

# Neverbalna komunikacija između roditelja i odgojitelja na roditeljskom sastanku

---

Župetić, Ema

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:147:512201>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-23**

*Repository / Repozitorij:*

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



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

**EMA ŽUPETIĆ**  
**ZAVRŠNI RAD**

**NEVERBALNA KOMUNIKACIJA**  
**IZMEĐU RODITELJA I ODGOJITELJA**  
**NA RODITELJSKOM SASTANKU**

**Zagreb, rujan 2018.**

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

**ZAVRŠNI RAD**

**Ime i prezime pristupnika: Ema Župetić**

**TEMA ZAVRŠNOG RADA: Neverbalna komunikacija između roditelja i odgojitelja na roditeljskom sastanku**

**MENTOR: dr.sc. Mario Dumančić**

**SUMENTOR: dr.sc. Ana Valjak Čunko**

**Zagreb, rujan 2018.**

## **SAŽETAK**

Komunikacija je ključ partnerstva između vrtića i obitelji te također ključna komponenta u razvoju djeteta i alat za uspješno odrastanje.

Većina prijašnjih istraživanja se temelji na verbalnoj komunikaciji, te na razvitku iste. Cilj je ovoga rada iskazati važnost neverbalne komunikacije između roditelja i odgojitelja., te njen utjecaj na razvoj i dobrobit djeteta.

Odgojitelj mora posjedovati znanje, komunikacijske vještine u radu s djecom i roditeljima. Također, odgojitelj mora posjedovati kompetencije kojima unaprijeđuje svoj odgojno-obrazovni rad.

Kroz literaturu je dan je prikaz pristupanja roditeljima kao sudionicima vrtića , uvid u razne načine komuniciranja, rada i s djecom i s roditeljima. Autori napominju kako odgojitelji trebaju učiti, obrazovati kako bi mogli biti kvalitetni profesionalci.

Ključne riječi: neverbalna komunikacija, roditelji, odgojitelji

## **SUMMARY**

Communication is the key of partnership between preschool and family, also a crucial component in child's development and a tool for successful growing up.

Most of the previous research is based on verbal communication and on its development. The aim of this paper is to show the importance of nonverbal communication between preschool educators and parents and its influence on growth and wellbeing of a child. Preschool educator needs to have knowledge, communication skills while working with children and parents. Furthermore, educator needs to have competences which are used to improve his/her educational work. Paper provides theoretical view on how to approach parents as equal participants of preschool, different ways to communicate, educational work with children and parents. Authors say that educators should learn, educate, in order to be high-quality professionals.

Key words: nonverbal communication, parents, educators

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. EKOLOŠKA TEORIJA RAZVOJA I UČENJA .....	2
3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA .....	5
3.1 Pojam i teorija neverbalne komunikacije .....	5
3.2. Paralingvistički i ekstralingvistički znakovi u neverbalnoj komunikaciji .....	5
3.3. Poruke ljudskih tijela.....	6
3.4. Preduvjeti uspješne komunikacije.....	11
3.5. Sličnosti i razlike između verbalne i neverbalne komunikacije.....	13
4. KOMUNIKACIJA ODGOJITELJA I RODITELJA .....	15
4.1. Partnerstvo odgojitelja i roditelja .....	15
4.2. Kako komunicirati s roditeljem .....	17
4.3. Svakodnevna suradnja s roditeljima .....	18
4.4. Odgovornost i moć u komunikaciji s roditeljima.....	19
4.5. Uloga roditelja u profesionalnom razvoju odgojitelja .....	20
5. RODITELJSKI SASTANAK .....	24
5.1. Vrste roditeljskih sastanaka.....	24
5.2. Struktura i plan susreta roditelja i odgojitelja .....	26
5.3. Neverbalna komunikacija i umijeće javnog nastupa.....	29
6. ZAKLJUČAK .....	31
7. LITERATURA.....	
IZJAVA O AUTORSTVU RADA I JAVNOJ OBJAVI RADA.....	

## 1. UVOD

Kao pojam, komunikaciju možemo definirati na mnogo načina. Razni su autori pokušali objediniti njezine značajke te su se složili da je ona kompleksna aktivnost, koja u suštini znači primanje i slanje raznih informacija (Tatković, Diković, Tatković, 2016). Možemo ju gledati kao temeljno polazište ljudskih odnosa jer predstavlja tj. prenosi poruke koje imaju određeno značenje (Jukić, Nadrljanski, 2015). Osoba koja šalje poruke također ih prima te je osoba koja zauzima mjesto slušatelja mijenja ih i interpretira na sebi prihvatljiv način. Komunikacija zadovoljava razne ljudske potrebe kao što su rješavanje problema, sukoba, nesuglasica, izjašnjavanja raznih stavova etc. Kao pojedinci moramo stalno nadograđivati svoje komunikacijske vještine te ih prilagođavati vremenu i emocijama. Komunikaciju kao vještinu izgrađujemo i vježbamo u interakciji s drugima te je važno da komunikacija bude što uspješnija (Tatković, Diković, Tatković, 2016). Kao važan preduvjet uspješne komunikacije navodimo samopoštovanje i sliku o sebi. Slika svijeta i okoline uvelike ovisi o vlastitom mišljenju te razmišljanju. Ljubaznost, toplina, otvorenost su neki od segmenata za uspješnu komunikaciju tj. za uspostavljanje kvalitetnog odnosa (Tatković, Diković, Tatković, 2016). Odrednice koje narušavaju kvalitetu komunikacija te mogućnost samog stupanja u komunikaciju su stereotipi i predrasude koje možemo definirati kao segregaciju ljudi s obzirom na njihovu rasnu, spolnu, vjersku te nacionalnu pripadnost (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

Želimo li razvrstati komunikaciju i njezine procese, moramo je razdijeliti na dva dijela. Tada govorimo o neverbalnoj i verbalnoj komunikaciji koje možemo povezati te koje možemo razdijeliti. Neverbalna komunikacija uključuje neglasovna ponašanja te ju čini sve ono što smatramo komuniciranjem, a nije izgovoreno ili napisano riječima (Tatković, Diković, Tatković, 2016). Neverbalnu komunikaciju dijelimo na paralingvističke i ekstralingvističke aspekte poimanja komunikacije bez riječi (Bratanić, 1993).

Verbalna se komunikacija odvija pomoću jezika kojim se sporazumijevamo, koji može biti govoren i pisan. Na osnovu dane definicije možemo zaključiti da verbalna komunikacija podrazumijeva usmene i pisane oblike komuniciranja (Bratanić, 1993).

Verbalna se i neverbalna komunikacija isprepliću te ih je nemoguće odvojiti jednu od druge jer ovise o suživotu (Bratanić, 1993).

Odgojitelj gradi svoju praksu na kvalitetno izgrađenim odnosima s djecom, roditeljima te na stalnom evaluiranju vlastite prakse (Jurčić, 2012). Važna sastavnica procesa su odnosi roditelja i odgojitelja koji doprinose razvoju i atmosferi odgojno-obrazovnog procesa (Milanović i sur., 2014). Vrtić kao institucija donosi mnoga pravila koja valja slijediti te koja će roditelje i odgojitelje primorati na suradnju (Milanović i sur., 2014). Mikrosustav koji čine vrtić i djetetov dom je primarni sustav koji određuje razvoj i učenje u kasnijoj dobi. Odgojitelji su individue koje trebaju biti spremne na komunikaciju i kvalitetnu suradnju koja će uroditi plodom (Milanović i sur., 2014). Neverbalnom komunikacijom također možemo uvidjeti razinu suradnje i spremnosti na uzajaman rad i pomoć (Milanović i sur., 2014). Važno je razlučiti kako odvojiti poslovno te zadržati profesionalan stav te kako balansirati između bliskosti i profesionalnosti (Jesper Jull, Helle Jensen, 2010). Odgojitelj kao svojevrsan model zdrave komunikacije usmjerava odgojno-obrazovni proces te pored djece obrazuje i roditelje. Izuzetno je važno biti kvalitetan stručnjak koji zna postupati i stvarati uzajamno korisne odnose te ih održavati na uzlaznoj putanji (Milanović i sur., 2014). Svaki aspekt vrtića služi kao pomoć i oslonac roditeljima koji su istinski partneri cijelog procesa. Istina, povjerenje, rad i učenje su neke od odrednica kvalitetnog odnosa roditelja i odgojitelja. Stalno promišljanje i traženje novih teorijskih i praktičnih spoznaja su sastavnice kvalitetne odgojno-obrazovne prakse koja surađuje s obiteljima te koja za svoj primarni cilj ima stvoriti kvalitetan komunikacijski kanal između djece, roditelja te cijele vrtićke zajednice (Milanović i sur., 2014).

## 2. EKOLOŠKA TEORIJA RAZVOJA I UČENJA

Ruski psiholog Urie Bronfenbrenner zastupa teoriju ekoloških sustava. On smatra, ako zaista želimo razumjeti razvoj i učenje, moramo uzeti u obzir međudjelovanje djeteta i okoline u kojoj odrasta te koja ga okružuje. U svojoj teoriji

koju također naziva bioekološkim modelom, spoznao je četiri segmenta okolinskih utjecaja na dijete (Bronfenbrenner, Morris, 1998). Dijete je središnja figura njegovog bioekološkog modela te su mu neke razine utjecaja bliže i u njima je aktivno, dok je u onim udaljenijima pasivno (Brajša-Žganec, 2003).

