

Komunikacijske kompetencije odgojitelja

Grabušić Rožaj, Mateja

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Teacher Education / Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet**

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-27**

Repository / Repozitorij:

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



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
UČITELJSKI FAKULTET
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ

Mateja Grabušić Rožaj

KOMUNIKACIJSKE KOMPETENCIJE ODGOJITELJA

Završni rad

Zagreb, lipanj, 2024.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
UČITELJSKI FAKULTET
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ

Mateja Grabušić Rožaj

KOMUNIKACIJSKE KOMPETENCIJE ODGOJITELJA

Završni rad

Mentor rada:

Mr.sc. Ana Valjak Čunko

Zagreb, lipanj, 2024.

SAŽETAK

Komunikacija je temelj svakodnevnog života. Sposobnost za raspoznavanjem dobre komunikacije ključna je za razvoj vlastitih kompetencija. Komunikacijom razmjenjujemo različite informacije, odnosno prenosimo poruke s jedne osobe na drugu. Kako bi komunikacija bila uspješna, potrebno je naglasiti važnost dvosmjerne komunikacije. U odgojno - obrazovnom programu komunikacija je jedan od najznačajnijih zahtjeva koji se očekuje od budućih odgojitelja. Osim toga, pošto značajno utječe na razvoj djece, vrlo je bitna u radu s njima. Odgojitelji su osobe koje stvaraju poticajno i kvalitetno okruženje, a svojim vještinama i obrazovanjem postaju ključni čimbenici u razvoju djece te pružaju podršku roditeljima. Pozitivan pristup koji zauzimaju, od osobite je važnosti za uspješan odgoj i obrazovanje. Razumijevanje i prihvaćanje djece temelj je svakog odgojno - obrazovnog programa. Osim toga, vrlo je bitno cjeloživotno usavršavanje kako bi znanje i vještine odgajatelja kontinuirano rasle. Dobra i kvalitetna samorefleksija je stup podrške odgojiteljima u njihovom napredovanju te daljnjem obrazovanju, te se na taj način doprinosi boljitku zajednice.

Ključne riječi: komunikacija, djeca, odgojitelj, samorefleksija

SUMMARY

Communication is the foundation of everyday life. The ability to recognize good communication skills is essential for developing of competencies. Through communication, we exchange diverse information, conveying messages from one person to another. For communication to be successful, the importance of two-way interaction must be emphasized. In educational programs, communication is one of the most crucial requirements expected of future educators. Moreover, because it significantly influences children's development, it is vital in working with them. Educators are individuals who create a stimulating and high-quality environment. Through their skills and education, they become key facilitators in children's development and provide support to parents. The positive approach they adopt is paramount for successful education and upbringing. Understanding and accepting children is the foundation of every educational program. Additionally, lifelong learning is essential for the continuous growth of educators' knowledge and skills. High-quality self-reflection serves as a pillar of support for educators in their advancement and further education, thereby contributing to the betterment of the community.

Keywords: communication, children, educators, self-reflection

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. VAŽNOST KOMUNIKACIJE.....	3
2.1.Što je komunikacija?.....	3
2.2.Tipovi komunikacije.....	4
2.2.1. Verbalna komunikacija.....	5
2.2.2. Neverbalna komunikacija.....	7
2.3.Komunikacija u svakodnevnom životu.....	9
3. OBLICI KOMUNIKACIJE ODGOJITELJA I DJETETA.....	12
4. OBLICI KOMUNIKACIJE ODGOJITELJA I RODITELJA.....	16
5. ODGOJITELJ U RAZVOJU KOMUNIKACIJSKIH KOMPETENCIJA KOD DJECE.....	20
6. RAZVIJANJE KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA ODGOJITELJA SAMOREFLEKSIJOM.....	25
6.1.Važnost samorefleksije.....	25
6.2.Utjecaj samorefleksije na razvoj komunikacijskih vještina kod odgojitelja.....	26
7. ZAKLJUČAK.....	29
LITERATURA.....	30

1. Uvod

Komunikacija je važan način razmjene informacija. Bez obzira na to jesu li nam te informacije potrebne ili služe kao zabava, komunikacijom se koristimo u svakom društvenom i privatnom kontekstu. Ona se odvija gotovo nesvjesno jer ne možemo ne komunicirati. Svjesno ili nesvjesno, putem signala izražavamo mišljenja, želje, potrebe, razgovaramo i ostvarujemo socijalni kontakt. Na temelju toga, možemo sa sigurnošću reći da svakodnevno koristimo komunikaciju i da je ona važan dio našeg društvenog života. Zbog takve "jednostavne" primjene često ne uviđamo njezinu složenost. Naime, moramo prilagoditi način govora ovisno o tome s kim razgovaramo - ne obraćamo se isto članovima obitelji, prijateljima, kolegama na poslu ili djeci i odraslim osobama. Također, važni su i naši držanje, pristup i neverbalna komunikacija. Način na koji komuniciramo odražava našu osobnost - govori o našem porijeklu, odgoju i društvu u kojem smo odrasli te ostavlja opći dojam o nama kod sugovornika.

Cilj komunikacije s djecom u skupinama je da se svako dijete može otvoriti i da se sa svakim djetetom može dobro komunicirati, kako bi i dijete učilo dobre komunikacijske vještine. Djeca u predškolskoj dobi imaju veliku mogućnost pamćenja i učenja. Stoga je uloga odgojitelja da pomno prate njihov napredak, prvenstveno kroz igru, jer na taj način uče komunicirati sa ostalom djecom. Isto tako, vrlo je važno imati profesionalnu komunikaciju s odgojiteljem u radnoj skupini, kako bi mogli zajedno provoditi aktivnosti te zajednički razvijati kompetencije.

U svom profesionalnom djelovanju, odgojitelji svakodnevno komuniciraju s različitim skupinama, od stručnih službi do roditelja. Svaka komunikacija zahtijeva poseban pristup, budući da se razlikuju po svojoj prirodi i ciljevima. Važno je održavati visok standard profesionalizma i stručnosti u tim komunikacijskim situacijama. Iako su one izazovne zbog potrebe postizanja željenih rezultata, također nose i rizik od nerazumijevanja koje može dovesti do neuspjeha u ostvarenju ciljeva.

Neuspjeh u komunikaciji može rezultirati stvaranjem negativnog dojma sugovornika o odgojitelju, što može dugoročno narušiti njegov profesionalni ugled. Loš profesionalni ugled može rezultirati nedostatkom povjerenja sudionika u komunikaciji, bilo da se radi o roditeljima ili kolegama, što dalje može dovesti do smanjenja vlastitih kompetencija odgojitelja.

Iako se komunikacija s djecom tradicionalno smatrala ključnom u obrazovanju odgojitelja, njihov profesionalni rad obuhvaća širu paletu komunikacijskih situacija s različitim dionicima.

Upravo zbog svjesnosti da odgojitelji i njihov način komunikacije je ključ uspjeha te je zbog toga potrebno konstantno unaprjeđivati njihove komunikacijske vještine. Odgojitelj je osoba koja najviše komunicira s djecom te prati njihove potrebe u razvojnim fazama te je njegova svjesnost dobre komunikacije s djecom, verbalne ili neverbalne vrlo važna. Na taj način se djeca uvažavaju te potiču dobroj komunikaciji u daljnjem procesu učenja.

Cilj ovog završnog rada je dati pregled tipova komunikacije, te komunikacije između odgojitelja i djece te odgojitelja i roditelja. Osim toga, cilja rada je opisati utjecaj samorefleksije na razvoj komunikacijskih vještina odgojitelja. Nadalje, u radu su opisane komunikacijske kompetencije odgojitelja. Završni rad se sastoji od šest poglavlja. Svako poglavlje ističe važnost navedene teme te implementaciju u odgojni sustav.

2. Važnost komunikacije

2.1. Što je komunikacija?

Općenita definicija riječi „komunikacija“ je tzv. „izmjena poruka“. Sama komunikacija uključuje razmjenu signala sugovornika. Može se prenositi pokretima ruku, tijela, očima te zvukovima koji stvaraju glas. Sama komunikacija temelji se na prenošenju poruka koje želimo da primatelj utvrdi. Potrebno je dobro prenositi poruku te da ona bude razumljiva primatelju. Također je važno dobro sažeti važnost informacije, da bi primatelj shvatio ono što smo htjeli reći (Zrilić 2010).

Adler i Towne (1978) istražuju korijene definicije komunikacije, opisujući je kao proces prijenosa mentalnih slika s jedne osobe na drugu. U kontekstu odgoja, učinkovita komunikacija postaje ključna za postizanje odgojnih ciljeva. Posebno je važna u situacijama poučavanja i učenja, gdje odgojitelj djeluje kao pošiljatelj poruka koje sadrže informacije o vještinama koje djeca trebaju usvojiti.

Riječ "komunikacija" potječe iz latinskog jezika, od riječi "communicare," što znači "učiniti općim." Komunikacija se definira kao razmjena informacija, osjećaja i ideja, koja se odvija putem verbalnih i neverbalnih sredstava, prilagođena društvenoj prirodi i situacijskom kontekstu (Fox, 2001, str. 13).

U rječniku hrvatskog jezika, komunikacija je definirana kao proces primanja i pružanja informacija, bilo pismeno ili usmeno. Pridjev "komunikativan" opisuje osobu koja je otvorena, lako se ophodi s drugim ljudima, ekstrovertirana je i sklona vođenju i poticanju razgovora. Dodatno, komunicirati znači važnost u interakciji, povezivati se, održavati i uspostavljati komunikaciju (Anić, 1991).

Komunikacija je temeljni oblik ljudskog ponašanja koji stvara povezanost i interakciju s drugima. Ona nije statična, nego se razvija. Ključno je da poruka u komunikaciji ne bude samo primljena, već i da se razumije njezino značenje i namjera sugovornika. Komunikacija je dinamičan proces koji uključuje sve prisutne sudionike, a ne samo prijenos poruke između pošiljatelja i primatelja (Zrilić, 2010).

