

# SAMOPROCJENA ASERTIVNE KOMUNIKACIJE ODGOJITELJA

---

**Bokšić, Anita**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Splitu, Filozofski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:172:402208>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-12-01**

*Repository / Repozitorij:*

[Repository of Faculty of humanities and social sciences](#)



**SVEUČILIŠTE U SPLITU  
FILOZOFSKI FAKULTET**

**DIPLOMSKI RAD**

**SAMOPROCJENA ASERTIVNE  
KOMUNIKACIJE ODGOJITELJA**

**ANITA BOKŠIĆ**

**Split, srpanj 2024.**

**Odsjek za rani predškolski odgoj i obrazovanje**

**Studij:** Diplomski sveučilišni studij Rani i predškolski odgoj i obrazovanje

**Predmet:** Vještine odgojno-obrazovne komunikacije

**SAMOPROCJENA ASERTIVNE KOMUNIKACIJE  
ODGOJITELJA**

**Student:**

Anita Bokšić

**Mentor:**

prof.dr.sc. Sonja Kovačević

Split, srpanj 2024.

# Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. KOMUNIKACIJA.....	2
2.1. Komunikacijski proces.....	3
2.2. Vrste komunikacije .....	4
2.3. Komunikacijski stilovi .....	5
2.3.1. Agresivni stil.....	5
2.3.2. Pasivni (submisivni) stil.....	6
2.3.3. Pasivno-agresivni stil.....	7
2.3.4. Asertivni stil.....	8
3. ASERTIVNOST .....	10
3.1. Tehnike asertivne komunikacije.....	14
3.2. Trening asertivne komunikacije .....	18
3.3. Asertivnost u radu s roditeljima i djecom .....	20
4. ZAŠTO BITI ASERTIVAN ODGOJITELJ .....	21
5. KOMUNIKACIJA U USTANOVI ZA RANI I PREDŠKOLSKI ODGOJ - Suradnja odgojitelja i stručnog tima .....	22
6. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA .....	24
6.1. Predmet istraživanja .....	24
6.2. Cilj istraživanja .....	24
6.3. Zadatci istraživanja .....	24
6.4. Hipoteze .....	25
6.5. Ispitanici.....	25
6.6. Postupak istraživanja.....	25
6.7. Instrumenti .....	25
6.8. Rezultati istraživanja .....	26

7. Zaključak.....	38
8. Literatura.....	40
9. Sažetak .....	42
10. Summary.....	43
11. Prilozi.....	44
11.1. Anketni upitnik korišten u istraživanju .....	44

# 1. Uvod

Komunikacija je motivirana, svjesna aktivnost kojom želimo postići određeni cilj. Svaki odnos temelji se na komunikaciji. Komunikacija nije samo ono što govorimo, nego i način na koji prenosimo određenu poruku. U komunikaciji ljudi koriste različite komunikacijske stilove te razmjenjuju pasivnu, agresivnu, pasivno-agresivnu i asertivnu komunikaciju. Svaka osoba mijenja uloge. Razlika između pojedinaca u komunikaciji nastaje zbog različite učestalosti upotrebe jedne od uloga u sukobu s ostalom trojicom.

Asertivnost nije ni poniznost ni agresivnost, već sredina između to dvoje. Asertivni stil komunikacije je sposobnost zauzimanja za sebe, za svoja prava i potrebe. To je sposobnost izražavanja vlastitog mišljenja bez agresivnog pristupa i povrede prava drugih poštujući pritom njihovu različitost i slobodu. Stoga je takav stil komunikacije namijenjen da zaštitimo sebe, vlastite vrijednosti, osobnost i dostojanstvo. Asertivnu komunikaciju možemo definirati kao djelovanje za vlastito dobro bez štete drugima. Asertivnost je put do sebe, ali i do drugih.

U ovom diplomskom radu, u prvom dijelu, razradit će se tema komunikacije i komunikacijskih stilova s posebnim naglaskom na asertivnost kao poželjan stil komunikacije. Drugi dio diplomskog rada odnosi se na istraživački rad koji putem anketnog upitnika (online) ispituje odgojitelje o samoprocjeni svoje asertivne komunikacije u profesionalnom radu kao alata za uspostavljanje i održavanje zdravih međuljudskih odnosa.

## 2. KOMUNIKACIJA

Komunikacija je razmjena informacija u kojoj dvije ili više osoba reflektiraju svoja mišljenja i ponašanja. Često ishod međusobnog komuniciranja nije onakav kakav smo mislili da će biti i kakvom smo se nadali. Podrijetlo riječi „*komunikacija*“ dolazi od latinske riječi *communicatio*, što znači priopćenje, informiranje, obavijest i povezanost. Komunikacijom ljudi pokušavaju uspostaviti nešto zajedničko sa sugovornikom ili skupinom (Zrilić, 2010).

Ljudi ulaze u komunikaciju iz različitih razloga, a neki od njih su: pokazivanje prijateljstva i srdačnosti, dobivanje određene informacije, uvjeravanje nekoga u nešto, prekidanje neugode uzrokovane šutnjom. U svakodnevnom životu izloženi smo komunikaciji bez obzira na njen krajnji cilj. Komunikacija je neizbježna čovjekova aktivnost. To znači uspostavljanje kontakata među ljudima, prijenos informacija, utjecaj na bližnje. Komunikacija je naš suputnik života, jedan je od najvažnijih čimbenika za zadovoljstvo i uspjeh suvremenog čovjeka, ali najčešće i uzrok neuspjeha. Komunikacija su naši odnosi koji dolaze od nas i namijenjeni su drugima. S njom uspostavljamo i održavamo međuljudske odnose.

Neučinkovita komunikacija vodi do nesuglasica i sukoba. To rezultira nizom negativnih emocija pojedinca, što može dovesti do nekontroliranog ispada i agresivnog odgovora. Komunikacija je uspješna kada se postigne postavljeni cilj. Uspješna komunikacija postoji kada između sugovornika postoji međusobni dogovor, namjera pošiljatelja poruke i razumijevanje te namjere od strane primatelja. Učinkovita komunikacija stoga ovisi o učinkovitom slanju i o učinkovitom primanju poruka. Svrha komunikacije je da osoba kojoj želimo prenijeti poruku, prihvati tu poruku i da ju razumije.

## 2.1. Komunikacijski proces

Komunikacija je složena aktivnost među ljudima u kojoj se šalju i primaju poruke s jasnim određenjem između dvaju ili više sudionika. Komunikacijski proces počinje čim se javi potreba za komuniciranjem. On sadrži nekoliko temeljnih elemenata: pošiljatelja, primatelja, kod, medij, poruku, šum u komunikaciji, opažanje, povratnu informaciju (*feedback*).

Tijek komunikacijskog procesa započinje šifriranjem poruke koja se šalje komunikacijskim kanalom. Da bi komunikacija imala smisla, mora postojati svrha koja je iskazana kao poruka koja se prenosi. U procesu komunikacije najvažnije je da je informacija koja je poslana razumljiva. Komunikacija se može shvatiti kao dvosmjerni proces u kojem primatelj nakon što je dekodirao poruku, kodira novu i šalje svom prvotnom izvoru, odredištu. Proces komuniciranja i prenošenja poruka počinje od pošiljatelja poruke. Valjanost i značaj poruke proizlazi iz načina prenošenja poruke. Primatelj poruke sudjeluje u procesu komunikacije primanjem poruke i tek kada primatelj prihvati poruku i dekodira njeno značenje, tek tada je proces komunikacije ostvaren. Komunikacija je uspješna kada informacija nije promijenjena od njenog početka do trenutka percipiranja informacije. Kanal kojim se prenosi poruka naziva se medij. Koliko će komunikacija biti uspješna ovisi i o odabiru medija (Quible, 2011).

Ono što ometa komunikaciju je šum u komunikaciji, a odnosi se na buku, nepromišljenost, kulturalne nesuglasice, različita životna iskustva, znanje i svjetonazore. Percipiranje poruke se ogleda u značenju koje poruci pridaje pošiljatelj i primatelj poruke. Povratna informacija je odgovor primatelja na dobivenu poruku.



## 2.2. Vrste komunikacije

Komunikaciju dijelimo na *intrapersonalnu*, *interpersonalnu* i *masovnu*. Karakteristika *intrapersonalne komunikacije* je unutarnji govor upućen sebi Tako on propituje svoje misli, stavove i ponašanja. Intrapersonalna komunikacija prethodi interpersonalnoj jer pojedinac sabire svoje misli i preoblikuje ih u poruku koju namjerava prenijeti u komunikacijskom procesu (Bognar i Matijević, 2005). *Interpersonalna komunikacija* odvija se između dvije osobe u paru, licem u lice. U takvoj komunikaciji obje strane zauzimaju empatičke stavove te tako zauzimaju visoki stupanj povezanosti (Bratanić, 1993). *Masovna komunikacija* razvila se zahvaljujući razvoju tehnologije, odnosno razvoju sredstava za masovnu komunikaciju – radiju, televiziji, računalu. Masovna komunikacija usmjerena je heterogenoj, široj publici koja može primati poslanu poruku.

Prema vrsti medija, komunikacija se dijeli na *personalnu* i *apersonalnu*. *Personalnu komunikaciju* karakterizira neposredan način komuniciranja između dviju ili više osoba. U *apersonalnoj komunikaciji* prisutan je tehnički medij koji je posrednik u prenošenju komunikacijske poruke. Personalna i apersonalna komunikacija bi se u komunikacijskom sustavu trebale nadopunjavati jer računalo kao tehnički medij može besprijekorno prenijeti poruku, ali vrijednost personalne komunikacije ostaje neupitna (Bognar i Matijević, 2005).

Prema smjeru, komunikacija se dijeli na *jednosmjernu* i *dvosmjernu*. U jednosmjernoj komunikaciji, kao što sama riječ govori, poruka teče samo u jednom smjeru dok se u dvosmjernoj odvija u oba smjera. U dvosmjernoj komunikaciji očekuje se povratna informacija sugovornika o tome je li razumio poslanu poruku, za razliku od jednosmjerne. Prijenos poruke u jednom smjeru naziva se informiranjem, a u oba smjera komuniciranjem.

S obzirom na pojavu izgovorene riječi, korištenje gesta te upotrebu različitih glasovnih značajki, komunikacija se dijeli na *verbalnu*, *neverbalnu* i *paraverbalnu*. U *verbalnoj komunikaciji* poruka se prenosi pomoću riječi odnosno verbalnim simbolima. Verbalna aktivnost je svjestan čin koji se pojavljuje u obliku čitanja, pisanja, slušanja i govorenje. Po mnogima najvažniji oblik verbalne komunikacije je slušanje no upravo on je i najzanemareniji. Funkcija verbalne komunikacije je izvijestiti o događanjima i predmetima iz okoline kao i emocijama i svjetonazorima.

Prema autoru Knappu i Hallu (2010), *neverbalna komunikacija* je komunikacija bez riječi. Navedena definicija neverbalne komunikacije korespondira s Watzlawickovim zakonom prema kojem je nemoguće ne komunicirati. Kada prenosimo poruku u neverbalnoj komunikaciji koristimo se neverbalnim znakovima. Neverbalna komunikacija uključuje simbole koji se pojavljuju u različitim oblicima, gestikulaciju, osmijehe, treptanje očima, fokusiranje pogleda, širenje zjenica, pokrete udova, držanje tijela i dodire.

*Paraverbalna komunikacija* ili parajezik objedinjuje glasovne značajke ili akustična obilježja, a ona su: brzina govora, ritam, visina i intenzitet glasa, frekvencija govora, jasnoća i artikulacija.

### **2.3. Komunikacijski stilovi**

Poznavanje i razvijanje komunikacijskih vještina jako je važno za normalno funkcioniranje i za što kvalitetniji život. Kako bi se sugovornik osjetio prihvaćenim i shvaćenim važno je da u komunikaciji imamo sposobnost aktivnog slušanja, da vodimo računa što, kako i kada nešto reći te na kraju, da imamo iskrenu empatiju.

Naš komunikacijski stil je način na koji komuniciramo s drugima i on određuje kako govorimo, kako se ponašamo i kako reagiramo u različitim situacijama. Četiri osnovna komunikacijska stila su: agresivni, pasivni (submisivni), pasivno-agresivni i asertivni.

#### **2.3.1. Agresivni stil**

Agresivni stil, stil je komuniciranja u kojem prevladava govor s povišenim tonom te sadržajima koji dominiraju, kao na primjer unošenje u lice, kontinuirano gestikuliranje te prisvajanje što većeg prostora. U verbalnoj komunikaciji ovakvim stilom često se prekida govor sugovornika, prisutne su upadice i nestrpljivo slušanje.

