

# Teškoće u komunikaciji između odgojitelja i roditelja

---

Šeketa, Nera

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

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:147:203716>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-13**

Repository / Repozitorij:

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



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

**NERA ŠEKETA  
ZAVRŠNI RAD**

**TEŠKOĆE U KOMUNIKACIJI IZMEĐU  
ODGOJITELJA I RODITELJA**

**Zagreb, rujan 2018.**

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**UČITELJSKI FAKULTET**  
**ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ**  
**(Petrinja)**

**ZAVRŠNI RAD**

**Ime i prezime pristupnika: Nera Šeketa**

**TEMA ZAVRŠNOG RADA: Teškoće u komunikaciji između odgojitelja i roditelja**

**MENTOR: dr.sc. Mario Dumančić**

**SUMENTOR: Ana Valjak Čunko**

**Zagreb, rujan 2018.**

IZJAVA  
o samostalnoj izradi rada

Izjavljujem da sam ja Nera Šeketa rođen/a 17.04.1991. u Zagrebu student preddiplomskog studija RPOO-a Učiteljskog fakulteta u Zagrebu (matični broj: I-120/15) samostalno provela aktivnosti istraživanja literature i napisala završni rad preddiplomskog studija na temu Teškoće u komunikaciji između odgojitelja i roditelja.

U Zagrebu, 18.09.2018.

---

# SADRŽAJ

Sažetak .....	2
Summary .....	3
1. UVOD.....	4
2. KOMUNIKACIJA.....	5
3. SUKOB.....	7
3.1. STILOVI RJEŠAVANJA SUKOBA .....	9
3.2. FAZE SUKOBA.....	13
3.3. PRODUKTIVNE I NEPRODUKTIVNE STRATEGIJE RJEŠAVANJA SUKOBA.....	14
4. VAŽNOST SLUŠANJA I PREPREKE U KOMUNIKACIJI .....	18
5. KOMUNIKACIJA S RODITELJIMA .....	22
5.1. SURADNJA RODITELJA I ODGOJITELJA U NAJBOLJEM JE INTERESU DJETETA.....	23
5.2. RAD NA SEBI I KAKO USPJEŠNO KOMUNICIRATI .....	25
6. ZAKLJUČAK.....	27
LITERATURA.....	29

## SAŽETAK

Neosporna je činjenica da je komunikacija u odgojno-obrazovnom procesu iznimno važna. To podrazumijeva kvalitetnu komunikaciju između odgojitelja i djece, odgojitelja i stručnog tima, odgojitelja i roditelja, tj. između svih članova odgojno obrazovne zajednice.

U ovom radu ću prikazati važnost kvalitetne verbalne i neverbalne komunikacije. Također ću prikazati teškoće i sukobe s kojima se odgojitelji mogu susresti u svakodnevnoj komunikaciji s roditeljima. Značajka komunikacije osim priopćavanja određenog sadržaja je i proces slanja i pokazivanja emocija o dotičnom sadržaju, emocija o sugovorniku i osjećaja o samom sebi. Uspješna komunikacija nam pomaže u stvaranju boljih i kvalitetnih odnosa između članova koji komuniciraju, pomaže nam bolje razumjeti ljude, situacije u kojima se nalazimo, izgrađuje povjerenje i poštovanje koje omogućuje rješavanje problema s kojima se svakodnevno susrećemo.

Zato osobe koje sudjeluju u procesu komunikacije prvo moraju ovladati određenim kompetencijama (npr. međuljudskim kompetencijama, kompetencijama razumijevanja i sl.) i pravilima, kako bi uspješno spriječili teškoće i moguće sukobe u komunikaciji.

ključne riječi: komunikacija, roditelji, odgojitelj, odgojno-obrazovni proces

## **SUMMARY**

It is indisputable that communication in the educational process is extremely important. This implies good communication between educators and children, educators and professional team, educators and parents, that is, between all members of the educational community.

In this paper I will show the importance of quality verbal and nonverbal communication. I will also show the difficulties and conflicts that educators can encounter in everyday communication with parents. The important feature of communication, apart from communicating a particular content, is the process of sending and showing emotions about the content involved, the emotion of the interlocutor, and the feeling about oneself. Successful communication helps us in creating better and upgrading the quality of relationships between the communicating members, helps us to better understand people and the situations we are in. It also helps in building trust and respect which enables us to address the issues we face every day.

That is why people involved in the communication process must first master certain competences (like interpersonal competences, competences of understanding, etc.) in order to successfully prevent communication difficulties.

key words: communication, parents, educator, educational process

# 1. UVOD

Doba u kojem živimo obilježeno je komunikacijom kao temeljnom socijalnom funkcijom i društvenom djelatnošću koja se širi nesagledivim razmjerima. Ona je proces međusobne interakcije i djelovanja ljudi koji jedni na druge utječu oblikovanjem, slanjem, primanjem, interpretacijom i uzvratom poruka, misli, doživljaja, ideja, osjećaja... U interakcijskome procesu međusobnoga djelovanja ljudi komuniciraju s nekim ciljem dogovora, pregovora, suradnje i sl. te stvaraju zajednicu koju grade međusobnom komunikacijom. (Tatković N., Tatković S., Diković M., 2016., 1.str.) U društvu, obitelji, ali i poslu ne možemo funkcionirati ako međusobno ne komuniciramo. Jedan od glavnih instrumenata odgoja i obrazovanja je razgovor između odgojitelja i roditelja.

U tijeku odgoja i obrazovanja, možemo razlikovati sadržajno slaganje i neslaganje između roditelja i odgojitelja. S druge strane možemo razlikovati njihovo međusobno prihvaćanje i odbacivanje. Odgojitelji i roditelji mogu se međusobno slagati na razini odgojno-obrazovne poruke, ali i međusobno prihvaćati na razini međusobnih odnosa. To bi bila idealna odgojno-obrazovna harmonija koja je teško ostvariva, a još manje održiva. (Brajša, 1993.,28.str.)

Treba pridavati pažnju komunikaciji i odnosu između odgojitelja i roditelja, jer roditelji predstavljaju djecu i njihove interese, a svima je zajednički cilj raditi u skladu s dječjim najboljim potrebama. Na svu silnu žalost, nepotrebno je naglašavati kako je teorija jedno, a praksa drugo te se mnogo puta događa da roditelji i/ili odgojitelji ne rade u skladu s dječjim najboljim interesima.

U svakodnevnom radu nailazimo na moguće probleme u komunikaciji zbog raznih uzroka (osobine ličnosti, neslaganje oko ciljeva i odluka što vodi sukobu, loše umijeće slušanja, prepreke u procesu slušanja i sl.), zbog nedostatka adekvatne i uspješne komunikacije, zbog netočnog zapažanja osjećaja i neadekvatnog reagiranja na njih. Znati prepoznati svoje i tuđe osjećaje i umjeti adekvatno reagirati na njih, osnova je ne samo za uspješnu komunikaciju, nego i za sretniji i radosniji život u obitelji i odgojno-obrazovnim ustanovama.



## 2. KOMUNIKACIJA

U Rječniku hrvatskoga jezika (Anić, 1991) pojam „komunikacija“ označava pružanje i primanje informacija (usmena, pismena) a pridjev „komunikativan“ označava onoga koji se lako ophodi s ljudima, koji je pristupačan, otvoren, razgovorljiv, lako shvatljiv, razumljiv, dostupan. „Komunicirati“ znači biti u vezi, ophoditi se, održavati, uspostavljati, vršiti komunikaciju. Inače, pojam „komunikacija“ potječe od latinskoga glagola „communicare“, što znači učiniti zajedničkim, priopćiti. (Tatković N., Tatković S., Diković M., 2016., 3.str.)

Komunikacije su bitne jer nam pomažu da shvatimo sami sebe, poboljšavaju percepciju kako nas drugi vide, objašnjavaju ljudske odnose, uče nas o kvalitetnijem životu, pomažu nam ostvariti vlastite ciljeve, doprinose društvu, pomažu nam da uspijemo u poslovnome svijetu, pomažu da shvatimo različitost ljudi i društva,...

Postoje različiti faktori koji utječu na komunikaciju, kao npr. status, uloga, kulturološke razlike, vrsta komunikacijskog kanala, duljina poruke, govor, buka, poznati ili nepoznati primatelj, predrasudi, jasnoća poruke. Problemi u komunikaciji nastaju radi lošeg dekodiranja ili preskakanja procesa slušanja. (Brdar I., 2006., 32.str.)