„Utjecaj slojeva okolinskog sustava na razvoj dječaka Ivice:

- *mikrosustav* (odnosi se na svakidašnju okolinu u obitelji, vrtiću, školi, crkvi...) Tijekom najranijeg Ivičina razvoja (do sedme godine života) najveći utjecaj na njega imala je obitelj koja uključuje roditelje te starijeg brata i dvije sestre. Veći doticaj s ostalim mogućim elementima mikrosustava dječak nije imao (nije išao u vrtić), što je imalo za posljedicu Takvnedovoljno razvijene socijalne vještine. Polaskom u školu dječakov se mikrosustav mijenja uključivanjem školskog okruženja i crkve te školskog liječnika (do polaska u školu roditelji s dječakom nisu obavili ni sva redovna cijepljenja).
- *mezosustav* (odnosi se na interakciju različitih mikrosustava) Veće interakcije između različitih mikrosustava do dječakova polaska u školu nije bilo. Loši obiteljski odnosi rezultirali su dječakovom plašljivošću, što je za posljedicu imalo to da je dječak na početku prvoga razreda teško uspostavljao odnose s vršnjacima. Kada su se počele stvarati jače veze, Ivičino komuniciranje i odnosi s vršnjacima, ali i učiteljicama u školi, bivali su sve uspješniji. Što se tiče interakcije doma i škole, ona je uspostavljena najviše preko Ivičine sestre, koja dolazi do učiteljice i pokušava slijediti njezine upute kako da pomogne bratu. Djelomično su uspostavljeni i odnosi s majkom, koja povremeno (na pisani poziv) dođe u školu i tada rado porazgovara s razrednicom. Nažalost, najčešće sve ostaje samo na tome.
- *egzosustav* (odnosi se na socijalna okruženja koja mogu utjecati na dijete, ali u kojima ono neposredno ne sudjeluje, npr. šira obitelj, školsko vijeće, lokalna vlast, mjesto zaposlenja roditelja i sl.) U ovom slučaju egzosustav je imao neposredan utjecaj na djetetov razvoj kroz odluku pročelnice za društvene djelatnosti da Grad financira Ivičino uključivanje u produljeni boravak. Tako je Ivica dobio mogućnost uz stručno vodstvo razvijati intelektualne sposobnosti i socijalne vještine. Stupajući u interakciju s ostalim učenicima, Ivica je nastojao što više imitirati pozitivno ponašanje svojih vršnjaka. Istraživanja pokazuju (Jurčević Lozančić, 2006; prema Bouillet, 2010) da vršnjaci češće promatraju i oponašaju socijalno kompetentnu djecu, što je činio i Ivica, te je tako postao otvoreniji i aktivniji. Iako škola ima saznanja da djelatnica Centra za socijalnu skrb dolazi u nadzor obitelji, zasad nije dobila nikakvu povratnu informaciju o poduzetim aktivnostima.



- *makrosustav* (obuhvaća kulturu i supkulturu u kojoj dijete živi) Spomenimo ovdje dva znatna utjecaja makrosustava koji su neizravno utjecali na Ivičin razvoj. Prvi je društvena klima u kojoj je ispijanje alkohola u većim količinama društveno prihvatljiva pojava, pa dječak odrasta uz oca alkoholičara. Drugi je zakonska regulativa koja daje mogućnost djeci s poteškoćama da polaze redovnu osnovnu školu, čime se Ivici omogućilo da bude u poticajnijoj vršnjačkoj okolini. Bronfenbrenner kasnije dodaje i peti dio sustava, a to je kronosustav koji označava promjene u sustavima tijekom vremena. Najznačajnija takva promjena koja je utjecala na sve sustave i na Ivičin razvoj jest njegov polazak u školu. Bronfenbrenner (1979) također smatra da dijete i njegova okolina neprestano međusobno recipročno djeluju na transakcijski način, a dijete posjeduje niz osobnih značajki od kojih su najvažnije one koje opisuje kao razvojno poticajne, tj. koje mogu utjecati na druge ljude na načine koji su važni za dijete. Takva važna značajka jest Ivičina dobrodušnost i prirodna vedrina. Ona mu je pomogla u stjecanju prijatelja u razrednom odjelu, što je pospješilo razvoj njegovih socijalnih vještina, a bolja socijalizacija pomogla je da dječak stekne prijatelje i u drugim razrednim odjelima (dvosmjernan, transakcijski način utjecaja djeteta i okoline) (Skupnjak, Teorija razvoja i učenja L. Vygotskog, U. Bronfenbrennera i R. Feuersteina... Život i škola, br. 28 (2/2012.), god. 58., str. 224. – 225.).“

Slika 1. *Bronfenbrennerov ekološki model okoline*

(izvor: Johnson, 2010, 35, prema Eret, 2011, 150)



### 3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

#### 3.1. Pojam i teorija neverbalne komunikacija

Neverbalna se komunikacija ne služi riječima te se odnosi na međuljudsko ponašanje (Pennington, 2008). Ne možemo ju odvojiti od verbalne komunikacije jer su obje dio cijelokupnog komunikacijskog procesa. Neverbalnu komunikaciju smatramo gotovo govorom tijela te je važno istaknuti važnost takve vrste komunikacije u ljudskim odnosima. Dvije su važne stvari dio neverbalnog komuniciranja između ljudi. Kada komuniciramo neprestano dajemo podatke o svojim osjećajima i osobnosti te drugi ljudi mogu postati vrlo vješti i precizni u razumijevanju neverbalnih poruka (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

#### 3.2. Paralingvistički i ekstralingvistički znakovi u neverbalnoj komunikaciji

Parajezik je pojam koji se odnosi na neverbalne znakove koji prate određenu verbalnu poruku, primjerice upitna intonacija glasa. Paraverbalne i neverbalne znakove klasificiramo na paralingvističke i ekstralingvističke (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

Paralingvistički znakovi u neverbalnoj komunikaciji vezani su za ton, boju glasa, fluentnost govora, glasnoću govora, intonaciju, pauze tokom govora. Primjerice, rečenica izrečena zabrinutim tonom utjecat će na smisao i shvaćanje poruke koju netko šalje (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

Ekstralingvistički znakovi odnose se na izraz lica, pogled, kontakt očima, geste, pokrete tijela, položaj tijela, vlastiti prostor, tjelesni dodir, vanjski izgled etc. (Tatković, Diković, Tatković, 2016). Licu pripada najmanji dio prostora na ljudskom tijelu, ali ono je najveći pokazatelj komunikacijskih znakova. Svi dijelovi lica šalju poruku kao što je čelo, obrve, nos, oči, obrazi, usne itd. (Burić Moskaljov, 2014). Izrazi lica imaju različitu ulogu. Mogu predstavljati neku od emocija, ali također mogu biti zamjena govoru i neverbalnom ponašanju. Brojni čimbenici utječu na uspješnost prepoznavanja emocija na temelju izraza lica. Razlikujemo šest osnovnih

emocija (radost, ljutnja, gađenje, tuga, iznenađenost, strah) te ih relativno lako prepoznamo (Knapp, Hall, 2010).

### 3.3 Poruke ljudskih tijela

Svi ljudi svojim tijelima šalju određene poruke koje otkrivaju mnogo o njima. Takve su poruke na prvi pogled teške za prepoznati i pročitati. Promatrajući različite dijelove tijela skupljamo potrebne informacije koje moramo staviti u međusoban odnos te onda očitati neverbalnu poruku. Želimo li saznati neverbalni signal moramo zadržati fokus na dvije važne stvari, a to su ošit i položaj cijelog tijela u odnosu na sugovornika. Prateći ta dva važna elementa kojima se šalju neverbalni signali, spoznat ćemo četiri poruke koje šaljemo svojim tijelom. Te poruke su poruke suradnje, dominacije, agresivnosti te bojažljivosti (Burić Moskaljov, 2014).

Poruku suradnje prepoznamo po prirodnom položaju tijela te po otvorenom ošitu. Ramena su paralelna s kukovima te su raširene kretnje ruku i nogu prirodni pokreti. Osoba koja ima otvoren ošit te ravno ili lagano nagnuto tijelo je osoba koja je spremna na suradnju. Osobe kao ove su otvorene za komunikaciju, u načelu su samopouzdana i iskrene te ne skrivaju ništa. Često kada sjede ne mjenjaju položaj tijela te se često nagnu sugovorniku. Uključeni su u razgovor, što znači da su prihvatile osobu s kojom komuniciraju te ju doživljavaju kao ravnopravnog partnera koji je više nego poželjan u razgovoru. Poruku suradnje podupire često pristupačan izraz lica, koji može sadržavati osmijeh, ali i ne mora. Poruka koju šalje suradnik je poruka koju prenosi ukupnim izgledom i ponašanjem. Šalje poruku iskrenosti, uvažavanja, razumijevanja, ravnopravnosti te poštovanja. Povremeno gestikuliraju kada prate temu razgovora, ako stoje stopala će im gledati prema sugovorniku. Onoga trena kada se usklade sa sugovornikom te kada se pronađu na istoj valnoj duljini, nogu će usmjeravati prema sugovorniku ili će povremeno podignutim vrhom stopala usmjeravati nogu prema sugovorniku. Suradnički je položaj tijela važan jer otkriva mnogo o nama kao pojedincima te može promijeniti ishode raznih situacija. Taj bi položaj tijela trebali koristiti kao svoj osobni stil jer upravo te neverbalne, predhodno nabrojane poruke suradnje mogu ublažiti mnoge napete i problematične situacije u kojima se služimo verbalnim porukama. Također je od presudne važnosti

da nas okolina shvati i doživi kao osobu spremnu na komunikaciju i suradnju i na poslovnom i na privatnom planu (Burić Moskaljov, 2014).



