažnije. U trećem koraku slušamo drugu osobu i pokazujemo joj da čujemo njezin razlog zabrinutosti i njezine probleme. Posljednji, četvrti korak traži našu pravednost. Kada predlažemo rješenje, najprije se trebamo posvetiti interesima sugovornika, objasniti mu što sve dobiva tim rješenjem i potom raspravljati o vlastitim interesima. Na taj se način iskazuje poštovanje sugovorniku. U svakoj kružnoj putanji svatko dobiva priliku da nauči da vrijeme trajanja sukoba ipak može međusobno zbližiti ljude, a ne razdvajati. Implementiranjem ove spoznaje u život, putovanje postaje lakše i ugodnije (Anderson, 2007).

4. Zaključak

Kako bismo razumjeli važnost učinkovite i kvalitetne komunikacije tijekom ranih godina, potrebno je promotriti razvoj komunikacijskih vještina i jezika. Komunikacija između majke i dojenčeta započinje već prije rođenja kada beba prima i pamti zvukove, dodire itd., a od rođenja bebe aktivno komuniciraju zvukovima (plačem i gugutanjem), pokretima tijela, tj. gestama te izrazima lica (grimasa, kontakt očima i smiješak). Uzvrćajući djetetu osmijeh ili odgovaranjem na njegove potrebe i želje, roditelj, a potom u dječjem vrtiću i odgojitelj, već u najranijem djetinjstvu potiče dijete na interakciju. Kada reagira na djetetove potrebe, šalje mu poruku da shvaća njegove pokušaje komunikacije i da reagira na njih, a dijete to potiče da šalje i više signala. Kako bismo ukazali na važnost najranije komunikacije između okoline i djeteta, važno je razumjeti i primijeniti učinkovitu komunikaciju s djetetom i omogućiti mu da iskoristi svoje kapacitete.

Odgojiteljska profesija zahtijeva konstantno učenje i unapređivanje prakse, tj. riječ je o cjeloživotnom obrazovanju. U njemu ne bi trebao izostati rad na razvoju komunikacijskih vještina jer odgojitelj nije samo profesionalac u struci, već je i vjerni suradnik s djecom i roditeljima. Cilj uspješne komunikacije sastoji se u tome da sugovornici zaista čuju poruku koja im se želi prenijeti. U komunikaciji će se to ostvariti kada sugovornici prepoznaju glavni cilj poruke, a to je prikladnost i učinkovitost. Ti pojmovi uključuju svjesnu usmjerenost na sam proces komunikacije, razumijevanje komunikacijske okoline, poštivanje i uvažavanje normi i vrijednosti sugovornika, otvorenost, iskrenost te usklađenost neverbalnog i verbalnog izraza.

U radu je donesen kratki pregled temeljnih zakonitosti i mogućnosti kvalitetne komunikacije djece i odraslih uopće, a napose pak u odgojno-obrazovnim ustanovama. Poseban je naglasak stavljen na komunikaciju odgojitelja i djece jer je upravo komunikacija između odgojitelja i djece je temelj i odgojiteljeve profesije i cjelovitog razvoja djeteta.

5. Literatura

- Adler, R., i Towne, N. (1978). *Looking out/Looking in*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Anderson, K. (2007). *Pravovremeno rješavanje sukoba*. Ljubljana, Založba Tuma.
- Anić, V. (1991). *Rječnik hrvatskoga jezika*. Zagreb: Novi Liber.
- Brajša, P. (1994). *Pedagoška komunikologija*. Zagreb, Školske novine.
- Brajša, P. (2003). *Roditelji i djeca*. Zagreb, Glas Koncila.
- Bavčević, T. (2016). *Interpersonalna komunikacija u edukaciji - analiza i sistematizacija pravaca istraživanja*. *Croatian Journal of Education*, 18(4), 1201-1233.
- Berko, R. M., Wolvin, A. D., i Curtis, R. (1993). *This Business of Communicating, Fifth edition*. Melbourne, Australia: WCB Brown i Benchmark.
- Bratanić, M. (1997). *Susreti u nastavi: mikropedagoški pristup*. Zagreb: Školska knjiga.
- Borg, J. (2010). *Moć uvjeravanja*. Zagreb, Veble commerce.
- Burić Moskaljov, M. (2014). *Poruke bez riječi: umijeće neverbalnog komuniciranja*. Zagreb, TIM press.
- DeLay, D., Zhang, L., Hanish, L., Miller, C., Fabes, R. A., Martin, C. L., i dr. (2015). *A social network assessment of the impact of relationship building activities on fifth-graders' academic performance*. Manuscript in preparation.
- Ekman, P. (2010). *Laganje*. Novi Sad, Mediterran Publishing.
- Ford, J., Knight, J., i McDonald-Littleton, E. (2001). *Learning Skills: A comprehensive orientation and study skills course designed for Tennessee Families First Adult Education Classes*. Knoxville: University of Tennessee; Knoxville Center for Literacy Studies.
- Foy, J. G., i Mann, V. (2003). *Home literacy environment and phonological awareness in preschool children: Differential effects for rhyme and phoneme awareness*. *Applied Psycholinguistics*, 24, 59-88.