Komuniciranje se može definirati kao razvoj organizma koja utječe na ponašanje drugog, pri čemu ta promjena ima značajnu vrijednost za pošiljatelja ili primatelja. Proces prilagodbe i

evolucije kompleksnih sustava uključuje transakcijsku razmjenu između organizma i okoline, koja je jednako važna kao i sam organizam. Ovo je ujedno i suština procesa čovjekova komuniciranja s njegovim društvenim okruženjem (Bakić-Tomić, 2003).

Prema Ljubešić i Capanec (2012) komunikacija je važan dio za učenje govora i možemo ga podijeliti na tri načina. Jezik se uči kroz komunikaciju, govor je sredstvo koje nam je potrebno za komunikaciju, te razvoj jezičnih i govornih sposobnosti je važan tako što dijete uspije svojom porukom privući pažnju druge osobe. Važno je napomenuti da prije nego dijete započne svoj govor, treba usvojiti niz vještina i znanja a koje mu omogućuju da bude aktivan u komunikaciji.

Osnova komunikacijskog procesa i njegove kvalitete leži u međuljudskim odnosima, koje možemo definirati kao redovite susrete s određenim osobama. U psihologiji je poznato da gubitak ili izgradnja odnosa predstavljaju najvažnije životne događaje koji izravno utječu na emocionalno i opće psihičko stanje, kao i na zdravlje, budući da je čovjek društveno biće. Temeljne vrste međuljudskih odnosa, poput prijateljstva, suradnje i druženja, stječu se tijekom procesa socijalizacije, u kojem se usvajaju i uče ti individualni i sociokulturološki tipovi odnosa, koji su ključni za kvalitetnu komunikaciju (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

2.2. Tipovi komunikacije

U samom procesu ostvarivanja komunikacijskih ciljeva pomažu nam različiti oblici komunikacije. Svaka odgojno - obrazovna skupina trebala bi sa svojim kompleksnim zadacima podržavati sve oblike komunikacije, kako bi došlo do njihove realizacije. Odgojitelj zato ima u odgojno - obrazovnoj skupini zadatak usvojiti različite oblike komunikacije kako bi bio spreman na sve izazove. Odgojiteljske vještine i predznanja olakšavaju odgojitelju u odabiru različitih oblika komunikacije (Rogulj, 2018).

Komunikacija često obuhvaća verbalne i neverbalne oblike izražavanja. Neverbalni aspekt komunikacije ima ključnu ulogu u tome kako se primljene poruke percipiraju. Neverbalna komunikacija omogućuje izražavanje stavova i osjećaja, što je od izuzetne važnosti u odgojiteljskom poslu. Prepoznavanje djetetovih neverbalnih znakova ključno je za uspješnu interakciju. Kroz svjesnu uporabu neverbalne komunikacije, odgojitelj može uspostaviti jaču vezu

s djetetom, što može dodatno stvoriti ugodnu atmosferu te osigurati verbalnu komunikaciju za otvorene i iskrene razgovore (Zrilić, 2010).

Što se tiče same komunikacije, u literaturi se navode različite podjele pa tako Rogulj (2018) navodi da se komunikacija dijeli na verbalni i neverbalnu, ali svaka od tih komunikacija ima u sebi neke podjele.

Ovisno o načinu komunikacije, bira se vrsta iste. Poznato je da se danas često komunikacija odvija preko interneta, a isto tako odvija se telefonom, mobitelom, govorom, pjevanjem, plesom, kontaktom, očima te dodirrom. Osim toga komunikacija između odgojitelja i djece ili odgojitelja i roditelja se može odvijati putem različitih kanala, a najčešći su direktnom komunikacijom (vizualno i govorom) te putem različitih aplikacija za audio i video komunikaciju (online aktivnosti u situacijama poput pandemije COVID virusa). Obzirom da se u odgojiteljskoj struci najviše koristi verbalna i neverbalna komunikacija, ovaj završni rad detaljnije opisuje navedene oblike komunikacije.

Tatković, Diković, Tatković (2016) navode da su komunikacijske vještine u radu s ljudima značajne, te samo učenjem i ponavljanjem naučenog ćemo naučiti dobro komunicirati. Svaka komunikacijska vještina je važna da bismo dobro obavljali svoj posao, rješavali situacije i donosili kvalitetne odluke.

2.2.1. Verbalna komunikacija

Verbalna komunikacija uključuje razmjenu informacija među ljudima. Može se odvijati usmeno ili pismeno. U radu s roditeljima, odgojitelj često koristi usmenu komunikaciju, dok se pisana komunikacija koristi za opće obavijesti poput planova za izlete, roditeljskih sastanaka i slično. Naše riječi imaju moć oblikovati tuđe misli, jer su one alat pomoću kojeg stvaramo mentalne slike (Borg, 2010).

Glavni problem u verbalnoj komunikaciji, koji često dovodi do nesporazuma, je nesklad između izgovorenog i onoga što se namjeravalo reći. Kako bismo izbjegli nesporazume i nepotrebne sukobe, potrebno je jasno formulirati poruku koju želimo prenijeti, nadopuniti izostavljene informacije te provjeriti vlastite predrasude. Za postizanje razumljivosti i jasnoće, u

poruku treba uključiti osobu o kojoj se pričai, navesti razloge, moguće posljedice i, ako te, spomenuti drugu stranu zbog usporedbe (Brajša, 1994).

Verbalnu komunikaciju možemo podijeliti na usmenu i pismenu i u tradicioonalnoj i suvremenoj komunikaciji, a razliku pronalazimo u vrsti medija koji se koristi u tom procesu (Jevtić, 2018).

Usmena komunikacija ima mnoge prednosti u usporedbi s drugim oblicima razmjene informacija. Najvažnija je prednost što ljudi putem razgovora, pitanja i odgovora odmah dobivaju povratnu informaciju i procjenjuju razumijevanje drugih sudionika. Brzina i fleksibilnost koju omogućuje usmena komunikacija nadmašuju prednosti pisane riječi. Ova vrsta komunikacije omogućuje privlačnost i fizički kontakt sa sugovornikom, a poruke se mogu odmah dodatno pojasniti ako je potrebno. Također, u razgovorima licem u lice, sudionici se mogu usredotočiti na neverbalne znakove, izraze lica i govor tijela, što im pomaže da procijene vjerodostojnost izrečenog. Za razgovore licem u lice nije potrebna tehnologija poput papira, olovke, računala, printera ili telefona. Ljudi počinju učiti govoriti od rođenja, a većina je toliko vješta u tome da im ne treba posebna priprema za neformalne razgovore. Formalni razgovori, s druge strane, ponekad zahtijevaju planiran pristup (Rouse, 2005).

Većina nas smatra govor jednostavnom i svakodnevnom aktivnosti koju uzimamo zdravo za gotovo. No, usmena komunikacija ima i svoje nedostatke. Pošiljalatelj ponekad ne razmisli dovoljno o značenju svojih riječi za primatelja, što može dovesti do nesporazuma. Kako često ne razmišljamo o tome što ćemo reći, skloni smo izgovoriti više nego što smo namjeravali ili reći nešto što kasnije požalimo (Rouse, 2005).

Prema Jevtić (2018) možemo reći da usmena komunikacija definira govor kao važan element uspostave komunikacije. Vrlo je važno postaviti jasnu i kvalitetnu komunikaciju između svih čimbenika u prenošenju informacija govorom. Važno je napomenuti da se taj proces može odvijati izravnim kontaktom ili razgovorom preko telefona ili mobitela.

Pisana komunikacija uključuje razmjenu informacija s drugima putem pisanih riječi. Ova vrsta komunikacije može se odvijati kroz razne kanale, uključujući e-mail, tekstualne poruke,

izvješća, članke i bilješke. Prednost pisane komunikacije je mogućnost višekratnog uređivanja i izmjene sadržaja prije nego što se pošalje primatelju. Pisanje je ljudski izum, a najraniji oblici pisane komunikacije vjerojatno su se razvili iz crteža drevnih ljudi, koji su služili kao slikovni zapisi ili piktogrami. Povijesno gledano, prva pisana komunikacija pojavila se u obliku piktograma urezanih u kamen (Yule, 2010). Odgojitelji trebaju biti svjesni da je verbalna komunikacija dio naše svakodnevnice, kada se obraćaju roditeljima, ostalim kolegama, stručnim suradnicima i da je veoma važno dobro i jasno prenositi zadane informacije .

2.2.2. Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija je način na koji ljudi komuniciraju bez korištenja riječi, bilo svjesno ili nesvjesno. Ovaj široki pojam obuhvaća razne oblike izražavanja poput govora tijela, uključujući izraze lica, ton glasa, geste, položaj tijela, pokrete, dodir i pogled. Čak i cjelokupan vanjski izgled osobe igra ključnu ulogu u ostavljanju dojma i utjecaju na percepciju drugih. Budući da neverbalni znakovi mogu imati različita značenja, preporučuje se njihova interpretacija kroz kombinaciju više znakova i povezivanje s verbalnim porukama. Problem s neverbalnom komunikacijom leži u tome što je za pravilno dekodiranje tih znakova potrebno dobro poznavanje i temeljito proučavanje, uzimajući u obzir okolnosti i situaciju. Dok je većini ljudi jednostavno oblikovati verbalne poruke prema vlastitim potrebama, neverbalna komunikacija je mnogo složenija jer tijelo često nesvjesno odaje prave osjećaje i namjere govornika. Stoga, interpretacija neverbalnih znakova zahtijeva određeno razumijevanje načela neverbalne komunikacije (Fox, 2001).

Tijekom povijesti neverbalna se komunikacija razvijala i prilagođavala uvjetima. Koliko je god neverbalna komunikacija nešto što je urođeno i genetski predodređeno, djeca već od najranije dobi mogu svoju neverbalnu komunikaciju prilagoditi društveno socijalnim oblicima ponašanja. Stoga ne čudi njezina kompleksnost i slojevitost kao i važnost u samome procesu komunikacije. Neverbalna komunikacija predstavlja nadogradnju verbalne komunikacije, dodajući novu dimenziju i obogaćujući percepciju poruka između pošiljatelja i primatelja. Ona omogućuje izražavanje emocija, prikazivanje stavova, refleksiju osobnosti te potiče ili mijenja

verbalnu komunikaciju. Različiti elementi neverbalne komunikacije uključuju tjelesno držanje, gestikulaciju, izraze lica, pogled, ton glasa, dodir, fizički izgled i atraktivnost, udaljenost i osobni prostor te kontekst vremena i prostora (Knapp i Hall 2010).

