

Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ во Скопје  
Филозофски факултет – Скопје  
Институт за педагогија

**ДЕЛОВНАТА КОМУНИКАЦИЈА  
ПОМЕЃУ ВОСПИТУВАЧИТЕ  
ВО ДЕТСКИТЕ ГРАДИНКИ**

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Ментор:  
Проф. д-р Лена Дамовска

Изработил:  
Снежана Иваноска

Скопје, 2016 г.

# Содржина

Вовед.....	1
<b>I ДЕЛ ТЕОРЕТСКИ ПРИСТАП КОН ПРОБЛЕМОТ НА ИСТРАЖУВАЊЕ .....</b>	<b>3</b>
1. Поим за комуникација.....	4
2. Видови комуникација.....	9
3. Невербална комуникација.....	11
4. Деловна комуникација.....	18
5. Видови деловно комуницирање.....	21
6. Видови на вербална деловна комуникација .....	23
7. Средство за вербална деловна комуникација .....	24
8. Правила за деловна комуникација .....	27
9. Изразни средства на комуникацијата и видови соговорници.....	32
10. Видови односи помеѓу соговорниците.....	35
11. Модели на педагошка комуникација.....	39
12. Добар говорник .....	42
13. Комуникација помеѓу воспитувачите во детските градинки .....	44
<b>II ДЕЛ МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО .....</b>	<b>50</b>
1. Предмет на истражување .....	53
2. Дефинирање на основните поими на предметот на истражување.....	53
3. Цели и задачи на истражувањето.....	55
4. Хипотези на истражувањето .....	56
5. Варијабли на истражувањето .....	57
6. Примерок на истражувањето.....	57
7. Методи на истражувањето .....	60
8. Техники и инструменти на истражувањето.....	60
9. Обработка на податоци .....	60
10. Организација и тек на истражувањето.....	61

<b>III ДЕЛ АНАЛИЗА И ИНТЕРПРЕТАЦИЈА НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОД ИСТРАЖУВАЊЕТО.....</b>	<b>62</b>
1. Интерпретација и резултати од мислењата и ставовите на воспитувачите од градинките во врска со деловната комуникација.....	63
2. Интерпретација на резултатите од мислењата и ставовите на родителите во врска со деловната комуникација.....	88
<b>IV ДЕЛ ЗАКЛУЧНИ СОЗНАНИЈА И КОНСТАТАЦИИ .....</b>	<b>112</b>
Заклучоци од истражувањето .....	113
Користена литература.....	118
<b>V ДЕЛ ПРИЛОЗИ .....</b>	<b>124</b>

## Вовед

„Главната работа на воспитанието е со илјадници нишки да го поврзе човекот со животот, така што од сите страни околу него да се појавуваат задачи, за него значајни, за него привлечни, што тој ќе ги смета за свои, и во чие решавање се вклучува. Тоа е поважно од сè, затоа што е главен извор на сите морални конфликти, на сите отстранувања во однесувањето – онаа душевна празнина што се формира кај луѓето кога не учествуваат во животот што ги опкружува, кога одат на страна, кога се чувствуваат себеси во него како набљудувач од страна, спремни, на сешто да му одмавнат со раката – тогаш сè им се чини безвредно. (Рубинштајн, 1959, 140-1).<sup>1</sup>

Воспитанието како еден од факторите со кои се влијае врз развојот произлегува дека неговите текови и дострели зависат и од низа други фактори, кои детето ги донесува на светот со раѓањето или кои помалку или повеќе спонтано влијаат врз него од средината во која тоа расте. Тие се многубројни и со различни сили, а од разрешувањето на меѓусебниот однос помеѓу наследното и стекнатото зависи каков став ќе се заземе спрема воспитанието.

Ако наследството не е битно, а тоа што се стекнува го формира човекот, тогаш воспитанието е семожно и ако се изведува успешно, со него од децата може да се создаде по замислата на воспитувачот сè што се сака. Ако е пак наследниот фактор решавачки, тогаш воспитната интервенција е безнадежна зашто луѓето стануваат она што им определила судбината преку гените зависи дали и на кој начин ќе се влијае врз детскиот развој, ќе биде ли ова влијание претворено во обработка според моделот за кој се одлучувало без детето, дали ќе се изведува тоа дискретно, со поттикнување и насочување, земајќи го предвид тоа што детето го носи како можност во себе, неговите особини, потреби и намери, или можеби ќе биде прифатен ставот дека детето најдобро се воспитува ако воопшто не го воспитуваме, дека е главна задача на воспитувачот само да ги отстранува сите пречки на природниот развој. Проблематиката на односот помеѓу наследното и стекнатото се однесува и на определувањето на границите на учењето, до која мера може да се влијае врз формите на поведението кои се резултат на зреењето. Важно е што подобро да се запознае она што кај детето ја чини биолошката основа за развој, како би се приспособиле при влијанието врз него, додека другите фактори, особено воспитанието и

---

<sup>1</sup> Рубинштајн 1959, 140-1, Предучилишна педагогија II, Е. Коменов, стр. 207.

образованието, можат во поголема или помала мера да се менуваат со цел развојот да се одвива што поуспешно.

За развојот и судбината на човекот воопшто е поважно она што ќе го наследи од своите претци или она што ќе го стекне, научи во средината во која се движи.

Човекот е активно, творечко битие, чија суштина претставува вкупност на општествените односи во кои тој учествува. Човечката природа не е нешто што му е дадено, туку е изградено во процесот на владеењето со природата и наметнување на сопствените цели. Се појавува како активен фактор во менувањето на својата околина, кој во тој процес се менува и самиот себеси. Поединецот во својот развој го усвојува и на специфичен начин го преработува искуството насобрано во текот на општествениот развој, што значи дека покрај природното наследство, кое се пренесува со гените, постои и општествено-историско наследство кое се пренесува со неговото учество во севкупноста на конкретните општествени односи.

„Особено на бабите и дедовците, чија што функција за одлгедувањето на децата – пренесување на традициите и искуствата и поврзувањето на децата – пренесување на традициите и искуствата и поврзување на генерациите – без сомнение е многу значајно. „Без дедото и бабата минатото ќе ни беше како снегулка; би можело дури и да се фалсификува. Без нив и нашата иднина би останала пократка за една генерација; ќе останеше неразвиена. Без нив се губи единството на човековото време кое почнува од спомените на дедото за неговото детство до сеќавањето на внукот на приказните што му ги раскажувале дедото и бабата“. (М. Мид).<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> М. Мид, Ние на купинама, цитирано од Политика од 2.06.1977 год., стр. 12, Предучилишна педагогија II, Е. Куменов, стр. 205

**I Дел**  
**Теоретски пристап кон проблемот**  
**на истражување**

# 1. Поим за комуникација

Поимот комуникација потекнува од латинскиот јазик (communication) и значи соопштување, општење, врска, соопштение, појава на земање учество во дискусија.

Пристапите во определувањето на поимот комуникација во поширока смисла опфаќаат два аспекти:

- а) комуникација како процес;
- б) комуникација како вештина.

Комуникацијата е информациски процес, процес на размена на информации, процес на меѓусебно поврзување во заедница.

Комуникацијата е двонасочен процес кој се одвива меѓу комуникациските партнери. Комуникацијата е сложен процес кој истовремено се јавува и како процес на интеракција меѓу индивидуите и како информациски процес и како процес на взаемно влијание и разбирање.

Комуникацијата е вештина која бара взаемна координација и адаптација на однесување на нејзините учесници. Комуникацијата е специфична интерперсонална вештина која се учи и усвојува низ три основни фази: информирање, препознавање и вежбање. Вештината се стекнува со често повторување и тече по строго утврден редослед на активности.

Определбата процес е прифатлив затоа што поимот процес означува движење, тек, течение, начин на кој нешто се случува. Како процес може да го менува својот тек во самиот процес на комуницирање покрај свесното учествување и несвесното, а како продукт на тој процес, може да биде создавање на вештини за комуницирање.

Во „дидактиката“ комуникацијата се дефинира како однос (интеракција) на некоја личност кон медиумот, односно информацијата.

Во Педагогијата, поимот комуникација е определен како размена на пораки меѓу две или повеќе личности. Под комуникација се подразбира размена на информации меѓу две или повеќе личности. Комуникацијата претставува интеракција која се реализира со помош на знаци, симболи и сигнали кои пренесуваат значења, идеи и искуства. Комуникацијата е пренесување пораки од една до друга личност така што да може да се разбере и врз основа на неа да се влијае.

Проучувањата на определувањето на комуникацијата нè упатуваат на сознанијата:

- комуникацијата е процес во кој луѓето се наоѓаат на одредена позиција;

- позицијата го определува нивниот однос;
- од квалитетот на односот зависи нивното однесување и самиот тек на комуникацискиот процес;
- комуникацискиот процес, изразен во интерактивен модел на взаемно дејство води кон успех;
- комуникацијата е размена на идеи;
- има карактер на организирање.

Комуникацијата може да се определи како динамичен процес на проток на дејствија и специфична форма на социјална интеракција. Таа е елементарна човекова активност, како спрема надворешниот свет, исто така, и спрема внатрешното човеково битие. „Човекот не може а да не комуницира“. Под поимот комуникација подразбираме предавање, преработка и прием на сигнали на живи битија, на човекот.

Таа е процес на пренесување на идеи, мисли и информации со помош на симболи (зборовите). Вербална размена на мисли и идеи, иако постои невербална комуникација (преку гестови и мимики). Во комуникацијата е битно кој кажува, односно кој е информаторот, што се кажува, како се кажува, на кој начин и преку кои канали (со гласот или технички средства), кому се соопштува (деловни партнери, деца, обични слушатели) и зошто нешто се кажува (да се информира, за да се стекнат нови знаења).

Културната и коректна комуникација што ќе се одвива меѓу деловните луѓе е основата што го претставува комуницирањето на претпријатијата едни со други. Однесувањето на поединци во деловните контакти остава впечаток за целокупната комуникација на претпријатието кое тие го претставуваат. Во деловните контакти, особено се води сметка за однесувањето на секој поединец, бидејќи сите тие го претставуваат своето претпријатие и ја градат сликата за него, во очите на клиентите.

### **1.1 Комуникациски функции**

Размената на информациите, односно комуникациите се врши во различни животни ситуации за стекнување нови сознанија и пренесување знаење, образование на свеста и за влијание на меѓусебното однесување на луѓето. Јазичната комуникација подразбира: а) семантички, б) прагматични апсект.

Комуницирањето претставува процес на информација, идеја, чувство, сознание итн., со користење симболи, зборови, броеви, цртежи итн.

Комуникациите овозможуваат развој и пренесување на културата и на значењето воопшто. Комуникацијата и културата се две страни на

паричката што се вика човечки живот. Комуникацијата е стара колку што е старо и човечкото општество. Комуникацијата се развивала низ историјата, во неопходен начин на организирање на човечкиот живот и општествениот поредок. Му овозможува на човекот да ги реконструира доживувањата од минатото, да ги разбере сегашните тековни случки (сегашноста) и да ги предвиди идните доживувања (иднината). Човекот и општеството се субјект и објект на комуникацијата. Таа во својата основа е составена од:

- комуникатор;
- порака;
- код;
- трансмисија (канал);
- примач.

Човекот развил и низа различни системи на општење кои му овозможуваат општествена комуникација, а секако од тие системи најзначајни се јазикот и говорот. Развојот на јазикот се одржува во мислењето, со јазикот се организира и се развива мислата на поединецот, а како последица на организираното мислење се јавуваат самосвеста и чувството на општествена одговорност, се изградил системот на етика, се изградиле закони со што човек станал самосвесно организирано општествено битие. Благодарение и на комуникацијата, овозможен е вистински општествен живот и негово практикување. Најзначајната функција е социјалната и тоа значи поседување заеднички елементи на однесување или начин на живот.

Основните комуникациски функции може да се каже дека се троструки (перцептивни, еволутивни и трансмисиони).

Перцептивната функција овозможува прием на влезните информации, односно сигнали и порачки во комуникацискиот процес.

Еволутивната функција со помош на меморијата да се разбере пораката и да се донесе некоја одлука во процесот на комуникацијата.

Трансмисионата функција има задача да изврши пренос и да го протолкува значењето на пораката (информацијата).

Посебно се издвојуваат информативната и интерактивната функција. Првата обезбедува прием, протек, пренос и истакнување на сопствените пораки, другата функција им овозможува на сите поединци, групи и нации, пристап во разновидните информации.

## 1.2 Елементи на комуникацијата

Човештвото не може да постои без комуникација. Во комуницирањето се пренесува некаква содржина, секогаш се определува и дефинира односот спрема оној со кој се комуницира. Процесот на комуникација може да се проучува од два аспекти: елементи кои ја градат структурата; односот помеѓу структурните елементи. Посебно важно е: Кој зборува, Што зборува, Со кој канал, Кому му зборува, Со каков ефект.

Од структурен аспект – укажува на неколку структурни елементи кои го сочинуваат основниот скелет на комуникацискиот процес. Тие се: информацијата, комуникацискиот канал, комуникаторот, реципиентот, повратна информација и интеракција.

**Информацијата** е основниот структурен елемент на комуникацијата. Таа ја определува содржинската страна (содржината) на самиот комуникациски процес. Зборот информација, потекнува од латинскиот јазик *information* и значи подучување, упатување, упатство, извештај. Во најширока смисла на зборот, под поимот информација се подразбира каков било податок за некои пред тоа непознати факти или настани. Информацијата означува новина или известување и е предмет на комуникацијата. Таа е порака чијашто содржина може да биде мисла, поим, идеја, чувство. Пораките, содржините меѓу испраќачот и примачот се различни мисловни конструкции (ставови, констатации, заклучоци, толкувања) преку различни врски и средства кои доаѓаат до примачот.

**Пораката** е намерно, свесно, аранжиран, подреден збор на симболи, со која се пренесува значењето. Основни нејзини атрибути се намера, содржина и код.

**Намерата** се однесува на крајната цел на примената порака. Во врска со намерата, пораката има за цел:

- да го информира оној на кој е упатена;
- да предизвика промени во неговите ставови, мислења и убедувања;
- да предизвика промени во неговото однесување.

**Содржината** означува збир на информации за да се постигне целта и се однесува на факти, концепти, принципи, методи, односно информации кои се предмет на комуникацијата.

**Код** е систем на знаци или симболи кои овозможуваат пораката или информацијата точно да се пренесе. Тој мора да биде познат и на праќачот и на примачот подеднакво. Треба да зборуваат на ист јазик. Кодниот шум е местото каде се најдуваат сите елементи кои што сметаат во просторот на комуникацијата.

**Кодирањето** е процес кога идејата или пораката се ставаат во код, тоа е некоја форма, која треба до соговорникот да ја пренесе без остаток.

**Декодирање** е сложен процес на претворање јазични знаци (форми) звучни, светлосни во разбирлива содржина. До разбирање нема да дојде ако примачот не ја декодира (преведе и разбира) пораката. Ако кодирањето е шифрирање, декодирањето е дешифрирање. Само оној кој има клуч за шифрата може да ја разјасни и разбере таа шифра.

**Енкодирање** е рагирање на примените пораки или информации (одговара, се смее, се лути и сл.) Примачот на пораки да стане испраќач на повратните пораки (фидбек), тоа е кодер, иако оној кој што претходно известувал не мора да биде присутен.

**Комуникациски канал** или медиум е канал кој ги поврзува испраќачите и примателите на пораката. Основна претпоставка е да може да се воспостави овој канал. Основната негова функција е преносна.

**Контекстуалноста** произлегува од контекстот, зависи од него затоа што значењата овде се одредуваат. Контекстуалноста е особина, квалитет или функција во која извесен текст или негов елемент (збор, реченица или исказ) добива смисла во однос на некој друг создавач на јазичен или нејазичен карактер. Контекстуалноста се смета за еден од клучните особини на секој процес на разбирања на јазичниот исказ. Секогаш е ограничено значењето на контекстот, но контекстот не е ограничен.

## 2. Видови комуникација

Процесот на комуникација се дели на две категории:

- интерперсонална;
- масовна комуникација.

Еден од критериумите за класификација е бројот на учесниците кои учествуваат во комуникацискиот процес. Според тоа, комуникацијата може да биде: интраперсонална, интерперсонална и масовна.

**Интраперсоналната** комуникација е „внатрешен говор“. Таа е „разговор со самиот себе“. Овде нема интеракција меѓу две личности, туку „моноакција“. Акцијата почнува од индивидуата, се одвива во неа и во неа завршува. Преиспитување интроспекција на сопственото однесување, способности и ставови со што тесно се поврзува со самовреднувањето. Интраперсоналната комуникација, претставува комуникација трансакција која се одвива во индивидуата и оттука почнува секоа натамошно комуницирање. Значењето на содржината во кој било облик на комуникација секогаш е предмет на „сопствена“ интерпретација, па како такво е ограничена само на индивидуата која трансактира со својата средина. Интраперсоналната комуникација е претходник на интерперсоналната комуникација.

**Интерперсоналната** комуникација е непосредна директна комуникација меѓу две или повеќе личности, лице, в лице или со посредство на некој аперсонален медиум. Една личност презентира содржини на друга личност со цел да влијае на нејзиното однесување и ставови, со што се обезбедуваат услови за интеракција. Постојат можности за користење на сите сетила и се обезбедува присуство на непосредно повратно влијание, со што станува основен инструмент за развој на сопствениот идентитет и целокупниот развој на личноста. Карактеристичен однос за интерперсоналната комуникација е јас-ти и јас-група. Личноста во себе ги потхранува добиените пораки и искуства доживевани со другите во секојдневните перцепции и доживувања ги внесува доживеваните перцепции и искуства.

**Масовна комуникација** е процес со кој се развива модерната технологија и е обликувана низ мас-медиумите. Карактеристичен однос во мас-медиумите е односот „група-група“. Насочена кон широка, хетерогена и анонимна публика. Во неа пораките се пренесуваат јавно, краткотрајни се и еднодневни. Комуникаторот е комплексна организација. Актот на масовно комуницирање се определува низ пет елементи: **комуникатори**, кои пренесуваат одредена **порака** преку **канали** на определена **публика** со определен вид на **ефект**.

Според природата на медиумот, комуникацијата може да биде персонална и аперсонална комуникација.

**Персоналната** е комуникација меѓу две и повеќе индивидуи без посредство на технички средства. Персоналната комуникација е лична, (персонална).

**Аперсоналната** се одвива со помош на технички средства кои се посредници во комуникацискиот акт. Не е емоционално богата и не може да се прилагоди. На моменталната ситуација.

## 2.1 Вербална комуникација

Вербалната комуникација се остварува со помош на системи на знаци од кои најважен е јазикот, како најсложен меѓу постоечките системи на знаци. Изговорените зборови се користат во разговорот, во дијалогот на луѓето. Процесот на вербалната комуникација се остварува со помош на одредени единици на јазикот: зборови, синтагми и реченици. Јазикот е систем на хиерархиски, взаемно поврзани единици (зборови, синтагми и реченици) кои функционираат по постоечките правила на граматиката. Реализацијата на овие јазични единици се одвива во говорот каде добиваат звучна (графичка) слика со конкретно значење.

Вербалната комуникација е со зборови без оглед на начинот на пренесување на вербалните пораки, усно или со помош на друг медиум. Вербалната комуникација или дигиталната, е под контрола на свеста и е попримљива кога се говори за објекти или други луѓе. Се изнесуваат идеи и е во функција на информатор. Пред неа течат информации за настани и случувања, состојби, предмети, емоции, ставови, вредности, информира за објективното и субјективното.

Вербалната комуникација го употребува говорот. Говорот е социјализиран систем на знаци. Низ говорот индивидуата ги изразува своите потреби, чувства и мисли, им соопштува на другите и по пат на усно предание или писмено, му го остава на потомството своите идеи, желби, надежи, сваќања и искуства. Говорот му овозможува на човекот да општи со други луѓе, да ги одразува и негува социјалните контакти. Во суштина, говорот е факт на социјалната интеракција. Усмен или писмен, оперира со зборови и реченици. Зборовите треба да се сватат како елементи на мислата но и претходници на реченици како посложени облици на говорното однесување, тој е дел од сложената активност – мислењето, па е дел и од големо значење во човековиот комуникациски систем.

### 3. Невербална комуникација

Основата на невербалните комуникации ја сочинуваат кинезиката и проксемиката. Според сетилата со кои примачот ги прима информациите, можат да се разликуваат следниве невербални канали на комуникацијата: вокален канал – говорниот јазик, визуелниот канал (гестикулацијата и движењето на телото, навиките, интерперсоналната дистанца (искористувањето на просторот); тактилниот канал (мирисањето на телесниот мирис); термалниот канал (чувствувањето на телесната топлина); густаторниот канал кој што го обработува чувството за вкус. Формата на невербалното комунициско однесување е искористување на просторот.

Дистанцата при комуникацискиот процес може да се смета за зависна променлива (колку е позитивна врската меѓу индивидуите, толку е помала нивната дистанца), но и за независна променлива (во зависност од оддалеченоста може да се користат различни канали, може да варира начинот на користење на еден канал: шепотење, зборување, викање итн.).

Како универзален вербален симболски систем ајзикот се реализира како устен и писмен говор. Уше од самиот постанок на човекот, луѓето ги користат невербалните симболи во соопштување за себе и за своето искуство. Тие се дел на човековите експресивни можности и настануваат и се развиваат во просторот помеѓу целокупното богатство и сложеноста на човековата природа во неговиот биолошко-физиолошки систем, емоционален, когнитивен и социјален тоталитет и во неможностите на устниот и писмениот јазик / говорот, таа сложеност и тоа богатство во целост да го изрази.

Невербалниот говор претставува кодиран систем на невербални знаци што луѓето ги емитураат во непосредната интеракција преку лицето и телото.

Невербалната комуникација, всушност е јазикот на телото како средство со кое луѓето а и некои животни пренесуваат информација, со свесни или несвесни гестови, со телесни движења или со изрази на лицата. Јазикот на телото се применува: како свесна замена за говорот, како поткрепа на говорот, и како огледало на вистинското расположение на човекот. Користење на јазикот на телото наместо говорот. Додека зборуваат луѓето, многу често, несвесно ги користат движењата на рацете за да го нагласат она што го прват со говорењето. Со своите движења ја одржуваат нивната желба слушателите да го прифатат она што тие го говорат.

Некои невербални сигнали, како што се: среќна насмевка или луто муртење, често и лесно се забележуваат и се интерпретираат. Телото свртено во еден правец или со раширени зеници не претставуваат свесни сигнали на расположение. Повеќе укажуваат на внатрешните чувства или мислења за кои личноста е несвесна или, пак, сака да ги прикрие. Таквите сигнали можат лесно да се пропуштат или погрешно да се интерпретираат, освен ако не се набљудуваат во својот социјален контекст или како дел на збир на гестови кои вклучуваат и други делови на телото.

### **3.1 Поим за невербална комуникација**

Оваа комуникација не го користи вербалниот апарат, па претставува говор на телото, кинезичка комуникација, пораката се пренесува со движење на телото, мимики, гестови. Невербалната порака има слаба логичка синтакса, повеќезначна, па може да создаде погрешни толкувања и интерпретација. Невербалната порака има висок семантички потенцијал и со неа лесно се изразуваат меѓуличните односи. Невербалната комуникација е важен дел на нашето целокупни комуницирање со другите.

**Невербалната комуникација** е составена од: телесно однесување (држење, насоченост и движење на телото при седење, стојење и одење), мимики на лицето, контакт со очите, гестикулации на рацете, допир, облекување, просторно и временско однесување.

Невербалната комуникација е средство за изразување на емоции и внатрешно расположение, взаемни интерперсонални ставови, презентер на сопствените особини (особини на личноста). Начинот на конвенционално изразување. Ја следи, поддржува и дополнува вербалната комуникација, туку може и да ја замени. Во тој контекст сосема со право можеме да кажеме дека разговорот може да заврши, но не може да се прекине невербалната комуникација. Комуникацијата меѓу луѓето околу 20% е вербална, а 80% припаѓа на невербалните изразни средства. посебно значење невербалната комуникација има на полето на содржинската комуникација. Невербалните пораки го менуваат или потврдуваат значењето на искажаната содржина; ја обликуваат искажаната порака; ги заменуваат, дополнуваат и прошируваат содржините кои потешко вербално се изразуваат, ги вреднуваат искажаните содржини и упатуваат на постапност со нив. Изговорената порака, проследена со невербалната ја добива својата смисла и значење, целисходност и влијание. Говорот на телото е рамноправен партнер на говорот на нашиот мозок и дух.

Според критериумот, насока на движење на информацијата во комуникацискиот процес, комуникацијата може да биде **еднонасочна** и

**двонасочна.** Ако информацијата тече само од еден субјект кон друг, станува збор за еднонасочна комуникација. Овде не постои повратна информација. Двонасочната комуникација подразбира можност за меѓусебно давање на повратни информации меѓу субјектите кои комуницираат. Овде информациите течат во двете насоки.

Според просторната блискот, оддалеченост, комуникацијата може да биде непосредна, лице в лице (face to face), директна кога учесниците се просторно блиски, се наоѓаат на исто место. Кога учесниците се просторно оддалечени и комуницираат со помош на технички и други медиуми, како радио, телевизија, писма, тоа е т.н. телекомуникација.

### **3.2 Цели на невербалната комуникација**

1. Зависно од контекстот во кој се користи, невербалната комуникација служи на неколку цели. Една од најважните функции е таа што може целосно да го замени говорот. Глувонemiот човек целосно се потпира на движењето на дланката и раката за да се овозможи да се одвива комуникацијата. Некои луѓе привремено спречени да го користат говорот во комуницирањето, користат некаков вид телесни движења. Посебно се истакнува кај нуркачите, пантомимичарите, поединци кои страдаат од привремена загуба на гласот. Девојка на момче може да му испрати сигнали со насмевка или контакт со поглед дека ѝ се допаѓа. Постапките можат да говорат погласно од зборовите“.

2. Како дополние на кажаниот збор се користи невербално поведение. Невербалните постапки му даваат на слушателот извесна претстава за состојбата на говорникот. Зборовите што ги изговара поединецот кој доживува некаква емоционална состојба, било да е тоа тага, вознемиреност, страв, лутина, фрустрација, наклонетост, обично се поткрепени со користење на придружно невербално поведение. Кога сме лути тропаме со нозете, насмеани сме кога сме задоволни, подзинуваме кога сме неочекувано изненадени.

3. Придружувајќи го говорот, служи да го засолни графички она што било кажано, иако тоа не секогаш има врска со емоционалната состојба. Кога некој човек се обидува да објасни нешто на друг човек, често го илустрира она што го вели со движење и гестикулации. Набљудувајќи ги луѓето како зборуваат, можеме да забележиме дека овие придружни движења всушност го олеснуваат говорот онаму каде што е тешко да се објасни просторот или обликот во чисто вербални услови.

4. Невербалното поведение може да помогне да се нагласат деловите од вербалните пораки. Кога говорникот повеќе ги нагласува некои зборови од други, користи паузи меѓу зборовите за да покаже сериозност или

интерес, го менува тонот и брзината на говорот, ја подвлекува важноста на некои зборови или фрази во свеста на слушателот. Движењата на телото често се користат за да додадат тежина на вербалната порака.

5. Како еднакво важна цел на невербалното поведение е што помага да се регулира текот на комуникацијата меѓу говорникот и слушателот. Кревањето или спуштањето на гласот на крајот на реченицата, намалувањето на гласот и престанокот на гестикулациите со рацете. Ако говорникот продолжува да користи гестови како што се гестикулации со рацете, тоа битно ги елиминира обидите на слушателот да дојде на ред. Доста важно е и регулирачката функција на погледот. Свртувањето на главата настрана од слушателот функционира како знак за отстапување на редот.

6. Невербалното поведение може да ја иницира и да ја одржува комуникацијата обезбедувајќи важен извор на фидбек за соговорникот. За поединците да ја продолжат нивната меѓусебна интеракција треба да можат да постигнат некој вид заедничко разбирање.

7. Ако човек сака да влијае врз друг со својата доминација, тој може да манипулира со своето невербално поведение за тоа да го истакне. Како аспекти на доминантни невербални знаци би биле посилен глас, поголемо количество говорење, одбирање положба во просторијата, стоење на издигнат подиум, седење зад работна маса, седење на чело на масата, зафаќање на поимпресивна фотелја, успешно прекинување кога некој зборува и користење долги погледи за да се воспостави доминантен однос.

8. Невербалното поведение може да помогне да се дефинираат прифатливи модели на однесување на различни општествени опкружувања. Сите општествени опкружувања од едноставните како неделен ручек, божиќна забава во канцеларија или посложени како дипломирањето со церемонијата, носат со себе прифатливи кодекси на однесување. Ако некое лице отстапи од овие заеднички модели на поведение и ја вознемири општествената сцена, него обично го повикуваат да се извини или се нуди оправдување или објаснување за неговото поведение.

### **3.3 Функции на невербалните комуникации**

1. Соопштувањето на емоциите и интерперсоналните ставови е прва функција. Различните емоции се изразуваат со различни, вродени сигнали и обрасци на однесување како што е положбата на телото, промената на фацијалната мускулатура, посебно околу усните, очите и веѓите. Посебно се изразуваат со бојата и со длабочината на гласот, начинот на гледање, движењето на рацете.

2. Втора функција на невербалното комуницирање е самопретставувањето. Без зборови човекот може да се претстави себе си на другите како човек со висок или со низок социјален статус, сексуално пожелна, агресивна или мирољубива личност. Се постигнува со начинот на однесување: одењето, стоењето, држењето на телото, фризура, начинот на облекување, дотерувањето, украсувањето. Самопретставувањето немора секогаш да биде одраз на личноста, бидејќи во извесна смисла е и социјална маска.

3. Поддршката на вербалната комуникација би била трета функција. Додека зборуваме истовремено емитуваме низа невербални знаци. Со тоа му даваме до знаење на соговорникот дека внимателно го слушаме или не го слушаме, дека го разбираме или не го разбираме, имаме исто или различно мислење.

4. Изразувањето на нашата социјална припадност би дошла како четврта функција и тоа во многу ритуали и церемонии. Научените симболички обрасци на невербалното однесување како што се поздравувањето и честитањето, што се огледаат во разните ритуали и церемонии.

5. Овде би дошло заменување на вербалните комуникации со невербалното комуницирање. Се јавува кога од различни причини ќе изостане вербалната комуникација. Може да се нагласат: јазикот на глувонемите, сигнализацијата со знаменцата кај морепловците и кај пилотите.

### **3.4 Аспекти на невербалната комуникација**

**1. Вокална експресија:** мелодиката, динамиката, ритмиката, агогиката, преставуваат силен аспект на невербалните комуникации. Прозевањето, кашлањето, смеењето, икањето, плачот, врисокот, секогаш претставуваат моќни пораки.

**2. Фацијала експресија:** најважен аспект на невербалното однесување е изразот на лицето.

**3. Гестовна експресија:** движењето на рацете во комуницирањето. Интересни се групата на движења и гестовите на допир на сопственото тело како комуникација со самиот себе. Всушност претставуваат внатрешен дијалог, како што е раката ставена на носто, која покажува израз на страв, прстот ставен на устата значи срам или премолчување, покривањето на очите значи срам и негација, дотерувањето се објаснува како обид за самопрезентација, чешкањето по разни делови од телото се објаснува како самоохрабрување додека гребењето по телото,

самоказнување. Играњето со прстенот се толкува како брачен конфликт, а самата ритмика се толкува како страв од телесни повреди, болест и смрт.

**4. Постуларна експресија:** Ја подразбира положбата на телото: стоење, седење, клечење и лежење. Самата положба на телото може да означува различен статус, позитивен или негативен став, емоционално ниво и наговарање.

**5. Проксемична експресија.** Се однесува на улогата на просторот во поведението на човекот.

Блискоста е интерперсонално растојание што поединците го одржуваат кога се вклучени во интеракција. Може да се класифицира во четири главни зони, зависно од целите на интеракцијата.

Интимна зона: оние кои имаат интименмеѓусебен одос ќе стапат во интеракција на растојание од приближно 50 см;

Лична зона: оние кои се меѓусебно блиски ќе комуницираат на растојание од 50 до 120 см;

Општествено консултативна зона: соодветното растојание за професионалната интеракција со клиентите изнесува од 270 до 360 см;

Јавната зона; говорниците во јавни прилики обично се поставуваат на растојание од 260 см или многу повеќе, растојание што ги одвојува од публиката.

**6. Специјално однесување:** се подразбира брзината, ориентацијата, територијалното однесување, движењата во физичката околина. Личниот простор претставува предел на непосредност на телото. Во автобусите, на спортските натпревари, се забележува висок степен на толеранција при нарушувањето на личниот простор кој што се компензира со избегнување на погледот, претставување на луѓето како објекти.

**7. Ритамот:** Многу битно е одот на луѓето, ритамот и брзината на однесувањето на луѓето.

**8. Облеката како комуникација:** Зборува за разни димензии на личноста, за нејзините интересирања и сваќања, нејзиниот статус, припадноста на групата сексуалните подобности, агресивноста. Личност што е далеку од домот и фамилијата и чувствува недостаток на љубов, таа облекува многу повеќе костуми отколку друга личност.