Slika 2. Položaj suradnika –neverbalni znakovi

Izvor: <https://www.colourbox.dk/>

Poruka dominacije sadrži drugačiju kombinaciju položaja tijela nego položaj suradnika. Primjećujemo da je ošit otvoren kao i u položaju suradnje, ali je tijelo ovoga puta nagnuto unatrag, posebice od pojasa prema gore. Prsni koš je otvoren prema van te nam takav položaj tijela govori da je osoba autoritet, da se smatra važnom te da ima pravo i da polaže pravo na dominaciju ljudi i prostora koji ga okružuje. Poruke dominacije šalju uglavnom osobe koje su snažne, odlučne, samopouzdanе, superiorne, autoritarne osobe. Često su takve osobe također bahate, egocentrične i vrlo umišljene. Premda prsnim košem i položajem tijela šalju poruku da su otvorene za komunikaciju, ističu stav koji nam govori da se smatraju važnijima od svih te se postavljaju iznad drugih bez obzira na razlog tog postavljanja. Takve su osobe često manipulativne te iskazuju potrebu za kontrolom, upravljanjem te dokazivanjem svoje veličine. Vole imati pravo, dok su im osobne kritike slaba točka te ih ne podnose na najbolji način. Svoje će stavove braniti čak i kada nemaju pravo. Često imaju vrlo iskrivljenu sliku o sebi te prenaplašeno samovrednovanje. Sliku o sebi grade na temelju vlastitog fizičkog izgleda, titula, znanja, društvenog položaja i materijalnog statusa. Čvrsto vjeruju da im dominacija istinski pripada te ju imaju potrebu iskazati u bilo kojim društvenim situacijama. Kada sjede žele zadržati

elemente dominacije te se trude da ostali shvate njihovu važnost i prihvate njihovu dominaciju. Udaljavaju ruke od tijela, naglašeno gestikuliraju, vole pokazati da je njihov osobni prostor veći od prostora ostalih. Nerijetko polažu ruke na zatiljak, prekrize noge te ih ispruže cijelom dužinom. Također ih karakterizira samodopadan izraz lica, oštar pogled te ciničan osmijeh. Tim položajem iskazuju svoju dominaciju te svoju snagu i moć nad prostorom u kojem se nalaze. Takav sličan položaj možemo vidjeti kod nedominantnih osoba koje ga koriste prilikom odmaranja. Nedominantnim osobama takav položaj šalje poruku odmaranja i uživanja. Uz te moguće iznimke poruke dominacije dolaze od osoba koje možemo prepoznati po tipičnom ponašanju i koje pokreće moć. Dominantne osobe nerijetko impresioniraju ljude svojom snagom, samopouzdanjem i moći, ali sugovornici brzo uvide kako su arogantni, hladni i proračunati te su teško voljeni i omiljeni u društvu (Burić Moskaljov, 2014).



Slika 3. *Poruka dominacije – neverbalni znakovi*

Izvor: <https://www.colourbox.dk/>

Poruka bojažljivosti se razlikuje od poruka suradnje i poruke dominacije. Prepoznat ćemo ju po kombinaciji uvučenog ošita i tijela koje je nekako nagnuto i uvučeno unatrag. Tijelo reagira na ono što mu podsvijest govori, a to je da se od vanjskog svijeta valja štiti i braniti. Kada je ošit uvučen, ramena prirodno padaju prema van te tako dobivamo dojam zatvorenog prsnog koša koji je zaštićen rukama koje su često prekrižene na prsima. Takve su osobe često vrlo nesigurne, nešto kriju te im je nelagodno. Osjećaju se kao da nisu dorasli situaciji ili da su preslabi da se zaštite od mogućih nevolja koje bi ih mogle snaći. Izvor takvog neobičnog ponašanja je nisko samopouzdanje, samopoštovanje i strah. Nerijetko će spustiti glavu i pogled prema podu te će zbog uvučenog ošita djelovati pogrbljeno i prestrašeno. Poruku bojažljivosti i nesigurnosti mogu slati laganim ljuljanjem lijevo desno. Komunikacija s takvim osobama je hladna, nategnuta te prožeta nelagodnom i nepovjerenjem. Lice im nerijetko ima miran, tužan, ozbiljan te gotovo zabrinut izraz, dok osmijeha uglavnom nema. Kada se pojavi osmijeh, to je lagano i suzdržano razvlačenje usana no i dalje manjka prisutnost emocija. Važno je da komuniciramo obazrivo, pokažemo strpljenje te da probamo otkriti uzrok takvog ponašanja. Kada i ako se ikada uhvatimo u položaju bojažljivosti tj. u slanju takvih neverbalnih poruka, važno je da prekinemo s takvim ponašanjem jer ono nije poželjno. Često će se takve osobe slomiti pod pritiskom ljudi koji će ih spretno iskoristiti te će rijeđe naići na ljude koji će ih razumjeti i koji će im pomoći (Burić Moskaljov, 2014).



#### Slika 4. Poruka bojažljivosti – neverbalni znakovi

Izvor: <https://www.colourbox.dk/>

Poruka agresivnosti je specifična poruka tijela jer kombinira zatvoren i uvučen ošit i tijelo koje je nagnuto prema naprijed. Moramo zapamtiti da govorimo o agresivnim osobama koje često dugo potiskuju bijes, frustraciju, ljutnju ili nemoć. zauzimaju takav položaj tijela jer im zatvoreni ošit omogućava da drže sve te negativne emocije sakupljene u sebi. Položajem koji zauzimaju osiguravaju si sigurnost te imaju osjećaj da su vrlo dobro zaštićene od vanjskih napada. Ta količina negativne energije koju drže u sebi pokreće tijelo prema naprijed te vizualno povećava prsni koš i širi ramena prema van. Agresivne se osobe kreću na zanimljiv način, Čuvaju svoju privatnost te vole pokazivati mišiće. Šalju poruku nedodirljivosti i samozatajnosti. Smatraju se i doživljavaju snažnim, dosljednim i hrabrim osobama koji se suočavaju sa svim problemima koji ih snađu. Vole izigravati žrtve dok ne postanu progoniteljima. Sjede na specifičan način, gotovo nikada ne izgledaju opušteno. Lice im ima miran izraz, dok su im oči stisnute i vilica zajedno s njima. kada se smiju, smiju se stisnutih usana te je komunikacija s takvim osobama izrazito teška. Nerijetko u komunikaciji ignoriraju, omalovažavaju te otvoreno nadadaju sugovornika. Verbalno im je izražavanje često ironično i opterećeni su otkrivanjem spleta i urota (Burić Moskaljov, 2014).



### Slika 5. *Poruka agresivnosti – neverbalni znakovi*

Izvor: <https://www.colourbox.dk/>

#### 3.4. Preduvjeti uspješne komunikacije

Kao preduvjete uspješne komunikacije navodimo samopoštovanje, sliku o sebi, otvorenost, ljubaznost, toplinu, te izmjegavanje stereotipa i predrasuda. Sinonim s kojime povezujemo samopoštovanje je pojam o sebi ili svjesnost o samome sebi. Ono što drugi misle o nama, ono što mi stvarno jesmo, što bismo željeli biti (stvarno ja i idealno ja) se razlikuje od slike o sebi. Slika o sebi utječe na naše samopouzdanje i samopoštovanje. William James definirao je dualizam o samome sebi, govorimo o objektu ili pojmu o sebi (znanje o tome tko smo), i subjekt (čin razmišljanja o nama samima) (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

Postoje tri važne funkcije kojima služi pojam o sebi a to su:

- organizacijska funkcija nam služi tj. određuje što pamtimo, o čemu razmišljamo i što primjećujemo
- emocionalna funkcija određuje kako se osjećamo kada uspoređujemo stvarni pojam o sebi s idealnim i onim koji je očekivan
- izvršna funkcija je shema koja upravlja našim postupanjima te našim planiranjem budućih događaja (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

Samopoštovanje je osvještenost pojedinca o vlastitim vrijednostima, važnosti i uspjehu. Samopoštovanje podrazumijeva vrednovanje samoga sebe na negativan ili pozitivan način. Takvo se vrednovanje temelji na iskustvima pojedinca. Pojedinaac koji je imao puno uspjeha će imati povećano samopouzdanje, dok će sniženo samopoštovanje imati netko tko je mnogo puta doživio neuspjeh. Zadovoljstvo koje osjećamo kada volimo i kada smo voljeni, kada imamo prijateljstva i romantične veze će rezultirati povećanim samopoštovanjem. Također fizička obilježja pojedinca i izgled će pridonjeti većem ili smanjenom samopoštovanju (Tatković, Diković, Tatković, 2016).



Samopouzdanje je svojevrsno uvjerenje o vlastitim sposobnostima, da možemo odlučivati i birati ta da smo sposobni postići željeno. Vrlo je važno naglasiti da se pozitivno vrednovanje smatra da je osoba psihički zdrava, dok se osobama sa manjkom samovrednovanja pripisuju poteškoće u funkcioniranju te takav obrazac ponašanja smatraju lošim (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

Ono što mi zaista jesmo kao pojedinci i ono kakvi bismo željeli biti je često uzrok negativnih emocija kod ljudi jer dolazi do velikog nesuglasja između želja i stvarnosti. Pojedinci koji imaju visoko samopoštovanje i samopouzdanje su realni, optimistični, otporniji na stres, empatičniji te lakše uspostavljaju komunikaciju sa okolinom i drugima u istoj. Pojedinci kojima je samopoštovanje nisko, mnogo se teže nose sa stresom, teže se prilagođavaju na razne promjene u okolini, orijentirani su više prema sebi nego ostalima te se teže nose s zahtjevnim zadacima i višim očekivanjima (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

Kada spomenemo otvorenost, često pomislimo na osobe koje su opuštenije u socijalnim situacijama, koje lakše iznose svoje stavove te koje lakše komuniciraju u okolini. Otvorenost znači govoriti svoja mišljenja, govoriti o sebi te je važan preduvjet kvalitetne komunikacije. pojedinci koji su otvoreniji kao osobe često imaju veće samopouzdanje i samopoštovanje (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

Ključni preduvjeti uspješne i kvalitetne komunikacije su također ljubaznost, toplina, izbjegavanje predrasuda i stereotipa. Ljubaznost i toplina potiču osobu s kojom komuniciramo da bude opuštenija, iskrenija i slobodnija u komunikaciji. izrazito su važne pri prvim susretima i dojmovima koje stvaramo na temelju tih susreta. Ljubaznost i toplina se primjete u verbalnoj komunikaciji no najočitije su u neverbalnim signalima koje osobe šalju. Primjerice ton glasa, osmijeh, pogled etc. Stereotipe možemo definirati kao kruta i unaprijed određena mišljenja koja stvorimo bez valjanih razloga. Primjerice kada razdvajamo ljude prema spolu, vjeri, nacionalnosti etc., te vjerujemo da se svi pripadnici određenih grupa ponašati na isti način. Stereotipi također mogu biti pozitivni (sva su djeca dobra) ili negativni (žene su lošiji vozači od muškaraca). Svi loši stereotipi su ujedno i predrasude te su one izvor netrpeljivosti i diskriminacije. Primjerice, svi su muslimani teroristi ili pripadnici crne rase su manje vrijedni u odnosu na bijelu rasu (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

Od velike je važnosti odgajati djecu u duhu tolerancije i prihvaćanja različitosti. Svi obrazovni sustavi imaju nultu toleranciju na predrasude i na bilo koju vrstu diskriminacije.