Kada nam sugovornik pristupi s širokim osmijehom na licu, vjerojatnije je da će se uspostaviti pozitivna komunikacija. Kao što kaže stara poslovice, osmijeh se uvijek vraća osmijehom. Razlike u neverbalnoj komunikaciji među spolovima očituju se u korištenju gesta. Gestikuliranje je češće kod žena, dok se kod njih često može primijetiti veći raspon emocija na licu. Također, smatra se da žene bolje prepoznaju i interpretiraju neverbalne znakove u komunikaciji te se češće koriste neverbalnim izražavanjem (Pease, 2002).

Neverbalna komunikacija stvara socijalnu interakciju, regulira tok razgovora, te može zamijeniti, pojačati ili izmijeniti verbalnu komunikaciju. Kroz neverbalne signale učitelj izražava zanimanje i prijateljstvo, čime se stvara iskreniji dijalog između njega i učenika. Komunikacija je više od razmjene riječi, misli i ideja; ona nadilazi jednostavno davanje i primanje informacija i poruka. To je vještina koja se uči i razvija, uspostavljajući odnos s učenikom i određujući dalji tijek interakcije. Komunikacija je dvosmjernan proces koji uključuje nastojanje da se razumiju misli i osjećaji govornika te na njih djelotvorno odgovori (Zrilić 2010).

Cilj uspješne komunikacije jest da osim što slušamo izgovorene riječi od strane sugovornika, da obratimo pažnju na neverbalni izričaj tijela. Ponekad način na koji osoba neverbalno pokazuje komunikaciju, može uvelike utjecati na verbalnu informaciju. U obrazovnom sustavu, uspješna komunikacija je ključna za postizanje odgojnih ciljeva. Kada se radi o komunikaciji s djecom, ona postaje posebno važna tijekom procesa učenja i podučavanja. Odgajatelj prenosi informacije o određenim vještinama, a od djece se očekuje da te informacije razumiju i primijene. Ukratko, učinkovita komunikacija podrazumijeva međusobno razumijevanje i dijeljenje značenja među pošiljatelja i primatelja poruke, pri čemu je najvažniji element razumijevanje (Ford, Knight i McDonald-Littleton, 2001).

Prilikom analiziranja sličnosti i razlika između verbalne i neverbalne komunikacije, važno je napomenuti da se one prvenstveno odražavaju u nivou kontrole koju osoba ima nad svojim izražavanjem. Za razliku od jezika koji ima jasnu strukturu, neverbalni znakovi često nemaju jednoznačno značenje i, kako je već rečeno, njihova interpretacija zavisi od različitih faktora (kao što su spol, kultura i stupanj obrazovanja). Sličnosti i razlike između verbalne i neverbalne komunikacije promatraju se u nivou svjesne kontrole: dok je kontrola u verbalnoj komunikaciji uglavnom potpuna, u neverbalnoj je kontrola samo djelomična (na primjer, tikovi, crvenilo lica ili tapkanje nogom) (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

2.3. Komunikacija u svakodnevnom životu

U današnjem globaliziranom svijetu očekuje se da svaki pojedinac, kako na osobnom tako i na profesionalnom planu, stalno unapređuje i poboljšava svoju komunikaciju, odnosno komunikacijske vještine. Razumijevanje komunikacije pomaže u shvaćanju mnogih socioloških i psiholoških procesa te u prevenciji brojnih nesporazuma i sukoba. Usvajanje vještina učinkovite komunikacije, pregovaranja, dogovaranja i postizanja konsenzusa može smanjiti ili čak potpuno ukloniti sukobe. Na globalnoj razini ove su vještine iznimno važne jer mogu spriječiti nasilje i ratove velikih razmjera te omogućiti mirno rješavanje sukoba. Svaka komunikacija može se analizirati kroz prizmu motivacije, slike o sebi, očekivanja, prilagodbe publike, sukoba i dijaloga (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

Vještina komunikacije je jedna od najbitnijih sposobnosti svakog pojedinca da se integriira unutar društva. Svaki razgovor ima određene posljedice, a postaje kvalitetan i uspješan kada se cilj ostvari. Znanje o komunikaciji ključno je u obrazovanju, poslu i privatnim odnosima. Moderan i suvremeni život zahtjeva dobre komunikacijske sposobnosti. Razvijanje tih vještina od rane dobi doprinosi uspjehu u obrazovanju (vrtić, škola) te kasnije u karijeri. Dobro komuniciranje omogućuje suočavanje s raznim životnim i poslovnim situacijama.

Prema Tatković, Diković, Tatković (2016) uspješna komunikacija se svodi na :

1. Samopoštovanje i slika o sebi - naša percepcija sebe često se razlikuje od onoga kako nas drugi vide, kao i od onoga što stvarno jesmo i što bismo željeli biti.
2. Otvorenost - podrazumijeva dijeljenje osobnih iskustava, mišljenja i reakcija. Određena razina otvorenosti nužna je za kvalitetnu komunikaciju. Veća razina otvorenosti obično je povezana sa samopoštovanjem. Otvorenost se smatra profesionalnom kada služi u svrhu pomaganja drugoj osobi.
3. Ljubaznost i toplina - ljubaznost i toplina ključni su za uspostavljanje kvalitetnog odnosa sa sugovornikom. Oni potiču sugovornika da bude otvoreniji, spontaniji, slobodniji, iskreniji i opušteniji.
4. Izbjegavanje stereotipa i predrasuda - stereotip je pristrano uvjerenje da su svi članovi određene skupine isti i da će se ponašati na isti način. Primjeri stereotipa uključuju kategorizaciju ljudi prema vjeri, spolu ili nacionalnosti. Stereotipi mogu biti i pozitivni i negativni.

Učinkovit razgovor postiže ono što komunikator želi izreći. Ciljevi razgovora su raznoliki. Mogu biti namijenjeni informiranju pojedinca ili grupe te poticanju na određeno djelovanje ili neaktivnost ili rješavanje problema, pojašnjavanje stajališta i slično.

Komunikacija je ključan faktor uspjeha svakog odnosa. Budući da ne možemo direktno pristupiti tuđim mislima, oslanjamo se na komunikaciju kako bismo razmijenili poruke. Ta komunikacija treba biti jasna i učinkovita. Dobro komuniciranje posebno je važno u susretu s ljudima, posebno u odgojno - obrazovnom procesu, da ne bi došlo do nesporazuma. Posjedovanje dobrih komunikacijskih vještina odgojiteljima i općenito ljudima omogućuje alat da razumijemo druge dovoljno dobro da ih uvjerimo u suradnju. Ljudi komuniciraju kako bi zadovoljili potrebu za pripadnošću, da bi bili slušani i cijenjeni, te da bi izgradili veze s drugima (prijateljstva, suradnju, poslovne veze itd.). Ljudi komuniciraju prije svega zato što su društvena bića i žive u zajednicama gdje su u stalnom kontaktu sa drugim ljudima. Komunikacija je važna za napredak i opstanak u današnjem društvu.

Značajke ljudske komunikacije se svodi na niz različitih termina. Tako možemo opisati da ljudi komuniciraju na različite načine i iz različitih razloga.

Prema Tatković, Diković, Tatković (2016) ljudi pokušavaju komunicirati iz različitih razloga:

- Radi zabave;
- Da bi ostavili dojam na druge;
- Da bi pokazali srdačnost i prijateljstvo;
- Dobivanje nekih informacija;
- Da bi nekoga u nešto uvjerali;
- Iz puke pristojnosti;
- Da bi smanjili nelagodu šutnje;
- Da bi održali i uspostavili odnose;
- Da bi podučili ili nešto naučili;
- Da bi pokazali socijabilnost (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

Nadalje, Brajša (2000) ističe ciljeve dobrog i kvalitetnog vođenja razgovora kako slijedi:

- Ne moraš se uvijek sa svakim složiti, ali možeš i dalje s njim piti kavu;
- Ako želiš s nekim uspješno razgovarati, predloži mu najprije razgovor o vašim međusobnim odnosima;
- Ne mora ti svaki sugovornik biti simpatičan, ali pokušaj o tome s njim razgovarati jer ćeš ga možda nakon toga i zavoljeti;
- Ne dopusti da te u razgovoru vode odnosi;
- Vještina razgovora pretpostavlja sposobnost rješavanja sadržajnih problema i uz poremećene odnose;
- Nemoj žrtvovati dobar sadržaj dobrim, ali ni lošim odnosima;
- Pokušavaj prepoznati i prihvaćati različitost ljudi oko sebe;
- U svojim odnosima traži zajedničko, ali dopuštaj i različito;
- Uživaj u različitostima između sebe i drugih te među drugima;
- Osnova čovjekoljublja i demokracije je prihvaćanje različitosti među ljudima;
- U međusobnom općenju metodu isključivanja zamijeni metodom dopunjavanja.

3. Oblici komunikacije odgojitelja i djeteta

Interakcija između odgojitelja i roditelja ključna je za uspješno obrazovanje i razvoj djeteta. Kvalitetna komunikacija omogućuje dijeljenje informacija, razumijevanje potreba djeteta i usklađivanje pristupa odgoja između obitelji i predškolske ustanove.

Procjena početne komunikacije djeteta može se izvršiti kroz tri različita pristupa prikupljanja informacija o njegovim komunikacijskim sposobnostima:

- Promatranjem spontane komunikacije djeteta s roditeljima i/ili vršnjacima;
- Provođenjem strukturiranog intervjua s roditeljima;
- Stvaranjem prethodno definiranih situacija i bilježenjem djetetovih reakcija u tim okolnostima, pri čemu se potiče određeno ponašanje (Wetherby i Prizant, 1993).