**9. Движењето во просторот:** Човекот се движи во просторот и времето и со своите надворешни и внатрешни движења ја раскажува својата судбина.

**10. Шкртањето, цртањето и сликањето:** начини на невербално комуницирање. Кога го набљудуваме колегата како си црта цвеќиња за време на состанокот, секретарката додека го слуша разговорот преку телефон итн.

Во општествената интеракција, познавањето на различните аспекти на невербалната комуникација, можат да ни овозможат да ја зголемиме, како својата способност да ги интерпретираме тие знаци што ги емитуваат другите, исто така и способноста да ги контролираме впечатоците што им ги пренесуваме на другите.

## 4. Деловна комуникација

Нема комуникација ако пренесената информација не се прими и не се разбере. Комуницирањето подразбира испраќање, примање и разбирање.

Комуникацијата е „процес на праќање и примање пораки меѓу две лица или мала група луѓе со некој ефект и некоја моментална повратна информација. Вербална размена на мисли и информации, иако постои и невербална комуникација преку гестови и мимики. Со помош на овој процес ние ги сваќаме другите и се трудиме и тие нас да нè разберат.

Во комуникацијата е важно кој кажува, односно кој е информаторот, што сè кажува, за што сè информира и известува, на што сè упатува, како сè кажува, односно на кој начин и преку кои канали, кому се соопштува и зошто нешто се кажува.

Комуникацијата се гледа како процес на општење помеѓу луѓето, процес преку кој се врши трансфер на информации.

Комуникацијата е вештина која бара взаемна координација и адаптација на однесување на нејзините учесници. Се учи и усвојува низ три основни фази:

- Информирање;
- Препознавање;
- Вежбање.

Успехот на големите говорници не лежи во тоа што тие кажуваат, туку како тоа го кажуваат.

### 4-а. Категории на комуникациски системи

Од однесувањето на комуникаторот комуникацијата може да има четири различни категории на комуникациски системи.

**1. Интерперсонален или интерактивен комуникациски систем,** кој што го прави само еден поединец. Улогата на испраќач и примач ја врши само една индивидуа, Тогаш комуникацискиот процес се одвива: идеја, мислење, чувствување, делување.

**2. Интерперсонален или интерактивен комуникациски систем,** кој опфаќа две индивидуи.

**3. Мултиперсонален или групен комуникациски систем** кој го чинат повеќе поединци комуникатори.

**4. Трансцедентален комуникациски систем,** во кој се вклучени поголеми групи на луѓе.

Потребата да воспоставиме контакт со другите луѓе преку взаемна размена на идеи и искуства е комуникацијата. Постои при реакција нанешто што говориме, тогаш кога некоја личност реагира на нашиот среќен или тажен израз на лицето. Претставува емоционална реакција може да биде пријатна и полна со внимание, но може да биде исполнета и со нетолеранција, страв и отворена агресивност.

**Симболи** се знаци со кои намерно соопштуваме одредени значења. Луѓето комуницираат со симболи кои се препознатливи за одредена култура. Симболите се израз на несвесните, скриените и потиснати мисли, емоции и желби.

**Сигнали** се знаци со кои не се соопштуваат идеи и значења, но и тие предизвикуваат реакции на другите индивидуи.

**Знаци** се дразби кои заменуваат нешто. Комуникацијата преку знаци не е својствена само за човекот. И животните комуницираат со знаци.

Управувањето, раководењето е сложен процес со низа потпроцеси, се фокусира на одделни проблеми на управување врзани за ефикасно извршување на одредени задачи и активности. Според човековата и деловната организациска дејност, може да се дефинира како чин на дејствување на луѓето со цел да се остварат посакувани цели, кој вклучува планирање, одлучување, организирање, екипирање, водење или насочување (координирање), контролирање на човечките и материјалните ресурси на организацијата.

Ефективно и ефикасно извршување на работата со помош на други луѓе и ангажирање на ресурсите за остварување на однапред дефинираните цели на претпријатието.

Сите раководители извршуваат функции:

- планирање и предвидување;
- организирање, претставување;
- командување;
- координирање, предвидување;
- контролирање, активирање;
- насочување, оценување;
- одлучување, иновирање;
- комуницирање, влијание;
- кадри, испитување;
- мотивирање, креирање.

**Планирањето** претставува однапред одлучување за нешто, затоа што, кога, зошто, како и кој да направи, дефинирање на цели, политика и планови за дејствување на организацијата;

**Организирањето** претставува групирање на активности, создавање организациони структури конкретизирање на односите помеѓу организационите единици, кој кому поднесува извештаи и каде се подготвуваат одлуките;

**Координирањето** претставува функција која содржи поврзување и синхронизирање на одделните активности во насока на остварување на целите на претпријатието, помагање на подредени да ја извршат нивната должност, создавање на услови за кооперација меѓу вработените;

**Мотивирањето** вклучува насочување или канализирање на однесувањето на подредените во нивното извршување на целите и создавање мотивирачко опкружување;

**Контролирањето** – формулирањето на целите, политичките и плановите, создавања организациона структура, поврзувањето на активностите и мотивирањето на работниците, следува контролирање. Определува колку успешно работата е извршена и каков прогрес е направен кон остварување на целите. Определува стандарди, споредување со остварените големини, преземање корективна акција по потреба;

**Управувањето** е систематско средување на нештата и пресметана употреба на ресурсите со цел да се отворат оние резултати што настојваме да ги постигнеме и да се спречат несаканите исходи.

Добрата комуникација (интерна и екстерна) се сршта на секое успешно работење. Се остварува тогаш кога информациите што ги дал испраќачот се примени, потполно сфатени и на нив се реагира на соодветен начин.

## **5. Видови деловно комуницирање**

Во зависност од линијата на движење на информациите, комуникациските текови внатре во организацијата можат да бидат: надолни, нагорни, хоризонтални или дијагонални.

### **5.1 Вертикална комуникација**

Вертикалната комуникација се одвива меѓу хиерархиски позиционирани личности и може да вклучува надолно-нагорно комуникациско движење. Заедно го сочинуваат вертикалното комуницирање.

Најдобра можност е одржување состаноци на кои подредените реферират за текот на активностите кои произлегуват од претходно поделените работни задачи.

Усните комуникации вклучуваат состаноци и телефон и обезбедуваат лична размена на информации, се прилагодени за голем број ситуации и се користени кога е во прашање времето. Писменото комуницирање е пожелно кога акцијата е комплексна и кога треба да биде извршена на прецизен начин обезбедува постојан облик на евиденција и може да опфати голем број на луѓе.

### **5.2 Хоризонтална комуникација**

Хоризонталната комуникација ја вклучува комуникацијата помеѓу лица кои се на исто ниво од хиерархското скалило. Размената на информации помеѓу нив се јавува како неопходност со цел да се координира работењето.

Хоризонталната комуникација се одвива во писмена форма, преку формални извештаи или писма, по усмен пат, преку разговори „лице в лице“, состаноци или телефонски повици.

По линијата на овластување (вертикално комуницирање – одозгора надолу и обратно) се пренесува власта, односно наредба за извршување или информација за извршеното, но линијата (редоследот) на одвивањето на работите е во хоризонтална насоченост. За да може да се координираат работите по хоризонтална линија треба да се реализира хоризонтално комуницирање и да се отстранат бариерите меѓу вработените и работните места – видови.

### **5.3 Дијагонална комуникација**

Тимската работа при спроведување на проектни задачи е особено битна, ако се има предвид дека секој од нив е одговорен за област од големо значење за општеството, како обрзованието итн. Вобичаено е за реализирање на одредена активност да се формираат тимови или комисии во кои членуваат вработени од различни хиерархиски нивоа.

## 6. Видови на вербална деловна комуникација

Од природата на човекот и од ситуацијата зависи дали во првичниот контакт ќе го користиме говорот или јазикот на телото. комуникацијата е однос помеѓу човечките единки, па затоа секогаш е во интеракција. Нема интеракција без комуникација.

Ако ја разгледаме вербалната комуникација од аспект на начинот на соопштување на пораките тогаш сите форми на вербална комуникација можат да се поделат во два вида:

- Монолшки
- Дијалогски.

**Монолог** – како вид на соопштување на пораките, не значи комуникација насочена кон себе, туку претставува говорење кое е упатено кон слушателите. Монолошкиот говор треба да биде концизен и јасен, со нагласеност на темата и истакнување на поентата.

**Дијалог** – се користи во секојдневната комуникација и во деловното комуницирање.

Вербалната комуникација за да биде успешна мора да се конкретизира она што сака да се каже да се вклучат сите елементи потребни за комуникација. Говорниот процес мора да се обликува, а комуникаторот треба да ги развие своите вештини за говорење.

### 6.1 Елементи на вештините за говорење

- **Рационално изложување** – постигнува со логично размислување и разбирливо пренесување на мислите до соговорниците, поткрепено со интересни примери и одредување на целта поради која се праќа пораката;

- **Изградени гласовни квалитети** на комуникаторот – се силна алатка за привлекување на вниманието на соговорниците;

- **Артикулација и дикција** – формирање и правилно изговарање на самогласките, должина на зборовите, нагласување на акцентот;

- **Употреба на паузи** – зависи од начинот на дишење, потребно е да се научи да се прават правилни паузи при говорењето, како би се задржувало вниманието на соговорникот;

- **Семантичко означување на речениците** – со секоја пооделна реченица, да се пронајде фокусот и да се нагласи, да се издвои од останатите зборови во реченицата за да можат слушателите да го запомнат;

- **Повратна информација** – проверка за правилна применост на пораките, поставување на отворени и кратки прашања.

## **7. Средство за вербална деловна комуникација**

Вработените во своите организации ги практикуваат двата вида на комуникација вербална и невербална. Поексплоатирана форма на комуникација е вербалната. Таа може да се јави во два вида: монолог и дијалог.

Монологот – може да се свати како искажување на мислите и ставовите, монологот во деловната комуникација значи пренесување на информации од одреден субјект кон друг. Овој начин на изразување бара особена контрола од страна на говорникот. Монологот претставува пренесување на пораки и информации на определен број слушатели. Како монолошки форми кои се користат во деловното комуницирање се: говорот, јазикот, глас и слух.

### **7.1 Говорот**

Се дефинира како јазик во акција, како реализација на вербалниот симболички систем. Јазикот и говорот не може да се поистоветуваат и вештачки да се одвојуваат бидејќи дијалектички се меѓузависни делови на една единица. Говорот е реализација на симболичкиот систем на комуникацијата, а јазикот е предмет на говорот. Се формира и развива како потреба за реализација на јазичкиот систем, додека јазикот настанува и се развива како производ на говорот. Конкретната примена на јазичните средства се остварува низ две форми: устен и пишан збор (устен и пишан говор).

Комуникацијата без посредство на говорот е најпримитивен тип на комуникација. Говорот се набљудува како средство за комуникација, односно како сложена и специфична организирана фора на свесна активност во која учествува субјектот кој го формулира вербалниот израз од една страна и субјектот кој го прима тој вербален израз од друга страна.

Успешната комуникација меѓу луѓето има потреба изговорениот збор да го има истото значење и за двата соговорници во комуникацијата, затоа што на тој начин се истакнува интелектуалната функција на говорот.

### **7.2 Јазик**

Со помош на јазикот комуникацијата е овозможена од две човечки активности:

- зборување;
- слушање.

Се дефинира како систем на симболошка комуникација, кој е заеднички за одредена група на луѓе. Науката на јазикот, јазичната дејност ја дели на јазик и говор. Јазикот е апстрактен систем на знаци кој има специфични својства што се употребуваат за интерперсонална комуникација, додека говорот е конкретна реализација на тој систем.

Разликуваме народен говор и стандарден книжевен јазик. Народен говор е јазикот на луѓето од одреден крај, типична територијална единица. Стандарден говор е обработен и нормиран јазик кој опслужува одредено јазично општество.

Разликуваме внатрешен и надворешен јазик. надворешен јазик е орален говор кој звучи со надворешна реализација која служи како средство за комуницирање со околината. Внатрешен говор е говор кој не е звучен, не се изговара и нема надворешна реализација, не служи како средство за комуникација туку добива облик на внатрешно размислување.

### 7.3 Глас

Се дефинира од повеќе аспекти. Говорниот глас – фонема е најмала јазична единица која служи за градба на звучната целина и за разликување на значењето на тие поединечни целини. Фонемите ги сочинуваат гласовниот систем на јазикот.

**Јачината** на гласот ја одредува снагата на воздушната струја со која се генерира гласот и величината на амплитудата на гласниците.

**Висината** на гласот ја одредува бројот на треперењето на гласниците во една секунда. поголем број на треперења формира повисок глас, додека помал број на треперења на гласниците – понизок глас.

**Должина** на гласот ја одредува времето на траење на изговорот, а самото време на траење на изговорот е во зависност од природата на гласот, од положбата на гласот во контекст на зборот како и од сегменталните услови на изговорот (акцент, пауза, интонација, мелодија).

**Тембр**–бојата на гласот ја одредува величината и обликот на резонаторите.

### 7.4 Слух

Монолошките методи се засноваат на еднонасочна комуникација, дијалошките се состојат во размена на информации. Во овие методи можат да се вбројат: дијалогот, дискусијата и дебатата.

Дијалогот е на повисоко квалитетно ниво од разговорот, кој се сваќа како проста размена на информации. Со дијалогот поединците во групата ги истражуваат проблемите од многу аспекти и на тој начин стануваат

свесни за недоследностите во своето размислување. Дијалогот станува основа на тимска работа што е многу битно за остварување на потенцијалот на човековата интелигенција. Во една организација членовите со дијалог го изнесуваат своето мислење, во исто време сослушувајќи го мислењето на другите.

Современата теорија на вербалната комуникација го вклучува слухот во системот на средства за вербална комуникација.

Слушањето е компонента на слухот. Тоа обезбедува **прием** на информациите во облик на акустични импулси од надворешниот свет, **претворање** на акустичните импулси од механички квалитет во електричен потенцијал, **пренесување** преку слушниот нерв и **распоредување** на импулсите на одредено ниво на мозокот.

## 8. Правила за деловна комуникација

Потребно е да бидат задоволени одредени претпоставки за правилен и успешен тек на комуникацијата меѓу луѓето:

**Јасност** – пораката што се испраќа мора да биде јасна, за да биде точно примена и разбрана. Пораката треба да биде ослободена од непотребни и двосмислени зборови;

**Комплетност** – информацијата треба да биде комплетно дадена и комплетно примена за да се избегне селективното и парцијално слушање од страна на луѓето поради низа причини.

**Свесност** – при комуникацијата потребно е секој од учесниците да биде потполно свесно вклучен во темата на комуникацијата. Свесноста значи да се има во предвид на кого му е наменета информацијата и во кој контекст е обликувана за да можат да ја разберат и оние на кои не им е наменета.

**Конкретност** – за конкретна и точна комуникација потребни се правилни и конкретни зборови. Ова е важно при комуникацијата меѓу народи од различни култури.

**Точност** – за да може пораката сериозно да се разбере и да се прифати таа мора да биде точна. Пораката која содржи скриени содржини може да предизвика несериозност од страна на примателот на пораката. Лажната порка може да постигне моментална цел, но всушност тоа претставува закана за добрата комуникација.

Добрата и успешна комуникација е вештина која се стекнува и е резултат на вежбање и размислување. Преку неа се врши размена на идеи, искуства, мислење. Постојат три вида на комуникација:

- вербална комуникација (зборување и говорење)
- невербална комуникација (користење на говорот на телото)
- писмена комуникација (пишување).

**Вербална комуникација** – е форма на комуникација која се изразува со користење на гласовите, говорот и јазикот.

**Невербална комуникација** – е говор на телото. приближно 80% од нашата комуникација ја реализираме преку:

- пораки преку вербални и невербални знаци;
- пораки со очите;
- пораки со фацијалната експресија;
- пораки со ставот на нашето тело;
- пораки со рацете;
- пораки со нашиот физички изглед.

Писмена комуникација – често употребувана форма на комуникација во денешно време. Најдобра комуникација се уште директниот контакт меѓу соговорниците односно разговорот во четири очи затоа што пораката пренесена на тој начин добива поголемо значење.

Како форми на комуницирање би ги споменале:

**Интерперсонално комуницирање** – внатрешен говор, говор со самиот себе си. Тоа е процес на мислење на индивидуата, и почеток на секое понатамошно комуницирање. Станува збор за испитување на сопственото однесување, ставовите и способностите што се поврзува со самовреднувањето.

**Интерперсонално комуницирање** – форма на директно непосредно комуницирање меѓу две и повеќе личности кои се во физичка близина. Во интерперсоналното комуницирање една личност презентира одредена информација на друга личност со цел да влијае на нејзиното однесување.

**Организациски комуникации** – специфична форма на интерперсонални комуникации со некои свои карактеристики: професионални норми, систем од пропишани правила, постоење на пропишани канали за пренесување на пораката. Овие комуникации можат да се остварат по уснен или писмен пат.

**Масовно комуницирање** – насочено кон широката публика. Пораките се пренесуваат јавно, а комуникаторот може да биде секоја комплексна организација.

**Масовната комуникација** е процес кој се развива паралелно со модерната технологија и е насочена кон релативно широка, хетерогена и анонимна публика.

**Медио комуницирање** – карактеристично е присуството на технички инструменти. Меѓутоа се употребува под ограничени услови од кои би требало да се издвои потребата за постоење на познати учесници.

## **8.1 Критериуми за правилен и добар говор**

Критериумите за правилен и добар говор едноставно можат да се наречат особини на култивираниот говор. Особини кои го одредуваат говорниот исказ.

Квалитетен и во потполност ја реализира својата информативна функција ако се почитуваат критериумите за правилен говор. Особини на добриот говор се:

**Осмисленост** – во секој добар говор мора да постои добра мисла. Кога се вежба во добар говор мора во суштина да се вежба во мислење како основно обележје на добриот говор.

**Целисходност** – говорот мора да има своја цел. Говорникот сака на слушателите да им пренесе порака и со неа да постигне цел. Говорот ќе биде без својата целисходност ако не е во склад со говорното ниво на слушателите.

**Правилност** – говорењето и пишувањето мора да ги почитуваат нормите на книжевниот јазик.

Правилната артикулација е поврзана со правилниот говор исто така. Преголемата употреба на паузи во говорот, повторување на гласовите, брз и нејасен одговор, голтање на слогови, неразбирлива реченица, сето тоа прави еден говор да го чувствуваме како неправилен.

За правилниот говор важно е во потполност да бидат исклучени дијалектичките искази во говорот. Кај правилностите на говорот важно е говорникот да го насочи својот говор према конкретната ситуација и средина во која зборува.

**Точност** – претставува настојување да се употреби прав, адекватен збор, особено синоними, фрази и стилски ознаки. Тоа бара од соговорникот не само познавање на што поголем број на зборови туку и нивно правилно лексичко значење како би ја употребил онаа која најточно ја изразува мислата на неговата порака. Кај точноста доста важно е да се одбере израз кој најпотполно ја пренесува нашата мисла. Неадекватната употреба на зборот го загрозува основното фаќање на мислата, а посебно убавината на стилот.

**Јасност (разбирливост)** – поврзана е со точноста затоа што со неа е условена. Говорникот мора јасно да ги изразува своите мисли ако сака слушателот правилно да го разбере и сфати. Она што е јасно во мислите мора да биде јасно и во изразувањето т.е. разбирливо искажано.

**Живост на говорот – динамика** – Говорникот е во ситуација да го менува тонот и темпото прилагодувајќи го кон мисловното и емотивното расположение. Можност да се избегне монотонијата на излагањето. Живост или динамичност на говорот овозможува да се одржи внимание на слушателите и постигне убедливост и сугестивност.

**Динамизам** – на говорот може да се постигне со богатство на изразот, сликовитост на пораката, реторички прашања, дијалози и умерена употреба на гестови и мимики. Во говорењето треба да се најде вистинска мера на темпото и ритмот, паузирање и нијансирање на фрази за да се добие динамичност на говорот.

**Хармоничност** на говорот – збир на јасности, правилности и динамичност. Тука е посебно важна реченицата – нејзиниот состав и интонација.

Хармоничност на говорот се обезбедува кога говорникот има потполно развиена мисла со сите поединости во рамката на реченицата.

Тоа бара посебна хармонија и менување на долги и кратки реченици воопшто во складни мисли, чувства и одредена интонација.

**Гласност на говорот** – Говорниците водат сметка и за гласноста на говорот, бидејќи на тој начин се овозможува да се слушнат говорните пораки. Ако изговорениот збор не допре до слушателот, пораката не е пренесена, не е дојдено до комуникација.

Примачот на пораката треба јасно да го слушне секој глас, збор во реченицата и сето тоа да биде разбирливо. постојат луѓе кои доста тивко зборуваат, па соговорниците вложуваат повеќе напори за да ги разберат. Основна потреба е говорникот рамномерно да го слушаат во сите делови на просторијата.

Претераната гласност може да смета на пренесувањето на пораката, бидејќи може да ги вознемирува слушателите и тие несвесно да се отстргнуваат од комуникацијата. Потребно е секогаш правилно да се користи гласот и да се употребува онолку снага при говорот колку е потребно со најмал напор да се дојде до најдобар впечаток.

**Убедливост на говорот** – се темели на вистината, јасноста и документирано тврдење. Меѓутоа ако говорникот во својот став покаже длабока верба во снагата на информацијата која ја изрекува може убедливо да делува врз соговорниците. По правило убедливоста се потпира на јасноста и хармоничноста, особено на динамичноста на говорот.

## 8.2 Писмена комуникација

Најупотребувана форма на комуникација е писмената. Во секојдневното комуницирање се избегнува бидејќи бара голем напор отколку усната комуникација. Се употребува во ситуации кога се сака да се запише комуникацијата што се води со соговорникот за да остане како траен доказ. Има свои предности и тоа:

- писмената порака стои подолго време пред очите на оние кои ја примаат и можат повеќекратно да ја прочитаат и подобро да ја разберат;
- писмената порака се смета дека е посериозна од усната порака, а рокот на доставување може да биде скратен во однос вербалната порака;

Недостатоци на оваа комуникација се:

- писмената комуникација секогаш не овозможува да се провери дали пораката што се испраќа е примена и добро разбрана;
- писмената порака не е лична и не овозможува одговор ккао вербалната комуникација;
- писмената комуникација ја кочи флексибилноста;
- има отсуство на класичните елементи на комуницирањето.

За успешна писмена комуникација треба:

- да се води сметка за должината на речениците и деловите на речениците;

- треба да се одберат такви зборови кои ќе се фокусираат на јасни реченици кои треба да покажат насока директно кон целта на комуницирањето но во исто време да се обезбеди и јасност на пишуваните пораки;

- да се планира кореспонденцијата со одредена цел во мислите;

- да се мисли на примачот;

- да се избираат внимателно зборовите, за да се избегне жаргонот или зборовите што можат да бидат погрешно сватени;

- да се пишува содржински, со кратки реченици и да се користат пасоси.

## 9. Изразни средства на комуникацијата и видови соговорници

**Гестовите и позите** и нивното толкување може да се разбере дали човекот е спремен да се потчини или има намера друг да потчини, дали е дружељубив или затворен, сака да го продолжи дијалогот со друг или има желба што побргу да го заврши разговорот.

**Телото** и неговата насоченост на човекот кон соговорникот тоа е знак за заинтересираност и расположение. Тргањето на телото наназад е знак за незадоволство или рамнодушност.

Луѓето кои се чувствуваат потчинети и делуваат неуверени во себеси, главата не им е исправена, а нозте им се собрани. Оној кој е вознемирен и нетрпелив обично седнува на крајот од масата и го наклонува целото тело на една страна. За луѓето кои што седат на целото столче и се навалени на наслонот може да се каже дека се самоуверени, решителни и спремни за акција.

Најкорисен гест на човекот е вкрстувањето на **рацете** што означува самозаштита, затвореност, непосакување никаков контакт.

Потпирањето на **главата** со рака или на рака има различно значење. Кога брадата се потпира тоа е интерес со мал дел нанедоверба.

Покривањето на **устата** со рацете може да значи самодоживување на човекот, негова неувереност, вознемиреност, чувство на вина дури и стремеж да се скрие незадоволството и лагата.

**Нозете** можат да изразат одредени гестови што даваат одредени расположенија кај човекот. Помрднувањето на коленото може да значи нервоза или вознемиреност. Кога нозете се преклопуваат една на друга тоа е карактеристичен гест за дружење и разговор со пријатели. Кога оваа поза ја имаме при официјални контакти тоа е знак на неценење на соговорникот.

**Очите** се најточните комуникациски канали кај човекот. Човекот при комуникацијата своето внимание треба да го концентрира на очите на својот соговорник. Очите се огледало на душата. Погледот има главна улога во меѓусебната комуникација меѓу луѓето. Неизвесниот поглед ни придава чувство на подреденост. Непрецизниот поглед нè принудува да се заштитиваме, неспокојниот поглед нè тера да бидеме на штрек. При давањето оценка на погледот, пред сè треба да се забележи неговата насока и неговото траење. При разговорот обично луѓето гледаат еден кон друг, кон предметот за работа кој произволно е избран и во далечината. Човекот повеќе гледа кон оној човек кој му се допаѓа. Наведнатите очи, упатувањето на погледот одоздола нагоре зборува за страмежливост,

скромност и потчинетост, а погледот свртен одозгора надолу, обично сведочи за големите и активни луѓе и за оние кои сакаат да доминираат.

Кога се води деловен разговор треба да претпоставите дека на челото на соговорникот постои еден триаголник на кој што треба да се задржи погледот додека разговарате. Се создава атмосфера во која соговорникот чувствува дека имате сериозен однос.

**Надворешниот изглед** на човекот кај другите е од огромно значење при комуникацијата. Кога еден човек е облечен во костум и носи вратоврска, сигурно е дека ќе биде неумесно нему да му се обратат со зборовите „еј ти“. Неговата облека, неговиот костум и вратоврска се сигнал да се запази одредена дистанца без да се излезе од рамките на една студена учтивост при комуникацијата.

Кај воздржаните, затворените и насочени кон себе луѓе облеката е повоздржана. Обичните луѓе ако се облечат во официјална облека се чувствуваат приковани и притеснети. Само одредени луѓе кои имаат свои бизниси и се движат во повисоки кругови, таквите облеку не им предизвикуваат притеснетост, туку им даваат аристократска префинетост. Облеката е многу важно средство за изразување на своето „јас“ и кај обата пола. Жената предност им дава на горните алишта, на блузата но и на чевлите што навистина го исткануваат нејзиниот престиж, нејзината убавина пред другите жени.

Облеката влијае не само на тој што ја носи туку и на соговорникот. Облеката прави човек да се чувствува попријатно. Добро облечените луѓе почесто се насмевнуваат, изгледаат посигурни во себеси и побезгрижни. Тие не прават нагли и испрекинати движења, поретко гледаат настрана, ретко имаат напрегнат глас што дава несигурност и напнатост. Со нив поретко се однесуваат грубо, другите луѓе се повнимателни и поучтиви. Гардеробата треба да биде одраз на личноста на секој човек затоа што визуелниот ефект е многу важен при комуникацијата.

Секаков вид на униформа го тера човекот да се чувствува себеси за голема личност и го создава истиот ефект на обезличување од страна на партнерот. Во животот луѓето се обраќаат не кон личноста туку кон професијата. Силниот изглед на алиштата се восприема од сите луѓе исто.

**Гласот – зборовите** секогаш не се искористуваат во нивното директно значење. Во одредени случаи пофалбата може да прозвучи како критика и зборот „да“ да се претворе во „не“. Слушајќи го соговорникот обично не се внимава само на текстот и на зборот туку и на гласовното поимање.

Постојат гласовни симболи при доживување на емоции. Смеата, плачот, липањето, цимолењето, различни звуци кои го исполнуваат просторот во зависност од емоцијата но и од одредената ситуација,

особина на гласот е неговата боја. Според бојата на гласот можат да се направат заклучоци за карактерот на соговорникот. Луѓе кои имаат боја на глас алт и бас по правило се порамнотежени личности. Тонот на гласот најчесто зборува за емоциите и за односот кон соговорникот. Можеме да почувствуваме кога тонот на гласот на соговорникот е спротивен на неговите зборови.

Во зависност од емоциите на луѓето, темпото на искажаниот збор се променува. При силна тревога или возбуденост луѓето зборуваат побрзо. Кога човекот е депресивен, тажен, кога му е здодевно зборува побавно и потивко.

Прекинувањето во зборувањето или прескокнувањето од една на друга тема го издаваат соговорникот дека е вознемирен, исплашен, нетрпелив и збркан. Недоволен број на изрази, еднообразното изразување е карактеристично за студени типови на луѓе.

**Јазикот** - дијалектите се живиот јазик. Употребата на дијалектизми, жаргонизми се карактеристични кај разговорниот стил. Во неофицијалната комуникација има најголема слобода. Тие се вистинското тело на македонскиот јазик.

Во секој облик на изразување можеме да го манифестираме нашиот стил: Во облекувањето, во уредувањето на домот, дворот, во изборот на литература што ќе ја читаме, во изборот на музиката. Кога станува збор за усното и писменото јазично изразување, тогаш стилот е одлика на нашата култура, на степенот на образование. Нашата мисла што ја изразуваме треба да тече. За тој тек на мислата да биде убаво оформен, ние треба да сме доволно богати со изразните средства на нашиот јазик. Јазичното богатство се стекнува со читање.

## 10. Видови односи помеѓу соговорниците

Видовите на односи помеѓу соговорниците треба да покажат повисоко ниво на одговорност и еден на друг да го признаат правото на емоции, желби и намери. Ако се оптоварени со самооправдување и не можат да излезат од маѓепсаниот круг на самобендисаност, комуницирањето станува комплицирано и тешко, па најчесто е со лош резултат. Вештината на комуницирањето се состои и во способноста за активно слушање. Соговорникот настојува да се соживее со мисловниот процес на другиот соговорник и добро да ги разбере неговите ставови, емоции и намери. Активното слушање има големо значење во комуникацијата, бидејќи на тој начин се сваќаат корените кои го определуваат однесувањето. Настојувањето длабоко да навлезе во мотивите и во значењето на она што соговорникот го изјавува, на влегувањето во неговиот свет и набљудувањето на тој свет со негови очи.

**Симпатија** - означува сочувствување со човековите проблеми, прифаќање на неговите тегоби како сопствени. Во секојдневниот разговор човекот е повеќе ориентиран кон изнесување на своите тегоби, отколку да покаже говорност и во иста мера внимателно да го сослуша соговорникот. Суштината на ставот на симпатија означува плачење над неговите (и своите) проблеми. Таков став може да донесе мислење за соговорникот како добар човек.

**Антипатија** - се манифестира со одбивност, склоност кон администрирање и неучтива студеност. Обоеноста со антипатија се чита од лицето. Комуникацијата е сведена на минимум и не се крие желбата што побрзо да престане.

**Емпатија** - посебно емотивна состојба која не е обоена ни со симпатија ни со антипатија, туку преовладува отвореност и разбирање за човековите проблеми и разумно анализирање на фактите. Подготвеноста да се слуша при изнесување на проблемите се огледа во одмерен и добронамерен став. Фигуративно се вели дека ставот на емпатија го прифаќа соговорникот со разум, а не со срце. Способноста за емпатија може да се провери во секојдневниот живот со подготвеност да слушаме и внимателно да го следиме соговорникот дури и кога со него не се согласуваме.

Поимот активно слушање се разликува од другиот и сличен поим - внимателно слушање. Внимателното слушање има елементи на емпатија, но недостига содржината на интервенција, нема повратна спрега, бидејќи целта е соговорникот внимателно да се сослуша. Активното слушање има обележје каде се избегнува стереотипот на слушање како знак на културно

однесување. Со емпатијата се воспоставува мост на разбирање и соработка и се разбираат мотивите и чувствата на соговорникот.

Односите помеѓу луѓето се сложени и променливи, што не зависи само од стојбата на емоциите туку и од други фактори кои влијаат врз формирањето на мислењето и ставовите.

### **10.1 Координати на однесувањето**

Лицето кое прима информација на кое испраќачот сака да му упати порака, зависи од ставот на тој кој го започнува разговорот. Неповолниот став спрема соговорникот се манифестира со омаловажување и со таторство. Потценувањето се наоѓа на спротивната страна од почитувањето, а таторството, односно водењето е на спротивната страна од слободата на одлучување.

**Почитувањето** – се однесуваме кон соговорникот како спрема личност која е достојна за почит, личност со препознатливи вредности и човек кој импонира со зрелоста и урамнотежените реакции. Соговорникот го цениме како рамноправна личност спрема која се однесуваме коректно и добронамерно, постапките се тактични, одмерени и искрени. Со таков начин на обраќање го охрабруваме соговорникот и тој да ни се обраќа на ист начин. Почитувањето не е претстава на добро однесување, тоа не е безусловно одобрување, туку израз на уважување дури и во ситуации во кои владеат несогласувања и конфликти. Потценувањето означува омаловажување, понижување и поништување.

