

# ULOGA INTERPERSONALNE KOMUNIKACIJE U PREDŠKOLSKIM USTANOVAMA

---

**Ovas, Zorana**

**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:172:879189>

*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**

**ULOGA INTERPERSONALNE KOMUNIKACIJE  
U PREDŠKOLSKIM USTANOVAMA**

**ZORANA OVAS**

**Split, 2024.**

**Odsjek za rani i predškolski odgoj i obrazovanje**

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

**Vještine odgojno-obrazovne komunikacije**

**ULOGA INTERPERSONALNE KOMUNIKACIJE  
U PREDŠKOLSKIM USTANOVAMA**

**Studentica:**

Zorana Ovas

**Mentorica:**

prof. dr. sc. Sonja Kovačević

**Split, rujan 2024.**



# SADRŽAJ

|   |    |
|---|----|
| 1. UVOD.....  | 1  |
| 2. INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA.....  | 2  |
| 2.1. Određenje komunikacije .....   | 2  |
| 2.2. Model komunikacije .....   | 3  |
| 2.3. Definiranje interpersonalne komunikacije.....  | 4  |
| 2.4. Karakteristike interpersonalne komunikacije .....  | 5  |
| 2.5. Vrste interpersonalne komunikacije .....   | 7  |
| 2.5.1. Verbalna komunikacija .....  | 7  |
| 2.5.2. Neverbalna komunikacija .....  | 8  |
| 2.6. Oblici interpersonalne komunikacije .....  | 11 |
| 2.7. Važnost uspješne interpersonalne komunikacije .....  | 11 |
| 2.8. Prepreke uspješnoj interpersonalnoj komunikaciji .....   | 13 |
| 3. INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA U PREDŠKOLSKIM USTANOVAMA.....  | 14 |
| 3.1. Komunikacijske kompetencije odgojitelja .....  | 14 |
| 3.2. Interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta .....  | 16 |
| 3.2.1. Preduvjeti uspješne interpersonalne komunikacije .....   | 18 |
| 3.2.2. Uloga odgojitelja u poticanju uspješne interpersonalne komunikacije.....   | 20 |
| 3.3. Interpersonalna komunikacija između odgojitelja i roditelja.....   | 21 |
| 3.3.1. Individualni razgovori.....  | 22 |
| 3.3.2. Druženja roditelja, djece i odgojitelja te radionice .....   | 23 |
| 3.3.3. Roditeljski sastanak .....   | 24 |
| 3.3.4. Važnost uspješne interpersonalne komunikacije između odgojitelja i roditelja.....  | 25 |
| 4. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE – INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA U<br>PREDŠKOLSKIM USTANOVAMA NA PODRUČJU SPLITSKO-DALMATINSKE<br>ŽUPANIJE ..... | 27 |

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Metodologija istraživanja.....  | 27 |
| 4.1.1. Predmet istraživanja.....   | 27 |
| 4.1.2. Cilj istraživanja.....  | 27 |
| 4.1.3. Zadatci istraživanja.....   | 28 |
| 4.1.4. Istraživačke hipoteze.....  | 28 |
| 4.1.5. Metoda i mjerni instrument.....   | 29 |
| 4.1.6. Opis provođenja istraživanja.....   | 29 |
| 4.2. Rezultati provedenog istraživanja.....  | 29 |
| 4.2.1. Uzorak ispitanika.....  | 30 |
| 4.2.2. Stavovi odgojitelja o ulozi interpersonalne komunikacije u predškolskim ustanovama..... | 33 |
| 4.3. Rasprava.....   | 40 |
| 5. ZAKLJUČAK.....  | 43 |
| 6. LITERATURA.....   | 45 |
| SAŽETAK.....   | 50 |
| SUMMARY.....   | 51 |
| POPIS SLIKA.....   | 52 |
| POPIS TABLICA.....   | 53 |
| PRILOZI.....   | 54 |

# 1. UVOD

Predmet je diplomskog rada uloga interpersonalne komunikacije u predškolskim ustanovama. Interpersonalna komunikacija može se odrediti kao komunikacija koja se događa licem u lice između dvije osobe ili u malim grupama, gdje se kao oblik i sadržaj prenose osobne kvalitete komunikatora te njihove socijalne uloge i odnosi. Takva komunikacija uključuje verbalna i neverbalna ponašanja. Upravo je kvalitetna interpersonalna komunikacija važna u predškolskim ustanovama, i to ne samo u odnosu između odgojitelja i djeteta, već i u odnosu između odgojitelja i roditelja. Iako ona omogućuje odgojiteljima i roditeljima da dobiju potrebne informacije, kvalitetna interpersonalna komunikacija u predškolskim ustanovama važna je prvenstveno za dijete, odnosno ona pozitivno utječe na njegov cjelokupni razvoj. Cilj je diplomskog rada s teorijskog aspekta analizirati ulogu interpersonalne komunikacije u predškolskim ustanovama, a zatim na temelju provedenoga anketnog istraživanja utvrditi stavove odgojitelja u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije o ulozi interpersonalne komunikacije. Kako bi se postigao zadani cilj, upotrebljava se metoda anketiranja. Kao istraživački instrument upotrebljava se *online* anketni upitnik.

Diplomski rad obuhvaća šest poglavlja. Prvo je poglavlje uvodno poglavlje u kojem se iznose predmet rada, cilj te struktura rada. Drugo je poglavlje vezano za interpersonalnu komunikaciju. Osim određenja komunikacije i interpersonalne komunikacije, u tom se poglavlju rada analiziraju model komunikacije, karakteristike interpersonalne komunikacije, njezine vrste i oblici, važnost komunikacije te prepreke uspješnoj interpersonalnoj komunikaciji. Treće se poglavlje odnosi na interpersonalnu komunikaciju u predškolskim ustanovama. U tom se poglavlju analiziraju komunikacijske kompetencije odgojitelja, interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta te interpersonalna komunikacija između odgojitelja i roditelja. Četvrto poglavlje sadrži istraživački dio rada u kojem se prikazuju metodologija i rezultati provedenog istraživanja te se o njima raspravlja. Peto poglavlje obuhvaća zaključak u kojem se sažima sve izneseno u radu te se ističu spoznaje o ulozi interpersonalne komunikacije u predškolskim ustanovama. Šesto poglavlje sadrži popis relevantne literature korištene za pisanje rada.

## 2. INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA

Prije rasprave o interpersonalnoj komunikaciji te njezinoj ulozi u predškolskim ustanovama, nužno je odrediti sam pojam komunikacije te analizirati model komunikacijskog procesa.

### 2.1. Određenje komunikacije

Komunikacija dolazi od latinske riječi *communicatio, communicare*, što u prijevodu znači „komunicirati“, odnosno „podijeliti s drugim“ (Jurković, 2012). Prema definiciji koju je još 1909. godine dao C. H. Kooley, komunikacija se može odrediti kao „mehanizam pomoću kojeg ljudski odnosi egzistiraju i razvijaju se, a čine ga svi simboli duha sa sredstvima njihova prenošenja u prostoru i njihova očuvanja u vremenu. To uključuje izraz lica, stav, geste, ton glasa, riječi, pismo, tisak, telegraf, telefon i sve ono što vodi do posljednjeg dostignuća u osvajanju prostora i vremena“ (Kesić, 2003: 8).

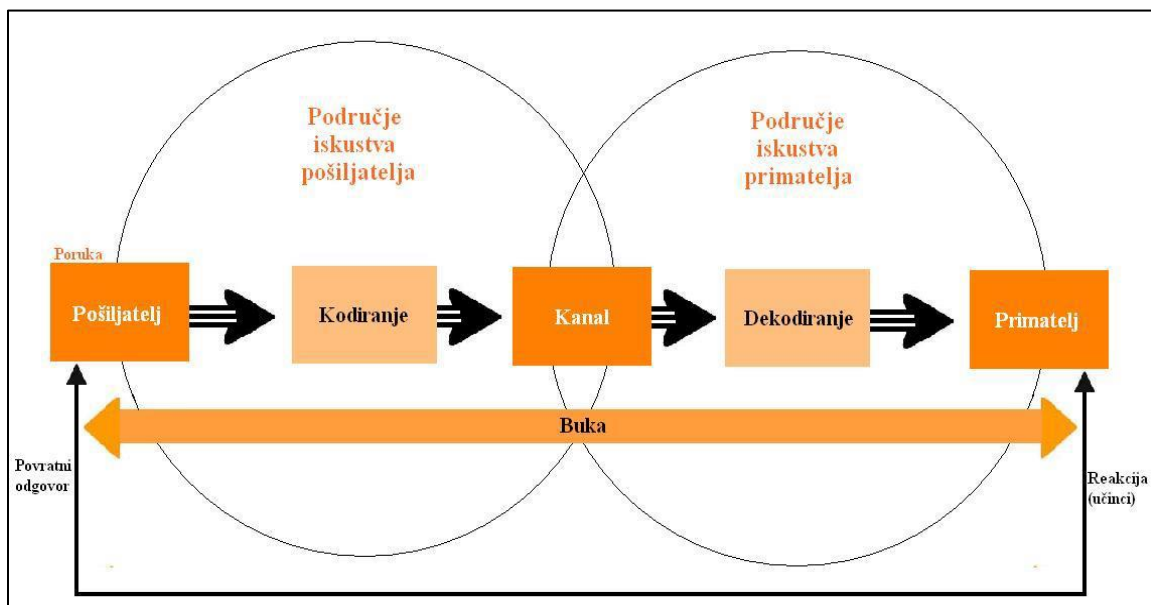
Prema definiciji koju donosi Hymes (1972; prema Fox, 2006: 13) komunikacija je „razmjena informacija, ideja i osjećaja verbalnim i neverbalnim sredstvima, prilagođena društvenoj prirodi situacije, odnosno situacijskom kontekstu“. Kadushin i Kadushin (1997; prema Sladović Franz, 2009: 11) određuju komunikaciju kao dijeljenje misli, osjećaja, stavova i ideja kroz razmjenu verbalnih i neverbalnih simbola. Slična je i definicija koju daju Brooks i Heath (1993; prema Sladović Franz, 2009) koji ističu da je komunikacija proces razmjene informacija, značenja i osjećaja među osobama izmjenom verbalnih i neverbalnih poruka.

Prijenos poruke od jedne osobe do druge poznat je kao komunikacija. Međutim, ključno je napomenuti da komunikacija nije samo običan proces. Za uspješnu komunikaciju bitno je da primatelj točno razumije sadržaj i značenje koje pošiljalatelj poruke želi odaslati (Rouse i Rouse, 2005). Stoga se komunikacija može odrediti kao promišljena i strukturirana razmjena poruka između pošiljalatelja i primatelja kroz različite kanale, s ciljem uspostavljanja veze i generiranja zajedničkog razumijevanja ili svrhe (Antolović i Sviličić, 2016).



## 2.2. Model komunikacije

Model procesa komunikacije obuhvaća dva međusobno povezana aspekta: pošiljatelja i primatelja poruke. Osim toga, taj model uključuje različita sredstva komunikacije, kao što su sama poruka i medij koji se koristi, kao i elemente uključene u prenošenje poruke, a to su kodiranje, dekodiranje, šum i utjecaj komunikacije (Kesić, 2003). Model procesa komunikacije prikazan je na slici 1.



**Slika 1.** Model procesa komunikacije

Izvor: Kesić (2003: 46)

Na temelju modela komunikacijskog procesa prikazanoga na slici 1 vidljivo je da pošiljatelj kodira i prenosi poruku primatelju kroz komunikacijski kanal. Međutim, taj proces nije bez smetnji jer prijenos poruke kroz kanal može ometati buka. Primatelj nakon primanja dekodira poruku i formulira reakciju, koja se potom šalje natrag pošiljatelju. Dakle, u procesu komunikacije postoji nekoliko ključnih elemenata (Fox, 2006):

- Pošiljatelj poruke – riječ je o izvoru komunikacije. Pošiljatelj će biti vjerodostojan ako pobuđuje povjerenje.

- Primatelj poruke – osoba koja uz pošiljatelja poruke sudjeluje u komunikaciji. Primatelj formulira poruku u skladu sa svojom percepcijom primateljelih potreba i očekivanja. Šalje pošiljatelju poruke povratnu informaciju, čime bitno utječe na oblik i sadržaj poruke.
- Poruka – odnosi se na ono o čemu se komunicira. Pošiljatelj poruke prvo svoje misli, ideje i informacije pretvara u poruku (u fazi enkodiranja poruke), a zatim primatelj poruke interpretira poruku koju mu je poslao pošiljatelj (u fazi dekodiranja poruke) te je interpretira, odnosno odlučuje o značenju pošiljateljelih simbola (u fazi enkodiranja poruke).
- Medij – kojim će se medijem slati poruka ovisi o više čimbenika, prvenstveno o sadržaju, prirodi i svrsi poruke, ali i o samom primatelju, vremenu koje ima na raspolaganju i njegovom stilu komuniciranja.

Da bi se komunikacija smatrala uspješnom, poruka treba stići do primatelja nepromijenjena te treba biti razumljiva primatelju i percipirana kao važna uz odgovarajući odgovor. Stoga je ključno steći učinkovite komunikacijske vještine jer uspjeh komunikacije ovisi o tome kako primatelj tumači poruku pošiljatelja. Time se naglašava važnost ovladavanja sposobnošću usklađivanja poslanih i primljenih poruka, osobito u svakodnevnim interakcijama i susretima s novim osobama.

### **2.3. Definiranje interpersonalne komunikacije**

U stručnoj literaturi navodi se više definicija interpersonalne komunikacije. Sa situacijskog stajališta, interpersonalna komunikacija može se odrediti kao interakcija licem u lice između dviju osoba, uz mogućnost dobivanja povratne informacije. Kako navode Tatković i suradnici (2016: 38) interpersonalna komunikacija jest „interakcija dviju ili više osoba koje se uporabom simbola istodobno samoreprezentiraju“. Pri tome je važno da proces interpersonalne komunikacije ima određeni tijek. Govornik započinje razmjenu prenoseći informacije o sebi, s očekivanjem da će slušatelj to samootkrivanje prepoznati i prihvatiti. Tek nakon uspostavljanja te osobne veze, govornik nastavlja komunicirati stvarni sadržaj razgovora, kao što su informacije ili obavijesti.

Interpersonalnost te interakcije postaje očita kroz namjerne ili nenamjerne poruke koje obje strane prenose vezano za njihove stavove, sustave vrijednosti i prihvaćene društvene norme.

Prema Milleru i Steinbergu (1975; prema Reardon, 1998), interpersonalna komunikacija razvija se usporedno s procesom upoznavanja druge osobe, dok se komunikacija između stranaca smatra manje interpersonalnom. Međutim, Reardon (1998) navodi da ta definicija ima ograničenja jer ne precizira kako promatrač može odrediti razinu bliskosti između dvije osobe ili kada komunikacija prelazi iz neinterpersonalne u interpersonalnu. Posljedično, novije definicije interpersonalne komunikacije nastoje eliminirati situacijske elemente iz pojma interpersonalne komunikacije. Prema tim definicijama, komunikacija postaje interpersonalna kako se pojedinci uključeni u razgovor međusobno bolje upoznaju (Reardon, 1998). Antolović i Sviličić (2016) definiraju interpersonalnu komunikaciju kao vrstu komunikacije u kojoj osoba djeluje kao izvor poruke i prenosi je putem medija (kanala) jednoj ili više drugih osoba.

#### **2.4. Karakteristike interpersonalne komunikacije**

Interpersonalna komunikacija obuhvaća i verbalne i neverbalne radnje koje su usmjerene prema drugima, a ne drugima. Riječ je o vrsti komunikacije koja pojedincu omogućuje da izrazi svoje misli i emocije s drugim osobama. Interpersonalna komunikacija obuhvaća različite oblike, kao što su improvizirane, unaprijed smišljene i organizirane interakcije koje uključuju dijeljenje emocija s drugima. Ta je vrsta komunikacije iznimno važna kada je riječ o razumijevanju i povezivanju s drugima. Što se pojedinci više upoznaju jedni s drugima, time njihovo ponašanje i interakcije postaju bolji (Reardon, 1998). Prema Hartley (1999; prema Sladović Franz, 2009), tri su temeljna obilježja koja određuju interpersonalnu komunikaciju u užem smislu:

- riječ je o komunikaciji licem u lice (bez posrednika)
- događa se u dijadama (među parovima) ili u malim grupama
- kroz oblik i sadržaj komunikacije prenose se i osobne kvalitete komunikatora, njihove socijalne uloge i odnosi.

Prema tome, interpersonalna komunikacija ne odnosi se na pisma, novine, elektroničku poštu, televiziju i druge oblike komunikacije. Reardon (1998), pak, navodi sedam ključnih značajki kojima se može prepoznati interpersonalna komunikacija:

- interpersonalna komunikacija uključuje verbalno i neverbalno ponašanje
- interpersonalna komunikacija uključuje spontano, uvježbano i planirano ponašanje ili neku njihovu kombinaciju
- interpersonalna komunikacija nije statična, nego razvojna
- interpersonalna komunikacija uključuje izravnu povratnu vezu, interakciju i suvislost ili koherentnost
- interpersonalna se komunikacija odvija u skladu s nekim unutarnjim i vanjskim pravilima
- interpersonalna je komunikacija aktivnost
- interpersonalna komunikacija može uključivati uvjeravanje.

Kraljević i Perkov (2014) također navode temeljne značajke interpersonalne komunikacije.