### 3.5. Sličnosti i razlike između verbalne i neverbalne komunikacije

Kada gledamo sličnosti i razlike verbalne i neverbalne komunikacije, važno je istaknuti kako te sličnosti ovise o razini kontrole koje osoba ima nad vlastitom komunikacijom. Jezik se oslanja na govor i pisanje te ima jasnu strukturu, dok se neverbalni signali mogu protumačiti na razne načine ovisno o spolu, kulturi, vjeri, stupnju obrazovanja etc. U verbalnoj je komunikaciji kontrola mnogo jača jer nas riječi ne izdaju na način na koje nam tijelo reagira u raznim situacijama. Primjerice, ako smo u situaciji koja nam je nelagodna, ne moramo riječima potvrditi nelagodu. Tijelo će je potvrditi tako što će nam se lice crveniti, pogled će nam pobjeći prema podu etc. (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

„Obje, verbalna i neverbalna komunikacija pod utjecajem su kulture, odnosno za neke su kulture neverbalni znakovi jasno određeni. Mnogi autori navode da nepoznavanje takvih neverbalnih znakova može u velikoj mjeri utjecati na kvalitetu komunikacije (npr. Reardon 1998; Pennington, 2008; Lučanin, Despot Lučanin, 2010). Stoga je prihvaćanje činjenice da u komunikaciji postoje kulturalne razlike koje utječu na razumijevanje i interpretaciju komunikacije, prva pretpostavka učinkovite interkulturalne komunikacije (Tatković, Diković, Tatković, 2016, str. 18.)“

Možemo reći da smo socijalno kompetentni kada poznamo temeljne odrednice tuđe kulture. Socijalne se kompetencije i vještine razvijaju u interakciji s okolinom i razvojem. Socijalno vještima ljudima smatramo one koji su socijalno osjetljivi, što znači da znaju kontrolirati svoje ponašanje, slagati se s neverbalnim ponašanjima drugih te preuzimati uloge drugoga (Pennington, 2008). Eibl-Eibesfeldt je tražio međukulturalne sličnosti u gestama koje ljudi izvode kao dio neverbalne komunikacije. Istraživanja pokazuju da postoji osnova emocionalnih izražaja koja nam je urođena te da nam biologija tj prirodna ponašanja pružaju osnovne emocionalne izričaje, dok nam društvo i iskustva u njemu daju drugačije emocionalne izričaje (Pennington, 2008).

Neverbalna se komunikacija također razvila prije verbalne komunikacije. Pojedinci su se sporazumijevali njome koristeći se mimikom, stavom tijela, gestama koje su izvodili, raznim pokretima te nekim jezično neodređenim oblicima glasanja. Verbalna se komunikacija razvila s vremenom te je postala mnogo složenija. Istraživanja navode da se 70 posto komuniciranja odvija preko neverbalne komunikacije. Kako bi što bolje razumijeli neverbalne signale, trebamo gledati i pratiti poglede, facijalne ekspresije, oči etc (Tatković, Diković, Tatković, 2016).

Prije no što tumačimo neverbalne znakove na drugima moramo imati određene sposobnosti. U te sposobnosti uvrštavamo: prepoznavanje vlastitih emocija, kontrolu vlastitih emocija, moramo znati prepoznati i procijeniti emocije kod drugih te uočavati znakove koje nam tijelo odaje. Kontrola vlastitih emocija je vrlo važna stavka u kvalitetnom komuniciranju jer se pojavljuje i u poslovnom i u privatnom životu. Kontrola emocija se uči od malih nogu te predstavlja barijeru koju moramo prijeći. Ponekad je emocije teško kontrolirati, posebice, ako govorimo ljutnji, strahu, neprihvatanju tuđih stavova, zabrinutosti etc. Verbalnom se komunikacijom tj govorom može izbjeći prava namjera ili cilj koji imamo, dok se neverbalna komunikacija očituje kroz govor tijela. Signale koje tijelo šalje nam govore većinu informacija koje tražimo. Istraživanja su pokazala da se čak 93 posto komunikacije prenosi govorom tijela te da 55 posto dojma proizlazi kroz geste, držanje tijela, facijalne ekspresije tj. svih neverbalnih signala kojima se pojedinci koriste. Utjecaj koji imamo na sugovornika ovisi o tome što mu govorimo, kako zvučimo te kako izgledamo (Borg, 2009).

Informacije koje usvajamo sa što više osjetila te su nam informacije vjerodostojnije i lakše ih prihvaćamo. Preporučljivo je kada želimo pokrenuti komunikaciju ili poredovati određene informacije da ih podupremo sljedećim osjetilnim kanalima:

- vizualnim (sve ono što vidimo)
- auditivnim (ono što čujemo)
- audiovizualnim (sve ono što vidimo i čujemo)
- dodirom
- okusom
- mirisom (Jukić, Nadrljanski, 2015, 100)



## 4. KOMUNIKACIJA RODITELJA I ODGOJITELJA

### 4.1. Partnerstvo odgojitelja i roditelja

Kada bismo odredili što je to partnerstvo, prvo se moramo upitati što nam znači ta riječ. Pojam partner se tumači kao suradnik, sudionik, suučesnik etc. Ključni pojmovi koji određuju partnerstvo bez obzira na područje djelovanja ili djelatnost u kojem se partnerstvo ostvaruje su suradnja, ravnopravnost, zajednički cilj, kvalitetna komunikacija, odnos te odgovornost. Govoreći o partnerstvu odgojno-obrazovnih ustanova i obitelji, možemo reći da govorimo o najvišoj razini partnerskih/suradničkih odnosa pojedinaca iz obitelji tj. roditelja i odgojno-obrazovne ustanove tj odgojitelja koji za zajednički cilj imaju dobrobit djeteta koje je središte njihovog fokusa. (Ljubetić, 2014).

Važni preduvjeti ostvarivanja dobrog suradničkog odnosa su temeljni preduvjeti koje moramo imati za uspješnu komunikaciju. Govorimo o međusobnom poštovanju, ravnopravnosti, kvalitetnoj komunikaciji, uvažavanju, suradnji, aktivnom slušanju te dvosmjernoj komunikaciji (Ljubetić, 2014).

U partnerskom odnosu odgojno-obrazovna ustanova i roditelji smještaju dijete, njegove potrebe i dobrobit u središte pozornosti obiju strana kojima su interesi i ciljevi u djetetovom najboljem interesu (Ljubetić, 2014). Percepcija o uključivanju roditelja u odgojno-obrazovne ustanove se mijenjala zajedno s mišljenjem o znanju, odgojno-obrazovnim ustanovama, društvenoj filozofiji etc. U prošlosti roditelj je bio pasivan te ga je sustav kao takvog negirao, kao sudionika u odgojno-obrazovnom procesu. Danas kada govorimo o suvremenom roditeljstvu neizostavno je spomenuti kako se teži da je roditelj ravnopravan partner koji je uključen u život i procese odgojno-obrazovne ustanove. Prvi zagovornici uključivanja roditelja u život i procese odgojno-obrazovne ustanove, bili su odgojitelji i stručni suradnici u tim ustanovama. Druga skupina zagovornika roditeljskog uključivanja u život vrtića napominje te se zalaže za upoznavanje roditelja, pomicanje granica roditeljskog uključivanja te razumjevanje roditelja i njegovog sociokulturalnog konteksta. Posebno se naglašava kako se roditelje više ne gleda kao one koji bi trebali pratiti savjet ili preporuku, nego se smatra da su odgojitelji i učitelji oni koji trebaju zaokret u vlastitoj percepciji obitelji. Nadodaju kako se obitelj treba shvatiti i gledati kao jedinstvenu zajednicu koja ima vlastite ciljeve, potrebe i rituale ta da im primarna

zadaca nije biti izvršiteljem naredbi koje mu diktiraju odgojno-obrazovne ustanove. Obitelj bi trebala biti zajednica koja unutra sebe njeguje odnose, raste, razvija se te osposobljava svoje najmlađe za samostalno i odgovorno funkcioniranje u društvu. (Ljubetić, 2014).

Odgovitelji i odgojno-obrazovne ustanove su jednakog mišljenja, kako bi roditelji trebali biti dio života ustanove te da je partnerstvo ključno za opstanak, svi imaju mišljenja, stavove i određena vjerovanja o partnerstvu, Oni odgojitelji koji imaju pozitivan stav i razmišljanje, oni grade uspješna partnerstva, izgrađuju vlastitu praksu te doprinose općoj kulturi odgojno-obrazovne ustanove (Ljubetić, 2014).

