

pripremili smo za vas

Jesu li profesionalci socijalno kompeten

Socijalna kompetencija i uspješna komunikacija nužan su 'alat' za funkcioniranje i u svim aspektima svakodnevnog života, a u socijalno zahtjevnim uvjetima odgajateljske struke te su vještine preduvjet uspješnog i djelotvornog rada. Psiholog Joško Sindik otkriva nam zakonitosti socijalnih vještina koje u vrtičkom okruženju pridonose boljim interpersonalnim odnosima i kvaliteti odgojno-obrazovne prakse.

Mr. sc. Joško Sindik
Dječji vrtić Trnoružica
Zagreb

U društvenim, osobito odgojnim zanimanjima, ljudi često miješaju socijalnu i stručnu (profesionalnu) kompetenciju. Naime, profesionalna kompetencija je ona koja proizlazi iz prirode pojedine struke (npr. odgajatelj, psiholog, pedagog, logoped, itd.), i propisana je Zakonom i sistematizacijom radnih mjesta. Biti stručno kompetentan znači profesionalno obavljati svoj posao. Međutim, raditi svoj posao može se na ovaj ili onaj način. Budući da se rad stručnjaka u predškolskom odgoju i obrazovanju tiče i ostalih sudionika odgojno-obrazovnog procesa i društva u cjelini, podložan je kritikama javnosti.

Da bi znali jesu li uistinu stručno kompetentni, stručnjaci u području predškolskog odgoja i obrazovanja postavljaju sebi pitanja: Radim li dobro ili ne? Jesam li dobro postupio/la ili nisam? Ako DA, što je to što radim dobro? Ako NE, zašto ne radim dobro? Dakle, oni trebaju biti sposobni za razumijevanje tuđeg vrednovanja njihova rada, te za samovrednovanje. Vrednovanje i samovrednovanje može se provoditi barem na četiri međusobno

povezane razine: 1. zakonskoj (Programsko usmjerenje predškolskog odgoja i obrazovanja, kao skup općih principa realizacije programa); 2. na razini pedagoške koncepcije (kao varijante opće strategije i načela provedbe tih principa u praksi); 3. na razini plana i programa; 4. na razini praktičnog rada. Međutim, praktičar u predškolskom odgoju i obrazovanju, bio to odgajatelj ili stručni suradnik, može samovrednovati svoj rad s aspekta njegovog planiranja, te na razini praktične provedbe. Vrednovanje praktične provedbe je izravni odgovor na pitanja koja sebi postavlja praktičar o vlastitoj stručnoj kompetenciji. A postizanje stručne kompetentnosti je dugotrajan proces.

Socijalna kompetencija odgajatelja

Socijalna kompetencija je 'šlag' na kraju, dorada finesa praktičnog rada bilo koje vrste stručnjaka u predškolskom odgoju i obrazovanju, kad već može objektivno sagledati svoju stručnu kompetenciju. Socijalna kompetencija dio je emocionalne inteligencije, i odnosi se na djelotvorno funkcioniranje u socijalnom kontekstu.



u vrtiću tni?

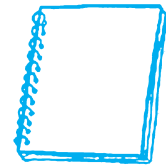
Nije propisana nikakvim aktima, i nitko ne može biti kažnjen za socijalnu nekompetentnost, ali to može biti ona nijansa koja razlikuje odličnog stručnjaka od onog prosječnog.

Prema riječima Daniela Golemana, utemeljitelja koncepta emocionalne inteligencije, ona uključuje znanje o onome što osjećate i promišljanje vlastitih osjećaja pri donošenju dobrih odluka u životu. To je sposobnost dobrog upravljanja lošim raspoloženjima i sposobnost kontrole nagona. Ona znači i to da ste motivirani i ostajete puni nade i optimistični i onda kad doživljavate neuspjehe na putu do ostvarenja nekog cilja. To je i empatija, znanje o tome što drugi ljudi osjećaju. To su i socijalne vještine – dobro slaganje s drugima, upravljanje emocijama u odnosima, sposobnost uvjeravanja i vođenja drugih. Iz samog ovog opisa je vidljivo da je posljednje navedeno zapravo socijalna kompetencija.