Prema autorima Lamza-Maronić i Glavaš (2008), osoba koja se koristi agresivnim stilom u komunikaciji prekida i ne sluša, nasilno gestikulira, misli da je nužno da dobije ono što poželi, smatra da je cijelo vrijeme u pravu te da zna bolje od ostalih, zuri u sugovornika, ne prihvaća i ne cijeni druge, ulazi u osobni prostor sugovornika, komunicira povišenim tonovima, često se postavlja verbalno superiorno. U ovakvoj se komunikaciji osjeti napetost, zapovijed,

omalovažavanje, patetika, sarkazam, poigrava se sa sugovornikom, usmjerava se na sugovornika, a ne na njegovo ponašanje i razgovor.

### **2.3.2. Pasivni (submisivni) stil**

Pasivna komunikacija odnosi se na izbjegavanje izgovaranja onoga što se misli i osjeća. Ljudi s pasivnim komunikacijskim stilom često ignoriraju vlastite potrebe, ponekad dopuštajući drugima da ih pregaze umjesto da se zauzmu za sebe. Mogu biti samozatajni, pretjerano se ispričavati ili se oslanjati na druge u donošenju odluka.

Pasivni komunikacijski stilovi uključuju sveukupne obrasce podložnih stavova, sklonosti ugađanju ljudima i ponižavanja tuđih preferencija. Ljudi s ovakvim komunikacijskim stilom izbjegavaju iznositi svoje misli i mišljenja kako bi izbjegli sukob, nelagodu ili krivnju povezanu sa samozastupanjem.

Pasivni stil komunikacije je stil oprečan agresivnom kojeg karakterizira nenametljivost, blage gestikulacije te smanjena rječitost. Osobe čiji je stil pasivni uglavnom su šutljive, povučene u društvu i rezervirane jer strahuju da se nekome ne zamjere. U verbalnom izričaju tiho i usporeno govore, ne istupaju u raspravama.

Autori Lamza-Maronić i Glavaš (2008) navode kako osobe pasivnog (submisivnog) stila ne žele raspravljati, ne iznose svoje potrebe, vrijednosti, osjećaje, probleme, uglavnom ne pričaju ili pretjerano pričaju, ne iznose svoje nego citiraju mišljenja drugih. Dok govore glas im je tih, drhtav i ne podižu ga, vrlo brzo priznaju pogrešku i često se ispričavaju, smiješe se i često potvrđuju glavom, ne protive se tuđim zahtjevima, izbjegavaju kontakt oči u oči. Isto tako primjeri pasivne komunikacije su: često ispričavanje dok se traži nešto, glasno uzdisanje, česta neodlučnost, izražavanje krivnje pri komuniciranju potreba.

Kako razgovarati s pasivnim komunikatorom?

- *Biti izravni:* govoriti izravno i jasno u komunikaciji s pasivnim komunikatorom. Sve neizravne reference ili izjave mogu dodatno stvoriti pogrešnu komunikaciju i frustraciju.
- *Koristiti otvorena pitanja:* Za razliku od zatvorenih pitanja, otvorena pitanja mogu otvoriti vrata samoizražavanju i zagovaranju.

- *Pokušati pregovarati*: pregovaranje je izvrstan način da osiguramo da su potrebe drugih priznate i cijenjene.
- *Postavljati dodatna pitanja*: postavljati pitanja nakon što druga osoba donese odluku. To daje priliku za preispitivanje ili dijeljenje suprotnih mišljenja.
- *Biti iskreni*: izraziti osobi osjećaje o njenom stilu komunikacije što je može potaknuti da bude iskrena u pogledu svojih misli i mišljenja. Vjerojatno ni oni nisu svjesni da je njihovo ponašanje vidljivo.

### **2.3.3. Pasivno-agresivni stil**

Kada netko nema komunikacijske vještine ili hrabrosti da izrazi svoje potrebe i želje na zdrav način, može se ponašati ili govoriti koristeći pasivno-agresivnu komunikaciju. Pasivno-agresivna komunikacija omogućuje ljudima da izraze svoje nezadovoljstvo bez izgovaranja naglas, koristeći ton glasa, uvredljive komentare ili čak ponašanje. Slično pasivno-agresivnom ponašanju, koje uključuje radnje i ponašanja kojima se nečije mišljenje izražava na nezdrav način, pasivno-agresivna komunikacija uključuje riječi i komunikacijske taktike za prenošenje misli i osjećaja koje osoba ne može verbalno izraziti.

Kada ne postoje alati za izražavanje frustracije, tada dolazi do njenog povećanja ali ne i nestanka. Umjesto toga, frustracija se očituje kroz komentare ili fraze prerusene kao „korisne“ ili „iznenađene“ koje su zapravo uvredljive ili štetne. Ovaj stil karakterizira agresivna tendencija „upakirana“ u pasivno ponašanje. Na prvi pogled ovaj stil se čini kontradiktornim jer je netko u isto vrijeme i pasivan i agresivan.

Pasivno-agresivne osobe su sarkastične, negiraju i zanemaruju problem, pretvaraju se da su suradljive, a zapravo sputavaju, diskretno opstruiraju kako bi napakostile. Govor tijela im je poput pogrbljenih ramena te često znaju kolutati očima. Pasivno-agresivna komunikacija često je potaknuta negativnim emocijama kao što su frustracija, strah, ljutnja, preopterećenost i nezadovoljstvo. Nesposobna reći da se tako osjeća, osoba pronalazi druge načine da te osjećaje neizravno pokaže (Lamza-Maronić i Glavaš, 2008).

Poneki negativni učinci pasivno-agresivne komunikacije uključuju nemogućnost izražavanja teških emocija i nedostatak dublje veze s vršnjacima i u odnosima. Pasivno

agresivna komunikacija često dovodi do ljutnje i zbunjenosti zbog miješanih poruka te može dovesti do uništenja odnosa.

Neki od znakova pasivne agresivnosti kod komunikatora su: glasno uzdisanje, žaljenje, prebacivanje krivnje, glumljenje zaboravnosti, pretvaranje da se ne čuje nekoga tko govori, kolutanje očima, zagledavanje u telefon dok razgovara s nekim, govorenje stvari poput „dobro“ ili „ne brini oko toga“ dok je očigledno da su uzrujani.

U razgovoru s pasivno-agresivnim komunikatorom potrebno je:

*Preformulirati njihovu poruku pozitivnim, asertivnim izrazima* – važno je preformulirati poruku pasivno-agresivnog komunikatora kako bi ga se primoralo da bude jasniji i izravniji.

*Izgraditi pasivno-agresivnu osobu* - većina se bolje osjeća kada ih se pohvali. Pohvala je uspješna taktika za korištenje u komunikaciji s nekim tko se ponaša pasivno agresivno jer pomaže u izgradnji njihovog samopouzdanja da budu izravniji.

*Pitati „Je li ovo dobro vrijeme za razgovor?“* - to će usmjeriti fokus na njihove potrebe i natjerati ih da budu izravniji.

*Zakazati vrijeme za razgovor* – dogovoriti vrijeme razgovora kako bi iznijeli svoje osjećaje i mišljenja

*Reći im svoju nelagodu* - ako kažemo kako se osjećamo kao i da su postojale različite poruke o njihovom nezadovoljstvu ili nelagodi, to im daje priliku da započnu razgovor.

#### **2.3.4. Asertivni stil**

Asertivni stil jedini je koji u gotovo svakoj situaciji donosi pozitivne ishode za sve strane uključene u komunikaciju. Koristeći se asertivnim stilom borimo se za sebe, iznosimo svoje mišljenje, stavove i želje jasno i direktno, bez nanošenja štete drugima ili sebi. Komunicirati asertivno znači biti izravan, ali ne i nepristojan, te raditi na tome da svoju poruku iznesemo jasno i koncizno. Asertivni stil utječe na razvoj odnosa, odnosno utječe na komunikaciju među ljudima tako što ju ubrzava i olakšava. Tako komunikacija postaje djelotvorna (Zarevski, 1998).

Asertivnost se odnosi i na verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Koristeći asertivnu verbalnu komunikaciju, pojedinac je u stanju opisati trenutnu situaciju, izraziti što treba i želi, eksplicitno razmotriti perspektivu druge osobe, ponovno potvrditi vlastite ciljeve i razmotriti

obostrano prihvatljive kompromise koji mogu dovesti do rješenja. Asertivna neverbalna komunikacija uključuje uspravno i samopouzdanu držanje, jasan i smiren ton glasa i korištenje izravnog kontakta očima, posebno kada se nešto traži ili odbija. Usvajanje ovih ponašanja jasno pokazuje da osoba nije podložna. Kao nadopuna tome, aktivno slušanje sprječava da stil odnosa postane agresivan. Minimalno aktivno slušanje koristi povratnu informaciju kako bi se pokazalo da se druga osoba čuje (kimanje glavom, minimalna verbalizacija kao što su „mm hmm“ i „da“), kao i sažimanje i razmišljanje o onome što je druga osoba rekla bez prolaza prosudba („dakle, osjećaš da...“, „ti si objasnio to...“, „ti si mi rekao...“).

Naše lice je prozor u svijet, tako da su izrazi lica i kontakt očima dobra polazna točka za prenošenje asertivnosti. Osim ovih fizičkih aspekata, važan je i način na koji izgovaramo informacije. Izravan kontakt očima pokazuje pažljivost i samopouzdanje, a ton glasa također može potvrditi povjerenje u ono što govorimo. Znakovi da je komunikator asertivan uključuju: miran ton glasa, opuštene izraz lica, pozitivan jezik, jasan izgovor, samouvjeren stav/govor tijela, održavanje kontakta očima (Saxena i Troy, 2023).

Ljudi koji znaju što žele koriste asertivnu komunikaciju kako bi izbjegli iskorištavanje u svakodnevnom životu. Oni preuzimaju kontrolu i mogu reći ne, što ih navodi da ne budu ogorčeni i umjesto toga znaju da njihov glas zaslužuje da se čuje. Ljudi koji koriste asertivnu komunikaciju često imaju pozitivan samogovor i prakticiraju način razmišljanja ovisno o tome što podrazumijevaju njihove vlastite potrebe.

Za asertivnu komunikaciju je potrebna praksa koja će nas osnažiti da zadržimo svoje granice i da ne osjećamo kivanost prema onima oko nas. Vježbajući da postanemo asertivniji u komunikaciji, bolje ćemo razumjeti sebe i svoje potrebe. Asertivna komunikacija pomaže nam da svoje mišljenje prenesemo jasnije i jezgrovitije. Kada asertivno komuniciramo, smanjujemo stres tako što naučimo kada reći „ne“ i ne preuzimamo probleme drugih ljudi. To će nam također pomoći da reguliramo svoje emocije usredotočujući se na činjenice. Kod odabira komunikacijskog stila veliku ulogu ima tko nam je sugovornik, koji su nam ciljevi te kakve su okolnostima u kojima se komunikacija provodi.

### 3. ASERTIVNOST

Na latinskom jeziku pridjev „assertorius“ znači potvrđan, jasan, pozitivan, a ako iz engleskog jezika prevedemo glagol „to assert“ to bi značilo izjaviti, iznijeti (mišljenje), ustvrditi, braniti. Pojam „asertivnost“ nema hrvatsku varijantu riječi.

Asertivnost je sposobnost predstavljanja sebe onakvim kakvi zaista jesmo, izražavanje onoga što osjećamo kada je to potrebno. To je sposobnost izražavanja svojih osjećaja i prava, poštujući osjećaje i prava drugih. Oni koji su ovladali asertivnošću sposobni su reducirati međuljudske sukobe u svojim životima, uklanjajući tako glavni izvor stresa za mnoge od nas.

Za Zarevskog i Mamulu (1998) asertivnost je način na koji se borimo za svoja prava kao i za direktno izražavanje mišljenja te odbijanje zahtjeva drugih bez krivice i straha. Asertivno ponašanje pokazuje poštovanje prema sebi i drugima, promiče samootkrivanje, samokontrolu i pozitivno uvažavanje vlastite vrijednosti.

Asertivnost je najučinkovitiji način rješavanja međuljudskih problema. Izravna komunikacija, otvorenost i iskrenost omogućuju primanje poruka bez iskrivljenja, što održava odnose s drugima. Asertivno ponašanje karakterizira samopouzdanu komunikaciju osoba svjesnih vlastitih prava i vrijednosti (Vidanović, 2006.), a ogleda se u potpunom uvažavanju potreba i prava ispitanika, ali i drugih osoba u komunikacijskom procesu koji mogu utjecati na naše ponašanje.