„Odgoviteljeva i učiteljeva vjerovanja koja omogućuju izgradnju kvalitetnog partnerstva obitelji i ustanove su:

- Svi roditelji imaju snove o svojoj djeci i žele najbolje za njih – (iako se često doima drugačije, upravo roditelji koji žive u teškim životnim prilikama žele svoju djecu poštediti života u neimaštini i stresu, a izlaz iz toga vide upravo u odgoju i obrazovanju.
- Sve obitelji imaju kapacitet podupirati učenje svog djeteta – (roditeljsko iskustvo, znanje, talenti, posao i sl., daje im alat i kapacitet da podupiru i ohrabruju svoju djecu u obrazovanju. Razina te potpore varira te upravo stoga školsko osoblje treba podupirati roditelje i ohrabrivati ih u njihovim naporima.)
- Roditelji i osoblje ustanove trebali bi biti ravnopravni partneri – (praksa međutim, pokazuje suprotno: odnosi između obitelji i ustanove često se grade na neproporcionalnoj raspodjeli moći, pa se često roditelji osjećaju inferiorni u odnosu na osoblje ustanove. Osoblje pak, uskraćujući relevantne informacije roditeljima, učvršćuje taj stav u nastojanju da zadrži moć.)
- Odgovornost za izgradnju partnerstva između škole i obiteljskog doma prvenstveno pripada školskim djelatnicima, a posebice ravnateljima – (Asimetrična dinamika moći koja postoji između obitelji i ustanove razlog je zbog kojeg profesionalci (odgojitelji, učitelji, stručni suradnici, ravnatelji) moraju napraviti „prvi korak u izgradnji partnerstva.) „Ako djelatnici ustanove zauzmu stav da bi obitelji trebale preuzeti inicijativu i uspostaviti odnos s ustanovom, oni time stvaraju ozračje nezainteresiranosti i neprijateljstva spram obiteljske angažiranosti“, (Ljubetić, 2014, str. 14).“

Odgajatelji i učitelji koji imaju individualan pristup svakoj obitelji, s njome će izgraditi jedinstvene i kvalitetne odnose koji će stvoriti partnerstvo i suradnju. Odgojno-obrazovna ustanova će imati pozitivno i poticajno ozračje te će nam upravo takvi odnosi omogućiti unaprjeđivanje vlastite prakse te prakse generalno (Ljubetić, 2014).

#### 4.2. Kako komunicirati s roditeljem

Kao što smo ranije spomenuli, komunikacija je temelj koji određuje odnose između odgojitelja i roditelja. Vrlo je važno da je komunikacija kvalitetna te da se u njoj raspoznaje poštovanje, razumijevanje i aktivno slušanje.

Odgajatelji su iskusili mnoge probleme s roditeljima, ne zbog toga kako i što odgojitelj i ustanova rade, nego zbog toga što roditelj i na koji način govori tj. komunicira s roditeljem. Friedmann Schul von Thun (2002) naglašava kako je komunikacija višedimenzionalne te kada komuniciramo s nekime, važno je prisjetiti se sljedećeg:

- Kako mogu na jasan i razumljiv i logičan način priopćiti i prezentirati određene sadržaje?
- Kako moja komunikacija izgleda u očima sugovornika?
- Što moja komunikacija govori o meni?
- Što svojom komunikacijom i stavom želim postići kod sugovornika?

Informacije koje priopćavamo drugima ne prenose samo sadržaje koje šaljemo komunikacijom. Svaka poruka koju pošaljemo govori nešto o nama samima i stavu koji imamo prema sugovorniku. Neverbalni signali koje naše tijelo šalje, odaju dojam kakvi smo te kakvu vrstu komunikacije želimo ustaliti između odgojno-obrazovne ustanove i roditelja. U komunikaciji s roditeljima, važno nam je da postignemo ono što smo preodredili. Primjerice, informacije o djetetu, dogovor oko hrane, donošenja dječjih stvari etc.

Poruke koje šaljemo roditeljima mogu biti eksplicitnog ili implicitnog karaktera. Eksplicitne su poruke su jasno i direktno formulirane, primjerice: *Gospođo A. Iskra je ostala bez rezervne robice, molim Vas da joj donesete još robice sutra.* Implicitna poruka bi glasila, : *Gospođo A Iskra nema rezervne stvari, a može nam se dogoditi*

*nezgoda*. U implicitoj poruci vidimo kako je odgojiteljica zaobišla direktnu molbu te je indirektno naznačila problem. Implicitne poruke nose neverbalne signale jer se za njih rabi: boja glasa, izgovor, geste, mimika. Sva komunikacija koja se odvija između roditelja i odgojitelja može duboko analizirati jer sadrži jezični i nejezični dio. Tako isto razlikujemo kongruentne i nekongruentne obavijesti u komunikaciji s roditeljima. Kod kongruentnih obavijesti svi verbalni i neverbalni signali se podudaraju. Primjerice upitamo roditelja kako je te nam roditelj odgovara dobro sam te je ta izjava dobro sam popraćena osmijehom. Nekongruentne su obavijesti pak one u kojima se jezični i nejezični signali ne podudaraju. Verbalno nam roditelj govori da je dobro, ali je ta izjava popraćena namrštenim čelom i zabrinutim izrazom lica. Ponekad su poruke prezamršene i neverbalno preproturječne za shvatiti.

Jednako tako autor Schulz von Thun (2002) naglašava kako u komunikaciji postoje dva smjera te ih naziva samoočitovanjem (iskrenost i autentičnost) i proračunatim djelovanjem (taktika i manipulacija). Proračunato djelovanje može biti manipulacija koja nam služi da bi upravljali drugima, dok nam samoočitovanje u komunikaciji predstavlja iskren i autentičan način razgovora kojime komuniciramo u cilju izražavanja samog sebe.

Kada komuniciramo s roditeljima i čujemo riječi važno je sjetiti se sljedećeg:

- Nešto smo vidjeli i čuli
- Onome što smo vidjeli ili čuli dajemo značenje
- Riječi koje smo čuli izazivaju u nama emocije

Autori navode, ako želimo imati partnerstvo i kvalitetnu komunikaciju važno je manje se fokusirati na ono što mislimo da smo čuli i više se fokusirati na aktivno slušanje i metode kojima ćemo poboljšati komunikaciju (Milanović i sur., 2014).

#### 4.3 Svakodnevna suradnja s roditeljima

U svakodnevnoj suradnji roditelji i odjagatelji izmjenjuju potrebne informacije o djetetu. Osim o djetetu, vrijeme je važno iskoristiti za međusobno upoznavanje, način izražavanja te o nekim planovima za budućnost. Odgojno-obrazovne institucije mogu imati prijateljski i obiteljski ton, dok neke ustanove mogu djelovati hladnije i



distanciranije. Važno je da ustanove poduzmu sve potrebne mjere koje će osigurati kvalitetnu komunikaciju i razvoj iste. Primjerice, bilo bi jako dobro kada bi odgojno-obrazovne ustanove poticali komunikaciju te pozivali roditelje na informativne razgovore, koje će iskoristiti razgovarajući međusobno o tome kako se roditelji i djeca osjećaju, razvoju djeteta u vrtiću etc. Pojedini roditelji se teško kritički izražavaju o djelatnicima odgojno-obrazovnih ustanova te o pojedinostima s kojima su možda nezadovoljni. Takvi razgovori, koji pomažu da se odnos odgojitelja i roditelja ne svodi na minimum i dovođenje djeteta u vrtić, su odličan način učvršćivanja kontakta i komunikacije s roditeljima. Također, prilikom razgovora je dobro biti samouvjeren, imati pozitivan stav jer će takav stav pratiti neverbalni znakovi koji će odavati prijaznost, opuštenost i iskrenost (Juul, Jensen, 2010). Osim razgovora odgojitelja i roditelja, jedan od načina komunikacije je „kutić za roditelje“. Popularan naziv „kutić za roditelje“ je mjesto gdje ustanova tj odgojitelj komunicira pisanom riječju s roditeljem (Milanović i sur., 2014).

„Čemu služi kutić za roditelje:

1. Za izvješćivanje o dostignućima i osobitostima skupine, a ne za isticanje jednog djeteta, primjerice
  - koliko je djece u čemu samostalno (pri jelu, pranju ruku, uporabi WC-a...)
  - kako se djeca druže, gdje, zašto
  - kako djeca rješavaju konflikte
  - kako se djeca dogovaraju, razgovaraju, igraju
  - što zamišljaju, izmišljaju, u što se uživljavaju
  - koliko su spretni, sigurni u čemu...
  - što su naučili i znaju: napraviti, ispričati, otpjevati, otplesati, srediti, preurediti (Milanović i sur., 2014, str. 140)“.

#### 4.4. Odgovornosti i moć u komunikaciji s roditeljima

Kao što smo u predhodnim poglavljima napominjali, komunikacija je ključ partnerstva. U razgovoru s roditeljima odgajatelji su ti koji moraju preuzeti inicijativu kao stručnjaci, brinuti se za proces i za opći ton razgovora. Kada

govorimo o moći, roditeljima se ponekad čini kako je odgajatelj/učitelj onaj koji ima moć jer predstavlja odgojno-obrazovnu instituciju. Odgajateljima se čini kako su oni ti, koji ponekad nemaju moć te da se suočavaju s problemima za koje ponekad nisu dovoljno kompetentni. Roditelji pak, osjećaju se ranjivo u problemski usmjerenim razgovorima te je za uspješno vođenje takvih razgovora potreban kontinuirani razvoj, izgradnja kompetencija te stručno usavršavanje. Problemski usmjereni razgovori su uvijek osobni jer se u njima razgovara o osobnim temama koje pojedincima teško ponekad padaju. Na odgojitelju je da atmosferu razgovora učini prihvatljivom, korisnom i konstruktivnom te da su i roditelji i djelatnici fokusirani na rješavanje problema i na partnerstvo. Moć odgojitelja je presudna jer odgojiteljev stav bi trebao biti pokretač kvalitetne komunikacije, razumijevanja, upoznavanja etc. Moć treba biti ravnopravno podjeljena jer jednu od temeljnih sastavnica kvalitetne komunikacije određuje ravnopravnost suprotnih strana (Juul, Jensen, 2010)

Odgovornost kao jedna od sastavnica odgojno-obrazovnog procesa jer uključuje neka pravila te povezuje obitelj i odgojnu ustanovu. Roditelji su odgovorni za skrb i dobrobit djeteta van ustanove, dok su odgojitelji i stručna služba također su odgovorni za skrb, odgojno-obrazovni proces, dobrobit i napredak djeteta etc. (Juul, Jensen, 2010).