Najbolje je koristiti kombinaciju svih triju pristupa kako bi se dobio sveobuhvatan uvid u komunikacijske vještine djeteta. Za ovu vrstu procjene često se primjenjuju standardizirane ljestvice koje ocjenjuju komunikacijske i simboličke obrasce ponašanja djeteta (Wetherby i Prizant, 1993).

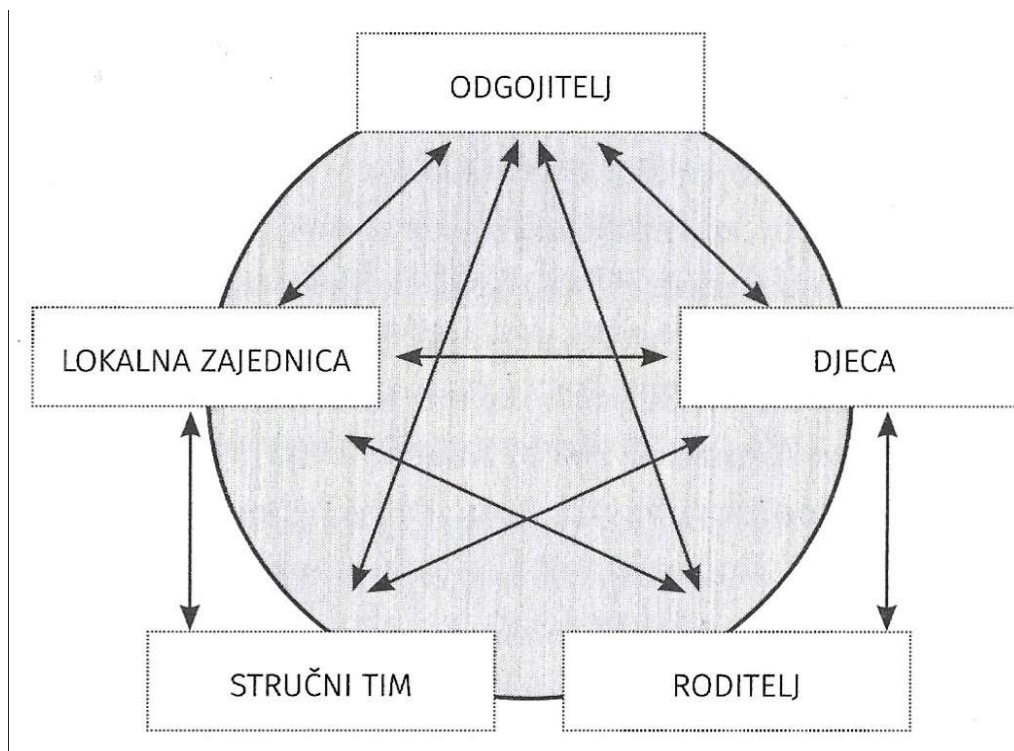
Jedan od glavnih razvojnih zadataka u ranom djetinjstvu je učenje komunikacije odnosno komuniciranja kako bi mogli ostvariti interakciju s osobama oko sebe, kao i za zadovoljenje svojih potreba. Razvoj komunikacije za djecu podrazumijeva stjecanje vještina razumijevanja i izražavanja misli, osjećaja i informacija. Razumijevanje komunikacije počinje prije rođenja (tijekom trudnoće) i nastavlja se kroz život, dok dijete čuje, vidi i tumači informacije koje dobiva od drugih ljudi. Izražavanje, odnosno komunikacija djeteta počinje pokretima glave, očiju i tijela, kao i jednostavnim vokalizacijama i pokretima ruku. Jezično izražavanje napreduje do riječi, rečenica i razgovora kroz mnoge metode uključujući geste, izgovorene riječi, znakovni jezik i sl. Komunikacija je ustvari sustav za manipulaciju simbolima koji je prisutan u vrlo male djece i koji s dobi postaje sve složeniji (Gooden i Kearns, 2013).

U predškolskoj ustanovi, svaki komunikacijski proces usredotočen je na dijete. Za dijete koje prvi put dolazi u vrtić, taj trenutak može predstavljati emocionalni izazov jer se suočava s razdvajanjem od roditelja. Nakon što napuste sigurnost doma, djeca ulaze u nepoznatu okolinu, okružena su strancima, što može biti zastrašujuće iskustvo (Sommer, 2012).

Razumljivo je da će dijete doživjeti različite frustracije i reakcije u takvim situacijama, što se može manifestirati kroz različite oblike ponašanja poput povlačenja, plača, energičnog protivljenja ili odbijanja hrane i sna, teškoće u komunikaciji s odgojiteljem ili agresivnosti. Kompetentan odgojitelj trebao bi pažljivo pratiti djetetovu neverbalnu komunikaciju i stvoriti pozitivno okruženje kako bi olakšao prilagodbu djeteta na novu situaciju. Početak boravka u vrtiću može biti stresan za djecu, odgojitelje i roditelje jer predstavlja promjenu uobičajenog okruženja. Stoga je važno da vrtić pruži stabilno i sigurno okruženje koje podržava djetetove emocionalne potrebe i osjećaje, te razvija osjećaj pripadnosti novoj zajednici (Sindik, 2008). Komunikacijski proces unutar odgojno - obrazovne ustanove je prikazan slikom 1.

Slika 1.

Komunikacijski proces unutar odgojno – obrazovne ustanove (Jevtić i sur., 2018)



Djeca oblikuju poimanje o sebi i svijetu na temelju svojih svakodnevnih iskustava. Jedno od ključnih iskustava koja odrasli mogu pružiti djeci je kvalitetna komunikacija i pažljivo slušanje. Kroz ove interakcije, djeca i odrasli grade odnose koji su ključni za djetetov razvoj i učenje. U ranom djetinjstvu, poticajna okolina i podrška odraslih igraju ključnu ulogu u razvoju

komunikacijskih vještina kod djece. Ova vrsta stimulacije doprinosi cjelovitom razvoju djeteta (Gooden i Kearns, 2013).

Odrasli koji se brinu o djeci imaju odgovornost s njima stvoriti i održavati pozitivne i zdrave odnose. Jedan od najboljih načina za postizanje tog cilja je ostvarivanje pozitivne komunikacije. Istraživanja su pokazala da će djeca koja imaju odnos pozitivne komunikacije s roditeljima i drugim odraslim osobama imati manju vjerojatnost za negativna ponašanja (Traub, 2016).

Za izgradnju pozitivnog odnosa s djecom odgojitelj mora posjedovati odgovarajuće komunikacijske vještine. Osobe iz neposrednog okruženja djeteta, poput roditelja, odgojitelja i vršnjaka ključne su za socijalni razvoj djeteta, jer ona uče o svijetu promatranjem i oponašanjem drugih ljudi. Odgojitelj u vrtiću ima važnu ulogu u djetetovom odrastanju i oblikuje odnose među djecom i ljudima u njihovom okruženju. Stoga možemo reći da odgojitelji imaju ključnu ulogu u oblikovanju budućih generacija, sudjelujući u razvoju pojedinaca i obrazovnom sustavu.

Utvrđeno je da učinkovitost komunikacije između djeteta i odgojitelja utječe na prilagodbu djece u vrtiću i kasnije u školi, na napredovanje u različitim razvojnim područjima i odnose s vršnjacima i odraslima (Ata-Aktürk; Demircan, 2017).

Odgojitelj treba posvetiti pažnju djeci da izraze i podijele svoje ideje, s ciljem razvijanja njihove sposobnosti za razgovor o problemima i mogućim rješenjima. Time djeca produbljuju svoje ideje i razmišljanja te isprobavaju nove riječi u sklopu jezičnog razvoja. Međutim, često se događa da odgojitelji ne uključuju djecu u razgovore koji su kognitivno izazovni (Navratilova, 2017).

Iskusni odgojatelj uvijek bi trebao poticati komunikaciju s djecom kao ključni element svog rada. Povjerenje djece je temeljna stavka koju odgojatelj mora aktivno izgrađivati i održavati. U situacijama kada se susreće s izazovima u komunikaciji, odgojatelj može primijeniti različite pristupe kao što su upotreba lutaka, pripovijedanje priča, kreativno izražavanje putem likovnosti i glazbe te druge aktivnosti. Kroz bajke, priče i basne, odgojatelj može uspostaviti dublju povezanost s djecom te im na kreativan način prenijeti važne poruke. Pričanje priča može pomoći djeci da se smire, fokusiraju i privuče njihovu pažnju. Također, pozitivan aspekt komunikacije putem priča je što djeca mogu pronaći identifikaciju s pozitivnim likovima te biti inspirirana da teže ka osobnom

napretku. Lutke također mogu biti koristan alat za komunikaciju, posebno u situacijama kada je dijalog s djetetom izazovan. One omogućuju djetetu da slobodnije izrazi svoje osjećaje i riješi probleme. Nadalje, odgajatelj može poticati komunikaciju kroz likovnu i glazbenu umjetnost. Kroz djetetove likovne radove i reakcije na glazbu, odgajatelj može bolje razumjeti djetetove emocionalne potrebe i stanje. Bitno je da odgajatelj prepozna najučinkovitiji način komunikacije s djetetom kako bi uspješno riješio sve izazove koji se javljaju u procesu odgoja i obrazovanja (Peteh, 2018.)

Gestikulacija koja otkriva nestrpljenje poput tapkanja olovkom, prekida razgovora ili neuzimanja u obzir djetetovih potreba može ozbiljno narušiti komunikaciju između odgajatelja i djeteta. Također, znakovi koji pokazuju želju za brzim završetkom razgovora mogu stvoriti negativnu atmosferu. Kada odgajatelj koristi povišen glas ili prijeteći ton tijekom razgovora s djetetom, to može odmah ugušiti djetetovu volju za daljnjom komunikacijom. Važno je imati na umu da dijete kontinuirano procjenjuje odgajatelja - kako se ponaša, kakva je njegova osobnost te kako komunicira. Obrnuto, odgajatelj također procjenjuje djecu u njihovom ponašanju i sposobnosti učenja (Sindik, 2008).