**Водењето (таторство)** – означува однесување кога еден соговорник во сè доминира, а другиот соговорник мора да се однесува според неговите упатства и забрани. Строг надзор и неразумни постапки предизвикуваат отпор и поттикнуваат желба за самостојност и сопствена иницијатива што редовно се сретнува. Таторството го спречува развојот на личноста, ја намалува нејзината ефикасност и создава напнатост во односите.

**Потценувањето** – е резултат на објективна оцена на нејзините човечки вредности. Потценувањето и вообразеноста се израз на желбата со понижување на другиот да се достигне некоја повисока позиција. Лицето со такви намери пати од чувство на помала вредност. Луѓето лесно ѝ се препуштаат на доминацијата на емоциите, надмоќ имаат мислењата и ставовите кои покажуваат какви се односите, а вистинската смисла на разговорот не успева да се пробие на прв план. Разговорот станува непродуктивен, се завршува со взаемно незадоволство.

## 10.2 Лична и масовна комуникација

**Непосредна** – или лична комуникација се остварува тогаш кога испраќачот и примачот на информација се во меѓусебен непосреден контакт и по правило станува збор за усна комуникација. Предноста кај овој вид комуникација е тоа што е обезбедена контрола на приемот на информацијата, што е познат примачот и што во текот на комуникацијата може да се интервенира. Најважно кај личната комуникација е тоа што информацијата по правило не се губи и истовремено се добива повратна информација.

**Посредна – или масовна комуникација** – најчесто се обезбедува преку медиумите и е доста ефикасна последните години. Со оваа комуникација истовремено се обезбедува испраќачот на комуникацијата да им се обрати на широк круг на примачи и со тоа не само да се штеди време, туку се обезбедува информацијата брзо и ефикасно да помине.

## 10.3 Карактеристики на личната комуникација

Личната комуникација има важно место во комуницирањето и затоа е потребно секој човек да го формулира и усовршува својот имиџ.

**Јазичната** и стручна компетентност зазема прво место во рамките на карактеристиките на личната комуникативност. Основно правило во однос на стручноста е познавањето и правилното искажување (усно и писмено). Јазичната компетентност не е само потреба да се покаже познавање на основниот исказ, туку таа обезбедува модерно, ефикасно и организирано настапување во контактот и работата со правилниот говор.

**Концентрираноста** подразбира да се обезбеди што пооптимална презентација на информацијата, а тоа од праќачот на информацијата бара конкретна концентрација.

**Објективноста** подразбира вистински да се искажат и пренесат одредени содржини и од неа зависи како и колку ќе биде прифатена информацијата од страна на соговорникот.

**Функционалноста** подразбира способност информацијата да се оформи и да се постигне потребен интерес кај соговорникот.

**Практичноста** подразбира способност да се искаже она што означува практична примена и способност да се соедини она што е креативно практично.

**Мотивираноста** ги истакнува во прв план свесните одлуки и активности, а флексибилноста значи способност за прилагодување не само со соговорникот, но и со комплексните информации како дел од знаењето.

**Стратегичност** – многу влијае на тоа како и колку праќачот на информации е способен да разработи одредена стратегија во изнесувањето на информацијата водејќи сметка за соговорникот и неговите способности.

**Индивидуалноста и духовноста** – покажуваат дека испраќачот или соговорникот е автоном во комуникацијата и дека посебно важно му е да има дух при комуникацијата.

Овие карактеристики на личната комуникација кога меѓусебно ќе се ускладат и се доведат во одреден однос, обезбедуваат човекот да има доволно позитивни елементи за организација. Успехот во комуникацијата зависи пред сè од разбирањето на излагањата на говорникот, неговите способности за време на своето излагање да избегнува нејаснотии, но важно е и неговото почитување на соговорникот.

## 11. Модели на педагошка комуникација

Педагошката комуникација треба да претставува клуч за конструктивен, хуман пристап во воспитувањето на децата. Самодисциплината на човекот му овозможува да ги искористи сопствените можности за постигнување на целта и за исполнување на вредностите кој коишто тежнее. Кога воспитувачот настапува како авторитет пред децата, тргнува од неколку позиции. Може да се постави во улога на водач, односно раководител, во улога на набљудувач, во улога на пријател, во улога на обвинител и во улога на казнувач. Која улога ќе ја прифати воспитувачот, зависи од тоа кој модел на педагошка комуникација го одобрил:

1. **Казнувач** – Ваквиот воспитувач во педагошката комуникација казнува користејќи ја лутината, критиката, понижувањето или физичката казна.

2. **Обвинител** – во педагошката комуникација смета дека ја подобрил дисциплината или успехот кај децата. Обвинителот е личност која секогаш одбегнува фалење и охрабрување на децата, постојано ја нагласува вината или морализира со цел да би го казнил со тоа однесувањето на детето.

3. **Условно пријателство** – се користи најчесто за воспоставување на дисциплина. Воспитувачот што го користи условното пријателство, иако не прави никаква штета на воспитанието на децата, сепак создава зависни личности. Вака воспоставената педагошка комуникација меѓу воспитувачот и детето не може да доведе до чувство на одговорност. овој модел може да доведе до навредување кај децата, затоа што тие ако некого го прифатат како пријател не можат да поднесат пријателски да бара од нив дисциплина, затоа што од пријателот очекуваат помош, а не некакви ограничувања на правата.

4. **Контролор** – го применуваат воспитувачите коишто на децата постојано им укажуваат на нивното присуство и на тоа дека во општеството сè си има свои правила и ограничувања. Доколку децата се држат кон тие правила на однесување, тогаш тие ќе бидат наградени, а ако не се придржуваа, ќе ги почувствуваат последиците од својата недисциплина. Праксата во овој модел на комуникација покажала дека за кратко време наградите и пофалбите ќе ја изгубат својата делотворност. После извесно време и воспитувачот ќе сфати дека не е негова работа да ги тера децата да ги почитуваат правилата, да ги тера децата да учат, да ги мотивира со одредени награди и пофалби, туку да создава услови за учење и за зголемена самодисциплина. И овој модел не е многу потребен и посакуван модел на педагошка комуникација.

**5. Обнова и самодисциплина** – за подобрување на самодисциплината и успехот бара од децата постојано да се ангажираат за да го поправат својот успех и своето неодговорно однесување. Акцентот не е на тоа детето доколку направила некој прекршок да ги сноси последиците, туку на тоа да ја надокнади штетата или поправи, па оттаму, водачот односно воспитувачот којшто го одбрал овој модел би бодрел и поттикнувал на подобро однесување.

Воспитувачите кои ги одбрале моделите на закани и обвинувања, условно пријателство и контролор којшто наградува за добро изведената работа, имаат заблуди во однос на ефектите што можат даги постигнат со примена на тие модели на педагошка комуникација при воспитувањето на децата на дисциплина, односно на самодисциплина и подобрување на нивниот успех. Првата заблуда која произлегува од примена на овие модели на педагошка комуникација е заблуда дека можеме да го контролираме однесувањето на детето. Децата сами ни допуштаат, бидејќи во даден момент потребата на тој начин била задоволена. Доколку се користиме со лоштото однесување на детето за да го контролираме, на тој начин го поттикнуваме развојот на лошиот карактер. Така детето ќе научи за себе да мисли како за лоша личност и на тој начин создава впечаток дека е непоправливо. Постои заблуда дека возрасните имаат право да ги присилуваат децата, да ги натераат да сработат некои работи. Без оглед за што се работи тоа е прифатливо само ако има уверливи резултати кои укажуваат на напредувањето на децата во нивното однесување. Постои заблуда кај воспитувачите кои ги применуваат спомнатите модели на педагошка комуникација дека секое позитивно поттикнување е корисно и ефективно. Пофалбата и поттикот влијаат кај детето така да однесувањето на детето станува зависно од пофалбата. Воспитувачите при комуникацијата со децата треба да сфатат дека во нивната работа нема присила, никогаш не може да се натера на сила да го работи она што не го сака. Задачата на воспитувачот е да понуди знаења да даде позитивни примери, да одговори на прашања, да објасни, да поставува прашања, а работа на детето е да учи и да донесе свесни одлуки за тоа дека треба да учи.

Воспитувачите треба да им помогнат на децата самите да сватат дека во нив самите постојат одговорите на многу прашања. На тој начин ќе се задоволи човековата потреба за самопотврдување. Контролата и моралното влијание, децата треба да го прифатат, доколку тоа значи отсуство на туѓа контрола и одбивање на туѓи цели, кои се еднадвор наметнати и кои го спречуваат откривањето на сопствените цели кои како што споменавме треба да бидат истоветни со хуманите цели и вредности

на луѓето коишто се длабоко вкоренети во секој човек. Има моќ да го измени сопствениот живот и во тоа треба да му се помогне. Човекот треба во себе да го открие тоа што е хумано, своите потреби, цели и вредности, а не туѓите и наметнати цели и вредности со текот на социјализацијата. Поединецот во себе ги носи решенијата на сите проблеми во животот и оттаму тоа треба да се искористи како модел во педагошката комуникација. Секој во суштина е ковач на својата судбина и успех.

## 12. Дobar говорник

Вештините на комуникација можат да се познаваат, но најважно е да се знаат да се употребат за да се постигне добар успех во комуникацијата. Она што е најважно за ефикасна комуникација е веродостојноста. Постојат три елементи кои всушност се фактори кои ја одредуваат веродостојноста на комуникацијата. Тоа се:

1. Вербалниот елемент – самата порака;
2. Вокалниот елемент – гласот;
3. Визуелниот елемент – она што се одразува на лицето на соговорникот.

Во случај кога овие три елементи се совпаѓаат имаме доследна порака, но кога не се совпаѓаат соговорниците најмалку му веруваат на вербалниот елемент, а најмногу на визуелниот елемент. Она што е важно за успешна комуникација се карактеристиките на говорникот.

– **Комуникација со очите** – се остварува со внимание за да можат да се согледаат реакциите на соговорникот. Притоа ние треба да водиме грижа за тоа колку свесно го насочуваме погледот кога зборуваме со некого и кога слушаме некого, колку долго можеме да ја одржиме комуникацијата со очите при разговорот.

– **Гестикулацијата на говорот на телото** – држењето на нашето тело додека зборуваме со нашиот соговорник испраќа одредени пораки. Секој добар комуникатор умее да го контролира држењето на своето тело и со тоа влева доверба при комуникацијата.

Гестикулацијата игра улога во ефикасноста на комуникацијата. Кога комуницираме секогаш е потребно да бидеме поотворени и поприродни во гестикуирањето и во изгледот. Гестовите можат да се усовршуваат и на тој начин што клучните зборови се нагласуваат со специфичен вид на гестикуирање и фацијална експресија.

– **Надворешниот изглед** – за впечатокот кој ние ќе го оставиме кај другите личности, многу важен е нашиот стил на облекување, накитот кој го носиме, фризура, пратењето на мода, како и брадата и мустаќите кај машкиот пол. Секогаш треба да се трудиме да бидеме адекватно облечени на дадената ситуација. Адекватност може да значи и чувство на пријатност и удобност. Ако ние не се чувствуваме удобно во својата облека тоа ќе влијае на начинот на комуникацијата.

– **Слушање, глас и тоналитет** – гласот е основно средство за пренесување порака. Тој претставува моќ и затоа треба да внимаваме како звучиме во одредени ситуации. Нашиот глас може да претставува стимул за

преземање на одредена акција но може да биде пречка и демотиватор за преземање на одредни акции.

- **Вклучување на слушателите во комуникацијата** – за да можат слушателите да добијат појасна информација треба активно да се вклучат во комуникацијата и тогаш таа ќе биде поуспешна. Она што треба да го направите е да се движите постојано при презентацијата, и не дистанцирајте се од вашите слушатели. Употребувајте различни визуелни средства, бидете креативни и внесете ведрина и хумор при комуникацијата или презентацијата.

- **Хуморот** – една од важните вештини за ефикасна комуникација. Создавајќи ведар амбиент и употребувајќи одредена доза на хумор, можеме да си помогнеме и да станеме пријатна и интересна личност. Најважно е да се има мерка да не се претера и да не се изгуби комуникацијата во хуморот бидејќи така се промашува главната цел поради која хуморот е употребен.

- **Природност во однесувањето** – за да ја употребите вашата вистинска моќ во комуникацијата, за да можете своите негативности да ги претворите во позитивно комуникациско оружје потребно е да се работи на сопственото однесување и самодоверба. Добриот комуникатор треба постојано да изнаоѓа нови вештини кои ќе го подобрат и освежат начинот на комуницирање. Постојат комуникатори кои со својот начин на говорење, со својата природност и со говор кој зрачи со љубов ги воодушевуваат другите. Потребно е да бидете свесни за вашите вредности и способности и секогаш кажувајте „да“ за работи кои се соодветни на вашите компетенции, а не за работи кои „не“ се од ваш домен. Исто така важно е и да се научиме да бараме помош од други лица секогаш кога ни е потребна. Најважно од сè е да се прифатиме самите онакви какви што сме без да се самокритикуваме и прекоруваме, и да ги прифатиме другите со сите негативни и позитивни страни и да ја прифатиме реалноста.

### **13. Комуникација помеѓу воспитувачите во детските градинки**

Најзначајна улога за развивање на вештините вербални при комуницирањето со другите луѓе е учењето и вежбањето на говорот во потесната и пошироката општествена средина. Со вежбање не можат да се научат вербалните вештини, доколку нема некои наследни основи. Само човекот од сите животински видови наследува одредени граматички универзали.

Наследните предиспозиции се само услов да се развијат одредени способности, па и способноста за вербална комуникација. Потребно е одредено созревање на физиолошките механизми и одредена активност на поединецот во средината како и зголеменото влијание на факторите на средината, сè со цел поединецот да развие одредени особини, да ги развие вербалните вештини. За формирање на способноста на вербалната комуникација, одлучувачка е улогата на средината и личното искуство.

За развивање на вербалните вештини многу е важно каков е разговорот односно конверзацијата што ја водат родителите со своите деца во семејството. Говорот на родителите не треба да биде сентиментален, ниту да биде некој вид на говорење, туку тој треба да биде жив, интересен и да има некој ред. На детето треба да му се зборува лесно, разбирливо, артикулирано и колку што може граматички поисправно. Детето, правилниот говор не го учи од граматиката, туку од говорот на возрасните и оние кои непосредно го опкружуваат. Треба да им се дадат отворени можности на децата само да се ангажираат во комуникацијата, да учествуваат во подолгите разговори со возрасните. На детето треба да му се овозможи да разговара за голем број на разновидни предмети и за сопствените доживувања, да прашува да се обраќа кон другите деца и возрасните, да се спротивставува, да коментира, да изнесува свои ставови, да проверува дали е добро разбрано од другите и на тој начин да открива што недостасува во неговата комуникација со цел да ја корегира и идниот пат да биде поуспешна.

**Развој на говорот на детето** – детскиот говор во прв ред се темели врз имитацијата и поттикнувањето. Во педагошка смисла настануваат интерпретации што ја препотенцираат улогата на наследството во развитокот на говорот. Сврзаноста меѓу одделни форми на говорното однесување и личноста на детето не е доволно потенцирана. Формите на говорното однесување се третираат изолирано од другите особини на детската личност. Позначајни проучувања на корелацијата меѓу детскиот

говор и општиот развој на детето, посебно на десјтвото што говорот го врши во процесот на тој развој.

Развојот на говорот е развој на обликување на гласовите, процес на растење кој менува од нејасни, неодредени, случајно формирани гласови до јасни, разбирливи и контролирани гласови. Говорот не е каков било глас кој се произведува, туку говорот го претставуваат оние групи на гласови кои имаат одредено значење за детето. Развојот на говорот, тече паралелно со развојот на моторните и интелектуалните способности. Можат да се разликуваат две фази:

**Прелингвална фаза** – вокалниот апарат е мускулен систем и неговата активност учествува во глобалната активност на целиот организам непосредно по раѓањето. Оваа фаза трае до првиот свесно изговорен збор.

**Лингвална фаза** – започнува од појавата на првиот збор кој детето го изговара свесно, намерно, со точно одредено значење.

**Комуникација во развојот на говорно-јазичните способности** – за успешна комуникација покрај вербалните способности неопходни се и невербалните способности и тоа не само во раното детство туку и во текот на целиот живот. Во најраниот период од живото прелингвалната „конверзација“ меѓу мајката и детето е добро развиена. Малото дете одговара на гласот од мајката не само сопствена вокализација туку и со телесни активности (барање контакти со очите, насмевка и подигнување на рацете во очекување да биде подигнато). Оваа рана реакција на гласот на мајката често остава впечаток дека детето е во состојба да разбере добар дел од она што му се зборува, но утврдено е дека децата повеќе одговараат на користената интонација отколку на самите зборови.

За развојот на говорот важен е и начинот на кој родителот – мајката ги искажува чувствата кон детето. Мајката која вербално го изразува своето задоволство кон детето, го фали, а исто така својата љубов ја изразува невербално (го милува и го бакнува) го поттикнува развојот на говорот кај своето дете.

**Говорот во предучилишниот период** – како говорниот развој напредува, сè повеќе се забележува неговото битно обележје кое постои од самиот почеток – креативноста. Посебно е изразена во текот на третата и четвртата година. Сведочат нелогичните (новоизмислените зборови) изведени од стандардниот речник со кои детето ги потполнува „празните“ во своето јазичко знаење, а укажува дека говорот е активен и креативен процес.

Голем број деца на возраст од три и пол години ја совладуваат бојата на мајчиниот говор. Во говорот веќе ги користат сите видови зборови а

речникот со кој се здобие им овозможува комплетно да комуницираат со својата околина, да кажуваат за своите доживувања и потреби, да поставуваат прашања и сè повеќе да бидат известени за случувањата кои ги опкружуваат.

Во овој период говорот има комуникациска функција, има и значајна улога во регулацијата на детското однесување. На оваа возраст детето зборува и кога никој не го слуша, кога само си игра, со говор прати сè она што работи и постепено сè повеќе зборува за тоа што во наредниот период ќе работи, па говорот добива посебна улога во планирањето, авторегулација на однесувањата. Овој говор, кој не е наменет никому, на детето е наречен егоцентричен говор. Ваквиот говор е последица на детската насоченост на самите себе.

Четвртата и петтата година од животот на детето се години на детските прашања, па во оваа фаза говорната комуникација добива значајна улога во детскиот сознаен развој. Со стрпливо одговарање на детските прашања се постигнуваат следните работи: детето го проширува своето сознание за светот кој го опкружува, се поттикнува истражувачката мотивација кај детето; секој одговор буди низа нови прашања. На тој начин кај детето се стимулира процесот на мислење и активниот однос кон информацијата која ја прима; кај детето се развива став дека светот е рационално организиран и дека може да се осознае.

Речникот кај предучилишното дете се зголемува за неколку стотини зборови во секоја година, а според некои автори и до илјада зборови за година. Значењето на истите зборови кои ги користат децата и возрасните само делимично се совпаѓаат и тоа само кај оние кои се однесуваат на заедничко искуство. За тоа сведочат разните недоразбирања во комуникацијата на возрасните и децата. Да не остане дефицит во значењето на зборовите, поимите на кои тие се однесуваат мора да бидат целосно изградени. Говорникот треба да се најде во најразлични ситуации корисни за стекнување искуства, секојдневно дружење и учествување во заеднички активности со врсниците, разгледување на сликовници, слушање приказни, заеднички прошетки. Детето треба да слуша добар говорен модел со користење на стандардниот јазик и дијалект. Половина година пред тргнување на училиште на детето треба да му се обрне посебно внимание на изговорот на гласовите, затоа што тоа е последниот момент кога може да се побара стручна помош.

**Педагошка комуникација** – има важна улога во формирањето на личноста на детето има потреба од општење не само со возрасни, туку и со врсници. Можат да се јават разни форми на комуникација помеѓу децата и затоа е важно особено во предучилишната возраст да им се овозможат

потребни услови за стекнување на извесни искуства во соработка со другите луѓе.

Првите искуства децата од оваа возраст ги стекнуваат по пат на имитирање поедини форми на поведение на возрасните и врсниците. Предучилишните деца бираат што и кого ќе имитираат. Децата од оваа возраст учат преку (играње, цртање, конструирање, искусвено учење) но сепак играта игра главна улога во нивните активности. Низ играта откриваат разни страници за животот на возрасните, играат разни професии. Низ играта тие општат со другарчињата, ги регулираат меѓусебните односи, учат норми на однесување во општеството. Возрасните треба да создават поволни услови за развој на нивната креативност и за задоволување на љубопитноста. Комуникативноста и говорните вештини не се определени само од темпераментот и степенето на нивниот психофизички развој туку и од правилниот пристап во воспитувањето на децата од предучилишна возраст. Се јавува потреба за општење, потреба од надворешни стимулации, потреба за игра и движење. На тој начин ја задоволуваат својата љубопитност и затоа нивното општење во овој период има сознајно значење. Играта има доминантна улога во развојот на нивната личност. Воспитувачите повеќе им даваат можност да општат со своите врсници. Комуникацијата на воспитувачот е насочена повеќе со групите деца, се применува и индивидуалната форма на работа. При комуникацијата со децата од оваа возраст многу е важно да бидат внимателно сослушани, правилно разбрани, смирени, поддржани, многу ретко по потреба корегирани во однос на некои нивни барања, прашања, во секојдневните активности. Потребно е детето од оваа возраст да се поттикне на креативност, детското искуство како главен фактор во развојот на детето. Фокусирање на неговите интереси, иницијативи.

Осмислената педагошка комуникација со децата од предучилишната возраст е важен фактор во воспитувањето, развивање на интересите, осознавање и задоволување на нивните потреби. Потребите за комуникација во оваа возраст е од огромно значење за формирање на личноста кај детето. Неможното за задоволување на оваа комуникација може да го успори нивното социјално, емоционално и интелектуално созревање, може да предизвика разни аномалии во социјалното поведение, агресивно однесување спрема другите од поблиската и подалечна околина.

Во формирање на вештини и навикки за општење кај воспитувачот, има неговото мисловно проигрување и уважбување на неговото однесување во различни улоги и педагошки ситуации. Успешноста во педагошката комуникација на воспитувачот со децата бара потреба за општење со децата, емпатија, емоционална идентификација со нив и социјална стабилност, љубов кон децата и сопствената професија.

Однесувањето на секој воспитувач потекнува и од неговата социјална култура што подразбира познавање на правни и морални норми и традиции на средината во која што живее, работи и твори. Брзо да се прилагодува на секакви ситуации, да биде флексибилен, културно талентиран, љубопитен за сè што е ново и непознато. Најважно е воспитувачот покрај што треба да биде образован треба да биде воспитен за да може да го воспитува а не само да го учи предучилишното дете.

Кога зборуваме за предучилишното воспитание, зборуваме за првата алка од синџирот на образование. Целта на предучилишното воспитание и образование е на најмладата генерација да ѝ обезбеди услови за здраво и среќно детство, за оптимален физички, емоционален, интелектуален, социјален и морален развој за натамошното успешно воспитание и образование. Оспособување за критичко размислување, да прави избор и да ги сноси одговорностите од изборот, да бидат креативни, да користат разни извори на знаење, да стекнуваат сознанија од сопственото искуство преку игра.

Потребно е преовладувачки компоненти од дејноста на градинката со внатрешен изглед; работни материјали; менливост на катчињата. Креативниот воспитувач користи истражувачка интегративна стратегија, тимско работење, рефлексивност на воспитувачите – колегите и на децата, индивидуална препознатливост – како синтеза на различностите.

Ваквиот воспитувач ќе оформи – изгради здрави, стабилни, социјализирани, полни со самоверба и желни за откривање. Деца, идни генерации, темели на општеството.

Процесот со кој детето се адаптира на средината, со неа воспоставува хармоничен однос, ја асимилира и се интегрира во неа и притоа развивајќи ги човечките својства.

Кај детето е потребно да се изградат одбранбени механизми во однос на сите обиди да му се всадат и неавтентични потреби, да се потчини и да се стави во зависна положба или да се употреби за некои цели што не ги земаат во предвид неговите интересирања, да се развие само делумно и да се отуѓи од својата човечка суштина. Без оглед на кој начин се изведува, манипулацијата е секогаш израз на суштинската недоверба во детето, во неговата самосвест, потреби и позитивните мотиви што ги носи во себе, одрекувајќи му ја способноста како творечки, целисходен и хуманизиран облик на човековата самореализација.

„Најубавиот, најсреќниот период од животот – детството, е поврзан со илјадници маки, со илјадници грижи и стравови, со толкави тешкотии во воспитувањето и учењето, што возрасниот човек без оглед на сите свои

маки, никогаш не би се согласил повторно да биде дете, за да не го преживува повторно она што тогаш го преживеал“ (Родари: 1978, 30).<sup>3</sup>

Во воспитниот процес не смее да биде занемарена личноста на конкретното дете, неговите потреби и можности, интересирањата и мотивите на дадениот степен на развојот, темпото и другите развојни специфичности. Контурите на личноста се распознаваат веќе во најраните возрасти поради што и треба да се земаат во предвид за да ѝ се овозможи развој во оној правец кој за неа е најповолен, кој не може да биде ист за сите. Да му помогне на детето да се изразува, подобро да се сваќа себеси и својата околина и подобро да се вклучува во животот на општествената и природната средина во која живее. Главна одлика треба да биде еластичноста, прилагодливоста и отвореноста во однос на детските потреби, интересирањата и можностите.

„Детето е драгоцен камен поскап од златото, но и покревко од стаклото, лесно може да се скрши или да напукне, а потоа може да настане штета што не може да се исправи“ (Коменски: 1946, 31)<sup>4</sup>.

„Детето е татко на човекот“  
(Фројд)

---

<sup>3</sup> Родари: 1978, 30, Предшколска педагогија II, Е. Каменов, стр. 206.

<sup>4</sup> Коменски: 1946, 31, Предшколска педагогија II, Е. Каменов, стр. 208.

**II Дел**  
**Методологија на истражувањето**

„Вистинското воспитание на младиот човек треба да му овозможи да се најде себеси, а не да го обликува според некоја шема што е однапред создадена. Тоа треба да му овозможи критичко мислење за сè она што дотогаш автоматски го учел и на доверба го прифаќал. Тоа треба да му овозможи да го запознае сето она што било најубаво, најблагородно, најхумано во историјата, но и да му покаже каде се водел фанатизмот, расизмот, национализмот, класниот егоизам. Најпосле, вистинското воспитание, на младиот човек ќе му овозможи и еден минимум на активно експериментирање во периодот на формирањето на неговата личност, кога тој треба да открие што значи неговиот позив во животот... Дури кога во практиката ќе го доживее чувство на исполнетост, чувството на оној вистински, најмногу можен интензитет на животот, ќе сознаеме дека тоа е она што треба да го работиме за на животот да му дадеме смисла... Вистинското воспитание навреме може да ги спречи болните промашувања, слизнувања од животот, губењето на себеси.“<sup>5</sup>

Успехот на воспитување зависи од усогласеното влијание на семејното воспитување и воспитувањето во предучилишните установи (градинките).

Децата во детските градинки доаѓаат од различни видови на семејства (различни култури, етничка припадност, социоекономска состојба, но и со различни ставови и вредности). Во некои семејства родителите се единствените кои се грижат за децата, но во некои пак за децатасе грижат и членовите на поширокото семејство (како на пример баба, дедо, итн.). Но она што е заедничко за сите семејства е желбата нивните деца да успеат во животот и да бидат задоволни и среќни. Некои од нив како да знаат како да го направат тоа на природен и спонтан начин, додека на некои пак им потребна дополнителна поддршка. Секое семејство на различен и единствен, уникатен начин го одгледува и воспитува своето дете.

Соработката на предучилишните установи со семејството е неопходно пред сè поради тоа што детето е дел од семејството и нејзин е член. Во него тоа поминува еден дел од времето и живее под нејзини влијанија. Овие влијанија се преплетуваат со влијанијата на предучилишните установи, со тоа што семејството не ја губи својата воспитна улога. Успехот на воспитување зависи од усогласеното влијание на семејното воспитување и воспитанието во предучилишните установи.

---

<sup>5</sup> Марковиќ: 1972, 52-3, Предучилишна педагогија I, Е. Коменов, стр. 133.

Само со координирана работа на семејството и предучилишните установи може доследно да се постигне целта и задачите на современото предшколско воспитување. Воспитната работа на предучилишните установи треба да биде поддржана во семејството. Лесно може да се предпостави што би се случило со детето кое во предучилишните установи учи едно а во семејството друго. Поради тоа е неопходно предучилишните установи да остваруваат поблиска соработка со семејството.

Предучилишната установа е воспитна установа, институција. Тие се отворени спрема непосредната животна средина и ги вклучува во својата работа сите заинтересирани општествени фактори, а пред сè семејството, односно родителите. Целта им е воспитните влијанија да се остваруваат во индивидуални и групни контакти, кои ги имаат следните форми: посетување на семејството од страна на воспитувачот, отворен ден за родители, родителски состаноци (групни и општи) и индивидуални и колективни консултации, работилници.

Целта и задачите на овие две установи не се различни. Меѓутоа, предучилишните установи располагаат со поорганизирани услови на воспитна работа. Предучилишната установа воспитувањето го врши спрема добро составена програма на работа и со кадар кој за тоа е специјално усовршен. Успехот на воспитната работа во предучилишните установи зависи во голем мера и од условите на семејниот живот. Овие услови мора да ги познаваат воспитувачите на предучилишните установи исто така како што е неопходно родителите да ја запознаат целта, задачите и програмата на воспитната работа на предучилишните установи.

Семејството мора пред сè да ги задоволи основните детски потреби, како што се: потреба за сигурност, љубов, потреба за движење и игра, потреба за создавање, потреба за изразување со говор, цртеж и покрет. Сигурноста и љубовта се најзначајни за детето како во семејството така и во предучилишните установи.

Вклучувањето на родителите е клучно во обезбедувањето на стимулативен амбиент, како во процесот на учење кај малите деца, така и во повисоките образовни нивоа. Во услови кога воспитувачите, директорите и целата администрација на детските градинки покажуваат почит кон родителите и го негуваат партнерството со нив, родителите не само што се чувствуваат спокојни и сигурни за своите деца, туку можат да го зголемат својот сопствен придонес кон подобрување на раното учење и стекнувањето на развој за успешен старт на училиште.

Да се биде вклучен, значи да се работи заедно на обезбедувањето најдобро можно воспитание и образование за своето дете.

## **1. Предмет на истражување**

Предмет на ова истражување е интеракцијата и комуникацијата (индивидуална; групна, вербална; невербална), во предучилишните установи, т.е. интеракцијата и комуникацијата на релација воспитувач–воспитувач, воспитувач–родител. Деловното комуницирање помеѓу воспитувачите; воспитувач–родител во градинките. За да можат да бидат успешни во работата и во придонесот за квалитетно воспитание и образование на децата тие треба меѓусебно добро деловно да комуницираат.

## **2. Дефинирање на основните поими на предметот на истражување**

Основни поими на предметот на истражување се: интеракцијата, комуникацијата, воспитувач, родител, предучилишно дете, воспитно образовен процес и предучилишна установа.

### **Интеракција**

Интеракцијата во воспитанието се остварува преку комуникацијата, по пат на создавање значења меѓу две или повеќе личности и меѓусебно взаемна размена на тие значења.

### **Комуникација**

Комуникацијата всушност би значела соработка меѓу две личности. Една од личностите праќа информација а другата личност ја прима информацијата. Во овој случај се работи за информирање бидејќи процесот е во една насока. Ако процесот – преносот на информацијата тече во две насоки тогаш се работи за комуникација. Комуникацирање всушност значи разменување на информации помеѓу две и повеќе лица.

Активност што се презема кога е потребно успешно да се пренесе некоја порака од една на друга страна. Во овој контекст комуникацијата е: сортирање, селектирање, формирање и пренесување на симболи меѓу луѓето со цел да се создаде некое мислење или претстава за нешто што е предмет на комуникацијата.

Комуникацијата е од посебно значење за внатрешното функционирање на организацијата, бидејќи ги поврзува сите останати функции. Од гледна точка на комуницирањето на ниво на организацијата, мошне значајно е прашањето на повратна врска. Тоа е мерка за квалитетот на комуницирањето.

Комуникацијата е секојдневна, вообичаена работа. Сите ние имаме потреба и право да знаеме што се случува околу нас и се што е поврзано со нас. Без комуникација сето она што го мислиме и го имаме стекнато како знаење ќе престабе да постои, а секоја генерација ќе биде посиромашна за искуство на претходната. Непотребно би се трошело на време за минување на истиот пат на учење на исти работи. Напредокот би изостанал. Без комуникацијата нема да опстанат ниту организациите. Општ впечаток е дека во организациите постои незадоволство во поглед на квалитетот на комуницирањето и постои потреба за негово подобрување. Грешките што при тоа се прават, во прв ред се последица на недоразбирањето во комуникацијата и неможноста да се согледа дека комуникацијата е разменување на информации, не само давање наредби. Комуникацијата вклучува борба на мислења; активности; реакции; прашања и одговори.

### **Предучилишно дете**

Под предучилишно дете подразбираме дете кое е опфатено со системот на предучилишно воспитание и образование во предучилишните установи и тоа од три години до поаѓање на училиште.

Правилно педагошко организирање и изведување на активностите во предучилишните установи подразбира задоволување на одредени критериуми. Тука се мисли на материјални услови (простор, средства и дидактички материјали, играчки), кадровски и организациски услови, целокупното функционирање на животот и работата во една предучилишна установа.