#### 4.5. Uloga roditelja u profesionalnom razvoju odgojitelja

Bitna odrednica koja nas određuje tijekom odgojiteljske karijere je profesionalni razvoj. Biti odgojitelj zahtjeva cjeloživotno učenje i napredovanje u svakom smislu te riječi. U našem profesionalnom razvoju također sudjeluju djeca i roditelji. Postoje utvrđene karakteristike koje bi svaki odgajatelj trebao posjedovati u radu s djecom i u radu s roditeljima. U komuniciranju s roditeljima, odgojiteljima su česti izvori nesporazuma, loše komunikacije i problema pristup roditeljima. Kada se obraćaju roditeljima tj. kada žele potaknuti partnerstvo i komunikaciju, roditeljima se nebi trebalo obraćati u množini. Svako dijete je individua te su također i roditelji ti kojima se treba pristupati na individualan način. Stoga, kompetentan odgojitelj koji ulaže u svoj profesionalan razvoj će graditi zasebne odnose sa svim roditeljima te će se prilagođavati individualnim zahtjevima i potrebama. Važno je shvatiti sebe kao profesionalca, ali je isto tako važno shvatiti roditeljsku ulogu kao kompleksnu ulogu

koja zahtjeva puno te nosi vlastiti teret. Važno je da s vremenom steknemo kompetencije koje će nas učiniti kvalitetnim odgojiteljem (Ljubetić, 2014.)

Neke od kompetencija su grupirane te se odnose na uspješno roditeljstvo i kompetencije koje bi odgojitelji trebali imati (Ljubetić, 2014.)

Briga o sebi je jedna od kompetencija te objedinjuje:

- sposobnost da se za sebe brinemo na psihički i fizički način
- sposobnost hvatanja u koštac s pojedinim problemima
- važnost uvjerenja da pojedinac može imati utjecaj
- psihološko zdravlje, zrelost, snaga
- sposobnost za funkcioniranje i suživot
- sposobnost nošenja sa stresom i frustracijama
- sposobnost donošenja odluka
- nenasilnost
- mogu
- mogućnost zadovoljenja djetetovih potreba (Ljubetić, 2014.)

Razumijevanje je kao kompetencija vrlo važno jer navodi:

- Sposobnost prepoznavanja i razumijevanja djeteta i svake djetetove potrebe
- znanja o razvoju, učenju i općim zakonitostima djetetova razvoja
- sposobnost razumijevanja socijalnih odnosa, obiteljskih odnosa i emocionalnih odnosa
- razumijevanje toga koliki utjecaj okolina i kultura imaju na razvoj pojedinca (Ljubetić, 2014.)

Odgoj je kompetencija koja se najviše promatra i vrednuje te sama po sebi sadrži neke od sljedećih sposobnosti:

- sposobnost odgajanja djeteta
- sposobnost odgoja i usmjeravanja djeteta, njegovih emocija, rasta i razvoja
- odgojiteljeva sposobnost za učinkovitu i kvalitetnu komunikaciju
- sposobnost za toleranciju, strpljivost i potrebnu njegu djeteta
- sposobnost za odgajanje poželjnih ponašanja i svjetonazora djeteta
- sposobnost održavanja rutine, pravila i morala

- sposobnost građenja odnosa punih povjerenja i uzajamnog pomaganja i razumijevanja
- sposobnost za primjereno pokazivanje topline, privrženosti i ljubavi djetetu (Ljubetić, 2014.)

Motivacija kao kompetencija je ono što nas pokreće te što nam kao praktičarima daje svrhu i cilj, u nju spadaju:

- želja za podržavanjem drugih
- želja i sposobnost za učenje drugih
- sposobnost održavanja strukture i vođenja
- želja za odgajanjem i vođenjem
- sposobnost izgrađivanja kvalitetne prakse (Ljubetić, 2014.)

Mnogi odgojitelji ne osjećaju dostatnu kompetenciju za vođenje i razumijevanje cijelog procesa. Ti su odgojitelji najčešće mladi praktičari koji nemaju dovoljno iskustva u radu. Oni iskazuju potrebu za dodatnim znanjima i vještinama koje se odnose na uspostavljanje kvalitetne suradnje s roditeljima, savjetodavni rad s roditeljima te neko opće pedagoško obrazovanje roditelja. (Ljubetić, 2014.) Kako bi se bar malo pripomoglo mladim praktičarima kojima su potrebne dodatne kompetencije i znanja, američko je ministarstvo izdalo priručnik koji se zove „Vodič za preživljavanje za nove učitelje“ te se naravno odnosi i na odgojitelje. Vodič sadrži ključne korake i upute kako poticati osnovnu i kvalitetnu komunikaciju s roditeljima te kako ju održati pozitivnom. Jedna od ključnih poruka u vodiču je kako je izrazito važno kontaktirati roditelje prije nego što se razvije problem, pisati poruke tj. izvješća roditeljima ili unaprijediti „kutiće za roditelje“ i individualne razgovore te održavati roditeljske sastanke na početku i kraju školske godine te po potrebi. Nameće se pitanje kako ćemo otkloniti problem nedovoljnih kompetencija roditelja i odgojitelja, kako stvoriti uspješno partnerstvo koje je kvalitetno, praktično i održivo? Odgovor je taj da društvo i cijela zajednica, odnosno pojedinci, stručnjaci, ustanove te institucije povežu te krenu djelovati prema zajedničkom cilju. Taj cilj je osnaživanje i osposobljavanje praktičara, roditelja, ustanova i institucija za kvalitetnije partnerstvo samim time i kvalitetniju praksu (Ljubetić, 2014.)

Ključne točke rješavanja pitanja partnerstva i kompetencija su:

- Kvaliteta partnerstva obitelji i ustanove je značajno pitanje koje se samo nameće od vremena kada je Republika Hrvatska ušla u Europsku uniju.
- Predmeti koji će studentima i budućim praktičarima osigurati važeće kompetencije trebali bi biti obavezni na svim studijima čiji je fokus dijete, odgoj ili obrazovanje. Ti predmeti su Obiteljska pedagogija, Partnerstvo obitelji etc. Kompetencije koje bi budući praktičari stekli su od velike važnosti za partnerstvo s roditeljima i buduću praksu.
- Stručno usavršavanje odgojitelja, učitelja i ostalih stručnjaka trebalo bi utkati naka nova znanja i kompetencije koje su primjenjive u radu i komunikaciji s djecom i roditeljima.
- Potrebno je raditi što više edukacija i uključivati djelatnike odgojno-obrazovnih institucija u spomenute edukacije i projekte. Svako novo znanje je kompetencija koju odgojitelj primjenjuje u radu te na taj način pridonosi kvalitetnijoj praksi.
- Roditelje bitno utječu na profesionalni razvoj odgojitelja, partnerstvo s njima daje iskustva, kompetencije i znanja. Važno se stalno truditi i usavršavati u partnerstvu i suradnji koju djelimo s roditeljima. Roditeljima se također trebaju nuditi razni programi i aktivnosti koje će ih uključiti u život vrtića.
- Kako bi sve ove ideje zaživjele, potrebno je uvoditi sustavne promjene počevši s obrazovanjem budućih odgojitelja, učitelja, ali i ostatak društvene zajednice. Prvo moramo osvjestiti problem partnerstva, kompetencija i početi s promjenom koja će izmijeniti praksu kakvu znamo zauvijek(Ljubetić, 2014.)

## 5. RODITELJSKI SASTANCI

### 5.1. Vrste roditeljskih sastanaka

Spomenuli smo kako postoje mnogi načini komunikacije s roditeljima u odgojno-obrazovnoj ustanovi te kako svaki od tih načina ima svoje prednosti i nedostatke. Za kvalitetnu suradnju potrebna je dobra komunikacija te priprema za informativni razgovor s roditeljima. Želimo ostaviti dojam stručnosti, profesionalnosti i kompetentnosti pred roditeljima. Također želimo ulijevati povjerenje i sigurnost u roditelje kako bi sva ta komunikacija se odvijala na bezbolan i kvalitetan način. Kao odgojitelji sutavno praćenje djeteta i djetetova napretka bi nam trebao biti izvor znanja i informacija o tome djetetu. Valja se zapitati o djetetovom napretku, razvoju, posebnostima, radovima etc. Želimo li djelovati stručno pribilježiti ćemo si neke natuknice koje bi mogle biti dobre za razgovor. Primjerice, neka pitanja, razvojne zadatke iz motorike, socio-emocionalnog razvoja, spoznaja, komunikacija etc. Trebamo stvoriti ugodnu atmosferu, biti iskreni te spremno odgovarati na pitanja roditelja. Također, verbalna i neverbalna komunikacija imaju ključnu ulogu u stvaranju partnerstva. Odgojitelji bi se trebali sjetiti da trebaju biti ljubazni, topli i bez predrasuda (Milanović i sur.,2014).

Roditeljski je sastanak najzastupljeniji oblik okupljanja roditelja i stručnih djelatnika koji su dio određenog odgojno-obrazovnog procesa. Oni se sazivaju u razne svrhe i ciljeve te mogu imati različite oblike rada (Ljubetić, 2014.)