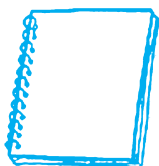
Programi poticanja socijalne kompetencije djece podrazumijevaju da je na zadovoljavajućoj razini posjeduju i stručnjaci u dječjem vrtiću, u prvom redu odgajatelji. Ali pričati o socijalnoj kompetenciji ne znači ništa dok to ne pokažemo u praksi. Primjerice, koliko ima ljudi koji su uvjereni da su jako zabavni i simpatični svima, da su dobri vođe i sl., a nemaju senzibiliteta za osjećaj kako ih drugi doživljavaju.

Međutim, socijalna kompetencija je sposobnost koja se samo dijelom može naučiti, dok je dijelom ona posljedica socio-emocionalne zrelosti i životnog

pripremili smo za vas



Pojam komunikacijske kompetencije podrazumijeva mogućnost ostvarenja osobnih, ali i relacijskih ciljeva komunikacije



pripremili smo za vas

Interpersonalna (međuljudska) inteligencija je sposobnost razumijevanja drugih (Goleman, 1995.): što ih motivira, kako oni funkcioniraju, kako s njima surađivati.

Intrapersonalna (unutrašnja) inteligencija (pretpostavka je interpersonalne): ravnoteža izmjene vlastitih misli i emocija (zadovoljstvo sobom i samoprihvatanje) kako bismo mogli bez predrasuda pristupiti drugome; uživjeti se u nečiju situaciju; pomoći drugoj osobi na način koji njoj odgovara.

iskustva. Npr. moguće je naučiti da u nekim situacijama jednostavno niste socijalno kompetentni, dok u drugim jeste. Ili s jednom vrstom ljudi niste socijalno kompetentni, a s drugom jeste. Socijalna kompetencija obuhvaća dvije temeljne sposobnosti:

- razumijevanje drugih ljudi
- razborito postupanje u međuljudskim odnosima.

Senzibilitet za dobro funkcioniranje u socijalnom okruženju temelji se na širini u pogledima i razumijevanju postupaka drugih osoba, visokom stupnju osjetljivosti za etičke vrijednosti i obziru prema tuđem osobnom integritetu (razumijevanje za 'posebnosti' i tuđu želju za privatnošću).

Što kažu stručnjaci

Evo kako su neki stručnjaci opisali socijalne sposobnosti:

'Što je socijalna kompetencija? Socijalna sposobnost odnosi se na vještine nužne za uspješno međuljudsko funkcioniranje (snalaženje u ljudskom društvu). One uključuju verbalna i ponašanja koja su društveno prihvaćena i izazivaju pozitivne reakcije drugih ljudi.' (dr. sc. Betty Osman)

'Socijalne su vještine sve ono što bi se trebalo govoriti i raditi u interakciji s ljudima. To su svojevrsne sposobnosti koje omogućuju osobi da na zadovoljavajući način ispunjava društvena očekivanja.' (dr. sc. Michele Novatni)

Većina autora se slaže da socijalna kompetencija nije opća, generalna osobina, već je vezana uz specifične životne situacije. To je uspješno funkcioniranje u specifič-

nim socijalnim situacijama iz svakodnevnog života. Zanimljivo je istraživanje koje su proveli Hoepfner i O'Sullivan (1968.), koji su pokazali da ljudi visoke verbalne inteligencije postižu visoke rezultate u testu socijalne inteligencije. Međutim,

Socijalna kompetencija dio je emocionalne inteligencije, nije propisana nikakvim aktima, i nitko ne može biti kažnjen za socijalnu nekompetentnost, ali to može biti ona nijansa koja razlikuje odličnog stručnjaka od onog prosječnog.

istovremeno ljudi niske verbalne inteligencije postižu ili niske ili visoke rezultate u testu socijalne inteligencije. U prijevodu, ne znači da netko tko ne govori puno niti tečno ne posjeduje dobre socijalne vještine. I introvertirane osobe mogu biti izrazito socijalno kompetentne.