Kada se odgajatelj bavi drugim zadacima, poput pripreme radnih bilježnica ili obavljanja drugih aktivnosti, te se dijete obrati, važno je da odgajatelj odmah prekine s trenutnim poslom i posveti punu pažnju djetetu. To uključuje prestanak rada na drugim zadacima te usmjeravanje svog fokusa na dijete. Bitno je da odgajatelj ne obavlja nikakve druge aktivnosti dok razgovara s djetetom. Važno je da odgajatelj uspostavi kontakt očima s djetetom, strpljivo sasluša njegovo pitanje ili komentar, te pruži odgovor ili podršku koji su potrebni (Sindik, 2008).

4. Oblici komunikacije odgojitelja i roditelja

Promijenjeni pogledi na dijete i djetinjstvo, kao i prepoznavanje važnosti uloge roditelja u poticanju dječjeg razvoja, stvaraju temelje za uspostavljanje novih odnosa i podjelu odgovornosti između roditelja i odgojitelja (Jevtić 2018).

Positivna komunikacija i odnosi s roditeljima doprinose izgradnji povjerenja. Povjerenje između roditelja i odgojitelja pridonosi lakšem rješavanju eventualnih problema koji se javljaju tijekom djetetovog boravka u dječjem vrtiću. Roditelji i odgojitelji primorani su komunicirati i prilikom tog uspostaviti neku vrstu odnosa. Kvaliteta tog odnosa kao i komunikacije može biti svakojaka, a ovisi o nizu čimbenika koji se odnose na roditelje, odgojitelje i djecu (Petrogiannis i Penderi, 2014).

To mogu biti, primjerice, stav odgojitelja prema roditeljima i obrnuto, nedostatak vremena za dublji razgovor, česte promjene odgojitelja u dječjem vrtiću i slično. Osim toga, važni faktori mogu biti kvaliteta obrazovanja odgojitelja, posebno u smislu komunikacije, godine radnog iskustva, (ne)zadovoljstvo poslom i sl. Iako nije provedeno dovoljno istraživanja da bi se mogli istaknuti neki faktori kao manje ili više značajni, odgojitelji unatoč svim navedenim čimbenicima moraju biti spremni za rad s raznolikom grupom, uključujući i djecu i roditelje. S druge strane, karakteristike roditelja, poput komunikacijskih vještina, angažmana u dječjim aktivnostima u vrtiću te odnosa s djecom, utječu na njihov odnos s odgojiteljima. Također, osobine djece, poput kognitivnih vještina, socijalne kompetencije ili problematičnog ponašanja, mogu doprinijeti kvaliteti komunikacije između roditelja i odgojitelja (Swartz i Easterbrooks, 2014).

Neodvojiv dio suradnje između obitelji i odgojno- obrazovne ustanove jest podrška obiteljima. Za razliku od uključivanja/sudjelovanja/angažiranosti roditelja, u kojem je naglasak na očekivanjima aktivnosti kod roditelja, ovdje je potreban dodatni angažman odgojitelja. Roditeljstvo je podložno promjenama koje su uzrokovane promjenama društva u cjelini. Može se s toga pretpostaviti da je roditeljstvo danas zahtjevnije, te da roditelji imaju manje prilika za razgovor o samom roditeljstvu unutar svojih društvenih zajednica (Jevtić, 2018.)

Prema Jevtić možemo zaključiti da suradnju roditelja i odgojitelja određuje i kultura odgojno- obrazovne ustanove. To znači ako je kultura ustanove takva da podržava roditelje i usmjerena je na poboljšanje u odgoju, obrazovanju, sasvim je razumljivo da će svi odnosi međusobno biti kvalitetniji.

Pozitivna komunikacija i odnosi s roditeljima doprinose izgradnji povjerenja. Povjerenje između roditelja i odgojitelja pridonosi lakšem rješavanju eventualnih problema koji se javljaju tijekom djetetovog boravka u dječjem vrtiću. Roditelji i odgojitelji primorani su komunicirati i prilikom tog uspostaviti neku vrstu odnosa. Kvaliteta tog odnosa kao i komunikacije može biti svakojaka, a ovisi o nizu čimbenika koji se odnose na roditelje, odgojitelje i djecu (Petrogiannis i Penderi, 2014.).

Obrazovne ustanove često su prve institucije s kojima se roditelji susreću. Iako ih roditelji doživljavaju prvenstveno kao mjesta za obrazovanje i odgoj svoje djece, te ustanove također mogu biti izvori podrške i savjeta za roditelje. Već je naglašeno da je osobno iskustvo ključno za dobru suradnju između roditelja i odgojitelja, a kasnije i između roditelja i učitelja. Stoga, odgojitelji igraju važnu ulogu u osiguravanju te suradnje i komunikacije između roditelja i obrazovnih stručnjaka. Od presudne je važnosti da odgojitelji mogu adekvatno odgovoriti na potrebe roditelja. Oni bi trebali biti upoznati s podrškom koju država nudi roditeljima, ali prvenstveno bi trebali pružati obrazovnu podršku kroz različite programe za jačanje roditeljskih kompetencija (Hallgreten, 2010).

Komunikaciju s roditeljima odgojitelj može uspostaviti u brojnim oblicima, a neki od najčešćih su roditeljski sastanci, individualni razgovori, oglasna ploča, telefonski razgovori/mail i sl. te prilikom zajedničkih aktivnosti roditelja i djece vezanih uz vrtić (Rogulj, 2019).

Roditeljski sastanci su tradicionalan i najčešći način komunikacije s roditeljima u odgojnim – obrazovnim ustanovama, a karakterizira ih grupni oblik. Ovi sastanci služe za razmjenu informacija, dogovaranje aktivnosti u vrtiću te rješavanje zajedničkih problema koji se tiču roditelja i djece. Za uspjeh roditeljskih sastanaka važno je pažljivo i temeljito planiranje. Postavljanje vremenskog okvira na početku sastanka doprinosi njegovoj produktivnosti. Odgojitelji trebaju imati jasno definiranu svrhu sastanka, precizno utvrđene teme za raspravu te uključivati pozitivne aspekte sudjelovanja djece u grupnim aktivnostima.

Svaki vrtić u svom programu ima određen broj roditeljskih sastanaka tijekom školske godine. Ti sastanci se sastoje od informativnih i tematskih sastanaka, koji se održavaju u skladu s trenutnim potrebama grupe, vrtića ili zajednice. Odgojitelj za svaki sastanak mora imati jasno postavljene ciljeve, koji uključuju pružanje informacija o specifičnim razvojnim karakteristikama djece, obavještanje roditelja o detaljima odgojno-obrazovnog procesa i jačanje roditeljskih

vještina u određenim područjima. Također, važno je aktivno uključivati roditelje tijekom sastanaka kako bi se potaknula interakcija i veća uključenost u buduće aktivnosti grupe (Jevtić, 2018).

Za razliku od grupnih sastanaka, preporučuju se što češći individualni razgovori s roditeljima, pri čemu bi ton trebao biti ležeran i prijateljski, a ne strogo formalan. Ovaj pristup uključuje pažljivo slušanje roditeljskih mišljenja, konstruktivnu raspravu te zajedničko razrađivanje plana i aktivnosti za rješavanje problema. Svaki roditelj želi znati kako njegovo dijete napreduje u vrtiću: kako jede, spava, ponaša se, što ga zanima i u čemu je uspješno. Kada je dijete dobro, to roditelju pruža potvrdu da je i on dobar roditelj (Milanović i sur., 2014).

Pokretač individualnog razgovora može biti odgojitelj, član stručnog tima ili roditelj. Ovi razgovori obuhvaćaju razne teme, poput prilagodbe djeteta, specifičnih potreba djeteta ili roditelja, te pojave određenih problema. Važno je posebno istaknuti roditeljima mogućnost ovakve vrste komunikacije kako bi bili informirani o svim dostupnim oblicima suradnje (Jevtić, 2018).

U komunikaciju s roditeljima spada i kutić za roditelje; mjesto gdje imamo pisanu komunikaciju između odgojitelja i roditelja. Kutić za roditelje obično je smješten blizu ulaza u odgojnu skupinu, gdje roditelji mogu pronaći sve potrebne informacije o odgojno-obrazovnom procesu (Jevtić, 2018).

Na maksimalni oblik aktivnosti podrazumijevamo i zajedniča druženja. Ovaj oblik suradnje zahtijeva maksimalnu uključenost roditelja i njihov značajan angažman. Odgojitelj treba dobro poznavati roditelje kako bi mogao iskoristiti njihove potencijale i planirati dodatnu uključenost roditelja te podjelu zadataka kao što su snimanje, izrada kulisa i kostima. Također, treba prepoznati i iskoristiti pojedinačne talente i sposobnosti među roditeljima (Jevtić, 2018).

U današnje vrijeme, komunikacija putem tehnologije postaje neizbježna. Većina ljudi koristi neki oblik digitalne komunikacije jer je praktična i brza. Ova vrsta komunikacije pruža brojne mogućnosti, uključujući telefonske pozive, komunikaciju putem mobilnih aplikacija, društvenih mreža, video konferencija ili poziva, kao i web-stranice odgojnih ustanova. Jevtić (2018) spominje da korištenjem digitalnih tehnologija razvijamo novi način komuniciranja. Svakako moramo razlikovati način takve vrste komunikacije. Pisanom komunikacijom možemo teoretski i odgoditi odgovor, te dobro razmisliti što ćemo poslati u poruci. Ne možemo vidjeti ni ton, ni izraz lica u takvoj komunikaciji.

Učinkovita komunikacija s roditeljima zahtijeva od učitelja razvijene socijalne i komunikacijske vještine, uključujući poštovanje, sposobnost izgradnje pozitivnog odnosa, iskazivanje interesa i empatije te dodatno pojašnjavanje izjava kako bi se osiguralo točno razumijevanje. Važno je koristiti svakodnevni, ležerni jezik i ne prijeteći ton u razgovoru. Odgovarajuća otvorena i zatvorena pitanja također pomažu u prikupljanju informacija i traženju doprinosa roditelja. Istraživanja su pokazala da roditeljima najviše odgovara kada se prema njima postupa s poštovanjem i kao prema ravnopravnim partnerima u komunikaciji s odgojiteljima (Lindle, 1989).