Potrebno je izraziti mišljenja i osjećaje u procesu tvrdnje, kako bi ljudi oko nas znali kako se osjećamo. Važno je da kroz nabranje osobnih osjećaja i mišljenja ne zaboravimo da osoba kojoj se obraćamo također ima osjećaje i emocije.

U asertivnom ponašanju ljudi uvijek nastoje pronaći ravnotežu između potreba obje strane. Potrebno je razlikovati ponašanje i odluke za koje smo odgovorni i preuzeti tu odgovornost, ali i prepoznati ponašanje drugih odraslih ljudi koje nisu odgovorni i za čije postupke ne treba kriviti sebe niti snositi posljedice.

Asertivna komunikacija znači da poštujemo sebe i druge te da komuniciramo jasno i izravno. Asertivnost je karakteristika osobnosti i ponašanja koje dobivamo, jačamo ili gubimo.

S psihološkog gledišta, to je karakterna osobina, u socijalnom smislu, skup vještina za održavanje autonomije u međusobnim odnosima.

Psihologa i psihoterapeut Vedrana Zovak po principu kognitivno bihevioralne psihoterapije navodi važnost asertivne komunikacije u životu svakog pojedinca te kako do nje doći:

Osnovna asertivna prava svakog ljudskog bića uključuju:

- imati dostojanstvo i samopoštovanje,
- reći NE kada je to opravdano bez osjećaja krivnje,
- izražavati svoje osjećaje,
- izravno tražiti ono što želimo,
- osjećati se dobro,
- moći promijeniti svoje mišljenje,
- pregovarati i postizati kompromis kada sukob postoji i
- imati pravo griješiti

Važne činjenice o asertivnosti:

- koristimo izjave „ja“
- ton glasa, kontakt očima i držanje tijela važni su dijelovi asertivnosti
- koristimo stabilan i smiren glas
- stojimo ili sjedimo uspravno
- gledamo drugu osobu u oči
- osjećaji su obično samo jedna riječ (npr. ljut, tjeskoban, sretan, tužan, povrijeđen, frustriran, radostan)

*Kada je asertivnost korisna?*

Asertivnost je ponašanje koje nam pomaže postići konkretan cilj i uspješno je u određenim područjima:

- kada nekome moramo reći nešto neugodno
- kada sumnjamo u svoju sposobnost da se nosimo s nečim
- kada želimo nešto pitati i riskiramo da dobijemo negativan odgovor
- kada moramo reći ne i riskiramo da se to ljudima ne sviđa
- kada se pripremamo za opravdanu kritiku



- kada smo manipulirani i to moramo spriječiti
- kada se moramo oduprijeti poniženju ili kleveti

*Četiri ključna koraka do asertivne komunikacije:*

1. Recimo osobi što mislimo o njenom ponašanju bez da je optužujemo.
2. Recimo im kako se osjećamo kada se ponašaju na određeni način.
3. Recimo im kako njihovo ponašanje utječe na nas i naš odnos s njima.
4. Recimo im što biste radije da učine umjesto toga.

Asertivnost nam pomaže da:

- vjerujemo u vlastitu mogućnost odlučivanja
- lako izražavamo svoje osjećaje i preuzmemo odgovornost za njih
- kažemo: „Ne, ne mogu, trebam pomoć“
- odaberemo životni stil s kojim smo najzadovoljniji
- budemo zadovoljni sobom i da imamo pozitivno mišljenje o sebi
- bolje upravljamo s konfliktima u svom životu i odnosima
- češće pronalazimo ravnotežu u životu
- biramo odnose u koje sami stupamo
- budemo ono što jesmo
- bolje sudjelujemo u skupinama, timovima i organizacijama
- znamo prihvatiti kritiku i uvredu
- izražavamo svoje emocije i osjećaje
- učinkovitije se sporazumijevamo s drugima
- imamo čvršće međusobne odnose
- postanemo otvoreni i prirodni, ako se osjećamo dobro ili zabrinuto, da to pokažemo
- budemo svjesni toga da nismo savršeni te da priznamo svoje slabosti i greške (Zovak, 2017).

### *Razlika osobnosti asertivne osobe od drugih tipova osobnosti*

Asertivnost se bolje može shvatiti ako je usporedimo s pasivnošću, agresivnošću i pasivnom agresivnošću. Osobe koje karakterizira asertivnost, zauzimaju se za sebe i svoja prava. Ne idu okolnim putem, već direktno iznose svoja mišljenja i stavove. Sugovornik ne može krivo protumačiti njihovo pravo stanje jer asertivne osobe vrlo otvoreno i nedvosmisleno komuniciraju – bez lažnog izjašnjavanja, uz napomenu da cijelo vrijeme uvažavaju tuđe mišljenje i poštuju prava strane s kojom se ne slažu.

Budući da je psihologija podijelila ljude prema osobnosti, znači li to da agresivna, pasivna ili agresivno-pasivna osoba ne može postati asertivnom? Činjenica je da nas genetika te kućni, rani i predškolski odgoj i školski odgoj jako obilježavaju za cijeli život. Većina ljudi spada u pasivne osobe, a nešto manje u agresivne i pasivno-agresivne. No, dobra je vijest da se svi mogu upoznati s tehnikama i metodama usvajanja asertivnosti.

Asertivno ponašanje put je ka uspješnoj komunikaciji i međuosobnim odnosima. Problemi s asertivnošću se uglavnom javljaju u onim trenucima kad trebamo druge nešto zamoliti ili im ugoditi. U takvim situacijama smatramo da nije lijepo izražavati svoje želje i potrebe, nego da su u tom trenutku nečije tuđe potrebe iznad naših.

Često se smatra da asertivne osobe stvaraju nemire u odnosima, no vjerojatno onda nije riječ o asertivnosti nego agresivnosti. Iako su u pitanju dva pojma koja su povezana, ali opet suprotna, važno je spomenuti da pravilno asertivno ponašanje može samo poboljšati komunikaciju i odnose.

### 3.1. Tehnike asertivne komunikacije

Asertivno komuniciranje pomaže u komunikaciji te je vrlo važno kako ga koristimo. Tehnikama asertivne komunikacije postiže se osjećaj uvažavanja, povećanog samopoštovanja i boljih odnosa s drugima (Šimunić, 2019).

Asertivne tehnike mogu pomoći povučenim osobama da ustraju u svojem mišljenju dok se ne pronađe zadovoljavajuće rješenje. Vještina asertivnosti se može vježbati i korištenjem raznih asertivnih poruka koje se vježbaju kroz igre uloga.

#### *Aktivno slušanje*

Sposobnost aktivnog slušanja od iznimne je važnosti ako želimo biti učinkoviti u komunikaciji. Uz sve to, važno je tijekom cijelog razgovora sugovornika gledati u oči, ne prekidati ga kad govori. U razgovoru se ne trebamo fokusirati samo na riječi sugovornika nego moramo paziti i na govor tijela. Kada sugovorniku postavljamo pitanja ona uvijek trebaju biti otvorena.

#### *JA poruke*

JA poruke sigurno daju povratne informacije jer izbjegavaju omalovažavanje, osuđivanje ili pripisivanje krivnje. Postoje tri vrste komponenti od kojih se sastoje JA poruke (Karlović, Šimić i Pijaca Plavšić, 2014) a to su:

- opisivanje ponašanja,
- osjećaj koji ponašanje stvara,
- i učinak koji ponašanje ima

Opis ponašanja je neophodan kako bi se osoba informirala o problemu i kako bi znala koje ponašanje promijeniti. Uključivanje bilo koje od druge dvije vrste (kako se zbog toga osjećate i kakav je učinak) najčešće će biti dovoljno za učinkovito komuniciranje problema. JA poruka navodi ponašanje i opisuje govornikove osjećaje. Govornik izražava svoje osjećaje, a da ne osuđuje osobu. Promiče spremnost na razmjenu informacija, pronalaženje rješenja i traženje konstruktivne promjene situacije. Rijetko to pogoršava stvari. JA poruke se isporučuju tako što se kaže: „Osjećam... (imenuj osjećaj) kada... (opiši ponašanje)“

### *TI poruke*

Korištenjem TI poruka okrivljuje se i osuđuje osobu za situaciju. Također drugi se smatraju odgovornima za osjećaje govornika, što uključuje i omalovažavanje. To izaziva osjećaj kod primatelja koji ga tjera da se brani ili počne smišljati isprike. Sve to može pogoršati situaciju. Kada čuju TI poruke, većina ljudi se odmah koncentrira na osobni napad koji slijedi. To je slično korištenju „ali“ u svađi. Općenito se to tumači tako da se zanemaruje sve što je rečeno prije „ali“. Na primjer, "Slažem se s vama, ali...", obično slijedi navođenje svih razloga neslaganja s tim.

Korištenje riječi „TI“ treba izbjegavati uvijek kada dajemo konstruktivne povratne informacije jer će se to čuti kao osobni napad. Umjesto toga potrebno je koristiti generički pojam poput "ljudi", "netko" ili "bilo tko". Korištenjem generičkog izraza s JA porukom, vjerojatnije je da će drugi poslušati cijelu vašu poruku i voljno promijeniti svoje ponašanje.

### *Govor tijela*

Govor tijela također može biti samostalna tehnika asertivne komunikacije. Ova tehnika podržava druge tehnike asertivnosti. Također daje potvrdu da je sugovornik otvoren i iskren pa ga je iznimno važno uskladiti s verbalnim komunikacijom. Asertivna komunikacija zahtijeva izravan i prijateljski odnos, kontakt očima, mimiku koja uvijek treba biti u skladu s onim što komuniciramo, govor tijela koji potvrđuje asertivnost, ujednačen topao ton glasa. Držanje tijela treba biti ravno, opušteno i samouvjerenost, pri čemu ruke ne smiju biti prekrížene jer se time pokazuje obrambeni stav prema nekoj situaciji.

### *Pokvarena ploča*

Kada koristimo tehniku pokvarene ploče, moramo ponavljati svoju poruku što je duže moguće dok nas naš sugovornik ne počne shvaćati i prihvaćati naše gledište. Ovdje je važno da ostanemo čvrsti, mirni i opušteni čak i ako nas sugovornik pokušava isprovocirati, napadati i kritizirati ili pokušati skrenuti našu pozornost na neki drugi način. Korištenje tehnike pokvarene ploče vrlo je korisno za ljude koji su vrlo agresivni i manipulativni. Kada se susretnemo s ljudima koji ne prihvaćaju „ne“ kao odgovor, upotreba ovakve tehnike će nam biti veoma korisna.

### *Izražavanje negativnih osjećaja*

Često nam se događa da smo nezadovoljni u odnosima s ljudima. Ali kako izraziti kritiku a da ne povrijedimo osobu ili podcijenimo. Kritika može biti destruktivna – može izazvati osjećaj inferiornosti ili može biti ohrabrujuća – kada nudi konkretne prijedloge za poboljšanje. Kada kritiziramo, uvijek nudimo načine na koje osoba može poboljšati svoje ponašanje. Izbjegavajmo etikete poput: glup, uštogljen, lijen, površan, neuk, ravnodušan... Svrha tehnike je adekvatno izraziti osjećaje na prihvatljiv način i sugerirati kako to treba učiniti kako bi se došlo do prihvatljivog rješenja.

### *Reći "ne"*

U svakodnevnom životu često se nađemo u situaciji da nešto ne želimo ili ne možemo učiniti što se od nas očekuje. U takvim situacijama imamo pravo reći „NE“. Ali budimo svjesni potreban nam je i netko drugi da bi mogao odbiti naš zahtjev. To što smo u stanju reći "NE" čini da se osjećamo poštovani i imamo više samopoštovanja. Kada pokušavamo objasniti razloge odbijanja, takvo objašnjenje treba biti što kraće, sažetije i odlučnije (Burley Allen, 1995).

### *Zamućenje*

U tehnici zamućivanja nastojimo pokazati sugovorniku da smo razumjeli što je htio reći, pritom se ne upuštamo u daljnji razgovor s njim i ne reagiramo na njegove primjedbe. Tehnika zamaglivanja omogućuje nam da vrlo uspješno kontroliramo svoje emocije jer pokazujemo sugovorniku da smo ga čuli, ali da nas nije povrijedio. Ova tehnika je također najučinkovitija kod agresivnih i manipulativnih ljudi koji nas pokušavaju povrijediti na bilo koji način.

### *Pozitivan unutarnji dijalog*

Kada koristimo ovu tehniku govorimo o tehnici kada komuniciramo sami sa sobom. U kombinaciji s ovom tehnikom možemo govoriti o samoispunjenju svojevrsnog predviđanja, gdje uz pozitivan pristup i razmišljanje podsvjesno utječemo na tijek određene situacije. Dokazano je da ćemo doći do boljeg i za nas povoljnijeg ishoda kada na određenu situaciju gledamo s pozitivne i perspektivne strane (Lloyd i Sreedhar, 2002).