Под воспитно образовен процес во предучилишните установи се подразбира заедничката работа што ја изведуваат воспитувачите и децата за реализирање на поставените програмски цели и задачи.

Предучилишната установа е организација за прифаќање, воспитание и образование и згрижување на деца од предучилишна возраст. Овие установи се составен дел и примарен дел на единствениот воспитно-образовен систем. Во нив се одвива континуиран воспитно образовен процес, зависно од програмските основи од возраста на децата, потребите и природата на нивниот психофизички развој. Дејноста на овие установи е од посебен општествен интерес.

Во ова истражување се прави обид да се согледа и да се проучи како воспитувачите ги остваруваат комуникациските односи, дали ја применуваат деловната комуникација во текот на своето работење во градинките.

Самиот предмет на истражување се испитува преку

- Ставовите и мислењата на воспитувачите;
- Ставовите и мислењата на родителите.

### 3. Цели и задачи на истражувањето

Целта на истражувањето е да се испита колкав е степенот на интеракција и комуникација меѓу членовите на предучилишните установи, т.е. меѓу воспитувач–воспитувач, воспитувач–родител, да се добијат сознанија за реализацијата на деловната комуникација межи воспитувачите и меѓу воспитувач–родител, создавање партнерство, условите за правилно педагошко организирање и изведување на воспитно образовниот процес.

Целта на истражувањето е конкретизирана низ следните задачи (за воспитувачи):

1. Да се испитаат ставовите и мислењата на воспитувачите во градинките за потребата од усовршување во комуницирањето;

2. Да се согледа дали воспитувачите имаат позитивен став за потребата од деловно комуницирање во градинките;

3. Да се утврди дали постојат разлики во начинот на деловното комуницирање меѓу воспитувачите;

4. Да се согледа дали има недостатоци во размената на информациите помеѓу воспитувачите во деловната комуникација;

5. Да се утврди дали воспитувачите ја практикуваат невербалната комуникација;

6. Да се согледа дали постојат разлики во деловното комуницирање меѓу воспитувачите со различно работно искуство;

7. Да се испита дали постојат разлики во ставовите и мислењата на воспитувачите со различна возраст за деловното комуницирање со воспитувачите;

8. Да се утврди какво мислење имаат воспитувачите во врска со нивното деловно комуницирање;

9. Да се согледа за кои потреби најчесто деловно комуницираат воспитувачите.

Целта на истражувањето е конкретизирана низ следните задачи (за родителите):

1. Да се испитаат ставовите и мислењата на родителите во градинките за потребата за усовршување во комуницирањето;

2. Да се испитаат ставовите и мислењата на родителите во градинките, дали постојат разлики во начинот на комуницирањето помеѓу нив и воспитувачите;

3. Да се утврди дали постојат неправилносите и недостатоците во размената на информации помеѓу нив и воспитувачите;

4. Да се утврди дали родителите ја практикуваат невербалната комуникација;

5. Да се согледа дали родителите имаа позитивен став за потребата од деловно комуницирање во градинките;

6. Да се утврди дали воспитувачот упаѓа во збор и не се воздржува од коментари додека родителите зборуваат;

7. Да се утврди дали лесно ја разбираат содржината на пораката која ја пренесуваат воспитувачите;

8. Да се испита дали постојат разлики во деловното комуницирање помеѓу воспитувачите со различно работно искуство;

9. Да се испита дали постојат разлики во ставовите и мислењата кај родителите со различна возраст во врска со деловното комуницирање со воспитувачите.

#### **4. Хипотези на истражувањето**

Општа хипотеза:

Деловното комуницирање меѓу воспитувачите ја остварува својата улога како услов за квалитетно обавување на воспитно образовната работа во градинките.

Посебни (помошни) хипотези за воспитувачи:

– Воспитувачите во градинките имаат позитивни ставови за потребата од усовршување во комуницирањето;

– Воспитувачите имаат позитивен став за потребата од деловното комуницирање во градинките;

– Постојат различни начини на деловно комуницирање меѓу воспитувачите;

– Постојат недостатоци при размената на информации меѓу воспитувачите во деловната комуникација;

– Воспитувачите ја практикуваат невербалната комуникација во деловното комуницирање;

– Постојат разлики во деловното комуницирање меѓу воспитувачите со различно работно искуство;

– Постојат разлики во ставовите и мислењата на воспитувачите со различна возраст за деловното комуницирање;

– Воспитувачите во градинките имаат позитивно мислење во врска со нивното деловно комуницирање;

– Воспитувачите во градинките имаат исти потреби за деловно комуницирање.

Посебни (помошни) хипотези за родители:

– Родителите во градинките имаат позитивни ставови за потребата од усовршување во комуницирањето;

– Постојат разлики во начинот на комуницирање помеѓу родителите воспитувачите;

– Постојат неправилности и недостатоци во размената на информации помеѓу родителите и воспитувачите;

– Родителите ја практикуваат невербалната комуникација;

– Родителите во градинките имаат позитивен став за потребата од деловно комуницирање во градинките;

– Воспитувачот упаѓа во збор и не се воздржува од коментари додека родителот зборува;

– Родителот лесно ја разбира содржината на пораката која ја пренесуваат воспитувачите;

– Постојат разлики во деловното комуницирање помеѓу воспитувачите со различно работно искуство;

– Постојат разлики во ставовите и мислењата на родителите со различна возраст за деловното комуницирање со воспитувачите.

## **5. Варијабли на истражувањето**

Врз основа на вака поставените цели и задачи како и дефинираните активности во рамките на истражувањето, се јави потреба за конкретизирање на варијаблите во истражувањето.

Зависна варијабла во ова истражување претставуваат ставовите и мислењата на воспитувачите и родителите искажани во врска со нивното меѓусебно деловно комуницирање.

Независни варијабли се возраста, работниот стаж – искуството и степенот на образование на воспитувачите и родителите во градинките.

## **6. Примерок на истражувањето**

За ова истражување неопходни се повеќе видови примероци (примерок на предучилишни установи, примерок на воспитувачи, примерок на родители).

Истражувањето е извршено во 11 градинки во Битола и се испитани вкупно 40 воспитувачи и 120 родители.

При изборот на градинките се почитуваа одредени критериуми како: развиеност, средина и сл.

Со ова истражување се опфатени следните градинки:

1. „Мајски цвет“ – 4 градинки

2. „Естреја овадија Мара“ – 7 градински.

Структурата на примерокот ја сочинуваат:

Табела бр. 1: Структура на примерокот на воспитувачите

Воспитувачи		f	%
		40	100,00
Пол		f	%
	а) машки	0	
	б) женски	40	100,00
Степен на образование		f	%
	а) високо	34	85
	б) вишо	6	15
	Вкупно	40	100,00
Работно искуство (стаж)		f	%
	а) од 5 год.	8	20
	б) од 5 до 15 год.	11	27,5
	в) над 15 год.	21	52,5
	Вкупно	40	100,00
Возраст		f	%
	а) помалку од 35 год.	14	35
	б) од 35 до 45 год.	13	32,5
	в) над 45 год.	13	32,5
	Вкупно	40	100,00

Табела бр. 2: Структура на примерокот на родители

Родители		f	%
		120	100,00
Пол		f	%
	а) машки	43	35,8
	б) женски	77	64,2
	Вкупно	120	100,00
Возраст		f	%
	а) помалку од 35 год.	55	45,8
	б) од 35 до 45 год.	48	40
	в) над 45 год.	17	14,2
	Вкупно	120	100,00
Колку време сте корисник на услугите на градинаката		f	%
	а) од 0 до 1 год.	8	6,6
	б) 1-3 год.	22	18,4
	в) 3-5 год.	90	75
	Вкупно	120	100,00
Степен на образование		f	%
	а) високо	72	60
	б) вишо	6	5
	в) средно	42	35
	Вкупно	120	100,00
Работен статус		f	%
	а) вработен	106	88,3
	б) невработен	14	11,7
	Вкупно	120	100,00

## **7. Методи на истражувањето**

Од методолошка гледна точка ова истражување има дескриптивен карактер. Дескриптивната метода е користи за да се опише интеракцијата и комуникацијата меѓу членовите на предучилишната установа (градинката).

## **8. Техники и инструменти на истражувањето**

Од поставените задачи, за ова истражување користена е техниката анкетирање инструмент – анкетен лист и партиципативно набљудување.

### **Анкетирање**

Техниката анкетирање како истражувачка техника се користи за прибирање податоци за проблемот што се истражува. Се изготвуваат прашалници за воспитувачите, прашалници за родителите кои опфаќаат прашања поврзани со проблемот.

Во истражувањето како инструменти се користени:

- прашалник (анкетен лист) за воспитувачи;
- прашалник (анкетен лист) за родители.

Анкетните листови за воспитувачите и родителите содржат по 22 прашања, со понудени скали за процена со неутрални категории; прашања со понудени одговори од кои заокружуваа по еден одговор; ако не се согласуваат со дадените одговори да дадат свој одговор (мислење) под алтернативата: друго. Примерок од анкетните листови се дадени во:

Прилог бр. 1.

Прилог бр. 2.

## **9. Обработка на податоци**

Во обработката на податоците што се добиени со инструментите се пристапи по следниот редослед: проверување на исправноста на пополнетите инструменти и отстранување на грешки; класирање на прашањата и подредување на податоците во табели. Потоа следеше квалитативна и квантитативна анализа и осврт. Верификација на поставените хипотези. Пресметана е дистрибуција на фреквенција, %, користени се табеларни и графички прикази на добиените податоци од истражувањето.

## 10. Организација и тек на истражувањето

Во подготвителната фаза на истражувањето беше воспоставен контакт со воспитувачите во градинките, побарана дозвола за спроведување на истражувањето (анкетирањето).

Ги доставивме прашалниците за кои детално им објаснивме за начинот на пополнување.

Со оглед на целите кои се поставени со ова истражување и видот на податоците што за тоа се прибрани, обработката на дадените податоци е направена со примена на квантитативна и квалитативна анализа.

За обработка и анализа на податоците се користеа неколку фази:

- Подготовка на податоците за обработка (прибирање, групирање на податоците и внесување на податоците во компјутер);
- Проверка на внесените податоци;
- Бројчано, табеларно и графичко претставување на резултатите, при што беа користени програмите SPSS и EXEL.

**III Дел**  
**Анализа и интерпретација на**  
**резултатите од истражувањето**

## **1. Интерпретација и резултати од мислењата и ставовите на воспитувачите од градинките во врска со деловната комуникација**

Целта на прашањата на анкетниот прашалник за воспитувачите во градинките во Битола е да се согледаат карактеристиките и елементите во однесувањето на воспитувачите во поглед на начините на кои комуницираат со воспитувачите кои директно или индиректно партиципираат во животот и работата на градинките, примената на деловната комуникација во текот на работата на воспитувачите, да се утврди односот на воспитувачите кон воспитувачите на градинките и нивната одговорност кон работата.

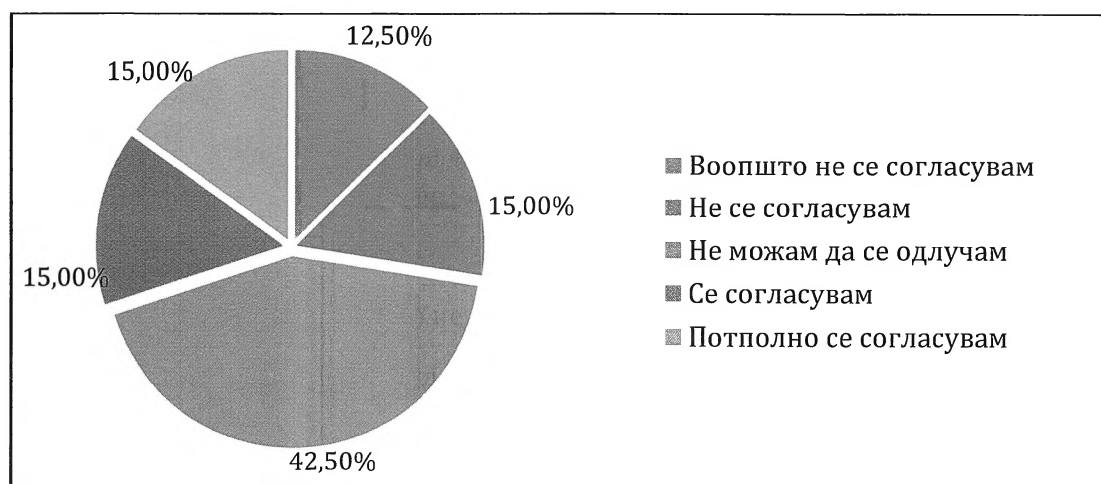
Комуникацијата што воспитувачите ја воспоставуваат со воспитачите во градинките е значајна карактеристика на нивната работа во воспитно образовниот процес. Отворената комуникација ја опфаќа подготовката на воспитувачите да ги почитуваат колегите – воспитувачи, позитивно да ги прифаќаат критиките, да му стојат на располагање на воспитувачите, да напредуваат во својата работа, како и тоа да соработуваат меѓусебно.

Податоците добиени од анкетирањето на воспитувачите се презентирани и анализирани, според редоследот на прашањата во анкетниот лист.

1. На прашањето, дали постои голема потреба да се усовршувате во деловното комуницирање, ги добивме следниве резултати:

Табела бр. 3: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали постои голема потреба да се усовршуваат во деловното комуницирање

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	5	12,50
	Не се согласувам	6	15,00
	Не можам да се одлучам	17	42,50
	Се согласувам	6	15,00
	Потполно се согласувам	6	15,00
	Вкупно	40	100,00



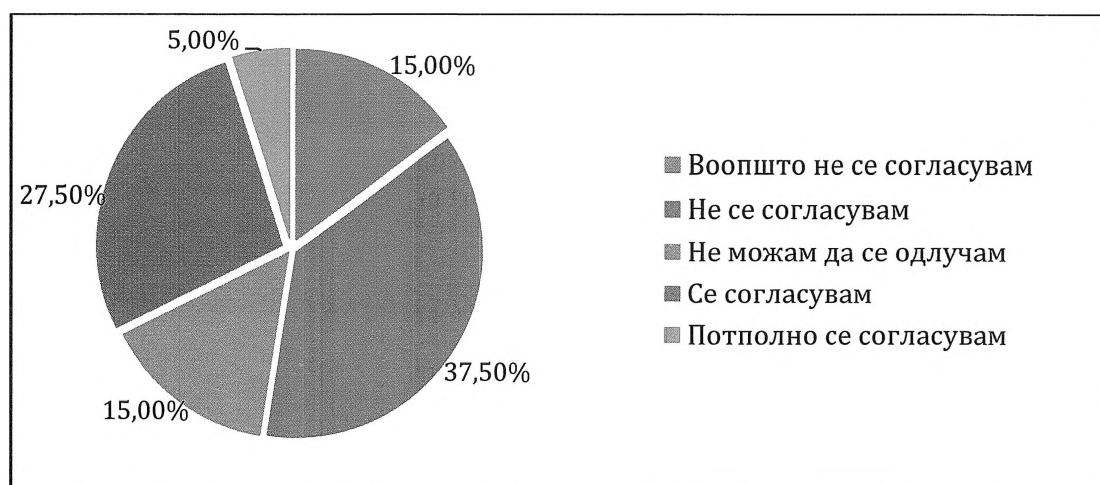
Слика бр. 1: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали постои голема потреба да се усовршуваат во деловното комуницирање.

Од добиените податоци може да забележиме дека 17 (42,5%) не можат да се одлучат; 6 (15,0%) се согласуваат; 6 (15,0%) потполно се согласуваат; 6 (15,0%) не се согласуваат; 5 (12,5%) воопшто не се согласуваат во однос на ова прашање. Според добиените податоци може да се констатира дека воспитувачите не можат да се одлучат за потребата да се усовршуваат во деловното комуницирање.

2. На прашањето, дали согледувате дека постојат разлики во начинот на комуницирање помеѓу вас и воспитувачите, ги добивме следниве резултати:

Табела бр. 4: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали согледуваат дека постојат разлики во начинот на комуницирање помеѓу воспитувач–воспитувачи.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	6	15,00
	Не се согласувам	15	37,50
	Не можам да се одлучам	6	15,00
	Се согласувам	11	27,50
	Потполно се согласувам	2	5,00
	Вкупно	40	100,00



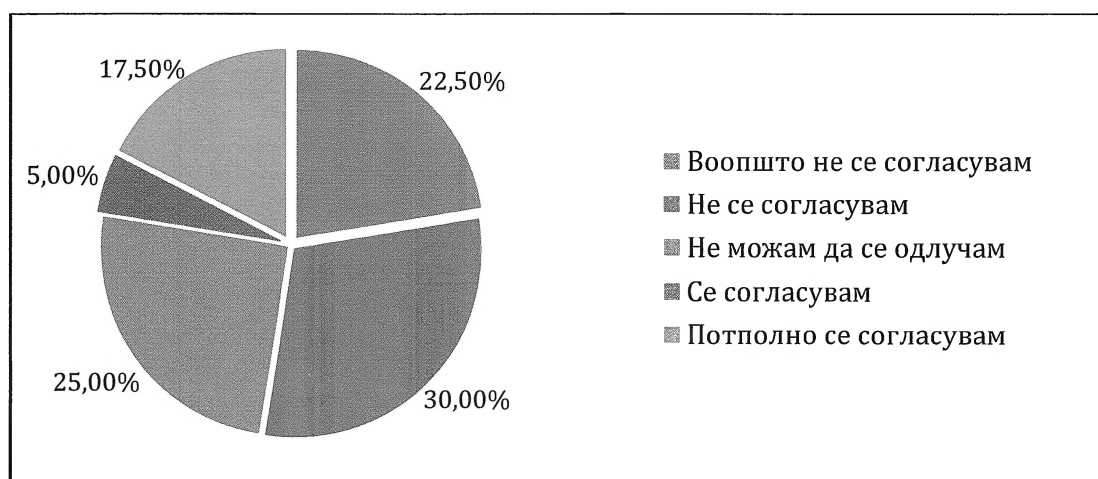
Слика бр. 2: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали согледуваат дека постојат разлики во начинот на комуницирање помеѓу воспитувач–воспитувачи.

Од добиените податоци може да забележиме дека 15 (37,5%) од воспитувачите не се согласуваат со тоа дека постојат разлики во начинот на комуницирање помеѓу воспитувач–воспитувачи; 11 (27,5%) се согласуваат; 6 (15,0%) не можат да се одлучат; 6 (15,0%) воопшто не се согласуваат; 2 (5,0%) потполно се согласуваат во однос на ова прашање. Според добиените податоци може да се констатира дека воспитувачите не се согласуваат дека постојат разлики во начинот на комуницирање помеѓу воспитувач–воспитувачи (меѓусебно).

3. На прашањето, дали постојат неправилности и недостатоци во размената на информации помеѓу вас и воспитувачите, ги добивме следниве одговори:

Табела бр. 5: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали согледуваат дека постојат разлики во начинот на комуницирање помеѓу воспитувач-воспитувачи.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	9	22,50
	Не се согласувам	12	30,00
	Не можам да се одлучам	10	25,00
	Се согласувам	2	5,00
	Потполно се согласувам	7	17,50
	Вкупно	40	100,00



Слика бр. 3: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали постојат неправилности и недостатоци во размената на информации помеѓу воспитувачите.

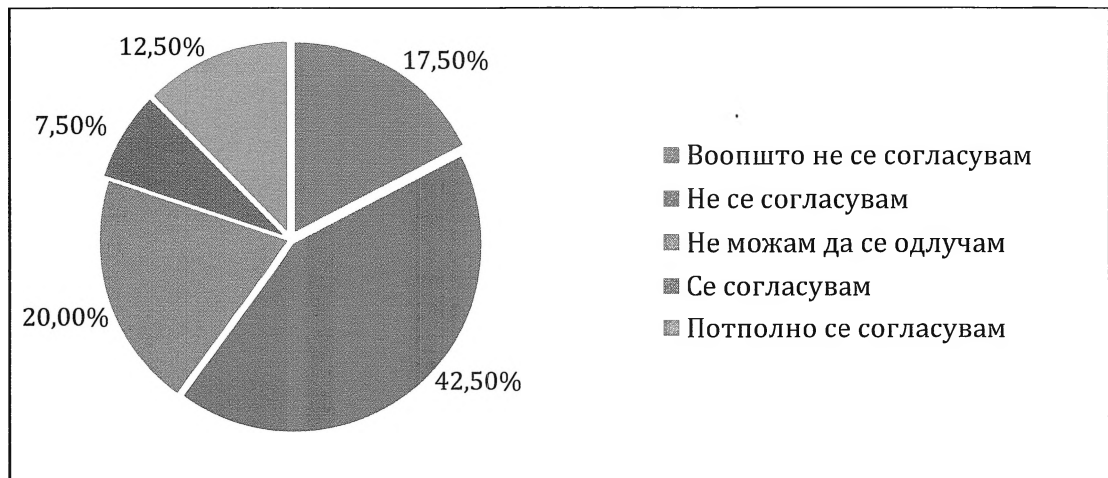
Од добиените податоци може да забележиме дека 30% од воспитувачите не се согласуваат дека постојат неправилности и недостатоци во размената на информации помеѓу воспитувач-воспитувач; 25% не можат да се одлучат; 22,5% воопшто не се согласуваат; 17,5% потполно се согласуваат; 5% се согласуваат во однос на ова прашање. Според добиените податоци може да се констатира дека воспитувачите не можат да се одлучат во однос на тоа дали постојат неправилности и

недостатоци во размената на информации помеѓу воспитувачите (меѓу-себно).

4. На прашањето, дали се практикува невербалната комуникација помеѓу вас и воспитувачите, ги добивме следните резултати:

Табела бр. 6: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали се практикува невербалната комуникација помеѓу воспитувачите.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	7	17,50
	Не се согласувам	17	42,50
	Не можам да се одлучам	8	20,00
	Се согласувам	3	7,50
	Потполно се согласувам	5	12,50
	Вкупно	40	100,00



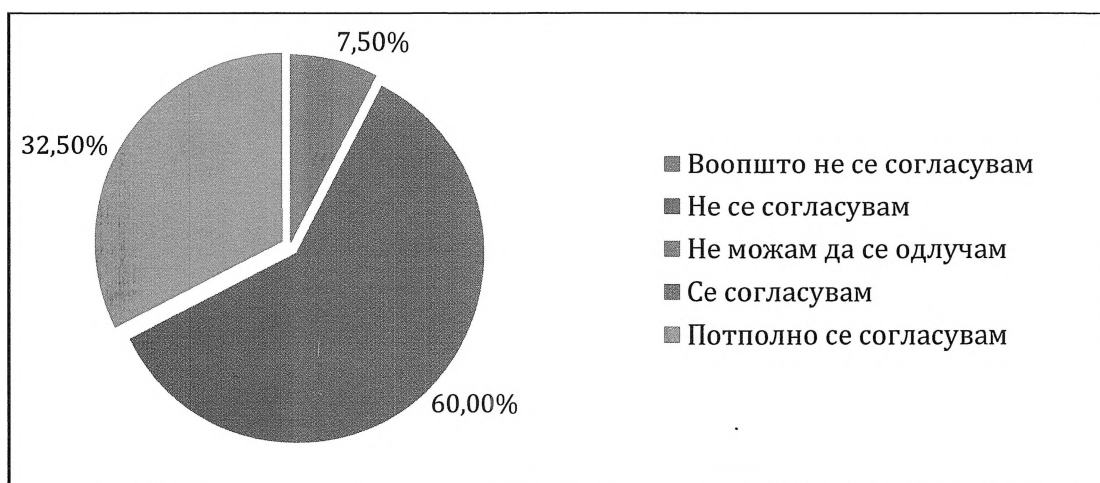
Слика бр. 4: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали се практикува невербалната комуникација меѓу себе.

Од добиените податоци може да забележиме дека 42,5% не се согласуваат дека се практикува невербалната комуникација помеѓу воспитувачите; 20% не можат да се одлучат; 17,5% воопшто не се согласуваат; 12,5% потполно се согласуваат; 7,5% се согласуваат во однос на ова прашање. Според добиените податоци може да се констатира дека воспитувачите не се согласуваат во однос на тоа дали се практикува невербалната комуникација меѓу себе.

5. На прашашето, дали воспитувачот има позитивен став за потребата од деловна комуникација со родителите, ги добивме следниве резултати:

Табела бр. 7: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали се практикува невербалната комуникација помеѓу воспитувачите.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	/	/
	Не се согласувам	/	/
	Не можам да се одлучам	3	7,50
	Се согласувам	24	60,00
	Потполно се согласувам	13	32,50
	Вкупно	40	100,00



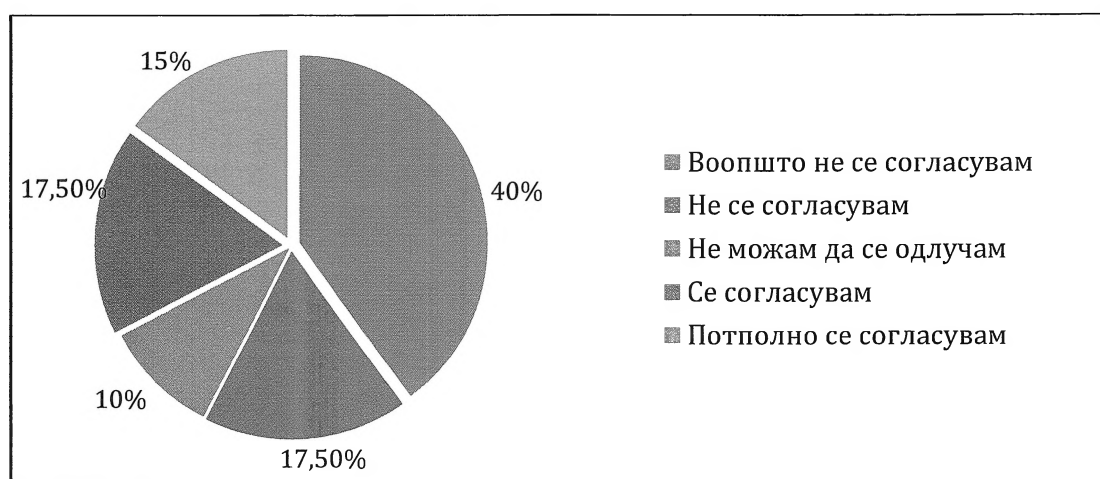
Слика бр. 5: Одговори на воспитувачите во однос на позитивниот став за потребата на деловна комуникација со родителите.

Од добиените податоци може да забележиме дека 60% од воспитувачите се согласуваат со позитивниот став за потребата од деловна комуникација со родителите; 32,5% потполно се согласуваат; 7,5% не можат да се одлучат во однос на ова прашање. Според добиените податоци може да се констатира дека воспитувачите се согласуваат за потребата од деловна комуникација со родителите.

6. На прашањето, дали воспитувачот упаѓа во збор и не се воздржува од коментари додека вие зборувате, ги добивме следниве резултати:

Табела бр. 8: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали воспитувачот упаѓа во збор и не се воздржува од коментари додека ви зборувате.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	16	40,00
	Не се согласувам	7	17,50
	Не можам да се одлучам	4	10,00
	Се согласувам	7	17,50
	Потполно се согласувам	6	15,00
	Вкупно	40	100,00



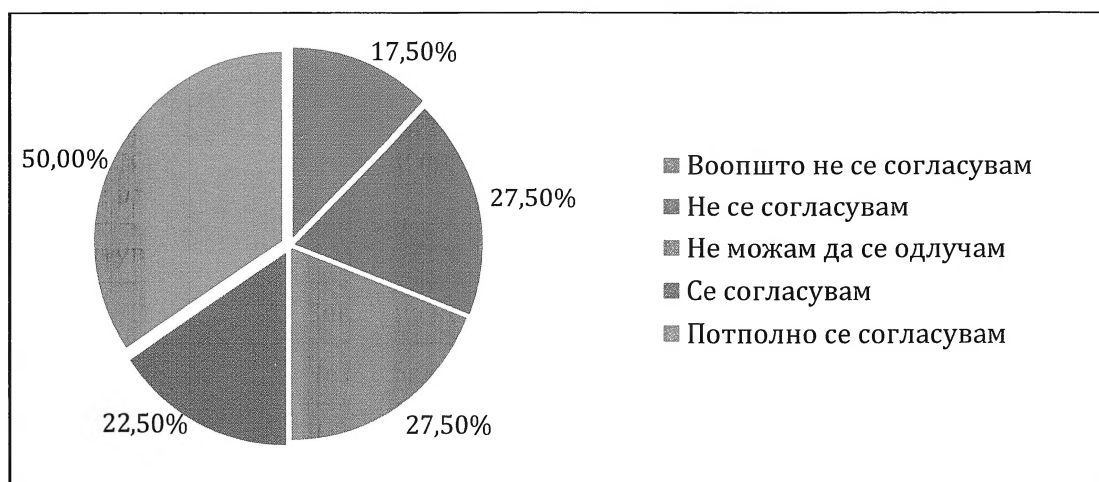
Слика бр. 6: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали воспитувачот упаѓа во збор и не се воздржува од коментари додека вие зборувате.

Од добиените податоци може да забележиме дека 40% од воспитувачите воопшто не се согласуваат во однос на тоа дали воспитувачот упаѓа во збор и не се воздржува од коментари додека воспитувачот зборува; 17,5% не се согласуваат; 17,5% се согласуваат, 15% потполно се согласуваат; 10% не можат да се одлучат во однос на ова прашање. Според добиените податоци може да се констатира дека воспитувачите воопшто не се согласуваат, воспитувачот упаѓа во збор и не се воздржува од коментари додека вие зборувате.

7. На прашањето, дали често се случува воспитувачот погорешно да ја процени пораката која сакате да му ја пренесете во комуницирањето, ги добивме следниве резултати:

Табела бр. 9: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали често се случува воспитувачот погорешно да ја процени пораката која сакате да му ја пренесете во комуницирањето.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	7	17,50
	Не се согласувам	11	27,50
	Не можам да се одлучам	11	27,50
	Се согласувам	9	22,50
	Потполно се согласувам	2	5,00
	Вкупно	40	100,00



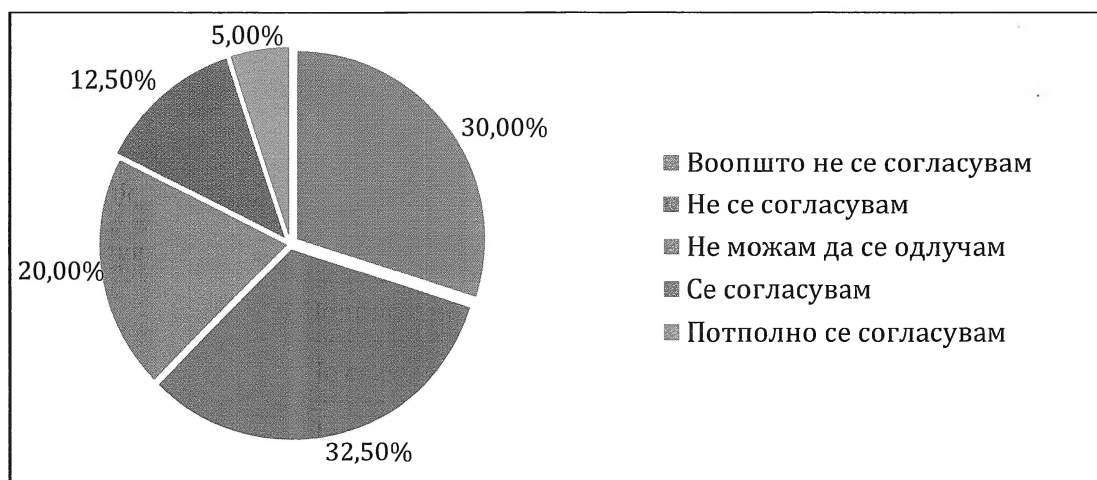
Слика бр. 7: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали често се случува воспитувачот погорешно да ја процени пораката која сакате да му ја пренесете во комуницирањето.

Од добиените податоци може да забележиме дека 27,5% од воспитувачите не можат да се одлучат во однос на тоа дали често се случува воспитувачот погорешно да ја процени пораката која сакате да му ја пренесете во комуницирањето; 27,5% не се согласуваат; 22,5% се согласуваат; 17,5% воопшто не се согласуваат; 5% потполно се согласуваат во однос на ова прашање. Според добиените податоци може да се констатира дека воспитувачите не можат да се одлучат – не се согласуваат дали често се случува воспитувачот погорешно да ја процени пораката која сакате да му ја пренесете во комуницирањето.