Na temelju svega rečenog, socijalna kompetencija je važna u predškolskom odgoju i obrazovanju, a osobito u radu s djecom, ali iznimno je važna i u uspješnijem komuniciranju odraslih. Kako do boljeg međusobnog razumijevanja djece, njihovih roditelja i stručnjaka

u dječjem vrtiću? Kako do unapređenja djelotvornosti njihovih kompleksnih socijalnih odnosa? Postoji li recept za socijalnu kompetenciju? Ne postoji, naravno. Razloga je barem nekoliko:

- jer smo međusobno različiti;
- jer socijalna kompetencija nije opća nego specifična osobina;
- jer socijalna kompetencija drastično ovisi o uvijek novim situacijama (povremeno naizgled sličnim, ali ipak u mnogim elementima različitim);
- jer je stupanj empatije ograničen (možemo se nastojati 'uživjeti' u nečija gledišta, ali nikad ne možemo u potpunosti gledati svijet 'njegovim očima').

Komunikacija u kontekstu dječjeg vrtića

Kod sagledavanja komunikacijskih procesa u dječjem vrtiću, najbitnije je razmotriti koje sve potrebe sudionici komunikacije zadovoljavaju u dječjem vrtiću. Komunikacija u kontekstu ljudskih potreba znači zadovoljavanje potreba zajedno s drugim ljudima. Komunikacija se može unapređivati zadovoljavanjem svojih potreba, ali i tako da ne onemogućujemo druge da zadovoljavaju svoje potrebe. Pojam *komunikacijske kompetencije* podrazumijeva mogućnost ostvarenja osobnih, ali i relacijskih ciljeva komunikacije, dakle ciljeva koji se postižu samostalno ili pak zajedno s drugima.

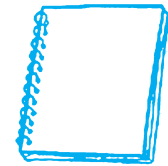
Waclavekova pravila o komunikacijskom procesu:

- Nemoguće je ne komunicirati.
- Svaka komunikacija ima sadržajni i odnosni aspekt.
- Karakteristika odnosa je određena interpretacijom komunikacijskog odnosa.
- Komunikacija može biti digitalna (verbalna) i analogna (paraverbalna, neverbalna), može davati poruke o odnosu ili sadržaju.





pripremili smo za vas



Ako su grupne vrijednosti (norme) čvrsto usvojene od članova grupe, teže će biti promijeniti njihove stavove

Tijek ljudskih odnosa je simetričan ili komplementaran. Izmjenjivanje simetričnog i komplementarnog znak je dobrog odnosa.

Pojam radne uloge odnosi se na ponašanje očekivano od pojedinca s određenim položajem (vrijednosti, položaj, vjerovanja, ponašanja), i uključuje: obveze, prava i očekivanja. Obilježja radnih uloga jesu:

- pritisci ili zahtjevi radne uloge;
- doživljaj ili percepcija radne uloge - pritisci tuđih očekivanja;
- konflikt ili nejasnoća uloge - ukoliko uloga uključuje raznolika očekivanja;
- opterećenje ulogom (u slučaju prevelikog broj zadataka koje uloga nameće).

Socijalna kompetencija je sposobnost koja se samo dijelom može naučiti, dok je dijelom ona posljedica socio-emocionalne zrelosti i životnog iskustva.

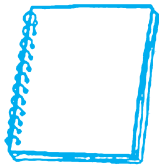
Načini rješavanja problema

U socijalnom okruženju dječjeg vrtića nerijetko se događa da odnosi među sudi-

onicima odgojno-obrazovnog procesa iz različitih razloga postanu narušeni i da komunikacija postane otežana. Kod rješavanja takvih problema prvi je korak utvrditi tko je 'vlasnik' problema, jer problem praktički postoji za onog tko ga smatra problemom. Tri su grupe problema: moj (1), tvoj (2), zajednički (3). Međutim, svaki od problema može se prihvaćati ili ne prihvaćati. U odnosu na to tko je 'vlasnik' problema, mogu se poduzeti koraci u smislu tko će rješavati problem: ja, drugi ljudi i ja, drugi ljudi. S ciljem rješavanja problema može se poduzeti nekoliko vrsta akcija:

- intervencija
- rješenje problema ponašanjem
- osiguranje uvjeta za rješavanje problema.





pripremili smo za vas



Programi poticanja socijalne kompetencije djece podrazumijevaju da je na zadovoljavajućoj razini posjeduju i stručnjaci u dječjem vrtiću

Dakle, kod utvrđivanja 'vlasnika' problema jedan od 'kriterija' može biti i odgovor na pitanje 'tko se loše osjeća zbog problema?' (tablica 1).