### *DESC tehnika*

Tehnika DESC sastoji se od četiri engleske riječi: *describe* (opisati), *express* (izraziti), *specify* (navesti) i *consequences* (posljedice). Ova tehnika je namijenjena analizi sukoba, određujući naše potrebe, naša prava i nudeći rješenje sukoba. DESC tehniku razvili su S.A. Bower i G.H. Bower. U prvom dijelu potrebno je biti precizan, jasan i prije svega objektivan kod opisivanja ponašanja koje nas uzrujava. U drugom koraku opisujemo kako se mi osjećamo uslijed takvog ponašanja. U trećem koraku jasno kažemo sugovorniku što mora učiniti kako bi otklonio odnosno promijenio takvo ponašanje, ali moramo paziti da ne tražimo previše od sugovornika jer su tada šanse za uspjeh u otklanjanju takvog ponašanja manje. Potrebno je krenuti lakšim putem te od sugovornika tražiti manje i postupnije promjene. U posljednjem, u četvrtom koraku opisujemo samo rezultate promijenjenog ponašanja uvijek s naglaskom na pozitivne posljedice.

## 3.2. Trening asertivne komunikacije

U svakodnevnom životu potrebno je da uspostavimo i održavamo zdrave međuljudske odnose, izbjegnemo konflikte te samim time poboljšamo sve segmente života. Trening asertivne komunikacije pomoći će nam u stjecanju vještina koje su nužne za djelotvorno izražavanje naših stavova i potreba, uz poštivanje svih ostalih oko nas. U temeljne korake treninga asertivne komunikacije ubrajamo:

*Samopromatranje:* Na početku je najvažnije osvijestiti svoje misli, osjećaje i ponašanja u komunikaciji. Važno je i spoznati situacije u kojima se osjećamo nesigurno ili nezapaženo, te pokušati doći do odgovora zašto je to tako.

*Razvijanje samopouzdanja:* Moramo poraditi na jačanju svoje samosvijesti i samopouzdanja kroz vježbe samoprihvatanja, emancipacije i introspekcije uspjeha.

*Vještine slušanja:* Kako bi ovladali vještinom slušanja, važno je aktivno sudjelovanje u samom činu sa sugovornikom, iskazivanje zainteresiranosti te postavljanje upita kako bismo dali do znanja drugoj strani da smo prisutni i da nam je važno što nam govori.

*Iznošenje pojednostavljenih i konkretnih stavova:* U iskazivanju svojih misli i osjećanja bitno je da smo konkretni i jasni, da koristimo „ja“ izjave, a ne da optužujemo ili kritiziramo druge. Potrebno je da smo suvisli u svojim izlaganjima te da izbjegavamo konstatacije.

*Upravljanje konfliktima:* S pomoću asertivnosti nosimo se s konfliktima na zdrav način. U tome nam pomažu savladane tehnike rješavanja konflikata - suradnja, konsenzus kao i pronalazak zajedničkog interesa.

*Vježbe uloge:* Riječ je o igri uloga u kojoj je jedna osoba asertivni govornik, a druga osoba sugovornik. Kroz te vježbe oba sugovornika imaju priliku razvijati samopouzdanje i osvijestiti kakva je njihova komunikacija.

*Postavljanje granica:* Jako je važno naučiti kako jasno postaviti i izraziti svoje granice kao i kako ne prihvatiti zahtjeve koji nisu u skladu s našim stavovima, pri tome poštujući i uvažavajući druge.

*Kontinuirana podrška i vježba:* Kroz procese treninga ohrabrujemo sebe i druge primjenjujući vježbe asertivnosti u prilikama svakodnevnog života. Sve to iziskuje vrijeme, vježbu i neprekidnu podršku. U grupama podrške te kroz radionice međusobno se povezujemo i tako utječemo na naš napredak. Postajemo vještiji u izražavanju svojih svjetonazora, postavljanju granica te rješavanju nesporazuma. Asertivnim komunikacijskim stilom izgrađujemo zdrave i konstruktivne odnose s drugima, ostvarujemo svoje ciljeve te povećavamo svoje samopouzdanje u odnosima i u različitim situacijama (Šimunić, 2019).



### **3.3. Asertivnost u radu s roditeljima i djecom**

Osnovni cilj odgojitelja je surađivati s obiteljima i djecom, a ne protiv njih. Važno je da budemo jasni o tome koja je naša uloga i koje vještine, stručnosti i vrijednosti nudimo. Bit je što učinkovitije rješavati probleme umjesto da čekamo da ih drugi riješe. Pri tom je potrebno paziti da ne ostanemo na razmišljanju te da ne preuzmemo ulogu „žrtve“.

U iznošenju svojeg mišljenja, bilo s odraslima ili djecom, trebamo izbjegavati da to činimo pod svaku cijenu ili pak na zastrašujući i nasilnički način. Kako bi međusobna komunikacija bila što uspješnija od velike važnosti je naučiti koristiti učinkovite asertivne komunikacijske tehnike i strategije. Vjerujući da igramo važnu ulogu i da smo u svom poslu profesionalci za očekivati je da će nas u svakom trenutku suprotna strana tretirati s poštovanjem i dostojanstvom.

Isto tako je važno da prvo cijenimo sebe i svoja prava prije nego što pitamo druge za njihovo mišljenje. Ne smijemo sjediti i sažalijevati se zbog svoje situacije i čekati da druga strana prepozna i shvati što nam je potrebno ako to nije bilo izraženo. Imajući na umu da su ljudi sami odgovorni za svoje ponašanje, možemo kontrolirati samo sebe. Kada koristimo asertivne izjave, mogli biste naići na ljutnju i ogorčenost... i to je u redu... njihovo je pravo, ali ne i naše pitanje.

U međusobnoj komunikaciji asertivnog odgojitelja i djece podjednako sudjeluju obje strane. Djeca otvoreno iznose i obrazlažu svoje ideje, zajedno s odgojiteljem ih prilagođavaju i mijenjaju sukladno svojoj stvarnosti (Brajša, 1994).

Mi odgojitelji moramo razumjeti da je u redu zauzeti se za sebe kao i suočiti se s roditeljima, kolegama ili nadređenima koji osporavaju naša prava. Kada je u pitanju izazovna situacija ili događaj s djecom, pokušajmo pribjeći empatiji i prvo razmislimo o tome što bi sugovornik mogao osjećati prije nego što skočimo i pokušamo zadovoljiti ili nametnuti svoje potrebe i želje.

## **4. ZAŠTO BITI ASERTIVAN ODGOJITELJ**

Asertivnost u odgojiteljskom pozivu omogućuje nam najbolje rezultate u radu s djecom. Isto tako omogućuje nam razvoj pozitivnih odnosa punog povjerenja s djecom, roditeljima, skrbnicima te ostalim sudionicima odgojno obrazovnog procesa. Asertivnost potiče odgovarajuće tehnike upravljanja ponašanjem i ugrađivanje tih tehnika u svakodnevnu komunikaciju.

Asertivan odgojitelj osigurava djeci jasne smjernice i očekivanja te su oni u stanju razumjeti i slijediti ta očekivanja. Učenje kako biti asertivan može poduprijeti odgojitelje da budu izvrsni uzori djeci – oni slušaju djecu i dopuštaju da se djetetov glas čuje prije nego što progovore ili pregovaraju. Asertivan odgojitelj pokazuje djeci i drugima odraslim osobama da mogu izražavati misli i osjećaje s poštovanjem. Asertivnim ponašanjem zavređujemo poštovanje, upravljamo stresnim situacijama i učinkovitije radimo na rješavanju sukoba.

Korištenjem asertivnog stila komunikacije odgojitelji postaju osjetljivi na potrebe djece te potiču redovite interakcije između njih i djece koje se temelje na međusobnom poštovanju. Biti asertivan pedagog najbolji je način za razvoj i održavanje učinkovitih odnosa i promicanje pozitivnog ponašanja u okruženju u ranim godinama djece. Razvijanjem ove važne vještine djeci s kojom smo svakodnevno okruženi ponudit ćemo im najbolji rezultati za razvoj njihovog individualnog puta učenja (Jode, 2015).

## **5. KOMUNIKACIJA U USTANOVU ZA RANI I PREDŠKOLSKI ODGOJ - Suradnja odgojitelja i stručnog tima**

Autori Sikavica i sur. (2008). navode veliku važnost komunikacije unutar svake organizacije, a posebno je važna prilikom određivanja ciljeva, realizacije zadanih ciljeva, organizacije ljudskih resursa, selekcije, razvoja te vođenja i poticanja zaposlenika kako bi se stvorila radna okolina u kojoj djelatnici žele dati svoj doprinos. Upravo takvi odnosi i komunikacija u organizaciji utječu na sve akcije koje vode ka poboljšanju samih procesa i organizacije.

Premda se organizacije razlikuju u mnogim obilježjima kao što su veličina, struktura ili svrha, one se u pravilu definiraju kao društveni sustavi u kojima koordinirano djeluje više ljudi u kontroliranim uvjetima kako bi se ostvario neki zajednički cilj (Žižak, Vizek-Vidović i Ajduković, 2012).

Cilj ustanove za rani i predškolski odgoj moguće je ostvariti kroz kvalitetan odnos stručnog tima i odgojitelja, odnosno kroz pažljiv pristup svih djelatnika jednih prema drugima te profesionalno izvršavanje zadaća. Stručni tim zajedno s odgojiteljima predstavlja skupinu raznovrsnih stručnjaka i različitih profila djelatnika koji su zaduženi za razvoj pedagoške djelatnosti u jednoj odgojno-obrazovnoj ustanovi. Kroz njihovu suradnju može se kreirati kvalitetan odnos i stvoriti uloga partnera u poslu. Takva vrsta partnerstva temelji se na ravnopravnosti, uzajamnom poštovanju, prihvaćanju te komplementarnosti uloga.

Istaknut način suradnje danas čini kreiranje refleksivnog okruženja. Navedeni način suradnje označava povezivanje odgojitelja i stručnih suradnika tako da imaju priliku otvoreno razgovarati, da se međusobna mišljenja prezentiraju kao konstruktivne kritike koje će pomoći pojedincu da nastavi i dalje graditi profesionalni identitet. Refleksivno okruženje karakterizira okruženje u kojem postoji mogućnost otvorenog razgovora, gdje se kritike odnosno mišljenja prihvaćaju i implementiraju u vlastiti rad i obrazovanje.

Kao jedan od glavnih razloga uspješnosti organizacije jest interpersonalna komunikacija. U ustanovi za rani i predškolski odgoj i obrazovanje odgojitelj surađuje sa stručnim timom: psihologom, pedagogom, logopedom, zdravstvenim voditeljem, radnim

terapeutom. Svatko od njih ima jasno definirane uloge usmjerena ka zajednički postavljenom cilju koji je ostvariv jedino uz suradnju i povjerenje. Tako svi zajedno osiguravamo djetetov cjelovit razvoj, odgoj, učenje te razvijanje njegovih vještina i kompetencija. Kako bi mogli zajednički djelovati važno je uspostaviti i održavati podržavajući odnos.

## **6. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA**

Komunikacija u ustanovama ranog odgoja i obrazovanja od iznimne je važnosti, posebno u timskom radu čiji članovi su odgojitelji, stručni tim i ravnatelj. Rad u timu predstavlja izazov, međutim ako postoji međusobno uvažavanje i otvorenost u komunikaciji, izgledno je da će se u takvom timu stvoriti suradnička atmosfera u kojoj se postavljeni ciljevi ostvaruju. Upravo asertivna komunikacija smatra se najboljim alatom za izgradnju zdravih međuljudskih odnosa jer podrazumijeva dvosmjernan proces tijekom kojeg poštujemo sebe i svoje sugovornike.

### **6.1. Predmet istraživanja**

Predmet ovog istraživanja je važnost korištenja asertivne komunikacije u profesionalnom radu odgojitelja kao stila komunikacije kojim se uspostavljaju i održavaju zdravi međuljudski odnosi te izbjegavaju konflikti.

### **6.2. Cilj istraživanja**

Cilj ovog istraživanja je anketnim *online* upitnikom ispitati samoprocjenu odgojitelja Splitsko-dalmatinske županije o korištenju asertivne komunikacije u svom profesionalnom radu. Iz navedenog općeg cilja istraživanja proizlaze specifični ciljevi: jesu li upoznati s pojmom asertivnosti, koriste li vještine asertivne komunikacije u svom radu, koliko se često zauzimaju za sebe te kako se nose i reagiraju u situacijama koje su konfliktne ili suprotne njihovim mišljenjima.