8. На прашањето, дали кога комуницирате воспитувачот не ве гледа во очи, туку обрнува повеќе внимание на предметите околу себе, ги добивме следниве резултати:

Табела бр. 10: Одговори на воспитувачите во однос на тоа, кога комуницирате воспитувачот не ве гледа во очи, туку обрнува повеќе внимание на предметите околу себе.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	12	30,00
	Не се согласувам	13	32,50
	Не можам да се одлучам	8	20,00
	Се согласувам	5	12,50
	Потполно се согласувам	2	5,00
	Вкупно	40	100,00



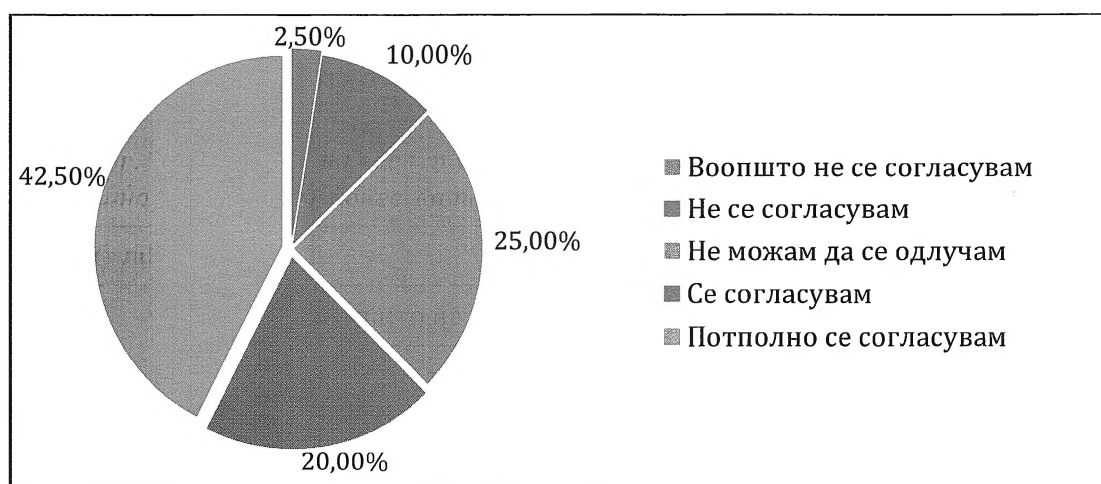
Слика бр. 8: Одговори на воспитувачите во однос на тоа кога комуницирате воспитувачот не ве гледа во очи, туку обрнува повеќе внимание на предметите околу себе.

Од добиените податоци може да забележите дека 32,50% од воспитувачите не се согласуваат со тоа, кога комуницирате воспитувачот не ве гледа во очи, туку обрнува повеќе внимание на предметите околу себе; 30% воопшто не се согласуваат; 20% потполно се согласуваат во однос на ова прашање. Според добиените податоци може да се констатира дека воспитувачите не се согласуваат по однос на ова прашање.

9. На прашањето, со помош на поранешното искуство, донесувате некоја одлука на работното место, ги добивме следниве резултати:

Табела бр. 11: Одговори на воспитувачите во однос на тоа, со помош на поранешното искуство, донесувате некоја одлука на работното место.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	1	2,50
	Не се согласувам	4	10,00
	Не можам да се одлучам	10	25,00
	Се согласувам	8	20,00
	Потполно се согласувам	17	42,50
	Вкупно	40	100,00



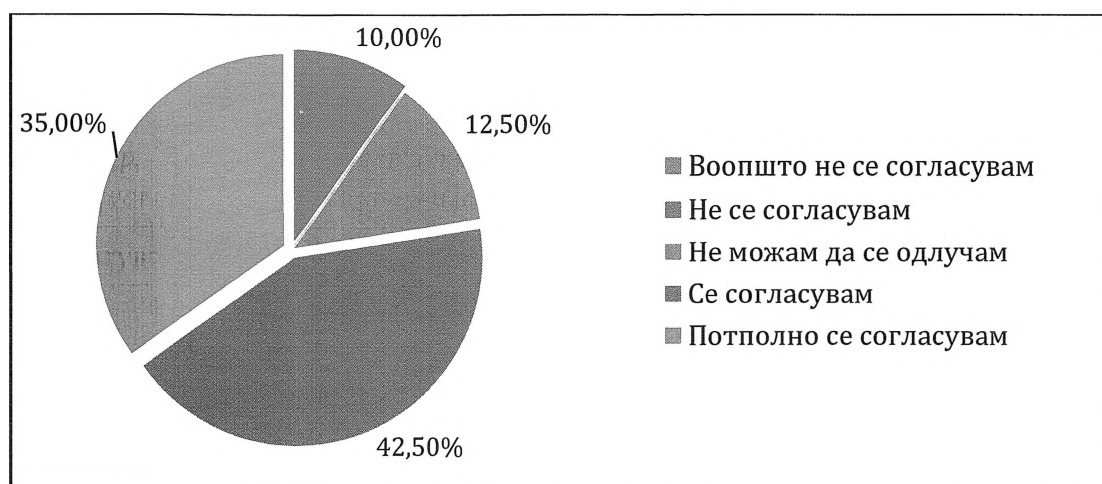
Слика бр. 9: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали со помош на поранешното искуство, донесуваат некоја одлука на работното место.

Од добиените податоци може да забележиме дека 42,5% од воспитувачите потполно се согласуваат во однос на тоа дека со помош на поранешното искуство, донесуваат некоја одлука на работното место; 25% не можат да се одлучат; 20% се согласуваат; 10% не се согласуваат; 2,5% воопшто не се согласуваат во однос на на ова прашање. Според добиените податоци може да се констатира дека воспитувачите потполно се согласуваат по однос на ова прашање.

10. На прашањето, за тоа дали лесно ја разбирате содржината на пораката која ви ја пренесува воспитувачот, ги добивме следните резултати:

Табела бр. 12: Одговори на воспитувачите во однос на тоа, дали лесно ја разбирате содржината на пораката која ви ја пренесува воспитувачот.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	4	10,00
	Не се согласувам	/	/
	Не можам да се одлучам	5	12,50
	Се согласувам	17	42,50
	Потполно се согласувам	14	35,00
	Вкупно	40	100,00



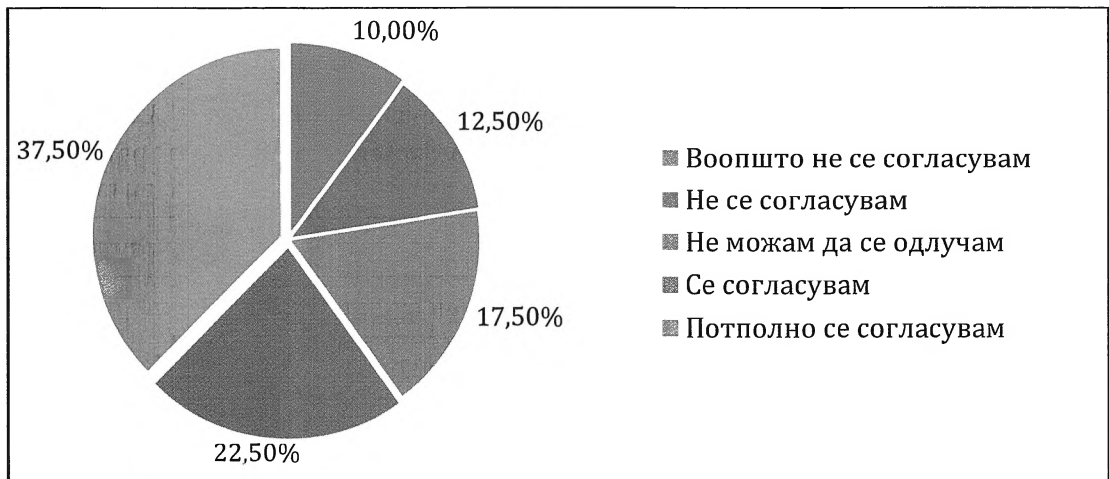
Слика бр. 10: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали лесно ја разбирате содржината на пораката која ви ја пренесува воспитувачот.

Од добиените податоци може да забележиме дека 42,5% од воспитувачите се согласуваат со тоа дека лесно ја разбирате содржината на пораката која ви ја пренесува воспитувачот; 35% потполно се согласуваат; 12,5% не можат да се одлучат; 10% воопшто не се согласуваат во однос на ова прашање. Според добиените податоци може да се констатира дека воспитувачите се согласуваат дека лесно ја разбирате содржината на пораката која ви ја пренесува воспитувачот.

11. На пашањето, дали постои разлика во деловното комуницирање со различно работно искуство, ги добивме следниве резултати:

Табела бр. 13: Одговори на воспитувачите во однос на тоа, дали постои разлика во деловното комуницирање помеѓу воспитувачот и воспитувачите со различно работно искуство.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	4	10,00
	Не се согласувам	5	12,50
	Не можам да се одлучам	7	17,50
	Се согласувам	9	22,50
	Потполно се согласувам	15	37,50
	Вкупно	40	100,00



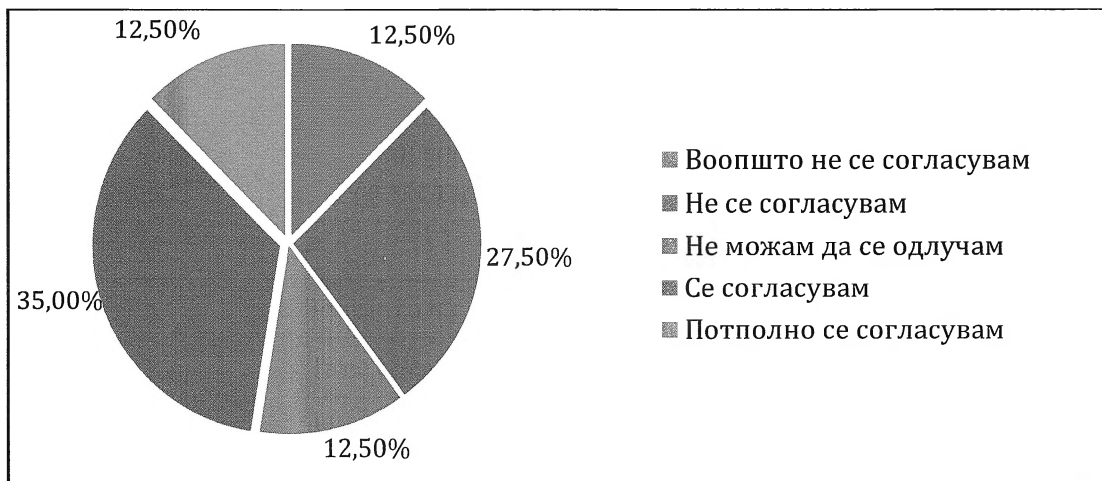
Слика бр. 11: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали постои разлика во деловното комуницирање помеѓу воспитувачот и воспитувачите со различно работно искуство.

Од добиените податоци може да забележиме дека 37,5% од воспитувачите потполно се согласуваат со тоа дека постои разлика во деловното комуницирање помеѓу воспитувачот и воспитувачите со различно работно искуство; 22,5% се согласуваат; 17,5% не можат да се одлучат; 12,5% не се согласуваат; 10% воопшто не се согласуваат во однос на ова прашање. Според добиените податоци може да се констатира дека воспитувачите потполно се согласуваат дека постои разлика во деловното комуницирање помеѓу воспитувачот и воспитувачите со различно работно искуство.

12. На прашањето, дали постојат разлики во ставовите и мислењата кај воспитувачите со различна возраст во врска со деловното комуницирање со воспитувачите, ги добивме следниве резултати:

Табела бр. 14: Одговори на воспитувачите во однос на тоа, дали постојат разлики во ставовите и мислењата кај воспитувачите со различна возраст во врска со деловното комуницирање со воспитувачите.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	5	12,50
	Не се согласувам	11	27,50
	Не можам да се одлучам	5	12,50
	Се согласувам	14	35,00
	Потполно се согласувам	5	12,50
	Вкупно	40	100,00



Слика бр. 12: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дали постојат разлики во ставовите и мислењата кај воспитувачите со различна возраст во врска со деловното комуницирање со воспитувачите.

Од добиените податоци може да забележиме дека 35% од воспитувачите се согласуваат дека постојат разлики во ставовите и мислењата кај воспитувачите со различна возраст во врска со деловното комуницирање со воспитувачите; 27,5% не се согласуваат; 12,5% потполно се согласуваат; 12,5% не можат да се одлучат; 12,5% воопшто не се согласуваат во однос на ова прашање. Според добиените податоци може да се констатира дека воспитувачите се согласуваат дека постојат разлики во ставовите и мислењата кај воспитувачите со различна возраст во врска со деловното комуницирање со воспитувачите.

11a На прашањето, дека постои разлика во деловното комуницирање помеѓу воспитувачите меѓусебно со различно работно искуство, ги добивме следните резултати:

Табела бр. 13а: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дека постои разлика во деловното комуницирање помеѓу воспитувач–воспитувач со различно работно искуство.

Категории на одговори	Работно искуство до 5 г.		Работно искуство од 5 до 15г.		Работно искуство над 15г		Вкупно	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Воопшто не се согласувам	/	/	2	18,18	2	13,30	4	10,00
Не се согласувам	3	37,50	2	18,18	/	/	5	12,5
Не можам да се одлучам	3	37,50	4	36,36	/	/	7	17,50
Се согласувам	2	25,00	1	9,10	6	40,00	9	22,50
Потполно се согласувам	/	/	2	18,18	13	86,60	15	37,50
Вкупно	8	20	11	27,50	21	52,50	40	100,00

Од добиените одговори, може да се забележи дека од вкупно 8 воспитувачи со работно искуство до 5 години, 3 не се согласуваат, 3 не можат да се одлучат и 2 се согласуваат; кај оние со работно искуство од 5 до 15 години од вкупно 11 воспитувачи 2 воопшто не се согласуваат, 2 не се согласуваат, 4 не можат да се одлучат, 1 се согласува, 2 потполно се согласуваат; од 21 воспитувач со работно искуство над 15 години, 2 воопшто не се согласуваат, 6 се согласуваат, 13 потполно се согласуваат дека постои разлика во деловното комуницирање кај воспитувачи со различно работно искуство. Од наведените податоци може да се забележи дека најголем процент од анкетираниите воспитувачи (37,5%) сметаат дека постои разлика во деловното комуницирање меѓу воспитувач–воспитувач со различно работно искуство, и потполно се согласуваат 22,5%, се согласуваат; 17,5% не можат да се одлучат; 10% воопшто не се согласуваат. Меѓутоа, меѓу воспитувачите со различно работно искуство не постои разлика за искажаното мислење во врс со ова прашање.

12a На прашањето дали постојат разлики во ставовите и мислењата на воспитувачите со различна возраст за деловното комуницирање воспитувач–воспитувач, ги добивме следните резултати:

Табела бр. 14а: Одговори на воспитувачите во однос на тоа дека постојат разлики во ставовите и мислењата на воспитувачите со различна возраст за деловното комуницирање со воспитувачите.

Категории на одговори	Возраст до 35 г.		Возраст од 35 до 45г.		Возраст над 45г		Вкупно	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Воопшто не се согласувам	3	21,42	/	/	2	15,38	5	12,50
Не се согласувам	7	50,00	2	15,38	2	15,38	11	27,50
Не можам да се одлучам	2	14,29	3	23,07	/	/	5	12,50
Се согласувам	/	/	7	53,85	7	53,86	14	35,00
Потполно се согласувам	2	14,29	1	7,70	2	15,38	5	12,50
Вкупно	14	35,00	13	32,5	13	32,5	40	100,00

Според добиените податоци, може да се забележи дека од анкетираниите воспитувачи со помалку од 35 години беа анкетирани 14 воспитувачи, 3 воопшто не се согласуваат, 7 не се согласуваат, 2 не можат да се одлучат, 2 потполно се согласуваат; од 35 до 45 години анкетирани се 13 воспитувачи од кои 2 не се согласуваат, 3 не можат да се одлучат, 7 се согласуваат, 1 потполно се согласува; над 45 години беа анкетирани 13 воспитувачи од кои 2 воопшто не се согласуваат, 2 не се согласуваат, 7 се согласуваат, 2 потполно се согласуваат; од овие податоци може да се забележи дека најголем процент од анкетираниите воспитувачи 35% се изјасниле дека се согласуваат со тоа дека постојат разлики во ставовите и мислењата на воспитувачите со различна возраст за деловното комуницирање со воспитувачите; 27,5% не се согласуваат, 12,5% воопшто не се согласуваат, 12,5% не можат да се одлучат, 12,5% потполно се согласуваат. Од овие податоци можеме да констатираме дека меѓу воспитувачите со различна возраст не постои разлика во однос на искажаното мислење во врска со ова прашање.

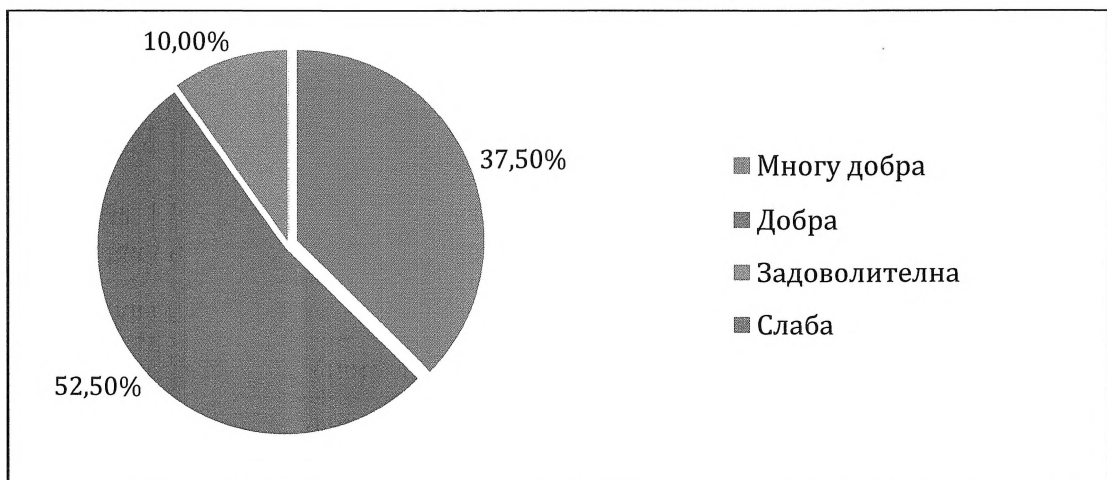
13. На прашањето, каква е според ваше мислење комуникацијата помеѓу вас и воспитувачите, беа понудени следните категории на одговори:

- а) многу добра                      в) задоволителна  
 б) добра                                г) слаба

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 15: Одговори на воспитувачите за тоа каква е според нивно мислење комуникацијата помеѓу нив и воспитувачите.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Многу добра	15	37,50
	Добра	21	52,50
	Задоволителна	4	10,00
	Слаба	/	/
	Вкупно	40	100,00



Слика бр. 13: Одговори на воспитувачите за тоа каква е според нивно мислење комуникацијата помеѓу нив и воспитувачите.

Од добиените податоци, може да се забележи дека 52,5% од вкупниот број на анкетирани воспитувачи, сметаат дека комуникацијата помеѓу нив и воспитувачите е добра; 37,5% многу добра; 10% задоволителна. Кај воспитувачите, поголем процент одговориле дека остваруваат добра комуникација со воспитувачите.

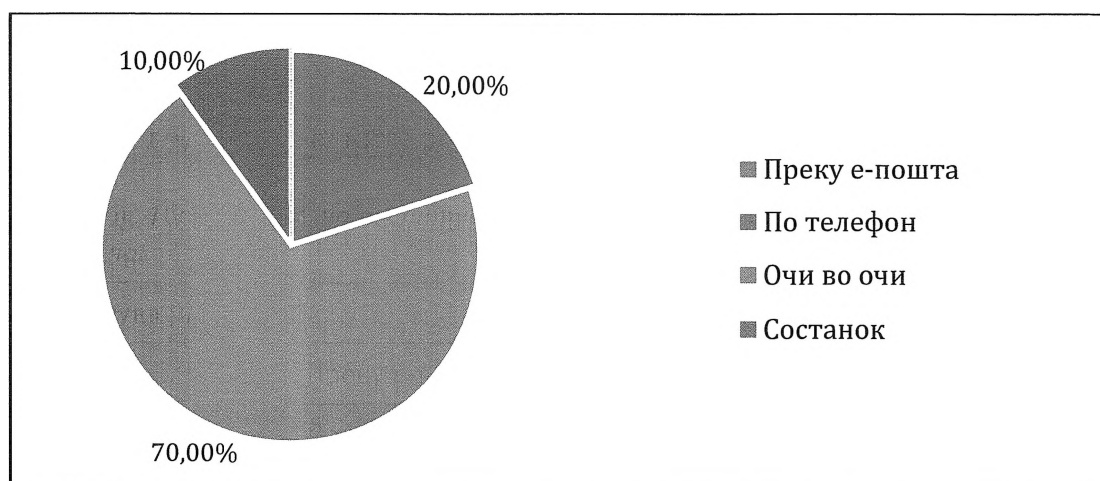
14. На прашањето, за тоа, на каков начин комуницираат меѓусебно (воспитувач–воспитувач), беа понудени следните категории на одговори:

- а) преку е-пошта                      в)очи во очи  
 б) по телефон                          г) состанок

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 16: Одговори на воспитувачите за тоа на каков начин комуницираат меѓусебно.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Преку е-пошта	/	/
	По телефон	8	20,00
	Очи во очи	28	70,00
	Состанок	4	10,00
	Вкупно	40	100,00



Слика бр. 13: Одговори на воспитувачите, за тоа на каков начин комуницираат меѓусебно.

Според добиените одговори на воспитувачите, 70% одговориле дека со воспитувачите комуницираат очи во очи; 20% по телефон, 10% на состанок. Можеме да кажеме дека најчесто деловната комуникација меѓусебно (воспитувач–воспитувач) се одвива лично т.е. очи во очи.

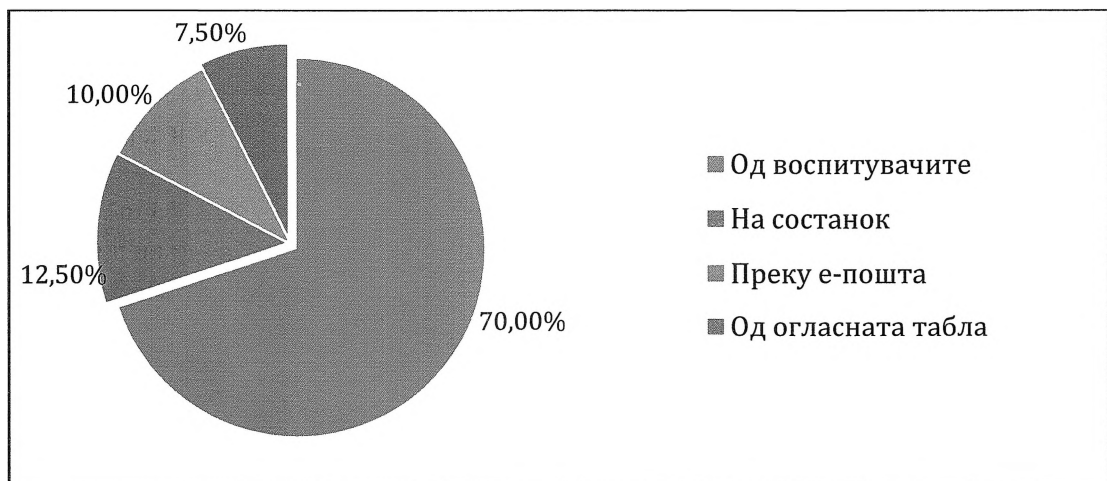
15. На прашањето, од кого најмногу ги примаат потребните информации, беа понудени следните категории на одговори:

- а) од воспитувачите            в) преку е-пошта  
 б) на состанок                    г) од огласна табла

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 17: Одговори на воспитувачите во однос на тоа од кого најмногу ги примаат потребните информации.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Од воспитувачите	28	70,00
	На состанок	5	12,50
	Преку е-пошта	4	10,00
	Од огласната табла	3	7,50
	Вкупно	40	100,00



Слика бр. 15: Одговори на воспитувачите, во однос на тоа од кого најмногу ги примаат потребните информации.

Од добиените податоци може да се забележи дека 70% од воспитувачите потребните информации ги добиваат од воспитувачите; 12,5% на состанок; 10% преку е-пошта; 7,5% од огласна табла. Според одговорите на воспитувачите, можеме да констатираме дека тоа што потребните информации ги примаат од воспитувачите, ни покажува на квалитетно деловно комуницирање и меѓусебна соработка.

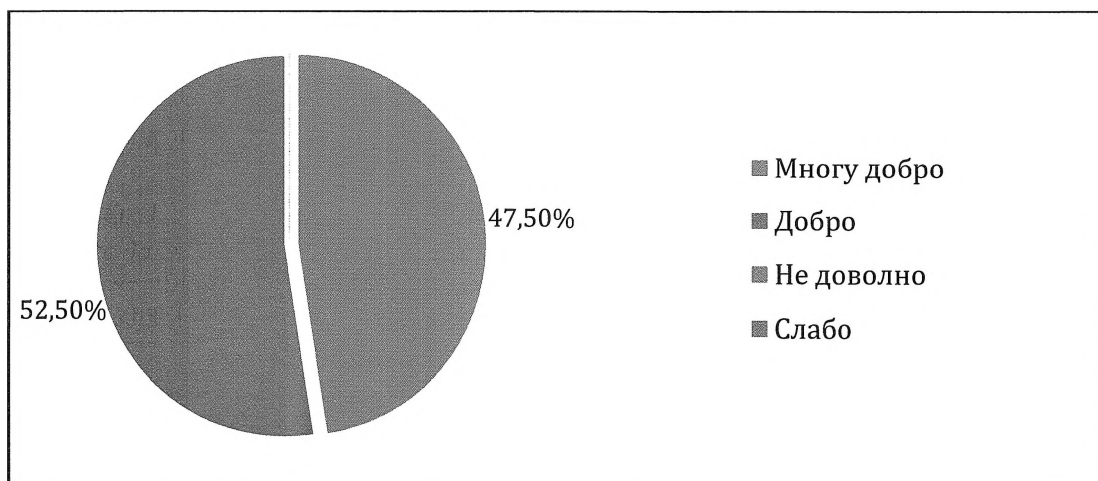
16. На прашањето, дали сте запознаени на каков начин сте должни (треба) да комуницирате за разни ситуации со воспитувачите, беа понудени следните категории на одговори:

- а) многу добро      в) не доволно  
б) добро              г) слабо

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 18: Одговори на воспитувачите, за тоа дали се запознаени на каков начин се должни (треба) да комуницираат за разни ситуации со воспитувачите.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Многу добро	19	47,50
	Добро	21	52,50
	Не доволно	/	/
	Слабо	/	/
	Вкупно	40	100,00



Слика бр. 16: Одговори на воспитувачите, за тоа дали се запознаени на каков начин се должни (треба) да комуницираат за разни ситуации со воспитувачите.

Според дадените податоци, 52,5% од воспитувачите се добро запознаени на каков начин треба да комуницираат со воспитувачите; 19% многу добро. Можеме да констатираме дека воспитувачите се добро запознаени на каков начин се должни (треба) да комуницираат (меѓусебно, а тоа ни укажува дека обрнуваат внимание на потребата од деловно комуницирање.

17. На прашањето за тоа кој предлог би го навеле за подобро деловно комуницирање со воспитувачите, беа дадени следните категории на одговори:

- а) Мотивираноста (на вработените) при комуницирањето
- б) Усовршувањето на знаењата и новите технологии
- в) Друго

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 19: Одговори на воспитувачите, за тоа кој предлог би го навеле за подобро деловно комуницирање со воспитувачите.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Мотивираноста (на вработените) при комуницирањето	19	47,50
	Усовршувањето на знаењата и новите технологии	19	47,50
	Друго	2	5,00
	Вкупно	40	100,00



Слика бр. 17: Одговори на воспитувачите, за тоа кој предлог би го навеле за подобро деловно комуницирање со воспитувачите.

Од добиените одговори на воспитувачите може да забележиме дека 47,5% од нив како предлог за подобро деловно комуницирање со воспитувачите, ја навеле мотивираноста; 47,5% сметаат дека усовршувањето на знаењата и новите технологии е поважно за подобро деловно комуницирање, а останатите 5% навеле друго. Според ова може да се констатира дека подеднакво се значајни мотивираноста како и усовршувањето на знаењата за подобро деловно комуницирање.

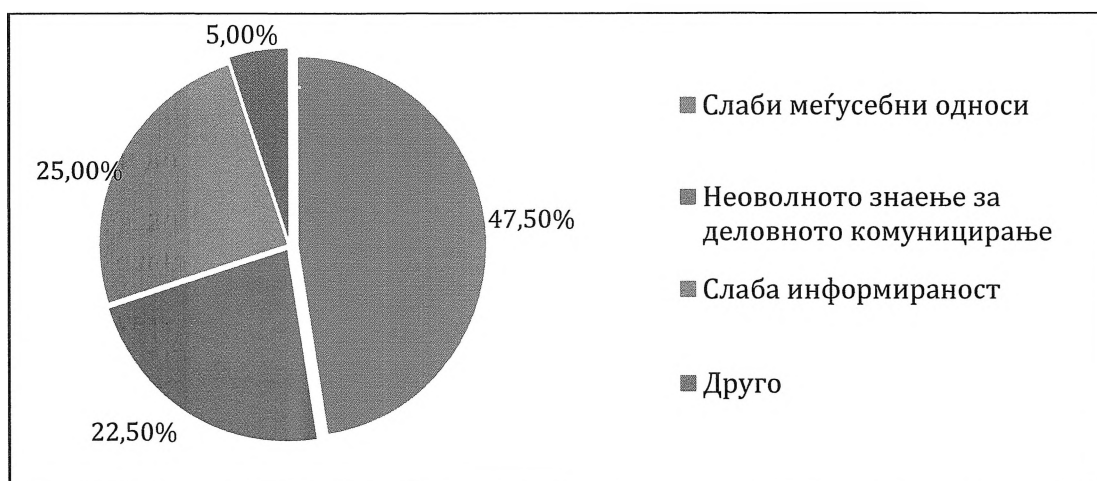
18. На прашањето, што доведува до слаба комуникација помеѓу воспитувач–воспитувачи, беа дадени следните категории на одговори:

- а) Слаби меѓусебни односи
- б) Неоволното знаење за деловното комуницирање
- в) Слаба информираност
- г) Друго

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 20: Одговори на воспитувачите во однос на тоа, што доведува до слаба комуникација помеѓу воспитувачите.

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Слаби меѓусебни односи	19	47,50
	Неоволното знаење за деловното комуницирање	9	22,50
	Слаба информираност	10	25,00
	Друго	2	5,00
	Вкупно	40	100,00



Слика бр. 18: Одговори на воспитувачите, во однос на тоа што доведува до слаба комуникација помеѓу воспитувачите.

Од добиените податоци, може да забележиме дека 47,5% од воспитувачите сметаат дека слабите меѓусебни односи доведуваат до слаба комуникација помеѓу воспитувачите; 25% слабара инфомираност; 22,5% неоволното знаење за деловното комуницирање; 5% одговориле со категоријата, друго. Според ива, можеме да констатираме дека слабите меѓусебни односи доведува до меѓусебна слаба комуникација по што можеме да кажеме дека се става голем акцент на потребата за деловна комуникција.



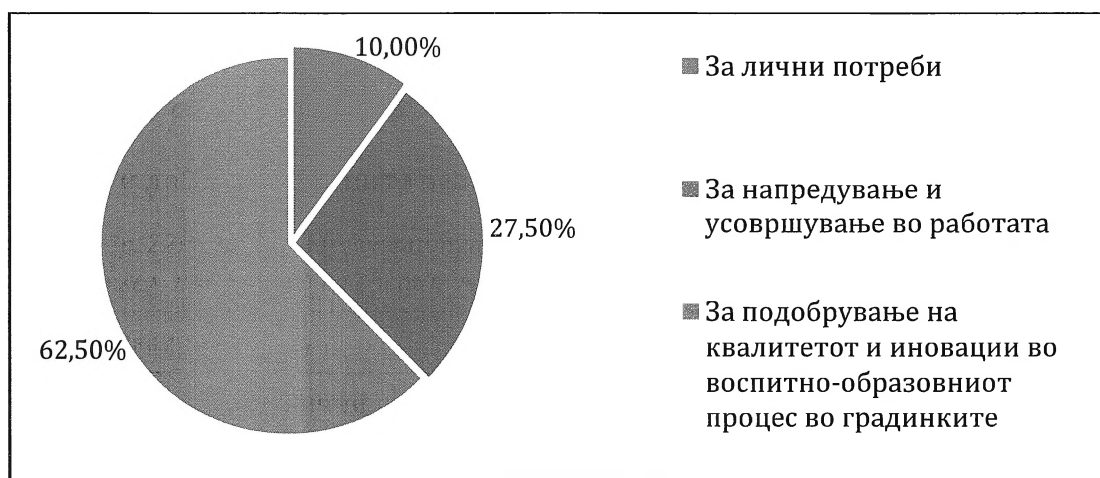
20. На прашањето, за што најчесто деловно комуницирате со воспитувачите, беа дадени следните категории на одговори:

- а) За лични потреби
- б) За напредување и усовршување во работата
- в) За подобрување на квалитетот и иновации во воспитно-образовниот процес во градинките

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 22: Одговори на воспитувачите во однос на тоа за што најчесто деловно комуницираат со воспитувачите

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	За лични потреби	4	10,00
	За напредување и усовршување во работата	11	27,50
	За подобрување на квалитетот и иновации во воспитно-образовниот процес во градинките	25	62,50
	Вкупно	40	100,00



Слика бр. 20: Одговори на воспитувачите, за тоа што најчесто деловно комуницирате со воспитувачите.