Slušanje je prva komunikacijska vještina koju naučimo. To je najvažniji i najzastupljeniji oblik verbalne komunikacije i obuhvaća čak 40% komunikacije. Slušati ne znači isto što i čuti. Čuti nešto je samo prvi stadij slušanja. To je razdoblje kada naše uho lovi neke zvučne valove koje onda prenosi u naš mozak, dok je slušanje aktivni komunikacijski proces. Slušati je bitno jer ne postoji kvalitetna komunikacija bez aktivnog slušanja, jer će dobar aktivni slušač moći dekodirati i nerazumljivu poruku, jer se prilikom aktivnog slušanja lakše uočavaju predrasude i mišljenja i ako primatelj poruke aktivno sluša, pošiljalatelj će imati kvalitetniju poruku. U procesu slušanja možemo naići i na određene barijere. Postoje fizičke i ljudske barijere. Fizičke barijere mogu biti npr. staklo, buka, neugodna situacija,... dok se ljudske barijere mogu dijeliti na fiziološke i psihološke. (Valjak Čunko A., 2017., Uvod u komunikologiju)

Slušanje nam je bitno kod obje vrste komunikacije: verbalne i neverbalne. Verbalna komunikacija se odvija pomoću jezika, govornoga i pisanoga, a neverbalna se odnosi na geste, držanje tijela, izraz lica, pogled, vanjski izgled, vlastiti prostor, odnosno sve što nije riječ. Verbalna i neverbalna komunikacija se međusobno

razlikuju, ali imaju i sličnosti koje se odnose na stupanj strukturiranosti i stupanj kontrole osobe nad vlastitom komunikacijom. (Lučanin, Despot Lučanin, 2010.)

U verbalnoj komunikaciji prepreke su vrlo česta pojava, tj. komunikacija može biti otežana zbog nekih objektivnih teškoća: razlike u obrazovanju, razlike u sustavu vrijednosti, razlike u spolu, razlike u narječju, nacionalne i vjerske razlike, razlike u političkoj opredijeljenosti, ograničene mogućnosti u komunikaciji zbog emocionalnih, intelektualnih, zdravstvenih i drugih razloga, nepovjerenje u sugovornika i nezainteresiranost za komunikacijski sadržaj. Komunikacija također može biti otežana zbog prepreka na razini pojedinca: emocionalne osobine ličnosti, selektivno slušanje, vrijednosne procjene, prebrzo zaključivanje, spolne i kulturalne razlike, referentni okvir i proksemičko ponašanje. (Tatković N., Tatković S., Diković M., 2016., 22. i 23.str.)

S druge strane, neverbalna se komunikacija odnosi na cjelokupno međuljudsko ponašanje. Nemoguće je odvajati verbalnu od neverbalne komunikacije u dvije kategorije, jer je gotovo svaka verbalna komunikacija praćena nekim oblikom neverbalne komunikacije. Obje su neodvojiv dio ukupnoga komunikacijskog procesa u kojem neverbalna komunikacija ima ulogu pri ponavljanju, dopunjavanju, isticanju i ublažavanju te reguliranju. Istraživanje neverbalne komunikacije koja su proveli Knapp i Hall (2010.), pokazuju da je neverbalnu komunikaciju moguće istraživati i tumačiti s 3 aspekta: komunikacijske okoline, fizičkih značajki osobe koja komunicira, tjelesnih pokreta i pozicioniranja (geste-izraz lica i pogled, držanje i pokreti tijela, dodirivanje, prostor i tjelesna udaljenost, glasovno ponašanje, prikazivanja sebe, parajezik).

Globalizacija društva i poslovanja sa sobom nosi potrebu za stalnim komuniciranjem sa poslodavcima, kupcima, poslovnim partnerima, kolegama. U takvim situacijama se mogu javiti problemi i sukobi u komunikaciji kao rezultati nerazumijevanja poruke, razlike u mišljenjima i stavovima, neusklađenosti riječi i djela, osobnih i kulturnih vrijednosti, barijera (fizičkih, jezičnih, spolnih, interpersonalnih,...) i sl.

### 3. SUKOB

Sukob je najsloženiji od svih interpersonalnih procesa. On podrazumijeva da postoji neslaganje oko ciljeva koje treba ostvariti, odluka koje treba donijeti, ponašanja koja se smatraju prikladnim u nekoj situaciji, itd. Sukob je situacija u kojoj dvije ili više osoba žele postići cilj za koji opažaju da ga može postići samo jedna osoba, a ne obje ili sve zainteresirane osobe. (Brdar I., 2006., 67.str.)

Kod pojma sukoba upotrebljavaju se 2 termina, a to su rješavanje sukoba i upravljanje sukobom. Rješavanje sukoba su vještine i strategije koje se upotrebljavaju u rješavanju sukoba. Upravljanje sukobom je širi termin koji podrazumijeva da se neki sukobi ne mogu riješiti, ali ipak imaju u sebi pozitivni potencijal. (Brdar I., 2006., 68.str.)

Sukobima se može upravljati konstruktivno ili destruktivno. Konstruktivno upravljanje sukobima označava svako mirno rješavanje sukoba, a njegove posljedice su obično pozitivne (povećava se kreativnost, kohezija grupe i smanjuje se napetost među ljudima). Destruktivno upravljanje sukobima je suprotnost konstruktivnom upravljanju sukobima. Njime se smanjuje komunikacija i povećava nepovjerenje među ljudima, smanjuje suradnja povećavanjem kompetitivnosti i smanjuje briga za zajedničke ciljeve. Time se smanjuje efikasnost pojedinca, grupa i organizacija. (Brdar I., 2006., 68.str.)

Postoji uvrježeno mišljenje da su sukobi loši te ih je potrebno izbjegavati pod svaku cijenu. Međutim, sukob ne mora nužno biti dobar ni loš, ali njegove posljedice mogu biti dobre ili loše. Među ljudima koji žive ili rade zajedno ne postoji potpuni sklad jer i kada se čini da nema sukoba, vjerojatnije je da se radi o potiskivanju problema i izbjegavanju koji će se u budućnosti trebati riješiti. Ako se ne riješi, problemi će postati intenzivniji i teže će se riješiti. U zajednici je sukob potreban zbog dinamičnosti i lakše prilagodbe promjenama i traženjem novih rješenja jer upravo sukob prisiljava ljude da razmisle o svim mogućim alternativama za rješenje nekog problema što potiče nove ideje. (Brdar I., 2006., 68.str.)

Razlikujemo pozitivne i negativne posljedice sukoba. Pozitivne posljedice sukoba su: bolja kvalitetna rješenja, razvijanje kreativnosti, bolje prilagođavanje promjenama, smanjenje napetosti među ljudima, veći interes grupe. Negativne posljedice sukoba su: nezadovoljstvo, loša komunikacija, slabiji rezultati rada, međuljudski sukobi su lošiji

i postaju važniji od rada, nepovjerenje, niska motivacija, pojačani stres, pasivno/agresivno ponašanje. (Brdar I., 2006., 68.str.)

Uzroci sukoba mogu biti veoma različiti. Sukobi su uzrokovani nedostatkom informacija, krivim informacijama, različitim pogledima na to što je važno, različitim interpretacijama podataka, različitim procedurama procjene. Do stvaranja sukoba također dolazi zbog razlika u vrijednostima, ciljevima i interesima, zbog razlike u ličnostima, obrazovanju i kulturi, zbog različitih očekivanja, opažanja situacije, zbog nesporazuma u komunikaciji, zbog borbe za moć ili autoritet kad on nije jasno određen.

Razlikujemo 2 vrste sukoba: sukob zbog sadržaja i sukob zbog odnosa. Sukob zbog sadržaja je sukob usmjeren na vanjski svijet, na neki objekt, događaj ili osobu koji obično nisu direktno vezani uz osobe u sukobu. U takvim sukobima vrlo često sudjelujemo – koji ćemo program gledati na TV-u, je li ocjena koju smo dobili na pismenom ispitu objektivna, vrijednost nekog automobila, i sl. Sukob zbog odnosa je usmjeren na odnose među ljudima (jednakost u braku, tko je glavni, tko ima pravo postavljati pravila ponašanja i dr.). Takvi su sukobi isto vrlo česti. (Brdar I., 2006., 70.str.)