### **6.3. Zadatci istraživanja**

1. Ispitati jesu li odgojitelji upoznati s pojmovima „asertivnost“ i „asertivna komunikacija“
2. Ispitati koliko se često i na koje načine zauzimaju za sebe na poslu
3. Ispitati kako odgojitelji postupaju u konfliktnim i za njih neugodnim situacijama na poslu
4. Ispitati koriste li odgojitelji vještine asertivne komunikacije

## 6.4. Hipoteze

Pretpostavlja se da:

1. Odgojitelji poznaju i koriste stil asertivne komunikacije u svom poslu
2. Odgojitelji u svakodnevnom radnom okruženju često se zauzimaju za sebe
3. Odgojitelji se koriste asertivnim stilom komunikacije u konfliktnim situacijama i onima koje nisu u skladu s njihovim stavovima

## 6.5. Ispitanici

U istraživanju su sudjelovali odgojitelji Splitsko-dalmatinske županije. Korišten je *online* anketni upitnik kao istraživačka metoda kojemu je cilj bio ispitati koriste li odgojitelji asertivnu komunikaciju na svom radnom mjestu.

Ispitanici su online anketni upitnik ispunjavali samoinicijativno i anonimno.

## 6.6. Postupak istraživanja

Istraživanje je provedeno u veljači 2024. godine. Za istraživanje ovog rada korišten je *online* anketni upitnik pod nazivom *Samoprocjena asertivne komunikacije odgojitelja*. Na samom početku anketnog upitnika ispitanici su dobili uputu o tome kako je sudjelovanje anonimno te da se dobiveni podaci koriste isključivo u svrhu diplomskog rada. Anketni upitnik poslan je odgojiteljima Splitsko-dalmatinske županije putem elektroničke pošte te putem društvenih mreža.

## 6.7. Instrumenti

Za istraživanje je korišten upitnik anketnog tipa u online Google formi. Sudjelovati su mogli odgojitelji i odgojiteljice Splitsko-dalmatinske županije.

*Upitnik samoprocjene asertivne komunikacije odgojitelja* sastoji se od:

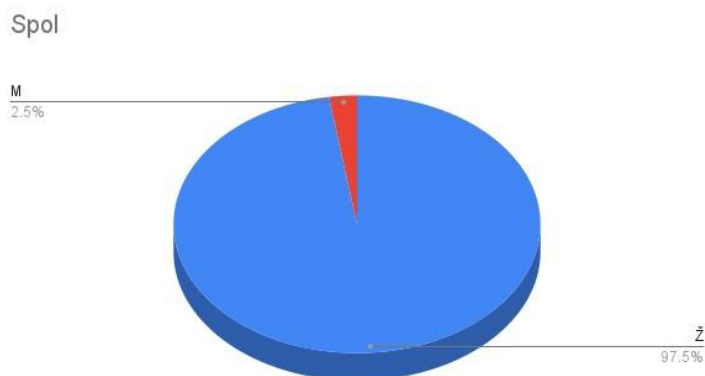
- prvog dijela upitnika sa sociodemografskim podacima ispitanika
- drugog dijela upitnika koji ispituje koliko su odgojitelji upoznati s pojmom asertivne komunikacije
- trećeg dijela upitnika koji se sastoji od 9 tvrdnji gdje su ispitanici svoje slaganje s tvrdnjama procjenjivali prema ponuđenim odgovorima (*NIKAD*, *RIJETKO*, *PONEKAD*, *UVIJEK*)

- četvrtog dijela upitnika koji se sastoji od 8 pitanja zatvorenog tipa od kojih na 7 pitanja mogu odgovoriti samo jednim odgovorom dok na 8. pitanje mogu odgovoriti s više odgovora

## 6.8. Rezultati istraživanja

Dobiveni rezultati objašnjeni su s pomoću deskriptivne statistike dok su rezultati istraživanja prikazani tablično i grafički.

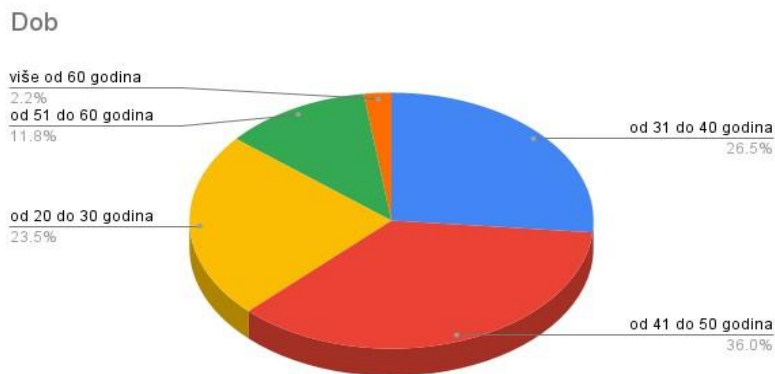
Rezultati o sociodemografskim obilježjima pokazuju da je u istraživanju sudjelovalo 136 ispitanika, od toga je 97,8 % odgojiteljica a 2,2 % odgojitelja. Dobiveni rezultati potvrđuju češću zastupljenost ženskog spola u odgojiteljskog struci već dugi niz godina.



Graf 1. Spol ispitanika

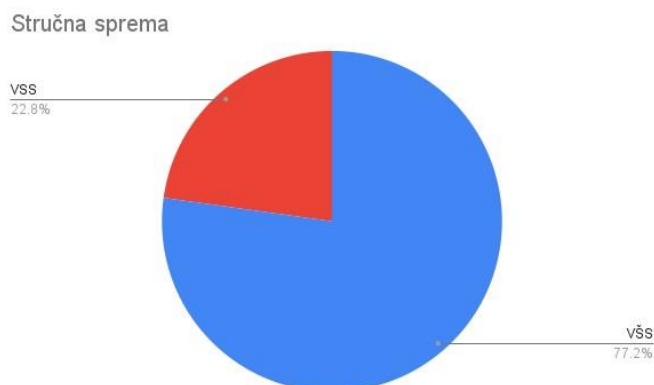
Što se tiče drugog pitanja koje se odnosi na dob ispitanika, podaci su prikazani u kategorijama: *od 20 do 30 godina* sudjelovalo je 23,5 % ispitanika (N=32), u dobi *od 31 do 40 godina* anketi je pristupilo 26,5 % (N=36), u dobi *od 41 do 50 godina* sudjelovalo je 36,0 % (N=49) ispitanika. U kategoriji ispitanika *od 51 do 60 godina* anketi je pristupilo 11,8 % (N=16), te u posljednjoj kategoriji ispitanika starijih *od 60 i više godina* pristupilo je 2,2 % (N=2) ispitanika.

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je anketi pristupilo najviše ispitanika u dobi od 41 do 50 godina života što čini 36,0 %.



*Graf 2. Dob ispitanika 1*

U anketi je sudjelovalo 77,2 % ispitanika sa završenom višom stručnom spremom dok je 22,8 % ispitanika sa završenom visokom stručnom spremom. Nitko od ispitanika nema završenu srednju stručnu spremu. Dobivenim rezultatima dolazimo do zaključka da i dalje u predškolskim ustanovama prevladavaju odgojiteljice sa završenom višom stručnom spremom.

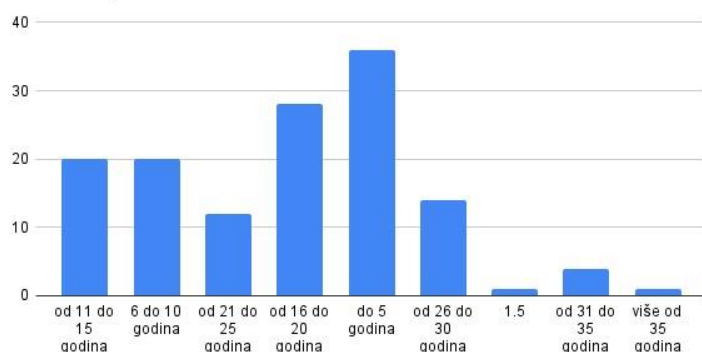


*Graf 3. Stručna sprema ispitanika*

Što se tiče iskustva rada u skupini s djecom, jednaki udio odgojiteljica je od 11 do 15 godina i odgojiteljica od 6 do 10 godina 14,7 % (N=20), dok je najveći udio ispitanika s radnim stažem do 5 godina njih 26,5 % (N=36). Više od 35 godina radnog staža ima 20,6 % (N=28) ispitanika dok je 8,8 % (N=12) od 21 do 25 godina staža. Sa stažem od 1,5 godine i više od 35 godina je 0,7 % (N=1) ispitanika.



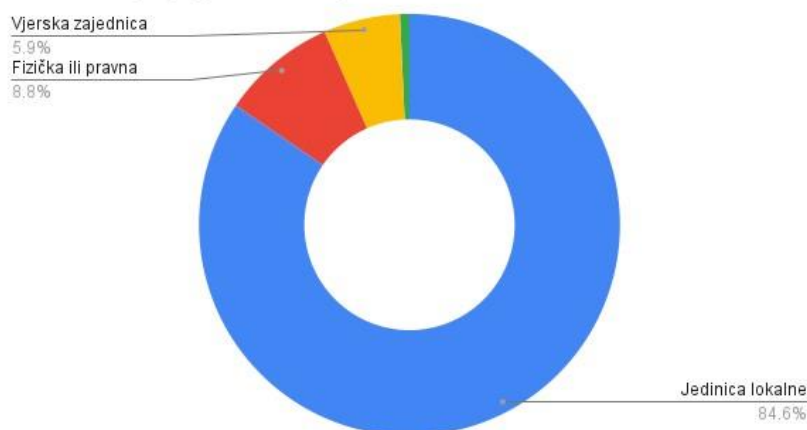
Duljina radnog staža u ranom i predškolskom odgoju i obrazovanju



Graf 4. Duljina radnog staža

Sljedeće pitanje odnosilo se na osnivača dječjeg vrtića u kojima ispitanici rade. Većina ispitanika, njih 84,6 % (N=115) rade u dječjim vrtićima kojima je osnivač lokalna uprava. 8,8 % (N=12) rade u vrtićima čiji su osnivači fizičke ili pravne osobe. Preostali udio ispitanika 5,9 % (N=8) rade u vjerskim vrtićima te 0,7 % (N=1) ispitanik u vrtiću koji je osnovala udruga. Prema dobivenim podacima vidljivo je da u Splitsko dalmatinskoj županiji prevladavaju vrtići čiji osnivač je lokalna uprava.

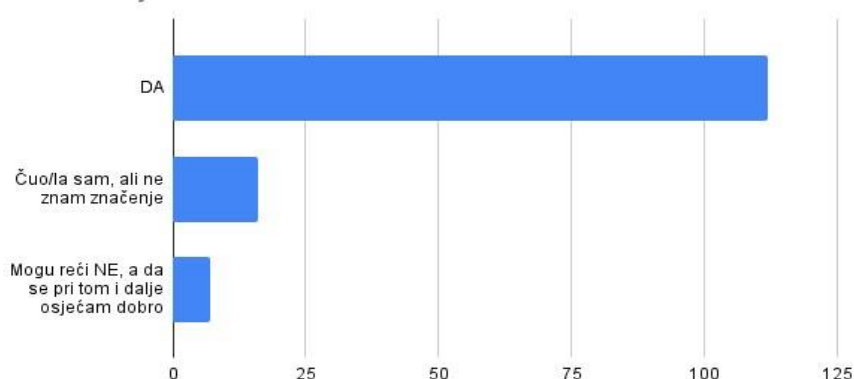
Osnivač dječjeg vrtića u kojem radite?



Graf 5. Osnivač dječjeg vrtića

Na pitanje vezano za poznavanje pojmova “asertivnost” i “asertivna komunikacija” 83,0 % (N=112) ispitanika odgovorilo je da poznaje termin što predstavlja veliki udio. Njih 11,9 % (N=16) čulo je za pojam, ali ne znaju značenje istog, dok se ispitanika 5,2 % (N=7) izjasnilo kako ne poznaju pojam, ali se zbog toga ne osjećaju loše. Dobiveni rezultati potvrđuju hipotezu da odgojitelji, njih čak 83 %, poznaju pojam asertivne komunikacije.