Според добиените податоци, може да забележаме дека 62,5% од воспитувачите најчесто деловно комуницираат со воспитувачите за подобрување на квалитетот и иновациите во воспитно-образовниот процес; 27,5% од нив комуницираат за напредување и усовршување во работата; 10% за лични потреби. Од овие одговори може да се констатира дека воспитувачите деловно комуницираат за подобрување на квалитетот и иновациите во воспитно-образовниот процес во градинките, но исто така и добар процент од нив деловно комуницираат за напредување и усовршување во работата.

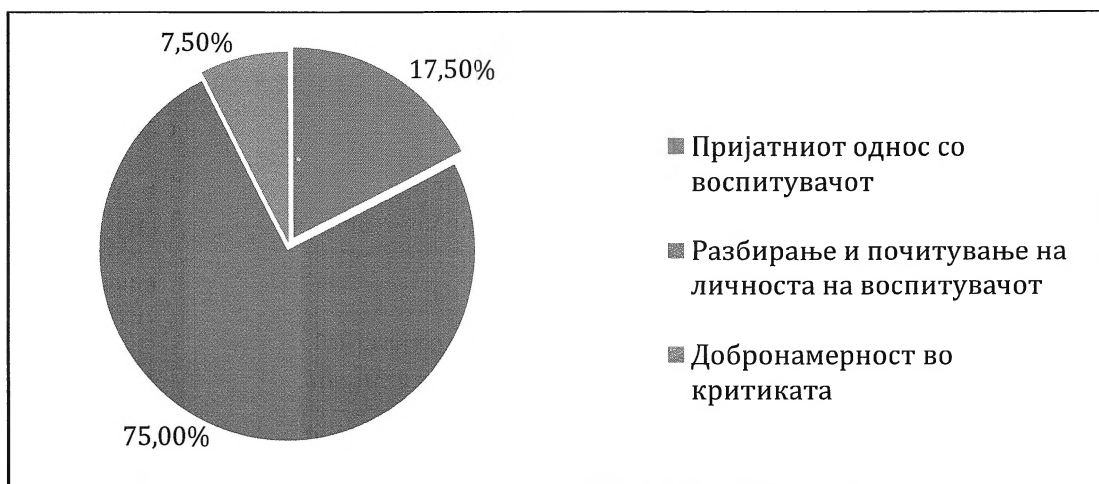
21. На прашањето, од што зависи позитивниот однос воспитувач–воспитувач, беа дадени следните категории на одговори:

- а) Пријатниот однос со воспитувачот
- б) Разбирање и почитување на личноста на воспитувачот
- в) Добронамерност во критиката
- г) Друго

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 23: Одговори на воспитувачите во однос на тоа, според нивно мислење, позитивен однос воспитувач–воспитувач зависи од:

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Пријатниот однос со воспитувачот	7	17,500
	Разбирање и почитување на личноста на воспитувачот	30	75,00
	Добронамерност во критиката	3	7,50
	Друго	/	/
	Вкупно	40	100,00



Слика бр. 21: Одговори на воспитувачите, според нивно мислење, позитивниот однос воспитувач–воспитувач зависи од.

Според добиените податоци, може да забележиме дека 75% од воспитувачите сметаат дека позитивниот однос воспитувач–воспитувач зависи од разбирањето и почитувањето на личноста во воспитувачот; 17,5% пријатниот однос со воспитувачот, 7,5 добронамерност во критиката. Според ова може да се констатира дека според нивно мислење, позитивниот однос воспитувач–воспитувач зависи од разбирањето и почитувањето на личноста на воспитувачот.

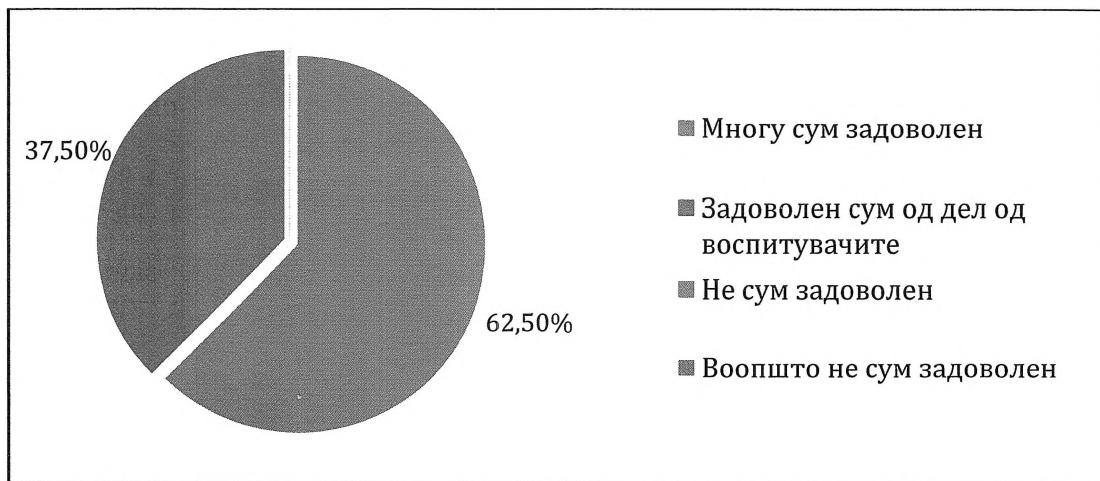
22. На прашањето, колку сте задоволни од комуникацијата со воспитувачите, беа дадени следните категории на одговори:

- а) Многу сум задоволен
- б) Задоволен сум од дел од воспитувачите
- в) Не сум задоволен
- г) Воопшто не сум задоволен

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 24: Одговори на воспитувачите, во однос на тоа колку сте задоволни од комуникацијата со воспитувачите

Воспитувачи		f	%
Категории на одговори	Многу сум задоволен	25	62,50
	Задоволен сум од дел од воспитувачите	15	37,50
	Не сум задоволен	/	/
	Воопшто не сум задоволен	/	/
	Вкупно	40	100,00



Слика бр. 22: Одговори на воспитувачите во однос на тоа колку се задоволни од комуникацијата со воспитувачите.

Според добиените податоци, може да забележиме дела 62,5% од воспитувачите многу се задоволни од комуникацијата со воспитувачите; 37,5% задоволни се од дел од воспитувачите. Според ова може да се констатира дека според нивно мислење, задоволни се од комуникацијата со воспитувачите меѓусебно, додека помал процент се задоволни само од дел во воспитувачите.

## **2. Интерпретација на резултатите од мислењата и ставовите на родителите во врска со деловната комуникација**

Целта на прашањата на анкетниот прашалник за родителите во градинките во Битола, е да се согледаат карактеристиките и елементите во однесувањето на воспитувачите во поглед на начините на кои комуницираат со родителите кои директно или индиректно партиципираат во животот и работата на градинките, да се утврди односот на воспитувачите кон родителите и нивната одговорност кон работата.

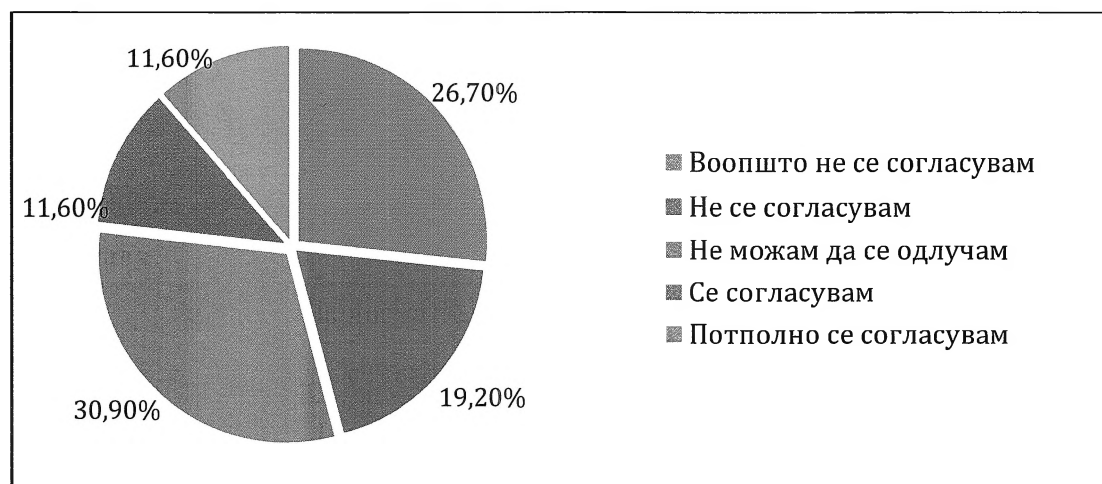
Комуникацијата што воспитувачите ја воспоставуваат со родителите во Градинките е значајна карактеристика на нивната работа во воспитно-образовниот процес. Отворената комуникација ја опфаќа подготовката на воспитувачите да го сослушаат родителот, позитивно да ги прифаќаат критиките, да му стојат на располагање на родителот, да напредуваат во својата работа како и тоа да соработуваат меѓусебно.

Добиените податоци од анкетањето на родителите се презентирани и анализирани според редоследот на прашањата во анкетниот лист.

1. На прашањето, дали постои голема потреба да се усовршуваат во деловното комуницирање, се добиени следните одговори, кои се табеларно и графички прикажани:

Табела бр. 25: Одговори на родителите во однос на потребата да се усовршуваат во деловното комуницирање

Родители		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	32	26,70
	Не се согласувам	23	19,20
	Не можам да се одлучам	37	30,90
	Се согласувам	14	11,60
	Потполно се согласувам	14	11,60
	Вкупно	120	100,00



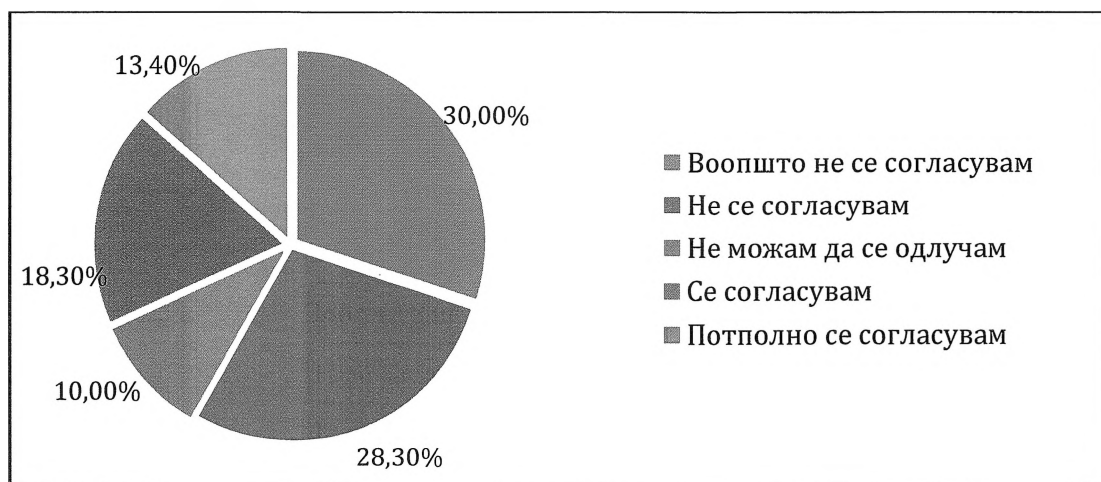
Слика бр. 23: Одговори на родителите во однос на потребата да се усовршуваат во деловното комуницирање.

Од добиените податоци може да забележиме дека 30,9% од вкупниот број на испитаните родители не можат да се одлучат дали кај нив постои голема потреба да се усовршуваат во деловното комуницирање; 26,7% воопшто не се согласуваат; 19,2% не се согласуваат; 11,6% се согласуваат; 11,6% потполно се согласуваат. Можеме да констатираме дека родителите и воспитувачите размислуваат многу слично во однос на ова прашање, по што можеме да заклучиме дека и родителите и воспитувачите не можат да се одлучат за тоа дали постои голема потреба да се усовршуваат во деловното комуницирање.

2. На прашањето дали согледуваат дека постојат разлики во начинот на комуницирањето помеѓу нив и воспитувачите, се добиени следните резултати:

Табела бр. 26: Одговори на родителите во однос на разликите во начинот на комуницирање помеѓу нив и воспитувачите

Родители		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	36	30,00
	Не се согласувам	34	28,30
	Не можам да се одлучам	12	10,00
	Се согласувам	22	18,30
	Потполно се согласувам	16	13,40
	Вкупно	120	100,00



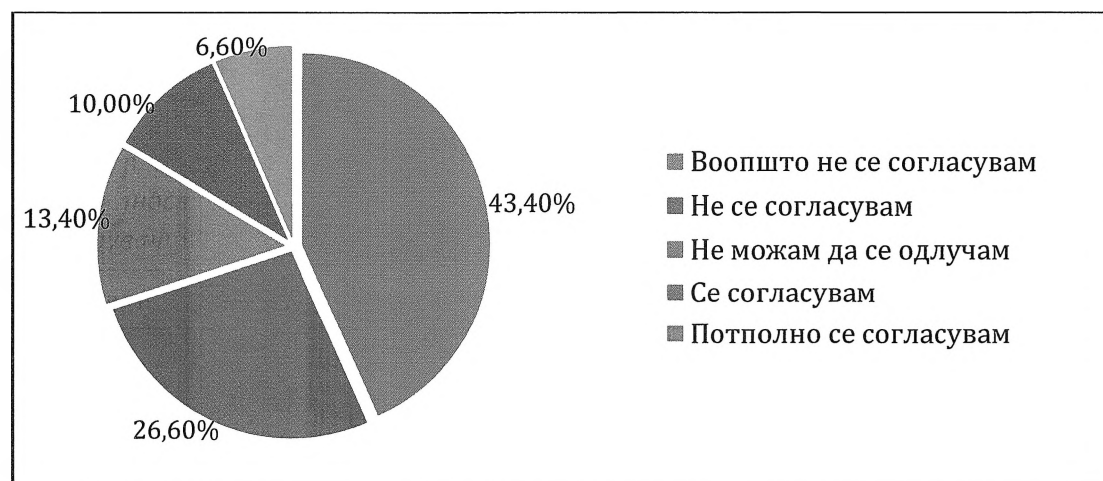
Слика бр. 24: Одговори на родителите во однос на разликите во начинот на комуницирање помеѓу нив и воспитувачите

Од добиените податоци, може да согледаме дека 30% од родителите не се согласуваат воопшто дека постојат разлики во начинот на комуницирање помеѓу нив и воспитувачите; 28,3% не се согласуваат; 18,3 се согласуваат; 13,4% потполно се согласуваат; 10% не можат да се одлучат. Може да констатираме дека родителите за разлика од воспитувачите, во поголем процент не се согласуваат дека постојат разлики во комуницирањето меѓу нив, додека кај воспитувачите без многу блиску проценките на тие што се согласуваат и оние кои не се согласуваат во однос на ова прашање.

3. На прашањето, дека постојат неправилности и недостатоци во размената на информации помеѓу нив и воспитувачите, ги добивме следниве одговори:

Табела бр. 27: Одговори на родителите во однос на тоа дека постојат неправилности и недостатоци во размената на информации помеѓу нив и воспитувачите

Родители		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	52	43,40
	Не се согласувам	32	26,60
	Не можам да се одлучам	16	13,40
	Се согласувам	12	10,00
	Потполно се согласувам	8	6,60
	Вкупно	120	100,00



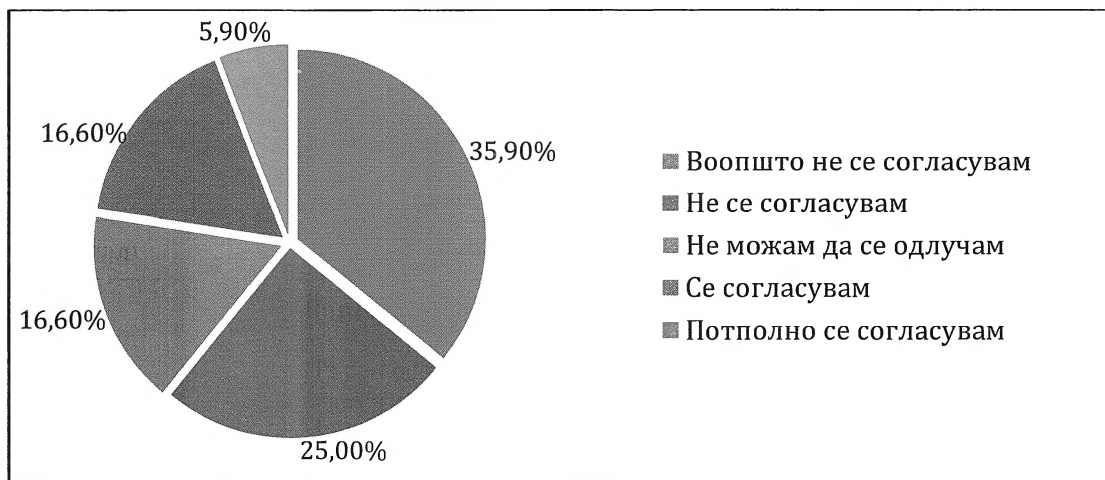
Слика бр. 25: Одговори на родителите во однос на тоа дека постојат неправилности и недостатоци во размената на информации помеѓу нив и воспитувачите

Од добиените одговори, може да забележиме дека 43,4% од вкупниот број на испитани родители, воопшто не се согласуваат дека постојат неправилности и недостатоци во размената на информации помеѓу нив и воспитувачите; 26,6% не се согласуваат; 13,4% не можат да се одлучат; 10% се согласуваат; 6,6% потполно се согласуваат во однос на ова прашање. Можеме да заклучиме дека родителите размислуваат исто како и воспитувачите кои што исто во поголем процент не се согласуваат со тоа дека постојат неправилности и недостатоци во размената на информации помеѓу нив, што ни укажува на добра деловна комуникација меѓу родителите и воспитувачите.

4. На прашањето, дали се практикува невербалната комуникација помеѓу родителите и воспитувачите добиени се следниве резултати:

Табела бр. 28: Одговори на родителите во однос на практикувањето на невербалната комуникација помеѓу нив и воспитувачите

Родители		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	43	35,90
	Не се согласувам	30	25,00
	Не можам да се одлучам	20	16,60
	Се согласувам	20	16,60
	Потполно се согласувам	7	5,90
	Вкупно	120	100,00



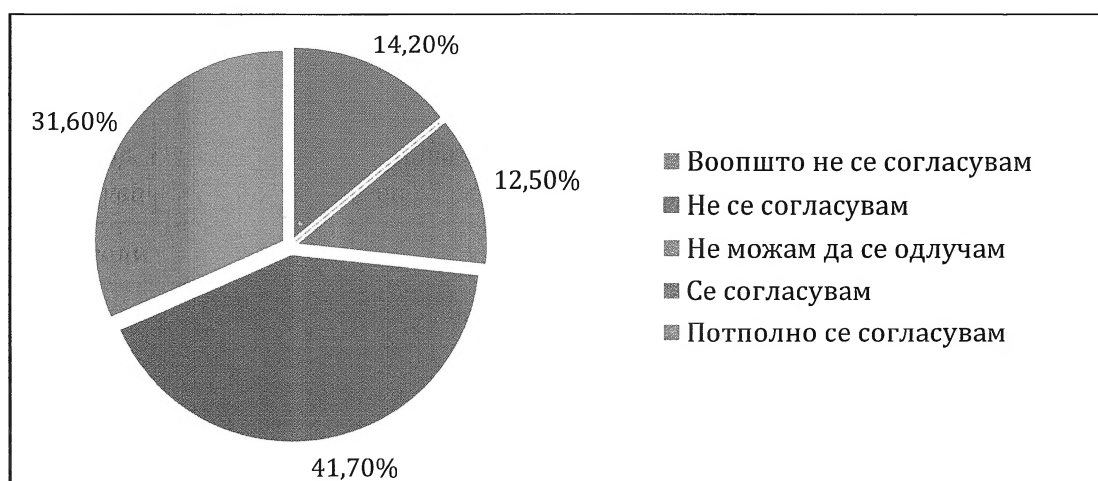
Слика бр. 26: Одговори на родителите во однос на практикувањето на невербалната комуникација помеѓу нив и воспитувачите

Од добиените одговори, може да забележиме дека 35,9% од родителите воопшто не се согласуваат со тоа дека се практикува невербалната комуникација помеѓу нив и воспитувачите; 25% не се согласуваат; 16,6% не можат да се одлучат; 16,6% се согласуваат; 5,9% потполно се согласуваат. Од добиените резултати може да констатираме дека според родителите не се практикува невербалната комуникација меѓу нив и воспитувачите, што е еднакво од размислувањата на воспитувачите кои што во поголем процент не се согласуваат дека се практикува невербалната комуникација. Од ова може да заклучиме дека родителите и воспитувачите имаат исти ставови во однос на ова прашање.

5. На прашањето, дали воспитувачите имаат позитивен став за потребата од деловна комуникација со родителите, ги добивме следниве резултати:

Табела бр. 29: Одговори на родителите во однос на позитивниот став на воспитувачите за потребата од деловна комуникација со родителите

Родители		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	17	14,20
	Не се согласувам	/	/
	Не можам да се одлучам	15	12,50
	Се согласувам	20	41,70
	Потполно се согласувам	38	31,60
	Вкупно	120	100,00



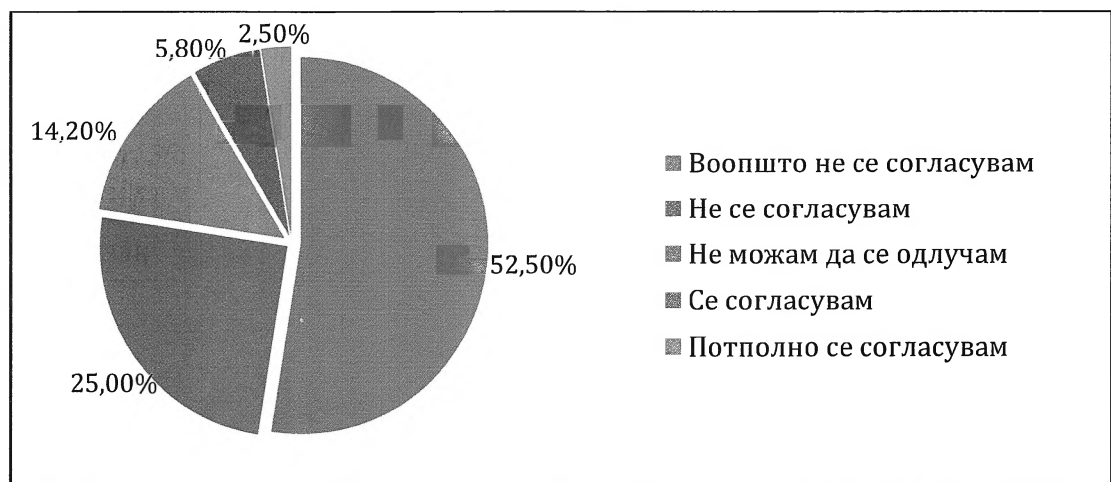
Слика бр. 27: Одговори на родителите во однос на позитивниот став на воспитувачите за потребата од деловна комуникација со родителите

Од добиените податоци може да забележиме дека 41,7% од родителите се согласуваат со тоа дека воспитувачите имаат позитивен став за потребата од деловна комуникација со родителите; 31,6% потполно се согласуваат; 14,2% воопшто не се согласуваат; 12,5% не можат да се одлучат во однос на ова прашање. Според добиените податоци може да се констатира дека и родителите исто како и воспитувачите имаат позитивен став за потребата од деловно комуницирање меѓусебно.

6. На прашањето, за тоа дали воспитувачот упаѓа во збор и не се воздржува од коментари додека тие зборуваат, ги добиме следниве резултати:

Табела бр. 30: Одговори на родителите за тоа дали воспитувачот упаѓа во збор и не се воздржува од коментари додека родителите зборуваат

Родители		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	63	52,50
	Не се согласувам	30	25,00
	Не можам да се одлучам	17	14,20
	Се согласувам	7	5,80
	Потполно се согласувам	3	2,50
	Вкупно	120	100,00



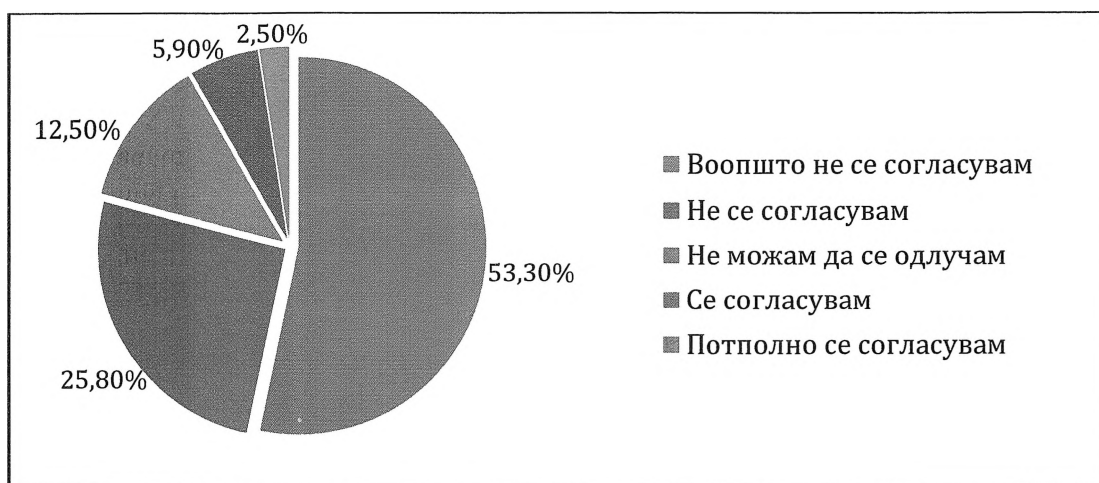
Слика бр. 28: Одговори на родителите за тоа дали воспитувачот упаѓа во збор и не се воздржува од коментари додека родителите зборуваат

Од добиените податоци може да забележиме дека 52,5% од родителите, воопшто не се согласуваат со тоа дека воспитувачот упаѓа во збор и не се воздржува од коментари додека тие зборуваат; 25% не се согласуваат; 14,3% не можат да се одлучат; 5,8% се согласуваат; 2,5% потполно се согласуваат со ова. Можеме да констатираме дека според мислењата на испитаните родители, воспитувачите се добри слушатели и не упаѓаат во збор, што е многу важно во деловното комуницирање.

7. На прашањето за тоа дека често се случува воспитувачот погрешно да ја процени пораката, која сакате да му ја пренесете во комуницирањето, ги добивме следните резултати:

Табела бр. 31: Одговори на родителите во однос на тоа дека често се случува воспитувачот погрешно да ја процени пораката, која сакате да му ја пренесете во комуницирањето

Родители		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	64	53,30
	Не се согласувам	31	25,80
	Не можам да се одлучам	15	12,50
	Се согласувам	7	5,90
	Потполно се согласувам	3	2,50
	Вкупно	120	100,00



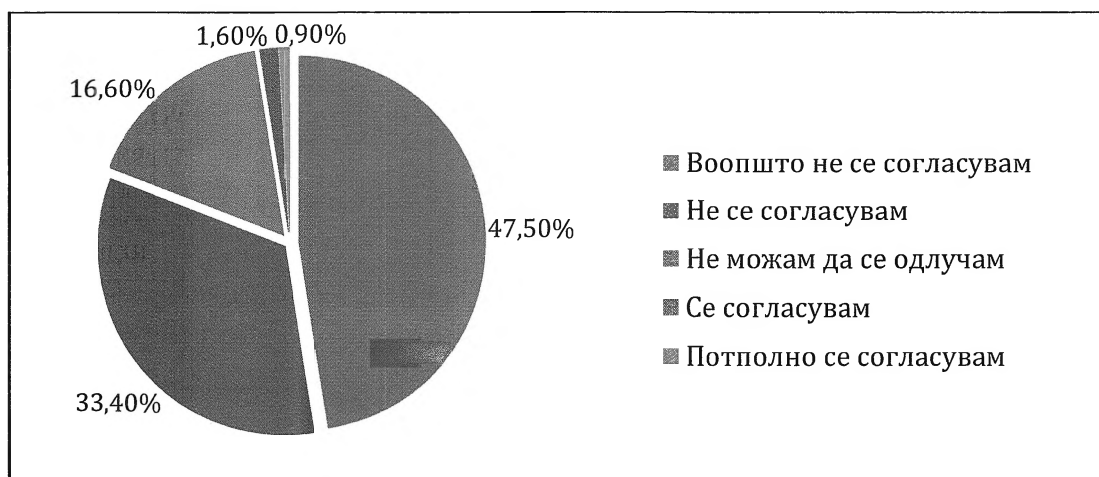
Слика бр. 29: Одговори на родителите во однос на тоа дека често се случува воспитувачот погрешно да ја процени пораката, која сакате да му ја пренесете во комуницирањето

Од добиените резултати, може да забележиме дека 53,3% од родителите, воопшто не се согласуваат со тоа дека на воспитувачот често му се случува погрешно да ја процени пораката, која родителите сакаат да му ја пренесат во комуницирањето; 25,8% не се согласуваат; 12,5% не можат да се одлучат; 12,5% не можат да се одлучат; 5,9% се согласуваат; 2,5% потполно се согласуваат. Според ова, може да констатираме дека според испитаните родители, воспитувачите не ја проценуваат погрешно пораката која тие сакаат да му ја испратат, а истото мислење го делат и воспитувачите.

8. На прашањето, во однос на тоа дали кога комуницирате воспитувачот не ве гледа во очи, туку обрнува повеќе внимание на предметите околу себе, ги добивме следните резултати:

Табела бр. 32: Одговори на родителите, за тоа дали кога комуницирате воспитувачот не ве гледа во очи, туку обрнува повеќе внимание на предметите околу себе

Родители		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	57	47,50
	Не се согласувам	40	33,40
	Не можам да се одлучам	20	16,60
	Се согласувам	2	1,60
	Потполно се согласувам	1	0,90
	Вкупно	120	100,00



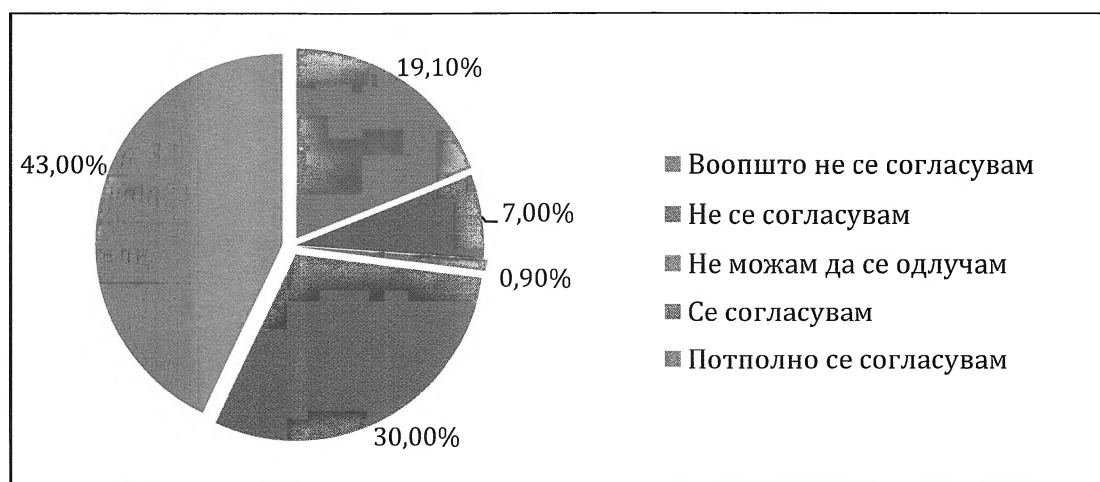
Слика бр. 30: Одговори на родителите, за тоа дали кога комуницираат, воспитувачот не ги гледа во очи, туку обрнува повеќе внимание на предметите околу себе

Од добиените одговори, може да се забележи дека 47,5% од родителите што се анкетирани, не се согласуваат со тоа дека додека комуницираат со воспитувачот, тој не ги гледа во очи туку обрнува повеќе внимание на предметите околу себе; 33,4% не се согласуваат; 16,6% не можат да се одлучат; 1,6% се согласуваат; 0,9% потполно се согласуваат со ова прашање. Од овие податоци може да кажеме дека според ставовите на родителите, воспитувачите се насочени кон нив додека комуницираат, ги гледаат во очи, што го покажува нивниот интерес и насоченост спрема тоа за кое што зборуваат родителите.