Shapiro i suradnici (1996.) ističu 9 ključnih obilježja sukoba:

1. Sukobi su posljedica neslaganja između dvije ili više osoba ili ideja. Sukob znači, prije svega, interakciju i dijalog.
2. Sukobi su potrebni za razvoj pojedinca. Način na koji se ponaša u sukobu važan je dio njegove ličnosti.
3. Asertivnost (samosvijest i razumijevanje sebe) pridonosi konstruktivnom upravljanju sukobom. Npr., osobe niskog samopoštovanja često upravljaju sukobom drukčije od osoba visokog samopoštovanja.
4. Svaki sukob ima pozitivan potencijal. Bez obzira je li sukob riješen ili nije, on pomaže ljudima da prepoznaju i razumiju ne samo vlastite potrebe i želje, već i potrebe i želje druge osobe. Zbog toga sukob može voditi boljim odnosima među ljudima.
5. Sukobe nije moguće riješiti konstruktivno bez pozitivne interakcije.
6. Za uspješno rješavanje sukoba potrebne su specifične vještine.

7. Ove se vještine mogu naučiti.
8. Sukobi se mogu rješavati tako da se ne narušavaju ljudska prava.
9. Upravljanje sukobom bit će najefikasnije kada je uključeno u što više segmenata društva (obitelj, škola, zajednica, nacija).

### **3.1. STILOVI RJEŠAVANJA SUKOB**

Ljudi i grupe rješavaju sukobe na različite načine. Burgoon (1994.) navodi četiri pretpostavke oko kojih se slaže većina istraživača u području komunikacije:

1. Pojedinci razvijaju uobičajena ponašanja kojima reagiraju na sukob. Tako netko pretpostavlja da postoji samo jedan ili dva načina na koji se sukob može riješiti u većini situacija. Neki se ljudi u sukobu uvijek povlače, bez obzira na to u kojoj se situaciji sukob pojavljuje. Neprestano povlačenje u konfliktnoj situaciji oblikuje sklop uobičajenih ponašanja koje ti ljudi stalno primjenjuju.
2. Ljudi primjenjuju neki stil rješavanja sukoba jer im se on čini razumnim. To je posljedica njihovog životnog iskustva. Zbog toga možemo razumjeti zašto neka osoba odabire određeni stil rješavanja sukoba jedino ako znamo što je ta osoba prije doživjela i naučila, u svojoj obitelji i kroz druga iskustva. Npr. osoba koja je odrasla u obitelji u kojoj su bili česti sukobi, usvojit će isti stil ako je on bio uspješan u njenoj obitelji. Ukoliko nije bio uspješan, izbjegavat će ga pod svaku cijenu.
3. Niti jedan stil rješavanja sukoba nije bolji ili lošiji od ostalih. U nekim je situacijama bolji jedan stil, u drugima može biti bolji neki drugi.
4. Stil rješavanja konflikta koji upotrebljava neka osoba podložan je promjenama koje su posljedica iskustva. Npr. ljudi koji su sukobe rješavali primjenom kazne, mogu zaključiti da je efikasnije nagrađivati umjesto kažnjavati.

S obzirom na to da su konflikti neizbježna pojava u životu svake osobe, postoji mnoštvo stilova kako ih i riješiti. Stil rješavanja sukoba ovisi o osobnom interesu osoba u sukobu i brige osoba za dobrobit drugih. Svaki od pristupa ima svoje prednosti i mane.

5 pristupa rješavanju sukoba		Osobni interes	
		veliki	mali
Briga za druge	velika	<b>Izbjegavanje</b>	<b>Susretljivost</b>
	niska	<b>Dominacija</b>	<b>Integracija</b>

Slika 1.

<https://www.slideserve.com/nassor/timski-rad>

Izbjegavanje je neasertivan način rješavanja sukoba. Očituje se u ignoriranju konfliktne situacije, pretvaranju da konflikt uopće ne postoji. Osobe su svjesne sukoba, ali se ne žele otvoreno uključiti u bilo koju komunikaciju kako bi se sukob riješio. Ovom pristupu su sklone osobe koje ne doživljavaju tuđe emocije, koje teško podnose kritiku, koje žive u uvjerenju da će sukob sam od sebe nestati, osobe koje se ne usprotivljuju stavovima drugih, koje izbjegavaju obratiti pozornost na bilo koje sukobe. Izbjegavanje ne mora biti neuspješno ponašanje, npr. odgojitelj i roditelj mogu izbjegavati razgovor o nekoj osjetljivoj temi, ne želeći ući u sukob koji može povrijediti osjećaje druge strane. Izbjegavanje može imati i prednosti kod trivijalnih, nebitnih pitanja, prolaznih problema, jer daje vremena da se razmisli o problemskoj situaciji i na taj način se mogu izbjeći nepromišljene emocionalne reakcije koje mogu samo otežati situaciju. Izbjegavanje sukoba ne znači da sukob ne postoji. Negativna strana izbjegavanja sukoba je kod teških problema koji s vremenom postaju još veći, ne postoji razumijevanje problema i potreba drugih osoba u sukobu. Bitno je znati da izbjegavajući ne rješavamo bit problema i ne napredujemo kao osobe. (Brdar I., 2006.,

Prilagođavanje (susretljivost) se primjenjuje kada se pojedinac ne bori za sebe, već pokušava surađivati s drugim ljudima. Pojedinac prihvaća činjenicu da su ciljevi i potrebe druge osobe važniji od njegovih vlastitih. U nekim se situacijama možemo

prilagoditi ciljevima druge osobe, ali ipak nastojimo uzeti u obzir i vlastite ciljeve. (Brdar I., 2006., 72.str.) Ovom pristupu su sklone osobe koje lako popuštaju i sklone su žrtvovanju, prilagodljive su i tolerantne, osobe koje se više žele svidjeti nego biti u pravu, osobe koje su pod stresom kada trebaju izraziti suprotno mišljenje od većine, osobe koje ne znaju reći „ne“. Pozitivna strana ovog stila je u situacijama kada je važno smanjiti razlike u mišljenjima, a naglasiti zajedničke interese, kada je važna stabilnost grupe, kada su pitanja oko kojih se vodi sukob puno važnija drugima nego nama, kada je cilj stvaranje i održavanje skladnih odnosa s drugim ljudima, npr. u sukobu odgojitelja i roditelja u kojoj je jedna strana tvrdoglava i ne popušta pred svojim stavovima, ima mišljenje da zna najbolje i da „tako mora biti“. U takvoj situaciji je razumljivo da će jedna strana popustiti, ne želeći ući u još veći konflikt. No, takvo neprestano prilagođavanje drugima, smanjuje mogućnost kreativnog rješavanja sukoba, pa sukob kasnije može izbiti još veći, a time pojedinac sve više gubi moć. Uzrok sukoba također ostaje neriješen, pa dolazi do neželjenih posljedica koje dodatno otežavaju rješavanje sukoba. Prilagođavanje je samo privremena mjera jer se problemi izgladuju, a posljedice problema ostaju.

Kompeticija (dominacija) je stil rješavanja sukoba u kojem pojedinci žele dominirati situacijom, a ponašanje je agresivno i nekooperativno. Kompeticija znači da postoje suprotni ciljevi međusobno ovisnih strana gdje jedna strana ostvaruje svoj cilj na način da druga strana mora izgubiti („Ja pobjeđujem - ti gubiš“). Ovom pristupu su sklone osobe koje imaju strah od gubitka kontrole, koje jako brane svoju poziciju ili gledište, koje odnose s drugima stavljaju u drugi plan, osobe koje su usmjerene na zadatke i ciljeve. Prednost ovog stila je brzo rješavanje sukoba, što je odlično u situacijama koje hitno treba riješiti, gdje dolazi do suprotstavljanja mogućih rješenja. Pozitivna strana je također kod manjih ili veoma važnih problema koji traže hitno djelovanje. No, negativna strana je mogućnost povrjeđivanja drugih ljudi, jer ovakav stil nameće pobjedu jedne, a gubitak druge osobe. Dominacija je stil rješavanja sukoba neprikladan za timski rad i razvoj kreativne atmosfere, stvara neugodnost i otpor, udaljavanje od drugih, onemogućen je osjećaj zajedništva i zajedničkog postignuća.

Kompromis je stil rješavanja sukoba u kojem svaka strana pobjeđuje, ali se istovremeno mora nečega odreći. Karakterizira ga stav „daj i uzmi.“ Strane u sukobu se odlučuju na međusobnu zamjenu i međusobno dijeljenje razlika. (Brdar I., 2006., 72.str.) Ovom pristupu su sklone osobe koje vole brza i jednostavna rješenja, koje

vjeruju da se za pravedno rješenje obje strane moraju nečega odreći, koje traže rješenja koja će djelomično zadovoljiti obje strane. Kompromis je prikladan kod suprotnih ciljeva, u situaciji ravnoteže, vremenskog pritiska, situacija kada su integracija i dominacija bili neuspješni, jer je to demokratski stil u kojem nitko ne odlazi praznih ruku. Ovaj način rješavanja sukoba je racionalan, ali i on ima negativne strane. Jedna strana može prebrzo odustati i tako smanjiti mogućnost najpovoljnijeg rješenja. Također je neprikladan ako se strane u sukobu moraju odreći bitnih zahtjeva. Jer ako nijedna strana nije potpuno zadovoljna i nije dobila sve što želi, dolazi do miješanja osjećaja uspjeha i neuspjeha. Također može rezultirati rješenjima u kojima svi gube, a nitko ne dobiva.