Neki od tipova roditeljskih sastanaka su:

- *Roditeljski sastanci predavačkoga tipa* – organiziraju se s ciljem informiranja roditelja o posebnostima odgojno-obrazovnog procesa, o nekim bitnim obilježjima djeteta u određenoj dobi etc. Predavači na tim sastancima mogu biti djelatnici dječjeg vrtića, ali se često pozivaju stručni suradnici izvana (psiholog, defektolog, pedagog). takvi su sastanci obavezni no rijetko bude velik interes u roditeljima. Problem je taj što roditelji su obrazovno različiti te je nemoguće prilagoditi svima sadržaje i količinu informacija.
- *Ogledni tip roditeljskog sastanka* – ogledni sastanak je tip sastanka roditelja i odgojitelja na kojemu odgojitelji demonstriraju metode i sadržaje vlastitog rada te omogućavaju uvid roditelja u djetetove reakcije na taj rad. Odgojitelji

vole takve sastanke jer se osjećaju kompetentnima i rade što je njima prirodno i sigurno. Roditelji vole takve sastanke jer dobivaju uvid u život svojega djeteta u vrtiću.

- *Roditeljski sastanci koji su organizirani s ciljem druženja djece i odraslih* – vrlo su popularni među djecom i roditeljima jer su rijetki, par puta u godini. To su sastanci na kojima se jasno vidi odgojiteljev rad s djecom te su oni vrlo ugodni za odgojitelje. Oni često znaju biti svojevrsne svečanosti jer se organiziraju povodom nekih važnijih događaja. Primjerice, odlaska iz vrtića, blagdani, godišnja doba etc. Odgojitelji ih kreiraju prema svojim zanjima i iskustvima. Posjeduju lijepu atmosferu jer su razlog za slavlje i zadovoljstvo.
- *Roditeljski sastanak komunikacijskog tipa* – Takvi se sastanci organiziraju kako bi se roditeljima omogućila razmjena iskustava, stavova s drugim roditeljima i odgojiteljima. Organiziraju se bez djece te su na takvim roditeljskim sastancima prisutne obje odgojiteljice. Oni načelno pomažu roditeljima da razviju svoje roditeljske kompetencije te da raspravljaju o temama koje su važne za njihovu djecu (Milanović i sur., 2014).

Komunikacijski roditeljski sastanak je najzahtjevniji sastanak jer se priprema radionica, druženje i diskusijska skupina. Odgojiteljice koje nemaju iskustva s takvim roditeljskim sastancima, uputno je da prve sastanke takvog tipa organiziraju s manjom skupinom roditelja. Od svakog se roditelja očekuje aktivno sudjelovanje i komentiranje određenih tema. Nekim roditeljima neće biti ugodno osoboditi se i javno raspravljati o svojim stavovima i mišljenjima, ali to odgojiteljice ne treba kočiti u daljnjem oraganiziranju i trudu. S vremenom komentari i iskustva roditelja će biti bolji i bogatiji te će i sam odaziv biti veći. Sve to doprinosi profesionalnom razvoju i općoj kulturi odgojno-obrazovne ustanove (Milanović i sur., 2014).

Bitna načela komunikacijskog roditeljskog sastanka su:

- teme koje sadržavaju dječji razvoj te rasparava o tim temama
- raspravljanje i djeljenje mišljenja i iskustava o roditeljskoj ulozi

- komentiranje uloge koju ima odgojno.obrazovna ustanova u razvoju djeteta
- prikupljanje i dijeljenje informacija o svome djetetu i svojim iskustvima
- učenje novih znanja i stjecanje novih kompetencija (Milanović i sur., 2014).

Kako nebi trebao izgledati komunikacijski roditeljski sastanak:

- kao predavanje na kojemu se ne sudjeluje i koje ispada kao poruga odgojitelja prema roditeljima
- nije natjecanje između roditelja
- nije nametanje svojih i tuđih stavova
- nije držanje prodika i kritiziranje (Milanović i sur., 2014).

## 5.2. Struktura i plan susreta roditelja i odgojitelja

Kada se planira roditeljski sastanak, postoji mnogo stvari o kojima moramo razmišljati. Predhodno samo nabrojali neke vrste roditeljskih sastanaka i njihove karakteristike, dok ćemo u ovome poglavlju raspraviti kako strukturirati i isplanirati cijeli susret s roditeljima te što nam je sve potrebno da se takav susret realizira.

Sastavnice organiziranja roditeljskog sastanka:

1. Promišljanje o roditeljskom sastanku
  - što ćemo točno raditi te koju ćemo temu odabrati
  - kako ćemo razraditi plan i strukturu susreta
  - koliko će sastanak trajati i vremensko planiranje aktivnosti
2. Obavijest roditeljima
  - najavljivanje susreta
  - usmeno pozivanje roditelja
  - pozivnice - pismeno
  - preko „kutića za roditelje“
3. Aktivnosti koje ćemo provoditi na roditeljskom sastanku
  - pripremanje raznih aktivnosti vezanih uz temu
  - organizacija i uređivanje prostora
  - nabava materijala za roditelje
  - dočekivanje roditelja



- održavanje sastanka
- razgovor nakon završetka sastanka (Milanović i sur., 2014).

Promišljanje o susretu je važan dio planiranja sastanka jer nam određuje samu temu roditeljskog sastanka. Odgojiteljice često ne mogu odlučiti koja bi tema bila najbolja, stoga valja pitati roditelje pomoću „kutića za roditelje“, koje su to teme o kojima bi željeli razgovarati. Tema za koju se najviše roditelja odluči je pravi odabir za sastanak. Sadržaj teme mora biti usko vezan uz djetetov razvoj, uz vrtićku skupinu, o roditeljskoj ulozi i dilemama i problemima na koje nailaze roditelji

Susret roditelja i odgojitelja valja pomno isplanirati. On sadržava tri etape: početak susreta, glavni ili središnji dio susreta te kraj susreta. Na početku susreta cilj nam je stvoriti opuštenu i ugodnu atmosferu. Valja izreći dobrodošlicu roditeljima, najaviti što će se raditi, koliko će sastanak trajati te koji su sadržaji i aktivnosti susreta. Pojam „zagrijavanje za glavnu temu“ je pojam kojim označavamo početna pitanja koja su srodna temi koji ćemo obrađivati. Primjerice, ako nam je tema laganje, možemo upitati roditelje, što oni misle o čemu djeca lažu i što je istina kao pojam u njihovim očima. Također, zna li itko priču o Pinokiju i koja je poruka te priče etc Taj će nam prijelaz omogućiti lagano uvođenje roditelja u temu koja je aktualna te će ih opustiti u smislu izlaganja vlastitih stavova i misli (Milanović i sur., 2014).

Glavni dio susreta je najzastupljeniji za planiranje jer ga moramo povezati s temom koju obrađujemo. Tehnike koje se koriste su predhodno razrađene i isplanirane od strane odgojitelja.

Pet najčešćih tehnika kojima se služimo u središnjem/glavnom dijelu susreta su:

- popis osobina
- raspravljanje u manjoj skupini
- tehnika „za i protiv“
- „oluja ideja“
- igranje uloga (Milanović i sur., 2014).

*Tehnika popisa osobina* – temelji se na pisanju osobina tj. opisivanju nekog pojma na način na koji ga ta osoba doživljava. Odgojitelj može zadati pojam koji želi, primjerice, uređenje sobe, onda roditelji popisuju pojmove koje ih asociraju na dobro

i lijepo uređenu sobu. Kasnije odgojitelj te pojmove uspoređuje sa svojim načinom rada te traži sličnosti i razlike (Milanović i sur., 2014).

*Tehnika raspravljanja u maloj skupini* – svi sudionici sastanka se podjele u manje grupe (optimalno je od 4-5 osoba). Nakon što se manje skupine oforme, kreće rasprava i razmjenjivanje iskustava vezanih uz temu. Male su skupine pogodne za diskusije, razmjenu mišljenja, te dobivanju povratne informacije od roditelja (Milanović i sur., 2014).

*Tehnika za i protiv* – Ova tehnika simulira debatu tj sukob između suprotstavljenih strana. Jedna skupina brani određenu ideju, dok ju druga skupina napada. Uloga odgojitelja je da realizira i kontrolirano potiče sukob tj usmjerava debatu između skupina. Roditeljska uloga je ta da moraju raspravljati, promišljati i argumentirati stranu na kojoj su (Milanović i sur., 2014).

*Tehnika oluja ideja* - tehnika koja je najslobodnija što se tiče mišljenja. Odgojitelj predstavi problem te se očekuje promišljanje kako ga riješiti. Poželjni su otkvačeni prijedlozi i ideje. Roditelji koji su dali slične ideje povezuju se u skupine te se kasnije sve ideje procjenjuju te se odabire rješenje koje je prihvatljivo (Milanović i sur., 2014).

*Tehnika igranja uloge* – roditelji sudjeluju u dramatizaciji te preuzimaju ulogu, koja je vezana uz obitelj ili vrtić. Ova tehnika omogućuje bolje razumijevanje drugih i situacija u kojima se mogu naći (Milanović i sur., 2014).

Završni dio susreta se sastoji od obaveznog i neobaveznog dijela. Obavezni dio uključuje najavljivanje kraja susreta tj. završnog dijela susreta. Neobavezni dio susreta je skupna igra koja će smiriti tenzije koje su nastale u glavnom dijelu sastanka. Cilj skupne igre je povezivanje roditelja i razbibriga koja je potrebna, ako je tema bila ozbiljna ili žustra. Također moramo biti pažljivi kada planiramo skupnu igru, u slučaju, ako imamo roditelja invalida ili neku specifičnu situaciju. Igra ne mora biti povezana s temom susreta, ali je poželjno da je vesela, da nije naporna te da probudi interes u roditeljima. Kada biramo igru za roditeljski sastanak, ta igra bi trebala biti jedna od igara koju smo igrali s djecom tj. ona treba biti obiteljska i primjerena roditeljima i djeci (Milanović i sur., 2014).

### 5.3. Neverbalna komunikacija i umijeće javnog nastupa

Pojam javnog nastupanja i izlaganja vežemo uz rad odgojitelja. Oni su pokretači komunikacije i partnerstva između roditelja i vrtića. Roditeljski sastanci su plodno tlo za prezentacije, javne govore i izlaganje pred skupinom ljudi. Često, takvi nastupi teško padaju odgojiteljima jer se osjećaju nelagodno i pod povećalom. Problemi koji se pojavljuju u javnim izlaganjima su vezani uz publiku. Pitamo se „hoću li se svidjeti publici, izgledam li uvjerljivo etc.“ Kada nastupamo pred skupinom ljudi, u ovom slučaju, roditeljima, želimo „prodati sebe“. Steći naklonost, pažnju i povjerenje publike koja nas sluša. Praksa nam je mnogo puta pokazala kako nije važno što je netko rekao, nego tko je rekao, stoga bez naklonosti i zanimanja publike javni nastup neće polučiti uspjehom. Tijekom javnog nastupa verbalna i neverbalna komunikacija postaju suradnici. To znači da ono što verbalno izlažemo, se mora slagati s neverbalnim signalima koje odašiljemo. Verbalna i neverbalna komunikacija moraju postati jedno, kada govorimo o javnim izlaganjima. Ne želimo da naše javni izlaganje postane fijasko i parada nelagode. Javna izlaganja su nešto što treba vježbati i dovesti do savršenstva, ako želimo bitiiskusni i kvalitetni govornici. Iskusni govornici su vrlo skladni izlagači, njihovo verbalno izlaganje prate odgovarajući neverbalni znakovi. Podsvijest im dozvoljava da se ne brinu o položaju tijela i pokretima tijela jer su izvježbani. Oni djeluju ležerno, opušteno i sigurno. Ono što je važno je dio u kojem spominjemo kako se njihovi neverbalni signali slažu s onime što govore. Takvi govornici su rijetki, izvježbani, bez treme te je činjenica da ih publika aktivno prati i da im se prepušta. Neiskusni govornici su ljudi koji djeluju vrlo neskladno, zbunjeno, ukočeno etc. Oni su vrlo nesigurni u svoj nastup pred publikom te svojim neverbalnim signalima i neprimjerenim gestama i pokretima tijela, utječu na verbalni dio nastupa. Njima je publika prijatnija i izvor nesigurnosti koji im ometa koncentraciju te ih čini nervoznima. Odgojitelji koji su neiskusni govornici neće pridobiti roditeljsku pažnju i povjerenje, bez obzira koliko dobro znali ono o čemu govore. Sve te nekontrolirane geste odaju dojam straha, nelagode, ukočenosti i zbunjenosti. Kada osvijestimo strah, tada smo ga pobijedili, jer on je segment koji nas koči u javnim izlaganjima. Ono što pomaže je da držimo neki predmet te ga lagano stišćemo kako bi crpili energiju i sigurnost za daljnje izlaganje. Fizički je izgled važan te kao odgojitelji moramo paziti na primjerenost naše odjeće,

stoga ne nosimo ništa u čemu se osjećamo nelagodno i sputano i pazimo da tokom izlaganja ne popravljamo odjeću, nakit kosu etc. Također, jedna od metoda je uspostavljanje kontakta s publikom i lagano doticanje pogledom ljude u publici. Osmijeh je bitan dio izlaganja, on ispunjava prostoriju vedrinom i opuštenošću. Kada imamo javne nastupe važno je sjetiti se da naše verbalne poruke i neverbalni signali moraju biti usklađeni i svrsishodni (Burić, Moskaljov, 2014).

## 6. ZAKLJUČAK

Čini se da je mišljenje o komunikaciji i njezinoj važnosti kao temeljne aktivnosti koju ljudi izvode ispod očekivane razine. Autori navode kako smo, institucionalno, daleko od funkcionalne komunikacije te da je taj segment zakazao u odgojno-obrazovnom procesu. Pojedinci koji se bave odgojem i obrazovanjem se osjećaju nekompetentno kada je riječ o kvalitetnom komuniciranju. Teorija koju pratimo objašnjava nam kako svaki dio komunikacije utječe na odnose koje stvaramo i ti odnosi kasnije oblikuju socijalno i profesionalno okruženje u kojemu živimo.

Odgojitelji koji su predstavnici i čuvari odgojno-obrazovnog procesa te koji žive taj proces, nailaze na problematiku u odnosima s roditeljima i obiteljima zbog loše komunikacije i još goreg tumačenja iste. Pozitivno je to što se mnogi stručnjaci bave komunikacijskom problematikom te predlažu metode kojima bi se kvaliteta komuniciranja poboljšala te bi se samim time stvarala partnerstva. Obrazovne institucije trebaju vanjske partnere koji će zaokružiti i dati smisao suradnji i obrazovanju. Ti partneri su obitelji koje pomažu, grade i nedopunjuju obrazovne procese. Jednako tako komunikacija će polučiti kvalitetnijim i kompetentnijim odgojiteljima i učiteljima, jer će im upravo ona omogućiti profesionalan rast i razvoj. Također, roditeljski sastanci su bitan aspekt komuniciranja i primanja povratne informacije o vlastitom radu i uspjehu. Kao praktičari, moramo stremiti što većem znanju, upućenosti te se moramo stalno obrazovati kako bi bili sposobni raditi obrazovni posao. Roditelji kao individue su naši najveći saveznici u odgojno-obrazovnom procesu te ih trebamo pridobiti. Nije lagan zadatak pronaći put do roditeljskog povjerenja i kvalitetnog partnerstva, stoga moramo paziti na verbalne i neverbalne poruke koje im šaljemo. Ključno je biti profesionalan, iskren, ljubazan te imati što manje predrasuda koje bi mogle narušiti odnos između institucije i roditelja. Stručnjaci predlažu da se uvedu predmeti koji će pomoći odgojiteljima i učiteljima kako da izgrade zadovoljavajuće i uzajamno korisne odnose s djecom i roditeljima.

## LITERATURA

1. Burić Moskaljov, M., (2014). *Poruke bez riječi: umijeće neverbalnog komuniciranja*. Zagreb: TIM press
2. Bratanić, M., (1993). *Mikropedagogija: interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja: priručnik za studente i nastavnike*. Zagreb: Školska knjiga
3. Brajša-Žganec, A. (2003). *Dijete i obitelj - emocionalni i socijalni razvoj*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
4. Bronfenbrenner, U., Morris, P. A. (1998). *The ecology of developmental proceses*. In W. Damon & R. M. Lerner (Eds.), *Handbook of child psychology, Vol. 1: Theoretical models of human development* (5th ed., pp. 993-1023). New York: John Wiley and Sons, Inc.
5. Borg, J., (2009). *Govor tijela: 7 jednostavnih lekcija za svaladavanje „nijemog jezika“*. Zagreb: Veble commerce
6. Eret, L. (2011): *Odgoj i manipulacija: razmatranje kroz razvojnu teoriju ekoloških sustava*, Metodički ogledi
7. Juul, J., Jensen, H., (2002). *Od poslušnosti do odgovornosti*. Zagreb: Naklada Pelago
8. Jurčić, M., (2012). *Pedagoške kompetencije suvremenog učitelja*. Zagreb: Recedo
9. Jukić, S., Nadrljanski, M., (2015). *Komunikologija*. Split: Redak
10. Knapp, L.M., Hall, A.J. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap
11. Ljubetić, M., (2014). *Od suradnje do partnerstva obitelji, odgojno-obrazovne ustanove i zajednice*. Zagreb: Element d.o.o.
12. Milanović, M. i sur., (2014). *Pomozimo im rasti: Priručnik za partnerstvo odgojitelja i roditelja*. Zagreb: Golden marketing – Tehnička knjiga
13. Pennington, D. (2008). *Osnove socijalne psihologije*. Jastrebarsko: Naklada Slap
14. Tatković, N., Diković, M., Tatković, S., (2016). *Pedagoško-psihološki aspekti komunikacije*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile
15. Hrčak portal znanstvenih društvenih časopisa Republike Hrvatske na adresi <https://hrcak.srce.hr/file/140282>. Pristupljeno 2.9. 2018

## SLIKE

Slika 1. *Bronfenbrennerov ekološki model okoline*

(izvor: Johnson, 2010, 35, prema Eret, 2011, 150)

Slika 2. *Položaj suradnika –neverbalni znakovi*

Izvor:<https://depositphotos.com/90740972/stock-photo-man-sitting-on-chair-isolated.html>

Slika 3. *Poruka dominacije – neverbalni znakovi*

Izvor:[https://www.123rf.com/photo\\_48936743\\_man-sitting-on-chair-isolated-white-background-body-language-gesture-.html](https://www.123rf.com/photo_48936743_man-sitting-on-chair-isolated-white-background-body-language-gesture-.html)

Slika 4. *Poruka bojažljivosti – neverbalni znakovi*

Izvor:<https://www.colourbox.com/image/man-sitting-on-chair-isolated-white-background-body-language-gesture-training-managers-sales-agents-fully-closed-position-lowered-eyes-drawn-neck-arms-and-legs-crossed-image-16658802>

Slika 5. *Poruka agresivnosti – neverbalni znakovi*

Izvor:<https://www.colourbox.dk/billede/billede-16641403>

**UČITELJSKI FAKULTET**  
**RANI I PREDŠKOLSKI ODGOJ I OBRAZOVANJE**

**Petrinja**

Ema Župetić

I-88/15

**IZJAVA O AUTORSTVU RADA I JAVNOJ OBJAVI RADA**

Izjavljujem da sam završni rad pod nazivom „Neverbalna komunikacija između roditelja i odgojitelja“ izradila samostalno uz potrebne konzultacije, savjete i uporabu navedene literature te sam suglasna o javnoj objavi rada.

POTPIS STUDENTA

---