9. На прашањето, во однос на тоа дали лесно ја разбирате содржината на пораката која ви ја пренесува воспитувачот, ги добивме следните резултати:

Табела бр. 33: Одговори на родителите, во однос на тоа дали лесно ја разбираат содржината на пораката која ја пренесува воспитувачот

Родители		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	23	19,10
	Не се согласувам	8	7,00
	Не можам да се одлучам	1	0,90
	Се согласувам	36	30,00
	Потполно се согласувам	52	43,00
	Вкупно	120	100,00



Слика бр. 31: Одговори на родителите, во однос на тоа дали лесно ја разбираат содржината на пораката која ја пренесува воспитувачот

Од добиените податоци може да се забележи дека 43% од родителите потполно се согласуваат со тоа дека лесно ја разбираат содржината на пораката која им ја пренесуваат воспитувачите; 30% се согласуваат; 19,1% воопшто не се согласуваат; 7% не се согласуваат, 0,9% не можат да се одлучат. Од овие одговори може да констатираме дека и родителите исто како и воспитувачите се согласуваат со тоа дека ги разбираат лесно содржините на пораките кои си ги пренесуваат меѓусебно во деловното комуницирање.

10. На прашањето, дека постои разлика во деловното комуницирање помеѓу родителите и воспитувачите со различно работно искуство, ги добивме следните резултати:

Табела бр. 34: Одговори на родителите во однос на тоа дека постои разлика во деловното комуницирање помеѓу родителите и воспитувачите со различно работно искуство.

Категории на одговори	Родители корисници од 0 до 1 г.		Родители корисници од 1 до 3 г.		Родители корисници од 3 до 5 г.		Вкупно	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Воопшто не се согласувам	/	/	8	32,00	35	40,22	43	35,83
Не се согласувам	4	50,00	5	20,00	9	10,35	18	15,00
Не можам да се одлучам	/	/	4	16,00	15	17,25	19	15,83
Се согласувам	2	25,00	4	16,00	18	20,68	24	20,00
Потполно се согласувам	2	25,00	4	16,00	10	11,49	16	13,34
Вкупно	8	6,60	25	20,83	87	72,50	120	100,00

Од добиените добиените одговори, може да се забележи дека од вкупно 8 родители корисници на услуги од 0-1 год, 4 одговориле не се согласувам, 2 се согласувам, 2 потполно се согласува; од 25 анкетирани родители корисници од 1-3 год., 8 воопшто не се согласуваат; 5 не се согласуваат; 4 не можат да се одлучат; 4 се согласуваат; 4 потполно се согласуваат; од 87 родители анкетирани корисници од 3-5 год., 35 воопшто не се согласуваат; 9 не се согласуваат; 15 не можат да се одлучат; 18 се согласуваат; 10 потполно се согласуваат. Од наведените податоци може да се забележи дека најголем процент од анкетирани родители (35,83) сметаат дека не постои разлика воопшто не се согласуваат, 15% не се согласуваат, 20% се согласуваат, 15,83% не можат да се одлучат, 13,34% потполно се согласуваат за ова прашање. Меѓутоа, меѓу родителите корисници на услугите не постои разлика за искажаното мислење во врска со ова прашање и воспитувачите со различно работно искуство.

11. На прашањето дали постојат разлики во ставовите и мислењето кај родителите со различна возраст вов рска со деловното комуницирање со воспитувачот, ги добивме следните резултати:

Табела бр. 35: Одговори на родителите во однос на тоа дека постојат разлики во ставовите и мислењата на родителите со различна возраст за деловното комуницирање со воспитувачите.

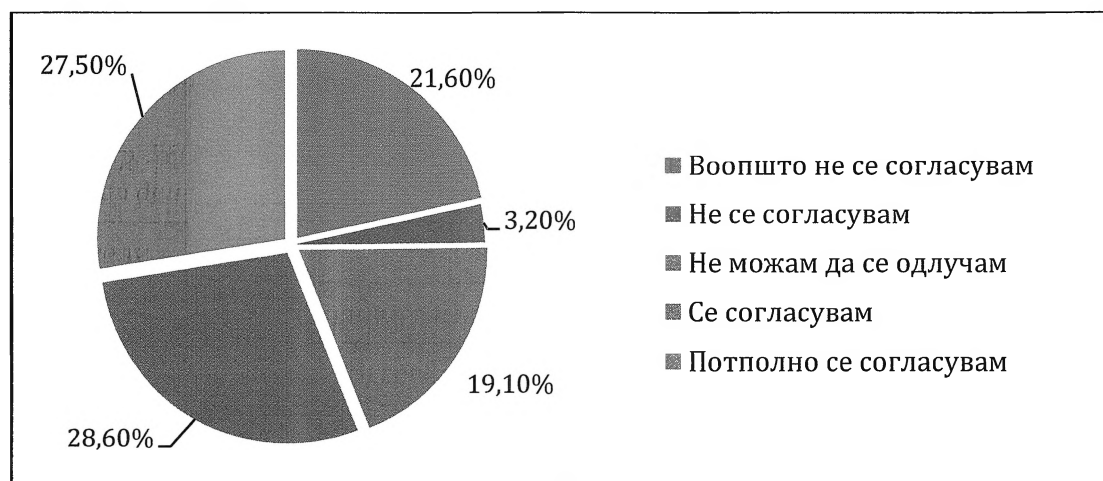
Категории на одговори	Помалку од 35 г.		Возраст од 35 до 45г.		Возраст над 45г		Вкупно	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Воопшто не се согласувам	18	32,75	16	33,30	3	17,64	37	30,00
Не се согласувам	6	10,90	8	16,60	2	11,76	16	14,00
Не можам да се одлучам	14	25,45	10	20,83	5	29,41	29	24,00
Се согласувам	11	20,00	13	27,08	6	35,29	30	25,00
Потполно се согласувам	6	10,90	1	2,08	1	5,80	8	7,00
Вкупно	55	45,83	48	40,00	17	14,16	120	100,00

Според добиените податоци, може да се забележи дека најголем процент од анкетираниите родители, помалку од 35 год., се 55 од кои 18 воопшто не се согласуваат; 14 не можат да се одлучат; 11 се согласуваат; 6 не се согласуваат; 6 потполно се согласуваат; од 35-45 год. анкетирани 48 родители од кои 16 воопшто не се согласуваат; 13 се согласуваат, 10 не можат да се одлучат; 8 не се согласуваат; 1 потполно се согласува. Според овие податоци можеме да констатираме дека од анкетираниите родители 30% воопшто не се согласуваат; 25% се согласуваат; 24% не можат да се одлучат, 14% не се согласуваат, 7% потполно се согласуваат по однос на ова прашање. Меѓутоа, меѓу воспитувачите со различно искуство и родителите ставовите се разликуваат.

12. На прашањето, во однос на тоа дали со помош на поранешното искуство донесуваат некоја одлука на работното место, ги добивме следните резултати:

Табела бр. 36: Одговори на родителите, за тоа дали со помош на поранешното искуство донесуваат некоја одлука на работното место

Родители		f	%
Категории на одговори	Воопшто не се согласувам	26	21,60
	Не се согласувам	4	3,20
	Не можам да се одлучам	23	19,10
	Се согласувам	34	28,60
	Потполно се согласувам	33	27,50
	Вкупно	120	100,00



Слика бр. 32: Одговори на родителите за тоа дали со помош на поранешното искуство донесуваат некоја одлука на работното место

Од добиените податоци, може да се забележи дека 28,6% се согласуваат со тоа дека со помош на поранешното искуство донесуваат некоја одлука на работното место; 27,5% потполно се согласуваат; 21,6% воопшто не се согласуваат; 19,1% не можат да се одлучат; 3,2% не се согласуваат. Според овие одговори можеме да кажеме дека родителите се потпираат на поранешното стекнато искуство кога станува збор за донесување на некоја одлука на работното место.

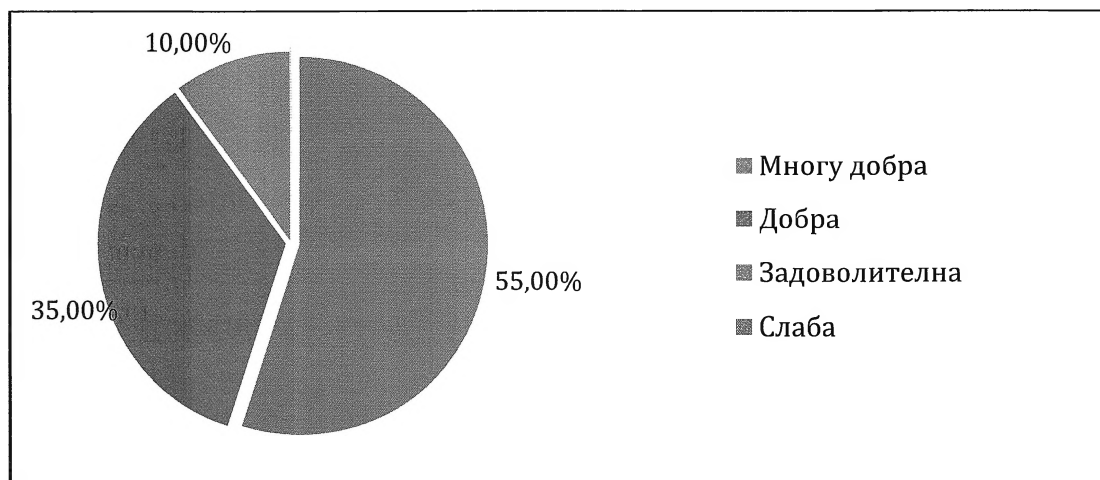
13. На прашањето, каква е според нивно мислење комуникацијата помеѓу родителите и воспитувачите, беа понудени следните категории на одговори:

- а) Многу добра                      в) Задоволителна  
 б) Добра                                г) Слаба

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 37: Одговори на родителите за тоа каква е според нивно мислење комуникацијата помеѓу нив и воспитувачите.

Родители		f	%
Категории на одговори	Многу добра	66	55,00
	Добра	42	35,00
	Задоволителна	12	10,00
	Слаба	/	/
	Вкупно	120	100,00



Слика бр. 35: Одговори на родителите за тоа каква е според нивно мислење комуникацијата помеѓу нив и воспитувачите

Од добиените податоци, може да се забележи дека 55% од вкупниот број на анкетирани родители, сметаат дека комуникацијата помеѓу нив и воспитувачите е многу добра; 35% добра; 10% одговориле дека е задоволителна. Кај воспитувачите поголем процент одговориле дека остваруваат добра комуникација меѓусебно, додека голем процент од родителите сметаат дека комуникацијата со воспитувачите е многу добра.

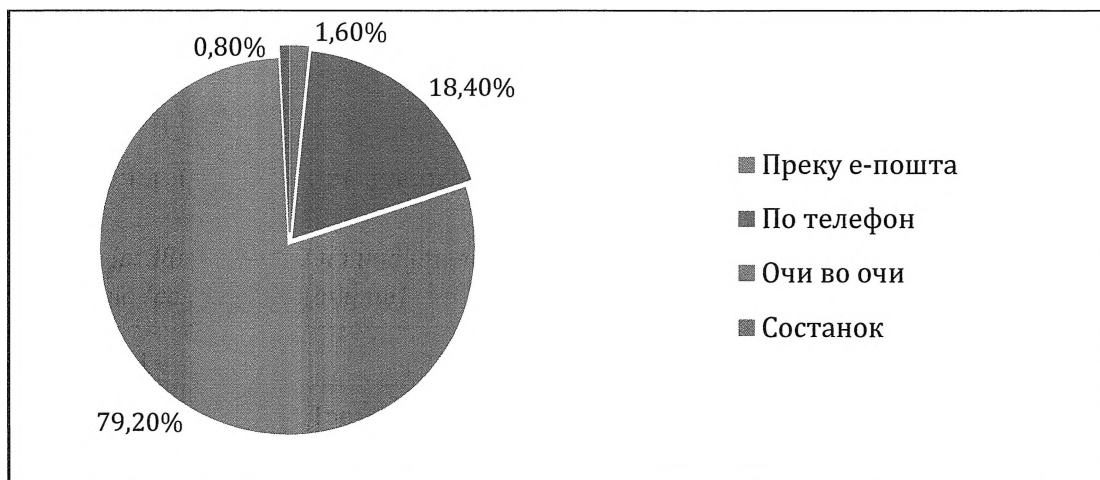
14. На прашањето, за тоа, на каков начин најчесто комуницираат со воспитувачите, беа понудени следните категории на одговори:

- а) преку е-пошта                      в)очи во очи  
 б) по телефон                          г) состанок

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 38: Одговори на родителите за тоа на каков начин комуницираат меѓусебно (со воспитувачите)

Родители		f	%
Категории на одговори	Преку е-пошта	2	1,60
	По телефон	22	18,40
	Очи во очи	95	79,20
	Состанок	1	0,80
	Вкупно	120	100,00



Слика бр. 34: Одговори на родителите, за тоа на каков начин комуницираат со воспитувачите

Според добиените одговори на родителите, 79,2% одговориле дека со воспитувачите комуницираат очи во очи; 18,4% по телефон; 1,6% преку е-пошта; 0,8% на состанок. Можеме да кажеме дека воспитувачите и родителите го делат мислењето, се усогласени во своите одговори, дека најчесто нивната деловна комуникација се одвива очи во очи т.е. лично.

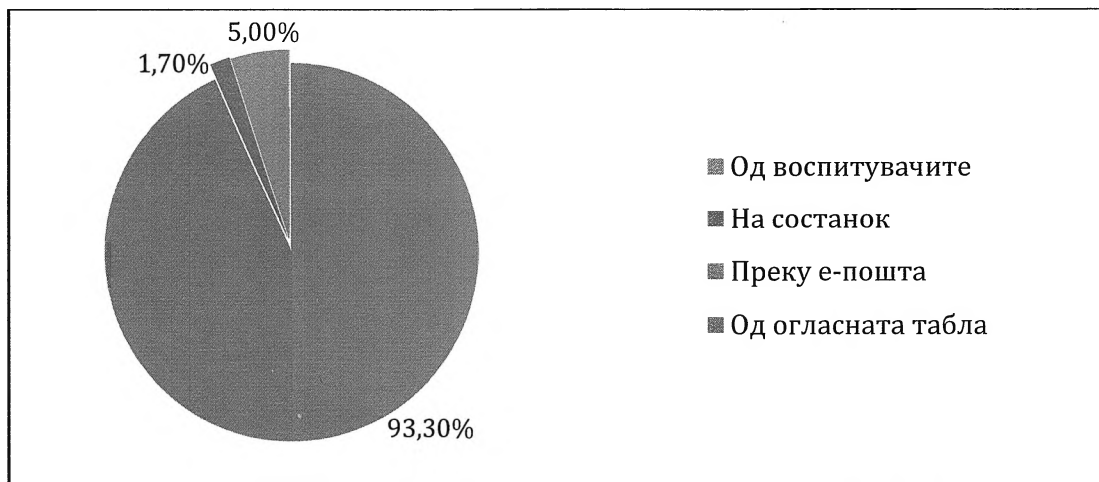
15. На прашањето, од кого најмногу ги примаат потребните информации, беа понудени следните категории на одговори:

- а) од воспитувачите                      в) преку е-пошта  
 б) на состанок                              г) од огласна табла

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 39: Одговори на родителите во однос на тоа од кого најмногу ги примаат потребните информации.

Родители		f	%
Категории на одговори	Од воспитувачите	112	93,30
	На состанок	2	1,70
	Преку е-пошта	6	5,0
	Од огласната табла	/	/
	Вкупно	120	100,00



Слика бр. 35: Одговори на родителите, во однос на тоа од кого најмногу ги примаат потребните информации.

Од добиените податоци може да се забележи дека 93,3% од родителите потребните информации ги примаат од воспитувачот; 5% преку е-пошта; 1,7% на состанок. Според одговорите на родителите можеме да констатираме дека тоа што потребните информации ги примаат од воспитувачите, ни покажува на квалитетно деловно комуницирање и меѓусебна соработка.

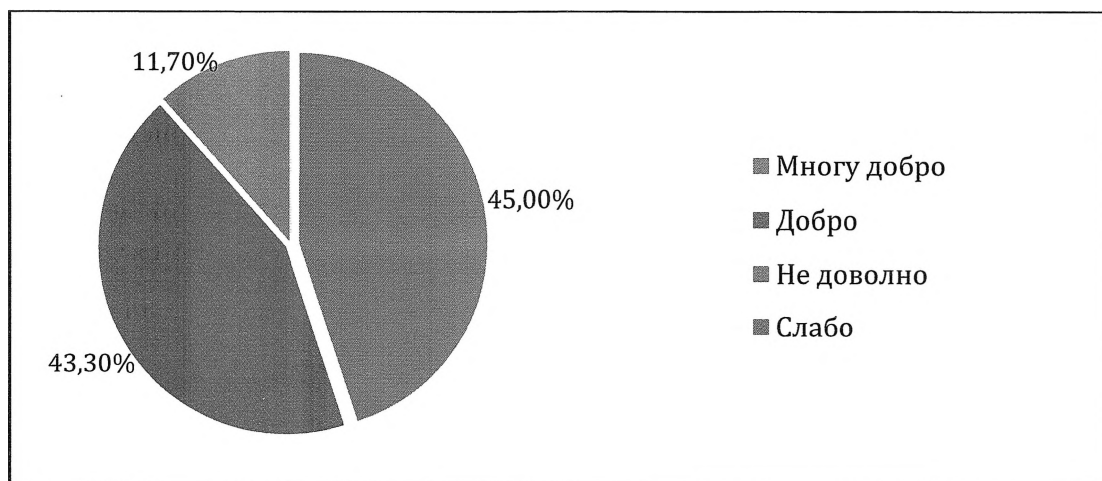
16. На прашањето, дали сте запознаени на каков начин треба да комуницирате за разни ситуации со воспитувачот, беа понудени следните категории на одговори:

- а) многу добро      в) не доволно  
б) добро              г) слабо

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 40: Одговори на родителите, за тоа дали се запознаени на каков начин треба да комуницираат за разни ситуации со воспитувачите

Родители		f	%
Категории на одговори	Многу добро	54	45,00
	Добро	52	43,30
	Не доволно	14	11,70
	Слабо	/	/
	Вкупно	120	100,00



Слика бр. 36: Одговори на родителите, за тоа дали се запознаени на каков начин треба да комуницираат за разни ситуации со воспитувачите

Според дадените податоци, 45% од родителите се многу добро запознаени на каков начин треба да комуницираат со воспитувачите; 43,4% се добро запознаени; 11,7% не доволно се запознаени за тоа на каков начин треба да комуницираат со воспитувачите. Можеме да констатираме дека родителите и воспитувачите се многу добро запознаени на каков начин се должни (треба) треба да комуницираат меѓусебно, а тоа ни укажува дека обрнуваат внимание на потребата од деловно комуницирање.

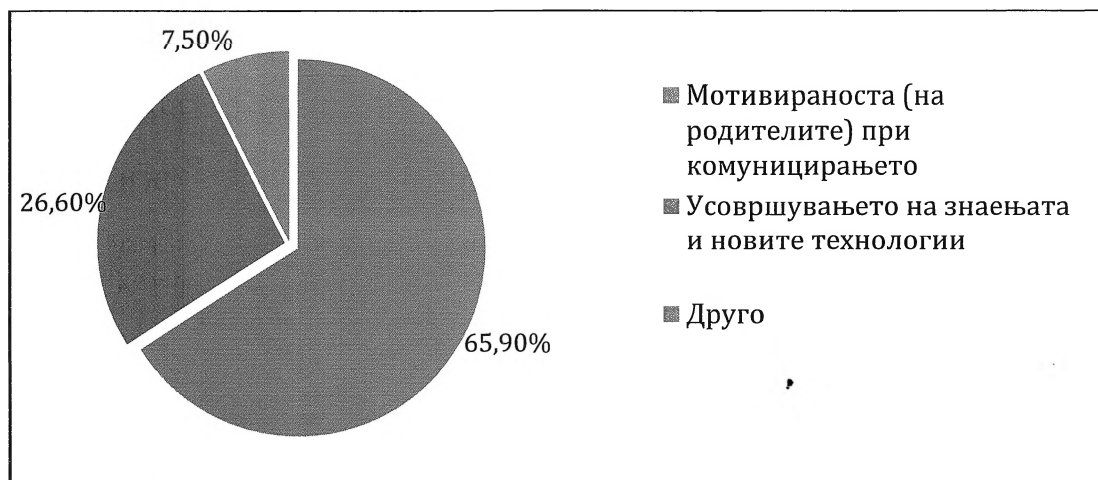
17. На прашањето за тоа кој предлог би го навеле за подобро деловно комуницирање со воспитувачот, беа дадени следните категории на одговори:

- а) Мотивираноста (на родителите) при комуницирањето
- б) Усовршувањето на знаењата и новите технологии
- в) Друго

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 41: Одговори на родителите, за тоа кој предлог би го навеле за подобро деловно комуницирање со воспитувачите

Родители		f	%
Категории на одговори	Мотивираноста (на родителите) при комуницирањето	79	65,90
	Усовршувањето на знаењата и новите технологии	32	26,60
	Друго	9	7,50
	Вкупно	120	100,00



Слика бр. 37: Одговори на родителите, за тоа кој предлог би го навеле за подобро деловно комуницирање помеѓу нив и воспитувачите.

Од добиените одговори на родителите може да забележиме дека 65,9% од нив како предлог за подобро деловно комуницирање со воспитувачите ја навеле мотивираноста; 26,6% сметаат дека усовршувањето на знаењата и новите технологии е поважно за подобро деловно комуницирање, а останатите 7,5% навеле друго(средби). Според ова може да се констатира дека за разлика од воспитувачите кои подеднаков процент дадоа за мотивираноста (на родителите) при комуницирањето и усовршувањето на знаењата и новите технологии, родителите сметаат дека мотивираноста е позначајна за подобро деловно комуницирање со воспитувачите.

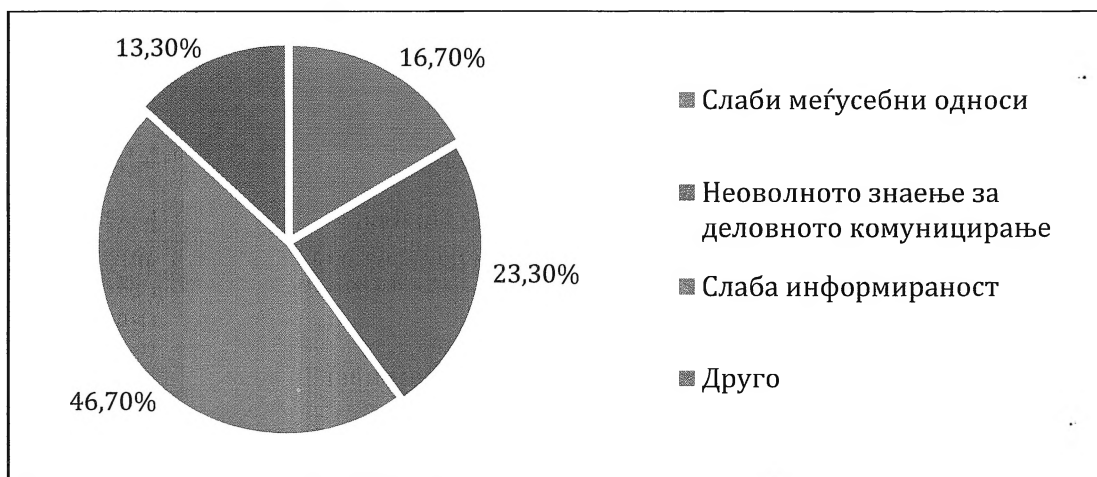
18. На прашањето, што доведува до слаба комуникација помеѓу вас и воспитувачот, беа дадени следните категории на одговори:

- а) Слаби меѓусебни односи
- б) Недоволното знаење за деловното комуницирање
- в) Слаба информираност
- г) Друго

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 42: Одговори на родителите во однос на тоа, што доведува до слаба комуникација помеѓу нив и воспитувачите

Родители		f	%
Категории на одговори	Слаби меѓусебни односи	20	16,70
	Неоволното знаење за деловното комуницирање	28	23,30
	Слаба информираност	56	46,70
	Друго	16	13,30
	Вкупно	120	100,00



Слика бр. 38: Одговори на родителите, во однос на тоа што доведува до слаба комуникација помеѓу нив воспитувачите

Од добиените податоци, може да забележиме дека 46,7% од родителите сметаат дека слабата информираност доведува до слаба комуникација меѓу нив и воспитувачите; 23,3% одговориле дека тоа е недоволното знаење за деловното комуницирање; 16,7% сметаат дека е до слабите меѓусебни односи; а 13,3% одговориле со категорија, друго. Според ова, може да констатираме дека родителите сметаат дека слабата информираност, а воспитувачите слаби меѓусебни односи, доведува до меѓусебно слаба комуникација, по што можеме да кажеме дека се става голем акцент на знаењата и потребата за деловна комуникација.



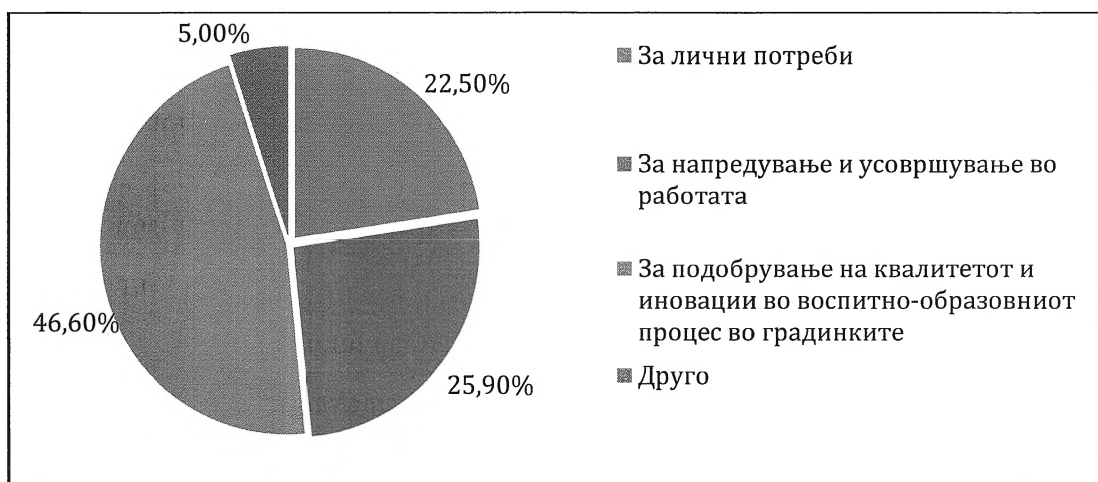
20. На прашањето, за што најчесто деловно комуницирате со воспитувачот, беа дадени следните категории на одговори:

- а) За лични потреби
- б) За напредување и усовршување во работата
- в) За подобрување на квалитетот и иновации во воспитно-образовниот процес во градинките
- г) Друго

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 44: Одговори на родителите во однос на тоа за што најчесто деловно комуницираат со воспитувачите

Родители		f	%
Категории на одговори	За лични потреби	27	22,50
	За напредување и усовршување во работата	31	25,90
	За подобрување на квалитетот и иновации во воспитно-образовниот процес во градинките	56	46,60
	Друго	6	5,00
	Вкупно	120	100,00



Слика бр. 40: Одговори на родителите во однос на тоа за што најчесто деловно комуницирате со воспитувачите

Според добиените податоци, може да забележиме дека 46,6% од родителите најчесто деловно комуницираат со воспитувачите за подобрување на квалитетот и иновациите во воспитно-образовниот процес; 25,9% за напредување и усовршување во работата; 22,5% за лични потреби; 5,0% за друго. Од овие одговори може да се констатира дека исто како воспитувачите така и родителите деловно комуницираат за

подобрување на квалитетот и иновациите во воспитно-образовниот процес во градинките, но исто така и добар процент од нив деловно комуницираат за унапредување и усовршување во работата.

21. На прашањето, според нивно мислење, позитивниот однос воспитувач-родител зависи од, беа дадени следните категории на одговори:

- а) Пријатниот однос со воспитувачот
- б) Разбирање и почитување на личноста на родителот
- в) Добронамерност во критиката

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 45: Одговори на родителите во однос на тоа, според нивно мислење, од што зависи позитивниот однос воспитувач-родител

Родители		f	%
Категории на одговори	Пријатниот однос со воспитувачот	47	39,20
	Разбирање и почитување на личноста на родителот	39	32,50
	Добронамерност во критиката	34	28,30
	Вкупно	120	100,00



Слика бр. 41: Одговори на родителите за тоа како според нивно мислење, позитивниот однос воспитувач-родител зависи од.

Според добиените одговори, 39,3% од анкетираниите родители одговориле дека позитивниот однос воспитувач-родител зависи од пријатниот однос со воспитувачите; 32,5% одговориле дека позитивниот однос воспитувач-родител зависи од разбирање и почитување на личноста

на родителот; 28,3% добринамерност во критиката. Од добиените одговори може да се констатира дека позитивниот однос зависи од пријатниот однос, разбирањето и почитувањето на личноста на воспитувачот – родителот, добронамерноста во критиката е показател за добра деловна комуникација.

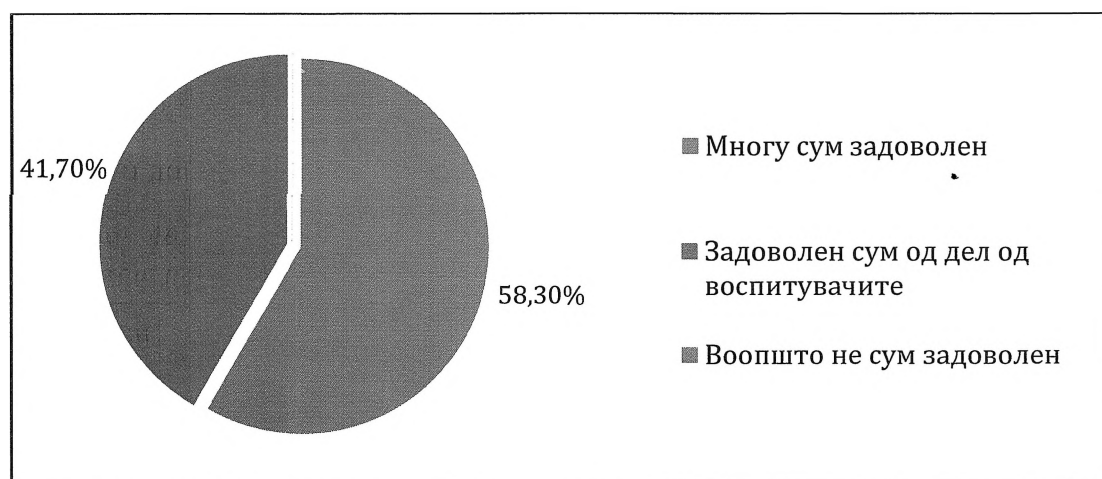
22. На прашањето, колку се задоволни од комуникацијата со воспитувачот, беа дадени следните категории на одговори:

- а) Многу сум задоволен
- б) Задоволен сум од дел од воспитувачите
- в) Воопшто не сум задоволен

Ги добивме следните резултати:

Табела бр. 46: Одговори на родителите, во однос на тоа колку се задоволни од комуникацијата со воспитувачот

Родители		f	%
Категории на одговори	Многу сум задоволен	70	58,30
	Задоволен сум од дел од воспитувачите	50	41,70
	Воопшто не сум задоволен	/	/
	Вкупно	120	100,00



Слика бр. 46: Одговори на родителите во однос на тоа колку се задоволни од комуникацијата со воспитувачот

Од добиените податоци, може да забележиме дека 58,3% од родителите сметаат дека многу се задоволни од комуникацијата со воспитувачите; 41,7% одговориле дека се задоволни од дел од

воспитувачите. Според ова, можеме да констатираме дека воспитувачите и родителите го делат истото мислење во однос на тоа, колку се задоволни од комуникацијата меѓусебна, тшо укажува на обострано задоволство во однос на деловната комуникација воспитувач- воспитувач и воспитувач-родител.

**IV Дел**  
**Заклучни сознанија**  
**и констатации**

## Заклучоци од истражувањето

Добивме податоци од анкетањето на воспитувачите и родителите, кои укажуваат на тоа дека деловната комуникација е неопходна и дека имаат потреба да се усовршуваат и да ги надградуваат своите знаења за деловното комуницирање.

Во овој дел ги коментираме резултатите од анкетањето од аспект на поставените хипотези.

Како **прва** хипотеза во ова истражување беше: Воспитувачите и родителите во градинките имаат позитивни ставови за потребата од усовршување во комуницирањето. Оваа хипотеза е потврдена со добиените резултати од анкетниот прашалник за воспитувачите и за родителите. Од анкетираниите воспитувачи 15% се согласуваат; 15% потполно се согласуваат; 42,5% не можат да се одлучат, дека кај нив постои потреба да се усовршуваат во деловното комуницирање, 30,9% од анкетираниите родители не можат да се одлучат, 26,7% воопшто не се согласуваат со тоа. Значи, тие имаат позитивни ставови за потребата од усовршување во комуницирањето. Хипотезата се потврдува, бидејќи воспитувачите и родителите се со исти ставови и покажуваат интерес за да се надградуваат и усовршуваат во деловното комуницирање.