Postoji niz prepreka koje mogu ometati kvalitetnu komunikaciju između odgojitelja i roditelja. Na društvenoj razini primjećujemo trend sve većeg udaljavanja javnosti od institucija, uključujući i obrazovne. Ovo udaljavanje često proizlazi iz općeg nepovjerenja u stručnost i rad tih institucija. Mnogi roditelji osjećaju da im nedostaje podrška, da ih se ne primjećuje te da su preopterećeni svakodnevnim obvezama. Zbog svega ovoga, uspostavljanje pozitivne komunikacije između roditelja i odgojitelja može biti veliki izazov.

Roditelji preferiraju topao i osoban pristup u kojem mogu izraziti svoj stil komunikacije i osjećati se podržano. Nasuprot tome, odgojitelji koji pružaju podršku roditeljima često ne nailaze na razumijevanje i podršku za takav način komunikacije. To dodatno opterećuje odnos između roditelja i odgojitelja, što može negativno utjecati na njihov pristup prema djetetu unutar skupine.

5. Odgojitelj u razvoju komunikacijskih kompetencija kod djece

Dijete namjerno komunicira kada počne svjesno proizvoditi ponašanje usmjereno prema drugoj osobi, s jasnom predodžbom o učinku tog ponašanja na tu osobu. To znači da je dijete tijekom ranijeg razvoja moralo često promatrati reakcije svoje okoline, analizirati ih i povezivati sa svojim postupcima. Drugim riječima, dijete je aktivno učilo kako svojim motoričkim djelovanjem može utjecati na okolinu i koje reakcije može očekivati u skladu s određenim ponašanjem. Tijekom tog procesa, dijete je moralo naučiti mnogo o funkcioniranju svoje okoline i prepoznati određene pravilnosti u ponašanju ljudi. Promatranjem osoba u svojoj blizini i interakcijom s okolinom, dijete je postupno razvijalo nove obrasce procesuiranja informacija i povezivanja iskustava, što je na kraju dovelo do svjesne komunikacije i namjernog slanja poruka (Cepanec, 2024).

U knjizi "Devet lica jednog odgojitelja/roditelja" Slunjski (2003) opisuje različite aspekte odgojitelja u kontekstu njihove osobnosti: perfekcionista, pomagač, ambiciozni, kreativac, intelektualac, principijelan, hedonist, strogi šef i miroljubivi. Svaka od navedenih osobina pruža odgojiteljima različite alate i strategije za komunikaciju s djecom.

Postizanje praktičnih kompetencija odgajatelja nije jednostavan zadatak i ne odnosi se samo na primjenu stečenog znanja u praksi. Razvoj tih kompetencija zahtijeva vještinu uspješnog poučavanja i razvijanje praktičnih sposobnosti. Razlika između te dvije vrste vještina je izuzetno važna jer je poučavanje i misaoni i praktični proces. Odgojno-obrazovna praksa je složena i često nepredvidiva aktivnost, koja se najčešće manifestira kao niz nejasnih situacija (Vujičić, 2021).

Odgajatelj mora stjecati znanje kroz akciju, što znači da koristi znanje u svojim promišljenim akcijama, gdje se refleksija o akciji događa tijekom ili nakon nje. Drugim riječima, akcija prethodi razmišljanju. U svakodnevnoj odgojno-obrazovnoj praksi, kompetentan praktičar se suočava s problemima ili zadacima, te najprije poduzima akciju, a potom razmišlja o njejoj učinkovitosti i svrsi. Izvrstan praktičar intuitivno donosi odluke, djeluje uspješno i rješava nepredviđene situacije (Vujičić, 2021).

Autori Šagud (1994) i Kramer (2006) smatraju da kvalitetan odgojitelj mora biti :

- Osoba koja kontinuirano uči, istražuje nepoznato i ispituje različite modele bez pretenzija da unaprijed zna odgovore na sva pitanja;
- Osoba s izraženom željom za napredovanjem na osobnom i profesionalnom planu;
- Dobar promatrač i pažljiv slušatelj djece;
- Poznavatelj sredine u kojoj radi, s razumijevanjem svih socijalnih, kulturnih i ekonomskih različitosti;
- Poznavatelj zakonitosti djetetovog rasta i razvoja, uz prihvaćanje individualnih različitosti i kvaliteta;
- Stručnjak za procese učenja predškolskog odgoja, uključujući različite načine i intenzitete učenja;
- Osoba koja postavlja pitanja prema motivima djece i ne žuri sa zaključkom;
- Osoba koja spremna preuzeti rizik u vezi novonastalog plana;
- Sposoban je za kompromise;
- Dobar u poznavanju fleksibilnosti i poznavatelj sredine prema potrebama.

Odgojitelj bi trebao imati ulogu savjetnika koji će svojim iskustvom i stručnim znanjem pomagati roditeljima u ostvarivanju odgojno-obrazovnih ciljeva. Komuniciranje s roditeljima ili osobama koje nemaju pedagoška znanja i vještine te u potpunosti ne razumiju pedagoške koncepte zahtijeva prilagodbu odgojitelja sugovorniku. Takvim osobama treba pristupiti s razumijevanjem i spremnošću na objašnjavanje određenih pojmova ili aktivnosti koristeći sva stečena teorijska i praktična znanja, kao i komunikacijske vještine. Odgojitelj treba objasniti uzročno-posljedične veze na način koji je prihvatljiv za sugovornika te se pobrinuti da je poruka koju šalje razumljiva.

Izuzetno je važno prilagoditi stil komuniciranja različitim osobama kako bi poruka bila ispravno shvaćena. Odgojitelj, kao profesionalac u svom području, mora biti elokventan na svim razinama komunikacije. Korištenje odgovarajućeg akademskog vokabulara, pravilnih termina, razumijevanje načina razmišljanja sugovornika te jasnoća i preciznost u izražavanju, sve su to karakteristike akademske komunikacije koju odgojitelj svakodnevno primjenjuje (Žunac, Todorov, Ercegovac 2022).

Jezik, govor i komunikacija su ključna područja u razvoju djece. Ona omogućavaju važnu ulogu tijekom života. Pomažu nam razumjeti okolinu, izražavati osnovne potrebe i osjećaje; voditi razgovore, razmišljati, učiti, razvijati odnose. Mogu rješavati probleme i još mnogo toga. Područja koja smo naveli podupiru mnoge aspekte razvoja, uključujući kognitivni i društveni razvoj, te razvoj pismenosti. Odgojitelji zajedno sa roditeljima u predškolskim ustanovama imaju značajnu ulogu u poboljšanju jezičnog razvoja djece.

U radu s djecom u vrtiću, postoji niz prilika za poticanje jezičnog razvoja i unapređenje govora. Svako dijete donosi sa sobom jedinstvene aspekte svog okruženja i iskustava u vrtić. Dok dolaze s rječnikom koji su naučili u obiteljskom okruženju, u vrtiću se upoznaju s jezikom svakodnevnice komunikacije te tematskim rječnikom. Važno je iskoristiti svaku priliku i situaciju kako bi se obogatio njihov vokabular i potaknuo ispravan način imenovanja pojmova (Vrsaljko i Paleka, 2018).

Kada govorimo o procesu usvajanja materinskog jezika, podrazumijevamo najmanje četiri aspekta tog procesa:

1. usvajanje glasovnog sustava (počinje s fiziološkim krikom odmah nakon rođenja djeteta);
2. upotrebu jezičnih oblika vlastitog jezika, tj. gramatiku;
3. sposobnost razumijevanja i priopćavanja značenja, tj. semantiku;
4. sposobnost da se upotrebom govora nešto uradi ili postigne, tj. da se komunicira (Vrsaljko i Paleka, 2018).

U današnjoj dobi tehnološke civilizacije i evoluirane percepcije djetinjstva, iznimno je važno stvoriti poticajno okruženje za razvoj govora. Dijete ne uči jezik u tradicionalnom smislu, već ga spontano usvaja, a možemo reći da se njegov materinski jezik razvija unutar vlastitog govornog organizma. Ključni preduvjet za to je okolina koja potiče govor, odnosno jezična zajednica u kojoj se dijete nalazi. Sadržaji koji okružuju dijete imaju trajan utjecaj na njega tijekom cijelog života (Velički i Katančić, 2011).

Prema Stančić i Ljubetić (1994) usvajanje jezika uz svakodnevnu interakciju s okolinom je jedan od načina kako razvijamo komunikaciju. Isto tako znamo da su neki komunikacijski ciljevi u ranom odgoju sposobnost slušanja, razumijevanja, izražavanja osjećaja, potrebe. Odgojitelji bi

trebali koristiti prikladne strategije kako bi pomogli djeci u razvoju komunikacijskih i jezičnih vještina.

U razvoju komunikacije mogu se naravno pojaviti i poteškoće koje zahtijevaju pravovremenu reakciju. Odgojitelji trebaju na vrijeme prepoznati poteškoće i uputiti dijete stručnjaku, logopedu, kako bi se olakšao razvoj jezičnih vještina i spriječile daljnje poteškoće u izgovoru. Postoje različite strategije koje odgojitelji mogu koristiti za poticanje razvoja komunikacijskih vještina kod djece. Biti dobar primjer je ključno, jer djeca uče imitirajući odrasle. Komunikacija odgojitelja treba biti jasna, smirena i prilagođena dječjoj dobi. Ako odgojitelj posjeduje dobro razvijene komunikacijske vještine, može uspostaviti kvalitetniju komunikaciju s roditeljima, neovisno o njihovim vlastitim komunikacijskim sposobnostima. Osnovna pretpostavka je da je lakše komunicirati s osobom koja je otvorena i spremna za dijalog, dok poteškoće mogu nastati ako je sugovornik nezainteresiran za komunikaciju (Ljubetić, 2014).

Jevtić (2018) ističe da stalne promjene unutar različitih obiteljskih i društvenih kultura zahtijevaju kontinuiranu prilagodbu odgojitelja, uključujući stalno preispitivanje njihovih postojećih kompetencija. Razvoj kompetencija nije samo rezultat stjecanja znanja i vještina, već su značajni i osobine, stavovi i uvjerenja odgojitelja. Ove karakteristike bitno utječu na njihovu implicitnu pedagogiju te na stilove i metode rada koje primjenjuju. Međutim, postojeća literatura ne posvećuje dovoljno pažnje osobinama odgojitelja u kontekstu razvoja kompetencijskih okvira.