Ti autori ističu sljedeće značajke:

- komunikacija služi u različite svrhe
- komunikacija može imati namjeravane i nenamjeravane učinke
- komunikacija se odnosi na razmjenu poruka
- komunikacija uključuje najmanje dvije osobe koje utječu jedna na drugu u nejednakoj mjeri
- komunikacija se događa i kada se ne postigne željeni ishod
- komunikacija uključuje uporabu simbola.

Prema tome, interpersonalna komunikacija obuhvaća više elemenata, a odnosi se na osobnu komunikaciju između dvije osobe ili manje skupine sugovornika. Kako pojedinci razvijaju dublje veze, učestalost se planiranih ponašanja u interpersonalnoj komunikaciji smanjuje, dok spontana ponašanja postaju sve prisutnija.

## **2.5. Vrste interpersonalne komunikacije**

Kako je istaknuto, interpersonalna komunikacija uključuje verbalna i neverbalna ponašanja, stoga su vrste interpersonalne komunikacije verbalna i neverbalna komunikacija (Reardon, 1998). Upravo se te vrste interpersonalne komunikacije analiziraju u nastavku.

### **2.5.1. Verbalna komunikacija**

Verbalna komunikacija obuhvaća i govorne i pisane oblike izražavanja, omogućujući pojedincima da prenesu svoje misli i ideje. Čitanje, pisanje, govorenje i slušanje oblici su verbalne komunikacije. Čitanje je oblik verbalne komunikacije koji je važan pri učenju. Međutim, pojedinci ne koriste potpuno svoje kapacitete čitanja, već vrlo malo vremena provode čitajući. Kao rezultat toga, čitanje obuhvaća samo 16 % verbalne komunikacije. Pisanje, s druge strane, pokriva još manji dio od samo 9 %. Postoje različiti oblici pisanja koji omogućuju pojedincima da se izraze, no bez obzira na odabrani oblik, ključno je dati prednost jasnoći, organizaciji i gramatičkoj točnosti teksta. U svakodnevnoj komunikaciji govor i slušanje imaju prednost pred čitanjem i pisanjem. Govor čini 35 % verbalne komunikacije, dok slušanje čini 40 %. Govor je najizraženiji oblik komunikacije, no važno je napomenuti da je govor jednosmjernan proces, dok razgovor uključuje i slanje i primanje poruka. Slušanje, s druge strane, uključuje pažljivo fokusiranje na sugovornika i njegove izgovorene riječi. Postoje dvije različite vrste slušanja: aktivno i pasivno. Aktivno slušanje uključuje značajnu posvećenost razumijevanju govornikove perspektive i odgovarajućem reagiranju, uz istovremeno pokazivanje empatije. Pasivno slušanje, pak, zahtijeva minimalan napor i zanemaruje namjere govornika (Miljković i Rijavec, 2002; Reardon, 1998).

Postoje neke osnove koje su važne za uspješnu verbalnu komunikaciju. Pojedinaac se treba orijentirati prema postavljenom cilju ili naučiti nešto novo na svakom novom događaju u kojem sudjeluje. Nadalje, trebao bi biti zanimljiv, odnosno pokazati interes za druge pojedince i njihove priče, a ne pričati isključivo o sebi. Isto tako, treba nastaviti razgovor slušajući. Važno je i postavljati pitanja i dalje govoriti, odnosno održavati razgovor i dalje mu doprinostiti. Pojedinaac bi u svojim odgovorima trebao dati više od osnovnih informacija te ne koristiti kratke odgovore (Fearon i Sargent, 2013).

Postoje razlike između usmene i pisane verbalne komunikacije. Dok se usmena komunikacija oslanja na govorni jezik kao primarni način prenošenja poruka, pisana komunikacija oslanja se na pisani jezik. Svaki oblik ima svoje snage i slabosti. Prednost je usmene komunikacije njezina brzina i to što je prati neverbalna komunikacija, dok je njezin nedostatak to što ljudi često ne razmisle o onome što izgovaraju. Nasuprot tome, pisana komunikacija može biti sporija, ali nudi prednost stvaranja trajnog zapisa informacija.

### **2.5.2. Neverbalna komunikacija**

Neverbalna komunikacija obuhvaća i namjerne i nenamjerne oblike izražavanja koji se ne oslanjaju na pisane ili izgovorene riječi. Služi kao nadopuna ili alternativa verbalnoj komunikaciji, omogućujući nam da prenesemo emocije, stavove, osobine ličnosti te da utječemo na ili modificiramo verbalnu razmjenu. Neverbalna komunikacija obuhvaća različite elemente, uključujući izraze lica, kontakt očima, geste, odjeću, fizički izgled, blizinu između pojedinaca i vokalni ton (Rouse i Rouse, 2005). Brajša i Vučetić (1990) ističu da neverbalna komunikacija obuhvaća ponašanje tijela (držanje, pokreti tijela), mimiku, odnosno izraze lica (čela, obraza, brade, obrva i usta), očni kontakt (pogled, zjenice, očni mišići), govorno ponašanje (brzina, ritam, jačina i boja glasa, artikulacija, melodija, jasnoća, smijanje), gestikulaciju (govor ruku, radnje), dodirivanje, odijevanje, prostorno ponašanje (poštovanje ili nepoštovanje intimne, osobne, društvene i javne zone pojedinca), vremensko ponašanje (poštovanje ili nepoštovanje vremenskih zona pojedinca) te vanjski kontekst komunikacijske situacije.

Geste kao što su pokreti tijela, izrazi lica, pokreti očiju i držanje tijela doprinose neverbalnoj komunikaciji. Uključuju pokrete udova, ruku, glave, stopala i nogu, kao i osmijehe, treptanje, smjer i trajanje pogleda, širenje zjenica te držanje tijela. Nabiranje čela, slijeganje ramenima i naginjanje glave smatraju se tjelesnim pokretima i pozicioniranjem (Knapp i Hall, 2010).

Proučavanje držanja tijela obično se provodi u kombinaciji s drugim neverbalnim znakovima za procjenu čimbenika kao što su pažnja, sudjelovanje, status u odnosu na druge i osobni afinitet. Ono služi kao ključni pokazatelj intenziteta različitih emocionalnih stanja (Knapp i Hall, 2010). Držanje može otkriti ranjivost u situacijama koje nadilaze društvene interakcije.

Tako su osobe s manjkom samopouzdanja sklonije sporijim i opreznijim pokretima, gledanju prema dolje te ograničenim pokretima ruku i nogu (Antolović i Sviličić, 2016).

Dodirivanje može biti usmjereno na sebe ili na drugu osobu. Dodiri koji su usmjereni na vlastito tijelo mogu odražavati određeno stanje ili naviku pojedinca. Mnogi takvi dodiri nazivaju se nervoznim manirizmima. Međutim, moguće je dodirivati i drugu osobu. Takvo dodirivanje smatra se jednim od najsnažnijih oblika neverbalne komunikacije. Dodir je vrlo neodređen oblik ponašanja čije značenje više proizlazi iz konteksta, prirode odnosa i načina na koji se izvodi nego iz konfiguracije samog dodira (Knapp i Hall, 2010).

Mimikom lica prenose se različita emocionalna stanja. Osim toga, izrazi lica služe kao geste koje reguliraju i daju povratnu informaciju tijekom interakcija. Neki istraživači čak sugeriraju da je primarna svrha lica komunikacija, a ne jednostavno izražavanje emocija (Knapp i Hall, 2010).

Govorno ponašanje obuhvaća način na koji se nešto izražava, a ne sadržaj izražavanja. Uključuje korištenje verbalnih znakova koji prate stvarni govor. U pravilu se razlikuju dvije kategorije glasova (Knapp i Hall, 2010):

- glasovne varijacije koje proizvode glasnice tijekom govora, a ovise o promjenama u visini, trajanju, glasnoći i šutnji
- glasovi koji su primarno rezultat drugih fizioloških mehanizama, osim samih glasnica.

Nadalje, način na koji se pojedinci predstavljaju svojim vanjskim izgledom i odabirom odjeće igra značajnu ulogu u oblikovanju njihove samopercepcije i utjecaja na to kako ih drugi doživljavaju i komuniciraju s njima. Nečije odijevanje prenosi vrijedne informacije o njihovom karakteru, društvenim vezama, stavovima, pa čak i njihovom emocionalnom blagostanju (Sladović Franz, 2009).

Način na koji pojedinci komuniciraju ovisi o njihovom ponašanju u prostoru. Različiti čimbenici, kao što su udaljenost između komunikatora, njihov fizički položaj (sjedenje ili stajanje), pa čak i razlika u visini igraju značajnu ulogu u oblikovanju komunikacijskog procesa. Fizička blizina pojedinaca tijekom komunikacije određena je njihovom razinom bliskosti, međusobnim afinitetom i društvenim statusom. Primjerice, u intimnim odnosima uobičajeno je da sugovornici održavaju razmak do 40 centimetara, dok se u prijateljskim odnosima taj razmak u pravilu kreće

od 40 do 100 centimetara. S druge strane, u udaljenijim socijalnim odnosima udaljenost između komunikatora obično se kreće u rasponu od jednog do tri metra (Sladović Franz, 2009).

Smatra se da 35 % komunikacije otpada na verbalnu, a ostalih 65 % na neverbalnu komunikaciju, stoga je očito da neverbalnu komunikaciju ne treba zanemariti. Boja nečijeg glasa i izrazi lica snažni su pokazatelji njihove naklonosti ili nenaklonosti prema osobi kojoj se obraćaju. Održavanje kontakta očima tijekom razgovora ključno je jer se smatra krajnje nepristojnim izbjegavati gledati u oči osobu s kojom se razgovara. Međutim, važno je uspostaviti ravnotežu i ne stvarati nelagodu drugoj osobi stalnim kontaktom očima. Geste također igraju značajnu ulogu u komunikaciji, s otvorenim dlanovima koji signaliziraju otvorenost i iskrenost. Položaj tijela još je jedan ključni aspekt, s obzirom na to da blagi nagib prema naprijed ukazuje na ljubav i toplinu. Važna je i prostorna udaljenost, pa ako pojedinac želi započeti interakciju, trebao bi se približiti onim osobama s kojima želi započeti komunikaciju. Glavne funkcije neverbalne komunikacije jesu sljedeće (Knapp i Hall, 2010):

- izražavanje emocija
- izražavanje odnosa prema drugima (svidanje/nesvidanje, dominacija/submisivnost itd.)
- predstavljanje sebe drugima
- pratnja govora radi reguliranja govorenja, uzvratnih reakcija, pažnje itd.

Neverbalna komunikacija iznimno je važna jer pojedinac često ima više povjerenja u neverbalnu, nego u verbalnu komunikaciju. Za razliku od verbalne komunikacije, neverbalne znakove, pa tako i govor tijela, teško je odglumiti. Dok verbalna komunikacija omogućuje pojedincu da bira riječi koje će koristiti i samim time da laže, neverbalna komunikacija pokazuje pravo stanje osjećaja prema ljudima. Ljudsko tijelo sastoji se od brojnih mišića, uključujući mišiće lica, zbog čega je nemoguće svjesno kontrolirati svaki pojedini mišić istovremeno (Borg, 2009). Također, neke se poruke mogu implicitno prenijeti posredovanjem neverbalnih znakova, dok bi prenesene eksplicitno bile neprihvatljive. Ne smije se zaboraviti da će sugovornik reagirati u skladu s govornikovim neverbalnim znakovima. Reakcija sugovornika pruža pojedincu povratnu informaciju o (ne)uspješnosti neverbalne komunikacije i općenito cjelokupnog komunikacijskog procesa. Međutim, treba naglasiti da je razdvajanje verbalnog i neverbalnog ponašanja u različite kategorije praktički neizvedivo (Knapp i Hall, 2010).



## **2.6. Oblici interpersonalne komunikacije**

Prema situaciji u kojoj se interpersonalna komunikacija odvija, razlikuju se sljedeći oblici interpersonalne komunikacije (Vojvodić, 2013):

- formalna ili neformalna interpersonalna komunikacija
- javna ili privatna interpersonalna komunikacija
- distancirana ili intimna interpersonalna komunikacija
- ritualna ili otvorena interpersonalna komunikacija
- funkcionalna ili ekspresivna interpersonalna komunikacija.

Razlika između formalne i neformalne interpersonalne komunikacije jest u promišljenoj i proračunatoj prirodi formalne komunikacije, dok neformalnu komunikaciju karakterizira spontano izražavanje komunikacijskih vještina. Javna i privatna interpersonalna komunikacija razlikuju se s obzirom na kontekst u kojem se komunikacija odvija, bilo da je riječ o javnom okruženju ili o privatnijem i osobnijem okruženju. Razina bliskosti i povezanosti među pojedincima još je jedan razlikovni čimbenik, pri čemu je distancirana interpersonalna komunikacija formalnija u govoru, a intimna interpersonalna komunikacija dopušta korištenje različitih komunikacijskih kodova. Postoji razlika i između ritualne i otvorene interpersonalne komunikacije, a odnosi se na predvidljivost određenih komunikacijskih kodova. Funkcionalna i ekspresivna interpersonalna komunikacija, pak, razlikuju se po svrhovitoj uporabi jezika, pri čemu je funkcionalna komunikacija strogo utilitarna, a ekspresivna komunikacija sredstvo za raspravu i spekulaciju (Vojvodić, 2013).

## **2.7. Važnost uspješne interpersonalne komunikacije**

Stjecanje učinkovitih komunikacijskih vještina ključno je za interpersonalnu komunikaciju (Antolović i Sviličić, 2016). Učinkovita interpersonalna komunikacija važna je u različitim aspektima, a u određenoj se organizaciji to može primijeniti na zadovoljstvo zaposlenika, lakšu prilagodbu organizacije, provođenje promjena i sprječavanje potencijalnih problema. Naime, učinkovitost i funkcionalnost organizacije uvelike ovisi o uspješnoj interpersonalnoj komunikaciji

koja se često navodi kao ključni čimbenik u postizanju organizacijskog uspjeha (Miljković i Rijavec, 2002). Tako je u kontekstu odgojno-obrazovnih ustanova, pa i ustanova ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja, važna interpersonalna komunikacija koja se odvija između odgojitelja, djece, roditelja i stručnih suradnika (Miljković i Rijavec, 2002).

Interpersonalna komunikacija, kao i svaka druga vještina, nešto je što se može naučiti i primijeniti. Iako su komunikacijske vještine vrijedne u mnogim profesijama, one su osobito važne u onima koje su vezane za ljudsku interakciju unutar društvenog konteksta (Antolović i Sviličić, 2016). Kako se razvijaju komunikacijske vještine, razvijat će se i druge posebne vještine koje mogu biti korisne u privatnom kontekstu interpersonalne komunikacije. Stoga razvoj specifičnih vještina u interpersonalnoj komunikaciji može biti koristan. Pritom treba napomenuti da se komunikacijske vještine različito klasificiraju u stručnoj literaturi. Tako su prema Burtonu i Dimblebyju (1990; prema Žižak i sur., 2012) komunikacijske vještine kategorizirane kao intelektualne, društvene i funkcionalne, dok ih Greene i Burlison (2003; prema Žižak i sur., 2012) dijele, između ostaloga, na interpersonalne, funkcionalne, odnosne, i profesionalne.

Antolović i Sviličić (2016) ističu značaj povratne informacije i aktivnog slušanja u ostvarivanju uspješne interpersonalne komunikacije. Povratna informacija (engl. *feedback*) ima ključnu ulogu u osiguravanju učinkovite interpersonalne komunikacije tako što kontrolira komunikacijski proces i sprječava bilo kakvo odstupanje od temeljne poruke zbog mogućih poremećaja u komunikacijskom kanalu. Razumijevanje je značaja povratne informacije u interpersonalnoj komunikaciji ključno. Svrha je povratne informacije pomoći primatelju poruke u poboljšanju kvalitete njegovih postupaka. Stoga povratne informacije ne bi trebale biti ograničene na puku kritiku ili pohvalu, već bi trebale obuhvatiti obilje vrijednih informacija koje pomažu u osobnom razvoju. U učinkovitoj interpersonalnoj komunikaciji važno je i aktivno slušanje. Ono se odnosi na komunikacijsku vještinu kojom pojedinac održava i potiče razgovor sa sugovornikom koji govori o svojim osjećajima i problemima (Delač Hrupelj i sur., 2000). Aktivno slušanje obuhvaća slušanje sugovornika bez upadanja u riječ, ohrabrivanje govora, pružanje sugovorniku osjećaj pripadnosti te parafraziranje (Laniado, 2006). Proces parafraziranja tehnika je koja uključuje slušatelja da preformulira sadržaj komunikacijske poruke. Na taj način slušatelj daje povratnu informaciju govorniku i također potvrđuje vlastito razumijevanje poruke. Uključivanjem u aktivno slušanje pojedinci mogu svjesno nastojati razumjeti poruke koje im se prenose. Taj proaktivni i profesionalni pristup komunikaciji može poboljšati međuljudske veze, smanjiti

nesporazume i sukobe, poticati veću suradnju i promicati dublju razinu razumijevanja (Antolović i Sviličić, 2016).

## **2.8. Prepreke uspješnoj interpersonalnoj komunikaciji**

Kako bi se postigla učinkovita interpersonalna komunikacija, pojedinci trebaju ostati svjesni potencijalnih prepreka, iskrivljenja poruka i raznih poremećaja koji mogu nastati (Antolović i Sviličić, 2016). Naime, učinkovitost interpersonalne komunikacije može biti ometena raznim preprekama, prvenstveno kada poruke ili informacije ne dođu do svojih primatelja ili su podvrgnute značajnim izmjenama (Miljković i Rijavec, 2002).