Како **втора** хипотеза во ова истражување беше: Воспитувачите и родителите имаат позитивен став за потребата од деловното комуницирање во градинките. Оваа хипотеза е потврдена со фактот дека 60% од воспитувачите се согласуваат, 32,5% потполно се согласуваат со тоа, дека воспитувачите имаат позитивен став за потребата од деловното комуницирање. Додека пак 41,7% од анкетираниите родители се согласуваат, 31,6% потполно се согласуваат со тоа дека воспитувачите имаат позитивен став за потребата од деловно комуницирање. Според добиените податоци може да заклучиме дека воспитувачите и родителите имаат исти размислувања и позитивен став кога станува збор за потребата од деловно комуницирање.

Како **трета** хипотеза во ова истражување беше: Постојат разлики во начинот на деловното комуницирање меѓу воспитувачите и воспитувачите, родителите и воспитувачите. Наспроти очекувањата дека воспитувачите во поголем број ќе се изјаснат и согласат со тоа, дека постојат разлики во начинот на комуницирање меѓу нив и родителите, добивме резултати дека 37,5% од воспитувачите не се согласуваат со тоа, а само 27,5% се согласуваат дека меѓу нив постојат разлики во начинот на комуницирање со воспитувачите и родителите; родителите 30% воопшто не се согласуваат, 28,3% не се согласуваат дека постојат разлики во

налинот на комуницирање меѓу нив и воспитувачите. Од овие резултати може да се констатира дека оваа хипотеза не се потврдува.

Како **четврта** хипотеза во ова истражување беше: Постојат недостатоци при размената на информации меѓу воспитувачите, родителите во деловната комуникација. Наспроти очекувањата дека воспитувачите и родителите ќе се согласат со тоа, дека се согледуваат недостатоци во размената на информации помеѓу нив во деловната комуникација, добивме спротивен резултат, 42,5% не се согласуваат, 20% не можат да се одлучат, 17,5% воопшто не се согласуваат, а само 7,5% се согласуваат, 12,5% потполно се согласуваат со тоа дека согледуваат недостатоци во размената на информации помеѓу воспитувач-воспитувач во деловното комуницирање. Слични податоци се добиени и кај родителите, од кои 43,4% воопшто не се согласуваат, 26,6 не се согласуваат, а само 10% се согласуваат, 6,6% потполно се согласуваат, со тоа дека има недостатоци во размената на информации при деловното комуницирање. Од ова може да заклучиме дека најголем процент од воспитувачите и најголем процент од родителите се изјасниле дека не согледуваат недостатоци во размената на информации помеѓу нив, во деловното комуницирање, па затоа може да констатираме дека оваа хипотеза не се потврдува.

Како **петта** хипотеза во ова истражување беше: Воспитувачите ја практикуваат невербалната комуникација во деловното комуницирање. Според добиените податоци, 42,5% од воспитувачите се изјасниле дека не се согласуваат, 17,5% воопшто не се согласуваат со тоа дека се практикува невербална комуникација помеѓу воспитувачите и воспитувачите и родителите, 20% одговориле дека не можат да се одлучат. Кај родителите анкетирани, 35,5% воопшто не се согласуваат, 25% не се согласуваат со тоа дека воспитувачите ја практикуваат невербалната комуникација во деловното комуницирање. Врз основа на овие резултати, може да се констатира дека при деловното комуницирање не се обрнува доволно внимание на невербалната комуникација, па со оглед на тоа оваа хипотеза не се потврдува.

Како **шеста** хипотеза во ова истражување беше: Постојат разлики во деловното комуницирање меѓу воспитувачите со различно работно искуство. Од добиените резултати може да се забележи дека 37,5% од анкетираниите воспитувачи одговориле потполно се согласувам, 22,5% се согласуваат со тоа. Спротивно од ова родителите анкетирани одговориле 35,83% воопшто не се согласуваат, 15% не се согласуваат, додека 20% се согласуваат со тоа. Овие податоци покажуваат дека најголем процент од воспитувачите анкетирани искажале мислење дека постои разлика во деловното комуницирање меѓу воспитувачите и воспитувачите со

различно работно искуство, во врска со ова прашање. Не постои разлика во искажаното мислење меѓу воспитувачите со различно работно искуство.

Овие податоци покажуваат дека најголем процент од анкетираниите воспитувачи го делат мислењето. Овие добиени резултати ја потврдуваат наведена та хипотеза, дека постојат разлики во деловното комуницирање меѓу воспитувачите – воспитувачи со различно работно искуство.

Како **седма** хипотеза во ова истражување беше: Постојат разлики во ставовите и мислењата на воспитувачите со различна возраст за деловното комуницирање со родителите. Од добиените податоци секонстатира дека 35,83% од анкетираниите родители се изјасниле воопшто не се согласуваат, 15% не се согласуваат, додека 15,83% не можат да се одлучат; 20% се согласуваат, 13,34% потполно се согласуваат во однос на ова прашање. Врз основа на овие податоци може да се констатира – заклучи дека оваа хипотеза не се потврдува.

Како **осма** хипотеза во ова истражување беше: Воспитувачите и родителите во градинките имаат позитивно мислење во врска со нивното деловно комуницирање. Според добиените податоци од анкетираниите воспитувачи 37% одговориле дека комуникацијата е многу добра, 52,5% добра. Додека пак од вкупниот број на анкетирани родители, 55% одговориле дека комуникацијата е многу добра, 35% одговориле дека е добра, само 10% дека е задоволителна. Од овие резултати може да се заклучи дека се потврдува оваа хипотеза.

Како **деветта** хипотеза во ова истражување беше: Воспитувачите и родителите во градинките имаат исти потреби за деловно комуницирање. Во врска со оваа хипотеза се констатира дека 62,5% најчесто деловно комуницираат воспитувачите со воспитувачите за подобрување на квалитетот и иновации во воспитно-образовниот процес во градинките, 27,5% за напредување и усовршување во работата. Исто така, и родителите се изјасниле дека деловно комуницираат со воспитувачите 46,6% за подобрување на квалитетот и иновации во воспитно-образовниот процес во градинките, 25,9% за напредување и усовршување во работата, 22,5% одговориле дека комуницираат за лични потреби а само 5% од родителите го дале одговорот друго. Од овие резултати може да се заклучи дека тие ја потврдуваат хипотезата дека воспитувачите и родителите меѓусебно деловно комуницираат, главно за исти потреби.

Според констатациите и основните сознанија до кои дојдовме во проучувањето на деловната комуникација помеѓу воспитувачи-воспитувачи и воспитувачи-родители во градинките, можеме дакажеме дека тие ја разбираат и применуваат деловната комуникација како процес во градинките кој придонесува за тимска работа, што им овозможува заедничко решавање на работните задачи и цели.

Од испитувањето на ставовите и мислењата на воспитувачите за деловното комуницирање со воспитувачите во градинките се констатира дека воспитувачите:

- ги применуваат и поседуваат комуникациските вештини во пракса за планирање, организирање, водење, истражување и евалвација; и имаат потреба да се усовршуваат во деловното комуницирање;

- согледуваат дека постои разлика во начинот на деловно комуницирање кај воспитувачите со различно работно искуство и различна хронолошка возраст;

- за подобро деловно комуницирање сметаат дека е важно усовршувањето на знаењата и новите технологии, и дека до слаба комуникација доведува недоволното знаење за деловното комуницирање;

- деловно комуницираат и се залагаат за подобрување на квалитетот и иновации во воспитно-образовниот процес во градинките;

- не ја практикуваат невербалната комуникација, постои голема потреба да ги усовршуваат изразните средства на невербалната комуникација, како и да се усовршуваат во деловното комуницирање.

Од испитувањето на ставовите и мислењата на родителите за деловното комуницирање со воспитувачите во градинките, се констатира дека родителите:

- сметаат дека воспитувачот правилно ја проценува пораката која му ја пренесуваат при комуницирањето, како и тоа дека е добар слушател и не упаѓа во збор;

- со помош на поранешното искуство и со користењето на меморијата ги разбираат пораките и донесуваат одлука (еволуативна комуникациска функција);

- исто како и воспитувачите, така и родителите сметаат дека постои разлика во начинот на деловно комуницирање кај воспитувачите и родителите со различна хронолошка возраст и со различно работно искуство (корисници на услуги);

- не ја практикуваат невербалната комуникација и кај нив постои голема потреба да ги усовршуваат изразните средства на невербална комуникација, како и да се усовршуваат во деловното комуницирање;

- потребните информации најмногу ги примаат од воспитувачот, сметаат дека за подобра комуникација е важна мотивираноста на вработените при деловното комуницирање;

- како предлог за подобрување на деловната комуникација го сугерираат организирањето, повеќе средби, прошетки воспитувач-родител-дете, обука во деловното комуницирање, каде што ќе се надградуваат

и усовршуваат во деловната комуникација со воспитувачите во градинката.

Од добиените податоци врз основа на изнесените теоретски сознанија од истражувањето за деловната комуникација меѓу воспитувачите и родителите во градинките, како предлози и сугестии за подобрување на квалитетот и усовршување во деловната комуникација ќе наведеме дека треба воспитувачите да обрнат поголемо внимание на невербалната комуникација, да се усовршат во разбирањето на гестовите и мимиките, да користат литература за проучување на говорот на телото и толкување на симболите, со што би се надградиле и би биле успешни во деловното комуницирање со воспитувачите – родителите. Раководното лице како успешен менаџер во воспитно-образовниот процес, (доколку е стручен за истото), треба да ги поттикнува, насочува и мотивира вработените во деловното комуницирање, неправедно раздор со сентиментални одлуки, да делува мудро со толеранција а не деспотовски и со таторство кое би рефлектирало раздор а не сплотеност кај вработените. Од воспитувачите да бара одредена комуникативна компетентност, што значи способност за воспоставување и за одржување контакти со други луѓе во педагошкото општење. Треба да ја усвојат умешноста да влезат во улога на другиот субјект во комуникацијата и да ја развијат способноста за емоционална идентификација и емпатија, да се здобијат со знаења и искуство за правилна оцена и решавање на конфликтите што се јавуваат при деловното комуницирање. Да се поработи на тоа, при пренесувањето на пораката, внимателно да се избере другарско-пријателски однос, таа да биде повеќе советодавна спроти наметната тероризирана. Со поголем резпект и почит во меѓусебните односи помеѓу воспитувач-воспитувач (вработени), родители, би бил и клучот за успешна креативност и иновативност во воспитно-образовно работење во градинките.

## Користена литература

1. Vasilevska–Sodzievska, (1979). Kontinuiranost vospitno–obrazovnog procesa i povezivanje predškolske ustanove i osnovne škole, Predškolsko dete br. 4
2. Vasic, S. (1990). Kultura govorne komunikacije, Beograd: Prosveta
3. Цветкович, Р. (1987). Остварување комуникације у процесу наставе и учења, Сп. Наставе и воспитање, Београд бр. 1–2
4. Furlan, I. (1967). Уčenje као комуникација, PKZ Zagreb
5. Цветанович, В. (2001). Питања у интерактивном комуницирању, Сп. Директор школе Београд бр. 1
6. Салџиевска, С. (1988). Четириесет години предучилишна воспитание и образование во СР Македонија, Скопје: Заедница на предучилишни организации на СРМ
7. Rot, N. (1995). Znakovi i značenja, Verbalna i neverbalna komunikacija, Beograd: Nolit
8. Stefanović, M. (2001). Didaktika, Rijeka: Express digitalni tisak
9. Todorović, A. (1974). Sociologija masovnih komunikacija: predmet i odnos prema drugim sociološkim disciplinama, Niš: Gradina
10. Robinson, D. (2000). Poslovni bonton, Beograd: Grmec
11. Reardon, K.K. (1988). Interpersonalna komunikacija, Zagreb: Alinea
12. Рот, Н. (1982), Знакови и значење, НОЛИТ, Београд
13. Potkonjak, N. (1982). Metodološki problem sistemnih proučavanja u pedagogiji, Beograd: Nastava i vaspitanje
14. Potkonjak, N. Đorđević, J. (1988). Pedagogija, Beograd: Zavod za udbenike i nastavna sredstva
15. Pesić, M. (1987). Urednovanje predškolskih vaspitnih programa, Beograd: Zavod za udbenike i nastavna sredstva
16. Работна група: Каранџиска, С., Самарџиска–Панова, Љ. Шеху, Ф., Дамовска, Л. (2005). Програма и развој на предучилиното воспитание и образование., Скопје: Министерство за труд и социјална политика
17. Програма за воспитно–образовна дејност во предучилишното воспитание и образование (1982) Скопје: Републички СИЗ за унапредување на воспитанието и образованието
18. Програма за воспитно–образовна работа во детските градинки. (1969) Скопје: Републички завод за унапредување на школството
19. Ријаџе, Inhelder, B. (1986). Intelektualni razvoj deteta. Beograd: Zavod za udbenike i nastavna sredstva
20. Поленакоскиќ, М. (1991). Пословна комуникологија, Загреб: НИП „Алинеа“

21. Пранговска, Л. (1998). Деловно однесување: култура, комуникација, однесување, Охрид: Факултет за туризам и угостителство, центар за научно-истражувачка работа
22. Neill, S. (1994). Neverbalna komunikacija u razredu. Educa, Zagreb
23. Pease, A. (1991). Govor tijela. Ljubljana, Zagreb: Založba Mladinka knjiga
24. Pedagoška enciklopedija I i II (1989). Zagreb: Školska knjiga
25. Петковски, К. (2000). Водството и ефективната комуникација, Битола: „Киро Дандаро“
26. Петковски, К., Алексова, М. (2004). Водење на динамично училиште, Скопје: Биро за развој на образованието
27. Петковски, К., Јанкуловска, П. (2006). Деловно комуницирање – уметност во комуникацијата, Битола: „Киро Дандаро“
28. Марковиќ, М. (2000). Пословна комуникација, Београд: Клио
29. Марковиќ, М. (2003). Пословна комуникација са пословним бонтоном. Београд: КПИО
30. Martinčić, T. (1994). Posmoderna, svakidašnjica, komunikacija. Opatija: Naklada Benja
31. Mijatović A. (2000). Leksikon temeljnih pedagoških pojmova. Zagreb: EDIP
32. Мицковиќ, Н. (1992). Современи текови на научно истражувачката работа во педагогијата. Скопје: Просветно дело
33. Mozina, S. et. al. (1998). Poslovno komunicirawe. Maribor: MA'TISK
34. Mužić, V. (1976). Odgojno-obrazovna komunikacija, (1946–1976–2006), Pedagoški rad, Zagreb br. 9–10
35. Mandić-Ševkušić, S. (1991). Oblici verbalne komunikacija između učitelja i učenika, Zbornik 23, Instituta za pedagoška istraživanja
36. Marjanović, S. (1973). Teoriska i praktična pitanja obrazovanja predškolske dece, Beograd: Predškolsko dete br. 4
37. Лешковски, И. (2002). Педагошки речник, Скопје: Вековишнина
38. Ljubljanska, A.A. (1966). Razgovori s vaspitačem o razvitku deteta, Beograd: naučna knjiga
39. Концепција за дестгодишно основно воспитание и образование (2007), Скопје: МОН, Биро за развој на образованието
40. Коменов, Е. (1982). Eksperimentalni program za rano obrazovanje, Beograd: Zavod za udbenike i nastavna sredstva
41. Каменов, Е. (1993). Перспективе образовања васпитача, Зборник, Нови Сад: Виша школа за образовање васпитача, стр. 33-42
42. Каменов, Е. (1995). Модел основа програма воспитно образовног рада са предшколском децом. Нови Сад: отсек за педагогију, филозофски факултет.
43. Каменов, Е. (1988). Предучилишна педагогија 1 и2, Скопје: Просветно дело
44. Каменов, Е., Петров, Н. (1986). Методика на воспитно-образовната работа со децата од предучилишна возраст, Скопје: Просветно дело

45. Камберски, К. (1994). Од буквар до универзитет, Скопје: Просветно дело
46. Алексовски, С., Цветановиќ, В. (2002). Култура на општење во педагошката и во деловната комуникација, Штип: Педагошки факултет
47. Ангелоска-Галевска, Н., (1998). Квалитативни истражувања во воспитанието и образованието, Битола: „Киро Дандаро“
48. Арсовска, Т. (1995). Како до успешни деловни разговори, Скопје: Феникс
49. Banjamin, M. (1999). Efikasna poslovna komunikacija, Beograd: Želnici
50. Berner, Č. (1996). Majstorstvo komuniciranja, Beograd: Dijada
51. Bratanić, M. (1993). Mikropedagogija-interakcisko komunikaciski aspekti odgoja, Zagreb: Školska knjiga
52. Буркарт, Р. (2000). Наука за комуникацијата, ПИК, Велико Търново
53. Vognar, L., Matijević, M. (1993). Didaktika, Zagreb: Školska knjiga
54. Камберски, К. (2000). Предучилишно и основно воспитание и образование (развој, состојба и перспективи), Скопје: Филозофски факултет
55. Janićijević, J. (2000). Komunikacija i kultura, Novi Sad: IK Zorana Stojanovića
56. Јакимов, С. (1981). Утицај неких вредносних ориентација у васпитно образовним организацијама. Настава и воспитање
57. Zarogožec Elkonjin (1968). Psihologija predškolskog deteta, Beograd: Naučna knjiga
58. Закон за установите за предучилишно воспитание, Службен весник на НРМ, бр. 23/59
59. Закон за предучилишно и основно воспитание и образование. (1983). Службен весник на Р. Македонија, бр. 19/83
60. Ѓиниќ, Е. (1978). Nauka o komuniciranju, Beograd: Savremena administracija
61. Dotlić, L. (1989). Neki metodički postupci za razvijanje uspešne komunikacije, Novi Sad: Pedagoška stvarnost
62. Дамовска, Л. (2001). Компатибилноста на предучилишното со основното воспитание и образование, Скопје: Круг ДОО
63. Дамовска, Л. (1997). Хуманистичка тенденција – основа за иновирање и трансформирање на потсистемот на предучилишното воспитание и образование, Скопје: Годишен зборник на филозофски факултет. Книга 24(50)
64. Виготски, П.С. (1988). Говор и мислење, Книга 1 (избор), Скопје: Просветно дело
65. Николовска, В. (2012). Култура на изразувањето, Скопје: Национална и универзитетска библиотека „Св. Климент Охридски“, министерство за култура на Република Македонија
66. Доц. д-р Розалина Попова-Коскарова. (2002). Интелектуалното воспитание во современата педагошка теорија и практика, Скопје: Инвест трејд
67. Д-р Лена Дамовска (2001). Компатибилноста на предучилишното со основното воспитание и образование, Скопје: Европа 92, Круг ДОО

68. Министерство за образование и наука на Република Македонија (2004). Национална програма за развој на образованието во Република Македонија 2005–2015, Скопје: Народна и универзитетска библиотека „Св. Климент Охридски“
69. Шарп–Роџерс–Прис. (2010). Дизајн на интеракција: после интеракцијата човек–компјутер, Скопје: Арс Ламина
70. Д-р Никола П., м-р. Владимир, М. (2000). Говорна игрална во воспитно–образовното подрачје ЗПОС за деца од предучилишна возраст, Битола: Биангл
71. Д-р Сузана Џамтоска–Здравковска. (2012). Комуникацијата во јавната администрација, Скопје: Македонска реч
72. Томас Л. Минс. (2012). Деловна комуникација, Скопје: Арс Ламина ДОО
73. Кристијан Белон, Ксавиер Мино. (2003). Комуникације, Скопје: Лотос
74. Д-р Никола Петров, м-р. Владимир Михајловски. (1996). Методика по развој и култура на говорот со практикум, Битола, Биангл
75. Просветно дело. (2011). Нови поставки на современото образование, Скопје: Просветно дело
76. Наташа Ангелоска–Галевска. (1998). Квалитативни истражувања во воспитанието и образованието, Битола: „Киро Дандаро“
77. Јелица Николовска. (2007). Педагошко–методички истражувања и погледи, Скопје: Матица Македонска
78. Д-р Лена Алабашивска–Дамовска. (2012) Нови практики во детските градинки, Скопје: Темпора Веритас
79. М-р. Алабашовска–Дамовска Лена. (1995). Играта и нејзиното ограничување во предучилишните установи, Скопје: Догер
80. М-р. наташа Ангеловска. (1994). Креативноста на децата во предучилишните установи, Битола: „Киро Дандаро“
81. Министерство за труд и социјална политика (2009). Стандарди за рано учење и развој кај деца од 0 до 6 год., Скопје
82. Камберски, К. (2000). Предучилишното и основното воспитание и образование во Република Македонија, Скопје
83. Министерство за труд и социјална политика. (2013). Закон за заштита на децата, Скопје
84. Министерство за труд и социјална политика и Биро за развој на образованието. (2007). основна програма за воспитно–образовна работа со деца од предучилишна возраст во јавните детски градинки, Скопје
85. Vujčić, V. (1983). Pedagogija i odgoj, Zagreb
86. Silov, M. (2003). Pedagogija, velika Gorica
87. Pavlovski, T., Pavlović–Breneselović, D. (2000). Timski rad i vaspitnoj praksi, Beogra
88. Miljak, A. (1990). Odgojno–obrazovna funkcija predškolskih ustanova, Zagreb

89. Маринковић, С. (1995). Неки покушаји трансформације дјечјих вртића у отворени васпитни систем, Београд
90. Јовановска, М.П., Петров, Н., Стевановић, М. (2004). Креативно вођење у вртићу и школи, Тузла
91. Петровиќ, З.С. (1998). Сарадња породице и вртича, Лесковац
92. Каменов, Е. Петров, Н. (1986). Методика на воспитно–образовната работа со децата од предучилишна возраст, Скопје
93. Котева–Мојсовска, Т. (2006). Семејното воспитание и социјалното однесување на децата, Скопје
94. Миовска–Спасева, С. (2005). Трагматистичката педагогија и основното образование, Скопје
95. Николовска, Ј. (2007). Педагошко–методички истражувања и погледи, Скопје
96. Педагошки факултет „Св. Климент Охридски“ – Скопје. (2007). Современи тенденции во формирањето на наставниот кадар за предучилишното воспитание и одделенска настава, Скопје
97. Ангелковска, Н. (1992). Предучилишното воспитание и образование како отворен систем, Зборник на трудови: Современите тенденции во воспитанието и образованието и нивното влијание врз поставувањето на нова платформа (Стручно–научен собир, Струга), Скопје: Просветно дело
98. Babić, M. (1991). Kakav predškolski odgoj, Pedagogija, Beograd
99. Bergant, M. (1979). vaspitni zadaci porodice nekad i danas, Pedagogija, Beograd
100. Brontenberner, J. (1997). Ekologija
101. Učenje i razvoj u predškolskom uzrastu, Beograd
102. Vukasović, A. (1986). Fenomen odgoja, Pedagogija, Beograd
103. Vukomanović, N. i drugi. (1989). Roditelji u dečjem vrtiću, Beograd
104. Grubor, A. (1984). Odgojna funkcija društvene sredine, Zagreb
105. Kamenov, E. (1983). Ostvarivanje funkcija predškolskog obrazovanja, Beograd
106. Радевски, Т., Радевска, Н. (1995). Методика на едукативната комуникација, Скопје: Ирнел
107. Литературен збор (1980). Јазикот во средствата за јавна комуникација и јазикот во училиштата, Скопје
108. Муцева–Шкариќ, О., Смилја, С. Николовска, М. (1990). Играњето и игрите, Скопје: ООЗТ Редакција Детска радост
109. Д-р Даринка Митровиќ. Предшколска педагогија, Сарајево: Светлост, ООУР Завод за уџбенике и наставна средства
110. Доц. д-р. Розалина Попова Коскарова. (2004). Вовед во педагогијата, Скопје: Јосфи Скен
111. Ivan Ivić. (1986). Vaspitanje dece ranog uzrasta, Sarajevo: Svjetlost

112. Jan Amos Komenski. (1970). Pedagogija, Beograd: Savemena administracija
113. Лав Виготски. (1977). Мишленје у говор, Београд, НОЛИТ
114. Жан Пијаже. (1979). Епистемологија наука о човеку, Београд: НОЛИТ
115. Д-р Никола Рот. (1981). Личност и развитале личности, Београд: РАД
116. Алфред Аадлер. (1984). Психологија детета, Нови Сад: Матица Српска
117. Сигмунд Фројд. (1976). Увод у психоанализу, Београд: Матица Српска
118. Д-р Емил Каменов. (1988). Предучишна педагогија I, Скопје: Просветно дело
119. Д-р Никола Рот. (1978). психологија лишности, Београд: Завод за уџбенике и наставна средства
120. Никола Рот. (1974). Општа психологија, Београд: Завод за уџбенике и наставна средства
121. Д-р Благоја Д. Марковиќ. (1940) Психологија, Београд: Зелени венац
122. Д-р никола Рот. (1974). Општа психологија, Београд: Завод за уџбенике и наставна средства
123. Д-р Борислав Стевановиќ (1988). Педагошка психологија, Београд: Завод за уџбенике и наставна средства
124. Емил Каменов, д-р Никола Петров. (1986). Методика, Скопје: Просветно дело.

**V Дел  
Прилози**

# АНКЕТЕН ЛИСТ ЗА ВОСПИТУВАЧИ

Цел на оваа истражување е анкета со воспитувачите, која ќе помогне за добивање на нови сознанија, мислења и предлози во однос на деловното комуницирање со воспитувачите во градниките. Сите одговори се анонимни и ќе се користат само за целите на ова истражување. Ве молиме да одговорите на следните прашања оценувајќи ја вашата согласност според следната скала:

Согласност:

- 1 – Воопшто не се согласувам
- 2 – Не се согласувам
- 3 – Не можам да се одлучам
- 4 – Се согласувам
- 5 – Потполно се согласувам

Општи податоци за воспитувачот		
Пол	а) машки	б) женски
Возраст	а) помалу од 35 в) над 45 год.	б) од 35 до 45
Степен на образование	а) високо	б) вишо
Работно искуство (стаж)	а) до 5 год. в) над 15 год.	б) од 5 до 15 год.

Забележете со „X“ во кој степен се согласувате со следните исказувања	Согласност				
	1	2	3	4	5
1. Постои голема потреба да се усовршувате во деловното комуницирање					
2. Согледувате дека постојат разлики во начинот на комуницирање помеѓу вас и воспитувачите					
3. Постојат неправилности и недостатоци во размената на информации помеѓу вас и воспитувачите					
4. Се практикува невербалната комуникација помеѓу вас и воспитувачите					
5. Воспитувачот има позитивен став за потребата од деловна комуникација со родителите					
6. Воспитувачот упаѓа во збор и не се воздржува од коментари додека вие зборувате					
7. Често се случува воспитувачот погрешно да ја процени пораката, која сакате да му ја пренесете во комуницирањето					
8. Кога комуницирате воспитувачот не ве гледа во очи, туку обрнува повеќе внимание на предметите околу себе					
9. Со помош на поранешното искуство, донесувате некоја одлука на работното место					
10. Лесно ја разбирате содржината на пораката која ви ја пренесува воспитувачот					
11. Постои разлика во деловното комуницирање помеѓу воспитувачот и воспитувачите со различно работно искуство					
12. Постојат разлики во ставовите и мислењата кај воспитувачите со различна возраст во врска со деловното комуницирање со воспитувачите					

13. Каква е според ваше мислење комуникацијата помеѓу вас и воспитувачите?

(заокружете еден одговор)

а) многу добра

в) задоволителна

б) добра

г) слаба

14. На каков начин најчесто комуницирате меѓу себе (со воспитувачите)?
- а) преку е-пошта                      в) очи во очи  
б) по телефон                            г) состанок
15. Од кого најмногу ги примате потребните информации?
- а) од воспитувачите                    в) преку е-пошта  
б) на состанок                            г) од огласна табла
16. Дали сте запознаени на каков начин сте должни (треба) да комуницирате за разни ситуации со воспитувачите?
- а) многу добро                            в) не доволно  
б) добро                                    г) слабо
17. Кој предлог би го навеле за подобро деловно комуницирање помеѓу вас и воспитувачите?
- а) мотивираноста (на вработените) при комуницирањето  
б) усовршувањето на знаењата и новите технологии  
в) друго
- 
18. Што доведува до слаба комуникација меѓу вас и воспитувачите?
- а) слаби меѓусебни односи              в) слаба информираност  
б) недоволното знаење за              г) друго
- 
- деловното комуницирање
19. Како критиката од воспитувачот влијае на вас?
- а) ме демотивира                            в) не допира до мене  
б) дополнително ме мотивира        г) друго
- 
20. За што најчесто деловно комуницирате со воспитувачите?
- а) за лични потреби  
б) за напредување и усовршување во работата  
в) за подобрување на квалитетот и иновации во воспитно-образовниот процес во  
    градинките  
г) друго
- 
21. Според ваше мислење, позитивен однос воспитувач–воспитувач зависи од:
- а) пријатниот однос со воспитувачот  
б) разбирање и почитување на личноста на воспитувачот  
в) добронамерност во критиката  
г) друго
-

22. Колку сте задоволни од комуникацијата со воспитувачите?

- а) многу сум задоволен
- б) задоволен сум од дел од воспитувачите
- в) не сум задоволен
- г) воопшто не сум задоволен

Ако имате било какава сугестија, предлог или мислење за подобрување на деловната комуникација Ве молам наведете ги:

---

---

---

Ви благодарам на посветеното време.

# АНКЕТЕН ЛИСТ ЗА РОДИТЕЛИ

Цел на оваа истражување е анкета со родителите, која ќе помогне за добивање на нови сознанија, мислења и предлози во однос на деловното комуницирање со воспитувачите во градниките. Сите одговори се анонимни и ќе се користат само за целите на ова истражување. Ве молиме да одговорите на следните прашања оценувајќи ја вашата согласност според следната скала:

Согласност:

- 1 – Воопшто не се согласувам
- 2 – Не се согласувам
- 3 – Не можам да се одлучам
- 4 – Се согласувам
- 5 – Потполно се согласувам

Општи податоци за родителите	
Пол	а) машки                      б) женски
Возраст	а) помалу од 35              б) од 35 до 45 в) над 45 год.
Колку време сте корисник на услугите на градинката	а) 0-1 год.                      б) 1-3 год. в) 3-5 год.
Степен на образование	а) високо                      б) вишо                      в) средно
Работен статус	а) вработен                      б) невработен

Забележете со „X“ во кој степен се согласувате со следните искажувања	Согласност				
	1	2	3	4	5
1. Постои голема потреба да се усовршувате во деловното комуницирање					
2. Согледувате дека постојат разлики во начинот на комуницирање помеѓу вас и воспитувачот					
3. Постојат неправилности и недостатоци во размената на информации помеѓу вас и воспитувачот					
4. Се практикува невербалната комуникација помеѓу вас и воспитувачот					
5. Воспитувачот има позитивен став за потребата од деловна комуникација со родителите					
6. Воспитувачот упаѓа во збор и не се воздржува од коментари додека вие зборувате					
7. Често се случува воспитувачот погрешно да ја процени пораката, која сакате да му ја пренесете во комуницирањето					
8. Кога комуницирате воспитувачот не ве гледа во очи, туку обрнува повеќе внимание на предметите околу себе					
9. Лесно ја разбирате содржината на пораката која ви ја пренесува воспитувачот					
10. Постои разлика во деловното комуницирање помеѓу родителите и воспитувачите со различно работно искуство					
11. Постојат разлики во ставовите и мислењето кај родителите со различна возраст во врска со деловното комуницирање со воспитувачот					
12. Со помош на поранешното искуство, донесувате некоја одлука на работното место					

13. Каква е според ваше мислење комуникацијата помеѓу вас и воспитувачот?

(заокружете еден одговор)

а) многу добра

в) задоволителна

б) добра

г) слаба

14. На каков начин најчесто комуницирате меѓу себе (со воспитувачите)?
- а) преку е-пошта                      в) очи во очи  
б) по телефон                            г) состанок
15. Од кого најмногу ги примате потребните информации?
- а) од воспитувачот                      в) преку е-пошта  
б) на состанок                            г) од огласна табла
16. Дали сте запознаени на каков начин сте должни (треба) да комуницирате за разни ситуации со воспитувачот?
- а) многу добро                            в) не доволно  
б) добро                                    г) слабо
17. Кој предлог би го навеле за подобро деловно комуницирање помеѓу вас и воспитувачот?
- а) мотивираноста (на родителите) при комуницирањето  
б) усовршувањето на знаењата и новите технологии  
в) друго
- 

18. Што доведува до слаба комуникација меѓу вас и воспитувачот?
- а) слаби меѓусебни односи              в) слаба информираност  
б) недоволното знаење за              г) друго
- 

деловното комуницирање

19. Како критиката од воспитувачот влијае на вас?
- а) ме демотивира                            в) не допира до мене  
б) дополнително ме мотивира        г) друго
- 
20. За што најчесто деловно комуницирате со воспитувачот?
- а) за лични потреби  
б) за напредување и усовршување во работата  
в) за подобрување на квалитетот и иновации во воспитно-образовниот процес во градинките  
г) друго
- 

21. Според ваше мислење, позитивен однос воспитувач–родител зависи од:
- а) пријатниот однос со воспитувачот  
б) разбирање и почитување на личноста на родителот  
в) добронамерност во критиката