Razvoj profesionalnih kompetencija odgojitelja temelji se na sljedećim aspektima:

- Temeljito poznavanje materije, osnovnih koncepcija, strukture i istraživanja u području razvoja i odgoja djeteta;
- Razumijevanje osnovnih zakonitosti dječjeg učenja te sposobnost prepoznavanja i poticanja njihovog individualnog, intelektualnog, socijalnog, emocionalnog i tjelesnog razvoja;
- Svijest o različitim stilovima učenja i sposobnost prepoznavanja te osiguravanja uvjeta za različitosti među djecom;
- Sposobnost prepoznavanja i organiziranja poticajnog okruženja za učenje, uzimajući u obzir individualne i grupne interese te motivaciju djece;

- Razvijanje komunikacijskih vještina potrebnih za učinkovitu interakciju s djecom, roditeljima, kolegama i drugim stručnjacima iz okruženja;
- Stvaranje temelja za obrazovanje budućih odgojitelja kao reflektivnih praktičara, sposobnih evaluirati i unaprijediti vlastitu i tuđu odgojno-obrazovnu praksu (Šagud, 2006).

Od odgojitelja u vrtićkoj grupi se očekuje da se potrudi stvoriti okruženje koje potiče učenje, igru, te razvoj različitih sposobnosti u grupnom i individualnom radu. Takvo poticajno okruženje ima ključnu ulogu u razvoju predškolske djece.

6. Razvijanje komunikacijskih vještina odgojitelja samorefleksijom

6.1. Važnost samorefleksije

Refleksija je veza između prakse i teorije. Teorijska nastava, bilo da se provodi putem predavanja ili udžbenika, obuhvaća generalizacije i idealizirane modele. Promišljanje o stvarnom svijetu, u kojem se te teorije primjenjuju, omogućuje praktičarima da integriraju nova znanja i iskustva u postojeće kognitivne okvire i vještine. Refleksija je ključni proces za pretvaranje iskustava u znanje, vještine i stavove, čineći je tako središnjom za učenje i profesionalnu praksu. Samorefleksija često nastaje zbog nesklada između postojećeg znanja, vještina ili stavova i njihove primjene u aktualnim situacijama (Boud i sur., 1985).

Svijest o neusklađenosti i izazovima koji se javljaju, prvi je korak prema samorefleksiji. Nakon toga dolazi kritička analiza vlastitog iskustva, znanja, osjećaja, što dovodi do novih i jasnijih pogleda na situaciju, odnosno pojedinca prema situaciji. Međutim, refleksija se ne događa samo nakon iskustva. Ona pretvara iskustvo u učenje. Daljnja faza promišljanja može preispitati sve temeljne pretpostavke. Ona može započeti planiranjem događaja ili iskustva, te se odvijati tijekom procesa ili nakon i rezultira novim znanjem i idejama. Kada postanemo svjesni procesa, možemo ih ocijeniti i na temelju njih donositi odluke. Vjerujemo da taj način na koji odgojitelj razumije svoje promišljanje, aspekt učenja i organizaciju aktivnosti samog učenja je znatno učinkovitija (Boud i sur., 1985).

Šagud (2006) opisuje ciklus refleksije. Ona se svodi na razine, pa tako imamo prvu razinu planiranje, što obuhvaća utvrđivanje problema, onda razmišljanje i način rješavanja problema. Nakon toga slijedi akcija u kojoj primjenjujemo promjene koje su planirane, a nakon akcije dolazi do promatranja, odnosno reflektiranja. Ovakav način nam pomaže pri promišljanju o praksi, ali i da samorefleksija je dodatni izazov u nastalom procesu. Samorefleksija pomaže odgojitelju uvid u njegovu praksu. Od samog odgojitelja se očekuje svakodnevno propitivanje, provjeravanje i rješavanje problema.

Za uspješnu primjenu refleksivne prakse, bitno je da odgojitelj sustavno prikuplja informacije koje će mu poslužiti za buduće akcije i rješavanje problema. Ove informacije bi trebale proizaći iz konkretnih situacija, što osigurava da akcije ne budu nasumične, već temeljene na detaljno prikupljenim podacima i pažljivoj pripremi (Šagud, 2006).

Odgojitelj mora biti svjestan da refleksivna praksa nikada nije završena, već zahtijeva kontinuirano rješavanje problema i primjenu spoznaja. To implicira da se refleksija povezuje s cjeloživotnim učenjem, omogućujući odgojitelju da unaprijedi svoju profesionalnu praksu i osobni razvoj. Refleksivna praksa, zajedno s refleksijom i samorefleksijom, predstavlja složen proces koji zahtijeva predanost, budući da se s problemima može suočiti već na početku. Tijekom svojih akcija, odgojitelj treba biti svjestan kako vlastitih tako i tuđih postupaka, te obratiti pažnju na misli, osjećaje i potrebe ostalih sudionika (Šagud, 2006).

Odgojitelji u svom svakodnevnom radu koriste proces samorefleksije, kako bi sami sebe ocijenili, procijenili i analizirali i motivirali za dodatna postignuća u radu s djecom. Proces samorefleksije omogućava odgojiteljima veću učinkovitost i dublje razumijevanje njihovog stila podučavanja, što dovodi do većeg zadovoljstva poslom. U samoj samorefleksiji odgojitelji se fokusiraju na razmišljanje i promišljanje, kao središnji dio refleksivne prakse, razvijajući samosvijest koja uključuje svjesno razmatranje vlastitog rada, ponašanja, razumijevanje posljedica i propitivanje osobnih uvjerenja i postupaka. Samorefleksija mijenja njihov pristup učenju, proučavanju i donošenju odluka.

6.2. Utjecaj samorefleksije na razvoj komunikacijskih vještina kod odgojitelja

Činjenica je da tijekom početnog obrazovanja odgojitelji razvijaju određene vještine i usvajaju određena znanja, no ta znanja i vještine često nisu usklađena s potrebama kada odgojitelj jednom započne s praksom. Odgojitelj ne ulazi u statično okruženje, već u dinamično okruženje koje se neprestano mijenja i nadograđuje (Šagud, 2011).

Kako smo pojasnili u prethodnom poglavlju o načinu samorefleksije, tako ćemo se u ovom više usredotočiti na same komunikacijske vještine. Komunikacijske vještine su odgojiteljima važne, ali ne samo za postizanje ciljeva u radu s djecom, već i za bolju suradnju s kolegama i roditeljima. Samorefleksija omogućava objektivno sagledavanje vlastitog rada, što dovodi do poboljšanja i formiranja stava prema vlastitom radu. Kada je odgojitelj siguran u svoje sposobnosti i ima samopouzdanje, njegov rad s djecom je opušteniji, pozitivniji i generalno bolji. Suprotno tome, nesigurnost u komunikaciji može dovesti do raspada metodologije i neostvarenih ciljeva. Način na koji odgojitelji percipiraju svoje uloge i sposobnosti, te njihova očekivanja od djece, značajno utječu na njihovu zajedničku interakciju i komunikaciju. Stoga je veoma važno da odgojitelji razviju svijest o svojim kvalitetama.

Profesionalna komunikacija i osvještavanje odgojitelja mora započeti analizom. To se može postići postavljanjem određenih pitanja koja će olakšati procjenu kvalitete komunikacije. Neka od tih pitanja mogu biti: Koji su ključni čimbenici za učinkovitu komunikaciju? Kako komuniciram s drugima? Što me ometa, a što mi pomaže u komunikaciji? Koje su moje prednosti u komunikaciji s drugima? Koja područja u mojoj komunikaciji trebaju poboljšanje? (Lapum: St-Amant; Hughes; Garmaise-Yee, 2020).

Vrlo je malo odgojitelja koji su prirodno talentirani za svoje zanimanje, onih kojima stjecanje praktičnih kompetencija ili vještina ne predstavlja poteškoće. Većini odgojitelja potrebno je određeno vrijeme da postignu tu razinu stručnosti. Neki odgojitelji možda nikada ne dosegnu taj stupanj, dok relativno mali broj postigne vrhunska dostignuća ili postane stručnjak u svojoj domeni. Teorijskom znanju se uvijek pridavalo više značaja nego praktičnom znanju ili stjecanju praktičnih kompetencija, s uvjerenjem da je odgojno-obrazovna praksa uglavnom pitanje primjene teorije. Međutim, postaje sve jasnije da se i ovom aspektu mora posvetiti pažnja, jer je način stjecanja praktičnog znanja drugačiji od stjecanja teorijskog. Praktične kompetencije se stječu samo kroz rad, ali ne bilo kakav rad. Rješenje za stjecanje praktičnih kompetencija vidimo u organiziranju akcijskih istraživanja koja bi motivirala praktičare na svjesnu samorefleksiju i istraživanje novih praksi. Međutim, individualna samorefleksija nije dovoljna; potrebna je argumentirana, kritička rasprava s kolegama unutar i izvan ustanove kako bi se osvijestile vlastite pogreške i zajednički dogovorili novi prijedlozi koji će se primijeniti u praksi (Vujičić, 2021).

Kvaliteta odgojitelja se odnosi na način da on sam shvaća da je proces samorefleksije izrazito bitan u njegovom radu. On kroz samorefleksiju može unaprijediti svoje vještine i postati uspješniji u svojem poslu. Refleksija mu omogućuje da bolje razumije svoje i tuđe aktivnosti, ponašanja i postupke. Tijekom provođenja refleksije, odgojitelj sam sebi postavlja pitanja što, kako i zašto i može li to učiniti na bolji način. Kvaliteta rada odgojitelja je početni i završni stadij dobre samorefleksije.