Kolaboracija (integracija) je način rješavanja sukoba koji je usmjeren na obje strane istovremeno, nisu važni ni „JA“ ni „TI“, nego „MI“. Ovaj stil rješavanja sukoba znači da pojedinac pokušava riješiti suprotne ciljeve tako da traži rješenje u smjeru ciljeva druge osobe. Sudionici izlažu svoje stavove, prihvaćaju savjete drugih, zajednički definiraju problem, predlažu i ocjenjuju moguća obostrano prihvatljiva rješenja. Tako obje strane mogu pobijediti u idealnoj situaciji. Ovom pristupu su sklone osobe koje su otvorene za razmjenu ideja, koje iskazuju spremnost u traženju novih kreativnih rješenja, koje vjeruju da pregovori najbolje rješavaju probleme i sukobe, osobe koje su radoznale i pokazuju razumijevanje potreba drugih. Ovaj stil zahtijeva da se obje strane aktivno uključe i može tražiti puno vremena. Zato je potrebno da su obje strane spremne ulagati u međusobni odnos. Kolaboracija podjednako uvažava obje strane i zbog toga znatno smanjuje mogućnost agresivnog ponašanja. Idealna je za složena pitanja koja nailaze na nerazumijevanje, kada želimo dobiti uvid u različita mišljenja, kada želimo da svi prihvate odluku kao svoju te kod poticanja kreativnosti. Kolaboracija daje dugoročan pozitivan učinak – problem se trajno i kvalitetnije rješava, npr. u odnosu odgojitelja i roditelja je bitna kolaboracija zbog treće strane koja ih povezuje – djeteta. Negativna strana ovog stila je što oduzima puno vremena, pa je potrebno da su obje strane spremne surađivati radi njihovog najboljeg interesa. (Brdar I., 2006. 72.str.)



### 3.2. FAZE SUKOBNA

Komunikaciju je teško zamisliti bez sukoba. Oni su različiti u prirodi, a istodobno njihove faze imaju značajne razlike jedna od druge. Postoje različiti razlozi za nastajanje sukoba (kultura, rasa, etnitet, spol i rod, znanje, dojmovi, prethodno iskustvo). Istraživanja pokazuju da većina sukoba ne nastaje zbog različitih karaktera nego zbog nedovoljne komunikacije među ljudima o tome što je problem koji se rješava i koja je njihova uloga u rješavanju tog problema.

1. Neslaganje je faza sukoba u kojoj se razmatraju suprotni interesi ili potrebe. Suprotne strane trebaju utvrditi je li potrebno odmah riješiti sukob ili se može odgoditi. Isto tako se promišlja o mogućem rješenju koji zahtijeva male ustupke sa svake strane. (Brdar I., 2006. 73.str.)
2. Konfrontacija je faza sukoba u kojoj sukobljene strane pojašnjavaju svoje stajalište, racionalno i emocionalno. Tokom te faze se često događaju tri stvari. Prvo je da tijekom rasprave svaka strana postaje sve uvjerenija da je u pravu. Stoga se njihove pozicije još više udaljavaju. Druga stvar je porast napetosti i anksioznosti. Karakteristično je da emocionalni izrazi sve više zamjenjuju logičnu raspravu. Treća stvar je stvaranje koalicija (potrebno je prisustvo više ljudi). Do toga dolazi jer pojedinci trebaju i žele podršku i tako dijele ostale ljude, tjerajući ih da se opredijele za određenu stranu.
3. Eskalacija je faza sukoba za koju je karakteristično povećanje broja pitanja oko kojih se raspravlja, osobnije uključivanje ljudi gdje sami sukob postaje najvažniji. On postaje simbolička vrijednost te se sve više raspravlja o novonastalim problemima koji nerijetko imaju malo veze s početnim problemom koji je izazvao sukob. U ovoj fazi međusobno nepovjerenje i nerazumijevanje dostižu vrhunac i sve se više udaljavaju sukobljene strane od kooperativnog rješavanja problema.
4. Opadanje nastaje nakon eskalacije sukoba, koji izaziva intenzivnu frustraciju i emocionalno uključivanje svih prisutnih osoba. Tada ljudi postaju umorni i gube motivacije za daljnje sukobe te raste želja za rješavanjem sukoba. Zbog preusmjerenja pažnje na rješavanje sukoba komunikacija se mijenja na način da postaje više kooperativna i racionalnija. Sukobljene strane pokušavaju

pregovarati ili tražiti rješenje koje bi bilo povoljno za obje strane. U ovoj fazi osobe počinju uviđati da su skrenuli s osnovnog problema i usputno izvukli mnogo nebitnog "smeća" koje nije nikako moglo pomoći u rješavanju sukoba.

5. Rješenje sukoba se može postići na različite načine, poput npr. jedna strana može povući svoje zahtjeve, rješenje se može nametnuti pokazivanjem moći, može doći do međusobnog slaganja, drugu stranu se može uvjeriti da promijeni svoje početno stajalište. Ono čega trebamo biti svjesni jest da se sukob nikad ne može riješiti tako da "nestanu" svi problemi koji su se pojavili uz sam sukob.
6. Posljedice sukoba ostaju uvijek nakon svakog riješenog sukoba (npr. neki problemi i osjećaji koji su izbili na površinu). Takve posljedice mogu biti kratkoročne i dugoročne. Kratkoročni efekti mogu biti vezani uz kvalitetu donesenog rješenja i utjecaja na odnose između sukobljenih strana. Međutim, dugoročne posljedice mogu biti važnije jer mogu ostati frustracije koje kasnije vode do novih sukoba i želje za osvetom. U oba slučaja sukob mijenja način na koji opažamo osobe s kojima smo se sukobili. Neki sukobi mogu dovesti do redefiniranja odnosa između ljudi, tako da postanu kompetitivni iako su prije bili kooperativni. Također može doći do stvaranja novih pravila ponašanja. (Brdar I., 2006., 74.str.)

Ključ za rješavanje sukoba je pozitivna strategija u kojoj se situacija sučeljavanja dvaju ili više interesa i potreba ne razvija u napad na drugu osobu, već u zajednički napad na problem što može rezultirati inovativnim rješenjima. Poteškoće nastaju onda kada konflikti prerastaju u sukobe koji ne rješavaju problem.

### **3.3. PRODUKTIVNE I NEPRODUKTIVNE STRATEGIJE RJEŠAVANJA SUKOBA**

Produktivne strategije rješavanja sukoba pridonose pozitivnim promjenama, jer se problemi razmatraju otvoreno, aktivno se traže rješenja, izbjegavaju se provokacije (npr. vrijeđanje), ljudi zaista slušaju jedni druge, svatko ima priliku dati svoj doprinos, nitko se ne povlači iz sukoba, a rezultat je rješenje problema i donošenje odluka. Ove strategije se odnose na ponašanja koja su općenito uspješnija u odnosu s drugim ljudima.

Otvorenost je jedna od strategija produktivnog rješavanja sukoba. Naše misli i osjećaje trebamo izraziti iskreno, bez pokušaja da sakrijemo ili krivo prikažemo pravi problem koji je izazvao neslaganje. Dobro rješenje sukoba je moguće tek kada su obje strane otvorene i iskrene te žele zajednički pronaći rješenje. Važno je saslušati drugu osobu i preuzeti odgovornost za svoje misli i osjećaje. Bitno je upotrebljavati i „JA – poruke“ (npr. Ja osjećam..., Ja želim...), komunikacijsku tehniku koja značajno pridonosi da nas se bolje „čuje“ i razumije te smanjuje mogućnost sukoba. Također treba razgovarati o pravom problemu koji je doveo do sukoba, fokusirati se na sadašnjost, a ne se vraćati na prošle događaje. (Brdar I., 2006., 77.str.)

Empatija je sposobnost razumijevanja emocija drugih ljudi i načina kako reagirati na opažene emocije. Osjećati empatiju prema nekome znači razumjeti što osoba osjeća u situaciji u kojoj se nalazi te razumjeti kako bismo mi reagirali u sličnoj situaciji. Empatija je preduvjet socijalizacije, jedna je od temeljnih emocija, izrazito je važna za zdrav emocionalni i moralni razvoj te uključuje emocionalno povezivanje. To je pozitivna emocija koju trebamo njegovati kroz cijeli život. (Brdar I., 2006., 77.str.)