### Jesu li Vam poznati pojmovi "asertivnost" i "asertivna komunikacija"?



Graf 6. Poznavanje pojmova

Prvo u nizu pitanja vezanih za samoprocjenu asertivne komunikacije odnosilo se na procjenjivanje ispitanika o načinu na koji se zauzimaju za sebe. To su uradili pomoću skale procjene iz koje saznajemo da 55,88 % (N=76) ispitanika samo ponekad *otvoreno izražava svoje mišljenje u diskusijama*, a njih 36,76 % (N=50) uvijek to čini. Mali broj ispitanika rijetko te nikada otvoreno izražava svoje mišljenje u diskusijama (5,88 % i 1,47 %).

Što se tiče tvrdnje da *traže pomoć od drugih* (kolega, ravnatelja i stručnih suradnika) *ukoliko im je potrebna* veliki udio ispitanika to uvijek čini, njih 59,55 % (N=81), dok rijetko i nikad je navelo njih 11,76 % (N=16). Na tvrdnju da *mogu reći NE, a da se i dalje pri tom dobro osjećaju* 55,14 % (N=75) ispitanika to samo ponekad može, dok je njih 34,55 % (N=47) koji uvijek mogu reći NE, a da se pri tom dobro osjećaju. Takvi dobiveni rezultati ukazuju na svjesnost ispitanika o važnosti zauzimanja za sebe i za svoje stavove u radnom okruženju što doprinosi uspješnijem ispunjavanju zajedničkih ciljeva na zadovoljstvo svih dionika procesa. U takvom radnom okruženju vrlo je važno da sebe prikazujemo na autentičan način, a upravo i rezultati takve tvrdnje pokazuju da 58,08 % (N=79) ispitanika uvijek u odnosima sebe takvim i prikazuju. Također je iz dobivenih rezultata vidljivo da se većina ispitanika uvijek protivi uraditi nešto što nije u skladu s njihovim vrijednostima 49,64 % (N=69). Također, veći broj ispitanika, 57,74 % (N=82), u slučaju da se s nečim ne slažu s nadređenim ili kolegom/icom će to ponekad reći bez obzira na njihovo sviđanje.

	NIKAD		RIJETKO		PONEKAD		UVIJEK	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Otvoreno izražavam svoje mišljenje u diskusijama	2	1,47	9	6,61	76	55,88	50	36,76
Zauzimam se za sebe i kada naiđem na otpor	4	2,85	9	6,42	72	51,42	55	39,28
Tražim pomoć drugih ukoliko mi je potrebna	3	2,17	13	9,42	41	29,71	81	58,69
Mogu reći NE, a da se pri tom i dalje osjećam dobro	6	4,34	10	7,24	75	54,34	47	34,05
U odnosim prikazujem sebe na autentičan način	2	1,49	6	4,47	47	35,07	79	58,95
Ako se od mene traži da napravim nešto protivno mojim vrijednostima, odbit ću to napraviti	6	4,31	11	7,91	53	38,12	69	49,64
Usudim se reći da nešto ne razumijem te postavljam dodatna pitanja	6	4,28	3	2,14	52	37,14	79	56,42
Kada bi me kolegica/str.suradnik /roditelj uvrijedio potisnuo/la bih svoje osjećaje i ne bih reagirao/la	28	19,85	41	29,07	56	39,71	16	11,34
Ako se u nečemu ne slažem s kolegom/str.suradnikom/ravnateljem, kažem mu/joj to bez obzira što mu/joj se to neće svidjeti	9	6,33	26	18,30	82	57,74	25	17,60

Tablica 1. Način zauzimanja za sebe

U ovom istraživanju jedna od hipoteza jest i pretpostavka kako se odgojitelji u svom svakodnevnom radnom okruženju često zauzimaju za sebe. Rezultati su to i potvrdili jer se njih 60,3% (N=82) izjasnilo kako *jasno ostaju pri svom mišljenju i odlučno ga iznose dok slušaju mišljenja drugih*. To nam potvrđuje i prethodna tvrdnja u kojoj njih 52,94% (N=72) se *zauzima za sebe i onda kada naiđe na otpor*.

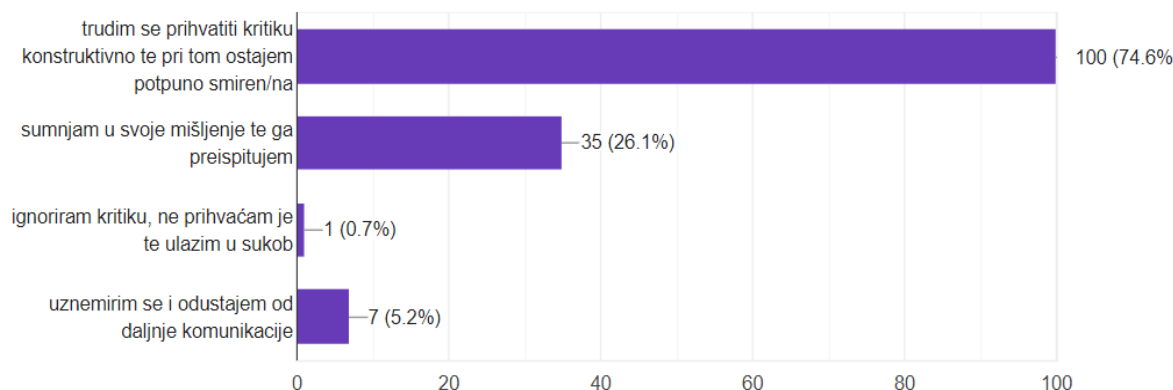
Također, čak 31,46% odgojitelja *pokušava artikulirati svoje stajalište u želji da ne privuče pažnju na sebe* (N=43), a to su uglavnom mlađi odgojitelji s radnim stažom do 5 godina ili od 6 do 10 godina. Mali postotak je onih koji se *povlače iz straha od iznošenja svog mišljenja* – 2,2%.

Ispitanici su u ovom i idućim pitanjima imali izbora više od jednog odgovora.

<i>Kako reagiram kada se ne slažem s nečijim mišljenjem ili kada imam drugačije mišljenje od drugih?</i>	N	%
Jasno ostajem pri svom mišljenju i odlučno ga iznosim, a pri tom slušam i mišljenja drugih	82	60,3
Zauzimam se za sebe i kada naiđem na otpor	72	52,94
Pokušavam artikulirati svoje stajalište u želji da ne privučem pažnju na sebe	43	31,46
Povlačim se iz straha od iznošenja svog stajališta	3	2,2

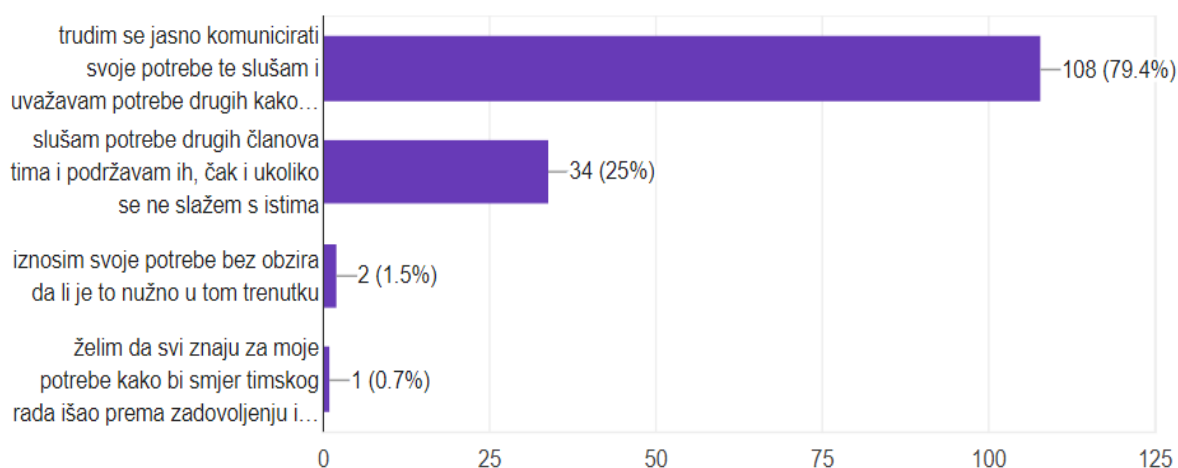
*Tablica 2. Reakcija na tuđe mišljenje*

Na pitanje *kako na kritiku i negativnu povratnu informaciju reagiraju*, odgojitelji su u velikom postotku 74,6 % (N=100) odgovorili kako se trude kritiku prihvatiti konstruktivno, a da pri tom ostanu smireni. Tako imaju mogućnost provjeravanja, procjenjivanja i vrednovanja svojih stručnih kompetencija odgojitelja kao i svoje prakse. 26,1 % (N=35) odgojitelja na ovo pitanje odgovorilo je kako sumnjaju u svoje mišljenje te ga preispituju ukoliko im je upućena kritika ili negativna informacija. Mali postotak njih, 5,2 % (N=7) se uznemire i odustanu od komunikacije dok 0,7 % (N=1) ignorira kritiku te na kraju ulaze u sukob.



Graf 8. Reakcija na kritiku

Pitanje koje je slijedilo odnosilo se na komuniciranje svojih potreba u radnom okruženju. Ispitanici, njih 79,4 % (N=108) odgovorilo je da se trude komunicirati o svojim potrebama ali i da slušaju i uvažavaju tuđe potrebe kako bi suradnja u timu bila što bolja. Tako se razvija suradnja i partnerstvo te se unaprjeđuje kvaliteta rada kao i odgojno obrazovni proces. 25 % (N=34) ispitanika sluša potrebe drugih članova tima i uvažava ih pa čak i kada se ne slažu s njima. To su većinom odgovjitelji mlađe dobne skupine s radnim stažem do 5 godina ili od 6 do 10 godina.



Graf 9. Kako komuniciram svoje potrebe

Na pitanje *jesam li sposoban/na reći NE kada nešto ne želim ili ne mogu učiniti*, postotak od 53.7 % (N=73) odgovjitelja još uvijek se uči kako postaviti granice poštujući pri tom sebe i druge. Podjednak broj ispitanika 31,6 % (N=43) sposobni su reći NE jer su svjesni

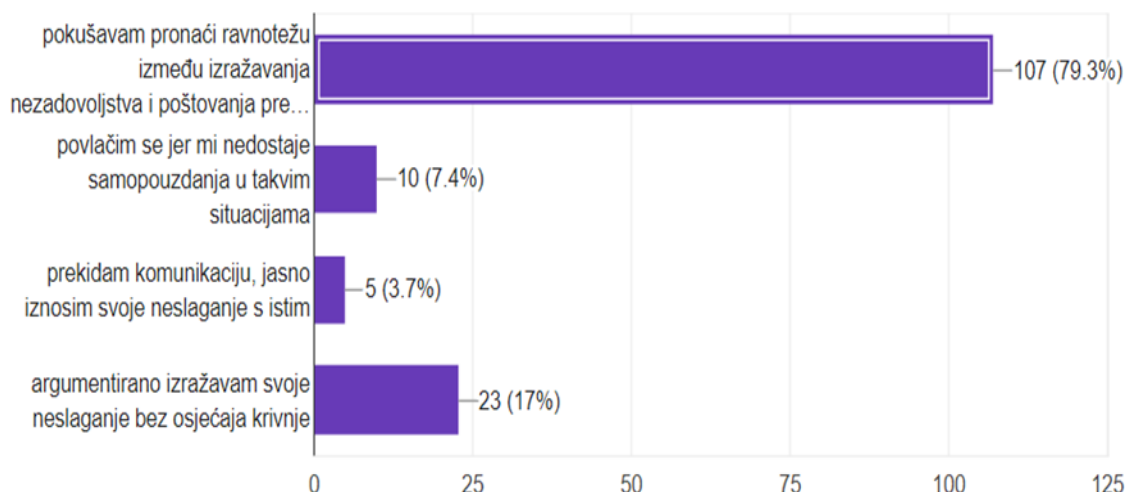
kako će to očuvati njihovo vrijeme i energiju, dok 30,9 % (N=42) njih pokušava reći NE iako se ponekad zbog toga osjećaju nelagodno. U strahu od neprihvatanja uslijed postavljanja granica jest 1,5 % (N=2) odgojitelja što je pozitivna brojka koja potvrđuje da ipak poštujemo sebe i svoje vrijednosti te se protivimo svemu što negativno utječe na njih.

<i>Jesam li sposobna reći NE kada nešto ne želim ili ne mogu učiniti?</i>	N	%
Još se učim postaviti granice, poštujući sebe i druge	73	53,7
Da, jer sam svjesna kako je to potrebno da bih očuvao/la svoje vrijeme i energiju	43	31,6
Trudim se ponekad postaviti granice i reći NE iako se ponekad osjećam zbog toga nelagodno	42	30,9
Ne, jer sam u strahu od neprihvatanja	2	1,5

*Tablica 3. Sposobnost reći NE*

Iduća tri pitanja odnose se na to kako se odgojitelji nose s određenim situacijama i način na koji reagiraju.