Slunjski i Burić (2014) ističu da jednostavni i instruktivni oblici stručnog usavršavanja koji se bave jednom temom ne mogu donijeti značajne promjene u radu. Ona također naglašava da se profesionalni razvoj odgojitelja treba odvijati u stvarnom kontekstu njihovog pedagoškog rada u ustanovi u kojoj svakodnevno djeluju. Prema njegovom mišljenju, važno je da profesionalno

usavršavanje bude organizirano na način da profesionalci kroz aktivnu percepciju imaju priliku raspravljati o svojim stavovima s kolegama i stručnjacima, te da argumentiraju svoje stavove, dok istovremeno nadograđuju, prilagođavaju i mijenjaju svoje pristupe. U današnje vrijeme, učenje se sve češće odvija ne samo unutar formalnih obrazovnih institucija, već i izvan njih, što je posebno značajno u kontekstu cjeloživotnog obrazovanja.

7. Zaključak

Svaka komunikacija s djecom vrlo je važna u njihovom životu i napretku. Važno je istaknuti da budući odgojitelji svakako trebaju biti slušatelji, puni empatije i razumijevanja. Kritička komunikacija nije primjer dobre prakse te je preporuka da se prema djeci ophodi na najblaži način te odabirati način komunikacije u određenim situacijama. Uloga odgojitelja u obrazovnom procesu je neosporno važna, a komunikacijske kompetencije predstavljaju ključan element uspješnog obavljanja te uloge. Kroz ovaj rad analizirane su različite dimenzije komunikacijskih vještina odgojitelja, uključujući verbalnu i neverbalnu komunikaciju, te važnost komunikacije, odnosno komunikacijskih vještina u svakodnevnom životu. Iako se komunikacija sama po sebi čini jednostavna i doživljavamo je laganom, često kad se pokuša uspostaviti komunikaciju s drugim ljudima, u ovom slučaju djecom, dolazi do nerazumijevanja. Nerazumijevanje uzrokuje konflikte i tada donosi frustracije u odnosima. Odnos između odgojitelja i djeteta temelji se na međusobnom povjerenju, razumijevanju i poštovanju. Odgojitelji koji posjeduju visoku razinu komunikacijskih kompetencija sposobni su bolje prepoznati individualne potrebe i interese djece, poticati njihovu samostalnost, kreativnost i socijalne vještine te na taj način doprinijeti njihovom cjelokupnom razvoju. Rezultati rada potvrđuju da odgojitelji s razvijenim komunikacijskim kompetencijama mogu učinkovitije prenijeti znanje, poticati suradnju i pozitivnu atmosferu u grupi. Odgojitelj u svom radu i u komunikaciji s djecom mora biti i kritičar i osoba koja pruža djeci sigurnost i podršku. Dobrim komunikacijskim vještinama se postižu izvrsni rezultati u svakodnevnim odgojnim izazovima. Stoga je cjeloživotni razvoj komunikacijskih kompetencija odgojitelja izuzetno bitan te spremnost na daljnje učenje i razvijanje obaveza svakog odgojitelja. Vještine verbalne i neverbalne komunikacije, aktivnog slušanja, empatije ključne su za stvaranje pozitivnog, podražavajućeg i poticajnog okruženja u kojem djeca mogu optimalno rasti i razvijati se. Također, istaknuta je važnost kontinuiranog profesionalnog razvoja i edukacije odgojitelja u području komunikacijskih vještina. Edukacija i profesionalni razvoj odgojitelja u ovom području trebaju biti prioritetni ciljevi obrazovnog sustava. Zaključno, može se reći da su komunikacijske kompetencije odgojitelja temelj za izgradnju kvalitetnih odnosa s djecom, roditeljima i kolegama, te da one značajno doprinose uspješnosti odgojno - obrazovnog procesa. Poticanje i unapređenje ovih kompetencija treba biti prioritet u profesionalnom razvoju odgojitelja kako bi se osigurao cjeloviti razvoj djeteta i stvaranje poticajne obrazovne sredine.

Literatura

- Adler, R. B., Town, N. (1978). *Looking Out/looking in: Interpersonal Communication*. Hooft, Rinehart and Winston, New York.
- Anić, V. (1991). *Rječnik hrvatskog jezika*. Novi Liber, Zagreb.
- Ata-Aktürk, A., Demircan, O. (2017). Preschool Teachers' Teacher-Child Communication Skills: The Role of Self-Efficacy Beliefs and Some Demographics. *Journal of Education and Human Development*, 1–15. <https://hdl.handle.net/11511/36555>
- Bakić-Tomić, L. (2003). *Komunikološki- menadžerski profil rukovoditelja u hrvatskoj policiji*. Filozofski fakultet u Zagrebu, Zagreb.
- Berko, R. M., Wolvin, A. D., i Curtis, R. (1993). *This Business of Communicating, Fifth edition*. WCB Brown i Benchmark, Melbourne, Australia.
- Berko, R. M., Wolvin, A. D., Wolvin, D. R. i Aitken, J.E. (2016). *Communicating : A social, Career, and Cultural Focus*. Taylor and Francis Group, London.
- Borg, J. (2010). *Moć uvjeravanja*, Veble Commerce, Zagreb
- Boud, D., Keogh, R., Walker, D. (1985). *What is reflection in learning? U: Reflection: turning experience into learning*. Nichols Publishing Company New York, 85-116.
- Brajša, P. (1994). *Pedagoška komunikologija*. Školske novine, Zagreb.
- Brajša, P. (2000). *Umijeće razgovora*. C.A.S.H., Zagreb.
- Cepanec, M. (2024). *Rani komunikacijski razvoj*, Naklada Slap, Zagreb.
- 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, SAD.
- Fox, R. (2006). *Poslovna komunikacija*. Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb.
- Gooden, C., Kearns, J. (2013). *The Importance of Communication Skills in Young Children*. Human Development Institute. University of Kentucky, SAD.
- Jevtić, A., Visković, I., Rogulj, E., Bogatić, K., Glavina, E. (2018). *Izazovi suradnje, Razvoj profesionalnih kompetencija odgojitelja za suradnju i partnerstvo s roditeljima*, Alfa d.d. , Zagreb.
- Knapp, M., Hall, J. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Naklada Slap, Zagreb.
- Lapum, J., St-Amant, O., Hughes, M., Garmaise-Yee, J. (2020). *Introduction to Communication in Nursing*. Ryerson University, Kanada.

- Lindle, J. C. (1989). What do parents want from principals and teachers? *Educational Leadership*, 47(2), 12-14.
- Ljubešić, M., Ceganec, M. (2012). Rana komunikacija: U čemu je tajna? *Logopedija*, 3, 35-45.
- Ljubetić, M. (2014). *Od suradnje do partnerstva obitelji, odgojno-obrazovne ustanove i zajednice*. Element, Zagreb.
- Milanović, M. (2014). *Pomozimo im rasti*. Golden marketing- Tehnička knjiga, Zagreb.
- Navrátilová, H. (2017). Children's Initiations in Communication with Preschool Teachers. *Acta Technologica Dubnicae*, 7(2), 42-55. DOI: 10.1515/atd-2017-0012.
- Pease, B. (2002). *Govor tijela*. AGM, Zagreb.
- Peteh, M. (2018). *Radost igre i stvaranja*. Alinea, Zagreb.
- Petrogiannis, K. Penderi, E. (2014). The quality of parent-teacher relationship scale in the kindergarten: A Greek study. *International Research in Education*, 2(1), 1-21.
- Rogulj, E. (2019). *Digitalne tehnologije u komunikaciji odgojitelja i roditelja*. Doktorska disertacija, Filozofski fakultet, Zagreb.
- Rouse, M., Rouse, S. (2005). *Poslovne komunikacije*. Masmedia, Zagreb
- Sindik, J. (2008). Jesu li profesionalci u vrtiću socijalno kompetentni. *Dijete, vrtić, obitelj*, 14(54), 6.
- Slunjski, E. (2003). *Devet lica jednog odgajatelja/roditelja*. Mali profesor, Zagreb.
- Slunjski, E., Burić, H. (2014). Akcijsko istraživanje o razvoju nove kulture odnosa temeljene na autonomiji i emancipaciji učitelja. *Školski vjesnik*, 63(1-2), 149-162.
- Sommer, D. (2012). *Achillhood psychology- Young Children in Changing Times*. Palgrave Macmillan, New York.
- Stančić, V., Ljubešić, M. (1994). *Jezik, govor, spoznaja*. Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb.
- Swartz, M. I., Easterbrooks, M. A. (2014). The role of parent, provider, and child characteristics in parent-provider relationships in infant and toddler classrooms. *Early Education and Development*, 25, 573-598.
- Šagud, M. (2006). *Odgajatelj kao refleksivni praktičar*. Visoka učiteljska škola, Petrinja.
- Šagud, M. (2011). Inicijalno obrazovanje odgajatelja i profesionalni razvoj. *Pedagoška istraživanja*, 8 (2), 259-267.
- Tatković, N., Diković, M., Tatković, S. (2016). *Pedagoško- psihološki aspekti komunikacije*, Sveučilište Jurja Dobrile, Pula.
- Traub, S. (2016). *Communicating Effectively With Children*. Extension - University of Missouri, SAD.

Velički, V., Katančić, I. (2011). *Stihovi u pokretu*, Alfa d.d., Zagreb.

Vrsaljko, S., Paleka, P. (2018). *Pregled ranog govorno- jezičnog razvoja*. Odjel za izobrazbu učitelja i odgojitelja, Sveučilište u Zadru.

Vujičić, L. (2021). *Implementacija teorije u praksu ili nema dobre teorije bez dobre prakse*. Biblioteka časopisa Odgojno- obrazovne teme, Učiteljski fakultet, Sveučilište u Rijeci.

Wetherby, A., Prizant, B. (1993). *Communication and Symbolic Behavior Scales- First Edition*. Chicago, IL: Riverside Publishing.

Yule, G. (2010). *Communicative competence, U: The Study of Language*, Cambridge Press, UK.

Zrilić, S. (2010). Kvaliteta komunikacije i socijalni odnosi u razredu. *Pedagogijska istraživanja* 7(2) 231-242.

Žunac Globočnik, A., Todorov S., Ercegovac, P. (2022). *Komunikacijske kompetencije odgojitelja*. Podravina, 21(41), 204-213.

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



Mateja Grabušić Rožaj