Podržavanje ima za cilj povećati uzajamno povjerenje i donijeti odluku koja je prihvatljiva za obje strane. Treba pokazati prilagodljivost i želju da promijenimo svoje mišljenje ako čujemo razumne i uvjerljive argumente. Uspješno rješavanje sukoba nemoguće je ako tražimo da bude isključivo onako kako to mi želimo. (Brdar I., 2006., 77.str.)

Usmjerenost na pozitivno je pristup sukobu s pozitivnim stavom, što povećava mogućnost rješavanja problema. Umjesto da se na sukob gleda kao na pokušaj povrjeđivanja druge osobe, na njega se gleda kao na situaciju u kojoj je krajnji cilj postići bolje međusobno razumijevanje. Zbog naše brzopletosti i ne razmišljanja u trenutku sukobljavanja, možemo riječima povrijediti drugu osobu zbog čega nam je kasnije žao. Zato je potrebno pokazivanje pozitivnih osjećaja, jer time smanjujemo mogućnost povrjeđivanja druge osobe. (Brdar I., 2006., 77.str.)

Jednakost nam govori da se čak i u pravom „ratu“ s drugom osobom trebamo prema njoj odnositi kao prema pojedincu s jednakim pravima. Treba pokazati da poštujemo neizbježne razlike koje su posljedice svakog sukoba, jer je neizbježno da dvije osobe imaju različita mišljenja, stavove i potrebe. Posebno je potrebno paziti da ne prekidamo sugovornika. (Brdar I., 2006., 78.str.)

Neproduktivne strategije rješavanja sukoba karakteriziraju izbjegavanje donošenja odluka, korištenje moći i prisile kako bi se postigao sporazum, vrijeđanje, zlostavljanje i ostale agresivne taktike, djelovanje iza tuđih leđa, neprimjećivanje novih rješenja i ismijavanje prijedloga, što dovodi do toga da se problemi „vuku“, a novi se pojavljuju te se kod ljudi javlja osjećaj da ih se tretira kao stvar, da im se umanjuje vrijednost i kao rezultat toga se javlja ljutnja.

Izbjegavanje ima tri oblika – izbjegavanje, redefiniranje sukoba i odbijanje pregovora. Izbjegavanje može imati više oblika, npr. osoba može otići ili se samo mentalno povući, tako da uopće ne razmišlja o sukobu. Redefiniranje sukoba podrazumijeva da pojedinac prikazuje situaciju na drukčiji način, kao da u njoj uopće nema sukoba, tako da se ne mora suočiti s problemom. Odbijanje pregovora podrazumijeva da pojedinac ne želi raspravljati i slušati argumente druge osobe. (Brdar I., 2006., 75.str.)

Primjena sile označava nametanje pojedinčevog mišljenja ili ponašanja uz prijetnju. Upotrijebljena sila može biti i više emocionalna nego fizička. U takvoj situaciji se izbjegavaju problemi koji su doveli do sukoba, a „pobjeđuje“ ona osoba koja primjeni najviše sile. (Brdar I., 2006., 76.str.)

Umanjivanje važnosti sukoba ili prepuštanje da vrijeme riješi sukob je sklonost nekih ljudi. Humor (sarkazam i ismijavanje) je također jedan od načina umanjivanja važnosti konfliktne situacije, što služi kao prigoda za ismijavanje druge osobe. (Brdar I., 2006., 76.str.)

Krivnja predstavlja optuživanje nekog drugog za nastalu situaciju. Međutim, traženje krivca ne rješava problem, već samo privremeno oslobađa pojedinca osjećaja odgovornosti za nastali problem. Sukob uvijek podrazumijeva da postoje dvije strane, obično dvije osobe. (Brdar I., 2006., 76.str.)

Emocionalne reakcije su često upotrebljavana strategija za izbjegavanje rješavanja problema (npr. plakanje, vrištanje, jecanje, glavobolja,...) u kojoj druga osoba ne može ništa učiniti te sukob ostaje neriješen.

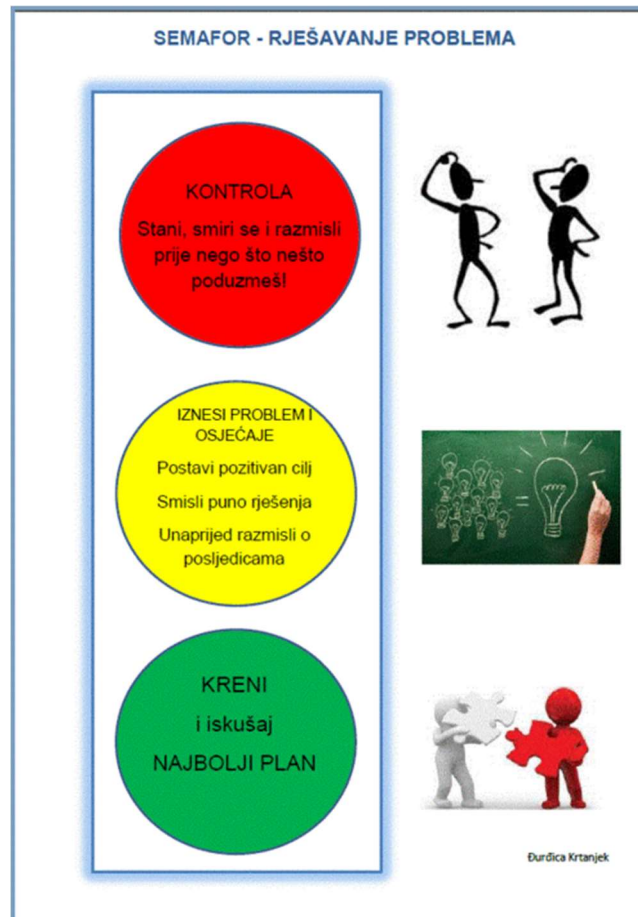
Jadanje je neproduktivna strategija kojom se sve više udaljava od samog problema, umjesto da se raspravlja o sukobu.

Prelaženje granica podrazumijeva „nevidljivu“ granicu do koje se dozvoljava napadanje ili vrijeđanje. Ovu strategiju primjenjuju ljudi koji žele pobijediti i istovremeno uništiti drugu osobu. Takvo ponašanje uništava odnose među ljudima.

Manipulacija podrazumijeva „razoružavanje“ protivnika posebno uljudnim ili šarmantnim ponašanjem. Cilj je postići da druga strana bude spremnija na prihvaćanje budućih prijedloga i da unaprijed odustane od moguće borbe. (Brdar I., 2006., 76.str.)

Odbacivanje osobe podrazumijeva hladno i bezobzirno ponašanje s ciljem demoraliziranja druge osobe. Ne pokazuje se ljubav ili prijateljstvo, želi se postići da druga strana preispita samu sebe, jer je tada je relativno lako postići ono što želimo. Kasnije se ponovno počinje pokazivati naklonost i ljubav, pod uvjetom da se sukob riješi onako kako želi ta osoba. (Brdar I., 2006., 76.str.)

Ukoliko problem ne mogu riješiti sukobljene strane, pomoć im nudi treća osoba (medijan, posrednik) koja ne zauzima strane i ne nudi svoja rješenja, već omogućuje uvjete da sukobljene strane same pronađu rješenje. Ali sveukupno gledajući, kako bismo došli do željenog ishoda, potrebno je da obje strane vide jedna drugu, da čuju osjećaje i potrebe druge strane, da jasno definiraju problem, da prihvaćaju drugog u njegovom pravu da ima različite interese i potrebe, da zajedno prepoznaju brojne mogućnosti rješavanja problema te da su svjesni toga da postoji dar govora zbog razgovora, dogovora i zajedničkih odluka, a ne kritike i napada.



Slika 2.

<http://zdravstveniodgoj.wikispaces.com/%C5%BDivjeti+zdravo4>

#### **4. VAŽNOST SLUŠANJA I PREPREKE U KOMUNIKACIJI**

Slušanje je primanje zvučne informacije, davanje značenja toj informaciji, donošenje odluke o tome što mislimo (ili osjećamo) o toj informaciji, davanje odgovora na ono što smo čuli. (Brdar I., 2006., 30.str.) Slušanje je proces primanja, dekodiranja i pošiljanja poruke bilo verbalno ili neverbalno. (International Reading Association) Wolff i dr. (1983., prema Hargie, Saunders i Dickson, 1994.) su definirali slušanje kao „proces kojim čujemo, izabiremo, asimiliramo, organiziramo, pamtimo i odgovaramo na zvučne i neverbalne podražaje“.