*Kada im se neko ponašanje ili postupak sugovornika ne sviđa 79,3 % (N=107) ispitanika pokušava pronaći ravnotežu između izražavanja nezadovoljstva i poštovanja sugovornika. Ovako visoki postotak dobivenih rezultata pokazuje kako se odgojitelji koriste stilom asertivne komunikacije. 17 % (N=23) odgojitelja argumentirano izražava svoje neslaganje bez osjećaja krivnje dok 7,4 % (N=10) se povlače jer im nedostaje samopouzdanja. Prekidaju komunikaciju te jasno iznose neslaganje s istim to čini 3,7 % (N=5) ispitanika.*



Graf 10. Reakcija na sugovornika

Na pitanje *kako se nose sa situacijama u kojima se osjećaju nesigurno ili ranjivo* 47,1 % (N=64) odgojitelja je odgovorilo da se uče suočavati s osjećajem ranjivosti dok se istovremeno trude izraziti svoje osjećaje kako bi ojačali svoju asertivnost. Odgojitelja 40,4 % (N=55) izražavaju svoje osjećaje i suočavaju se s njima pa i onda kada su oni teški. U manjem broju, njih 17,6 % (N=24), ne mogu izraziti svoje mišljenje jer ih preplavljuje osjećaj ranjivosti. Najmanji broj odgojitelja, njih ukupno 4,4 % (N=6), se rijetko osjećaju nesigurno i ranjivo.

<i>Kako se nosim sa situacijama u kojima se osjećam nesigurno ili ranjivo?</i>	N	%
Osjećaj ranjivosti me preplavljuje te nisam u mogućnosti izraziti svoje mišljenje	24	17,6
Izražavam svoje osjećaje i suočavam se s njima čak i kada su osjećaji teški	55	40,4
Učim se suočiti s osjećajem ranjivosti, trudim se izraziti svoje osjećaje kako bih ojačala svoju asertivnost	64	47,1
Vrlo rijetko se osjećam nesigurno i ranjivo	6	4,4

Tablica 4. Nošenje s nesigurnošću

U sljedećem pitanju, *kako se nosim s konfliktnim situacijama na poslu na način koji će održati profesionalnost* više od polovice odgojitelja 52,6% (N=71) ostaje smireno i sluša sugovornika. Nešto manji broj ispitanika 42,2% (N=57) traže rješenje problema bez obzira na konflikt vodeći se pri tom svojim mišljenjem. 13,3% (N=18) ispitanih odgojitelja povlače se dajući do znanja sugovorniku da su spremni na kompromis, dok 3,7% (N=5) ispitanika čvrsto brane svoje mišljenje povišenim tonom želeći izdominirati.

<i>Kako se nosim s konfliktnim situacijama na poslu na način koji će održati profesionalnost?</i>	N	%
ostajem smiren/na i slušam sugovornika	71	52,6
tražim rješenje problema bez obzira na konflikt, vodeći se svojim mišljenjem	57	42,2
čvrsto branim svoje mišljenje povišenim tonom želeći izdominirati	5	3,7
povlačim se dajući do znanja sugovorniku da sam spreman/na na kompromis	18	13,3

Tablica 5. Konfliktno situacije na poslu

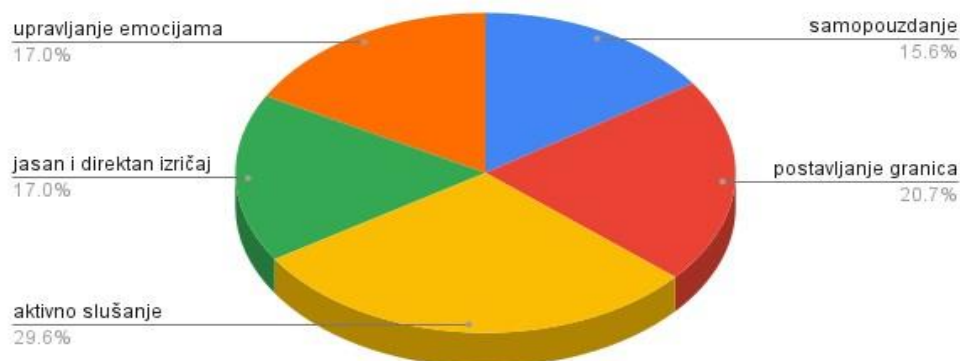
Na posljednje pitanje odgojitelji su birali *koja je po njima najkorisnija vještina u asertivnoj komunikaciji*.

Najviše odgojitelja, 29,6% smatra kako je aktivno slušanje najkorisnija vještina. Podjednak postotak ispitanika 17% smatra da je to upravljanje emocijama te jasan i direktan izričaj.

20,7% odgojitelja smatra da je za asertivnu komunikaciju najkorisnija vještina postavljanje granica dok najmanji postotak 15,6% smatra da je to samopouzdanje.



## Koju vještinu smatrate najkorisnijom u asertivnoj komunikaciji?



Graf 11. Najkorisnija vještina

Rezultati koje smo dobili nakon provedenog istraživanja potvrđuju hipoteze koje smo postavili na početku istraživanja. Prvom hipotezom postavljeno je da odgojitelji poznaju i koriste stil asertivne komunikacije u svakodnevnom radu. Dobiveni podatak od 83 % to i potvrđuje. Iz toga proizlazi da su odgojitelji svjesni kako je upravo asertivna komunikacija ključ za rješavanje komunikacijskih nesporazuma jer podrazumijeva dvosmjerni proces tijekom kojeg poštujemo i sebe i svog sugovornika.

Druga hipoteza pretpostavlja da će se odgojitelji u svom svakodnevnom radnom okruženju zauzeti za sebe što se ovim upitnikom kroz nekoliko pitanja uglavnom i potvrdilo. Odgojitelji se uvijek čak i kada naiđu na otpor zauzimaju za sebe u postotku od 39,28 % dok samo ponekad to čini veći postotak njih 51,42 %. Postavlja se pitanje koji je razlog zašto se odgojitelji uvijek ne zauzimaju za sebe, je li to strah od neprihvatanja, nadređenih ili možda nedostatka samopouzdanja.

Odgojitelji se uvijek protive učiniti ono što nije u skladu s njihovim uvjerenjima te u konfliktnim situacijama ostaju smireni, slušaju sugovornika sve s ciljem održavanja profesionalnosti. Asertivna komunikacija i jest komunikacija koja se odlikuje izražavanjem stavova i osjećaja vezanih za temu rasprave bez kršenja prava druge osobe. Ispitanici ovog istraživanja su u svojim odgovorima to i potvrdili - zauzimaju se za sebe dok istovremeno poštuju druge.

Najveći postotak odgojitelja smatra kako je najvažnije aktivno slušanje sugovornika i postavljanje granica. Sve navedeno potvrđuje i treću hipotezu kako se odgojitelji koriste

asertivnim stilom komunikacije u konfliktnim situacijama i onima koje nisu u skladu s njihovim uvjerenjima.

## 7. Zaključak

Asertivno ponašanje je naučeno, a ne instinktivno. Asertivnošću se brani osobni prostor, a utječe na druge na nedestruktivan način. Ono označava kombinaciju upornosti, samosvijesti i proaktivnosti. Asertivne osobe znaju što žele i to dobivaju tako da ne povrijede druge osobe.

Važno im je riješiti problem, a ne pobijediti. Slobodan odabir ponašanja koje odgovara situaciji je također asertivnost, odnosno odluka da u nekim situacijama ne želimo biti asertivni (ako se neke stvari događaju rijetko ili nam nisu važne, ako je sugovornik bolestan, uzrujan ili nešto slično, ako su prisutne emocije pa procijenimo da je bolje pričekati da se smire). Asertivnim komuniciranjem potvrđujemo svoju vlastitu vrijednost i dostojanstvo uz istovremeno poštivanje vrijednosti i dostojanstva drugih.

Asertivnost ne jamči da ćete dobiti ono što želite ili to da će druga osoba razumjeti vašu zabrinutost ili će biti zadovoljna onim što ste rekli. To povećava šanse da druga osoba razumije što želite ili kako se osjećate te će se tako poboljšati šanse za učinkovitu komunikaciju.

U sklopu ovog diplomskog rada provedeno je istraživanje „Samoprocjena asertivne komunikacije odgojitelja“. Istraživanje je pokazalo pozitivne rezultate što se tiče poznavanja i korištenja asertivne komunikacije što pretpostavlja da su odgojno obrazovne ustanove mjesta u kojima vlada međusobno uvažavanje i poštovanje ali ne na svoju osobnu štetu.

Rezultati pokazuju kako malo više od polovice odgojitelja samo ponekad otvoreno izražava svoje mišljenje kao i da mogu reći NE ako se s nečim ne slažu. S obzirom na rezultate poznavanja asertivne komunikacije odgojitelji bi je u svom radnom okruženju trebali češće pa i stalno koristiti jer samo takvom komunikacijom možemo smanjiti stres kojeg uzrokuje šutnja i potiskivanje. Popriličan postotak mlađih odgojitelja koji imaju nekoliko godina radnog staža artikuliraju svoje mišljenje jer ne žele privući pozornost što nije dobro izgradnju njih kao profesionalca. Osnaživanje pojedinaca moguće je kroz radionice unutar ustanove na kojima se asertivna komunikacija usvaja i uči kroz treninge i tehnike.

Također velik broj ispitanika se još uvijek uči kako postaviti granice dok istovremeno poštuju druge i sebe. Tu se također postavlja pitanje zašto je velik postotak odgojitelja koji se još uvijek uče postaviti granice. Je li to zbog želje da se prikažemo kao dobra kolegica/kolega, zbog osjećaja grižnje savjesti ili je takvo ponašanje naučeno kroz društveni i kulturološki pritisak?

Za postavljanje granica potrebni su vrijeme, trud i strpljenje. Svaki pojedinac bi trebao osvijestiti vlastite potrebe i uvjerenja, izraziti jasno što treba i želi kao i otpustiti strah od riječi NE.

Ovakvo istraživanje je moguće upotrijebiti na nivou ustanove kao i pojedinog objekta kako bi dobili uvid komuniciramo li asertivnim stilom komunikacije te kakva je međusobna komunikacija u kolektivu. Na temelju dobivenih rezultata moguće je organizirati radionice u suradnji sa stručnim timom kako pojedince osnažiti te kako ovladati asertivnom komunikacijom u cilju poboljšanja cjelokupne suradnje svih dionika odgojno obrazovnog procesa.

## 8. Literatura

1. Bognar, L i Matijević, M. (2005). Didaktika. Zagreb: Školska knjiga.
2. Brajša, P. (1994). Pedagoška komunikologija, Zagreb: Školske novine
3. Bratanić, M. (1993). Mikropedagogija: interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja. Zagreb: Školska knjiga.
4. Burley Allen, M. (1995). Listening: The Forgotten Skill: A Self-Teaching Guide. Wiley
5. Karlović, A., Šimić, A., Pijaca-Plavšić, E. (2014), Od srca do srca: komunikacijski modeli kao alat u medijaciji. In Zagreb: Forum za slobodu odgoja
6. Knapp, M.L., Hall, J.A. (2010). Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji. Jastrebarsko: Naklada Slap
7. Lamza-Maronić, M., Glavaš, J. (2008). Poslovno komuniciranje, Osijek: Studio HS Internet d.o.o. EFOS
8. Lamza-Maronić, M. i Glavaš, J. (2008), Poslovno komuniciranje, Osijek: Ekonomski fakultet u Osijeku
9. Lloyd, S. A., Sreedhar, S. (2002). Hobbes's Moral and Political Philosophy, In Stanford Encyclopedia of Philosophy
10. Miljković, D., Rijavec, M. (2002). Komuniciranje u organizaciji. Zagreb: IEP
11. Reardon, K. (1998). Interpersonalna komunikacija, Alinea, Zagreb
12. Sikavica, P., Bahtijarević-Šiber, F. i Pološki-Vokić, N. (2008). Temelji menadžmenta. Zagreb: Školska knjiga.
13. Zarevski, P. (1998), Pobjedite sramežljivost, a djecu cijepite protiv nje, Jastrebarsko: Naklada Slap
14. Zrilić, S. (2010). Kvaliteta komunikacije i socijalni odnosi u razredu. Pedagogijska istraživanja, 7(2), 231-242
15. Žižak, A., Vizek Vidović, V., Ajduković, M. (2012). Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu. Zagreb: ERF
16. Quible, K. Z. (2010). Menadžment uredskog poslovanja. Zagreb: Mate d.o.o.