Uobičajena su tri tipa komunikacijskih problema. Prvi je problem taj da poruka možda neće uspjeti stići do odredišta ili može stići u fragmentiranom obliku zbog prekida ili smetnji u komunikacijskom kanalu. Drugi je problem u tome što pošiljalatelj može promijeniti poruku, dok je treći problem u tome što primatelj može iskriviti ili modificirati poruku. Takve su prepreke u interpersonalnoj komunikaciji česte (Miljković i Rijavec, 2002).

Antolović i Sviličić (2016) navode da prepreke uspješnoj interpersonalnoj komunikaciji obuhvaćaju nerazumljivost, nestrpljenje, nepovjerenje prema onome tko šalje određenu poruku, loše odabrano vrijeme prenošenja informacija, neusklađenost tona i sadržaja poruke koja se prenosi, manjak interakcije i povratne informacije te individualnu osobnost i temperament.

Prema Fox (2006), komunikacija je višestruki proces. Uspješan ishod interpersonalne komunikacije nije uvijek zajamčen, čak ni uz najbolju namjeru sudionika, zbog inherentne prirode poruke koja se šalje i prima, pri čemu sugovornici istoj poruci mogu pridati različito značenje, što dovodi do nesporazuma. Nadalje, prema Fox (2006), na oblik i sadržaj poruke utječe sposobnost pošiljalatelja da svoju komunikacijsku namjeru transformira u nesavršene komunikacijske simbole, kao i primateljeva vještina tumačenja tih simbola.

### **3. INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA U PREDŠKOLSKIM USTANOVAMA**

U ovom će poglavlju rada biti riječi o interpersonalnoj komunikaciji u predškolskim ustanovama. Pritom će se analizirati komunikacijske kompetencije odgojitelja te interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djece, odnosno između odgojitelja i roditelja djece koja pohađaju predškolske ustanove. Uspostavljanje pozitivnih međuljudskih odnosa među svim sudionicima u predškolskom odgoju i obrazovanju vrlo je korisno jer učinkovita komunikacija u toj kritičnoj fazi postavlja temelje budućih djetetovih komunikacijskih sposobnosti (Bavčević, 2016.).

#### **3.1. Komunikacijske kompetencije odgojitelja**

U stručnoj literaturi navodi se više definicija kompetencije. Milanović i suradnici, pak, kompetencije određuju kao kombinaciju vještina, znanja i stavova uz pomoć kojih je osoba osposobljena za obavljanje nekog posla (Milanović i sur., 2000). Kompetencije se mogu podijeliti na one koje se usmjeravaju na osobne karakteristike pojedinaca (znanja, vještine i stavove) ili na aspekte ličnosti poput emocija i motivacije, stoga Ljubetić (2012: 23) definira kompetencije kao „prilagodljive, spoznajne, emocionalne, ponašajne i socijalne osobine upotpunjene skrivenim i jasno određenim vjerovanjima i očekivanjima jedne individue o pristupu tim sposobnostima te mogućnosti upotpunjavanja istih“. Prema Kyriacou (2001), kompetencije su ponašanja koja su i svrhovita i usmjerena na cilj, pokazuju visoku razinu stručnosti i preciznosti, a istovremeno su osjetljiva na kontekst u kojem se primjenjuju. Te se kompetencije mogu unaprijediti obrazovanjem i praktičnim iskustvom.

Komunikacijske kompetencije, pak, mogu se odrediti kao „sposobnost da se poruka prilagodi interakciji i kontekstu sugovornika i okruženja, dok se povratnu informaciju upotrebljava kao informaciju o (ne)uspješnoj adaptaciji“ (Bakić-Tomić i sur., 2015: 159). Zanimanje odgojitelja obuhvaća različite discipline te podrazumijeva odgovornost za odgojno-obrazovni proces. Primarna je dužnost odgojitelja pažljivo promatrati i procjenjivati interakcije djeteta s drugima.

Stvaranje okruženja koje potiče optimalan razvoj odgojno-obrazovne skupine ključni je čimbenik u humanistički usmjerenom predškolskom kurikulumu. Žižak (1997; prema Modrić, 2013: 428) navodi da je kompetentan odgojitelj „onaj koji doživljava svoja znanja, vještine i osobne karakteristike integrirane tako da mu pružaju snažan osjećaj moći, sposobnosti i znanja kako raditi s djecom“.

Da bi ostvario svoje ciljeve i težnje, odgojitelj surađuje s užom i širom okolinom. Pritom se pod užom okolinom smatraju djeca, roditelji, drugi odgojitelji, stručni suradnici zaposleni u predškolskoj ustanovi te pomoćno tehničko osoblje, dok se pod širom okolinom podrazumijevaju sve osobe izvan predškolske ustanove koje su zaposlene u drugim javnim i gospodarskim subjektima s kojima predškolska ustanova na određeni način surađuje, kao što su, između ostaloga, knjižničari, zdravstveni djelatnici, i vatrogasci. Sa svima njima odgojitelj komunicira, uzimajući pritom u obzir način komunikacije s pojedinim osobama. Naime, u komunikaciji s osobama koje ne posjeduju pedagoška znanja i kompetencije, odgojitelji trebaju svoju komunikaciju prilagoditi zbog mogućih problema u razumijevanju sadržaja. Takvim osobama odgojitelj treba prići s razumijevanjem i spremnošću da im objasni pedagošku materiju, odnosno da je prilagodi njihovim potrebama koristeći pritom svoje sveobuhvatno razumijevanje teorije i prakse, kao i svoje snažne komunikacijske vještine. Odgojitelj treba vješto artikulirati uzročno-posljedične veze na način koji osigurava da će ih njihov sugovornik jasno razumjeti. To znači da odgojitelj treba biti elokventan na svim komunikacijskim razinama i biti kompetentan prilagoditi svoj stil komunikacije različitim osobama, ovisno o tome s kime razgovara. Nužno je koristiti odgovarajući akademski jezik i preciznu terminologiju, biti jasan i precizan te razumjeti sugovornikovu perspektivu. Primjerena komunikacija rezultira zadovoljstvom svih sudionika u odgojno-obrazovnom procesu (Globožnik Žunac i sur., 2022).

Komunikacijske kompetencije, kako ih definiraju Tatković i suradnici (2016), obuhvaćaju različite vještine i sposobnosti. To uključuje aktivno slušanje, umijeće postavljanja pitanja, empatiju, asertivnost, razumijevanje društvenih normi i konteksta, samonadzor, učinkovito sudjelovanje u komunikaciji, prilagodljivost u ponašanju i vještinu korištenja „ja“, „ti“ i „mi“ poruka. U području odgoja i obrazovanja osobito su ključne vještine aktivnog slušanja, pravilnog postavljanja pitanja, empatije, fleksibilnosti ponašanja te upotrebe „ja“, „ti“ i „mi“ poruka. Kako je već istaknuto, aktivno slušanje podrazumijeva ponavljanje informacija vlastitim riječima kako bi se potvrdilo razumijevanje i pokazala pažnja prema govorniku. Neki autori smatraju da se

aktivno slušanje treba poučavati tijekom školovanja jer poboljšava komunikaciju te potiče pozitivne interpersonalne odnose (Jindra i sur., 2010; Tatković i sur., 2016). Razvoj vještina postavljanja pitanja od iznimne je važnosti za odgojitelje. Odgojitelji trebaju naučiti kako postaviti prava pitanja na odgovarajući način i u odgovarajućem kontekstu. Osim toga, odgojitelji bi trebali njegovati sposobnost suosjećanja s djecom o kojoj brinu. Empatija je temeljni aspekt pokazivanja brige i interesa za djecu, što je ključno u odgojno-obrazovnim aktivnostima. Nadalje, složenost odgojno-obrazovnog okruženja, uz različite utjecaje brojnih odgojno-obrazovnih čimbenika, uvjetuje fleksibilnost u radu odgojitelja. Sukob može biti posebno izazovan u obrazovnom okruženju. U takvim je situacijama ključno da se odgojitelji suzdrže od upotrebe optužujućih i kaznenih „ti“ poruka, i umjesto toga koriste „ja“ poruke koje promiču rješavanje sukoba i isprike. Te vještine treba naglašavati i razvijati u svakodnevnom radu odgojitelja, kako kroz stručno usavršavanje, tako i u okviru obvezne edukacije stručnjaka u tom području (Tatković i sur., 2016).

### **3.2. Interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta**

Prema Stevanoviću (2003), odgojitelj u odgoju djece rane i predškolske dobi preuzima ulogu „modela stručnjaka“. Odgovornost je odgojitelja personalizirati cjelokupni obrazovni plan i program te implementirati strategije koje potiču rast, razvoj, odgoj i obrazovanje svakog djeteta. U suvremenom poimanju ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja odgojitelj više nije središnja figura odgojno-obrazovnog procesa, već se fokus prebacuje na samu djecu. Posljedično, odgojitelj preuzima novu, suvremeniju ulogu organizatora, koordinatora, motivatora, prognostičara, dijagnostičara, tumača dječjih interesa, istraživača (ispituje vlastitu praksu, tuđu i dječju), partnera, i moderatora (Stevanović, 2003).

Prema Jurčević-Lozančić (2005), današnje shvaćanje ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja ukazuje na važnost osposobljenosti i stručnosti odgojitelja. Od odgojitelja se očekuje da kontinuirano uči i integrira nova znanja sa svojim postojećim, učinkovito ih primjenjujući u interakciji s djecom.

S ciljem unaprjeđenja cjelokupnog odgojno-obrazovnog sustava nužno je posvetiti posebnu pozornost interpersonalnoj komunikaciji u okviru odgojno-obrazovnog sustava, osobito u kontekstu predškolskog odgoja i obrazovanja. Ključno je poticati interpersonalne veze među

svim sudionicima odgojno-obrazovnog procesa (Bavčević, 2016). Pojedinaac tijekom cijelog svojeg života ima potrebu komunicirati s drugim ljudima, stoga je važno da nauči učinkovito komunicirati. Osim toga, važna su i njegova životna iskustva jer se smatra da ta iskustva također utječu na pojedinčevu komunikaciju. Stoga i predškolska ustanova kao odgojno-obrazovna ustanova snažno pridonosi razvoju učinkovite interpersonalne komunikacije. Dijete se u predškolskoj ustanovi prvi put nalazi u okruženju bez roditelja i drugih članova uže obitelji te se u odgojno-obrazovnoj ustanovi čiji je dio zajednice postao treba povezati s odgojiteljima i drugom djecom. Usvajanje socijalnih vještina djeci rane i predškolske dobi predstavlja izazov (Kranželić i Bašić, 2008).

U radu s djecom u predškolskoj ustanovi, ključno je da odgojitelji djecu usmjeravaju prema razvijanju vještina potrebnih za otvorenu i autonomnu komunikaciju, kako s odraslima, tako i s vršnjacima (Miljak, 1987). Odgojitelji imaju odgovornost njegovati okruženje u kojem se djeca osjećaju ugodno i u kojem nemaju strah izraziti vlastite osjećaje i misli (Brajša, 1996). Ponašanje odgojitelja treba biti prilagodljivo, nenametljivo i smireno. Odgojitelji uče djecu efikasnoj komunikaciji, odnosno uče ih kako i kada govoriti o određenoj temi. S ciljem poticanja komunikacije kod djece, nužno ih je potaknuti odgovarajućim upitima te odgovarati na njihova pitanja i poticati smislene razgovore. Kako bi unaprijedili razvoj komunikacije kod djece, odgojitelji trebaju postavljati pitanja djeci o prethodnim događajima, poticati razgovor o vlastitim osjećajima i mogućim uzrocima tih emocija. Ključno je da odgojitelji djeci omoguće slobodu izražavanja vlastitih misli, komentara i objašnjenja kako bi se razvijali intelektualno i kreativno (Šagud, 2015). Nužno je da djeci budu podrška, da im pružaju pomoć u rješavanju svakodnevnih problema i da se prema njima pozitivno odnose (Babić, 1989). Kada je odgojitelj angažiran na nekim drugim poslovima, a dijete traži njegovu pozornost, ključno je da odgojitelj odmah prekine svoj dosadašnji posao i posveti se djetetu. To podrazumijeva odlaganje njihovih zadataka, uspostavljanje izravnog kontakta očima s djetetom i pokazivanje strpljenja i pažnje (Sindik, 2008a).

Temeljna je uloga odgojitelja oblikovati odgojno-obrazovno okruženje tako da djeci omogući razne načine za stjecanje iskustva. Prostorna organiziranost vrtića važna je za kvalitetu socijalnih interakcija između djece, ali i djece s odgojiteljem. Stoga organiziranost prostora u predškolskoj ustanovi treba biti usmjerena prema promicanju susreta, komunikacije i interakcija.

Odgojitelji trebaju kreirati različite situacije u kojima će djeca aktivno govoriti i tako usavršavati svoje jezične vještine (Babić, 1989).

Govor nije samo sredstvo kojim odgojitelj ostvaruje svoju odgojno-obrazovnu ulogu, već je i sredstvo koje mu omogućuje da ostvari odnose s djecom u svojoj odgojno-obrazovnoj skupini. Ostvarivanje kvalitetnog odnosa s djecom moguće je ako se djeci ništa ne nameće, odnosno ako se odgojitelji prilagođavaju njima i ako se aktivnosti provode u skladu sa sposobnostima djece. Odgovornost je odgojitelja stvoriti okruženje koje potiče samostalno istraživanje i otkrivanje zakona koji vladaju materijalnim i društvenim svijetom. Verbalne je upute potrebno svesti na najmanju moguću mjeru, a umjesto toga djecu treba poticati da se uključe u aktivnosti koje razvijaju njihovu znatiželju te ih potiču na rješavanje problema (Sindik, 2008b). Odgojitelj bi se trebao suzdržati od nametanja zadataka ili diktiranja načina rješavanja problema, već bi trebao podržati i pospješiti istraživačke napore djece, motivirajući ih da sami traže odgovore na svoja pitanja (Petrović-Sočo, 2009).

U interpersonalnoj komunikaciji između odgojitelja i djeteta ne smije se zanemariti ni neverbalna komunikacija jer nju nije moguće lažirati. Primjerice, djetetov govor tijela može ukazivati kada ne govori istinu (Rijavec i Miljković, 2002; Apel, 2003). Neverbalnom komunikacijom posebno se služe mlađa djeca koja koriste geste i pokrete (Peteh, 2018). Stoga odgojitelji trebaju obratiti pažnju i na to što im djeca žele reći neverbalnim znakovima. Isto tako, treba obratiti pozornost na vlastiti govor tijela. Govor tijela koji upućuje na odgojiteljevu nezainteresiranost i nestrpljivost rezultiraju neučinkovitom komunikacijom između djeteta i odgojitelja. Osim toga, određene geste kojima se prijeti i povišeni ton glasa dovode do toga da dijete uopće ne želi započeti razgovor s odgojiteljem. Dijete neprestano procjenjuje odgojitelja, njegovu osobnost i način na koji komunicira, pa tako uzima u obzir i odgojiteljeve neverbalne znakove (Sindik, 2008a).

### **3.2.1. Preduvjeti uspješne interpersonalne komunikacije**

Nerijetko se pojavljuju poteškoće u komunikaciji koje predstavljaju česte prepreke koje se mogu pripisati mnoštvu razloga. Ti se razlozi mogu svrstati u dvije skupine (Tatković i sur., 2016):



- vanjske prepreke (kao što su varijacije u percepciji i jeziku, vremenska ograničenja, ograničene informacije i kulturološke razlike)
- unutarnje prepreke (obuhvaćaju kompleksnost poruke, nerazvijene vještine slušanja, nepovjerenje u sugovornika, jezične prepreke).

Međutim, za učinkovitu i izvrsnu komunikaciju između učitelja i djeteta ključni su određeni preduvjeti. To uključuje samopoštovanje i sliku o sebi, otvorenost, ljubaznost, toplinu te izbjegavanje stereotipa i predrasuda. Samopoštovanje se, u kontekstu komunikacije, odnosi na samosvijest. Prema Živković (2005), na razvoj i postignuća djece uvelike utječe njihovo samopoštovanje. Način na koji dijete rješava sukobe i odupire se određenim situacijama izravno ovisi o njegovoj razini samopoštovanja. Ključno je istaknuti važnost prihvaćanja pozitivnosti, direktnog suočavanja s izazovima, pronalaženja sreće i uživanja u svakom trenutku života. Na djetetovo samopoštovanje uvelike utječu percepcije i standardi koje postavljaju roditelji, odgojitelji i vršnjaci. Ako odgojitelj postavlja prevelike zahtjeve djetetu u određenim aktivnostima, to može utjecati na njegovo samopoštovanje. Ako ne može ostvariti ono što je za njega zamišljeno, njegovo će samopouzdanje patiti. S druge strane, ako su očekivanja postavljena prenisko, dijete se neće dovoljno truditi da ostvari svoj puni potencijal. Nadalje, unutar predškolske ustanove njegovanje atmosfere otvorenosti olakšava bolju komunikaciju. U ostvarivanju kvalitetnog odnosa s djetetom važni su ljubaznost i toplina. Odgojitelj bi trebao imati dovoljno strpljenja i ljubavi prema djetetu s ciljem zadovoljavanja djetetovih potreba. Osim toga, trebao bi znati procijeniti svu djecu, pa tako i onu djecu s posebnim odgojno-obrazovnim potrebama, odnosno djecu s poteškoćama u razvoju te darovitu djecu. Odgojitelj je taj koji se treba savjesno odnositi prema djeci koja se vežu za svoje odgojitelje. Isto tako, promicanje inkluzivnosti i poticanje načina razmišljanja o prihvaćanju od presudne je važnosti za izbjegavanje stereotipa i predrasuda. Djeca koja imaju predrasude često nisu iskrena u odnosima s drugom djecom, imaju lažan osjećaj vrijednosti te često razvijaju strah od neznanaca. Stoga je nužno djecu usmjeravati na toleranciju prema bilo kakvim različitostima (Živković, 2005).