Koraci k rješavanju problema su: identificiranje pravog vlasnika problema (1), upućivanje JA-poruka (2), aktivno slušanje sugovornika (3).

Tri su obilježja JA-poruke, izrečene tzv. jezikom prihvaćanja:

- nosi opis konkretnog ponašanja (Pričaš previše glasno.)
- opisuje posljedice tog ponašanja (To me ometa u radu.)
- očekivanje u odnosu na ponašanje (Želio bih da budeš malo tiši.)

Aktivno slušanje podrazumijeva poštovanje sugovornika, ali i okolinu uređenu na način da je moguće ostvariti neki odnos. Važno je pritom reći da se JA-poruka ne upućuje s gledišta problema, već uvažavajući drugu osobu.

Razrješavanje sukoba

Neke se akcije tijekom komunikacije povremeno suprotstavljaju:

- zaštićivanje i suprotstavljanje,
- suradnja i natjecanje,
- udaljšavanje i priblijšavanje.

Mogući načini reagiranja na sukob su: bjeþanje, pasivnost, natjecanje, suradnja, prilagoðavanje. Negubitnička metoda rješavanja sukoba (Gordon) nastoji voditi računa o autoritetu zbog radne uloge i opasnosti zbog mogućnosti autoritarnosti. Međutim, nakon nekog sukoba, poraþeni je frustriran, a raste negativan odnos prema pobjedniku. Da bi se ove nepoþeljne posljedice rješavanja sukoba ublaþile, bitno je njegovati pristup koji motivira na sudjelovanje, u kojem je osječaj sudjelovanja jači od osječaja nametnutosti. Umjesto primjene prisile, potiču se situacije u kojima se rješava središnji problem, uz naglašeno poticanje razvoja kognitivnih sposobnosti i vještina. U praksi

je česta usmjerenost na odnos, dok se problem praktički uopće ne rješava.

Uključivanje ulogama

Uključivanje ulogama rješava većinu profesionalnih komunikacijskih problema i sukoba jer jasno određuje odgovornosti pojedinaca. Osoba se više disciplinira na racionalnoj, negoli na emocionalnoj razini. Na taj način moguće je objektivnije procijeniti korektnost vlastitog ponašanja, a manje 'blokirajuće' emocionalno reagirati. Definiranje uloga je vitalni dio vođenja, a otud i komunikacije. Granice prava i obveza za svakog pojedinca određuju se ovim oblikom uključivanja. U tablici 2 definirana su prava i obveze na primjeru uloga rukovoditelja i zaposlenika. Određivanje granica prava i obveza uloga svojevrsni je 'vodič za razmjenu mišljenja'.

Faktor socio-emocionalnih odnosa i interakcija u grupi ljudi svakako je faktor koji ne treba zanemariti. Ali u procesu unapređivanja socio-emocionalnih odnosa postoji realna opasnost da se radi na pokušaju korekcije posljedica bez razmatranja stvarnih uzroka poremećaja u komunikaciji različitih sudionika, u ovom slučaju zaposlenika u vrtiću, članova državnih institucija, roditelja i drugih. Tako jedan od temeljnih razloga neuspješne komunikacije, kao jedne od bitnih osnova socijalno-emocionalnih odnosa u grupi, može biti i nejasno određenje uloga. Stoga se pokušalo načiniti popis preduvjeta za uspješno funkcioniranje grupe ljudi koji provode zajedničke aktivnosti, s gledišta zahtjeva u odnosu na pojedinca:

- razvijen osječaj odgovornosti za vlastiti rad i suradnju s drugima;
- poštovanje prema suradnicima, podređenima i nadređenima;
- motiviranost za napredovanje i profesionalni razvoj;