- Guralnick, M. J. (1989). *Social competence as a future direction for early intervention programmes*. Journal of Mental Deficiency Research, 33(4), 275–281.
- Hansen, K. A., Kaufmann, R. K., Walsh, K. B. (2001). *Kurikulum za vrtiće*, Zagreb, Biblioteka Korak po korak.
- Hargrave, A., i Sénéchal, M. (2000). *A book reading intervention with preschool children who have limited vocabularies: The benefits of regular reading and dialogic reading*. Early Childhood Research Quarterly, 15(1), 75-90.
- Jinnah, H. A., i Walters, L. H. (2008). *Including Parents in Evaluation of a Child Development Program: Relevance of Parental Involvement*. Early Childhood Research i Practice, 10(1), 1-7.
- Jukić, S., i Nadrljanski, M. (2015). *Komunikologija*. Zagreb: REDAK.
- Kandel, D. B. (1978). *Homophily, selection, and socialization in adolescent friendships*. American Journal of Sociology, 84(2), 427-436.
- Karlović, A., Šimić, A., Pijaca-Plavšić, E. (2014). *Od srca do srca: komunikacijski modeli kao alat u medijaciji*. Zagreb: Forum za slobodu odgoja.
- Knapp M., Hall J. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Kulinxa, G. (2010). *Interpersonalna komunikacija u programima ranog djetinjstva usmjerenima na dijete*. Metodika, 11(21), 240 - 251.
- Lučanin, J. D., i Lučanin, D. (2010). *Komunikacijske vještine u zdravstvu*. Zagreb: Naklada Slap.
- Lunenburg, F. C. (2010). *Communication: The process, Barriers, and Improving Effectiveness*. Schooling, 1(1), 1-11.
- Ljubetić, M. (2007). *Biti kompetentan roditelj*. Zagreb: Mali profesor.
- Milanović, M. i sur. (2014). *Pomozimo im rasti*. Zagreb, Golden marketing-Tehnička knjiga.
- Miljak, A. (1995). *Mjesto i uloga roditelja u suvremenoj humanističkoj koncepciji predškolskog odgoja*. Društveno istraživanje Zagreb, 4(4-5 (18-19)), 601-612.

- Pease, B. (2002). *Govor tijela*. Zagreb, AGM.
- Peteh, M. (2018). *Radost igre i stvaranja*. Zagreb: Alinea.
- Saracho, O. N. (2004). *Supporting literacy-related play: Roles for teachers of young children*. *Early Childhood Education Journal*, 31(3), 203-208.
- Sikavica, P., Bahtijarević-Šiber, F., Pološki Vokić, N. (2008). *Temelji menadžmenta*. Zagreb, Školska knjiga.
- Sindik, J. (2008). *Jesu li profesionalci u vrtiću socijalno kompetentni*. *Dijete, vrtić, obitelj*, 14(54), 6-11.
- Sommer, D. (2012). *A childhood psychology: Young children in changing time*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Šagud, M. (2015). *Komunikacija odgajatelja i djece u igri i strukturiranim aktivnostima*. *Školski vjesnik*, 64(1), 91-111.
- Tatković, N., Diković, M., i Tatković, S. (2016). *Pedagoško-psihološki aspekti komunikacije*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli.
- Trojak, N., Jurković, R., Buljubašić, B. (2011). *Poslovna komunikacija*. Zagreb: Algebra d.o.o.
- Vivodinac, Ž. (2008). *Djeca suradnici*. *Školski vjesnik*, 57, 153-163.
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B., i Jackson, D. D. (2011). *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*. W. W. Norton i Company.
- Zrilić, S. (2010). *Kvaliteta komunikacije i socijalni odnosi u razredu*. *Pedagogijska istraživanja*, 7 (2), 231 - 242.

Prilozi i dodaci

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

(vlastoručni potpis studenta)