### 3.2.2. Uloga odgojitelja u poticanju uspješne interpersonalne komunikacije

Interpersonalna komunikacija izravno utječe na kvalitetu međuljudskih odnosa, a samim time i na pojedinačne emocije i njegovo cjelokupno raspoloženje (Ljubetić, 2009). Odgojitelji mogu pomoći djeci da nauče uspješno komunicirati, odnosno da ostvare kvalitetne međuljudske odnose. U predškolskim ustanovama jedan od važnih zadataka odgojitelja jest pomoći djeci u razvijanju socijalnih vještina, stjecanju određenih znanja i sposobnosti te usvajanju dobrih navike. Prvenstveno je važan način na koji odgojitelji komuniciraju s djecom. Djeca uče promatrajući i oponašajući odrasle osobe, stoga odgojitelj djeci može dati smjernice kako uspješno komunicirati samim svojim postupcima, a ne samo pružanjem savjeta. Važno je da se odgojitelji uključe u razgovor s djecom, da potiču interpersonalnu komunikaciju te da omoguće djeci da budu govornici i slušatelji (Lupis, 2002).

Kako bi poboljšali dječje komunikacijske vještine i potaknuli jače odnose s njima, korisno je da se odgojitelji u predškolskim ustanovama pridržavaju određenih obrazaca ponašanja. Ti obrasci ponašanja odnose se na redovito komuniciranje sa svakim djetetom te pružanje smjernica introvertnoj djeci (takvu djecu treba naučiti razgovarati te poticati razgovor s njima, pritom izbjegavajući zatvorena pitanja na koja će dijete odgovoriti samo potvrdno ili niječno. Odgojitelji bi dijete s kojim razgovaraju trebaju oslovljavati imenom jer će tako dijete lakše razumjeti da se odgojitelj obraća izravno njemu. Osim toga, izravno obraćanje određenom djetetu znak je poštovanja. Anonimna komunikacija, pak, ukazuje na nedostatak interesa, odnosno na ravnodušnost. Kao što je dijete važno oslovljavati imenom, važno ga je i prilikom razgovora gledati u oči. Izravni pogled ukazuje na zanimanje. Važno je i da odgojitelj dugo zadržava pogled tijekom razgovora. Tijekom razgovora odgojitelj može dodirivati djetetovu ruku ili kosu, što upućuje na predanost i povezanost. Bitno je i da odgojitelji tijekom razgovora izrazima lica, izborom riječi i tonom glasa pokažu pribranost i nježnost. Kako je riječ o djeci mlađe i predškolske dobi, tijekom interpersonalne komunikacije odgojitelj bi trebao koristiti jasne i razumljive riječi te kratke rečenice. Ako dijete ignorira odgojiteljev zahtjev, nužno ga je ponoviti. Isto tako, djetetu treba osigurati nagradu kada ispuni očekivanja i izvrši određeni zadatak. Odgojitelj bi dijete trebao naučiti i osnovama pristojnosti te korištenju izraza kao što su „hvala“ i „molim“ u interpersonalnoj komunikaciji (Jinnah i Walters, 2008). Za poticanje zdravih odnosa i učinkovitog rješavanja sukoba važno je učiti djecu vještinama asertivne komunikacije, izražavanju svojih misli i emocija

te pronalaženju neagresivnog rješenja problema. Djecu treba educirati o značaju aktivnog slušanja, razumijevanju utjecaja pozornog slušanja, shvaćanju da se plakanjem ne rješavaju specifični problemi i priznavanju važnosti učinkovite komunikacije. Humanistički pristup odgoju i obrazovanju naglašava uvažavanje jedinstvenih potreba svakog djeteta i prilagođavanje nastave njegovim individualnim karakteristikama, promičući djetetovu neovisnost u svakodnevnim interakcijama (Vivodinac, 2008).

### **3.3. Interpersonalna komunikacija između odgojitelja i roditelja**

Razvoj djeteta važan je od rođenja. Roditelj je prva osoba s kojom se dijete susreće, dok je odgojitelj u predškolskoj ustanovi druga značajna osoba s kojom se dijete susreće s navršenom prvom godinom ili u narednim godinama (Glušćić i Pustaj, 2008). Budući da roditelji i odgojitelji imaju važnu ulogu u životu djeteta, očekuje se da će se komunikacija i suradnja među njima prirodno razvijati. Koncept suradnje ili partnerstva između obitelji i predškolske ustanove naglašava važnost održavanja ravnopravne komunikacije, postizanja dogovora i njegovanja međusobnog uvažavanja kako bi se učinkovito ispunila zajednička i složena odgojna zadaća. Dakle, ta je suradnja ključna za odgovornost koju roditelj i odgojitelj dijele za odgoj djeteta (Petrović-Sočo, 1995).

Međutim, unatoč tome što su roditelj i odgojitelj dvije najvažnije osobe u djetetovu životu i što imaju zajedničku odgojnu zadaću, oni su rijetki svjedoci odgojne uloge koju obavlja onaj drugi. Od vitalne je važnosti da roditelji i odgojitelji održavaju stalnu suradnju kako bi razmjenjivali informacije o djetetovim jedinstvenim potrebama i razvojnom napretku. Osim toga, kroz komunikaciju s odgojiteljem roditelji mogu biti informirani o aktualnim aktivnostima i svim novostima. Prema Slunjski (2008), različite percepcije i interpretacije djetetova ponašanja proizlaze iz različitih konteksta obiteljskog života i iskustava u predškolskoj ustanovi. Bez rasprave o tim razlikama, postoji rizik od nepotpunog razumijevanja djeteta, što potencijalno može rezultirati neprimjerenim odgojnim pristupima, i to s obje strane. Suradnja roditelja i odgojitelja ima ključnu ulogu u stjecanju cjelovitog razumijevanja djeteta i razvijanju odgojnih pristupa koji su usklađeni s njihovim individualnim potrebama i razvojnim karakteristikama (Slunjski, 2008). Međutim, nije samo važno da odgojitelji i roditelji komuniciraju i surađuju, već i da se njihov odnos gradi na povjerenju, otvorenosti, toleranciji, objektivnosti te spremnosti na uvažavanje

međusobne osobne i profesionalne stručnosti. Prema Nacionalnom kurikulumu za rani i predškolski odgoj i obrazovanje (2015), za uspostavljanje odnosa između roditelja i odgojitelja nužne su sljedeće pretpostavke: poštovanje, prihvaćanje, ohrabrivanje, podrška, aktivno slušanje te primjerenom odgojno djelovanje prema djetetu. Prema tome, kako bi se osigurala učinkovita komunikacija, roditelji i odgojitelji trebaju dati prioritet otvorenom i iskrenom dijalogu uz aktivno međusobno slušanje. Odgojitelji bi u razgovoru s roditeljima trebali koristiti pojednostavljeni jezik, osiguravajući da je poruka jasna i lako razumljiva, a istovremeno je prilagođavati specifičnoj situaciji. Važno je i da odgojitelji reguliraju svoje emocije i zadrže profesionalni stav, usklađujući izraze lica s riječima. Nadalje, odgojitelji bi trebali svesti upotrebu kompleksne terminologije na najmanju mjeru, suzdržati se od korištenja žargona, izbjegavati unaprijed stvorena mišljenja, pokazati empatiju bez pripisivanja krivnje te pristupiti interakciji prijateljskim i smirenim ponašanjem. Preporučuje se uvijek glasno pozdraviti te dati pozitivnu povratnu informaciju u problemskim situacijama (Miljak, 1996).

Važno je naglasiti da su odgojitelji ti koji preuzimaju vodstvo u promicanju učinkovite komunikacije i suradnje između predškolskih ustanova i roditelja. Odgojitelj treba pokazati inicijativu i želju za kontinuiranom suradnjom. „Oni su ti koji trebaju ‘otvoriti vrata’ vrtića, pozvati na suradnju utvrditi očekivanja roditelja, ponuditi svoje znanje i vještine kao odgovor na ta očekivanja, pokazati volju i spremnost za učenje od roditelja i s roditeljima“ (Ljubetić, 2001: 17).

### **3.3.1. Individualni razgovori**

Jedan od oblika interpersonalne komunikacije između odgojitelja i roditelja jest individualni razgovor. Riječ je o sastanku koji se odvija u odgojno-obrazovnoj skupini u kojem sudjeluju odgojitelj i roditelj. Prema Ljubetić (2014), individualni razgovori pokrivaju široki raspon tema, poput prilagodbe djeteta, djetetovih specifičnih potreba te rješavanja eventualnih problema. Kako bi se osiguralo povoljno okruženje za te razgovore, unutar predškolske ustanove treba osigurati miran i tih prostor bez ometanja. Trajanje i vrijeme sastanka trebaju se dogovoriti. U slučajevima kada odgojitelj smatra da nije dovoljno kompetentan u određenom području, na individualni sastanak može pozvati i stručnog suradnika koji će pomoći u pronalaženju rješenja (Rogulj, 2018).

Svrha individualnih razgovora nije nužno rješavanje određenog problema i kriznih situacija koje zabrinjavaju odgojitelje (Jeić i sur., 2013), s obzirom da se individualni sastanci mogu organizirati i s ciljem informiranja roditelja o djetetovu napretku budući da „individualni sastanci daju priliku boljega upoznavanja djeteta, njegovog života i funkcioniranja u obiteljskom okruženju“ (Novak i Zuzel, 2019: 97). Svakog roditelja zanima kako se njegovo dijete ponaša unutar predškolske ustanove u kojoj nakon boravka kod kuće provodi najveći dio svog vremena.

Osim što omogućuju roditeljima da uvide djetetov napredak, prednost je individualnih razgovora u tome što odgojitelji i roditelji mogu otvoreno razgovarati, često i o onome što nije moguće dijeliti u grupnom okruženju. Individualni razgovori korisni su stoga i za odgojitelje koji mogu dobiti informacije o djetetu koje roditelji nisu skloni iznositi tijekom roditeljskih sastanaka na kojima nemaju potpunu pozornost odgojitelja i apsolutnu privatnost. Stoga tijekom individualnog razgovora odgojitelji mogu roditeljima iznijeti svoja zapažanja o djetetovom ponašanju, napretku i cjelokupnom razvoju. U slučaju problema, roditelji i odgojitelji mogu nasamo razgovarati i dogovoriti odgovarajuće strategije za rješavanje kriznih situacija (Rogulj, 2018). Međutim, individualni razgovori imaju i određene nedostatke. Odgojitelji se za individualni razgovor trebaju kvalitetno pripremiti, a to zahtijeva vrijeme. Isto tako, postoji mogućnost da se odgojitelji i roditelji neće složiti i pronaći kompromis u određenoj situaciji. Stoga je ključno da odgojitelji znaju kako reagirati u takvim situacijama. Općenito se od odgojitelja očekuje da posjeduju suradničke sposobnosti, odnosno da uspostave zajedništvo s roditeljima koje se temelji na postizanju sklada u zajedničkim vrijednostima, stvaranju povezanosti, podjeli odgovornosti te suradničkom učenju (Višnjić Jevtić, 2018).

### **3.3.2. Druženja roditelja, djece i odgojitelja te radionice**

U predškolskim ustanovama organiziraju se zajednička druženja roditelja, djece i odgojitelja kao što su boravak roditelja u skupini, posjet radnom mjestu roditelja, zajednički izleti, sportski događaji i slično te razne kreativne radionice u kojima sudjeluju odgojitelji, djeca i roditelji (Gluščić i Pustaj, 2008; Jelić i sur., 2013). Ta zajednička druženja i radionice ubrajaju se u još jedan oblik interpersonalne komunikacije u kojoj sudjeluju odgojitelji i roditelji. Cilj je takvih druženja i radionica uspostaviti kvalitetne odnose između spomenutih sudionika (Milanović i sur., 2014). Nažalost, u praksi se često događa da roditelji predškolske djece izostaju s aktivnosti koje

vtić predlaže i realizira. Prema Ljubetić (2001), mnogobrojni su razlozi nepostojanja suradnje: od onih subjektivne naravi (nezainteresiranost, pogrešna uvjerenost o dostatnosti učinjenog, neuviđanje potrebnosti bliskije suradnje, nespremnost za ulaganje dodatnih napora i vremena) do razloga objektivne naravi (zasićenost i umor redovnim obvezama, stvarni nedostatak vremena). Odgojitelji bi roditelje koji ne sudjeluju u zajedničkim aktivnostima trebali pokušati motivirati na sudjelovanje u njima. Ipak, odgojitelji trebaju biti svjesni da nije svim roditeljima ugodno sudjelovati u takvim aktivnostima, stoga trebaju pronaći način na koji će roditelji moći sudjelovati (Rogulj, 2018). Stevanović (2003) ističe da s roditeljima koji ne sudjeluju u aktivnostima treba posebno raditi kako bi shvatili svoje nedostatke u odgoju djeteta.

### **3.3.3. Roditeljski sastanak**

Najčešći oblik interpersonalne komunikacije između odgojitelja i roditelja jesu roditeljski sastanci. Riječ je o sastancima koji mogu biti predavačkog, oglednog i komunikacijskog tipa (Milanović i sur., 2014; Višnjić Jevtić, 2018). Preporučljivo je roditeljske sastanke predavačkog tipa svesti na najmanju moguću mjeru jer je riječ o sastancima u koje se ne mogu u većoj mjeri uključivati roditelji. Roditeljski sastanci oglednog tipa, pak, jesu roditeljski sastanci na kojima odgojitelj roditeljima demonstrira metode podučavanja te sadržaj vlastitoga rada, a također ih informira o djetetovim reakcijama na takav rad. Kada je riječ o roditeljskim sastancima komunikacijskog tipa, taj tip sastanaka omogućuje diskusiju s roditeljima. Cilj je tih sastanaka poticanje razmjene mišljenja i iskustava između roditelja i odgojitelja (Milanović i sur., 2014)

Tijekom roditeljskog sastanka ključno je dati kratki uvod u temu te ideju o tome što roditelji mogu očekivati od tog sastanka. Naglasak treba staviti na poticanje prijateljskog i gostoljubivog okruženja za sve sudionike. Kako bi se ublažila eventualna napetost i potaknula roditeljska suradnja tijekom glavnog dijela sastanka, na početku svakog roditeljskog okupljanja provodi se uvodna igra (Ljubetić, 2014). Prema Milanović i suradnicima (2014), ključni su i odabir teme okupljanja i temeljita priprema. Kako bi se započelo roditeljsko okupljanje, obično se organizira uobičajena aktivnost koja promiče osjećaj lakoće i povezanosti među sudionicima, osiguravajući njihovu spremnost za nadolazeće rasprave. Kao i u radu s djecom, bitna je uključenost svih roditelja. U središnjem dijelu roditeljskog sastanka odgojitelj roditeljima kratko prezentira temu samog sastanka. Potom slijedi rasprava u kojoj odgojitelj treba osigurati da su svi roditelji

angažirani i uključeni. Ipak, treba uzeti u obzir da roditelji imaju različite osobnosti i da im može biti izazovno izražavati se i sudjelovati u raspravama pred velikom publikom (Ljubetić, 2014). Nakon rasprave roditelji iznose svoja stajališta i donose zaključke. To omogućava roditeljima da steknu uvid u različita stajališta te isti problem sagledaju iz različitih perspektiva. Za završetak roditeljskog sastanka obično se organizira završna igra u kojoj se stvara ugodna i opuštena atmosfera za odlazak roditelja (Bašić i sur., 2005).

### **3.3.4. Važnost uspješne interpersonalne komunikacije između odgojitelja i roditelja**

Suradnja između roditelja i odgojitelja važna je za odgojitelja i roditelja, ali je posebno važna za samo dijete (Glušćić i Pustaj, 2008). Kada dijete vidi da je komunikacija između roditelja i odgojitelja uspješna, ono se osjeća sigurno i voljeno, a same informacije koje roditelj i odgojitelj razmjenjuju osiguravaju potpunije zadovoljavanje djetetovih potreba, interesa i njegov optimalniji razvoj. Usklađenost odgojnih postupaka u obitelji i predškolskoj ustanovi otvara veće mogućnosti povoljnijeg utjecaja na dijete, što će u skladu s dječjim razvojnim mogućnostima pripomoći njegovom daljnjem odrastanju. S druge strane, neusklađenost odgojnih postupaka između roditelja i odgojitelja, što je često rezultat nedostatka komunikacije između te dvije strane, može djelovati zbunjujuće, pa čak i obeshrabrujuće na dijete (Jurčević-Lozančić, 2005).

Da je razvoj komunikacije između roditelja i odgojitelja važan za dijete pokazali su i rezultati nekih istraživanja (Bronfenbrenner, 1979; Honig, 1979; Powell, 1994; Edwards i sur., 1998; Milanović i sur., 2000; prema Ljubetić, 2001). Prema rezultatima tih istraživanja, „uspjeh djeteta je u proporcionalnoj suglasnosti s učestalosti aktivnog djelovanja roditelja u odgoju i obrazovanju djece u institucionalnim uvjetima“ (Kunstek, 2000; prema Ljubetić, 2011: 17). Nadalje, istraživanja pokazuju kako redovita komunikacija između odgojitelja i roditelja dovodi do boljih odnosa djeteta s vršnjacima, odraslima te utječe na djetetovo učenje (Mantizicopoulos, 2003; prema Ferić Šlehan, 2010), smanjuje utjecaj siromaštva na djetetove akademske i ponašajne ishode (McWayne i sur., 2004; prema Ferić Šlehan, 2010), a taj se povoljni utjecaj zadržava kroz vrijeme (Harvard Family Research Project, 2006; prema Ferić Šlehan, 2010).

Komunikacijski proces između roditelja i odgojitelja u predškolskoj ustanovi temelj je teorijskog okvira humanističke koncepcije odgoja i obrazovanja. Temeljne su odrednice tog

procesa odnosi koje je moguće definirati kao „redovita socijalna susretanja s određenim ljudima kroz određeno vrijeme s perspektivom trajanja u budućnosti“ (Bašić i sur., 2005: 31).



## **4. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE – INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA U PREDŠKOLSKIM USTANOVAMA NA PODRUČJU SPLITSKO-DALMATINSKE ŽUPANIJE**

U prvom dijelu ovog poglavlja strukturira se metodologija istraživanja, dok se u drugom dijelu analiziraju i interpretiraju rezultati.

### **4.1. Metodologija istraživanja**

Prije nego što se prikažu i analiziraju rezultati provedenog istraživanja, analizira se metodologija provedenoga istraživanja. U skladu s time, analiziraju se predmet i cilj istraživanja, istraživački zadatci, istraživačke hipoteze, metode i mjerni instrument te opis provođenja istraživanja.

#### **4.1.1. Predmet istraživanja**

Predmet istraživanja su stavovi odgojitelja predškolskih ustanova na području Splitsko-dalmatinske županije o ulozi interpersonalne komunikacije u predškolskim ustanovama.

#### **4.1.2. Cilj istraživanja**

Cilj je istraživanja ispitati stavove odgojitelja u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije o važnosti i utjecaju učinkovite interpersonalne komunikacije između odgojitelja i roditelja te odgojitelja i djeteta.

### **4.1.3. Zadatci istraživanja**

Na temelju istaknutoga cilja, zadatci su istraživanja sljedeći:

- ispitati stavove odgojitelja u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije o važnosti učinkovite interpersonalne komunikacije između odgojitelja i djeteta za djetetov cjelokupni razvoj
- ispitati stavove odgojitelja u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije o pozitivnom utjecaju učinkovite interpersonalne komunikacije između odgojitelja i roditelja na djetetov cjelokupni razvoj
- ispitati postoji li statistički značajna razlika u stavovima odgojitelja u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije o ulozi interpersonalne komunikacije u tim ustanovama s obzirom na godine radnog staža.

### **4.1.4. Istraživačke hipoteze**

Na temelju određenoga općeg cilja i specifičnih ciljeva istraživanja, postavljaju se sljedeće istraživačke hipoteze:

H1: Pretpostavlja se da odgojitelji u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije smatraju da je učinkovita interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta važna za djetetov cjelokupni razvoj.

H2: Pretpostavlja se da odgojitelji u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije smatraju da učinkovita interpersonalna komunikacija između odgojitelja i roditelja pozitivno utječe na djetetov cjelokupni razvoj.

H3: Pretpostavlja se da ne postoji statistički značajna razlika među stavovima odgojitelja u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije o ulozi interpersonalne komunikacije u tim ustanovama s obzirom na godine radnog staža.

#### **4.1.5. Metoda i mjerni instrument**

Metoda korištena u istraživanju jest metoda anketiranja. U istraživanju je korišten anketni upitnik posebno osmišljen za potrebe istraživanja. Upitnik je uključivao tri dijela. Prvi dio anketnog upitnika sadrži pitanja vezana za socio-demografske podatke o ispitanicima. Taj dio sadrži pitanja o spolu, dobi, godinama radnog iskustva te završenom stupnju obrazovanja. Drugi dio upitnika sadrži deset tvrdnji o ulozi interpersonalne komunikacije između odgojitelja i djeteta u predškolskim ustanovama. Ispitanici su zamoljeni da odgovore odabirom broja na Likertovoj ljestvici od 1 do 5 koji najbolje odgovara tome u kolikoj se mjeri slažu s navedenom tvrdnjom. Pritom su brojevi imali sljedeće značenje: 1 – „uopće se ne slažem“; 2 – „djelomično se ne slažem“; 3 – „niti se slažem, niti se ne slažem“; 4 – „djelomično se slažem“ i 5 – „u potpunosti se slažem“. Treći dio anketnog upitnika bio je koncipiran na jednaki način kao i drugi dio upitnika, ali je sadržavao 13 tvrdnji koje se odnose na ulogu interpersonalne komunikacije između odgojitelja i roditelja u predškolskim ustanovama. Za istraživanje statistički značajnih razlika među ispitanicima korišten je hi-kvadrat test izrađen u programu Excel.

#### **4.1.6. Opis provođenja istraživanja**

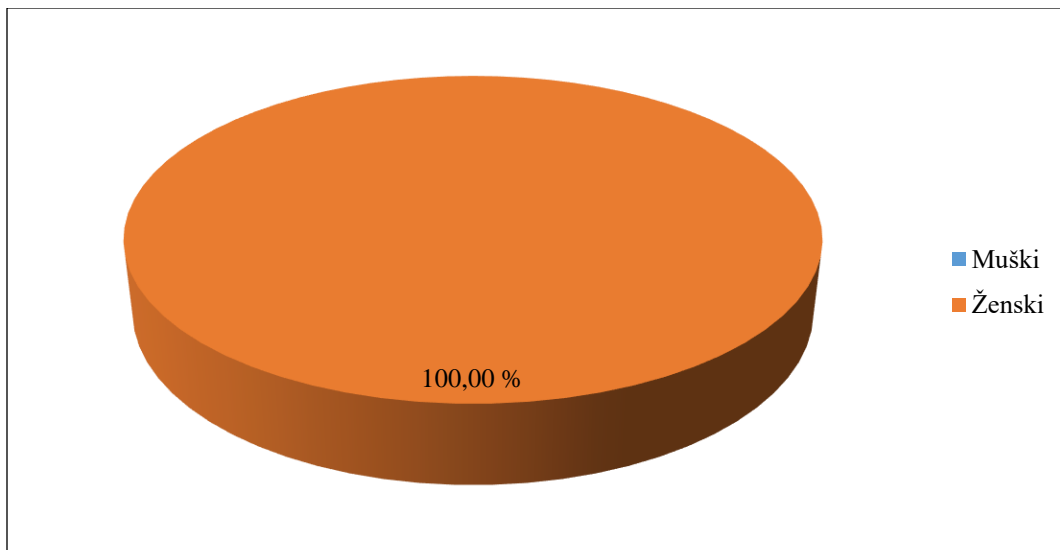
Istraživanje je provedeno tijekom travnja i u prvoj polovici svibnja 2024. godine u skladu s etičkim načelima koja se odnose na upoznavanje ispitanika, odnosno odgojitelja s ciljem istraživanja, anonimnošću iznošenja vlastitog mišljenja te obaviješću da će se rezultati koristiti isključivo za potrebe istraživanja vezanog za izradu diplomskog rada. Anketni upitnik kreiran je u Google obrascima te je putem elektroničke pošte i društvenih mreža podijeljen odgojiteljima zaposlenima u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije.

#### **4.2. Rezultati provedenog istraživanja**

U ovom se dijelu rada prikazuju rezultati provedenog istraživanja. Prvo se analiziraju socio-demografski podatci o ispitanicima, a zatim stavovi odgojitelja o ulozi interpersonalne komunikacije u predškolskim ustanovama.

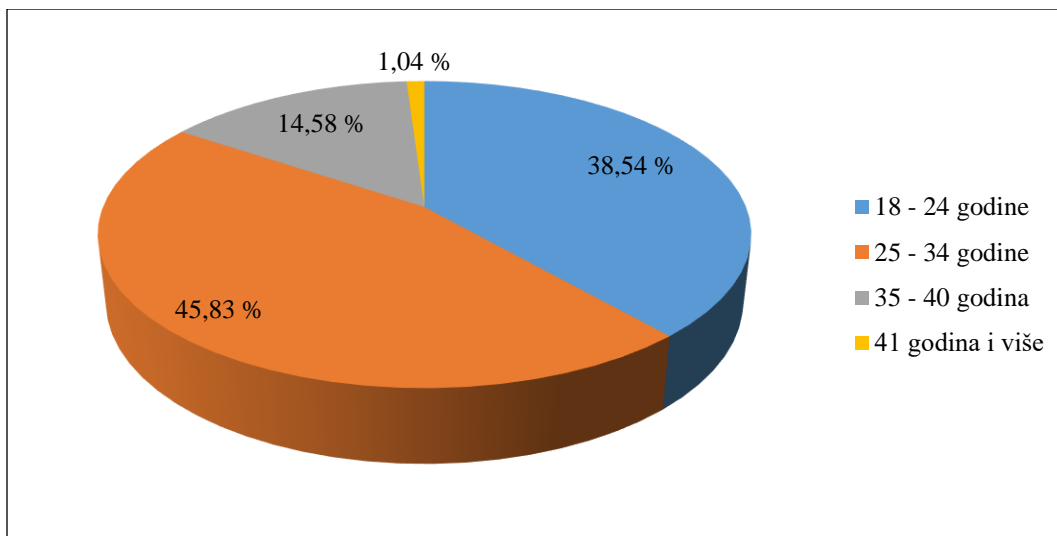
#### 4.2.1. Uzorak ispitanika

U istraživanju je sudjelovalo 96 ispitanika, odnosno odgojitelja zaposlenih u predškolskim ustanovama iz Splitsko-dalmatinske županije. Svi su ispitanici prije provođenja istraživanja bili upoznati s njegovim ciljem te s tim da se istraživanje provodi anonimno, a u istraživanju su sudjelovali odgojitelji zaposleni u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije koji su u njemu pristali sudjelovati. Iz istraživanja su bili isključeni odgojitelji koji nisu zaposleni u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije. Struktura ispitanika s obzirom na spol prikazana je na slici 2.



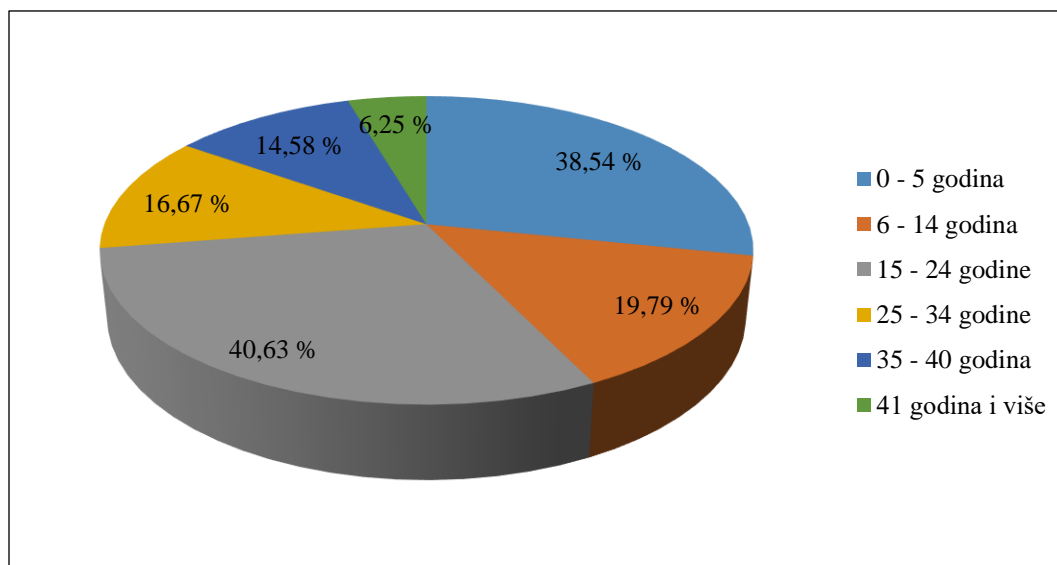
**Slika 2.** Struktura ispitanika s obzirom na spol

Vidljivo je da su u istraživanju sudjelovale isključivo ispitanice ženskog spola, odnosno odgojiteljice. Nadalje, struktura ispitanika s obzirom na dob prikazana je na slici 3.



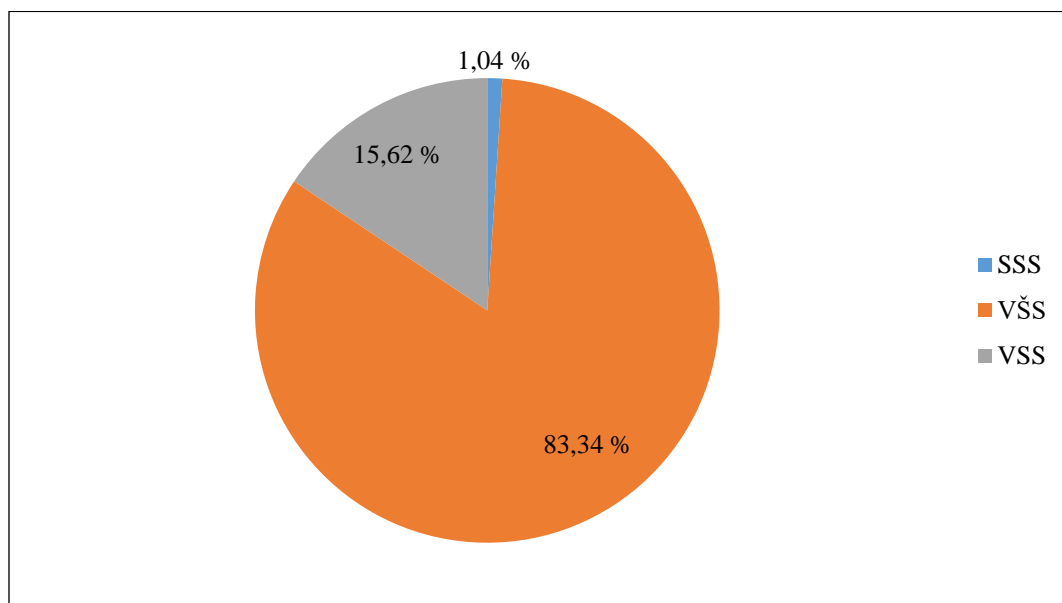
**Slika 3.** Struktura ispitanika s obzirom na dob

Kada je riječ o dobi, najviše je ispitanica bilo u dobi između 25 i 34 godine (44 ispitanice, odnosno njih 45,83%), zatim slijede ispitanice u dobi između 18 i 24 godine (37 ispitanica ili 38,54 %) te ispitanice u dobi od 35 do 40 godina (njih 14 ili 14,58 %), dok je najmanje ispitanica u dobi od 41 godine i više (jedna ispitanica ili 1,04 %). Struktura ispitanika s obzirom na godine radnog staža prikazana je na slici 4.



**Slika 4.** Struktura ispitanika s obzirom na godine radnog staža

S obzirom na radni staž pokazalo se da je najviše ispitanica imalo između 15 i 24 godine radnog staža (njih 39 ili 40,63 %). Zatim slijede ispitanice koje su imale između 6 i 14 godina radnog staža (njih 19 ili 19,79 %), ispitanice koje su imale između 25 i 34 godine radnog staža (16 ispitanica ili njih 16,67 %), ispitanice koje su imale do 5 godina radnog staža (14 ispitanica ili njih 14,58 %) te ispitanice koje su imale između 35 i 40 godina radnog staža (6,25 %). Najmanje je ispitanica koje su imale 41 i više godina radnog staža (dvije ispitanice ili njih 2,08 %). Podjela ispitanica s obzirom na završenu razinu obrazovanja prikazana je na slici 5.



**Slika 5.** Struktura ispitanika s obzirom na stupanj obrazovanja

S obzirom na stupanj obrazovanja prevladale su ispitanice koje imaju završenu višu stručnu spremu (njih 80 ili 83,34 % od ukupnog broja ispitanica). Samo 15 ispitanica ili njih 15,62 % ima visoku stručnu spremu, dok je jedna ispitanica ili njih 1,04 % od ukupnog broja ispitanika sa završenom srednjom školom.

#### 4.2.2. Stavovi odgojitelja o ulozi interpersonalne komunikacije u predškolskim ustanovama

U drugom dijelu anketnog upitnika odgojitelji su zamoljeni da izraze stavove o ulozi interpersonalne komunikacije u predškolskim ustanovama, i to o ulozi interpersonalne komunikacije između odgojitelja i djeteta te između odgojitelja i djetetovih roditelja. Stavovi odgojitelja vezani za ulogu interpersonalne komunikacije u komunikaciji s djetetom u predškolskim ustanovama prikazani su u tablici 1.

**Tablica 1.** Stavovi odgojitelja vezani za ulogu interpersonalne komunikacije u komunikaciji s djetetom u predškolskim ustanovama

| Tvrdnje   | Uopće se ne slažem   |      | Djelomično se ne slažem |      | Niti se slažem, niti se ne slažem |      | Djelomično se slažem |       | U potpunosti se slažem |       |
|---|--|------|-------------------------|------|-----------------------------------|------|----------------------|-------|------------------------|-------|
|   | N  | %    | N                       | %    | N                                 | %    | N                    | %     | N                      | %     |
|   | Uspješna interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta važna je kako bi se dijete naučilo kvalitetno komunicirati. | 0    | 0,00                    | 0    | 0,00                              | 2    | 2,08                 | 14    | 14,58                  | 80    |
| Uspješna interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta važna je u svrhu unaprjeđenja odgojno-obrazovnog rada u predškolskim ustanovama.             | 0  | 0,00 | 1                       | 1,04 | 3                                 | 3,12 | 18                   | 18,75 | 74                     | 77,08 |
| Nužno je da komunikacija između odgojitelja i djeteta bude dvosmjerna.  | 0  | 0,00 | 1                       | 1,04 | 4                                 | 4,16 | 17                   | 17,70 | 74                     | 77,08 |
| Nužno je da odgojitelji unaprjeđuju svoje komunikacijske vještine kako bi komunikacija s djetetom u predškolskim ustanovama bila što kvalitetnija i uspješnija. | 0  | 0,00 | 0                       | 0,00 | 2                                 | 2,08 | 10                   | 10,42 | 84                     | 87,50 |
| U predškolskoj ustanovi otvorenost odgojitelja važna je za uspješniju komunikaciju s djetetom.  | 0  | 0,00 | 0                       | 0,00 | 4                                 | 4,16 | 13                   | 10,42 | 79                     | 82,30 |

|   |   |      |   |      |   |      |    |       |    |       |
|---|---|------|---|------|---|------|----|-------|----|-------|
| Odgojitelj treba biti ljubazan i topao u interpersonalnoj komunikaciji s djetetom.  | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 2 | 2,08 | 10 | 10,42 | 84 | 87,50 |
| Odgojitelj treba biti spreman uvijek saslušati dijete te mu dopustiti da izrazi neslaganje s određenom situacijom bez ikakvog straha. | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 5 | 5,20 | 10 | 10,42 | 81 | 84,38 |
| Ključno je da se odgojitelji u interpersonalnoj komunikaciji s djetetom u predškolskoj ustanovi izražavaju jasno i dovoljno glasno.   | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 2 | 2,08 | 19 | 19,79 | 75 | 78,12 |
| Odgojitelji u interpersonalnoj komunikaciji trebaju koristiti jasne rečenice i riječi koje će dijete razumjeti.                       | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 1 | 1,04 | 6  | 6,25  | 89 | 92,70 |
| Uspješna interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta pozitivno utječe na djetetov razvoj.                               | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 1 | 1,04 | 14 | 14,58 | 81 | 84,38 |

Gotovo se svi ispitanici slažu s tvrdnjom da je uspješna interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta važna kako bi se dijete naučilo kvalitetno komunicirati. Točnije, vidljivo je da se 83,34 % ispitanika s tom tvrdnjom u potpunosti slaže, dok se njih 14,58 % djelomično slaže. Nadalje, s tvrdnjom da je uspješna interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta važna u svrhu unaprjeđenja odgojno-obrazovnog rada u predškolskim ustanovama u potpunosti se slaže 77,08 % ispitanika, dok se njih 18,75 % djelomično slaže. Podjednak je udio ispitanika koji se u potpunosti slaže s time da je nužno da komunikacija između odgojitelja i djeteta bude dvosmjerna (77,08 %), odnosno koji se djelomično slažu s tom tvrdnjom (17,70 %). Isto tako, značajan je udio ispitanika koji se u potpunosti slažu s tvrdnjom da je nužno da odgojitelji unaprjeđuju svoje komunikacijske vještine kako bi komunikacija s djetetom u predškolskim ustanovama bila što kvalitetnija i uspješnija (njih 87,50 %). Slijede ispitanici koji se djelomično slažu s tom tvrdnjom (njih 10,42 %). Slično su raspoređeni odgovori ispitanika kada je riječ i o sljedećim tvrdnjama u anketnom upitniku. Tako se 82,30 % ispitanika u potpunosti



slaže, a njih 10,42 % djelomično slaže s time da je u predškolskoj ustanovi otvorenost odgojitelja važna za uspješniju komunikaciju s djetetom, 87,50 % odgojitelja u potpunosti se slaže s time da odgojitelj treba biti ljubazan i topao u interpersonalnoj komunikaciji s djetetom, dok se s tom tvrdnjom djelomično slaže 10,42 % ispitanika, a 84,38 % ispitanika se u potpunosti slaže, dok se 10,42 % ispitanika djelomično slaže s tvrdnjom da odgojitelj treba biti spreman uvijek saslušati dijete te mu dopustiti da izrazi neslaganje s određenom situacijom bez ikakvog straha. Pokazalo se i da se 78,12 % ispitanika u potpunosti slaže, a njih 19,79 % djelomično slaže s time da je ključno da se odgojitelji u interpersonalnoj komunikaciji s djetetom u predškolskoj ustanovi izražavaju jasno i dovoljno glasno, da se 92,70 % ispitanika u potpunosti slaže, a njih 6,25 % djelomično slaže s time da odgojitelji u interpersonalnoj komunikaciji trebaju koristiti jasne rečenice i riječi koje će dijete razumjeti te da se 84,38 % ispitanika u potpunosti slaže, a njih 14,5 % djelomično slaže s tvrdnjom da uspješna interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta pozitivno utječe na djetetov razvoj. U tablici 2 prikazani su stavovi odgojitelja vezani za ulogu interpersonalne komunikacije u komunikaciji s roditeljima djece koja pohađaju predškolske ustanove.

**Tablica 2.** Stavovi odgojitelja vezani za ulogu interpersonalne komunikacije u komunikaciji s roditeljima djece koja pohađaju predškolske ustanove

| Tvrdnje   | Uopće se ne slažem   |      | Djelomično se ne slažem |      | Niti se slažem, niti se ne slažem |       | Djelomično se slažem |       | U potpunosti se slažem |       |
|---|--|------|-------------------------|------|-----------------------------------|-------|----------------------|-------|------------------------|-------|
|   | N  | %    | N                       | %    | N                                 | %     | N                    | %     | N                      | %     |
|   | Kvalitetna komunikacija između odgojitelja i roditelja nužna je kako bi djeca naučila kvalitetno komunicirati. | 0    | 0,00                    | 0    | 0,00                              | 0     | 0,00                 | 0     | 0,00                   | 96    |
| Kada dijete vidi da je komunikacija između odgojitelja i roditelja uspješna, ono se osjeća sigurno i voljeno. | 0  | 0,00 | 1                       | 1,04 | 6                                 | 6,25  | 14                   | 14,58 | 75                     | 78,12 |
| Nedostatak interpersonalne komunikacije između odgojitelja i  | 0  | 0,00 | 1                       | 1,04 | 10                                | 10,41 | 29                   | 30,20 | 56                     | 58,34 |

|  |   |      |    |       |    |       |    |       |    |       |  |
|--|---|------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|--|
| roditelja može djelovati<br>zbunjujuće, pa čak i<br>obeshrabrujuće na dijete.  |   |      |    |       |    |       |    |       |    |       |  |
| Često je komunikacija između<br>odgojitelja i roditelja jednosmjerna.  | 4 | 4,16 | 10 | 10,41 | 34 | 35,42 | 27 | 28,12 | 21 | 21,87 |  |
| U komunikaciji s roditeljima<br>odgojitelj treba koristiti različite<br>oblike interpersonalne<br>komunikacije ovisno o situaciji.   | 0 | 0,00 | 0  | 0,00  | 5  | 5,20  | 32 | 33,33 | 59 | 61,46 |  |
| Najučinkovitiji oblik komunikacije<br>s roditeljima jesu individualni<br>razgovori.  | 1 | 0,00 | 0  | 0,00  | 8  | 8,33  | 42 | 43,75 | 45 | 46,87 |  |
| Za kvalitetnu interpersonalnu<br>komunikaciju s roditeljima<br>odgojitelj treba imati razvijene<br>govorne i komunikacijske vještine.  | 0 | 0,00 | 0  | 0,00  | 4  | 4,16  | 25 | 26,04 | 67 | 69,80 |  |
| Roditelji često nemaju<br>razumijevanja za odgojitelje i<br>uvjete u kojima rade, što negativno<br>utječe na komunikaciju između<br>odgojitelja i roditelja.   | 1 | 1,04 | 7  | 7,29  | 21 | 21,88 | 36 | 37,50 | 31 | 32,30 |  |
| Dvosmjerna komunikacija između<br>odgojitelja i roditelja važna je kako<br>bi se razmjenjivale informacije o<br>djetetovim individualnim<br>potrebama i razvojnem<br>napredovanju.                         | 0 | 0,00 | 0  | 0,00  | 1  | 1,04  | 11 | 11,46 | 84 | 87,50 |  |
| Same informacije koje roditelj i<br>odgojitelj razmjenjuju tijekom<br>interpersonalne komunikacije<br>osiguravaju potpunije<br>zadovoljavanje djetetovih potreba,<br>interesa i njegov optimalniji razvoj. | 0 | 0,00 | 0  | 0,00  | 3  | 3,16  | 23 | 23,96 | 70 | 72,92 |  |
| Važno je da se komunikacija<br>između odgojitelja i roditelja<br>temelji na povjerenju, otvorenosti,<br>toleranciji, objektivnosti i   | 0 | 0,00 | 0  | 0,00  | 1  | 1,04  | 7  | 7,30  | 88 | 91,66 |  |

spremnosti za uvažavanje osobnih i profesionalnih kompetencija te dogovaranju u obavljanju zajedničke, složene zadaće odgajanja.

|  |   |      |   |      |   |      |    |       |    |       |
|--|---|------|---|------|---|------|----|-------|----|-------|
| Za odgojitelja je komunikacija s roditeljem važna jer informacije koje odgojitelj dobiva od roditelja uvelike olakšavaju njegovo razumijevanje djeteta i rad s djetetom. | 0 | 0,00 | 1 | 1,04 | 1 | 1,04 | 7  | 7,30  | 87 | 90,62 |
| Inicijativa za kvalitetnom i uspješnom komunikacijom na relaciji odgojitelj – roditelj potječe od odgojitelja koji treba „otvoriti vrata“ predškolske ustanove.          | 0 | 0,00 | 4 | 4,16 | 9 | 9,38 | 26 | 27,08 | 57 | 59,38 |

Kada je riječ o stavovima ispitanika vezanima za interpersonalnu komunikaciju između odgojitelja i roditelja djece koja pohađaju predškolske ustanove, pokazalo se da se svi ispitanici u potpunosti slažu s tvrdnjom da je kvalitetna komunikacija između odgojitelja i roditelja nužna kako bi djeca naučila kvalitetno komunicirati, dok se s tvrdnjom da se dijete osjeća sigurno i voljeno kada vidi da je komunikacija između odgojitelja i roditelja uspješna u potpunosti slaže 78,12 % ispitanika, a njih 14,58 % djelomično se slaže. Nadalje, s tvrdnjom da nedostatak interpersonalne komunikacije između odgojitelja i roditelja može djelovati zbunjujuće, pa čak i obeshrabrujuće na dijete u potpunosti se slaže 58,34 % ispitanika, dok se njih 30,20 % djelomično slaže. Kada je riječ o tvrdnji da je komunikacija između odgojitelja i roditelja često jednosmjerna, odgovori su ispitanika podijeljeni. Tako se s tom tvrdnjom najveći udio ispitanika (njih 35,42 %) niti slaže, niti ne slaže, 28,12 % ispitanika djelomično se slaže, dok se njih 21,87 % u potpunosti slaže. Nadalje, s tvrdnjom da u komunikaciji s roditeljima odgojitelj treba koristiti različite oblike interpersonalne komunikacije ovisno o situaciji u potpunosti se slaže 61,46 % ispitanika, a njih 33,33 % djelomično se slaže, dok se s tvrdnjom da najučinkovitiji oblik komunikacije s roditeljima jesu individualni razgovori u potpunosti slaže 46,8 % ispitanika, a njih 43,75% djelomično se slaže. Da za kvalitetnu interpersonalnu s roditeljima odgojitelj treba imati razvijene govorne i komunikacijske vještine smatra 69,80 % ispitanika koji se s tom tvrdnjom u potpunosti slažu, dok

se njih 26,04 % djelomično slaže. Odgovori ispitanika podijeljeni su i na sljedećoj tvrdnji. Naime, 32,30 % ispitanika u potpunosti se slaže s time da roditelji često nemaju razumijevanja za odgojitelje i uvjete u kojima rade, što negativno utječe na komunikaciju između odgojitelja i roditelja, dok se s time djelomično slaže 37,50 % ispitanika, a njih 21,88 % niti se slaže, niti ne slaže. S tvrdnjom da je dvosmjerna komunikacija između odgojitelja i roditelja važna kako bi se razmjenjivale informacije o djetetovim individualnim potrebama i razvojnom napredovanju u potpunosti se slaže 87,50 % ispitanika, a njih 11,46 % djelomično se slaže, dok se s tvrdnjom da same informacije koje roditelj i odgojitelj razmjenjuju tijekom interpersonalne komunikacije osiguravaju potpunije zadovoljavanje djetetovih potreba, interesa i njegov optimalni razvoj u potpunosti slaže 72,92 % ispitanika, a njih 23,96% djelomično se slaže. S tvrdnjom da je važno da se komunikacija između odgojitelja i roditelja temelji na povjerenju, otvorenosti, toleranciji, objektivnosti i spremnosti za uvažavanje osobnih i profesionalnih kompetencija te dogovaranju u obavljanju zajedničke, složene zadaće odgajanja u potpunosti se slaže 91,66 % ispitanika, dok se njih 7,30 % djelomično slaže. Naposljetku, s tvrdnjama da je za odgojitelja komunikacija s roditeljem važna jer informacije koje odgojitelj dobiva od roditelja uvelike olakšavaju njegovo razumijevanje djeteta i rad s djetetom te da inicijativa za kvalitetnom i uspješnom komunikacijom na relaciji odgojitelj – roditelj potječe od odgojitelja koji treba „otvoriti vrata“ predškolske ustanove u potpunosti se slaže 90,62 % ispitanika, odnosno njih 59,38 %, dok se 7,30 %, odnosno 27,08 % ispitanika djelomično slaže s navedenim tvrdnjama.

U sljedećim se tablicama analizira postojanje statistički značajne razlike u stavovima odgojitelja o interpersonalnoj komunikaciji između odgojitelja i djeteta, odnosno odgojitelja i djetetovih roditelja s obzirom na godine radnog staža. Rezultati vezani za komunikaciju između odgojitelja i djeteta prikazani su u tablici 3.

**Tablica 3.** Postojanje statistički značajne razlike u stavovima odgojitelja o interpersonalnoj komunikaciji između odgojitelja i djeteta s obzirom na godine radnog staža prema hi-kvadrat testu

| Godine radnog staža       | Odgovori 1 - 3 | Odgovor 4    | Odgovor 5     | <i>P</i> |
|---------------------------|----------------|--------------|---------------|----------|
| <b>Do 5 godina</b>        | 3 (2,14 %)     | 17 (12,14 %) | 120 (85,72 %) |          |
| <b>Od 6 do 14 godina</b>  | 4 (2,10 %)     | 15 (7,90 %)  | 171 (90,00 %) |          |
| <b>Od 15 do 24 godine</b> | 14 (3,68 %)    | 59 (15,52 %) | 307 (80,80 %) | 0,117    |
| <b>Od 25 do 34 godine</b> | 3 (1,87 %)     | 25 (15,63 %) | 132 (82,50 %) |          |
| <b>35 godina i više</b>   | 4 (5,00 %)     | 15 (18,75 %) | 61 (76,25 %)  |          |

\*  $\chi^2$ -test

Prema prikazanim podacima vidljivo je da nije uočeno postojanje statistički značajne razlike u odgovorima ispitanika, odnosno u stavovima odgojitelja o interpersonalnoj komunikaciji između odgojitelja i djeteta s obzirom na godine radnog staža (hi kvadrat =12,85; p = 0,117; df=8). Postojanje statistički značajne razlike u stavovima odgojitelja o interpersonalnoj komunikaciji između odgojitelja i roditelja s obzirom na godine radnog staža prema hi-kvadrat testu prikazano je u tablici 4.

**Tablica 4.** Postojanje statistički značajne razlike u stavovima odgojitelja o interpersonalnoj komunikaciji između odgojitelja i roditelja s obzirom na godine radnog staža prema hi-kvadrat testu

| Godine radnog staža       | Odgovori 1 - 3 | Odgovor 4     | Odgovor 5     | <i>P</i> |
|---------------------------|----------------|---------------|---------------|----------|
| <b>Do 5 godina</b>        | 16 (8,88 %)    | 46 (25,55 %)  | 119 (65,57 %) |          |
| <b>Od 6 do 14 godina</b>  | 27 (10,94 %)   | 52 (21,05 %)  | 168 (68,01 %) |          |
| <b>Od 15 do 24 godine</b> | 54 (10,94 %)   | 135 (27,32 %) | 305 (61,74 %) | 0,467    |
| <b>Od 25 do 34 godina</b> | 23 (11,00 %)   | 42 (20,10 %)  | 144 (68,90 %) |          |
| <b>35 godina i više</b>   | 14 (13,47 %)   | 24 (23,07 %)  | 66 (63,46 %)  |          |

\*  $\chi^2$ -test

Nije se pokazalo da postoji statistički značajna razlika u stavovima ispitanika o interpersonalnoj komunikaciji između odgojitelja i roditelja djece koja pohađaju predškolske ustanove s obzirom na godine radnog staža (hi kvadrat =7,66; p = 0,467; df=8).

### 4.3. Rasprava

Na temelju prikazanih rezultata provedenog istraživanja vidljivo je da odgojitelji u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije smatraju da je učinkovita interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta važna za djetetov cjelokupni razvoj. Tako se pokazalo da velika većina ispitanika smatra da je uspješna interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta važna kako bi se dijete naučilo kvalitetno komunicirati, da je uspješna interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta važna u svrhu unapređenja odgojno-obrazovnog rada u predškolskim ustanovama, da je nužno da komunikacija između odgojitelja i djeteta bude dvosmjerna, da je nužno da odgojitelji unapređuju svoje komunikacijske vještine kako

bi komunikacija s djetetom u predškolskim ustanovama bila što kvalitetnija i uspješnija, da je u predškolskoj ustanovi otvorenost odgojitelja važna za uspješniju komunikaciju s djetetom, da odgojitelj treba biti spreman uvijek saslušati dijete te mu dopustiti da izrazi neslaganje s određenom situacijom bez ikakvog straha, da je ključno da se odgojitelji u interpersonalnoj komunikaciji s djetetom u predškolskoj ustanovi izražavaju jasno i dovoljno glasno te da uspješna interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta pozitivno utječe na djetetov razvoj. Time se može potvrditi prva istraživačka hipoteza. Takvi su rezultati u skladu sa zapažanjima nekih drugih autora, poput Wang i suradnika (2023), Pianta i Stuhlmana (2004).

Nadalje, rezultati provedenog istraživanja pokazali su da odgojitelji u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije smatraju da učinkovita interpersonalna komunikacija između odgojitelja i roditelja pozitivno utječe na djetetov cjelokupni razvoj, čime se potvrđuje i druga istraživačka hipoteza. Točnije, rezultati provedenog istraživanja pokazali su da većina ispitanika smatra da je kvalitetna komunikacija između odgojitelja i roditelja nužna kako bi djeca naučila kvalitetno komunicirati, da se dijete osjeća sigurno i voljeno kada vidi da je komunikacija između odgojitelja i roditelja uspješna, da u komunikaciji s roditeljima odgojitelj treba koristiti različite oblike interpersonalne komunikacije ovisno o situaciji, da za kvalitetnu interpersonalnu komunikaciju s roditeljima odgojitelj treba imati razvijene govorne i komunikacijske vještine, da je dvosmjerna komunikacija između odgojitelja i roditelja važna kako bi se razmjenjivale informacije o djetetovim individualnim potrebama i razvojnom napredovanju, da same informacije koje roditelj i odgojitelj razmjenjuju tijekom interpersonalne komunikacije osiguravaju potpunije zadovoljavanje djetetovih potreba, interesa i njegov optimalni razvoj, da je važno da se komunikacija između odgojitelja i roditelja temelji na povjerenju, otvorenosti, toleranciji, objektivnosti i spremnosti za uvažavanjem osobnih i profesionalnih kompetencija te dogovaranju u obavljanju zajedničke složene zadaće odgajanja, da je za odgojitelja komunikacija s roditeljem važna jer informacije koje odgojitelj dobiva od roditelja uvelike olakšavaju njegovo razumijevanje djeteta i rad s djetetom te da inicijativa za kvalitetnom i uspješnom komunikacijom na relaciji odgojitelj – roditelj potječe od odgojitelja koji treba „otvoriti vrata“ predškolske ustanove. Važnost uključenosti roditelja u djetetov odgojno-obrazovni proces, pri čemu komunikacija između roditelja i odgojitelja ima ključnu ulogu, potvrđuju i drugi autori (Hoover-Dempsey i Sandler, 1997; Epstein, 2001, 2010; Reilly, 2008; Gu, 2017; prema Major, 2023).

Kada je riječ o postojanju statistički značajnih razlika među stavovima odgojitelja u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije o ulozi interpersonalne komunikacije u tim ustanovama s obzirom na godine radnog staža pokazalo se da ne postoje statistički značajne razlike u stavovima odgojitelja kada je riječ o ulozi interpersonalne komunikacije u odnosu između odgojitelja i djeteta, kao ni u odnosu između odgojitelja i roditelja djece koja pohađaju predškolske ustanove. U skladu s time, može se potvrditi i treća istraživačka hipoteza, odnosno može se zaključiti da ne postoji statistički značajna razlika među stavovima odgojitelja u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije o ulozi interpersonalne komunikacije u tim ustanovama s obzirom na godine radnog staža.

Provedeno istraživanje jedno je od rjeđih u Republici Hrvatskoj u kojem se ispituje uloga interpersonalne komunikacije u predškolskim ustanovama. Treba napomenuti da provedeno istraživanje ima određena ograničenja. Naime, provedeno je na manjem uzorku ispitanika, pa se rezultati ne mogu primijeniti na opću populaciju. U tom bi slučaju istraživanje trebalo provesti na značajno većem broju ispitanika i u različitim hrvatskim gradovima. U okviru budućih istraživanja bilo bi poželjno ispitati stavove roditelja o interpersonalnoj komunikaciji u predškolskim ustanovama ili učinke učinkovite interpersonalne komunikacije na djecu rane i predškolske dobi.



## 5. ZAKLJUČAK

Interpersonalna komunikacija uključuje jednog pojedinca koji služi kao autor poruke i prenosi je putem kanala do jednog ili više primatelja. Ta vrsta komunikacije obuhvaća i verbalne i neverbalne radnje. Razvijanje vještih komunikacijskih sposobnosti ključno je za uključivanje u učinkovitu interpersonalnu komunikaciju. Značaj učinkovite interpersonalne komunikacije proteže se na različite domene, pa tako i na ustanove ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja u kojima sudjeluju odgojitelji, djeca, roditelji i stručni suradnici. Kao i svaka druga vještina, interpersonalna komunikacija može se steći i usavršiti učenjem i vježbom. Dok komunikacijske vještine imaju vrijednost u brojnim profesijama, one imaju posebnu važnost u područjima koja uključuju ljudsku interakciju unutar društvenog okvira. Stoga odgojitelji trebaju razvijati posebne komunikacijske vještine koje su korisne u interpersonalnoj komunikaciji.

Kompetencije koje bi trebali posjedovati odgojitelji, a koje su važne za interpersonalnu komunikaciju, uključuju aktivno slušanje, tehnike postavljanja pitanja, empatiju, asertivnost, razumijevanje društvenih normi i konteksta, samosvijest, aktivno sudjelovanje u komunikaciji, prilagodljivost u ponašanju i korištenje „ja“, „ti“ i „mi“ poruka. U radu s djecom predškolske dobi bitno je da ih odgojitelji usmjeravaju prema razvijanju potrebnih vještina za otvorenu i samostalnu komunikaciju, kako s odraslima, tako i s vršnjacima. Odgojitelji igraju ključnu ulogu u podučavanju djece učinkovitoj komunikaciji, uključujući kada i kako razgovarati o određenim temama. Za poticanje komunikacije kod djece važno je postavljati prikladna pitanja, davati odgovore i poticati smislene razgovore. Usto, odgojitelji bi trebali pitati djecu o prošlim događajima, poticati rasprave o njihovim emocijama i njihovim mogućim uzrocima te im omogućiti slobodu da izraze svoje misli, komentare i objašnjenja. Takav je pristup neophodan za poticanje intelektualnog i kreativnog razvoja djece. Podrška djeci, pomoć u suočavanju sa svakodnevnim izazovima i održavanje pozitivnog pristupa prema njima ključni su zadatci roditelja i odgojitelja. Učinkovita interpersonalna komunikacija između odgojitelja i roditelja također je važna. Međusobnom suradnjom roditelji i odgojitelji mogu steći sveobuhvatno razumijevanje djeteta i razviti obrazovne strategije koje zadovoljavaju njihove jedinstvene potrebe i razvojne karakteristike. Kako bi se osigurala učinkovita komunikacija, važno je da roditelji i odgojitelji vode otvoren i iskren dijalog, aktivno slušajući jedni druge. Kada dijete svjedoči uspješnoj komunikaciji roditelja i odgojitelja, osjeća se sigurno i voljeno. Razmjena informacija između

roditelja i odgojitelja osigurava potpuno zadovoljenje djetetovih potreba, interesa i optimalnog razvoja. Usklađivanjem odgojne prakse u obiteljskom i predškolskom okruženju otvaraju se veće mogućnosti pozitivnog utjecaja na odrastanje djeteta u skladu s njegovim razvojnim mogućnostima.

Za potrebe diplomskog rada provedeno je istraživanje u kojem su se ispitivali stavovi odgojitelja u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije o ulozi interpersonalne komunikacije u predškolskim ustanovama. U istraživanju je sudjelovalo ukupno 96 ispitanika, odnosno odgojiteljica koje su *online* ispunile anketni upitnik kreiran posebno za potrebe istraživanja. Rezultati provedenog istraživanja pokazali su da odgojitelji u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije smatraju da je učinkovita interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta važna za djetetov cjelokupni razvoj te da odgojitelji u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije smatraju da učinkovita interpersonalna komunikacija između odgojitelja i roditelja pozitivno utječe na djetetov cjelokupni razvoj. Isto tako, pokazalo se da ne postoji statistički značajna razlika među stavovima odgojitelja u predškolskim ustanovama na području Splitsko-dalmatinske županije o ulozi interpersonalne komunikacije u tim ustanovama s obzirom na godine radnog staža.

Prema tome, pokazalo se da su ispitani odgojitelji u predškolskim ustanovama Splitsko-dalmatinske županije svjesni da je interpersonalna komunikacija s djetetom i njegovim roditeljem važna za djetetov razvoj. Stoga je ključno poticati razvoj adekvatnih komunikacijskih vještina kod odgojitelja.

## 6. LITERATURA

### Knjige:

1. Antolović, K. i Sviličić, N. (2016). *Interpersonalna komunikacija: priručnik*. Zagreb: K&K Promocija.
2. Apel, H. J. (2003). *Predavanje – uvod u akademski oblik poučavanja*. Zagreb: Erudita.
3. Babić, N. (1989). *Govor odgojitelja i dječje aktivnosti*. Zagreb: Školske novine.
4. Bašić, J., Hudina, B., Koller Trbović, N. i Žižak, A. (2005). *Integralna metoda: priručnik za odgajatelje i stručne suradnike u predškolskim ustanovama*. Zagreb: Alinea.
5. Borg, J. (2009). *Govor tijela: 7 jednostavnih lekcija za svladavanje „nijemog“ jezika*. Zagreb: Veble commerce.
6. Brajša, P. (1996). *Umijeće razgovora*. Zagreb: C.A.S.H.
7. Brajša, P. i Vučetić, M. (1990). *Osnovni elementi interpersonalne komunikologije*. Varaždin: Fakultet organizacije i informatike Varaždin.
8. Delač Hrupelj, J., Miljković, D. i Lugomer Armano, G. (2000). *Lijepo je biti roditelj: priručnik za roditelje i djecu*. Zagreb: Creativa.
9. Fearon, T. i Sargent, E. (2013). *Vještina razgovora*. Zagreb: Veble commerce.
10. Fox, R. (2006). *Poslovna komunikacija*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada; Pučko otvoreno učilište.
11. Gluščić, J., Pustaj, M. (2008). *Roditelj, dijete, odgojitelj: priručnik za roditelje i odgojitelje*. Jastrebarsko: vlastita naklada.
12. Jurčević-Lozančić, A. (2005). *Izazovi odrastanja: predškolsko dijete u okružju suvremene obitelji i vrtića*. Petrinja: Visoka učiteljska škola.
13. Kesić, T. (2003). *Integrirana marketinška komunikacija: oglašavanje, unapređenje prodaje, Internet, odnosi sa javnošću, publicitet, osobna prodaja*. Zagreb: Opinio.
14. Knapp, M. L. i Hall, J. A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
15. Kraljević, R. i Perkov, D. (2014). *Menadžment tržišnih komunikacija*. Zagreb: Plejada.
16. Kyriacou, C. (2001). *Temeljna nastavna umijeća*. Zagreb: Educa.

17. Laniado, N. (2006). *Izjave koje mogu razbjesniti našu djecu*. Rijeka: Studio TiM.
18. Ljubetić, M. (2009). *Vrtić po mjeri djeteta*. Zagreb: Školske novine.
19. Ljubetić, M. (2011). *Partnerstvo obitelji, vrtića i škole: vježbe, zadatci, primjeri*. Zagreb: Školska knjiga.
20. Ljubetić, M. (2012). *Nosi li dobre roditelje roda*. Zagreb: Profil.
21. Ljubetić M. (2014). *Od suradnje do partnerstva obitelji, odgojno–obrazovne ustanove i zajednice*. Zagreb: Element.
22. Milanović, M., Bašić, J., Dragojević, Z., Šupljika Gabelica, M., Lušić Jukić, I., Profaca, B. i Rajković, L. (2014). *Pomozimo im rasti, priručnik za partnerstvo roditelja i odgojitelja*. Zagreb; Golden marketing – tehnička knjiga.
23. Milanović, M., Stričević, I., Maleš, D. i Sekulić-Majurec, A. (2000). *Skrb za dijete i poticanje ranog razvoja djeteta u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: UNICEF – Ured za Hrvatsku, Ministarstvo prosvjete i športa Republike Hrvatske, Targa.
24. Miljak, A. (1987). *Uloga komunikacije u razvoju govora djece predškolske dobi*. Zagreb: Školske novine.
25. Miljak, A. (1996). *Humanistički pristup teoriji i praksi predškolskog odgoja*. Zagreb: Persona.
26. Miljković, D. i Rijavec, M. (2002). *Komuniciranje u organizaciji*. Zagreb: IEP, VERN.
27. Peteh, M. (2018). *Radost igre i stvaranja*. Zagreb: Alineja.
28. Reardon, R. R. (1998). *Interpersonalna komunikacija: gdje se misli susreću*. Zagreb: Alineja.
29. Rijavec, M. i Miljković, D. (2002). *Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo*. Zagreb: IEP.
30. Rouse, M. J. i Rouse S. (2005). *Poslovne komunikacije: kulturološki i strateški pristup*. Zagreb: Masmedia.
31. Slunjski, E. (2008). *Dječji vrtić – zajednica koja uči: mjesto dijaloga, suradnje, i zajedničkog učenja*. Zagreb: Spektar Media.
32. Stevanović, M. (2003). *Predškolska pedagogija* (knjiga druga). Rijeka: Andromeda.
33. Tatković, N., Diković, M. i Tatković, S. (2016). *Pedagoško-psihološki aspekti komunikacije*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli.

34. Živković, Ž. (2005). *Susreti s roditeljima II: priručnik za održavanje roditeljskih sastanaka*. Đakovo: Tempo d.o.o.
35. Žižak, A., Vizek Vidović, V. i Ajduković, M. (2012). *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

### Članci:

1. Bakić-Tomić, Lj., Dvorski, J. i Kirinić, A. (2015). Elements of Teacher Communication Competence: An Examination of Skills and Knowledge to Communicate. *International journal of research in education and science*, 1(2), 157-166.
2. Bavčević, T. (2016). Interpersonalna komunikacija u edukaciji – analiza i sistematizacija pravaca istraživanja. *Hrvatski časopis za odgoj i obrazovanje*, 18(4), 1201-1233.
3. Globožnik Žunac, A., Todorov, A. i Ercegovac, P. (2022). Komunikacijske kompetencije odgojitelja u Koprivničko-križevačkoj županiji. *Podravina*, 21(41), 204-213.
4. Hoover-Dempsey, K. V. i Sandler, H. M. (1997). Why do parents become involved in their children's education? *Review of Educational Research*, 67(1), 3–42.
5. Jeić, M., Kuljašević, K. i Smiljanić, M. (2013). Suradnja vrtića s roditeljima – primjeri dobre prakse. *Dijete, vrtić, obitelj: časopis za odgoj i naobrazbu predškolske djece namijenjen stručnjacima i roditeljima*, 19 (72), 4-6.
6. Jinnah, H. A. i Walters, L. H. (2008). Including Parents in Evaluation of a Child Development Program: Relevance of Parental Involvement. *Early Childhood Research i Practice*, 10(1), 1-7.
7. Jurković, Z. (2012). Važnost komunikacije u funkcioniranju organizacije. *Ekonomski vjesnik*, 25(2), 387-399.
8. Kranželić, V. i Bašić, J. (2008). Socijalna kompetencija i ponašanje djece predškolske dobi kao osnova preventivskim programima – razlike po spolu. *Kriminologija i socijalna integracija: časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju*, 16(2), str. 1-14.

9. Lupis, N. (2002). Komunikacija. *Dijete, vrtić, obitelj: časopis za odgoj i naobrazbu predškolske djece namijenjen stručnjacima i roditeljima*, 8(28), 19-22.
10. Ljubetić, M. (2001). Partnerstvo obitelji i dječjeg vrtića. *Napredak*, 142(1), 16-23.
11. Major, E. (2023). Parent-Teacher Communication from the Perspective of the Educator. *Central European Journal of Educational Research* 5(2), 13-24-
12. Modrić, N. (2013). Kompetencije odgojitelja za učinkovito upravljanje problemnim situacijama. *Napredak*, 154(3), 427-450.
13. Novak, V. i Zuzel, P. (2019). Podrška roditeljstvu - potreba ili izazov? U: Opić, S., Varošaneć, L. i Višnjić Jevtić, A. (ur.), *Zajedno rastemo – kompetencije djeteta za cjeloživotno učenje* (str. 95-97). Zagreb: Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Dječji vrtić „Cvrčak“ Čakovec.
14. Petrović-Sočo, B. (1995). Ispitivanje stavova roditelja o suradnji s dječjim vrtićem. *Društvena istraživanja*, 4, 4/5 (18/19), 613-625.
15. Petrović-Sočo, B. (2009). Značajke suvremenog naspram tradicionalnog kurikuluma ranog odgoja. *Pedagoška istraživanja*, 6(1-2), 123-136.
16. Pianta, R. C. i Stuhlman, M. (2004). Teacher-Child Relationships and Children's Success in the First Years of School. *School Psychology Review*, 33, 444-458.
17. Rogulj, E. (2018). Komunikacijske kompetencije odgojitelja. U: Benčec Nikolovski, A. (ur.), *Izazovi suradnje: Razvoj profesionalnih kompetencija odgajatelja za suradnju i partnerstvo s roditeljima* (str. 111-144). Zagreb: Alfa.
18. Sindik, J. (2008a). Jesu li profesionalci u vrtiću socijalno kompetentni. *Dijete, vrtić, obitelj*, 14(54), 6-11.
19. Sindik, J. (2008b). Poticajno okruženje i osobni prostor djece u dječjem vrtiću. *Metodički obzori*, 3(1), 143-154.
20. Sladović Franz, B. (2006). Obilježja obiteljske medijacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 12(2), 301-320.
21. Šagud, M. (2015). Komunikacija odgojitelja i djece u igri i strukturiranim aktivnostima. *Školski vjesnik*, 64(1), 91-111.
22. Višnjić Jevtić, A. (2018). Suradnički odnosi odgajatelja i roditelja kao pretpostavka razvoja kulture zajednica odrastanja U: Višnjić Jevtić i Visković, I. (ur.), *Izazovi suradnje: Razvoj*

- profesionalnih kompetencija odgajatelja za suradnju i partnerstvo s roditeljima* (str. 77-110). Zagreb: Alfa.
23. Vivodinac, Ž. (2008). Djeca suradnici. *Školski vjesnik: časopis za pedagoški teoriju i praksu*, 57(1-2), 153-163.
24. Vladušić, I. i Višnjić Jevtić, A. (2014). Online suradnja s roditeljima: internetske stranice dječjih vrtića. U: Prskalo, I., Juričević Lozančić, A. i Braičić, Z. (ur.), *Suvremeni izazovi teorije i prakse odgoja i obrazovanja* (str. 313 - 322). Zagreb: Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
25. Wang, Y, Pan, B., Yu, Z. i Song, Z. (2023). The relationship between preschool teacher trait mindfulness and teacher-child relationship quality: the chain mediating role of emotional intelligence and empathy. *Current Psychology*, 43, 2667-2678.