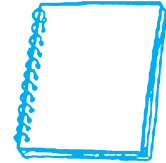
Tablica 1 - Koraci određenja problema

PROBLEM	ŠTO NAPRAVITI	KAKO SE OSJEĆAM	KAKO SE OSJEĆAM U VEZI S ONIM ŠTO RADE DRUGI	ŠTO JE S PROBLEMOM
imenovati problem	akcija u smjeru rješavanja problema	pozitivno ili negativno	pozitivno ili negativno	rješava li se ili ne





pripremili smo za vas



Tablica 2 - Granice prava i obveza uloga

RUKOVODITELJ	ZAPOSLENIK
MOJ POSAO JEST informirati procjenjivati poticati, preporučivati inzistirati na pravilima ohrabrivati odgovarati na pitanja	MOJ POSAO JEST učiti poštovati pravila tražiti pomoć pokazati naučeno pridonositi uspješnom funkcioniranju grupe (što ne znači konformizam) izvršavati svoje obaveze
MOJ POSAO NIJE prikrivati probleme učiti za zaposlenika tjerati zaposlenika da uči tolerirati tuđe pogreške zloupotrebjavati povjerenje	MOJ POSAO NIJE raditi tuđi posao odlučivati za drugoga disciplinirati druge zaposlenike osmišljavati ustroj organizacije zloupotrebjavati povjerenje

- samokritičnost i samovrednovanje. Kako bismo ostvarili optimalne preduvjete za jednostavniju i učinkovitiju komunikaciju, potrebno je:
- precizno definirati uloge u komunikacijskim procesima između osoba u komunikaciji, te drugih čimbenika iz okoline (najbolje uz pomoć stručne osobe u vrtiću);
- načiniti precizan i jasan sustav organizacije (razrada rokova i podjela poslova);
- definirati pravedan i dosljedan sustav nagrađivanja;
- definirati jasna, realistična i određena očekivanja, ujednačena među sudionicima procesa;
- pravovremeno informirati zainteresirane strane o svim relevantnim činjenicama vezanim uz problem odnosno komunikaciju.

Neke zakonitosti boljeg funkcioniranja grupe

Teorijsko uporište opisanog komunikacijskog pristupa i principa njegove primjene (prema Rot, 1983.): što su grupne vrijednosti (norme) čvršće usvojene od članova grupe, teže će biti promijeniti njihove stavove, osobito što su članovi grupe uvjereniji u opravdanost tih normi. Sustavnim upoznavanjem

članova grupe s tim što se od njih očekuje, a s gledišta dogovorenih uloga, članovi grupe mogu imati sličnije zajedničke stavove i očekivanja, te bi, prema tome – bili složniji kao grupa, a stoga i djelotvorniji.



ontrola održavanja grupnih normi je nužna kako bi se one održale u budućnosti; dakle, nužna je provjera ponašanja članova grupe u odnosu na grupne norme. Procjena vrijednosti pripadnosti nekoj grupi izrazito je bitna i za dosljedno provođenje zajedničkih stavova – što se grupa procjenjuje kao vrijednija, pojedinač član grupe će se i čvršće pridržavati grupnih normi.

U osnovi, postoji velika razlika između odnosa privlačnosti u nekoj grupi (Rot, 1983.), koja je temeljena na socio-emocionalnim odnosima ili s obzirom na korisnost za ostvarenje grupnih ciljeva. Vrlo je vjerojatno da bez obzira na funkciju neke grupe, usmjerenost na jasno definirani zadatak, odnosno komunikacija s definiranim područjima i pravilima daje uvijek bolji učinak i na područje interpersonalnih odnosa (socio-emocionalnih), i na područje radnog učinka. Razmatranjem i primjenom barem nekim od ovih zakonitosti vjerojatno je da će komunikacijski procesi u vrtiću biti bitno uspješniji.

Literatura:

1. *Godišnjak Zavoda za psihologiju 2003.*, <http://www.ffri.hr/psycho/1993.pdf>
2. Goleman, D. (1995.) *Emocionalna inteligencija*. Zagreb: Mozaik knjiga
3. *Poteškoće u učenju i socijalne vještine: koja je povezanost?*, tekst preuzet s www.schwablearning.org te http://www.budenje.hr/s_3.php
http://www.volksschule-uri.ch/dokumente/projekte/beurteilen_foerdern/KGBeurteilungsbogen_Serbokroatisch.pdf
4. Rot, N. (1983.) *Psihologija grupa: prvenstveno malih grupa i organizacija*. Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva
5. Visinski, S. (2007.). Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada.
<http://209.85.135.104/search?q=cache:x55hLiZQCigJ:hrcak.srce.hr/file/6207+socijalna+kompetencija&hl=hr&ct=clnk&cd=8&gl=hr>
<http://www.udrugaroditeljpk.hr/vijest.asp?id=210>