### INTERNETSKI IZVORI:

Choosing therapy. URL:<https://www.choosingtherapy.com/assertive-communication/> (Pristupljeno 2024-05-01)

Kreni zdravo. URL:<https://krenizdravo.dnevnik.hr/zdravlje/psihologija/asertivna-komunikacija-glavna-obilježja-i-tehnike> (Pristupljeno 2023-12-15)

The empowered educator. URL: <https://www.theempowerededucatoronline.com/2015/07/how-to-become-an-assertive-early-years-educator-and-why-you-want-to.html/> (Pristupljeno 2024-05-01)

Časopis Dijete, vrtić, obitelj. URL: [http://www.korakpokorak.hr/upload/dijete\\_vrtic\\_obitelj/dijete\\_vrtic\\_obitelj\\_54.pdf](http://www.korakpokorak.hr/upload/dijete_vrtic_obitelj/dijete_vrtic_obitelj_54.pdf) (Pristupljeno 2024-01-13)

Žena vrsna. URL: <https://zenavrsna.com/asertivnost-2-dio/7085> (Pristupljeno 2023-12-20)

LQ. URL: <https://www.lq.hr/zasto-je-u-poslovanju-asertivnost-najbolji-pristup-zaposlenicima-poslovnim-partnerima-i-klijentima/> (Pristupljeno 2024-02-17)

## 9. Sažetak

U sve dinamičnijem i kompetitivnom okruženju izazovno je jasno izraziti svoje mišljenje, trenutno emotivno stanje ili neslaganje. Za sve to potrebno je mnogo hrabrosti i pripreme. Prepoznati da komunikacija nije samo pričanje nego i slušanje, put je ka ugodnoj radnoj atmosferi, smanjenju učestalosti konfliktnih situacija, zauzimanju stava i izražavanje potreba kako bi izgradili čvrste odnose i stabilnije okruženje. Stjecanjem vještina asertivne komunikacije znatno se doprinosi poboljšanju radne atmosfere, poticajne okoline i zadovoljnim pojedincima s osjećajem svrhe i primijećenosti. Asertivni komunikacijski stil jedini je koji u gotovo svakoj situaciji donosi pozitivne ishode za sve strane uključene u komunikaciju. Koristeći se asertivnom komunikacijom, sebi i drugima šaljemo poruku da smo vrijedni poštovanja i da imamo određena prava. Takva komunikacija pomaže nam da izbjegnemo negativne posljedice agresivne i pasivne komunikacije.

Rezultati ankete provedene za potrebe ovog rada ističu kako je asertivna komunikacija prisutna kod odgojitelja kao stil komuniciranja koji doprinosi profesionalnosti u njihovom svakodnevnom radu. Kao što je i karakteristika asertivnosti, odgojitelji se zauzimaju za sebe pokušavajući postaviti granice.

**Ključne riječi: komunikacija, odgojitelji, komunikacijski stilovi, asertivnost**

## 10. Summary

In an increasingly dynamic and competitive environment, it is challenging to clearly express one's opinion, current emotional state or disagreement. All this requires a lot of courage and preparation. Recognizing that communication is not only talking, but also listening, is the way to a pleasant working atmosphere, reducing the frequency of conflict situations, taking a stand and expressing needs in order to build strong relationships and a more stable environment. Acquiring assertive communication skills significantly contributes to the improvement of the working atmosphere, stimulating environment and satisfied individuals with a sense of purpose and being noticed. Assertive communication style is the only one that brings positive outcomes for all parties involved in communication in almost every situation. Using assertive communication, we send a message to ourselves and others that we are worthy of respect and that we have certain rights. Such communication helps us to avoid the negative consequences of aggressive and passive communication.

The results of the survey conducted for the purposes of this work point out that assertive communication is present in educators as a communication style that contributes to professionalism in their daily work. As is characteristic of assertiveness, educators stand up for themselves by trying to set boundaries.

**Keywords: communication, educators, communication styles, assertiveness**



# 11. Prilozi

## 11.1. Anketni upitnik korišten u istraživanju

Samoprocjena asertivne komunikacije odgojitelja

*Poštovane odgojiteljice/odgojitelji,*

*pred Vama je upitnik od nekoliko pitanja vezanih za asertivnu komunikaciju te način na koji istu koristite ili ne koristite u svom svakodnevnom radu. Upitnik je anoniman te podatci koji se dobiju koriste se isključivo u svrhu pisanja diplomskog rada na gore navedenu temu.*

*Molim Vas da iskreno odgovorite na pitanja te zahvaljujem na sudjelovanju.*

*Studentica: Anita Bokšić*

*Filozofski fakultet Sveučilišta u Splitu*

*Odsjek za rani i predškolski odgoj i obrazovanje*

1. Spol

a) ženski

b) muški

2. Dob

a) od 20 do 30 godina

b) od 31 do 40 godina

c) od 41 do 50 godina

d) od 51 do 60 godina

e) više od 60 godina

3. Stručna sprema

a) SSS

b) VŠS

c) VSS

4. Duljina radnog staža u ranom i predškolskom odgoju i obrazovanju

a) do 5 godina

b) 6 do 10 godina

- c) od 11 do 15 godina
- d) od 16 do 20 godina
- e) od 21 do 25 godina
- f) od 26 do 30 godina
- g) od 31 do 35 godina
- h) više od 35 godina

5. Osnivač dječjeg vrtića u kojem radite?

- a) Jedinica lokalne uprave
- b) Fizička ili pravna osoba
- c) Vjerska zajednica

6. Jesu li Vam poznati pojmovi "asertivnost" i "asertivna komunikacija"?

- a) DA
- b) Čuo/la sam, ali ne znam značenje
- c) Mogu reći NE, a da se pri tom i dalje osjećam dobro

7. Navedene tvrdnje prikazuju način na koji se zauzimam za sebe

	NIKAD	RIJETKO	PONEKAD	UVIJEK
Otvoreno izražavam svoje mišljenje u diskusijama				
Zauzimam se za sebe i kada naiđem na otpor				
Tražim pomoć drugih ukoliko mi je potrebna				
Mogu reći NE, a da se pri tom i dalje osjećam dobro				
U odnosim prikazujem sebe na autentičan način				
Ako se od mene traži da napravim nešto protivno mojim vrijednostima, odbit ću to napraviti				

Usudim se reći da nešto ne razumijem te postavljam dodatna pitanja				
Kada bi me kolegica/str.suradnik /roditelj uvrijedio potisnuo/la bih svoje osjećaje i ne bih reagirao/la				
Ako se u nečemu ne slažem s kolegom/str.suradnikom/ravnateljem, kažem mu/joj to bez obzira što mu/joj se to neće svidjeti				

8. Kako reagiram kada se ne slažem s nečijim mišljenjem ili kada imam drugačije mišljenje od drugih?

- a) pokušavam artikulirati svoje stajalište u želji da ne privučem pažnju na sebe
- b) slušam tuđe mišljenje, ali jasno ostajem pri svom kojega odlučno iznosim
- c) povlačim se iz straha te ne iznosim svoje mišljenje
- d) slažem se s tuđim mišljenjem, svoje zadržavam za sebe

9. Na kritiku i negativnu povratnu informaciju reagiram:

- a) trudim se prihvatiti kritiku konstruktivno te pri tom ostajem potpuno smiren/na
- b) sumnjam u svoje mišljenje te ga preispitujem
- c) ignoriram kritiku, ne prihvaćam je te ulazim u sukob
- d) uznemirim se i odustajem od daljnje komunikacije

10. Kako komuniciram svoje potrebe u radnom okruženju ili timskom radu?

- a) trudim se jasno komunicirati svoje potrebe te slušam i uvažavam potrebe drugih kako bih doprinio/la boljoj suradnji u timu
- b) slušam potrebe drugih članova tima i podržavam ih, čak i ukoliko se ne slažem s istima
- c) iznosim svoje potrebe bez obzira da li je to nužno u tom trenutku
- d) želim da svi znaju za moje potrebe kako bi smjer timskog rada išao prema zadovoljenju istih

11. Jesam li sposobna reći NE kada nešto ne želim ili ne mogu učiniti?

- a) još se učim postaviti granice, poštujući sebe i druge
- b) da, jer sam svjesna kako je to potrebno da bih očuvao/la svoje vrijeme i energiju
- c) trudim se ponekad postaviti granice i reći NE iako se ponekad osjećam zbog toga nelagodno

d) ne, jer sam u strahu od neprihvatanja

12. Kako reagiram kada mi se neko ponašanje ili postupak sugovornika ne sviđa?

- a) pokušavam pronaći ravnotežu između izražavanja nezadovoljstva i poštovanja prema osobi
- b) povlačim se jer mi nedostaje samopouzdanja u takvim situacijama
- c) prekidam komunikaciju, jasno iznosim svoje neslaganje s istim
- d) argumentirano izražavam svoje neslaganje bez osjećaja krivnje

13. Kako se nosim sa situacijama u kojima se osjećam nesigurno ili ranjivo?

- a) osjećaj ranjivosti me preplavljuje te nisam u mogućnosti izraziti svoje mišljenje
- b) izražavam svoje osjećaje i suočavam se s njima čak i kada su osjećaji teški
- c) učiti se suočiti s osjećajima ranjivosti, trudim se izraziti svoje osjećaje kako bih ojačala svoju asertivnost
- d) vrlo rijetko se osjećam nesigurno i ranjivo

14. Kako se nosim s konfliktnim situacijama na poslu na način koji će održati profesionalnost?

- a) ostajem smiren/na i slušam sugovornika
- b) tražim rješenje problema bez obzira na konflikt, vodeći se svojim mišljenjem
- c) čvrsto branim svoje mišljenje povišenim tonom želeći izdominirati
- d) povlačim se dajući do znanja sugovorniku da sam spreman/na na kompromis

15. Koju vještinu smatrate najkorisnijom u asertivnoj komunikaciji?

- a) aktivno slušanje
- b) jasan i direktan izričaj
- c) postavljanje granica
- d) samopouzdanje
- e) upravljanje emocijama

SVEUČILIŠTE U SPLITU  
FILOZOFSKI FAKULTET

**IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI**

kojom ja ANITA BOKŠIĆ, kao pristupnica za stjecanje zvanja magistra ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja, izjavljujem da je ovaj diplomski rad rezultat isključivo mogega rada, da se temelji na mojim istraživanjima i oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i literatura. Izjavljujem da ni jedan dio završnoga/diplomskoga rada nije napisan na nedopušten način, odnosno da nije prepisan iz necitiranoga rada, stoga ne krši ničija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio ovoga završnoga/diplomskoga rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Split, 10.7.2024.

Potpis

Handwritten signature of Anita Bokšić, consisting of a stylized 'A' followed by 'B.'.

**IZJAVA O POHRANI ZAVRŠNOGA/DIPLOMSKOGA RADA (PODCRTAJTE  
ODGOVARAJUĆE) U DIGITALNI REPOZITORIJ FILOZOFSKOGA FAKULTETA  
U SPLITU**

Student/Studentica: ANITA BOKŠIĆ

Naslov rada: Samoprocjena asertivne komunikacije odgojitelja

Znanstveno područje: društvene znanosti

Znanstveno polje: pedagogija

Vrsta rada: diplomski rad

Mentor/Mentorica rada (akad. stupanj i zvanje, ime i prezime): prof. dr. sc. Sonja Kovačević

Sumentor/Sumentorica rada (akad. stupanj i zvanje, ime i prezime):

Članovi Povjerenstva (akad. stupanj i zvanje, ime i prezime):

doc. dr. sc. Tea Tereza Vidović Schreiber i dr. sc. Joško Barbir

Ovom izjavom potvrđujem da sam autor/autorica predanoga završnoga/diplomskoga rada (zaokružite odgovarajuće) i da sadržaj njegove elektroničke inačice potpuno odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada. Slažem se da taj rad, koji će biti trajno pohranjen u Digitalnom repozitoriju Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Splitu i javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama *Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju*, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15, 131/17), bude:

a) u otvorenom pristupu

b) dostupan studentima i djelatnicima FFST-a

c) dostupan široj javnosti, ali nakon proteka 6 mjeseci / 12 mjeseci / 24 mjeseca (zaokružite odgovarajući broj mjeseci).

(zaokružite odgovarajuće)

U slučaju potrebe (dodatnoga) ograničavanja pristupa Vašemu ocjenskomu radu, podnosi se obrazloženi zahtjev nadležnomu tijelu u ustanovi.

Mjesto, nadnevak: Split, 10.7.2024.

Potpis studenta/studentice:

