

# UTJECAJ KOMUNIKACIJSKIH KOMPETENCIJA ODGOJITELJA NA SURADNJU S RODITELJIMA

---

**Kremenjaš, Kristina**

**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:172:495646>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-03**

*Repository / Repozitorij:*

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



UNIVERSITY OF SPLIT



**SVEUČILIŠTE U SPLITU  
FILOZOFSKI FAKULTET**

**DIPLOMSKI RAD**

**UTJECAJ KOMUNIKACIJSKIH KOMPETENCIJA  
ODGOJITELJA NA SURADNJU S RODITELJIMA**

**KRISTINA KREMENJAŠ**

**Split, 2024.**

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

**Rani i predškolski odgoj i obrazovanje**

**Vještine odgojno-obrazovne komunikacije**

**UTJECAJ KOMUNIKACIJSKIH KOMPETENCIJA ODGOJITELJA NA SURADNJU S  
RODITELJIMA**

**Diplomski rad**

**Student:**

Kristina Kremenjaš

**Mentor:**

prof. dr. sc. Sonja Kovačević

**Split, rujan 2024.**

## ZAHVALA

*Prije svega najviše se zahvaljujem svojim roditeljima i bratu. Hvala vam što ste mi pružili divan primjer što se napornim radom, ustrajnošću i skromnošću može postići. Hvala vam na beskonačnom strpljenju, razumijevanju i bezuvjetnoj ljubavi. Ovo je za vas!*

*Veliko hvala i mom momku koji je od početka bio moja podrška i motivacija za vrijeme studiranja. Hvala mu na strpljenju, pomaganju i što je moje drame, strahove i stresove prolazio sa mnom.*

*Hvala mojim prijateljima na razumijevanju i ohrabrenju koje ste mi pružali na ovom mom putovanju!*

*Dragim mojim kolegicama jedno veliko hvala na međusobnoj podršci, uzajamnoj pomoći te za sva zajednička druženja na ovome našem putovanju. Bilo je lijepo sve to dijeliti s Vama!*

*I na kraju, zahvaljujem se mentorici prof. dr. sc. Sonji Kovačević i komentorici asistentici Sari Pivac na izdvojenom vremenu, pomoći i podršci prilikom pisanja ovog diplomskog rada.*

*Veliko hvala svima!*

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. KOMUNIKACIJA .....	2
2.1. Komunikacijski proces .....	4
3. VRSTE KOMUNIKACIJE .....	5
3.1. Preduvjeti uspješne komunikacije.....	8
4. KOMUNIKACIJA U PREDŠKOLSKIM USTANOVAMA.....	10
4.1. Komunikacija između djeteta i odgojitelja .....	10
4.2. Komunikacija između roditelja i odgojitelja.....	11
5. PROFESIONALNE KOMPETENCIJE ODGOJITELJA DJECE RANE I PREDŠKOLSKE DOBI .....	13
5.1. Definiranje pojma kompetencija .....	13
5.2. Komunikacijske kompetencije odgojitelja .....	16
6. ULOGA SURADNJE I PARTNERSTVA U KOMUNIKACIJI ODGOJITELJA I RODITELJA .....	18
6.1. Tradicionalni oblici komunikacije između odgojitelja i roditelja.....	19
6.2. Suvremeni oblici komunikacije odgojitelja i roditelja .....	22
7. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA .....	24
7.1. Predmet istraživanja .....	24
7.2. Cilj istraživanja .....	24
7.3. Zadaci istraživanja.....	25
7.4. Hipoteze .....	25
7.5. Ispitanici .....	25
7.6. Postupak istraživanja .....	25
7.7. Instrumenti.....	26
8. REZULTATI .....	27
8.1. Rezultati istraživanja.....	27
8.2. Ispitivanje hipoteza.....	36
10. ZAKLJUČAK.....	46

<b>11. LITERATURA</b> .....	47
<b>12. SAŽETAK</b> .....	50
<b>13. SUMMARY</b> .....	51
<b>14. PRILOZI</b> .....	52
14.1 Anketni upitnik korišten u istraživanju .....	52

## 1. UVOD

U svakodnevnom životu komuniciramo iz različitih razloga, različitim putevima i sredstvima. Komunikacija nam služi da bismo razmijenili iskustva, informacije, ideje i osjećaje, da bismo se sporazumjeli ili podučili nekoga. Razvojem komunikacijskih vještina teži se ostvarivanju boljih odnosa između odgojitelja i roditelja. One su ključne za uspostavu suradnje, omogućujući odgojiteljima da jasno komuniciraju s roditeljima, slušaju njihove brige i prijedloge te da prilagođavaju svoj pristup potrebama svakog djeteta. Učinkovita komunikacija potiče roditelje da se aktivno uključe u obrazovne procese svoje djece i jačaju povjerenje unutar odgojno-obrazovne ustanove. Kvalitetna komunikacija između odgojno-obrazovnih ustanova i roditelja ključna je za uspostavu suradničkih odnosa te ima značajan utjecaj na optimalan razvoj djece. U suvremenom obrazovnom kontekstu, odgojitelji se svakodnevno susreću s izazovima komunikacije te prepoznaju njezinu važnost kao bitan čimbenik funkcioniranja ustanove. Pravilna komunikacija s djecom i roditeljima ključna je za uspješan odgoj i obrazovanje, prilagođavajući se potrebama društva i različitim društvenim razinama uključujući i predškolski odgoj. Osim pružanja informacija i razvoja dječjih potencijala, važno je naglasiti i kontekst obitelji te komunikaciju koja pridonosi dobrobiti djeteta. Od odgojitelja se očekuje cjeloživotna spremnost za učenje, osobito u razvijanju komunikacijskih kompetencija koje su ključne za kvalitetan rad s djecom i roditeljima. Suradnja između obitelji i odgojno-obrazovnih ustanova ključna je za podršku cjelovitom razvoju djeteta.

U ovom ćemo se diplomskom radu osvrnuti na važnost komunikacije i razvoja komunikacijskih vještina unutar odgojno-obrazovne ustanove kao i na važnost međusobne komunikacije odgojitelja i roditelja koja ima utjecaj na njihovu suradnju, a suradnja je neophodna za djetetov razvoj. U prvom dijelu govorit će se o pojmu komunikacije i vrstama komunikacije, u drugom dijelu riječ će biti o komunikaciji u predškolskim ustanovama i načinima komunikacije između roditelja i odgojitelja. U trećem dijelu prikazat će se rezultati istraživanja o samoprocjeni odgojitelja o njihovim vještinama komuniciranja te kako to utječe na suradnju s roditeljima.

## 2. KOMUNIKACIJA

Ne postoji nijedna djelatnost, a tako i nijedan segment našeg društvenog života u kojem nije prisutna komunikacija. Ona je jedna od svakodnevnih oblika razmjene informacija, a koristimo je u svim kontekstima i situacijama čak da toga i nismo svjesni. Iako možda i ne razmišljamo previše o komunikaciji, ona je ipak dosta složeniji proces nego što mislimo. Pojam komunikacija nastala je od riječi *communicare* što na latinskom znači učiniti zajedničkim, priopćiti (Tatković, Diković i Tatković, 2016). Komunikacija je složen pojam i nema jedinstvenu definiciju stoga različiti autori nude različite definicije. Autor Novosel (1991) nudi dvije definicije komunikacije, jedna od njegovih definicija kaže kako je komunikacija aktivnost unutar koje se stvara nešto zajedničko, a druga definicija usmjerena je na opis komunikacije kroz procesnost i učinkovitost pri čemu se komunikacija definira kao međusobno utjecanje ljudi koristeći simbolična sredstva. S druge strane, Zrilić (2010) definira pojam komunikacije kao temeljni oblik ponašanja u kojoj se svaki pojedinac nastoji povezati i biti u interakciji s drugima. Komunikacija za cilj ima prenijeti i primiti određenu poruku ili informaciju, ali i jedan od ciljeva joj je da se značenje prenesene poruke shvati. Sukladno tome dolazimo do još jedne definicije komunikacije koja kaže da je komunikacija živo zbivanje između sudionika, a ne samo prenošenje poruke (Zrilić, 2010). U *Rječniku hrvatskog jezika* komunikacija je definirana kao proces pružanja i primanja različitih informacija, a riječ komunikativan označava osobu koja se lako ophodi s ljudima te je to osoba koja je otvorena, pristupačna i razgovorljiva (Anić, 1991). Komunikacija omogućuje opstanak bilo koje socijalne organizacije, a čovjek je jedino biće koje na svim razinama može komunicirati i razmjenjivati informacije bilo da je riječ o prošlosti, sadašnjosti ili budućnosti (Malović, 2014).

Postoji i šest obilježja ljudske komunikacije koje navodi autorica Raerdon (1998), a to su:

1. *Ljudi komuniciraju zbog različitih razloga* - neki od tih razloga uključuju zabavu, stjecanje novih informacija, želju da ostave dobar dojam na druge te uvjeravanje drugih u nešto. Komunikacijom uspostavljamo i održavamo socijalne veze, a također nam omogućava uvid u naše emocionalne, kognitivne i društvene osobine.

2. *Komunikacija može imati planirane i neplanirane učinke* - ono što kažemo ili učinimo ne mora uvijek biti shvaćeno onako kako smo namjeravali. Nepostojanje određenog djelovanja koje druga



osoba očekuje također se može protumačiti kao poruka, što može rezultirati povrjeđivanjem drugih, čak i kada to nije bila naša namjera.

3. *Komunikacija je dvosmjerna* - dok jedna osoba govori, slušatelj može pokazivati neverbalne znakove interesa ili nezainteresiranosti. U komunikaciji između dvoje ljudi dolazi do izmjene govorenja, iako u mnogim slučajevima osobe razgovaraju istovremeno.

4. *U komunikaciji sudjeluju najmanje dvije osobe, koje međusobno utječu jedna na drugu u različitim mjerama* - ljudi komuniciraju jedni s drugima, a ne jedni prema drugima. Komunikacija se smatra aktivnošću u kojoj ni izjava ni čin nemaju značenje bez interpretacije uključenih osoba. Komunikatori stvaraju zajedničko značenje, stoga nema jednostavnog prijenosa netaknutog značenja s jedne osobe na drugu. Komunikacija je rezultat međusobnih reakcija dviju ili više osoba koje promatraju verbalno i neverbalno ponašanje svojih sugovornika.

5. *Komunikacija se uvijek odvija, čak i kada nije bila uspješna* - to je slično mnogim aktivnostima gdje možemo pobijediti ili izgubiti - u oba slučaja smo sudjelovali. Isto tako, u komunikaciji, bez obzira je li komunikator postigao svoj cilj ili ne, činjenica je da je komunikacija ostvarena. Komuniciranje je naš način izražavanja mišljenja ili osjećaja prema sugovorniku, bilo verbalno ili neverbalno. Pitanje je samo činimo li to ispravno ili ne.

6. *Kada komuniciramo, koristimo simbole* - simboli se pojavljuju kroz naše riječi i geste, a odnose se na naše misli i osjećaje. Komunikacija je lakša kada su obilježja simbola uravnotežena. Međutim, zbog toga što ljudi često pripisuju različita značenja istim simbolima, dolazi do značajnih izazova u ljudskoj komunikaciji.

Prema autoru Watzlawicku, komunikacija se smatra puno više od riječi: „Poruka je svako ponašanje u interpersonalnoj situaciji” (Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2005:31). On je u svojoj teoriji komunikacije postavio pet pravila komunikacije kako bi omogućio lakše shvaćanje i upotrebu komunikacije. Njegovo prvo pravilo kaže kako je ne moguće ne komunicirati, čak i kad ljudi ne razgovaraju ili su okrenuti leđima jedni prema drugima ipak i dalje komuniciraju, takvo ponašanje sadrži određenu informaciju. Drugo pravilo ističe kako svaka poruka koju prenosimo sadrži dva tipa informacije, sadržajni aspekt koji govori o karakteristikama objekta, a druga govori o odnosu prema sadržaju poruke te je tu onda riječ o odnosnom aspektu. Nadalje, narav odnosa

uvjetovana je interpunkcijom komunikacijskih tijekova još jedno je pravilo Watzlawicka. Ovo pravilo želi reći kako svaki pojedinac ima svoju početnu točku u komunikaciji, a svoju verziju smatra ključnom ulogom kako bi razumio uzrok i posljedicu. Četvrto pravilo navodi da su u komunikaciji mogući analogni i digitalni modaliteti. Digitalna komunikacija u većini slučajeva jest verbalna, riječima razmjenjujemo poruku dok s druge strane imamo analognu komunikaciju koja je pretežno neverbalna. Zadnje postavljeno pravilo o pravilima komunikacije objašnjava tijek međuljudskih odnosa koji je ili simetričan ili komplementaran. U simetričnom odnosu, odnos dviju osoba je ravnopravan te se teži sličnosti, a izbjegava različitost. Suprotno tome, komplementaran odnos se upravo temelji na različitosti, postoje različitosti u položajima. Bitno je naglasiti kako u zdravim i kvalitetnim međuljudskim odnosima, simetričnost i komplementarnost se nadopunjuju (Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2005).

## **2.1. Komunikacijski proces**

Komunikacijski proces je utemeljen na ljudskoj otvorenosti za komuniciranjem, a komuniciranje je uvijek dvosmjerni proces u kojem su uključene najmanje dvije osobe pri čemu obje osobe imaju utjecaj jedna na drugu, a cilj im je prenijeti poruku, osjećaje i ideje (Reardon, 1998). Osim toga u komunikacijskom procesu čovjek se nalazi u nekoj vrsti odnosa te na taj način ostvaraju i ljudsku potrebu za pripadanjem. Komunikacijski proces se odvija spontano, dinamično i uvijek traži utjecaj obje strane, ali važno je naglasiti kako nije jedini cilj primanje i davanje informacija već se naglasak stavlja na prostor socijalnih interakcija jer se u njemu ostvaruju ciljevi međuljudskih odnosa. Tu možemo zaključiti kako kvaliteta određenih odnosa ovise i o kvaliteti komuniciranja (Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2005). Proces komunikacije započinje onog trenutka kada pošiljalac oblikuje poruku i uputi je prema pošiljatelju te upravo pošiljalac i primatelj glavni čimbenici u svakoj razmjeni komunikacije. U svakom komunikacijskom procesu trebalo bi zadovoljiti pet temeljnih elemenata kako bi se proces ostvario, a to su komunikator, poruka, sredstvo komunikacije, primatelj poruke i povratna informacija (Miljković i Rijavec, 2002). Komunikator jest osoba koja ima cilj prenijeti određenu informaciju, dakle želi stvoriti ideju te je kodira i pretvara u poruku. Nakon faze pretvaranja poruka ide prema primatelju koji je

mora dekodirati i dobivenu poruku razumjeti. Način na koji će poruka doći do primatelja predstavlja komunikacijski kanal. Često u komunikaciji dolazi do različitih nesporazuma i teškoća, a razlog tome jesu šumovi koji se pojavljuju u komunikacijskom kanalu te oni ometaju sami proces komunikacije. Šumovi u komunikacijskom procesu predstavljaju sve ono što na bilo koji način ometa, prekida ili otežava prijenos i primanje poruke. Šumovi u komunikaciji mogu biti izazvani osobinama sudionika, njihovim vjerovanjem, kulturnim razlikama ili odgojem (Višnjić-Jevtić, Visković, Rogulj, Bogatić i Glavina, 2018). Kako bi ih mogli izbjeći i ostvariti uspješnu komunikaciju važno je prepoznati i otkriti šumove koji nam se javljaju u procesu komunikacije (Arambašić, 2022). Povratna informacija se javlja kada primatelj uzvratil poruku pošiljatelju te nam ona daje na uvid na koji način je primljena poruka. Uspješna komunikacija je ona komunikacija u kojoj je nepromijenjena poruka pošiljatelja stigla do primatelja (Miljković i Rijavec, 2002). Kako bi komunikacija bila što uspješnija, sudionici bi trebali dobro poznavati jezik te njegove verbalne i neverbalne elemente, ali isto tako trebaju imati i dobre komunikacijske vještine kako bi u svakom trenutku znali odabrati prikladan oblik interakcije ovisno o komunikacijskoj situaciji. Žižak, Vizek- Vidović i Ajduković (2012) navode dvije temeljne komunikacijske vještine, a to su vještine prenošenja vlastitih ideja drugima kako bi ih i oni mogli razumjeti na pravi način te vještina slušanja, promatranja drugih i razumijevanja njihovih poruka.

### **3. VRSTE KOMUNIKACIJE**

Autorica Bratanić (1993) navodi kako se komunikacija može podijeliti prema načinu komuniciranja tj. prema mediju te se tu ubraja verbalna, neverbalna i e-komunikacija. Osim toga postoji i podjela prema broju sudionika koja može biti interpersonalna, intrapersonalna, javna, masovna, komunikacija u manjoj grupi te međukulturalna komunikacija.

Intrapersonalna komunikacija je komunikacija čovjeka sa samim sobom. On tijekom nje uči o sebi, razmišlja o mogućim odlukama koje mora donijeti, planira rješenje problema te uvježbava poruke koje želi reći drugima Autor Verg (1998) smatra kako se intrapersonalna komunikacija događa u nutrini čovjeka i uz pomoć koje svaki pojedinac svojom slobodnom voljom odlučuje što je dobro za njega. Uvijek intrapersonalna komunikacija uključuje unutarnje razmišljanje, samorefleksiju i donošenje odluka. Prema Višnjić-Jevtić i sur. (2018) dobri temelji

za razvoj kvalitetne interpersonalne komunikacije krije se u razvoju kvalitetne intrapersonalne komunikacije. Nasuprot tome, interpersonalna komunikacija se odvija između dvije osobe, ona je osnovna jedinica ljudske komunikacije jer u njoj pojedinac dolazi u interakciju s drugima. U interpersonalnoj komunikaciji učimo o sebi, drugima i vanjskom svijetu ali uspostavljamo održavamo ili prekidamo odnose među ljudima (Bratanić, 1993). Ovakva komunikacija može biti formalna, neformalna verbalna ili neverbalna. Komunikacija u manjoj grupi omogućuje dijeljenje znanja i iskustava s drugima, a što je grupa manja veća je mogućnost komunikacije među svim članovima. Svaki član manje grupe može imati utjecaj na svoje kolege na način da ih potiče i da im pruža određene potrebne informacije (Tomić, Radalj i Jugo, 2020). Uz prethodno navedene vrste komunikacije, imamo i javnu komunikaciju. To je komunikacija koja se odvija kada jedna osoba ili grupa komunicira s velikom publikom, ona podrazumijeva govornika i veću grupu ljudi s ciljem prijenosa novih informacija, ideja i zabave. Stoga zaključujemo da javna komunikacija ima tri cilja, a to je informirati, zabaviti ili uvjeriti slušatelja (Tomić, Radalj i Jugo, 2020). Nadalje, masovna komunikaciju se odvija putem masovnih medija i koristi tehnologiju za prijenos poruka velikom broju ljudi. Današnje društvo nemoguće je zamisliti bez prisustva masovne komunikacije i masovnih medija, a veliki utjecaj na ovu vrstu komunikacije svakako je imalo otkriće televizije, interneta i radija. Balvan (2017) smatra da u masovnu komunikaciju osim televizije, interneta također spadaju i knjige, časopisi, filmovi, emisije i drugi. Kada govorimo o masovnoj komunikaciji, važno je naglasiti njezinu funkciju, a prema Martinić (1994) to su informacijska, selekcijska, eksplikacijska, pedagoška, zabavna te estetska. Na kraju ostaje još i međukulturalna komunikacija, a ona predstavlja proces razmjene informacija, ideja i osjećaja između ljudi iz različitih kulturnih pozadina. Ova vrsta komunikacije proučava kako kulturne razlike utječu na način na koji komuniciramo i razumijemo jedni druge. Cilj međukulturalne komunikacije je prevladati kulturne barijere, poboljšati međusobno razumijevanje i omogućiti učinkovitu interakciju u multikulturalnim kontekstima (Giles i Ogay, 2007).

Kao što je i prethodno navedeno komunikaciju još možemo podijeliti i prema načinu komunikacije odnosno prema mediju. Prema ovoj podjeli komunikacija se dijeli na verbalnu neverbalnu i e-komunikaciju koja je danas sve više prisutna. Kada poruke razmjenjujemo riječima, a da još pri tom je uključen govor i slušanje tada je riječ o verbalnoj komunikaciji. S druge strane,

neverbalna komunikacija podrazumijeva geste mimiku i držanje tijela. E- komunikacija uključuje elektroničku poštu, najbrži je oblik komunikacije ali isto tako i najskuplji (Fox, 2006 ).

Prema Zrilić (2010) verbalna komunikacija se definira kao komunikacija u kojoj se uz pomoć riječi i govora komunicira. Osnova u verbalnoj komunikaciji je svakako govor i slušanje. Bašić, Koller-Trbović i Žižak (2005) govor definiraju kao najkompleksniji i najkarakterističniji oblik ljudske komunikacije, upravo se pojam govora često koristi kao sinonim za komunikacijski proces. Bašić, Koller-Trbović i Žižak (2005 prema Argyle 1986) navode tri vrste načina verbalnog izražavanja, a to su zapovijedi i instrukcije, pitanja te informacije. Zapovijedi i instrukcije koriste se kako bi utjecali na ponašanje drugih, pitanja se koriste kako bi pojedinac došao do određenih korisnih informacija te se u tom procesu koriste zatvorena, otvorena, osobna i neosobna pitanja. Posljednji način verbalnog izražavanja su informacije koje izrečene daju odgovor na postavljena pitanja. Prema mišljenju drugih velika važnost u verbalnoj komunikaciji daje se slušanju koje obuhvaća 40% komunikacije (Petar, 2004). Slušanje je jedno od komunikacijskih umijeća kojim usmjeravamo svoju pažnju i nastojimo upamtiti sve ono što smo čuli od sugovornika, ujedno je to i aktivnost za koju smo najmanje uvježbani. Kako bi verbalna komunikacija bila što uspješnija važno je pronaći ravnotežu između slušanja i govorenja neovisno u kojem se položaju nalazimo (Fox, 2006). Uz to za uspješnu verbalnu komunikaciju poželjno je koristiti miran i jasan ton govora, pažljivo slušati svog sugovornika te birati pravilan izbor riječi jer nepravilno upotrijebljene riječi često dovode do konfuzije i neshvaćenosti. Ako je govornik dobro pripremljen, ima vještine jasnog izražavanja i koristi učinkovite paraverbalne tehnike, vjerojatnije je da će duže zadržati pažnju slušatelja, što će pozitivno utjecati na njihovu sposobnost usvajanja prenesenih informacija (Zekan i Gabrić, 2021).

Kroz povijest, neverbalna komunikacija se mijenjala i prilagođavala uvjetima. Neverbalna komunikacija podrazumijeva cjelokupno međuljudsko djelovanje te predstavlja nesvjesni dio izražavanja. Autori Knapp i Hall (2010) neverbalnu komunikaciju definiraju kao komunikaciju bez riječi, dakle i kada ne govorimo mi i dalje komunicirao. Smatra se da je neverbalna komunikacija dijelom naslijeđena, a dijelom je naučena tokom života te se razlikuje od kulture do kulture (Salak i Carević, 2013). Prema Bašić, Koller-Trbović i Žižak (2005) postoje 3 tipa neverbalnih znakova: paralingvistički, kinetički i prokesmični. U paralingvističke znakove spadaju glasnoća, visina, ritam, tempo govora, stanke govorna elegancija te različite varijacije pri izgovoru.

Različiti izrazi lica, geste, pokreti, mimike i položaja tijela, kontakt očima i rukovanje određeni su kao kinetičkih znakovi. Proksemički znakovi određuju distancu u odnosu. Neverbalna komunikacija se odvija spontano i često je nismo ni svjesni, a autori smatraju da su upravo neverbalne poruke snažnije, dominantnije i prikladnije u procesu komunikacije (Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2005). U socijalnoj interakciji ljudi neprestano šalju razne signale koje nisu uvijek riječi, svaki pokret gesta ili kontakt očima šalje određenu poruku sugovornik. Važno je za istaknuti da često ono što izgovorimo i ono što naše tijelo govori nije isto te u tom slučaju sam pojedinac mora birati kojoj komunikaciji će vjerovati, bilo to da je verbalna ili neverbalna komunikacija. Prema Višnjic-Jevtić i sur. (2018) ipak je točniji neverbalni znak jer nad njim imamo slabiju kontrolu. Neverbalni dio komunikacije otkriva i ono što govornik ne želi otkriti te time značajno utječe na ukupan dojam slušatelja (Zekan i Gabrić, 2021). Kako bi se lakše povezali s drugima te mogli izraziti sve ono što stvarno mislimo potrebno je razumjeti i koristiti što više neverbalnih znakova.

### **3.1. Preduvjeti uspješne komunikacije**

Ponekad ostvariti uspješnu komunikaciju i nije jednostavno, a autori Tatković, Diković i Tatković (2016) ističe kako glavni preduvjeti za njeno ostvarenje su samopoštovanje i pozitivna slika o sebi, otvorenost, ljubaznost i toplina te izbjegavanje predrasuda i stereotipa. Osobe koje imaju razvijenu pozitivnu sliku o sebi i izraženo samopoštovanje i samopouzdanje, uvjereni su u vlastite vrijednosti i uspjehe. Takve osobe su realne, optimistične, usmjerene su na svoje pozitivne osobine te lakše i slobodnije stupaju u interakciju s drugima. Uz to osobe koje imaju visoko samopoštovanje u komunikaciji lakše uspostavljaju kontakte, iskreniji su u komunikaciji, češće sudjeluju u raspravama i spremni su suprotstaviti se drugima.

U komunikaciji s drugima vrlo je važna i otvorenost koja je povezana sa samopoštovanjem, što je osoba otvorenija ima veće samopoštovanje. Također ukoliko je osoba otvorena lakše će govoriti o sebi, iznositi vlastita stajališta i mišljenja te pokazivati svoje reakcije. Usko povezano sa otvorenošću jest ljubaznost i toplina koji se također smatraju preduvjetima uspješne

komunikacije. Ljubaznost i otvorenost vidljiva je već pri prvom kontaktu, a sve to je vidljivo iz te neverbalne komunikacije.

Često se u komunikaciji javljaju pojedini stereotipi i predrasude koje imaju veliki utjecaj na komunikaciju jer ukoliko imamo o sugovorniku predrasude gotovo je nemoguće uspostaviti bilo koji oblik komunikacije s tom osobom (Tatković, Diković i Tatković, 2016). Ukoliko želimo imati uspješnu komunikaciju s drugima utoliko moramo izbjegavati stereotipe i predrasude o drugima. S druge strane Bratanić (1993) kao preduvjete uspješne komunikacije navodi razumijevanje, utjecaj na stavove, zadovoljstvo, izazivanje akcija i oplemenjivanje odnosa.

- **Razumijevanje**

Razumijevanje se odnosi na to koliko točno primamo i tumačimo poruke, informacije i sadržaje. Komunikacija je uspješna kada sudionici pridaju istim znakovima isto značenje.

- **Utjecaj na stavove**

Interakcija omogućava sugovornicima da međusobno utječu na stavove i ponašanje. Lakše je promijeniti stavove ako postoji međusobna naklonost između sugovornika.

- **Zadovoljstvo**

Zadovoljstvo utječe na emocionalne reakcije i stavove osoba u komunikaciji. Osjećaj zadovoljstva igra važnu ulogu u interpretaciji poruka, posebno prema osobama prema kojima se osjeća naklonost ili nenaklonost.

- **Izazivanje akcija**

Djeca rane i predškolske dobi prirodno su motivirana, sposobna i hrabra u istraživanju svijeta oko sebe. Najbolje uče kroz djelovanje, pa im treba omogućiti slobodu u istraživanju uz nenametljivu podršku za stjecanje iskustava kroz razne aktivnosti. Odgojitelji trebaju poticati djecu i pružati im podršku, a ne ih direktno podučavati.

- **Oplemenjivanje odnosa**

Poboljšanje odnosa moguće je ako postoji zadovoljstvo i pozitivni osjećaji među sugovornicima, odnosno ako osjećaju međusobnu naklonost (Bratanić, 1993).

## **4. KOMUNIKACIJA U PREDŠKOLSKIM USTANOVAMA**

Komunikacija koja se odvija unutar odgojno obrazovne ustanove, a služi za postizanje i ostvarivanje odgojno-obrazovnih ciljeva jest pedagoška komunikacija (Brajša, 1993). Pedagoška komunikacija se još definira kao proces stvaranja i razmjene informacija između odgojitelja i djeteta s ciljem cjelovitog razvoja djeteta, Stoga odgoj i obrazovanje nije moguće bez komunikacije. S druge strane, Mušanović i Lukaš (2011) pedagošku komunikaciju opisuju kao razvojno-interakcijski proces stvaranja i razmjene poruka. Unutar predškolskih ustanova trebala bi vladati ona komunikacija koja omogućava svakom djetetu slobodno izražavanje, njihovu samostalnost i komunikaciju kojom će djeca imati osjećaj odgovornosti za svoje postupke. Zrilić (2010) navodi kako je potrebno pronaći prihvatljive načine kako bi se ostvarili odgojni ciljevi ali sve to uz pomoć kvalitetne komunikacije komunikacija. U predškolskim ustanovama postoje uvriježene komunikacijske relacije u kojima središnje mjesto zauzima dijete, komunikacija se odvija na relaciji odgojitelj-dijete i obrnuto. odgojitelj-roditelj, odgojitelj – odgojitelj. Zbog toga se velika važnost pridaje komunikaciji unutar vrtića budući da odgojitelji komuniciraju s djecom verbalno ili neverbalno. Upravo je zbog toga važno da dijete unutar vrtića dobije temeljne upute za komunikaciju pri čemu odgojitelj treba paziti na obrasce ponašanja budući da dijete uči po modelu i usvaja od drugih različite znanja i vještine (Ljubetić, 2009). Kao i druge vještine tako se i komunikacijske vještine uče stoga je važno da djecu odmalena usmjeravamo kako bi njegovali komunikaciju i usvajali komunikacijske vještine. Slunjski (2008) navodi kako odgojitelj mora poznavati specifične vještine kao što su vještine uspostavljanja raznih modaliteta komunikacije s djecom te bi on trebao poznavati mogućnosti različitih tih medija kako bi svakom djetetu bio osiguran onaj medij kojim se dijete najbolje izražava.

### **4.1. Komunikacija između djeteta i odgojitelja**

Djetetov prvi dolazak u vrtić i njegovo odvajanje od roditelja predstavlja stresno iskustvo za dijete. Takva stresna situacija kod djeteta izaziva plač, povlačenje u sebe te dijete izbjegava bilo kakvu komunikaciju s drugim osobama. Ključnu ulogu u ovom razdoblju svakako ima odgojitelj koji prati i osluškuje djetetovu neverbalnu komunikaciju i na temelju toga stvara pozitivno i



ugodno ozračje koje će pomoći djetetu da se lakše prilagodi (Sindik, 2008). Prema Slunjski (2003) kvalitetna komunikacija s djetetom nije ona komunikacija u kojoj odgojitelj poučava dijete i odlučuje o njegovim aktivnostima već se kvalitetna komunikacija temelji na zajedničkom otkrivanju, istraživanju i poticanju djeteta na samostalno iznošenje mišljenja i stavova. Dijete aktivno stječe znanje, a odgojitelj je profesionalac koji prati dječji interes i stvara prostorno materijalno okruženje koje će utjecati na cjeloviti razvoj djeteta (Slunjski, 2003). Autorica Szanton (2005) ističe kako odgojiteljevo ponašanje može utjecati na komunikaciju djeteta na način da:

- odgojitelj treba biti djetetov uzor pravilnog ponašanja
- odgojitelji treba birati pravilan izbor riječi
- odgojitelj treba odgovarati na dječja pitanja ali djecu poticati na postavljanje pitanja
- odgojitelj treba izgovarati potpuno i cijelu rečenicu

Svaki kompetentan odgojitelj bi trebao prepoznati individualne potrebe djeteta te odgovarati na iste. Za sve to odgojitelju je potrebna dobra dvosmjerna komunikacija jer ona uvelike pomaže da se između odgojitelja i djeteta izgradi kvalitetan i podržavajući odnos. Dvosmjernu i kvalitetnu komunikaciju će razviti onaj odgojitelj koji na dijete gleda kao na osobu koja je autonomna i koja ima svoje individualne potrebe ali to je osoba koja ima pravo na svoje mišljenje stavove i osjećaj. Komunikacija između odgojitelja i djece bit će uspješna i kvalitetna samo ako odgojitelj bude svjestan njezine važnosti (Tatković, Diković i Tatković 2016). Kada dijete razgovara s odgojiteljem od odgojitelja se očekuje da njegov pogled bude usmjeren prema djetetu, važno je da ga gleda u oči i strpljivo sluša ono što mu dijete želi reći (Sindik, 2008). Do loše komunikacije će doći onda kada dijete osjeti da ga odgojitelj ne sluša, prekida u govoru ili kada se povisi ton za vrijeme razgovora. Nadalje, komunikacija se smatra glavnim preduvjetom za razvoj govora ali i govorne komunikacije. Budući da dijete uči po modelu, odgojitelj bi trebao biti pravi govorni model i težiti tome da uvijek uskladi verbalnu i neverbalnu komunikaciju.

## **4.2. Komunikacija između roditelja i odgojitelja**

U određenom vremenskom razdoblju došlo je do promjena u odgojno-obrazovnom procesu, a promjene su utjecale na ulogu i uključivanje roditelja u odgojno-obrazovni sustav.

Roditelji su primarni odgojitelji svoje djece i oni najbolje poznaju vlastito dijete, a odgojitelji su stručne kompetentne osobe koje im pomaže u tome. Ljubetić (2014) ističe kako su za dječji razvoj posebno važni odnosi koji se uspostavljaju i grade unutar sustava u kojem dijete boravi. Sukladno tome autorica naglašava odnos između obitelji i predškolske ustanove, odnos između odgojitelja i roditelja jer unutar tih sustava dijete najviše boravi. Ljubetić (2014 prema Christenson i Sheridan 2001) ove odnose definira kao interakciju između pojedinca kod kuće i u ustanovi koji su usmjereni prema zajedničkom cilju, a to je dobrobiti djeteta te pružanje podrške u rastu i razvoju. Taj odnos se očituje kvalitetnom komunikacijom, aktivnim slušanjem, definiranjem zajedničkih ciljeva ali prvenstveno međusobnim poštivanjem i uvažavanjem to povjerenje, ukoliko jedan od ovih elemenata izostaje nije moguće izgraditi kvalitetan odnos. Odgoj i obrazovanje djece predškolske dobi odvija se u zdravom okruženju, a zdravo okruženje podrazumijeva i kvalitetnu međusobnu komunikaciju i suradnju između roditelja i odgojitelja.

Suradnja odnosno uspješna komunikacija roditelja i odgojitelja je uspješna onda kada su odgojitelji i roditelji jednaki i aktivni u odnosu (Tatković, Divković i Tatković, 2016). Višnjić-Jevtić i sur., (2018) navodi dvije vrste komunikacije na relaciji odgojitelj- roditelj, a to su formalna i neformalna komunikacije. Formalna komunikacija je unaprijed planirana te njena struktura mora biti usklađena sa strukturom ustanove. Uz formalnu javlja se i neformalna komunikacija koja se temelji na osobinama svakog sudionika koji mogu pripadati različitim grupa. Ovu vrstu komunikacije teško je kontrolirati, puno je slobodnija i često zna sadržavati različite glasine tračeve i krive neprovjerene informacije. Dobra komunikacija na relaciji odgojitelj-roditelj preduvjet je za kvalitetu odgojno-obrazovnog proces, a njihova kvalitetna komunikacija nije isključivo važna samo za dijete već i za njih same. Bašić, Koller-Trbović i Žižak (2005) naglašavaju kako kvalitetan odnos nije isključivo onaj odnos u kojima se ne javljaju problemi već je kvalitetan odnos onaj u kojem se problemi rješavaju uspješno i prihvatljivo za sve sudionike.

Unutar pedagoške prakse znaju se i javiti prepreke koje otežavaju proces izgradnje i uspostavljanja odnosa između obitelji i ustanove. Ljubetić (2014) navodi tri kategorije prepreka koji utječu na odnose, a to su interpersonalni izazovi, logistički i izazovi na razini sustava. Interpersonalne izazove vezujemo uz osobnosti odgojitelja i roditelja, a povezani su sa njihovim stavovima i percepcijama kvalitetnih odnosa. Ukoliko je roditelj nezadovoljan načinom kojim se tretira njegovo dijete ili ako mu nisu jasna očekivanja od strane odgojitelja, roditelji tada

podcjenjuju svoju ulogu i ne pokazuju želju za ostvarivanjem odnosa sa odgojiteljima. Logistički problemi su zastupljeni i kod odgojitelja i kod roditelja, a riječ je o vremenskim ograničenjima. Današnjim roditeljima često nedostaje vremena zbog niza poslovnih obveza, slobodnih dječjih aktivnosti ili nekih drugih privatnih razloga pa onda teško usklađuju obiteljske obveze sa vrtićkim obvezama. Kod roditelja se isto javlja problem vremena jer su zaokupljeni administrativnim poslovima, visokim očekivanjima ustanove te obvezama profesionalnog usavršavanja stoga nisu uvijek u mogućnosti pronaći vrijeme za komunikaciju s roditeljima. Odgojitelji ističu kako im nedostaju različiti oblici stručnog usavršavanja na području profesionalnog razvoja i jačanja kompetencija za izgradnju odnosa sa roditeljima. Osim toga javlja se i problem nedostatka tehničke opreme i materijala koji su potrebni odgojiteljima u svakodnevnom odgojno-obrazovnom radu. Ove prethodno navedene izazove svrstavamo u kategoriju izazova na razini ustanova, a svi prethodno navedeni izazovi onemogućuju izgradnju odnosa no važno je da se ti isti izazovi ne odbacuju već da ih se prihvati i radi na njima (Ljubetić, 2014).

## **5. PROFESIONALNE KOMPETENCIJE ODGOJITELJA DJECE RANE I PREDŠKOLSKE DOBI**

### **5.1. Definiranje pojma kompetencija**

Anić (1991) izjednačava kompetenciju sa sposobnošću koju netko posjeduje odnosno sa priznatim stručnim znanjem. Wang (2005) pristupa kompetencijama s aspekta onih koje su potrebne budućem zaposleniku definirajući ih kao osobine pojedinca u kontekstu radne sposobnosti i očekivanih radnih rezultata. Sama riječ „kompetencija“ odnosi se na znanja, vještine i stavove, te je povezana s radnim iskustvom, navikama i ponašanjem. Tri ključna aspekta kompetencija su:

- kognitivni
- funkcionalni
- socijalni.

S druge strane, Mijatović (2000) u Leksikonu temeljnih pedagojskih pojmova objašnjava kompetenciju kao „osobnu sposobnost da se izvršavaju zadaci, upravlja ili djeluje na temelju određenog nivoa znanja, vještina i sposobnosti, što pojedinac može dokazati na formalne i neformalne načine“ (Mijatović, 2000: 158). Pedagoška kompetentnost predstavlja profesionalnu stručnost na visokom nivou koja uključuje kvalitetno pedagoško obrazovanje i osposobljenost nastavnog kadra. Kvalifikacija i ovlaštenje odgojitelja za obrazovni i odgojni rad postiže se kroz pedagoško obrazovanje i kontinuirano pedagoško usavršavanje (Slunjski, Šagud, Brajša-Žganec, 2006). Kompetentnu osobu smatramo kao osobu koja visoko kvalificirana za obavljanje određenog zanimanja, a kompetencija u sebi uključuje motivaciju i akciju za postizanje nekog stupnja kvalifikacije. Sve profesionalne kompetencije predstavljaju kombinaciju znanja vještina i stavova prilagođenih kontekstu (Đuranović, Klasnić, Lapat, 2012).

Odgojitelj je također kompetentan profesionalac u svome poslu, a kvaliteta odgojitelja uključuje osobne kvalitete, spremnost za pedagošku aktivnost i interakciju s naglaskom na proces. Možemo zaključiti da uspjeh odgojiteljskog djelovanja ovisi o njegovim profesionalnim kompetencijama (Višnjić-Jevtić i sur., 2018). Kompetentan odgojitelj posjeduje stručna znanja, pedagoške i organizacijske vještine kao i sposobnost uspostavljanja partnerskih odnosa. Također, odgojitelj treba imati pozitivan stav prema profesionalnom usavršavanju i poštivati profesionalnu etiku. Osobne kvalitete odgojitelja mogu doprinijeti uspostavljanju i održavanju kvalitetnih odnosa. Stručne kompetencije se često izjednačavaju s kvalifikacijom stečenom kroz inicijalno obrazovanje, ali to je samo početak profesionalnog puta. Prema Slunjski, Šagud, Brajša-Žganec, (2006) kompetentnost odgojitelja je dinamična i razvojna, a ne statična kategorija te je značajno određuje spremnost na cjeloživotno istraživanje i učenje. Ideja da je učenje cjeloživotni proces jedna je od ključnih koncepata organizacije koja uči. Stoga, ključna kompetencija koja postaje važna nakon inicijalnog obrazovanja je spremnost na kontinuirano učenje, čime se obaveza cjeloživotnog učenja pretvara u razvojnu kompetenciju odgojitelja (Višnjić-Jevtić i sur., 2018).

Višnjić-Jevtić i sur. (2018) navode psihopedagoške i didaktičko-metodičke kompetencije, a one uključuju: poznavanje fizičkih i psihičkih karakteristika i potreba djece rane i predškolske dobi, poznavanje temeljnih znanosti i njihovih disciplina koje objašnjavaju zakonitosti, pojave i procese u predškolskom obrazovanju, planiranje, izvođenje i vrednovanje integriranog kurikulumu, organiziranje i vođenje odgojno-obrazovnih aktivnosti u vrtiću, prirodi, te kulturnim

i umjetničkim društvima, kreativno oblikovanje odgojno-obrazovnog okruženja, osiguravanje zdravih i sigurnih uvjeta za boravak djece, učinkovito praćenje i bilježenje napretka svakog djeteta u svim područjima razvoja, kritičko promišljanje o vlastitom iskustvu, aktivno povezivanje teorijskih znanja i praktičnih iskustava, uspostavljanje bliskih suradničkih odnosa s roditeljima i angažiranje u postizanju aktivnog sudjelovanja lokalne zajednice u životu vrtića. S druge strane, autori Župančić i Hasikić (2022) potvrđuju prethodno navedenu teoriju. Profesionalne kompetencije klasificiraju prema područjima, a to su:

- u kontekstu učenika i učenja potrebno je imati profesionalna znanja o različitim pristupima učenju, razumijevanju različitih razvojnih faza te uvažavati individualne razlike svakog djeteta. Profesionalna vrijednost se očituje u vjerovanju da svako dijete može učiti i razvijati se.
- za stvaranje okruženja za učenje, potrebna su profesionalna znanja o čimbenicima koji omogućavaju sigurno, poticajno, inkluzivno i podržavajuće okruženje dok profesionalne vještine uzimaju u obzir potrebe svakog djeteta.
- poučavanje i procjena rezultata ovise o profesionalnim znanjima i razumijevanju sadržaja poučavanja, dok se odgovarajuće i učinkovite strategije poučavanja i rezultati učenja oslanjaju na profesionalne vještine. Profesionalne vrijednosti su ključne za prepoznavanje potencijala i jakih strana kod djece.
- u kontekstu institucije, obitelji i zajednice, potrebno je imati profesionalna znanja o važnosti partnerstva s roditeljima i strategijama za poticanje suradnje i timskog rada u društvenom okruženju. Profesionalne vještine su bitne za izgradnju međusobnog povjerenja s djecom, kolegama, roditeljima i zajednicom.
- profesionalni razvoj i odgovornost zahtijevaju poznavanje profesionalnih pravila ponašanja i etičkog kodeksa profesije. Vještine se očituju kroz korištenje formalnih i neformalnih mogućnosti za stručno usavršavanje i profesionalni razvoj. Profesionalne vrijednosti se odnose na promicanje ugleda i statusa profesije.
- za razvoj institucije i unapređenje sustava odgoja i obrazovanja, potrebna su profesionalna znanja o svrsi i strukturi obrazovnog sustava kako bi se bolje razumio njegov utjecaj na društvo. Profesionalne vještine pokreću promjene i potiču motivaciju za sudjelovanje, dok profesionalne vrijednosti naglašavaju važnost institucije kao zajednice koja uči.

## 5.2. Komunikacijske kompetencije odgojitelja

Višnjić-Jevtić i sur. (2018, prema Hymes 1972) definira pojam komunikacijske kompetencije kao vještinu prepoznavanja, prenošenja i interpretiranja poruka te pregovaranja o njihovom značenju s drugim sudionicima u određenim okolnostima. Složenost odgojiteljske profesije zahtijeva dodatne vještine, a sposobnost komunikacije odgojitelja ključna za razvoj profesionalnih kompetencija osobito u kontekstu suradnje s roditeljima.

Neki autori su istraživali koje komunikacijske vještine bi trebao imati kvalitetan odgojitelj, kao i svaki stručnjak u području odgoja i obrazovanja. Bitno je da odgojitelj može stvoriti poticajno okruženje za komunikaciju te da vlada tehnikama razgovora. Naglasak se stavlja na empatiju, strpljivost i povjerenje kao ključne emocionalne aspekte komunikacijskih vještina. Također je važno da odgojitelj poštuje različite perspektive te da poznaje strategije suradničkog dijaloga. Uspješna komunikacija podrazumijeva sposobnost rješavanja problema i donošenja odluka te obuhvaća aktivno slušanje i neverbalnu komunikaciju. Ključne komunikacijske vještine odgojitelja za odgojno-obrazovni proces obuhvaćene tehnikama vođenja razgovora (postavljanje tema, parafraziranje, informiranje, sažimanje, zaključivanje), kao i vještinama aktivnog slušanja i svijesti o značaju neverbalne komunikacije. Bartels i Eskow (2010), s druge strane, ističu da nedostatak komunikacijskih vještina može stvarati prepreke u suradnji odgojitelja s roditeljima i ostalim sudionicima odgojno-obrazovnog procesa. (Višnjić-Jevtić i sur., 2018).

Odgojitelj redovito komunicira s djecom, njihovim roditeljima, članovima obitelji, kolegama te širom lokalne zajednice. Različite strukture zahtijevaju različite pristupe u komunikaciji što odgojitelju zahtijeva prilagodbu svog stila prema sugovorniku. Ove komunikacijske vještine i prilagodbe odgojitelj treba razvijati i uvježbavati već od početka svog obrazovanja. Ukoliko odgojitelj dobro razvije komunikacijske kompetencije veća je mogućnost da ostvari kvalitetniju komunikaciju sa roditeljima. Puno je lakše ostvariti komunikaciju s osobom koja je otvorena i spremna za komunikaciju, ali se mogu javiti poteškoće kada osoba nije zainteresirana za ostvarivanje komunikacije. U tom slučaju vrlo važnu ulogu imaju odgojiteljske kompetencije i vještine kako bi se razvila njihova međusobna komunikacija (Ljubetić, 2014).

Slunjski (2011) naglašava ključne komponente i vještine komunikacije koje poboljšavaju interakciju odgojitelja s djecom, roditeljima i ostalima:

- uzajamnost - svi sudionici u komunikaciji imaju jednak udio i ravnopravno sudjeluju
- povjerenje - čak i ako se ne slažu, sugovornici uvijek trebaju pokazati međusobno poštovanje
- pažljivo slušanje - važno je aktivno slušati sugovornika do kraja
- aktivno slušanje - osim slušanja, važno je dekodirati i potvrditi primljene informacije kako bi se pokazalo razumijevanje
- otvorenost - izražava se kroz govor tijela, potičući sve sudionike da razumiju perspektive drugih
- razumijevanje - odgovarati na stvarno značenje djetetovih riječi, ne samo na njihovu prvu interpretaciju
- predanost - zahtijeva ulaganje vremena i truda u postavljanje pitanja i objašnjavanje radi zajedničkog razumijevanja
- raznolikost - uspješna komunikacija koristi verbalne, auditivne, pisane, vizualne i taktične oblike komunikacije
- „nepretpostavljanje“ - komunikacija zahtijeva kontinuiranu praksu kako bi se izbjegla nesporazumima
- direktnost i jasnoća - važno je jasno i sažeto komunicirati s djecom koristeći izravne poruke, izbjegavajući krivicu i optužbe

Komunikacijske vještine utječu na profesionalni uspjeh, a ključnu ulogu imaju u razvijanju i drugih vještina koje koristimo u svakodnevnom životu s drugima. Tatković, Diković i Tatković (2016) navode nekoliko komunikacijskih vještina, a to su: aktivno slušanje, postavljanje pitanja, empatija, asertivnost, uključenost te fleksibilnost ponašanja. Različitim oblicima suradnje, odgojitelj može podržati roditelje u razvoju njihovih komunikacijskih vještina, pod uvjetom da i sam ima osnovu u tim vještinama (Višnjić-Jevtić i sur., 2016).

## 6. ULOGA SURADNJE I PARTNERSTVA U KOMUNIKACIJI ODGOJITELJA I RODITELJA

Suradnja i partnerstvo s roditeljima i širom zajednicom jedno je od načela Nacionalnog kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje, službenog dokumenta u Republici Hrvatskoj koji sadrži temeljne vrijednosti odgoja i obrazovanja djece rane i predškolske dobi. Ovo načelo ističe kako su roditelji i odgojitelji osobe koje najintenzivnije skrbe o djetetu te je sukladno tome nužno osigurati izravnu i kvalitetnu komunikaciju kako bi informacije o djetetu mogle dvosmjerno cirkulirati. Roditelji i odgojitelji teže postizanju zajedničkog cilja, a to je zdrav razvoj i osiguravanje dobrobiti. Upravo ta težnja ka zajedničkom cilju glavni je i osnovni pokretač međusobne suradnje roditelja i odgojitelja (Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje, 2015).

Iako se u mnogoj literaturi nailazi na termin suradnju kao istoznačnicu pojma partnerstva ipak postoje razlike između pojmova. Suradnja između obitelji i odgojno-obrazovne ustanove obično podrazumijeva da roditelji sudjeluju povremeno u aktivnostima ustanove na poziv ili određeno vrijeme, dok je u partnerstvu obitelji i ustanove naglasak na kontinuiranom sudjelovanju roditelja u svim aspektima odgojno-obrazovnog procesa. S druge strane, partnerstvo autorica Ljubetić (2014) definira kao najvišu razinu suradničkih odnosa pojedinca iz obiteljske zajednice i vrtića usmjerenih za ostvarivanje zajedničkog cilja koji se odvijaju u određenom kontekstu i vremenu. Preduvjeti ostvarivanju partnerstva podrazumijevaju ravnopravnost, međusobno poštovanje, otvorenu i podržavajuću komunikaciju te zajedničku odgovornost za dobrobit djeteta.

*Tablica 1.* Razlike između suradnje i partnerstva obitelji i odgojno-obrazovne ustanove (Ljubetić, 2014)

Čimbenici	Suradnja obitelji i odgojno-obrazovne ustanove	Partnerstvo obitelji odgojno obrazovne ustanove
RODITELJI	- percipiraju se kao druga strana u odgoju	- percipiraju se kao prvi odgojitelji svoje djece  - uključeni u sve aktivnosti



	- povremeno se uključuju u aktivnosti  - slabo informirani o svojim pravima i obvezama	- dobro informirani o svojim pravima i obvezama
CILJEVI	- jednosmjerni, interesi dviju strana	- dvosmjerni interesi
ODNOSI	- hijerarhija	- ravnopravnost
KOMUNIKACIJA	- rijetka i površna	- kontinuirana, iskrena i ravnopravna
AKTIVNOSTI OBITELJI I USTANOVE	- usmjerenje na informiranje o djetetovim postignućima	- aktivno sudjelovanje u izgradnji kurikulumu

### 6.1. Tradicionalni oblici komunikacije između odgojitelja i roditelja

Komunikacija je nekada pratila paradigmu odvajanja gdje su informacije jednosmjerno dolazile od odgojitelja prema roditelju, ograničavajući roditelje da budu aktivni sudionici i razvijaju interakciju (Jurčević Lozančić, 2016). Kroz povijest, taj odnos se razvijao i mijenjao u različite oblike (Došen-Dobud, 2013). Danas u odgojno-obrazovnom procesu roditelji postaju ravnopravni subjekti, a odgojitelj kreira komunikacijske oblike kao što su individualni razgovori, roditeljski sastanci, zajednička druženja i kutići za roditelje.

#### *Individualni razgovori*

Pokretač individualnog razgovora može biti odgojitelj, član stručno-razvojne službe ili sam roditelj. Ovi razgovori obuhvaćaju različite teme poput prilagodbe djeteta, specifičnih potreba ili pojava problema (Ljubetić, 2013). Važno je naglasiti roditeljima važnost ovog oblika komunikacije jer se rijetko koristi. Prilikom dogovaranja individualnog sastanka, pokretač treba jasno predstaviti temu sastanka kako bi druga strana mogla adekvatno pripremiti. Vrijeme sastanka treba biti usklađeno s mogućnostima svih sudionika, a roditeljima treba pružiti mogućnost izbora dana i vremena. Također je važno unaprijed definirati približno trajanje sastanka. Neka prostorija

u vrtiću bude mirna i tiha kako bi se razgovaralo bez ometanja, a ako roditelj nije u mogućnosti brinuti se o djetetu tijekom sastanka, vrtić treba osigurati odgovarajuću brigu za dijete. Djetetu nije prikladno prisustvovati sastanku, bez obzira na temu koja se razmatra (Višnjic-Jevtic i sur., 2018).

### *Roditeljski sastanci*

Svaki vrtić ima određeni broj roditeljskih sastanaka tijekom pedagoške godine koji su propisani prema kurikulumu vrtića. Ovi sastanci mogu biti informativni ili tematski, ovisno o aktualnim temama u skupini ili vrtiću, i mogu se podijeliti na predavačke, ogledne i komunikacijske tipove (Ljubetic, 2013). Svaki sastanak treba biti pažljivo planiran s jasno postavljenim ciljevima koji se odnose na informiranje roditelja o karakterističnim razvojnim obilježjima djece u skupini, specifičnostima odgojno-obrazovnog procesa i roditeljskim kompetencijama u određenom području. Potrebno je izraditi poziv s ključnim informacijama o datumu, vremenu, mjestu, temi, gostima predavačima i sl. Obično se roditeljski sastanci održavaju nakon radnog vremena vrtića, osim u posebnim situacijama koje zahtijevaju drugačije argumentirane uvjete. Poziv treba biti kratak, jasan i precizan te dostupan na Kutiću za roditelje ili putem elektroničke pošte. Nakon sastanka, preporučuje se sažeti zaključke kako bi roditelji koji nisu mogli sudjelovati dobili osnovne informacije. Ti zaključci mogu biti objavljeni na Kutiću za roditelje ili poslani elektroničkom poštom. Tijekom roditeljskih sastanaka treba poticati što veće uključivanje roditelja kako bi se potaknula interakcija i bolja integracija u daljnje aktivnosti skupine (Višnjic-Jevtic i sur., 2018). Roditeljski sastanci predavačkog tipa trebaju biti rijetki. Važno je uključiti roditelje u obradu stručnih tema kako bi odgojitelji bolje razumjeli njihove stavove, što može olakšati daljnju komunikaciju i uspostaviti pozitivnu atmosferu suradnje (Ljubetic, 2014).

### *Zajednička druženja*

Ovaj oblik komunikacije odgojitelja i roditelja zahtijeva visoku razinu uključenosti roditelja i njihov angažman (Slunjski, 2008). Potrebno je svjesno prihvatiti da neki roditelji možda nisu spremni ili ne osjećaju ugodno sudjelovati te stoga treba pronaći način kako ih motivirati za sudjelovanje. Sve to dovodi do bolje integracije roditelja u odgojno-obrazovni proces i promjene njihovog stava prema odgojiteljskom poslu. U suvremenom pristupu naglašava se individualizirani

pristup djetetu, što mijenja strukturu završnih svečanosti. Odgojitelj zajedno s djecom planira aktivnosti i dopušta im da prema svojim interesima i sposobnostima preuzmu uloge koje im odgovaraju, bilo da je to javni nastup ili druga aktivnost koja ne zahtijeva izlaganje pred velikom publikom (Višnjić-Jevtić i sur., 2018). Odgojitelj podržava dijete u njegovim izborima i poštuje njegove želje. Osim pregleda aktivnosti, završne svečanosti također uključuju zajednička druženja djece i roditelja, što potiče uključivanje roditelja u život odgojne skupine ili ustanove. Organizacija različitih radionica u kojima djeca preuzimaju inicijativu i prezentiraju svoje vještine roditeljima je dobar primjer takvih aktivnosti. Kreativne radionice za obilježavanje posebnih datuma ili zajednička sportska druženja pružaju priliku roditeljima da vide svoje dijete u aktivnom socijalnom okruženju s vršnjacima i odraslim osobama (Jeić, Smiljanić i Kuljašević, 2013).

### *Radionice s roditeljima i djecom*

Kreativne radionice s roditeljima i djecom u vrtiću se odvijaju nekoliko puta godišnje i njihova tema uvijek je povezana s obilježavanjem određenih svečanosti. Takve radionice obuhvaćaju zajednički rad, a Ljubetić (2013) ističe kako su glavni ciljevi kreativnih radionica zajedničko druženje roditelja, djece i odgojitelja te uspostava zdravih i kvalitetnih odnosa na relaciji roditelj-dijete odgojitelj. Osim toga kroz radionice se roditeljima nastoji približiti vrtić obitelji.

### *Kutići za roditelje*

Kutić za roditelje uglavnom je smješten kraj ulaza u odgojnu skupinu i služi kao centralno mjesto gdje roditelji mogu pronaći sve informacije vezane uz odgojno-obrazovni proces (Milanović, 2014). Takvi kutići su najčešće pano, a poruke koje su napisane trebale bi biti čitko i velikim slovima napisano. Ondje se najčešće nalaze informacije specifične za tu odgojnu skupinu, ali ponekad se mogu naći i informacije koje se odnose na vrtić kao što je dnevni ritam vrtića, jelovnik, pisani tekstovi o zdravlju djece, važni događaji koji se odvijaju unutar vrtića te edukacije koje su ponuđene roditeljima (Milanović, 2014). Poticanje komunikacije među roditeljima doprinosi stvaranju kohezije unutar skupine, što značajno utječe na kvalitetu odgojno-obrazovnog procesa.

## 6.2. Suvremeni oblici komunikacije odgojitelja i roditelja

Razvoj tehnologije imao je utjecaj na cjelokupni društveni razvoj, a promjene su se javile i u komunikaciji u odgojno-obrazovnim ustanovama. Kako bi odgojitelj izgradio kvalitetnije suradničke ili partnerske odnose, ključno je da prati suvremene trendove i pokaže razumijevanje prema roditeljima koji su generacijski bliži digitalnim tehnologijama nego odgojitelji. Moderne forme komunikacije poput web-stranica vrtića, e-pošte, *Facebooka*, *Vibera*, *WhatsApp*, webinarima i foruma omogućuju napredniji pristup komunikaciji (Madianou i Miller, 2012). Prema autorima Madianou i Miller (2012), komunikacija putem digitalnih medija ima svoje prednosti i nedostatke. Prednosti uključuju brzinu i uštedu vremena za sve sudionike, trenutno dobivanje i prenošenje informacija, ostavljanje traga u obliku elektroničke pošte, mogućnost komunikacije u bilo koje vrijeme, odabir tona odgovora te brz i povoljan način komunikacije, a nedostaci su ovog načina komunikacije prenošenje samo kratkih informacija, činjenicu da nemaju svi roditelji pristup računalima i internetu, nedovoljnu informatičku pismenost obje strane te mogućnost propuštanja obavijesti zbog neredovitog provjeravanja elektroničke pošte.

### *Web-stranice odgojno-obrazovnih ustanova*

Prema Manovichu (2001) web-stranice su koncepcijski slične novinama jer sadrže tekst, fotografije, crteže, tablice i poveznice na druge web-stranice. Sve više ljudi koristi internet za traženje novosti, informacija i znanja, ali i za uspostavljanje novih poslovnih i društvenih kontakata. S druge strane, Burnett i Marshall (2003) smatraju da web-stranice predstavljaju nove oblike informiranja društva, što dovodi do novih vrsta poslova i formi znanja. Web-stranice dječjih vrtića imaju različite korisnike: roditelje, odgojitelje, stručne suradnike, djecu, poslodavce i slučajne posjetitelje. Informacije i fotografije objavljene na tim stranicama moraju biti u skladu sa zakonskim propisima. Moderni vrtići temelje svoj virtualni identitet na informacijama poput lokacije, mapa, programa, galerija slika, različitih poveznica, dokumenata i natječaja. Komunikacija putem web-stranice vrtića je uglavnom jednosmjerna, a roditelji rijetko imaju priliku aktivno sudjelovati u toj komunikaciji. Dvosmjerna komunikacija može se ostvariti putem foruma na web-stranici vrtića, ali i tada je to samo djelomično dvosmjerno.

## *Servisi za komunikaciju*

Prema Castellsu (2003), komunikacijski servisi uključuju različite računalne programe koje se mogu koristiti putem računala, tableta ili mobitela što daje novu dimenziju komunikaciji. U hrvatskim odgojno-obrazovnim ustanovama komunikacija putem novih medija nije zakonski regulirana, pa je ta sfera prepuštena kurikulumu svakog vrtića ili individualnim inicijativama za istraživanje i eksperimentiranje. Digitalna komunikacija zahtijeva od odgojitelja otvorenost i spremnost na učenje zbog stalnih promjena u digitalnim medijima. Ključne su IKT kompetencije odgojitelja, pa ih je potrebno kontinuirano unapređivati. Trenutno su najpopularniji komunikacijski servisi *Viber*, *WhatsApp*, *Facebook Messenger* i *Skype* (Višnjić-Jevtić i sur., 2018) koje se koriste u privatne i poslovne svrhe. Neki odgojitelji su prepoznali prednosti ovakve komunikacije i počeli je koristiti za komunikaciju s roditeljima bilo individualno ili grupno. Ponekad roditelji iniciraju stvaranje grupa, primjerice na Viberu, u koje se uključuju roditelji i odgojitelji djetetove grupe. Uvođenje komunikacijskih servisa treba dogovoriti na zajedničkom roditeljskom sastanku kako bi se odgojiteljima omogućilo prezentiranje ciljeva i svrhe ove komunikacije. Važno je provjeriti imaju li roditelji financijske i tehničke mogućnosti za sudjelovanje te koji je njihov stav prema takvom načinu komunikacije. Potrebno je jasno definirati pravila korištenja, svrhe korištenja servisa, te obilježja grupne komunikacije i izbjegavanje privatiziranja komunikacije u grupi.

## *Društvene mreže*

Socijalizacijske potrebe sada zadovoljavaju putem različitih društvenih mreža koje omogućuju lakše uspostavljanje novih kontakata te komunikaciju s bilo kojim dijelom svijeta (Castells, 2003). Jedna od takvih društvenih mreža je Facebook, koji koriste sve generacije, kako u privatne tako i u poslovne svrhe. Facebook omogućava razmjenu informacija u bilo kojem trenutku i s bilo kojeg mjesta, s poznatim i nepoznatim ljudima. Mogućnosti Facebooka prepoznate su i u sustavu odgoja i obrazovanja, pa neke ustanove otvaraju profile na toj mreži. Ovisno o politici vrtića i razvojnim ciljevima ustanove, ti profili mogu biti javni ili zatvoreni (Slunjski, 2011). Administrator profila, obično zaposlenik vrtića, kreira sadržaje u skladu s politikom ustanove, koji su javni i dostupni svima radi promidžbe i reklame. Drugi oblik profila je zatvorenog tipa, namijenjen ciljanoj skupini ljudi, kao što su roditelji djece koja pohađaju vrtić i zaposlenici,

odnosno odgojitelji. Kroz takve profile, roditelji i odgojitelji mogu dobiti informacije o događanjima u vrtiću, poput organiziranja tematskih roditeljskih sastanaka i obilježavanja važnih datuma. Također je moguće otvoriti profile za pojedine odgojne skupine koje administriraju odgojitelji. Na tim profilima odgojitelji komuniciraju s roditeljima putem teksta, fotografija i videozapisa, otvaraju diskusije, rješavaju probleme, organiziraju druženja i razmjenjuju informacije. Pri korištenju društvenih mreža, važno je pridržavati se pravila komuniciranja putem digitalnih medija. Administrator mora imati razvijene IKT vještine, ali i dobre opće komunikacijske vještine kako bi održao pozitivnu atmosferu unutar grupe i izbjegao negativne komentare.

## **7. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA**

### **7.1. Predmet istraživanja**

Predmet ovoga istraživanja je samoprocjena odgojitelja o njihovim vještinama komuniciranja te kako to utječe na suradnju s roditeljima.

### **7.2. Cilj istraživanja**

Cilj ovog istraživanja je ispitati mišljenje odgojitelja o vlastitim komunikacijskim kompetencijama, mišljenje o iskustvu i kvaliteti komunikacije u odgojno-obrazovnoj ustanovi te ispitati koje oblike komunikacije najčešće koriste za suradnju s roditeljima.

### **7.3 Zadaci istraživanja**

- 1) Utvrditi kakve su komunikacijske kompetencije odgojitelja u odgojno-obrazovnom radu?
- 2) Ispitati kakva su mišljenja odgojitelja o komunikaciji s roditeljima?
- 3) Ispitati koje oblike suradnje najčešće koriste odgojitelji s roditeljima?
- 4) Istražiti je li odgojiteljima potrebna dodatna stručna usavršavanja na temu komunikacijskih kompetencija?

### **7.4 Hipoteze**

Pretpostavlja se da:

- 1) Odgojitelji smatraju da nemaju dovoljno razvijene komunikacijske kompetencije
- 2) Odgojitelji s više godina radnog iskustva osjećaju se kompetentnijim u komunikaciji i suradnji s roditeljima
- 3) Odgojitelji smatraju kako im je potrebna dodatna edukacija za kvalitetniju suradnju s roditeljima

### **7.5. Ispitanici**

U istraživanju je sudjelovalo 77 odgojitelja ( $\bar{x}$ = 98, 70% ,  $m$ = 1,30%) na području grada Splita i Solina. Uzorak je prigodan. U ovome radu korištena je online anketa kao istraživačka metoda kojoj je cilj bio ispitati mišljenja odgojitelja o njihovim komunikacijskim vještinama i utjecaju istih na suradnju s roditeljima. Ispitanici su anketi pristupali samoinicijativno i anonimno.

### **7.6. Postupak istraživanja**

Istraživanje je provedeno u srpnju 2024. godine u Splitu. Za potrebe istraživanja izrađena je online anketa pod nazivom Upitnik o utjecaju komunikacijskih kompetencija odgojitelja na

suradnju s roditeljima. Na samom početku ankete ispitanicima je prikazana uputa u kojoj se ističe svrha istraživanja te potpuna anonimnost i zaštita njihovih odgovora. Upitnik je putem društvenih mreža poslan odgojiteljima koji rade u različitim vrtićima na području Splita i Solina.

## 7.7. Instrumenti

U istraživanju je korišten upitnik anketnog tipa u online *Google formi*. Na samome početku upitnika navedeno je kako je pristupanje anketi potpuno anonimno te da će se dobiveni rezultati isključivo koristiti u svrhu izrade diplomskog rada. U anketi su sudjelovali odgojitelji s područja grada Splita i Solina. Upitnik o *utjecaju komunikacijskih kompetencija odgojitelja na suradnju s roditeljima* kreiran je u svrhu istraživanja, a sastojao se od tri dijela :

- U prvom dijelu upitnika nalaze se sociodemografski podaci odgojitelja poput spola, dobi, godine radnog iskustva, stručna sprema i slično. Ispitanici su imali mogućnost odabrati jedan od odgovora. Također ispitano je njihovo mišljenje o vlastitim komunikacijskim kompetencijama i potrebama za dodatno usavršavanje na tom istom području. Taj dio upitnika proveden je primjenom Likertove ljestvice za mjerenje stavova. Svaku tvrdnju pratilo je pet ponuđenih odgovora (u potpunosti se slažem, uglavnom se slažem, niti se slažem niti se ne slažem, uglavnom se ne slažem, uopće se ne slažem).
- U drugom dijelu ispitano je njihovo mišljenje o kvaliteti suradnje s roditeljima te jesu li im potrebna dodatna usavršavanja na tom području. Također i u ovom dijelu bile su navedene tvrdnje na temelju kojih su ispitanici trebali procijeniti razinu slaganja s njima. Primijenjena je Likertova ljestvica za mjerenje stavova.
- U trećem dijelu upitnika ispitanici su ispitani o obliku komunikacije koje koriste s roditeljima te su na skali od 1 do 5 trebali rangirati najčešće prepreke u suradnji s roditeljima, pri čemu je broj 1 označavao najmanje često, a broj 5 najčešće.

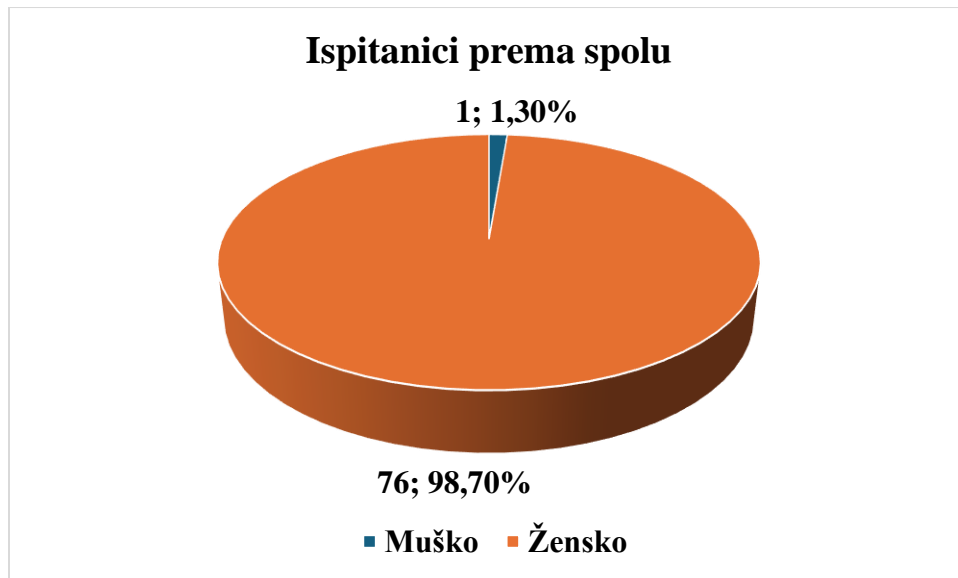
Na samome kraju upitnika ispitanicima je omogućen prostor za dodatne komentare, argumente i promišljanja vezana uz temu.



## 8. REZULTATI

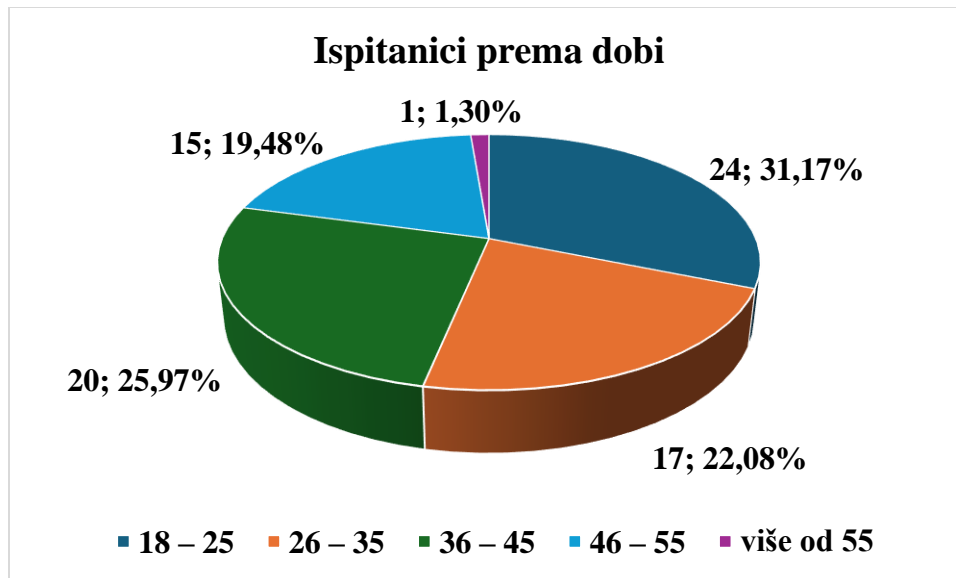
### 8.1. Rezultati istraživanja

U promatranom uzorku, među ukupno 77 ispitanika, 1 ispitanik je muškog spola (1,30%), dok su 76 ispitanica ženskog spola (98,70%).



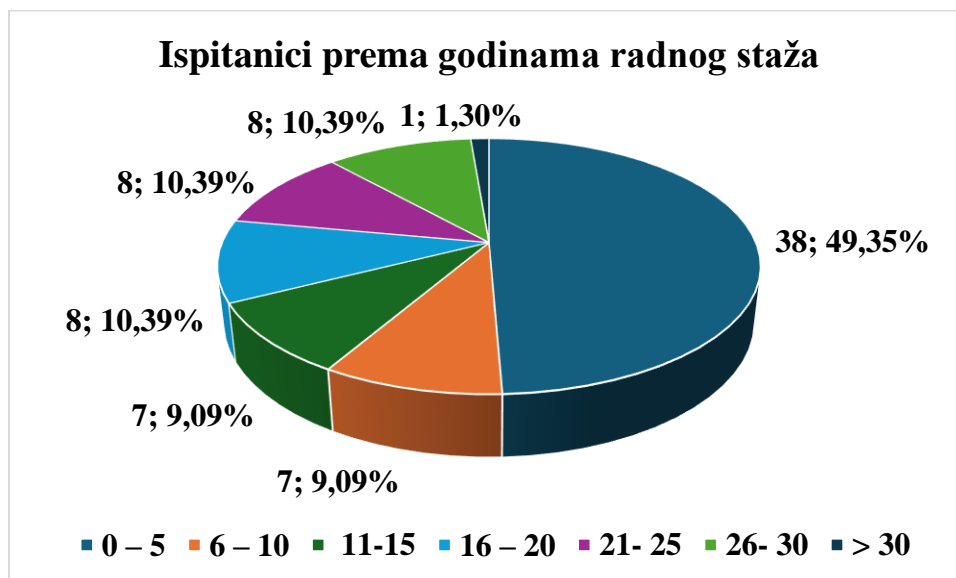
Graf 1. *Spol ispitanika*

Najviše ispitanika pripada dobnoj skupini od 18 do 25 godina (24 ispitanika, 31,17%). Slijedi dobna skupina od 36 do 45 godina s 20 ispitanika (25,97%) te dobna skupina od 26 do 35 godina s 17 ispitanika (22,08%). U dobnoj skupini od 46 do 55 godina nalazi se 15 ispitanika (19,48%), dok je samo 1 ispitanik stariji od 55 godina (1,30%).



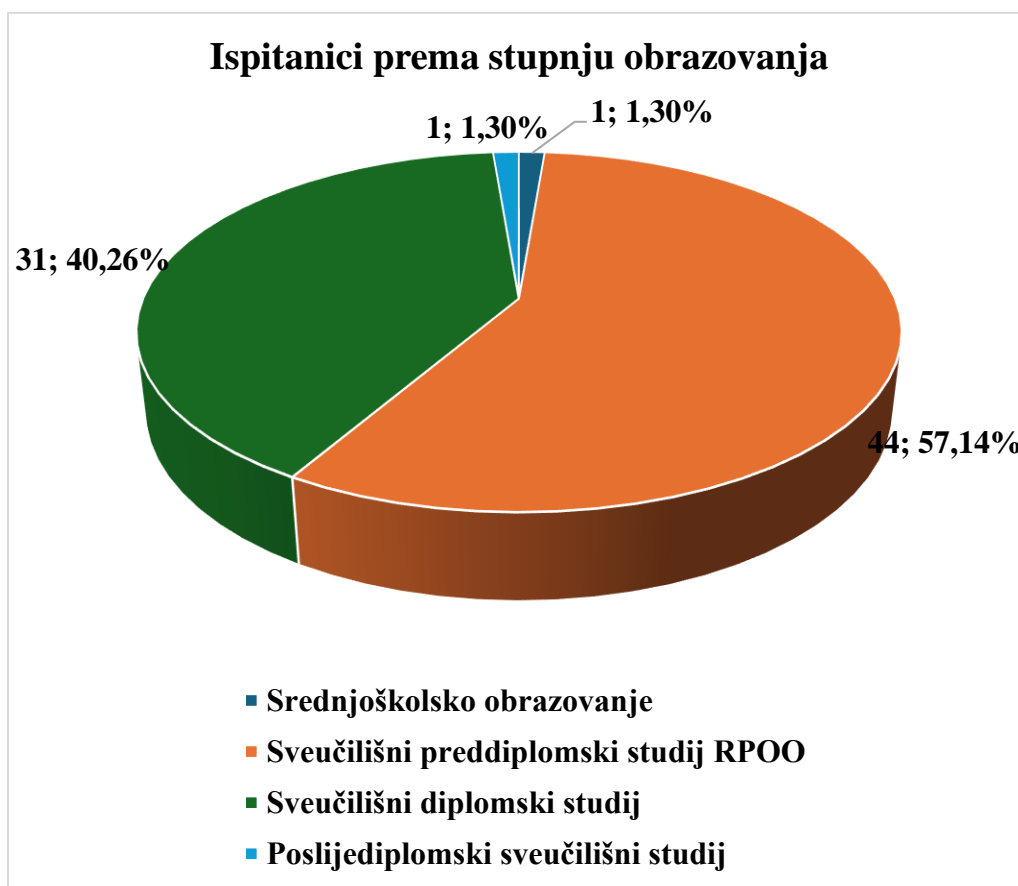
Graf 2. Ispitanici prema dobi

Najviše ispitanika ima od 0 do 5 godina radnog staža (38 ispitanika, 49,35%). Slijede skupine s 6 do 10 godina radnog staža (7 ispitanika, 9,09%) i 11 do 15 godina radnog staža (također 7 ispitanika, 9,09%). U skupinama s 16 do 20 godina, 21 do 25 godina te 26 do 30 godina radnog staža nalazi se po 8 ispitanika (svaka skupina ima 10,39%). Samo 1 ispitanik ima više od 30 godina radnog staža (1,30%).



Graf 3. Ispitanici prema godinama radnog staža

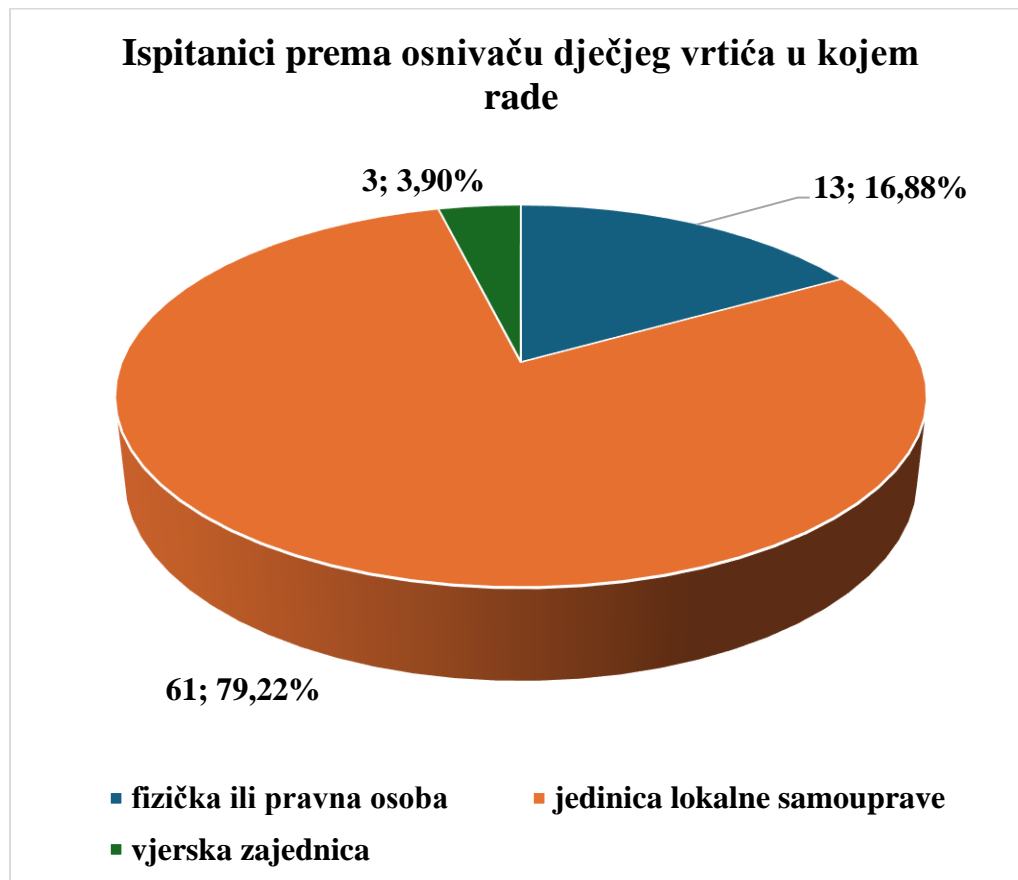
Većina ispitanika ima završen sveučilišni preddiplomski studij RPOO (44 ispitanika, 57,14%). Slijede ispitanici sa završenim sveučilišnim diplomskim studijem (31 ispitanik, 40,26%). Manji broj ispitanika ima završeno srednjoškolsko obrazovanje (1 ispitanik, 1,30%) te poslijediplomski sveučilišni studij (također 1 ispitanik, 1,30%).



Graf 4. *Ispitanici prema stupnju obrazovanja*

Većina ispitanika radi u vrtićima koje je osnovala jedinica lokalne samouprave (61 ispitanik, 79,22%). Slijede ispitanici koji rade u vrtićima čiji je osnivač fizička ili pravna

osoba (13 ispitanika, 16,88%), dok manji broj ispitanika radi u vrtićima koje je osnovala vjerska zajednica (3 ispitanika, 3,90%).



Graf 5. Ispitanici prema osnivaču dječjeg vrtića u kojem rade

Najveća razina slaganja zabilježena je kod tvrdnji koje se odnose na važnost neverbalne komunikacije u radu odgojitelja s djecom ( $AS = 4,74$ ,  $SD = 0,57$ ) i da odgojitelji predstavljaju komunikacijski model djetetu ( $AS = 4,73$ ,  $SD = 0,57$ ). To ukazuje na to da ispitanici visoko vrednuju ulogu neverbalne komunikacije i prepoznaju svoj utjecaj kao komunikacijskog modela za djecu.

Visoka razina slaganja također je zabilježena kod tvrdnji da kvalitetna komunikacija između odgojitelja i djeteta ima ključnu ulogu u djetetovu razvoju i učenju ( $AS = 4,71$ ,  $SD = 0,64$ )

te da se od odgojitelja očekuje spremnost na učenje s ciljem razvoja i unaprjeđivanja komunikacijskih kompetencija (AS = 4,71, SD = 0,58). Nadalje, ispitanici su također izrazili slaganje s tvrdnjom da komunikacija igra veliku ulogu u prepoznavanju i odgovaranju na dječje potrebe (AS = 4,62, SD = 0,72).

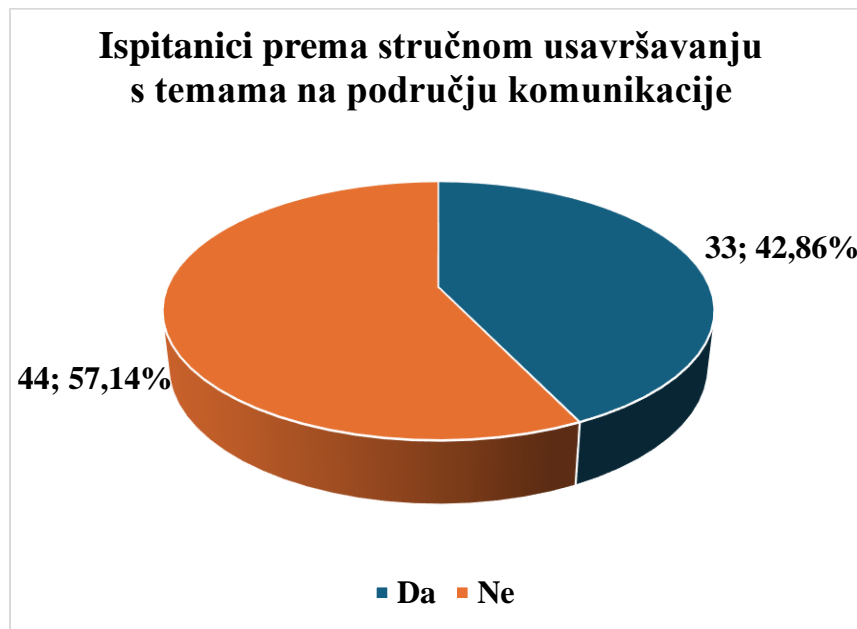
S druge strane, najmanja razina slaganja zabilježena je kod tvrdnje da je komunikacija u odgojno-obrazovnom radu veliki izazov (AS = 3,27, SD = 1,12) te tvrdnje da su formalnim obrazovanjem stekli dovoljno vještina kvalitetnog komuniciranja (AS = 3,35, SD = 1,07). Ovi rezultati sugeriraju da ispitanici percipiraju određene poteškoće i izazove u komunikaciji tijekom odgojno-obrazovnog rada i osjećaju da njihovo formalno obrazovanje nije uvijek bilo dovoljno za razvoj svih potrebnih komunikacijskih vještina.

Tablica 2. Percepcija komunikacijskih vještina i izazova među odgojiteljima

Procijenite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama.	1		2		3		4		5		AS	SD
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Formalnim obrazovanjem stekla/ao sam dovoljno vještina kvalitetnog komuniciranja.	5	6,49	11	14,29	22	28,57	30	38,96	9	11,69	3,35	1,07
Smatram da imam dobro razvijene komunikacijske kompetencije.	0	0,00	2	2,60	14	18,18	39	50,65	22	28,57	4,05	0,75
Komunikacija u odgojno-obrazovnom radu mi predstavlja veliki izazov.	3	3,90	19	24,68	22	28,57	20	25,97	13	16,88	3,27	1,12
Smatram da odgojitelji predstavljaju komunikacijski model djetetu.	0	0,00	1	1,30	2	2,60	14	18,18	60	77,92	4,73	0,57
Smatram da veliku ulogu u prepoznavanju i odgovaranju na dječje potrebe ima komunikacija.	0	0,00	3	3,90	2	2,60	16	20,78	56	72,73	4,62	0,72
U komunikaciji odgojitelja s djecom veliku ulogu ima i neverbalna komunikacija.	0	0,00	0	0,00	5	6,49	10	12,99	62	80,52	4,74	0,57

Smatram da kvalitetna komunikacija između odgojitelja i djeteta predstavlja ključnu ulogu u djetetovu razvoju i učenju.	0	0,00	1	1,30	5	6,49	9	11,69	62	80,52	4,71	0,64
Smatram da se od odgojitelja očekuje spremnost na učenje s ciljem razvoja i unaprjeđivanja komunikacijskih kompetencija.	0	0,00	0	0,00	5	6,49	12	15,58	60	77,92	4,71	0,58
Smatram da mi je potrebno dodatno usavršavanje na području komunikacijskih kompetencija.	0	0,00	4	5,19	22	28,57	15	19,48	36	46,75	4,08	0,98

U promatranom uzorku, 33 ispitanika (42,86%) navelo je da su tijekom svog profesionalnog razvoja sudjelovali u stručnom usavršavanju s temama na području komunikacije, dok 44 ispitanika (57,14%) nije sudjelovalo u takvom usavršavanju.



Graf 6. Ispitanici prema stručnom usavršavanju s temama na području komunikacije

Općenito, ispitanici se vrlo pozitivno ocjenjuju u vezi s komunikacijom s roditeljima. Prosječna ocjena za kompetenciju u gradnji i održavanju partnerskih i suradničkih odnosa s roditeljima iznosi 4,16, s standardnom devijacijom od 0,70, što ukazuje na umjerenu razinu slaganja s tvrdnjom. Ispitanici također izražavaju visok stupanj slaganja s uspješnom suradnjom s roditeljima, s prosječnom ocjenom od 4,32 i standardnom devijacijom od 0,61. Najviša prosječna ocjena od 4,71, uz standardnu devijaciju od 0,53, dodijeljena je tvrdnji da se uspješna komunikacija s roditeljima temelji na međusobnom uvažavanju, prihvaćanju i razumijevanju.

Ispitanici također ocjenjuju da otvoreno komuniciraju s roditeljima i u slučajevima kada postoje problemi ili razlike u mišljenju, s prosječnim ocjenama od 4,40 i 4,29, uz standardne devijacije od 0,69 i 0,79. Ocjena za pripremu individualnih razgovora i roditeljskih sastanaka iznosi 4,43 uz standardnu devijaciju od 0,69, što sugerira da se ispitanici često pripremaju za ove sastanke.

Međutim, komunikacija s roditeljima također može uzrokovati određeni stres, s prosječnom ocjenom od 3,09 i standardnom devijacijom od 1,15, što ukazuje na nešto veću varijaciju u iskustvima među ispitanicima. Najčešća komunikacija s roditeljima odvija se na ulaznim vratima vrtića, što je ocijenjeno s 3,86 i standardnom devijacijom od 1,07, a poticanje roditelja na aktivno uključivanje u aktivnosti vrtića dobilo je prosječnu ocjenu od 3,99 uz standardnu devijaciju od 0,85.

Ispitanici su također izrazili slaganje s tvrdnjom da stavovi roditelja prema odgojno-obrazovnom radu utječu na njihov odnos, s ocjenom od 4,40 i standardnom devijacijom od 0,71, te da odgojitelji trebaju više edukacije o suradnji s roditeljima, s ocjenom od 4,51 i standardnom devijacijom od 0,75.

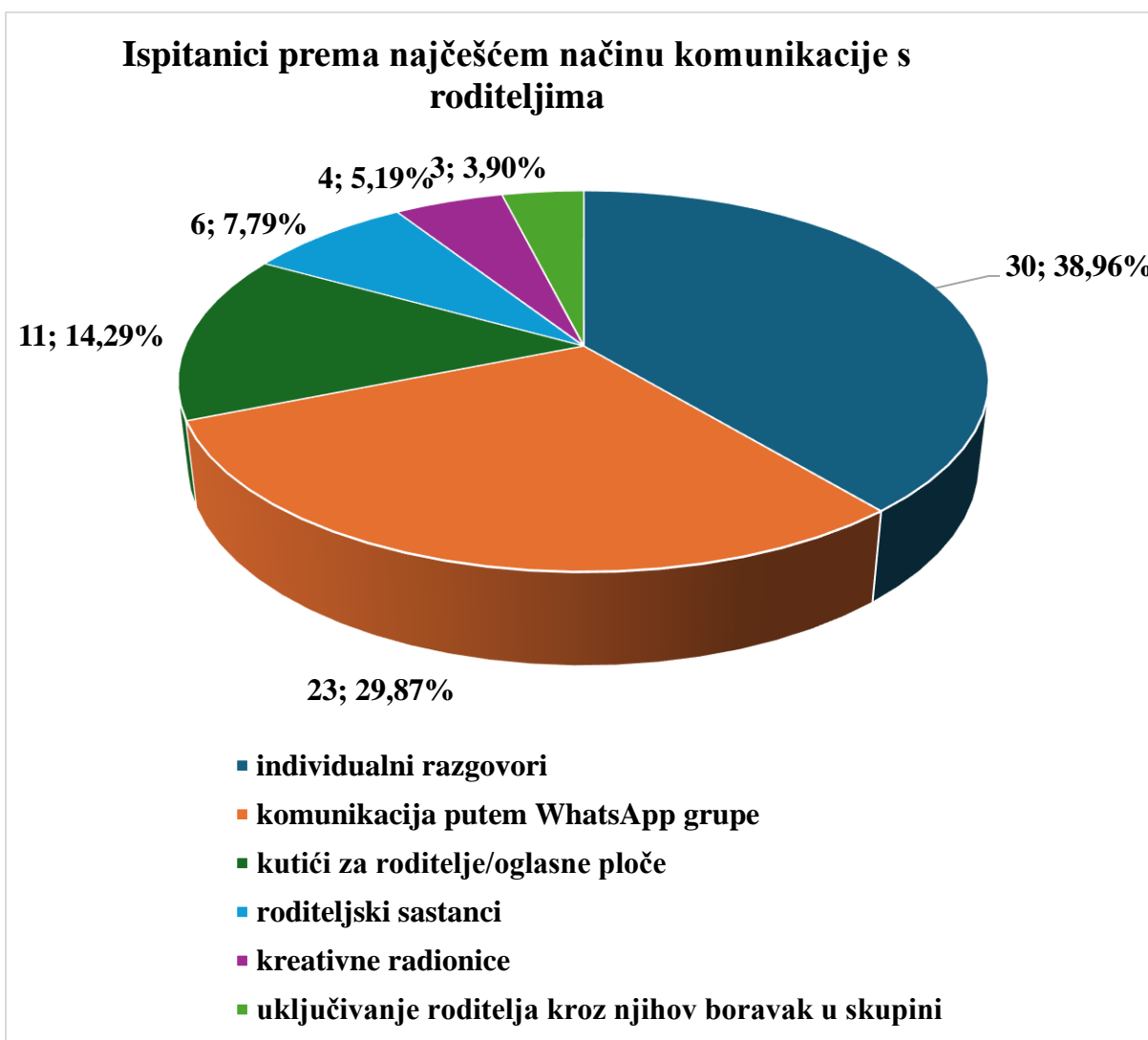
*Tablica 3.* Percepcija komunikacijskih vještina i suradnje s roditeljima među odgojiteljima

Procijenite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama.	1		2		3		4		5		AS	SD
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Kompetentan/na sam graditi i održavati partnerske i suradničke odnose s roditeljima sve djece iz skupine.	0	0,00	1	1,30	11	14,29	40	51,95	25	32,47	4,16	0,70

Uspješno surađujem s roditeljima.	0	0,00	0	0,00	6	7,79	40	51,95	31	40,26	4,32	0,61
U odnosu s roditeljima nježujem otvorenu komunikaciju.	0	0,00	1	1,30	6	7,79	29	37,66	41	53,25	4,43	0,69
U komunikaciji s roditeljima uvažavam njihove potrebe.	0	0,00	1	1,30	1	1,30	33	42,86	42	54,55	4,51	0,59
Komunikacija s roditeljima uzrokuje mi stres u radu.	8	10,39	15	19,48	25	32,47	20	25,97	9	11,69	<b>3,09</b>	1,15
Uspješna komunikacija s roditeljima utječe na kvalitetu odgojno-obrazovnog rada.	0	0,00	0	0,00	7	9,09	17	22,08	53	68,83	4,60	0,65
Stavovi roditelja prema odgojno-obrazovnom radu odgojitelja utječe na njihov odnos.	0	0,00	1	1,30	7	9,09	29	37,66	40	51,95	4,40	0,71
Otvoreno komuniciram s roditeljima i onda kad postoje problemske situacije.	0	0,00	1	1,30	6	7,79	31	40,26	39	50,65	4,40	0,69
Otvoreno komuniciram s roditeljima i kada se naša razmišljanja razilaze.	0	0,00	2	2,60	10	12,99	29	37,66	36	46,75	4,29	0,79
Za individualne razgovore i roditeljske sastanke s roditeljima uvijek se prethodno kvalitetno pripremim.	0	0,00	0	0,00	9	11,69	26	33,77	42	54,55	4,43	0,69
Najčešća komunikacija s roditeljima odvija se na ulaznim vratima vrtića.	4	5,19	3	3,90	17	22,08	29	37,66	24	31,17	3,86	1,07
Potičem roditelje na aktivno uključivanje u aktivnosti koje se provode u dječjem vrtiću.	1	1,30	2	2,60	16	20,78	36	46,75	22	28,57	3,99	0,85
Smatram da se uspješna komunikacija s roditeljima temelji na međusobnom uvažavanju, prihvaćanju i razumijevanju.	0	0,00	0	0,00	3	3,90	16	20,78	58	75,32	4,71	0,53
Odgjitelji se trebaju više educirati o suradnji s roditeljima.	1	1,30	0	0,00	6	7,79	22	28,57	48	62,34	4,51	0,75



Prema podacima o najčešćem obliku komunikacije između ispitanika i roditelja, 30 ispitanika ili 38,96% najčešće koristi individualne razgovore kao oblik komunikacije. Sljedeći najčešći oblik komunikacije je putem WhatsApp grupe, kojeg koristi 23 ispitanika, što čini 29,87%. Kutići za roditelje ili oglasne ploče su najčešći oblik komunikacije za 11 ispitanika, što predstavlja 14,29%. Roditeljski sastanci su najčešći oblik komunikacije za 6 ispitanika, što čini 7,79%. Kreativne radionice koriste 4 ispitanika, što je 5,20%, dok uključivanje roditelja kroz njihov boravak u skupini predstavlja najčešći oblik komunikacije samo za 3 ispitanika, što je 3,90%.



Graf 7. Ispitanici prema najčešćem načinu komunikacije s roditeljima

Prebacivanje odgovornosti dobilo je najvišu prosječnu ocjenu od 4,00 uz standardnu devijaciju od 1,14, što sugerira da je ovo značajna prepreka u uspostavljanju suradničkih odnosa s roditeljima. Sljedeća po važnosti prepreka je nezainteresiranost odgojitelja i/ili roditelja, koja je ocijenjena s prosječnom ocjenom od 3,99 i standardnom devijacijom od 0,97.

Nedostatak vremena i negativan stav roditelja prema odgojitelju ili odgojitelja prema roditelju su također značajne prepreke, s prosječnim ocjenama od 3,84 i 3,74, te standardnim devijacijama od 1,14 i 1,32.

Nedostatak komunikacijskih kompetencija ima nešto nižu prosječnu ocjenu od 3,43, uz standardnu devijaciju od 1,37, što ukazuje na to da iako je ovo također važan faktor, manje je izražen u usporedbi s drugim navedenim preprekama.

*Tablica 4. Izazovi u komunikaciji i suradnji između odgojitelja i roditelja*

prepreke za uspostavljanje suradničkih odnosa s roditeljima	1		2		3		4		5		AS	SD
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
nedostatak komunikacijskih kompetencija	10	12,99	12	15,58	11	14,29	23	29,87	21	27,27	3,43	1,37
nedostatak vremena	3	3,90	8	10,39	15	19,48	23	29,87	28	36,36	3,84	1,14
nezainteresiranost odgojitelja i/ili roditelja	1	1,30	4	5,19	19	24,68	24	31,17	29	37,66	3,99	0,97
negativan stav roditelja prema odgojitelju ili odgojitelja prema roditelju	7	9,09	7	9,09	17	22,08	14	18,18	32	41,56	3,74	1,32
prebacivanje odgovornosti	5	6,49	2	2,60	14	18,18	23	29,87	33	42,86	4,00	1,14

## 8.2. Ispitivanje hipoteza

### H1: Odgojitelji smatraju da nemaju dovoljno razvijene komunikacijske kompetencije

Tvrdnja „Formalnim obrazovanjem stekla/ao sam dovoljno vještina kvalitetnog komuniciranja“ ima medijan 4,00 s interkvartilnim rasponom (3,00-4,00). Z-vrijednost je 2,626 uz p-vrijednost od 0,009, što ukazuje da postoji statistički značajna razlika od hipotetske srednje

vrijednosti, sugerirajući da su ispitanici generalno zadovoljni svojim komunikacijskim vještinama stečenim formalnim obrazovanjem.

Tvrđnja „Smatram da imam dobro razvijene komunikacijske kompetencije“ ima medijan 4,00 s interkvartilnim rasponom (4,00-5,00). Z-vrijednost je 6,886 uz p-vrijednost  $<0,001$ , što ukazuje na vrlo visoko slaganje i statistički značajnu razliku u percepciji vlastitih komunikacijskih kompetencija.

Tvrđnja „Komunikacija u odgojno-obrazovnom radu mi predstavlja veliki izazov“ ima medijan 3,00 s interkvartilnim rasponom (2,00-4,00). Z-vrijednost je 2,177 uz p-vrijednost od 0,029, što sugerira visoku razinu poteškoću u komunikaciji koja je statistički značajna.

Tvrđnje „Smatram da odgojitelji predstavljaju komunikacijski model djetetu“ i „Smatram da veliku ulogu u prepoznavanju i odgovaranju na dječje potrebe ima komunikacija“ imaju medijan 5,00 s interkvartilnim rasponom (5,00-5,00). Z-vrijednosti od 8,01 i 7,791 uz p-vrijednosti  $<0,001$  pokazuju izuzetno visoko slaganje i značajnu važnost uloga komunikacije i modela koji odgojitelji predstavljaju djeci.

Kod tvrdnji „U komunikaciji odgojitelja s djecom veliku ulogu ima i neverbalna komunikacija“, „Smatram da kvalitetna komunikacija između odgojitelja i djeteta predstavlja ključnu ulogu u djetetovu razvoju i učenju“, i „Smatram da se od odgojitelja očekuje spremnost na učenje s ciljem razvoja i unaprjeđivanja komunikacijskih kompetencija“ imaju medijan 5,00 s interkvartilnim rasponom (5,00-5,00), dok Z-vrijednosti 8,031, 7,997, i 7,964 uz p-vrijednosti  $<0,001$  pokazuju visoko slaganje i statističku značajnost u ovim stavovima.

Tvrđnje „Smatram da mi je potrebno dodatno usavršavanje na području komunikacijskih kompetencija“ i „Kompetentan/na sam graditi i održavati partnerske i suradničke odnose s roditeljima sve djece iz skupine“ imaju medijan 4,00 s interkvartilnim rasponom (3,00-5,00). Z-vrijednosti 6,37 i 7,191 uz p-vrijednosti  $<0,001$  sugeriraju da većina ispitanika osjeća potrebu za dodatnim usavršavanjem i smatra se kompetentnim za održavanje odnosa s roditeljima.

Kod tvrdnji „Uspješno surađujem s roditeljima“, „U odnosu s roditeljima njegujem otvorenu komunikaciju“, „U komunikaciji s roditeljima uvažavam njihove potrebe“, „Uspješna

komunikacija s roditeljima utječe na kvalitetu odgojno-obrazovnog rada“, „Stavovi roditelja prema odgojno-obrazovnom radu odgojitelja utječe na njihov odnos“, „Otvoreno komuniciram s roditeljima i onda kad postoje problemske situacije“, i „Otvoreno komuniciram s roditeljima i kada se naša razmišljanja razilaze“ imaju medijan 4,00 ili 5,00 s interkvartilnim rasponima (4,00-5,00). Z-vrijednosti su visoke, s p-vrijednostima <0,001, što ukazuje na visoku važnost i značaj otvorene i uspješne komunikacije u radu s roditeljima.

Kod tvrdnji „Za individualne razgovore i roditeljske sastanke s roditeljima uvijek se prethodno kvalitetno pripremam“, „Najčešća komunikacija s roditeljima odvija se na ulaznim vratima vrtića“, i „Potičem roditelje na aktivno uključivanje u aktivnosti koje se provode u dječjem vrtiću“ imaju medijan 4,00 ili 5,00, s visokim Z-vrijednostima i p-vrijednostima <0,001 koje upućuju na značajnu statističku važnost u ovim aspektima komunikacije.

Tvrđnje „Smatram da se uspješna komunikacija s roditeljima temelji na međusobnom uvažavanju, prihvaćanju i razumijevanju“ i „Odgojitelji se trebaju više educirati o suradnji s roditeljima“ imaju medijan 5,00 s Z-vrijednostima 7,97 i 7,385 uz p-vrijednosti <0,001, što ukazuje na veoma visoko slaganje i uvjerenje da edukacija i međusobno uvažavanje igraju ključnu ulogu u uspješnoj komunikaciji s roditeljima.

Tablica 5. Stav o razvijenosti komunikacijskih kompetencija

Stav o razvijenosti komunikacijskih kompetencija	Medijan uzorka	Interkvartilni raspon	Granična vrijednost medijana	Testna statistika	Standardizirana testna statistika	P
Formalnim obrazovanjem stekla/ao sam dovoljno vještina kvalitetnog komuniciranja.	4,00	(3,00-4,00)	3,00	1066,5	2,626	0,009
Smatram da imam dobro razvijene komunikacijske kompetencije.	4,00	(4,00-5,00)	3,00	1974	6,886	<0,001
Komunikacija u odgojno-obrazovnom radu mi predstavlja veliki izazov.	3,00	(2,00-4,00)	3,00	1017,5	2,177	0,029
Smatram da odgojitelji predstavljaju komunikacijski model djetetu.	5,00	(5,00-5,00)	3,00	2842	8,01	<0,001

Smatram da veliku ulogu u prepoznavanju i odgovaranju na dječje potrebe ima komunikacija.	5,00	(4,00-5,00)	3,00	2820	7,791	<0,001
U komunikaciji odgojitelja s djecom veliku ulogu ima i neverbalna komunikacija.	5,00	(5,00-5,00)	3,00	2628	8,031	<0,001
Smatram da kvalitetna komunikacija između odgojitelja i djeteta predstavlja ključnu ulogu u djetetovu razvoju i učenju.	5,00	(5,00-5,00)	3,00	2622,5	7,997	<0,001
Smatram da se od odgojitelja očekuje spremnost na učenje s ciljem razvoja i unaprjeđivanja komunikacijskih kompetencija.	5,00	(5,00-5,00)	3,00	2628	7,964	<0,001
Smatram da mi je potrebno dodatno usavršavanje na području komunikacijskih kompetencija.	4,00	(3,00-5,00)	3,00	1500	6,37	<0,001
Kompetentan/na sam graditi i održavati partnerske i suradničke odnose s roditeljima sve djece iz skupine.	4,00	(4,00-5,00)	3,00	2190	7,191	<0,001
Uspješno surađujem s roditeljima.	4,00	(4,00-5,00)	3,00	2556	7,569	<0,001
U odnosu s roditeljima nježujem otvorenu komunikaciju.	5,00	(4,00-5,00)	3,00	2540,5	7,483	<0,001
U komunikaciji s roditeljima uvažavam njihove potrebe.	5,00	(4,00-5,00)	3,00	2908,5	7,733	<0,001
Komunikacija s roditeljima uzrokuje mi stres u radu.	3,00	(2,00-4,00)	3,00	756	0,637	0,524
Uspješna komunikacija s roditeljima utječe na kvalitetu odgojno-obrazovnog rada.	5,00	(4,00-5,00)	3,00	2485	7,706	<0,001
Stavovi roditelja prema odgojno-obrazovnom radu odgojitelja utječe na njihov odnos.	5,00	(4,00-5,00)	3,00	2469,5	7,426	<0,001
Otvoreno komuniciram s roditeljima i onda kad postoje problemske situacije.	5,00	(4,00-5,00)	3,00	2539,5	7,467	<0,001
Otvoreno komuniciram s roditeljima i kada se naša razmišljanja razilaze.	4,00	(4,00-5,00)	3,00	2246	7,14	<0,001

Za individualne razgovore i roditeljske sastanke s roditeljima uvijek se prethodno kvalitetno pripremam.	5,00	(4,00-5,00)	3,00	2346	7,437	<0,001
Najčešća komunikacija s roditeljima odvija se na ulaznim vratima vrtića.	4,00	(3,00-5,00)	3,00	1594,5	5,164	<0,001
Potičem roditelje na aktivno uključivanje u aktivnosti koje se provode u dječjem vrtiću.	4,00	(4,00-5,00)	3,00	1802	6,386	<0,001
Smatram da se uspješna komunikacija s roditeljima temelji na međusobnom uvažavanju, prihvaćanju i razumijevanju.	5,00	(5,00-5,00)	3,00	2775	7,97	<0,001
Odgovitelji se trebaju više educirati o suradnji s roditeljima.	5,00	(4,00-5,00)	3,00	2509	7,385	<0,001

Hipoteza rada H1 kojom se pretpostavlja da odgojitelji smatraju da nemaju dovoljno razvijene komunikacijske kompetencije se prihvaća.

## **H2: Odgojitelji s više godina radnog iskustva osjećaju se kompetentnijim u komunikaciji i suradnji s roditeljima**

Najveći prosječan rang stava na tvrdnju „Komunikacija u odgojno-obrazovnom radu mi predstavlja veliki izazov.“ je utvrđen među ispitanicima sa stažem između 11 i 20 godina, dok je najmanja među ispitanicima sa stažem do 10 godina, te je ispitivanjem utvrđena prisutnost statistički značajne razlike ( $H=8,33$ ;  $P=0,016$ ). Kod tvrdnje „Smatram da odgojitelji predstavljaju komunikacijski model djetetu.“ najveći prosječan rang je utvrđen među ispitanicima sa stažem do 10 godina, te opada u svakom narednom razredu, te je ispitivanjem utvrđena prisutnost statistički značajne razlike ( $H=15,86$ ;  $P<0,001$ ).

Kod tvrdnje „Smatram da veliku ulogu u prepoznavanju i odgovaranju na dječje potrebe ima komunikacija.“ najveći prosječan rang je utvrđen među ispitanicima sa stažem do 10 godina, te opada u svakom narednom razredu, te je ispitivanjem utvrđena prisutnost statistički značajne razlike ( $H=7,07$ ;  $P=0,029$ ).

Kod tvrdnje „Smatram da mi je potrebno dodatno usavršavanje na području komunikacijskih kompetencija.“ najveći prosječan rang je utvrđen među ispitanicima sa stažem do 10 godina, te opada u svakom narednom razredu, te je ispitivanjem utvrđena prisutnost statistički značajne razlike ( $H=7,35$ ;  $P=0,025$ ).

Kod tvrdnje „Uspješna komunikacija s roditeljima utječe na kvalitetu odgojno-obrazovnog rada.“ najveći prosječan rang je utvrđen među ispitanicima sa stažem do 10 godina, te opada u svakom narednom razredu, te je ispitivanjem utvrđena prisutnost statistički značajne razlike ( $H=9,159$ ;  $P=0,010$ ). Kod ostalih tvrdnji nije utvrđena prisutnost statistički značajne razlike u stavu s obzirom na duljinu radnog staža.

*Tablica 6.* Analiza stavova odgojitelja o komunikacijskim kompetencijama i suradnji s roditeljima prema stažu

	Staż	N	Mean Rank	Sum Rank	Kruskal-Wallis H	df	P
Formalnim obrazovanjem stekla/ao sam dovoljno vještina kvalitetnog komuniciranja.	0-10	45	38,91	1751	1,23	2	0,541
	11-20	15	34,67	520			
	21 i više	17	43,06	732			
	Total	77					
Smatram da imam dobro razvijene komunikacijske kompetencije.	0-10	45	38,07	1713	0,673	2	0,714
	11-20	15	42,90	643,5			
	21 i više	17	38,03	646,5			
	Total	77					
Komunikacija u odgojno-obrazovnom radu mi predstavlja veliki izazov.	0-10	45	33,03	1486,5	8,33	2	0,016
	11-20	15	48,87	733			
	21 i više	17	46,09	783,5			
	Total	77					
Smatram da odgojitelji predstavljaju komunikacijski model djetetu.	0-10	45	43,21	1944,5	15,857	2	<0,001
	11-20	15	41,93	629			
	21 i više	17	25,26	429,5			
	Total	77					
Smatram da veliku ulogu u prepoznavanju i odgovaranju na dječje potrebe ima komunikacija.	0-10	45	41,90	1885,5	7,067	2	0,029
	11-20	15	41,53	623			
	21 i više	17	29,09	494,5			
	Total	77					
U komunikaciji odgojitelja s djecom veliku ulogu ima i neverbalna komunikacija.	0-10	45	40,40	1818	1,263	2	0,532
	11-20	15	38,80	582			
	21 i više	17	35,47	603			
	Total	77					
	0-10	45	41,30	1858,5	3,592	2	0,166

Smatram da kvalitetna komunikacija između odgojitelja i djeteta predstavlja ključnu ulogu u djetetovu razvoju i učenju.	11-20	15	38,93	584			
	21 i više	17	32,97	560,5			
	Total	77					
Smatram da se od odgojitelja očekuje spremnost na učenje s ciljem razvoja i unaprjeđivanja komunikacijskih kompetencija.	0-10	45	39,73	1788	2,094	2	0,351
	11-20	15	42,13	632			
	21 i više	17	34,29	583			
	Total	77					
Smatram da mi je potrebno dodatno usavršavanje na području komunikacijskih kompetencija.	0-10	45	43,23	1945,5	7,351	2	0,025
	11-20	15	39,70	595,5			
	21 i više	17	27,18	462			
	Total	77					
Kompetentan/na sam graditi i održavati partnerske i suradničke odnose s roditeljima sve djece iz skupine.	0-10	45	36,09	1624	3,13	2	0,209
	11-20	15	39,47	592			
	21 i više	17	46,29	787			
	Total	77					
Uspješno surađujem s roditeljima.	0-10	45	37,36	1681	0,955	2	0,620
	11-20	15	43,07	646			
	21 i više	17	39,76	676			
	Total	77					
U odnosu s roditeljima njegujem otvorenu komunikaciju.	0-10	45	40,20	1809	0,393	2	0,821
	11-20	15	37,17	557,5			
	21 i više	17	37,44	636,5			
	Total	77					
U komunikaciji s roditeljima uvažavam njihove potrebe.	0-10	45	41,96	1888	2,542	2	0,280
	11-20	15	34,00	510			
	21 i više	17	35,59	605			
	Total	77					
Komunikacija s roditeljima uzrokuje mi stres u radu.	0-10	45	40,08	1803,5	0,311	2	0,856
	11-20	15	38,33	575			
	21 i više	17	36,74	624,5			
	Total	77					
Uspješna komunikacija s roditeljima utječe na kvalitetu odgojno-obrazovnog rada.	0-10	45	44,24	1991	9,159	2	0,010
	11-20	15	33,07	496			
	21 i više	17	30,35	516			
	Total	77					
Stavovi roditelja prema odgojno-obrazovnom radu odgojitelja utječe na njihov odnos.	0-10	45	42,78	1925	4,467	2	0,107
	11-20	15	36,70	550,5			
	21 i više	17	31,03	527,5			
	Total	77					
Otvoreno komuniciram s roditeljima i onda kad postoje problemske situacije.	0-10	45	40,02	1801	3,187	2	0,203
	11-20	15	44,00	660			
	21 i više	17	31,88	542			
	Total	77					
	0-10	45	39,29	1768	1,342	2	0,511



Otvoreno komuniciram s roditeljima i kada se naša razmišljanja razilaze.	11-20	15	43,03	645,5			
	21 i više	17	34,68	589,5			
	Total	77					
Za individualne razgovore i roditeljske sastanke s roditeljima uvijek se prethodno kvalitetno pripremim.	0-10	45	39,44	1775	0,851	2	0,653
	11-20	15	41,73	626			
	21 i više	17	35,41	602			
	Total	77					
Najčešća komunikacija s roditeljima odvija se na ulaznim vratima vrtića.	0-10	45	42,36	1906	3,336	2	0,189
	11-20	15	37,50	562,5			
	21 i više	17	31,44	534,5			
	Total	77					
Potičem roditelje na aktivno uključivanje u aktivnosti koje se provode u dječjem vrtiću.	0-10	45	36,64	1649	1,45	2	0,484
	11-20	15	43,30	649,5			
	21 i više	17	41,44	704,5			
	Total	77					
Smatram da se uspješna komunikacija s roditeljima temelji na međusobnom uvažavanju, prihvaćanju i razumijevanju.	0-10	45	40,68	1830,5	1,478	2	0,478
	11-20	15	38,63	579,5			
	21 i više	17	34,88	593			
	Total	77					
Odgovorniji se trebaju više educirati o suradnji s roditeljima.	0-10	45	41,37	1861,5	4,568	2	0,102
	11-20	15	41,83	627,5			
	21 i više	17	30,24	514			
	Total	77					

Hipoteza rada H2 kojom se pretpostavlja da odgojitelji s više godina radnog iskustva osjećaju se kompetentnijim u komunikaciji i suradnji s roditeljima se dobacuje.

### **H3:Odgovorniji smatraju kako im je potrebna dodatna edukacija za kvalitetniju suradnju s roditeljima**

Tvrdnja „Formalnim obrazovanjem stekla/ao sam dovoljno vještina kvalitetnog komuniciranja“ ima medijan 4,00 s interkvartilnim rasponom (2,00-5,00). Granična vrijednost medijana je 3,00, dok je testna statistika 1485,000 uz Z-vrijednost 2,503 i p-vrijednost 0,012. Ova p-vrijednost je manja od 0,05, što znači da postoji statistički značajna razlika u percepciji vještina komunikacije stečenih formalnim obrazovanjem, što može ukazivati na to da većina ispitanika smatra da formalno obrazovanje ne pokriva sve aspekte kvalitetnog komuniciranja.

Tvrđnja „Smatram da imam dobro razvijene komunikacijske kompetencije“ ima medijan 4,00 s interkvartilnim rasponom (3,00-5,00). Granična vrijednost medijana je 3,00, dok je testna statistika 1684,000 uz Z-vrijednost 5,119 i p-vrijednost manju od 0,001. Ova niska p-vrijednost ukazuje na vrlo značajnu percepciju vlastitih komunikacijskih kompetencija među ispitanicima.

Tvrđnja „Komunikacija u odgojno-obrazovnom radu mi predstavlja veliki izazov“ ima medijan 3,00 s interkvartilnim rasponom (3,00-5,00). Granična vrijednost medijana je 3,00, dok je testna statistika 1609,400 uz Z-vrijednost 6,025 i p-vrijednost manju od 0,001. Ova p-vrijednost ukazuje na značajnu percepciju komunikacijskih izazova u odgojno-obrazovnom radu, što sugerira da mnogi ispitanici doživljavaju komunikaciju kao izazov.

Tvrđnja „Smatram da odgojitelji predstavljaju komunikacijski model djetetu“ ima medijan 5,00 s interkvartilnim rasponom (3,00-5,00). Granična vrijednost medijana je 3,00, dok je testna statistika 1466,000 uz Z-vrijednost 4,223 i p-vrijednost manju od 0,001. Ova niska p-vrijednost ukazuje na to da postoji statistički značajna percepcija odgojitelja kao važnih komunikacijskih modela za djecu.

Tvrđnja „Smatram da veliku ulogu u prepoznavanju i odgovaranju na dječje potrebe“ ima komunikacija ima medijan 5,00 s interkvartilnim rasponom (3,00-5,00). Granična vrijednost medijana je 3,00, dok je testna statistika 1767,500 uz Z-vrijednost 5,388 i p-vrijednost manju od 0,001. Ova p-vrijednost ukazuje na veoma značajnu ulogu komunikacije u prepoznavanju i odgovaranju na dječje potrebe, što sugerira da ispitanici snažno vjeruju u važnost komunikacije u ovom kontekstu.

*Tablica 7. Stavovi odgojitelja o razvijenosti komunikacijskih kompetencija: Medijan i testne statistike*

<b>Stav o razvijenosti komunikacijskih kompetencija</b>	<b>Medijan uzorka</b>	<b>Interkvartilni raspon</b>	<b>Granična vrijednost medijana</b>	<b>Testna statistika</b>	<b>Standardizirana testna statistika</b>	<b>P</b>
Formalnim obrazovanjem stekla/ao sam dovoljno vještina kvalitetnog komuniciranja.	4,00	(2,00-5,00)	3,00	1485,000	2,503	0,012
Smatram da imam dobro razvijene komunikacijske kompetencije.	4,00	(3,00-5,00)	3,00	1684,000	5,119	<0,001

Komunikacija u odgojno-obrazovnom radu mi predstavlja veliki izazov.	3,00	(3,00-5,00)	3,00	1609,400	6,025	<0,001
Smatram da odgojitelji predstavljaju komunikacijski model djetetu.	5,00	(3,00-5,00)	3,00	1466,000	4,223	<0,001
Smatram da veliku ulogu u prepoznavanju i odgovaranju na dječje potrebe ima komunikacija.	5,00	(3,00-5,00)	3,00	1767,500	5,388	<0,001

Na temelju ovih rezultata, možemo zaključiti da odgojitelji prepoznaju važnost komunikacije u svom radu i izražavaju potrebu za dodatnim usavršavanjem kako bi poboljšali suradnju s roditeljima. Ispitanici vjeruju da posjeduju određene komunikacijske vještine, ali također smatraju da dodatno obrazovanje može doprinositi njihovom profesionalnom razvoju i kvalitetnijoj suradnji s roditeljima, te se hipoteza rada H3 kojom se pretpostavlja da odgojitelji smatraju kako im je potrebna dodatna edukacija za kvalitetniju suradnju s roditeljima prihvaća.