Slušanje je jedan od najaktivnijih oblika učenja. To je prva komunikacijska vještina koju naučimo. (Valjak Čunko A., 2017., Uvod u komunikologiju) Kao što govorimo zbog mnogo različitih razloga isto tako slušamo zbog različitih motiva. U socijalnoj interakciji slušanje ima različite funkcije.

De Vito (1989.) navodi 3 glavne vrste slušanja – slušanje iz zadovoljstva, slušanje zbog informacija i slušanje zbog pomoći.

1. Kod slušanja iz zadovoljstva provodimo najviše vremena (slušamo glazbu, televizijske emisije, sportske prijenose, radio drame,...). Tako se opuštamo i zabavljamo, i veći dio našeg slušanja bi se mogao svrstati u ovu kategoriju.

2. Slušanje zbog informacija predstavlja npr. studente koji slušaju predavanja kako bi dobili nove informacije o onome što uče. Slušamo vijesti, rezultate sportskih utakmica, prognozu vremena, prijatelje,... s ciljem da saznamo određene informacije.

Slušanje zbog informacija i slušanje iz zadovoljstva često su međusobno povezani. Često možemo nešto naučiti kada slušamo radio ili televiziju, ali možemo se i zabaviti dok slušamo prijatelja kako priča što mu se dogodilo. (Brdar I., 2006., 31.str.)

3. Slušanje zbog pomoći govori kako često slušamo ljude koji pričaju o osobnim problemima upravo s ciljem da im pružimo pomoć. Pomoć može biti i to što smo ih saslušali i dali im podršku. Pomoć je što smo uz njih, spremni ih saslušati i pružiti pomoć bude li potrebno. (Brdar, I., 2006., 31.str.)

Većina ljudi je uvjeren da zna dobro slušati. Međutim, istraživanja su pokazala da je u prosjeku razina naše efikasnosti u slušanju samo oko 25%. Loše navike u komunikaciji mogu se otkloniti ako odlučimo naučiti bolje slušati. Međutim, najprije treba procijeniti prednosti i nedostatke načina na koji slušamo. (Brdar I., 2006., 31.str.)

Način na koji slušamo na prvom je redu određen našom motivacijom, odnosno razlogom zbog kojeg uopće slušamo. Način na koji slušamo će se mijenjati ovisno o tome što slušamo i zašto slušamo.

1. Slušamo da bismo razumjeli – slušamo da bismo saznali neke informacije ili uputstva, odnosno, razumjeti, naučiti, informirati se. Najvažnije je kod ovog slušanja čuti glavne ideje i činjenice i kritične teme kako bi se potpuno razumjela poruka. (Brdar I., 2006., 32. str.)

2. Slušamo da bismo zauzeli stav – također se naziva i evaluativnim slušanjem. Često nas sugovornik želi u nešto uvjeriti, utjecati na naše stavove, uvjerenja ili ponašanje. Slušajući, mi vrednujemo (evaluiramo) ono što čujemo kako bismo mogli dati prikladne procjene vezane uz sadržaj razgovora. U takvim situacijama slušamo o činjenicama i argumentima, procjenjujemo ih i evaluiramo prije donošenja odluke.

Pažnja je usmjerena na glavne ideje i prijedloge koje iznosi govornik i naše razmišljanje o prednostima i nedostacima. (Brdar I., 2006., 32.str.)

3. Slušamo zbog zabave ili interesa – podrazumijeva slušanje glazbe koju volimo, odlaženje na misu u crkvi, čuti govor ili predavanje neke zanimljive osobe, slušanje pjeva ptica, šum valova ili vjetra,... Slušamo kako bismo se opustili, uživali, stekli unutrašnji mir,...

4. Slušamo zbog empatije – ponekad slušamo jer nama neka bliska osoba ima potrebu govoriti o svojim problemima i dobiti naše razumijevanje i podršku. U takvim situacijama pokušavamo razumjeti što osoba osjeća u situaciji u kojoj se nalazi te razumjeti kako bismo mi reagirali u sličnoj situaciji. Ovakvo je slušanje često među bliskim prijateljima.

Pažljivo slušanje mogu ometati različiti razlozi. Postoje mnogo prepreka u slušanju, ali se većina može grupirati u 2 kategorije: uvjete u kojima se odvija komunikacija i sam proces slušanja. (Brdar I., 2006., 32.str.) Neke od čestih prepreka slušanju u ovim kategorijama su: umor, lose zdravlje/bolest, predrasude, pomanjkanje koncentracije, emocije (anksioznost, napetost, srdžba), buka, nedostatak vremena, osjećaj prijetnje – optuživanje ili prigovarivanje, poteškoće sa sluhom ili vidom,...

Osim prepreka u slušanju, na komunikaciju također utječu brojne prepreke koje pojedincu ne dopuštaju nesmetano komuniciranje s okolinom. Prepreke na razini pojedinca mogu biti:

1. emocionalne osobine ličnosti - ako određena emocija nije privremeno stanje već osobina ličnosti, komunikacija je s njima otežana ili privremeno neuspješna (emocije često iskrivljuju realnost, kada su ljudi pod utjecajem emocija, često ne čuju i ne vide kako treba) (Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 22.str.)

2. selektivno slušanje – odnosi se na izbor i uočavanje samo onih informacija koje mi želimo i koje odgovaraju našim postojećim stavovima i vjerovanjima. (Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 22.str) Često se događa da slušač samo glumi i pretvara se da posvećuje pažnju razgovoru.

3. vrijednosne procjene – ako imamo negativan stav prema osobi koja nam prenosi poruku, vrlo je moguće da toj poruci nećemo posvetiti pozornost i da je nećemo pažljivo razmotriti



4. prebrzo zaključivanje – zaključivanje o sadržaju poruke prije završetka poručivanja
5. spolne i kulturalne razlike – postoje razlike u načinima komuniciranja žena i muškaraca (npr. muškarci govore češće i duže, češće prekidaju žene u govoru,...), također postoje razlike i u komunikaciji između različitih kultura (npr. Arapi dodiruju sugovornika, Japanci pri razmjeni podsjetnica imaju mali obred,...)
6. referentni okvir – ljudi različito interpretiraju važnost i značenje neke poruke, ovisno o svome prethodnom iskustvu, znanju jezika,... odnosno svemu onome što čini to iskustvo, npr. tinejdžeri drugačije gledaju na stvari nego njihovi roditelji (Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 24.str.)
7. proksemičko ponašanje – opisuje se kao problem osobnoga prostora ili teritorija. (predstavlja nelagodu koju imamo u situaciji kada nam netko stoji preblizu i govori nam nešto što nas posve onemogućuje u slušanju). (Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 25.str.)

Prepreke u komunikaciji su vrlo česta pojava, pa tako i u odgojno – obrazovnom procesu u komunikaciji između odgojitelja i roditelja. No, trebamo biti svjesni da je komunikacija i suradnja između odgojitelja i roditelja neophodna za razvoj djeteta.

## 5. KOMUNIKACIJA S RODITELJIMA

Dobra komunikacija je od velike važnosti u odnosu između odgojitelja i roditelja, s obzirom da dijete većinski dio svog vremena provodi u odgojno – obrazovnoj ustanovi.

Komunikacija s roditeljima se može odvijati na različite načine:

1. individualnim razgovorom – bitno je da odgojitelji motiviraju roditelje za razgovor, jer svakog roditelja zanima kako njegovo dijete napreduje u vrtiću, kako jede i spava, kako se uključuje u igru s drugom djecom, kako se ponaša prema odraslima, što ga zanima, u čemu je uspješno,... (Milanović M., 2014., 98.str.) Na taj način roditelj pokazuje veće razumijevanje djetetovih i odgojiteljevih potreba u vrtiću, a odgojitelj se potvrđuje kao kompetentna osoba (a ne kao „teta čuvarica“).
2. kutićem za roditelje – mjesto na kojemu pisanom riječju komuniciraju odgojitelji i roditelji. To je za roditelje neka vrsta „otvorenoga prozora“ u život i rad skupine, u kojoj jasno vide svoje dijete kao i napore odraslih da tu sve bude u redu. Kutić za roditelje služi za izvješćivanje o dostignućima i osobitostima skupine, a ne za isticanje pojedinog djeteta (kako se djeca druže, što zamišljaju, koliko su spretni, što su naučili i znaju,...) te za izvješćivanje o životu i radu skupine ili vrtića (osobna karta skupine, promjene odgojitelja tijekom godine, što odgojitelj radi s djecom i što će raditi, što se od roditelja očekuje da donese, sakupi, napravi,...). (Milanović M., 2014., 140.str.)
3. putem letaka – to je popularno i jednostavno sredstvo komunikacije koje sažeto ili opširno informira zainteresirane o pojedinoj temi i motivira ih na nova promišljanja, djelovanja ili rasprave. (Milanović M., 2014., 146.str.) Letak može informirati (npr. o djetetovom razvoju, ciljevima rada, programima), motivirati i ohrabriti (npr. na pozitivan stav i aktivan odnos prema djetetu, odgojiteljima, vrtiću), usmjeriti ili olakšati građenje odnosa (npr. činiti roditelje kompetentnijima).
4. komunikacijskim roditeljskim sastankom – to je najčešći oblik okupljanja i rada stručnjaka sa skupinom roditelja djece koja su uključena u neki od institucionalnih programa. (Milanović M., 2014., 157.str.) Cilj takvog sastanka

je demonstrirati roditeljima metode i sadržaje odgojiteljeva rada i omogućiti im uvid u djetetove reakcije na takav rad.

Komunikacijski sastanak je: - razgovor, dogovor, razmjena iskustva i doživljaj dvaju ili više partnera koji su se svojom voljom našli na sličnom poslu

- ugodno druženje kao posljedica i kao poticaj dobru odnosu prihvaćanja i poštovanja

- zabavno učenje o sebi i drugima

- potvrda da smo kompetentni i da radimo s

kompetentnima

Roditelji i odgojitelji predstavljaju osobe s kojima je dijete u izravnom kontaktu na dnevnoj bazi te čine zajedno djetetov mikrosustav i time utječu na formiranje njegove ličnosti. Bitno je da odgojitelji i roditelji stvore partnerski odnos kako bi razvoj, odgoj i obrazovanje djeteta išli u najboljem smjeru.

## **5.1. SURADNJA RODITELJA I ODGOJITELJA U NAJBOLJEM JE INTERESU DJETETA**

Može se dogoditi da dobar odgojitelj ima teškoća u građenju partnerskih odnosa s djetetovim roditeljem. Također se može dogoditi da roditelj nije dobar partner djetetovu odgojitelju. No, moramo biti svjesni da su i roditelji i odgojitelji potrebni djetetu te je zbog toga bitno njihovo partnerstvo. Jer o njihovoj suradnji ovisi hoće li odgojno – obrazovna ustanova biti poticajno okruženje za dijete.

Partnerstvo odgojitelja i roditelja traži veliko povjerenje, izuzetnu otvorenost i toleranciju, a prije svega objektivnost i sposobnost za razmjenu informacija. (Milanović M., 2014., 70.str.)

Svaki put kad odgojitelj komunicira s roditeljem (pri djetetovu dovođenju i odvođenju, na roditeljskom sastanku, tijekom razgovora „u četiri oka“, pisanom riječju, telefonom), on treba izaći iz svoje primarne odgojiteljske uloge i predočivati ona zbivanja, one svoje i djetetove oblike ponašanja koji su roditelju dragocjen podatak, pokazatelj, putokaz. Isto to treba činiti i roditelj koji odgojitelju, kao važnoj osobi u djetetovu životu, treba predočiti sadržaje svoje roditeljske uloge što objektivnije. (Milanović M., 2014., 70.str.)

Kako bi bila postignuta potpora i suradnja između odgojitelja i roditelja, potrebno je:

1. dopustiti otvorenost – podrazumijeva iskazivanje stava, mišljenja, osjećaja u pojedinačnim odnosima, kontaktu sa skupinom, pisanim oblicima komunikacije,...
2. pridavanje važnosti – podrazumijeva davanje do znanja da smo čuli, vidjeli, pročitali, razumjeli; usmjeravanje pozornosti na ono što nam drugi poručuju; davanje informacija o tome kako smo doživjeli sadržaj poruke i koje smo zaključke iz toga izveli,... (Milanović M., 2014., 71.str.)
3. odgovarajuće djelovanje – podrazumijeva traženje pomoći za sebe ili druge, surađivanje radi postizanja zajedničkog cilja, pružanje pomoći, potpore osobi ili skupini,...

Zajedno s roditeljem možemo djelovati ako imamo temeljno povjerenje u sebe i u njega. Pozitivan stav i prema sebi i prema roditeljevim namjerama, sposobnostima (važnima za postizanje cilja) i njegovoj osobitosti važan je preduvjet za zajedničko djelovanje. (Milanović M., 2014., 72.str.) Neka od obilježja suradničkog odnosa odgojitelja i roditelja su:

- pozitivan stav o sebi i drugima, što dovodi do samopoštovanja, poštovanja, zaštite, poticanja
- objektivnost s obzirom na situaciju, sebe i druge, što dovodi do prikupljanja, primanja i davanja podataka, obrade podataka, analize, logičkog zaključivanja, dogovaranja
- emocionalna pismenost s obzirom na iskazivanje osjećaja i razumijevanje tuđih emocionalnih iskaza, što dovodi do zajedništva u radosti, strahu, tuzi,... (Milanović M., 2014., 72.str.)

Uspješna komunikacija i kvalitetan odnos, nužan za rješavanje problema, traži psihološku klimu koja je pozitivna i puna povjerenja. Samo u takvoj psihološkoj klimi neće doći do iskrivljavanja realnih poruka i informacija ni njihova subjektivnoga preoblikovanja u sudionika u komunikaciji. Samo se u takvoj psihološkoj klimi može ostvariti partnerski odnos koji će biti put k najboljem razvoju ishodu i dobrobiti za dijete. (Milanović M., 2014., 88.str.)

## 5.2. RAD NA SEBI I KAKO USPJEŠNO KOMUNICIRATI

Rad na sebi i nije ništa drugo nego prepoznavanje nama nepoznatog dijela, otkrivanje od nas sakrivanog dijela i osvještavanje nesvjesnog dijela naše ličnosti. Prvo postizemo slušanjem i prihvaćanjem povratnih informacija o našem ponašanju od drugih, drugo slobodnim i otkrivenim davanjem povratnih informacija o sebi drugima, a treće intenzivnim davanjem i primanjem povratnih informacija unutar zaštićene atmosfere male grupe. (Brajša P., Brajša-Žganjec A., Slunjski E., 1999., 10.str.) Sve je to potrebno roditeljima i odgojiteljima u radu s djetetom.

Rad na sebi za njih, dakle, znači razvijanje pozitivnih stavova, navika i vještina u radu s djetetom, stjecanje novih znanja koja će dovesti do promjene ponašanja odgojitelja, korigiranje loših navika i stavova prema djetetu, i svakodnevno poboljšavanje rada s njim, učenje novih roditeljskih i odgojiteljskih vještina te osposobljavanje za kontrolu nad emocijama roditelja i odgojitelja. To su osnovni elementi rada na sebi za roditelje i odgojitelje (Brajša P., Brajša-Žganjec A., Slunjski E., 1999., 10.str.)

Potreban je rad na sebi kako bismo uspješno komunicirali. S obzirom na to da komunikacijom prenosimo informacije, komentare, misli, osjećaje, želje, razmišljanja, stavove, vrijednosti – ukratko prezentiramo sebe, važno je što uspješnije komunicirati. Danas su komunikacijske vještine važne u svim djelatnostima, a posebno u onima u kojima se radi s ljudima kao što je odgojno – obrazovna struka. (Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 122.str.)

Preporuke koje čujemo iz dana u dan pomažu nam učiniti naše komuniciranje što uspješnijim. Neke od njih su (prema Tatković N., Diković M., Tatković S., 2016., 122. i 123.str):

1. slušajmo očima – neverbalnom komunikacijom pokazujemo koliko nam je stalo do sugovornika i do njegove priče
2. pokažimo uvažavanje druge osobe – neverbalnim gestama, ali i riječima možemo dati do znanja da želimo pomoći
3. otvoreno i hrabro komunicirajmo – kažimo što mislimo na pozitivan i prikladan, uljuđen način
4. počnimo ispočetka – predstavimo sebe i zatim sugovorniku kažimo koga i zašto trebamo

5. nemojmo pretpostavljati što druga osoba misli – pitajmo, konzultirajmo se, slušajmo i čujmo što misli jer jedino tako dolazimo do prave i točne informacije
6. prilagodimo se okolnostima – ponekad se moramo koristiti drugim načinom da dođemo do osobe, da joj pomognemo na način na koji nismo planirali
7. budimo dosljedni u komunikaciji – koristimo se pravilima uvijek i svugdje
8. pazimo na paraverbalnu komunikaciju – tonom glasa, visinom glasa, brzinom kojom ćemo nešto drugima ispričati, preuzimamo odgovornost je li sugovornik uspješno primio i razumio poruku
9. koristimo Ja-poruke u komunikaciji – krenimo od sebe i zaključimo treba li naše ponašanje ispraviti !
10. budimo otvoreni za ispravke u ponašanju i komunikaciji – otvoreno razgovarajmo o tome da je i naše ponašanje za analizu
11. prihvatimo novu osobu u okolini – pomognimo joj da lakše počne komunicirati s nama i cijelom grupom tako da učinimo prvi korak
12. ne odbacujemo osobu samo zato jer je tiha – pomognimo joj da na neki način dođe u središte pažnje i da se ne osjeća odbačeno
13. pripazimo kojim se riječima koristimo u usmenoj i pisanoj komunikaciji – u usmenoj komunikaciji odgovorno rabimo riječi koje upućujemo drugima, a u pisanoj upotrebljavajmo pravila pisanja, drugim riječima pravilno se jezično izražavajmo, i to usmeno i pismeno
14. odaberimo *face-to-face* komunikaciju ako želimo osobno iskazati osjećaje – u komunikaciji elektroničkim medijima neke se ekspresije ne mogu pokazati
15. komunicirajmo s ljudima – ako ne volimo komunicirati u većim grupama ljudi, odaberimo manje i družimo se – u kinu, u knjižnici, na igralištu,...