### **Internetski izvori:**

1. Čokorilo, R. (2008). Poslovna komunikacija kao socijalna interakcija. Dostupno na: <https://www.vps.ns.ac.rs/SB/2008/4.18.pdf> (pristupljeno 14. travnja 2024.)
2. Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje (2015). Narodne novine 05/2015. Dostupno na: <https://mzo.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Obrazovanje/Predskolski/Nacionalni%20kurikulum%20za%20rani%20i%20predskolski%20odgoj%20i%20obrazovanje%20NN%2005-2015.pdf> (pristupljeno 28. travnja 2024.)
3. Vojvodić, A. (2013). Dinamika komunikacija. Dostupno na: <https://ankicadjordjevic.wordpress.com/2013/12/13/dinamika-komunikacija-2/> (pristupljeno 18. travnja 2024.)

## SAŽETAK

Predmet je diplomskog rada uloga interpersonalne komunikacije u predškolskim ustanovama. Interpersonalna komunikacija podrazumijeva da jedan pojedinac preuzima ulogu autora poruke i prenosi je kanalom do jednog ili više primatelja. U odgojno-obrazovnim ustanovama, pa tako i u ustanovama ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja, važno je uspostaviti učinkovitu interpersonalnu komunikaciju između odgojitelja i djeteta. Odgojitelji imaju ključnu ulogu u učenju djece umijeću učinkovite komunikacije, uključujući prikladno vrijeme i način razgovora o određenim temama. Uspješnom interpersonalnom komunikacijom odgojitelji pozitivno utječu na razvoj djeteta, posebice u kognitivnom i kreativnom području. U tom je smislu od iznimne važnosti poticanje uspješne komunikacije između odgojitelja i roditelja. Kada dijete svjedoči uspješnoj komunikaciji roditelja i odgojitelja, ono doživljava osjećaj sigurnosti i ljubavi. Razmjena informacija između roditelja i odgojitelja osigurava potpuno zadovoljenje djetetovih potreba, interesa i optimalnog razvoja. Usklađivanjem odgojnih praksi između obiteljske sredine te ustanove ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja stvaraju se veće mogućnosti pozitivnog utjecaja na djetetov rast u skladu s njegovim razvojnim mogućnostima.

U svrhu izrade diplomskog rada provedeno je istraživanje kojim su ispitani stavovi odgojitelja u predškolskim ustanovama Splitsko-dalmatinske županije o značaju interpersonalne komunikacije. U istraživanju je sudjelovalo ukupno 96 ispitanika, konkretno odgojitelja, koji su ispunili *online* anketni upitnik posebno osmišljen za to istraživanje. Rezultati istraživanja pokazali su da odgojitelji u predškolskim ustanovama Splitsko-dalmatinske županije prepoznaju važnost učinkovite interpersonalne komunikacije između odgojitelja i djece za cjelokupni razvoj djeteta te kako smatraju da učinkovita interpersonalna komunikacija između odgojitelja i roditelja pozitivno utječe na cjelokupni razvoj djeteta. Istraživanje je također pokazalo da ne postoji statistički značajna razlika u stavovima odgojitelja u predškolskim ustanovama Splitsko-dalmatinske županije o ulozi interpersonalne komunikacije unutar ovih ustanova na temelju višegodišnjeg iskustva.

**Ključne riječi:** interpersonalna komunikacija, odgojitelji, djeca, roditelji



## SUMMARY

The subject of this paper is the role of interpersonal communication in preschool institutions. Interpersonal communication implies that one individual assumes the role of the author of the message and transmits it through a channel to one or more recipients. In educational institutions, as well as in institutions of early and preschool education, it is important to establish effective interpersonal communication between the educator and the child. Educators play a key role in teaching children effective communication skills, including when and how to talk about certain topics. Through successful interpersonal communication, educators have a positive effect on the child's development, especially in the cognitive and creative areas. In this sense, it is extremely important to encourage successful communication between educators and parents. When a child witnesses successful communication between parents and educators, s/he experiences a sense of security and love. The exchange of information between parents and educators ensures complete satisfaction of the child's needs, interests and optimal development. By harmonising educational practices between the family environment and the institution of early and preschool education, greater possibilities of positive influence on the child's growth are created in accordance with his/her developmental possibilities.

For the purpose of this diploma thesis, research was carried out on the attitudes of teachers in preschool institutions of Split-Dalmatia County regarding the importance of interpersonal communication. A total of 96 respondents took part in the research, specifically preschool teachers, who filled out an online questionnaire specifically designed for this research. The results of the research showed that educators in preschool institutions of Split-Dalmatia County recognise the importance of effective interpersonal communication between educators and children for the overall development of the child and that they believe that effective interpersonal communication between educators and parents has a positive effect on the overall development of the child. The research also showed that there is no statistically significant difference in the views of educators in preschool institutions of Split-Dalmatia County on the role of interpersonal communication within these institutions based on many years of experience.

**Keywords:** interpersonal communication, preschool teachers, children, parents

## POPIS SLIKA

|  |    |
|--|----|
| Slika 1. Model procesa komunikacije .....                            | 3  |
| Slika 2. Struktura ispitanika s obzirom na spol.....                 | 30 |
| Slika 3. Struktura ispitanika s obzirom na dob .....                 | 31 |
| Slika 4. Struktura ispitanika s obzirom na godine radnog staža ..... | 31 |
| Slika 5. Struktura ispitanika s obzirom na stupanj obrazovanja ..... | 32 |

## POPIS TABLICA

|   |    |
|---|----|
| Tablica 1. Stavovi odgojitelja vezani za ulogu interpersonalne komunikacije u komunikaciji s djetetom u predškolskim ustanovama.....  | 33 |
| Tablica 2. Stavovi odgojitelja vezani za ulogu interpersonalne komunikacije u komunikaciji s roditeljima djece koja pohađaju predškolske ustanove.....  | 35 |
| Tablica 3. Postojanje statistički značajne razlike u stavovima odgojitelja o interpersonalnoj komunikaciji između odgojitelja i djeteta s obzirom na godine radnog staža prema hi-kvadrat testu .....   | 39 |
| Tablica 4. Postojanje statistički značajne razlike u stavovima odgojitelja o interpersonalnoj komunikaciji između odgojitelja i roditelja s obzirom na godine radnog staža prema hi-kvadrat testu ..... | 40 |

# PRILOZI

## Anketni upitnik

Poštovani,

pred Vama se nalazi anketni upitnik kojim se ispituje Vaše mišljenje o ulozi interpersonalne komunikacije u predškolskim ustanovama. Riječ je o istraživanju koje provodim u svrhu pisanja diplomskog rada na diplomskom sveučilišnom studiju *Rani i predškolski odgoj i obrazovanje* na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Splitu, a prikupljeni podatci vrlo su značajni i koristit će se isključivo za istraživački dio. Anketa je u potpunosti anonimna te je za njezino ispunjavanje potrebno oko deset minuta. Molim Vas da odgovorite na sva pitanja u anketnom upitniku. Unaprijed zahvaljujem na izdvojenom vremenu i sudjelovanju!

Zorana Ovas, studentica

### 1. Spol:

- a) muško
- b) žensko

### 2. Dob:

- a) 18 – 24 godine
- b) 25 – 34 godine
- c) 35 – 44 godine
- d) 45 – 54 godine
- e) 55 – 64 godine
- f) 65 godina i više

### 3. Godine radnog iskustva:

- a) 0 – 5 godina
- b) 6 – 14 godina
- c) 15 – 24 godine
- d) 25 – 34 godine
- e) 35 – 40 godina

f) 41 godina i više

#### 4. Razina Vašeg obrazovanja:

- a) SSS
- b) VŠS
- c) VSS

**5. Pred Vama se nalazi više tvrdnji koje se odnose na interpersonalnu komunikaciju između odgojitelja i djeteta u predškolskim ustanovama. Molim Vas da ih pažljivo pročitate te nakon toga odaberete broj od 1 do 5 koji najbolje odgovara tome u kolikoj se mjeri slažete s navedenom tvrdnjom (mogući odgovori su: 1 – „uopće se ne slažem“; 2 – „djelomično se ne slažem“; 3 – „niti se slažem, niti se ne slažem“, 4 – „djelomično se slažem“ i 5 – „u potpunosti se slažem“).**

| Tvrdnje   | Uopće se ne slažem | Djelomično se ne slažem | Niti se slažem, niti se ne slažem | Djelomično se slažem | U potpunosti se slažem |
|---|--------------------|-------------------------|-----------------------------------|----------------------|------------------------|
| Uspješna interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta važna je kako bi se dijete naučilo kvalitetno komunicirati.                                  | 1                  | 2                       | 3                                 | 4                    | 5                      |
| Uspješna interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta važna je u svrhu unaprjeđenja odgojno-obrazovnog rada u predškolskim ustanovama.             | 1                  | 2                       | 3                                 | 4                    | 5                      |
| Nužno je da komunikacija između odgojitelja i djeteta bude dvosmjerna.  | 1                  | 2                       | 3                                 | 4                    | 5                      |
| Nužno je da odgojitelji unaprjeđuju svoje komunikacijske vještine kako bi komunikacija s djetetom u predškolskim ustanovama bila što kvalitetnija i uspješnija. | 1                  | 2                       | 3                                 | 4                    | 5                      |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| U predškolskoj ustanovi otvorenost odgojitelja važna je za uspješniju komunikaciju s djetetom.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Odgojitelj treba biti ljubazan i topao u interpersonalnoj komunikaciji s djetetom.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Odgojitelj treba biti spreman uvijek saslušati dijete te mu dopustiti da izrazi neslaganje s određenom situacijom bez ikakvog straha. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ključno je da se odgojitelji u interpersonalnoj komunikaciji s djetetom u predškolskoj ustanovi izražavaju jasno i dovoljno glasno.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Odgojitelji u interpersonalnoj komunikaciji trebaju koristiti jasne rečenice i riječi koje će dijete razumjeti.                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Uspješna interpersonalna komunikacija između odgojitelja i djeteta pozitivno utječe na djetetov razvoj.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**6. Pred Vama se nalazi više tvrdnji koje se odnose na interpersonalnu komunikaciju između odgojitelja i roditelja djece koja pohađaju predškolske ustanove. Molim Vas da ih pažljivo pročitate te nakon toga odaberete broj od 1 do 5 koji najbolje odgovara tome u kolikoj se mjeri slažete s navedenom tvrdnjom (mogući su odgovori: 1 – „uopće se ne slažem“; 2 – „djelomično se ne slažem“; 3 – „niti se slažem, niti se ne slažem“, 4 – „djelomično se slažem“ i 5 – „u potpunosti se slažem“).**

| <b>Tvrđnje</b>   | <b>Uopće se ne slažem</b> | <b>Djelomično se ne slažem</b> | <b>Niti se slažem, niti se ne slažem</b> | <b>Djelomično se slažem</b> | <b>U potpunosti se slažem</b> |
|--|---------------------------|--------------------------------|--|-----------------------------|-------------------------------|
| Kvalitetna komunikacija između odgojitelja i roditelja nužna je kako bi djeca naučila kvalitetno komunicirati.                                   | 1                         | 2                              | 3  | 4                           | 5                             |
| Kada dijete vidi da je komunikacija između odgojitelja i roditelja uspješna, ono se osjeća sigurno i voljeno.                                    | 1                         | 2                              | 3  | 4                           | 5                             |
| Nedostatak interpersonalne komunikacije između odgojitelja i roditelja može djelovati zbunjujuće, pa čak i obeshrabrujuće na dijete.             | 1                         | 2                              | 3  | 4                           | 5                             |
| Često je komunikacija između odgojitelja i roditelja jednosmjerna.   | 1                         | 2                              | 3  | 4                           | 5                             |
| U komunikaciji s roditeljima odgojitelj treba koristiti različite oblike interpersonalne komunikacije ovisno o situaciji.                        | 1                         | 2                              | 3  | 4                           | 5                             |
| Najučinkovitiji oblik komunikacije s roditeljima jesu individualni razgovori.  | 1                         | 2                              | 3  | 4                           | 5                             |
| Za kvalitetnu interpersonalnu komunikaciju s roditeljima odgojitelj treba imati razvijene govorne i komunikacijske vještine.                     | 1                         | 2                              | 3  | 4                           | 5                             |
| Roditelji često nemaju razumijevanja za odgojitelje i uvjete u kojima rade, što negativno utječe na komunikaciju između odgojitelja i roditelja. | 1                         | 2                              | 3  | 4                           | 5                             |
| Dvosmjerna komunikacija između odgojitelja i roditelja važna je kako bi se razmjenjivale informacije o   | 1                         | 2                              | 3  | 4                           | 5                             |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| djetetovim individualnim potrebama i razvojnom napredovanju.   |   |   |   |   |   |
| Same informacije koje roditelj i odgojitelj razmjenjuju tijekom interpersonalne komunikacije osiguravaju potpunije zadovoljavanje djetetovih potreba, interesa i njegov optimalniji razvoj.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Važno je da se komunikacija između odgojitelja i roditelja temelji na povjerenju, otvorenosti, toleranciji, objektivnosti i spremnosti za uvažavanje osobnih i profesionalnih kompetencija te dogovaranju u obavljanju zajedničke, složene zadaće odgajanja. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Za odgojitelja je komunikacija s roditeljem važna jer informacije koje odgojitelj dobiva od roditelja uvelike olakšavaju njegovo razumijevanje djeteta i rad s djetetom.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Inicijativa za kvalitetnom i uspješnom komunikacijom na relaciji odgojitelj – roditelj potječe od odgojitelja koji treba „otvoriti vrata“ predškolske ustanove.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



SVEUČILIŠTE U SPLITU  
FILOZOFSKI FAKULTET

**IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI**

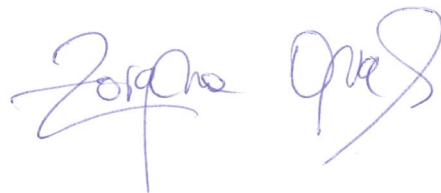
kojom ja Zorana Ovas kao pristupnica za stjecanje zvanja univ. mag. praesc. educ., izjavljujem da je ovaj diplomski rad rezultat isključivo mogega rada, da se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i literatura.

Izjavljujem da niti jedan dio diplomskog rada nije napisan na nedopušten način, odnosno da nije prepisan iz necitiranoga rada, stoga ne krši ničija autorska prava.

Također izjavljujem da niti jedan dio ovoga diplomskog rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Split, 20.9.2024.

Potpis

Handwritten signature of Zorana Ovas in blue ink, consisting of two parts: the name 'Zorana' and the surname 'Ovas'.

## IZJAVA O POHRANI I OBJAVI OCJENSKOG RADA (DIPLOMSKOG RADA)

Studentica: Zorana Ovas

Naslov rada: Uloga interpersonalne komunikacije u predškolskim ustanovama

Znanstveno područje i polje: Društvene znanosti, pedagogija

Vrsta rada: Diplomski rad

Mentorica rada (ime i prezime, akad. stupanj i zvanje):

Sonja Kovačević, prof. dr. sc.

Komentor/ica rada (ime i prezime, akad. stupanj i zvanje):

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

Ines Blažević, izv. prof. dr. sc.

Joško Barbir, dr. sc.

Ovom izjavom potvrđujem da sam autorica predanog ocjenskog rada (diplomskog rada) i da sadržaj njegove elektroničke inačice u potpunosti odgovara sadržaju obranjenog i nakon obrane uređenog rada.

Kao autorica izjavljujem da se slažem da se moj ocjenski rad, bez naknade, trajno javno objavi u otvorenom pristupu u Digitalnom repozitoriju Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Splitu i repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama *Zakona o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti* (NN br. 119/22)).

Split, 20. rujan 2024.

Potpis studentice: 

Napomena:

U slučaju potrebe ograničavanja pristupa ocjenskom radu sukladno odredbama Zakona o autorskom pravu i srodnim pravima (111/21), podnosi se obrazloženi zahtjev dekanici Filozofskog fakulteta u Splitu.