## 10. ZAKLJUČAK

Komunikacijske kompetencije odgojitelja imaju značajan utjecaj na kvalitetu suradnje s roditeljima u predškolskim ustanovama. Učinkovita komunikacija ključna je za uspostavu partnerskih odnosa, omogućujući odgojiteljima da jasno komuniciraju s roditeljima, slušaju njihove brige i prijedloge te prilagođavaju svoj pristup potrebama svakog djeteta. Razvijanje komunikacijskih vještina odgojitelja, poput aktivnog slušanja, empatije, asertivnosti i prilagodbe komunikacijskog stila, potiče roditelje na aktivno uključivanje u obrazovne procese njihove djece i jača povjerenje unutar odgojno-obrazovne ustanove. Suradnja između obitelji i predškolskih ustanova neophodna je za cjelovit razvoj djeteta, a kvalitetna komunikacija odgojitelja ključan je preduvjet za njezino ostvarivanje. Budući da često zna doći do nesporazuma u komunikacijskom procesu, od odgojitelja i roditelja se očekuje da usavršavaju svoje komunikacijske kompetencije. Na temelju provedenog istraživanja može se zaključiti da odgojitelji prepoznaju važnost komunikacije u svome radu i izražavaju potrebu za dodatnim usavršavanjem kako bi poboljšali suradnju s roditeljima. Ispitanici vjeruju da posjeduju određene komunikacijske vještine, ali također smatraju da dodatno usavršavanje može doprinosti njihovom profesionalnom razvoju i kvalitetnijoj suradnji s roditeljima.

## 11. LITERATURA

1. Anić, V. (1991). *Rječnik hrvatskoga jezika*. Zagreb: Novi Liber.
2. Balvan, L. (2017). Kulturološki razvoj masovne komunikacije. *Služba Božja*, 57 (3), 329-343. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/188180> (Pristupljeno 02. svibnja 2024.)
3. Bašić, J., Koller-Trbović, N., Žižak, A. (1994). *Integralna metoda u radu s predškolskom djecom i njihovim roditeljima – priručnik*. eb: Alinea.
4. Borovac Zekan, S. i Gabrić, K. (2021). Neverbalna komunikacija kao alat uvjeravanja u javnom nastupu. *Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku*, 15 (3-4), 143-158. <https://doi.org/10.51650/ezrvs.15.3-4.11> (Pristupljeno 02. svibnja 2024.)
5. Brajša, P. (1993). *Pedagoška komunikologija*. Zagreb: Školska knjiga.
6. Bratanić, M. (1993). *Mikropedagogija. Interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja*. Priručnik za studente i nastavnike. Zagreb: Školska knjiga
7. Castells, M. (2003). *Internet galaksija*. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk
8. Došen-Dobud, A. (2013) *Slike iz povijesti predškolskog odgoja*. Rijeka- Spli: Učiteljski fakultet u Rijeci i Filozofski fakultet u Splitu.
9. Đuranović, M., Klasnić, I. i Lapat, G. (2013). Pedagoške kompetencije učitelja u primarnom obrazovanju. *Život i škola*, LIX (29), 34-44. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/121332> (Pristupljeno 10. lipnja 2024.)
10. Fox, R.: (2001). *Poslovna komunikacija*, Zagreb, Hrvatska sveučilišna naklada.
11. Giles. H., Ogay, T. (2007) *Communication Accommodation Theory*. In B. B. Whaley & W. Samter (Eds.), *Explaining communication: Contemporary theories and exemplars* (pp. 293-310). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum <https://core.ac.uk/download/pdf/147103741.pdf>
12. Jeić, M., Smiljanić, M. i Kuljašević, K. (2013). Suradnja vrtića s roditeljima – primjeri dobre prakse. *Dijete, vrtić, obitelj*, 19 (72) , 4-6. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/145491> (Pristupljeno 10. lipnja 2024.)
13. Jurčević Lozančić, A. (2016). *Socijalne kompetencije u ranome djetinjstvu*. Zagreb: Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu
14. Knapp, M.L., Hill, J.A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap
15. Ljubetić, M. (2009). *Vrtić po mjeri djeteta – Kako procjenjivati kvalitetu u ustanovi ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja*. Zagreb: Školske novine.

16. Ljubetić, M. (2014). *Od suradnje do partnerstva obitelji-odgojno obrazovne ustanove i zajednice*. Element
17. Madianou, M., & Miller, D. (2013). Polymedia: Towards a new theory of digital media in interpersonal communication. *International journal of cultural studies*, 16(2), 169- 187. (Pristupljeno 21.lipnja 2024)
18. Malović, S. 2014. *Masovno komuniciranje*. Golden marketnih-Tehnička knjiga. Zagreb.
19. Manovich, L. (2001). *The Language of New media*. London: The MIT Press.
20. Mijatović, A. (2000), *Leksikon temeljnih pedagoških pojmova*. Zagreb: Edip.
21. Milanović, M. i sur. (2014). *Pomozimo im rasti, priručnik za partnerstvo odgajatelja i roditelja*. Zagreb: Golden marketing – Tehnička knjiga.
22. Miljković, D., Rijavec, M. (2002). *Komuniciranje u organizaciji*. Zagreb: IEP.
23. Mušanović, M. i Lukaš, M. (2011). *Osnove pedagogije*. Hrvatsko futurološko društvo. Rijeka
24. Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje, Narodne novine, 05/15 (2015). Preuzeto 11.07.2024. s <https://mzo.gov.hr/istaknute-teme/odgoj-i-obrazovanje/nacionalni-kurikulum/nacionalni-kurikulum-za-rani-i-predskolski-odgoj-i-obrazovanje/3478>
25. Petar, S. (2004). *Osnove uspješne komunikacije*. Zagreb: Eurohoper.
26. Reardon. K.K. (1998.). *Interpersonalna komunikacija Gdje se misli susreću*. Zagreb. Alinea.
27. Salak, T. i Carović, I. (2013). Neverbalna pismenost kao sastavnica međukulturne kompetencije. *Govor*, 30 (1), 73-88. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/166024> (Pristupljeno 10. svibnja 2024.)
28. Sindik, J. (2008). Jesu li profesionalci u vrtiću socijalno kompetentni. *Dijete, vrtić, obitelj*, 14(54), 6-11. (Pristupljeno 06. lipnja 2024.)
29. Slunjski, E. (2008.). *Dječji vrtić: zajednica koja uči: mjesto dijaloga, suradnje i zajedničkog učenja*. Zagreb: Spektar media.
30. Slunjski, E.(2003.). *Devet lica jednog odgajatelja/ roditelja-priručnik za odgajatelje i roditelje kako bi bolje razumjeli sebe i dijete*, Zagreb: Mali profesor.

31. Slunjski, E., Šagud, M. i Branša-Žganec, A. (2006). Kompetencije odgojitelja u vrtiću – organizaciji koja uči. *Pedagoški istraživanja*, 3 (1), 45-57. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/139311>
32. Stokes Szanton, E. (2005). *Kurikulum za jaslice. Razvojno-primjereni program za djecu od 0 do 3 godine*. Zagreb: Pučko otvoreno učilište Korak po korak.
33. Tatković, N., Diković, M., Tatković, S. (2016). Pedagoško-psihološki aspekti komunikacije. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli. 11- 57 (Pristupljeno 15. svibnja 2024)
34. Tomić, Z., Radalj, M. i Jugo, D. (2020). Javna komunikacija. *Hum*, 15 (23.), 7-37. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/247299> (Pristupljeno 5. svibnja 2024.)
35. Višnjic Jevtić, A. Visković, E. Rogulj, K. Bogatić, E. Glavina I. (2018). *Izazovi suradnje. Razvoj profesionalnih kompetencija odgajatelja za suradnju i partnerstvo s roditeljima*. Zagreb: Alfa.
36. Wang, H. – L. (2005.). *Early Childhood Educators' Perceptions of Professional Competence in Preschool Settings*. (Doctoral Dissertation, The Pennsylvania State University). State College: The Pennsylvania State University.
37. Zrilić, S. (2010). Kvaliteta komunikacije i socijalni odnosi u razredu. *Pedagoški istraživanja*, 7 (2), 231-240. (Pristupljeno 20. svibnja 2024.)
38. Žižak, A., Vizek Vidović, V., Ajduković, M. (2012). *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu
39. Župančić, M. i Hasikić, A. (2020). Socijalna kompetentnost u ranoj i predškolskoj dobi. *Metodički obzori*, 15 (1 (28)), 111-122. <https://doi.org/10.32728/mo.15.1.2020.06> (Pristupljeno 02. lipnja 2024.)

## 12. SAŽETAK

Komunikacija je dinamičan, promjenjiv i složen proces. Ona je jedna od temeljnih vještina stoga sama po sebi ima značajan utjecaj na kvalitetu odnosa unutar odgojno-obrazovne ustanove. Razvojem digitalnih tehnologija mijenjaju se i načini prenošenja informacija koji omogućuju jednostavniju, učestaliju i bržu razmjenu informacija. Od odgojitelja i roditelja, stoga se očekuje razvoj novih komunikacijskih vještina i potreba za usavršavanjem istih, ali i primjenom novih načina rada. Kako bi djeci osigurali što bolji i kvalitetniji razvoj, bitno je uspostaviti suradničke odnose između odgojitelja i roditelja. Istovremeno, trebali bi težiti razvoju partnerstva koji od obiju strana zahtijeva razumijevanje, toleranciju, otvorenost kako bi doprinijeli zajedničkom cilju i interesu, a to je utjecaj na djetetov cjelokupni razvoj.

U ovome radu cilj je bio istražiti mišljenja odgojitelja o njihovom o vlastitim komunikacijskom kompetencijama, mišljenje o iskustvu i kvaliteti komunikacije u odgojno-obrazovnoj ustanovi te ispitati koje oblike komunikacije najčešće koriste za suradnju s roditeljima.

**Ključne riječi:** komunikacijski proces, komunikacijske kompetencije, odgojitelji, suradnja, roditelji



### 13. SUMMARY

Communication is a dynamic, changing and complex process. It is one of the fundamental skills and has a significant impact on the quality of relationships within educational institutions. With the development of digital technologies, the ways of transmitting information are also changing, enabling simpler, more frequent and faster information exchange. Therefore, educators and parents are expected to develop new communication skills and the need for improving them, as well as applying new methods of work. To ensure the best possible and highest quality development for children, it is crucial to establish collaborative relationships between educators and parents. At the same time, they should strive to develop a partnership that requires understanding, tolerance and openness from both sides in order to contribute to the common goal and interest which is the overall development of the child.

The aim of this paper was to investigate educators opinions about their own communication competencies, their views on the experience and quality of communication in the educational institution and to examine which forms of communication they most frequently use for cooperation with parents.

**Key words:** communication process, communication competences, educators, cooperation, parents

## 14. PRILOZI

### 14.1 Anketni upitnik korišten u istraživanju

*Poštovani odgojitelji,*

*pred Vama je anketa koja se provodi u svrhu istraživanja za diplomski rad „**Utjecaj komunikacijskih kompetencija odgojitelja na suradnju s roditeljima** „pod mentorstvom prof. dr. sc. Sonje Kovačević. Anketi pristupate anonimno te Vas molim za iskrenost prilikom odgovaranja na postavljena pitanja. Dijeljenjem Vaših iskustava i zapažanja doprinijet će kvaliteti provedbe ovog rada.*

*Za upitnik je potrebno izdvojiti 5 do 10 minuta.*

*Unaprijed Vam se zahvaljujem na izdvojenom vremenu i suradnji !*

***Studentica: Kristina Kremenjaš***

*Filozofski fakultet Sveučilišta u Splitu*

*Odsjek za rani i predškolski odgoj i obrazovanje*

#### **1. Spol**

- Žensko
- Muško

#### **2. Dob**

- 18 – 25
- 26 – 35
- 36 – 45
- 46 – 55
- više od 55

#### **3. Godine radnog staža**

- 0 – 5
- 6 – 10
- 11- 15
- 16 – 20
- 21- 25
- 26- 30
- > 30

**4. Završeni stupanj obrazovanja**

- Srednjoškolsko obrazovanje
- Sveučilišni preddiplomski studij RPOO
- Sveučilišni diplomski studij
- Poslijediplomski sveučilišni studij

**5. Osnivač dječjeg vrtića u kojem radite**

- jedinica lokalne samouprave
- fizička ili pravna osoba
- vjerska zajednica

**6. Procijenite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama.**

<b>TVRDNJA</b>	<b>Uopće se ne slažem</b>	<b>Uglavnom se ne slažem</b>	<b>Niti se slažem niti se ne slažem</b>	<b>Uglavnom se slažem</b>	<b>U potpunosti se slažem</b>	<b>Ne znam/ne želim odgovoriti</b>
Formalnim obrazovanjem stekla/ao sam dovoljno vještina kvalitetnog komuniciranja.						
Smatram da imam dobro razvijene komunikacijske kompetencije.						
Komunikacija u odgojno-obrazovnom radu mi predstavlja veliki izazov.						
Smatram da odgojitelji predstavljaju						

komunikacijski model djetetu.						
Smatram da veliku ulogu u prepoznavanju i odgovaranju na dječje potrebe ima komunikacija.						
U komunikaciji odgojitelja s djecom veliku ulogu ima i neverbalna komunikacija.						
Smatram da kvalitetna komunikacija između odgojitelja i djeteta predstavlja ključnu ulogu u djetetovu razvoju i učenju.						
Smatram da se od odgojitelja očekuje spremnost na učenje s ciljem razvoja i unaprjeđivanja komunikacijskih kompetencija.						
Smatram da mi je potrebno dodatno usavršavanje na području komunikacijskih kompetencija.						

**7. Jeste li tijekom svojega profesionalnog razvoja sudjelovali u stručnom usavršavanju s temama na području komunikacije?**

- Da
- Ne

**8. Ukoliko ste sudjelovali na stručnom usavršavanju koje ste teme slušali? Navedite.**

**9. Procijenite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama**

<b>TVRDNJA</b>	<b>Uopće se ne slažem</b>	<b>Uglavnom se ne slažem</b>	<b>Niti se slažem niti se ne slažem</b>	<b>Uglavnom se slažem</b>	<b>U potpunosti se slažem</b>	<b>Ne znam/ne želim odgovoriti</b>
Kompetentan/na sam graditi i održavati partnerske i suradničke odnose s roditeljima sve djece iz skupine.						
Uspješno surađujem s roditeljima.						
U odnosu s roditeljima njegujem otvorenu komunikaciju.						
U komunikaciji s roditeljima uvažavam njihove potrebe.						
Komunikacija s roditeljima uzrokuje mi stres u radu.						
Uspješna komunikacija s roditeljima utječe na kvalitetu odgojno-obrazovnog rada.						
Stavovi roditelja prema odgojno-obrazovnom radu odgojitelja utječe na njihov odnos.						
Otvoreno komuniciram s roditeljima i onda kad postoje problemske situacije.						
Otvoreno komuniciram s roditeljima i kada se naša razmišljanja razilaze.						
Za individualne razgovore i roditeljske sastanke s roditeljima uvijek se prethodno kvalitetno pripremim.						
Najčešća komunikacija s roditeljima odvija se na ulaznim vratima vrtića.						

Potičem roditelje na aktivno uključivanje u aktivnosti koje se provode u dječjem vrtiću.						
Smatram da se uspješna komunikacija s roditeljima temelji na međusobnom uvažavanju, prihvaćanju i razumijevanju.						
Odgovitelji se trebaju više educirati o suradnji s roditeljima.						

**10. Najčešći oblik komunikacije između Vas i roditelja je (jedan odabir):**

- kutiće za roditelje/oglasne ploče
- roditeljski sastanci
- kreativne radionice
- individualni razgovori
- uključivanje roditelja kroz njihov boravak u skupini
- komunikacija putem WhatsApp grupe

**11. Rangirajte najčešće prepreke za uspostavljanje suradničkih odnosa s roditeljima koristeći brojeve od 1 do 5, pri čemu 1 označava najmanje često, a 5 najčešće**

nedostatak komunikacijskih kompetencija  
nedostatak vremena  
nezainteresiranost odgojitelja i/ili roditelja  
negativan stav roditelja prema odgojitelju ili odgojitelja prema roditelju  
prebacivanje odgovornosti

**12. Prostor za dodatne komentare vezane uz temu**

---

Obrazac A.

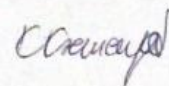
SVEUČILIŠTE U SPLITU  
FILOZOFSKI FAKULTET

**IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI**

kojom ja KRISTINA KREMENJAŠ, kao pristupnik (~~pristupnica~~) za stjecanje zvanja sveučilišnog/e magistra (~~magistric~~) DANOG I PEDSK ODGOVORNO <sup>OBRAZOVANJA</sup> izjavljujem da je ovaj diplomski rad rezultat isključivo mogega vlastitoga rada, da se temelji na mojim istraživanjima i oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio diplomskoga rada nije napisan na nedopušten način, odnosno da nije prepisan iz necitiranoga rada, pa tako ne krši ničija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio ovoga diplomskoga rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Split, 20. 09. 2024

Potpis



**Izjava o pohrani i objavi ocjenskog rada**  
(završnog/diplomskog/specijalističkog/doktorskog rada - podcrtajte odgovarajuće)

Student/ica: KRISTINA KREMENJAŠ

Naslov rada: UTJECAJ KOMUNIKACIJSKIH KOMPETENCIJA  
ODGOVITELJA NA SURADNJU S RODITELJIMA

Znanstveno područje i polje: DRUŠTVENE ZNANOSTI PEDAGOGIJA

Vrsta rada: DIPLOMSKI RAD

Mentor/ica rada (ime i prezime, akad. stupanj i zvanje):  
PROF. DR. SC. SONJA KOVAČEVIĆ

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

Članovi povjerenstva (ime i prezime, akad. stupanj i zvanje):  
dr. sc. Ines Blažević  
dr. sc. Josko Bošić

Ovom izjavom potvrđujem da sam autor/~~autorica~~ predanog ocjenskog rada (završnog/~~diplomskog~~/specijalističkog/doktorskog rada - zaokružite odgovarajuće) i da sadržaj njegove elektroničke inačice u potpunosti odgovara sadržaju obranjenog i nakon obrane uredenog rada.

Kao autor 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, 20.09.2024

Potpis studenta/studentice: K. Kremenjaš

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.