U svim područjima rada, posebno u odgojno – obrazovnim ustanovama potreban je konstantan rad na sebi, razvijati svoju implicitnu pedagogiju i biti refleksivan praktičar. Kako bismo u tome bili uspješni, moramo razumjeti što je potrebno za dobru komunikaciju da bismo uspješno komunicirali i kvalitetno radili. (Silić A., Pedagogija ranog odgoja 2)

## 6. ZAKLJUČAK

Svim odgojiteljima je zajednički cilj pospješivanje cjelovitog razvoja djece u odgojno – obrazovnoj zajednici. To je također zadatak i roditelja, no s obzirom na užurbani današnji život, oni toliko ne utječu na dječji razvoj koliko mi kao odgojitelji to možemo, jer djeca provode većinu svog vremena u odgojno – obrazovnim ustanovama. Upravo iz tih razloga kako bismo ostvarili naš cilj za najbolji razvoj djece, trebamo razviti dobru i pravilnu komunikaciju među sobom, s roditeljima, ostalim zaposlenicima i samom djecom, jer je vrtić obitelj – zajednica koja živi. Način na koji ćemo komunicirati s roditeljima, odraz je nas kao osoba i odgojno-obrazovne zajednice koju predstavljamo. Bitno je da su obje strane spremne dati svoje povjerenje drugoj strani i težiti suradnji radi boljeg međusobnog odnosa i dobrobiti djeteta.

Teškoće u komunikaciji su vrlo česta pojava, bilo da se radi o loše izrečenim porukama, nepovjerenju, raznim komunikacijskim preprekama, lošem memoriranju poruke, nepažljivom slušanju,... Velika je pogreška što ljudi reagiraju odmah „na prvu“ prije negoli razmisle o posljedicama svog reagiranja. Takvo ponašanje dovodi do sukoba koji se mogu ili ne mogu riješiti mirnim putem. Zato je bitno da obje strane imaju razvijenu vještinu komuniciranja koja će im omogućiti mirno rješavanje sukoba i bolju suradnju radi dobrobiti njihovog odnosa i djeteta. Moramo biti svjesni da je slušanje ključ razumijevanja, što znači da ne pričamo dok naš sugovornik govori, da kontroliramo svoju narav, da budemo strpljivi, da suosjećamo, da aktivno slušamo. Važno je da na razumljiv način iskazujemo osjećaje, da naučimo prepoznati i razumjeti tuđe. Odgojitelji i roditelji komuniciraju na razne načine („licem u lice“, putem poruka, e-mailova,...) i zato je bitno da su odgojitelji dovoljno kompetentni da se mogu nositi sa svim teškoćama u komunikaciji koje ih čekaju. Jer ljudi su različiti, a odgojitelj u grupi ima više od 20 djece, što znači da je njegov zadatak komunicirati s najmanje 20 odraslih osoba. Svaki roditelj ima svoje mišljenje, stavove, uvjerenja, postoji šansa da se loše snalazi u konfliktnim situacijama, možda je impulzivan, agresivan,... Kroz ove godine fakulteta sam uočila da je teorija jedno, a praksa drugo. Promatrajući druge odgojitelje, uvidjela sam razne načine rješavanja problema s roditeljima. Ono što sam naučila je da uvijek treba biti „smirene glave“, koliko god mislimo da smo u pravu i pokušati riješiti problem na najbolji mogući način. Trebamo biti svjesni i druga strana

(roditelji) ima svoje teške dane, „žute minute“, da su pod stresom,... Zato sam i odabrala ovu temu, da se upoznam sa načinima komuniciranja, da naučim pravilne pristupe u rješavanju konfliktnih situacija s drugim ljudima i načine kako najbolje postići kompromis između dvije sukobljene strane.

Komunikacija je uzrok i posljedica mnogih interakcija među ljudima, ona predstavlja osnovu opstanka čovjeka jer je čovjek društveno biće i u stalnom kontaktu s drugim ljudima. U interakciji s ljudima je važno održavanje dobrih i kvalitetnih odnosa, što je lakše kad i druga strana surađuje. Zato je moj zaključak da odgojitelji trebaju biti ta „razumna“ strana koja će uvijek znati što treba reći, koji je najbolji pristup roditeljima, koji je najbolji način rješavanja sukoba,... Jer odgojitelj je stručna i kompetentna osoba koja treba biti inicijator suradnje s roditeljima. Upravo iz razloga što je školovani profesionalac koji uviđa važnost partnerstva i dobrog odnosa s roditeljima radi razvoja socijalne kompetencije djeteta. Jer dijete uči po modelu, a poticajna sredina djeluje na čitav njegov razvoj.



## LITERATURA

1. Brlas, S. (2010). *Psihologija komunikacije*. Jastrebarsko: Naklada Slap
2. Bašić, J., Koller – Trbović, N., Žižak, A. (2005). *Integralna metoda u radu s predškolskom djecom i njihovim roditeljima*. Zagreb : Alineja
3. Tatković, N., Diković, M., Tatković, S. (2016). *Pedagoško – psihološki aspekti komunikacije*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
4. Brdar, I. (2006). *Psihologija komuniciranja*.  
<https://www.scribd.com/document/50600869/Psihologija-komuniciranja>
5. Vodopija, Š., (2007). *Umijeće slušanja*. Zadar: Naklada
6. Leinert Novosel, S., (2012). *Komunikacijski kompas*. Zagreb: Plejada
7. Bašić, J., Hudina, B., Koller – Trbović, N., Žižak, A. (2005). *Integralna metoda Priručnik za odgajatelje i stručne suradnike predškolskih ustanova*. Zagreb: Alinea
8. Brajša, P., (1993). *Pedagoška komunikologija*. Zagreb: Školske novine
9. Milanović, M. i sur. (2014). *Pomozimo im rasti*. Zagreb: Golden marketing – Tehnička knjiga
10. Anić, V., (1991.). *Rječnik hrvatskoga jezika*. Zagreb: Novi Liber
11. Lučanin, D., Despot Lučanin, J. (ur.) (2010.) *Komunikacijske vještine u zdravstvu*. Zagreb: Zdravstveno veleučilište i Naklada Slap
12. Knapp, M. L., Hall, J. A. (2010.). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Zagreb: Naklada Slap
13. Shapiro, D. (1996.) *Sukob i komunikacija*. Zagreb: Otvoreno društvo
14. Burgoon, M., Hunsaker, F. G., Dawson, E. J. (1994). *Human Communication* (3. izd.). Thousand Oaks, CA, Sage
15. Hargie, O., Saunders, C., Dickson, D. (1994.). *Social skills in interpersonal communication* (3. izd.). London: Routledge
16. DeVito, J. A. (1989). *The Interpersonal Communication Book*, New York: Harper and Raw
17. Brajša, P., Brajša – Žganec, A., Slunjski, E. (1999). *Tajna uspješnog roditelja i odgojitelja*. Pula: C.A.S.H.
18. Valjak, Čunko, A. (2017.). prezentacije s kolegija „Komunikologija“
19. Silić, A. (2015.). prezentacije s kolegija „Pedagogija ranog odgoja I“

20. Slika 1: Nassor I., <https://www.slideserve.com/nassor/timski-rad>

21. Slika 2: Krtanjek, Đ.,  
<http://zdravstveniodgoj.wikispaces.com/%C5%BDivjeti+zdravo4>