

# Razvoj odnosa roditelja i odgajatelja u periodu adaptacije

---

**Bosak, Lucija**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Teacher Education / Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:147:992561>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-23**

*Repository / Repozitorij:*

[University of Zagreb Faculty of Teacher Education - Digital repository](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
UČITELJSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ**

**Lucija Bosak**

**RAZVOJ ODNOSA RODITELJA I ODGAJATELJA U  
PERIODU ADAPTACIJE**

**Završni rad**

**Zagreb, srpanj, 2022.**

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
UČITELJSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ**

**Lucija Bosak**

**RAZVOJ ODNOSA RODITELJA I ODGAJATELJA U  
PERIODU ADAPTACIJE**

**Završni rad**

**Mentor: mr.sc. Ana Valjak Čunko**

**Zagreb, srpanj, 2022.**

Izjavljujem da je moj završni rad izvorni rezultat mojeg rada te da se u izradi istoga nisam koristila drugim izvorima osim onih koji su u njemu navedeni.

---

(vlastoručni potpis studenta)

## SAŽETAK

Glavni ciljevi predškolskog odgoja i obrazovanja su osiguravanje dobrobiti za dijete te cjelovit razvoj, odgoj i učenje djeteta i razvoj kompetencija. Bitan čimbenik kvalitetnog odgojno-obrazovnog procesa jest i interakcija sudionika samog procesa; roditelja, djece i same predškolske ustanove. Sudionici su ti koji određuju kvalitetu socijalnog okruženja predškolske ustanove, stoga je bitno da odnosi sudionika odgojno-obrazovnog procesa budu partnerski i podupirući. Cilj ovog rada je pokazati važnost uloge interpersonalnih odnosa, posebno odnosa između roditelja i odgojitelja, u ostvarivanju dobrobiti djece i njihovog cjelovitog razvoja. Mnogi autori naglašavaju da je partnerstvo roditelja i odgojitelja od iznimne važnosti, kako za njih tako i za samu djecu. Ono iziskuje razvijanje dobrih međusobnih odnosa, temeljenih na uzajamnom povjerenju, otvorenosti komunikacije i razumijevanju. Razvoj partnerstva roditelja i odgojitelja ostvaruje se tijekom cijelog perioda odgojno-obrazovnog procesa, a započinje procesom prilagodbe djeteta na vrtić. Kada je riječ o samom periodu prilagodbe, odgojitelji, uz roditelje, zasigurno imaju najveću ulogu. Uloga odgojitelja u dječjim životima i posebice u njihovom razvoju neosporno je velika. Raspon odgovornosti odgojitelja koje ima prema djeci također je velik, a prostire se od organiziranja sredine u kojoj se nalaze s djecom, preko izbora edukacijskog materijala do stvaranja okruženja i situacija u kojima će djeca moći razvijati svaki dio sebe i svoje ličnosti - samopouzdanje, samopoštovanje, uvažavanje drugih, socijalne kompetencije, itd. Partnerski odnosi, tj. partnerstvo roditelja i odgojitelja cilj je kojem bi svi odgojitelji i roditelji trebali težiti. Put do ostvarivanja partnerstva dugačak je i katkad naporan ali uz otvorenost obiju strana i kvalitetnu komunikaciju postaje lakši. U ovom radu biti će pobliže opisani i objašnjeni svi važni elementi razvoja partnerstva roditelja i odgojitelja.

Ključne riječi: roditelji, odgojitelji, adaptacija, suradnja, partnerstvo

## **SUMMARY**

The main goals of preschool upbringing and education are ensuring a child's well-being and complete development, upbringing, and child's teaching and development of competencies. An important factor of the quality educational process is the interaction of the participant in the process (itself); parents, children, and preschool. The participants are the ones who determine the quality of social surroundings of preschool, therefore it is important that relations of the participants in the educational process are partnership and supporting. The goal of this work is to show the importance of interpersonal relations, especially relations between parents and preschool teachers, in the realization of children's wellbeing and their complete development. Many authors emphasize that the partnership between parents and preschool teachers is of utmost importance, for both them and the children themselves. It requires the development of good interpersonal relations, based on mutual trust, the openness of communication, and understanding. The development of partnership between parents and preschool teachers is realizing throughout the whole educational period and is starting with the process of adaptation. When talking about the period of adaptation, preschool teachers, with parents, surely have the most important role. The role of preschool teachers in children's lives, and especially in their development is undoubtedly big. The range of preschool teacher's responsibility is also very wide, and it ranges from organizing the surroundings to creating situations in which the children can develop every party of themselves and their personality – self-confidence, self-esteem, respect for others, social competencies, and so on. Partnership i.e. partnership of parents and preschool teachers is the goal that all preschool teachers and parents should strive for. The road to the partnership is long and sometimes difficult but with the openness of both sides and quality of communication, it becomes easier. In this work all important elements of the development of a partnership between parents and preschool teachers will be described and explained in more detail.

Key words: parents, preschool teachers, adaptation, cooperation, partnership

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	1
<b>2. ODGOJNO-OBRAZOVNI PROCES U VRTIĆU</b> .....	3
2.1. Kurikulum.....	3
2.2. Ciljevi odgojno-obrazovnog procesa.....	5
2.3. Interakcije sudionika kao pokazatelj kvalitete odgojno obrazovnog procesa.....	6
<b>3. PRILAGODBA</b> .....	7
3.1. Problemi u vrijeme prilagodbe .....	8
3.1.1. Tjelesne manifestacije .....	8
3.1.2. Emocionalne manifestacije .....	8
3.1.3. Ponašajne manifestacije .....	8
3.1.4. Separacijska anksioznost .....	9
3.2. Pomoć djeci u prilagodbi .....	9
3.3. Roditelji i njihova uloga u prilagodbi .....	11
3.4. Odgojitelji i njihova uloga u prilagodbi .....	15
<b>4. INTERPERSONALNI ODNOSI I NJIHOVE SASTAVNICE</b> .....	17
4.1. Komunikacija .....	17
4.1.1. Razine komunikacije .....	18
4.1.2. Verbalna i neverbalna komunikacija .....	19
4.1.3. Komunikacijske vještine .....	20
4.1.3.1. Aktivno slušanje .....	20
4.1.3.2. Postavljanje djelatvornih pitanja .....	21
4.1.3.3. Asertivnost.....	22
4.2. Predrasude .....	23
4.3. Empatija .....	24
4.4. Konflikti .....	24
<b>5. INTERPERSONALNI ODNOSI I KOMUNIKACIJA U KONTEKSTU RANOG I PREDŠKOLSKOG ODGOJA I OBRAZOVANJA</b> .....	26
5.1. Kako djeca komuniciraju.....	26
5.2. Odnos odgojitelja i djece .....	27
5.3. Odnos i partnerstvo roditelja i odgojitelja .....	28
<b>6. ZAKLJUČAK</b> .....	32
<b>LITERATURA</b> .....	34

## 1. Uvod

Odgojno-obrazovni proces koji se provodi u vrtićima u Republici Hrvatskoj temelji se na Državnom pedagoškom standardu predškolskog odgoja i obrazovanja i Zakonu o predškolskom odgoju i naobrazbi. Osim navedenim standardom, ciljevi odgojno-obrazovnog procesa određeni su i Nacionalnim kurikulumom za rani i predškolski odgoj i obrazovanje. U njemu su kao dva glavna cilja predškolskog odgoja i obrazovanja navedeni osiguravanje dobrobiti za dijete i cjelovit razvoj, odgoj i učenje djeteta te razvoj kompetencija.

Bitan čimbenik kvalitetnog odgojno-obrazovnog procesa jest i interakcija sudionika samog procesa; roditelja, djece i same predškolske ustanove. Sudionici su ti koji određuju kvalitetu socijalnog okruženja predškolske ustanove, stoga je bitno da odnosi sudionika odgojno-obrazovnog procesa budu partnerski i podupirući.

Svi ljudi, pa tako i djeca, teže uspostavljanju ravnoteže između svojih težnji i potreba te onog što im društvo nameće. To uspostavljanje ravnoteže nazivamo adaptacijom, tj. prilagodbom. Prvu prilagodbu izvan vlastitog doma, djeca najčešće proživljavaju dolaskom u jaslice ili vrtić. Period prilagodbe u kontekstu vrtića nije jednostavan, te za sve sudionike predstavlja vrijeme pojačanog stresa. Za svako dijete će prilagodba trajati onoliko koliko njemu, kao jedinstvenoj osobi, treba da prihvati sve aspekte situacije u kojoj se nalazi. U ovom periodu, djeca će svoje strahove, nezadovoljstvo i eventualne probleme koje imaju, pokazivati kroz tjelesne, emocionalne i ponašajne manifestacije. Kao najveći i najčešći strah, odnosno problem tijekom prilagodbe javlja se separacijska anksioznost. Djeci se, naravno, može pomoći da se riješe svojih strahova i sumnji. Načini na koje im se može pomoći, brojni su te je poželjno da odrasli, koji su uključeni u proces, budu ti koji će djeci biti podrška i oni koji će im pružiti potrebnu pomoć.

Interpersonalni odnosi, samim time i komunikacija, naša su svakodnevica i nezaobilazni dio naših života. Kvaliteta interpersonalnih odnosa uvelike određuje i kvalitetu samog života. Iz tog razloga ih je potrebno njegovati i upoznavati njihove sastavnice. Komunikacija jest „proces kroz koji uključene osobe zajednički izgrađuju značenje poruka koje razmjenjuju te pritom utječu jedni na druge na određeni način i u nekom opsegu“. (Žižak, Vizek Vidović i Ajduković, 2012, str. 24) Komunikacija čini najveći dio svakog odnosa te je od posebne važnosti. Najčešća podjela komunikacije jest podjela na verbalnu i neverbalnu komunikaciju, od kojih svaka ima svoje posebnosti. Među razinama komunikacije, ističe se interpersonalna komunikacija, budući da je to



razina komunikacije na kojoj se „izgrađuju“ odnosi između pojedinaca. Kako bi pojedinac razvio kvalitetne interpersonalne odnose s drugima, potrebno je da usavršava svoje komunikacijske vještine te da ne zanemaruje ostale čimbenike interpersonalnih odnosa; predrasude/stereotipe, razinu empatije koju posjeduje te konflikte i rješavanje istih.

Razvijanje partnerskih odnosa unutar predškolske ustanove, osobito između roditelja i odgojitelja, vrlo je bitno, ne samo za roditelje i odgojitelje, već i za djecu koja pohađaju spomenutu ustanovu. Partnerski odnosi, tj. partnerstvo roditelja i odgojitelja cilj je kojem bi svi odgojitelji i roditelji trebali težiti. Put do ostvarivanja partnerstva dugačak je i katkad naporan ali uz otvorenost objiju strana i kvalitetnu komunikaciju postaje lakši.

Ovaj rad napisan je iz više razloga: radi boljeg razumijevanja odgojno-obrazovnog procesa te najvažnijih ciljeva koje navedeni proces želi ostvariti, razumijevanja adaptacije, tj. prilagodbe kao početnog i vrlo bitnog djela odgojno-obrazovnog procesa te problema i mogućih prepreka koje prilagodba nosi sa sobom. Također, rad je napisan kako bi se naglasila važnost svakog pojedinca koji sudjeluje u odgojno-obrazovnom procesu i interpersonalnih odnosa koji se razvijaju kao rezultat procesa s posebnim naglaskom na odnos roditelja i odgojitelja koji predstavljaju dva najveća utjecaja na djecu u počecima njihovog života. Adaptacija je, kako je i prije navedeno, period pojačanog stresa za sve uključene (kako za djecu, tako i za roditelje i odgojitelje) te je od velike važnosti da se odnosi razvijaju u pozitivnom smjeru te da se temelje na međusobnoj podršci, razumijevanju i kvalitetnoj komunikaciji. Iz tog razloga kao glavni cilj ovog rada odabrano je ukazivanje na važnost razvoja odnosa roditelja i odgojitelja u partnerski odnos, posebno u periodu adaptacije, kako bi svi sudionici prilagodbe na kraju imali pozitivne i zadovoljavajuće ishode.

## 2. Odgojno-obrazovni proces u vrtiću

U Republici Hrvatskoj predškolski odgoj provodi se temeljem Državnog pedagoškog standarda predškolskog odgoja i obrazovanja (NN 63/2008) i Zakonom o predškolskom odgoju i naobrazbi (NN 10/1997). Navedenim dokumentima određeni su najvažniji kriteriji, kao i temeljne odrednice rada dječjih vrtića u Republici Hrvatskoj. Prema Zakonu o predškolskom odgoju i obrazovanju (1997), pod pojmom predškolskog odgoja podrazumijeva se „program odgoja, obrazovanja, zdravstvene zaštite, prehrane i socijalne skrbi koji se ostvaruju u dječjim vrtićima“ (Zakon o predškolskom odgoju i naobrazbi, 1997., čl. 1., st. 2.).

Državni pedagoški standard predškolskog odgoja i obrazovanja (2008), govori kako se pod pojmom dječjeg vrtića podrazumijeva „predškolska ustanova, sa ili bez podružnica, u kojoj se provode organizirani oblici izvanobiteljskog odgojno-obrazovnog rada, njege i skrbi o djeci predškolske dobi“ (Državni pedagoški standard predškolskog odgoja i naobrazbe, 2008., čl. 2, st. 2., t. 1.).

Pod odgojno-obrazovnim procesom podrazumijevaju se odgojno-obrazovne strategije, odgojno-obrazovne vrijednosti kurikuluma odgojne skupine, planiranje, praćenje i vrednovanje okruženja za učenje te komunikacija i suradnja s roditeljima uključene djece. Sam odgojno-obrazovni proces, s obzirom na prethodno navedeno, podrazumijeva i profesionalni razvoj odgajatelja (European Commission, 2014). Odgojno-obrazovne strategije odnose se na učenje i poučavanje, kao i na okruženje igre, a o samoj kvaliteti istoga uvelike utječe interakcija između djeteta i odgajatelja te djece međusobno (Višnjić Jevtić i Visković, 2021).

### 2.1. Kurikulum

Pojam kurikulum u svom značenju se odnosi na slijed ili tijek nekakve planirane aktivnosti (Topolovčan, 2011). U pedagogiji, naziv kurikulum javio se na prijelazu iz 16. u 17. stoljeće te je označavao redoslijed učenja gradiva po godištima. Iako u pedagogiji ne postoji jedinstveno shvaćanje pojma kurikulum, ono se često, čak i danas, poistovjećuje s nastavnim planom i programom. Međutim, kurikulum se zapravo odnosi na određeni konsenzus kojim se određuju načini kojima se mogu ostvariti neki zadani odgojno-obrazovni ciljevi i zadaci (Previšić, 2007).

U kontekstu ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja, kurikulum kojim se određuju sastavnice odgojno-obrazovnog procesa jest kurikulum iz 2015. godine naziva „Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje“. Prethodilo mu je nekoliko dokumenata od koji su neki: Program odgojnoobrazovnog rada u dječjem vrtiću iz 1971. godine i Programsko usmjerenje odgoja i obrazovanja predškolske djece iz 1991. godine.

„Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje sadrži polazišta, vrijednosti, načela i ciljeve, generirane iz višegodišnjih iskustava razvoja odgojno-obrazovne prakse i kurikuluma vrtića u Republici Hrvatskoj i dosega hrvatskih i međunarodnih znanstvenika u području teorije ranog i predškolskog odgoja. Ta polazišta, vrijednosti, načela i ciljevi predstavljaju okosnicu oblikovanja odgojno-obrazovnoga procesa i kurikuluma svakog vrtića, kao i sustava ranog i predškolskog odgoja u cjelini.“ (Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje, 2015)

Kurikulum jest nezaobilazni dio svakog odgojno obrazovnog procesa pa tako i onog koji se odvija u vrtićima. U samom kurikulumu objašnjena je svrha kurikuluma i kako bi se sadržaj kurikuluma trebao koristiti u praksi.

„Kvalitetan kurikulum vrtića ima integriranu i razvojnu prirodu te humanističku i sukonstruktivističku orijentaciju. Ostvarivanje kvalitetnog kurikuluma vrtića podrazumijeva stvaranje odgovarajućih organizacijskih uvjeta koji se temelje na suvremenom shvaćanju djeteta, tj. shvaćanju djeteta kao cjelovitog bića, kao istraživača i aktivnog stvaratelja znanja, kao socijalnog subjekta sa specifičnim potrebama, pravima i kulturom, kao aktivnoga građanina zajednice te kao kreativnog bića sa specifičnim stvaralačkim i izražajnim potencijalima.“ (Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje, 2015)

U kurikulumu se također ističe i objašnjava kako ga planirati i oblikovati te se navodi: „U planiranju kurikuluma posebno je važno pažljivo praćenje, promatranje i razumijevanje djece, kao i dokumentiranje njihovih aktivnosti.“ Dokumentiranje i zajedničko interpretiranje aktivnosti djece predstavlja podlogu za pripremu okruženja, primjerenih odgojno-obrazovnih intervencija odgojitelja i usklađivanja njegova cjelokupnoga odgojno-obrazovnog rada s individualnim različitostima djece (različitim interesima, mogućnostima, potrebama, predznanjem, stilovima učenja).

Planiranje kurikuluma temelji se na kvalitetnoj komunikaciji i profesionalnoj suradnji odgojitelja, kao i drugih stručnih djelatnika vrtića. Ono uključuje zajedničko promišljanje, realizaciju i evaluaciju odgojno-obrazovnoga procesa, odražavajući uvjerenje da je kvalitetna odgojno-obrazovna praksa kolektivno, a ne individualno postignuće“ (Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje, 2015).

## *2.2. Ciljevi odgojno-obrazovnog procesa*

Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje (2015) objašnjava dva glavna cilja odgojno-obrazovnog procesa u vrtiću, a to su: osiguravanje dobrobiti za dijete i cjelovit razvoj, odgoj i učenje djeteta te razvoj kompetencija. Osiguravanje dobrobiti za dijete podrazumijeva tri vrste dobrobiti: osobna, emocionalna i tjelesna dobrobit, obrazovna te socijalna dobrobit.

1.) osobna, emocionalna i tjelesna dobrobit podrazumijeva subjektivan osjećaj; biti zdrav, zadovoljan i osjećati se dobro, a uključuje: razvoj motoričkih vještina, usvajanje higijenskih, prehrambenih i kretnih navika kao preduvjeta zdravlja, uživanje u različitim interakcijama i aktivnostima, otvorenost djeteta prema svijetu oko sebe i prema novim iskustvima, smirenost (odsutnost osjećaja ugroženosti, nemira ili zabrinutosti), samoprihvatanje djeteta (nepotiskivanje emocija, prihvatanje sebe), samopoštovanje i samosvijest djeteta, sposobnost privremene odgode zadovoljavanja svojih potreba, razvoj identiteta djeteta (osobnog i socijalnog), spremnost djeteta na donošenje odluka koje se odnose na njegove aktivnosti, razvoj samostalnosti mišljenja i djelovanja, procjenjivanje mogućih posljedica svojih akcija tj. razmatranje načina njihova ostvarenja, inicijativnost i inovativnost djeteta, samoiniciranje i samoorganiziranje vlastitih aktivnosti, promišljanje i samoprocjena vlastitih aktivnosti i postignuća.

2.) obrazovna dobrobit podrazumijeva uspješno funkcioniranje i razvijanje osobnih potencijala (spoznajnih, umjetničkih, motoričkih), a uključuje: radoznalost i inicijativnost djeteta, kreativnost, stvaralački potencijal djeteta, percepcija sebe kao osobe koja može i voli učiti, otkrivanje radosti i korisnosti učenja, propitivanje vlastitih ideja i teorija (metakognitivne sposobnosti djeteta), stvaranje i zastupanje novih ideja, argumentirano iznošenje vlastitih načina razmišljanja, identifikaciju različitih izvora učenja i njihovu raznovrsnu primjenu, idejnu izradu i vođenje projekata (djetetovih i onih potaknutih od odgojitelja), visoku uključenost djeteta u odgojno-obrazovne aktivnosti (zaokupljenost), osvještavanje procesa vlastitog učenja, upravljanja njime i postupno preuzimanje odgovornosti za taj proces, samoprocjenu djeteta u području učenja.

3.) socijalna dobrobit podrazumijeva uspješno interpersonalno (socijalno) funkcioniranje i razvijanje socijalnih kompetencija, a uključuje: razumijevanje i prihvaćanje drugih i njihovih različitosti (proizašlih iz vjerskih, rasnih, nacionalnih, kulturoloških i drugih različitosti ili posebnih potreba), usklađenost s obrascima, pravilima, normama i zahtjevima socijalne grupe / zajednice,

uspostavljanje, razvijanje i održavanje kvalitetnih odnosa djeteta s drugom djecom i odraslima, aktivno sudjelovanje, pregovaranje i konstruktivno rješavanje konfliktnih situacija, zajedničko (usklađeno) djelovanje djeteta s drugima (djecom i odraslima), etičnost, solidarnost i tolerancija djeteta u komunikaciji s drugima, mogućnost prilagodbe djeteta novim, promjenjivim situacijama i okolnostima (fleksibilnost i adaptabilnost), percepciju sebe kao važnog dijela zajednice / okruženja, osjećaj prihvaćenosti i pripadanja, percepciju sebe kao člana zajednice koji ima priliku i mogućnosti pružanja doprinosa zajednici, odgovorno ponašanje djeteta prema sebi i drugima (NKRPOO, 2015).

### *2.3. Interakcije sudionika kao pokazatelj kvalitete odgojno obrazovnog procesa*

Govoreći o odgojno obrazovnom procesu u vrtiću, važno je spomenuti i sudionike istog, jer o samim sudionicima i kvaliteti njihovih odnosa, ovisi i kvaliteta cjelokupnog sustava. Prema Križman Pavlović, Bušelić i Gal (2020) sudionicima sustava RPOO u RH smatraju se djeca, roditelji, šira društvena zajednica (lokalna zajednica, županija i država) te sama predškolska ustanova, tj. dječji vrtić. U NKRPOO (2015) ističe se kako su odnosi djece i odraslih, pogotovo odgajatelja, jedan od pokazatelja kvalitete odgojno-obrazovnog procesa te da međusobni odnosi unutar ustanove RPOO-a utječu na socijalno okruženje vrtića, stoga je bitno podići kvalitetu partnerskih odnosa na svim razinama ustanove.

Važnost roditelja ili skrbnika djeteta uočava se u njihovoj ulozi ravnopravnih članova vrtića, odnosno partnera koji pridonose unaprjeđenju kvalitete ustanove tako što ju obogaćuju jedinstvenom individualnošću i kulturom (NKRPOO, 2015). Iz tog razloga bitna je kontinuirana i otvorena komunikacija između roditelja ili skrbnika te odgojitelja koja osim primjerenog odgovora na potrebe djeteta za cilj ima poduprijeti i unaprijediti njegov cjeloviti razvoj (NKRPOO, 2015).

### 3. Prilagodba

Hrvatski obiteljski leksikon definira adaptaciju, tj. prilagobu kao „suživljavanje s okolinom, oblik ponašanja koji teži uspostavljanju ravnoteže između životnih (razvojnih) težnji, potreba, zahtjeva pojedinca i uvjeta što ih nameće okolina, posebno društvena”. U kontekstu jaslica ili vrtića, definicija prilagodbe ostaje ista, no u tom slučaju djeca su akteri prilagodbe te se, u suradnji s roditeljima, odgajateljima i ostatkom okoline, prilagođavaju na novo okruženje u kojem su se našli dolaskom u jaslice ili vrtić. Autorica Mašković i sur. (2018.) ističu kako proces prilagodbe traje onoliko koliko je djetetu potrebno da prihvati sve aspekte novonastale situacije; odvajanje od roditelja, novi prostor, odgojitelji, usvajanje dnevnog ritma i novih pravila ponašanja, uključivanje u aktivnosti te prihvaćanje druge djece i jaslica kao mjesta gdje se sa svima dijele igračke i pažnja odraslih.

Kao glavnu zadaću procesa prilagodbe Mašković i sur. (2018, str. 37) ističu „uspostavljanje socio-emocionalne veze između djeteta i odgojitelja uz uspostavljanje osjećaja sigurnosti, prihvaćenosti i povjerenja.“ Bitno je napomenuti da budući da je svako dijete jedinstveno i neponovljivo te ima vlastite jedinstvene potrebe, želje i strahove, samim time i razdoblje adaptacije izgleda drugačije za svako dijete i ima drugačije trajanje. Trajanje prilagodbe ovisi o mnogim čimbenicima, a prema Mašković i sur., kao najbitniji ističu se:

- djetetova dob – starija djeca lakše se prilagođavaju;
- prethodna socijalna iskustva - djetetu će tijekom prilagodbe uvelike pomoći naviknutost na veći broj ljudi koji ga čuvaju;
- karakteristike djetetove ličnosti i temperamenta – kao ono što je urođeno treba prihvatiti i sukladno tome očekivati reakcije na prilagodbu te
- privrženost i kvaliteta odnosa djeteta i njegove obitelji.

Jako je bitno da se kako i djetetu, tako i roditeljima pruži podrška i razumijevanje, pogotovo onima kojima je to prvi susret s jaslicama i prilagodbom. Kada je riječ o samoj djeci, najbitnije je zadovoljiti njihove primarne (fiziološke) potrebe u koje ubrajamo potrebu za hranom, vodom, zrakom i spavanjem, a nakon toga i ostale psihosocijalne potrebe.

### *3.1. Problemi u vrijeme prilagodbe*

Poznato je da je proces prilagodbe stresan i zahtjevan ne samo za djecu koja su glavni subjekt samog procesa, već je stresna i za roditelje, a tako i za odgajatelje. Autorica Došen-Dobud (2004) govori kako je za većinu djece polazak u jaslice stres koji se manifestira kroz niz emocionalnih, tjelesnih i ponašajnih reakcija do kojih može doći kod procjene situacije kao opasne ili uznemiravajuće.

#### *3.1.1. Tjelesne manifestacije*

Kada je riječ o tjelesnim manifestacijama proživljavanog stresa kod djece, Mašković i sur. (2018, str. 33) govore o bolovima u trbuhu, povraćanju i glavobolji te napominju: „Dijete u svojoj nemoći zbog novonastale situacije zaista ima sve te simptome, ali ako roditelj shvati da su oni rezultat reakcije na prilagodbu i kada se u dogovoru s odgojiteljem pripremi i pravilno reagira, ti simptomi ubrzo prolaze.“

#### *3.1.2. Emocionalne manifestacije*

Autori Mašković i sur. (2018, str. 33) pod emocionalne manifestacije stresa ubrajaju ljutnju, plač, razdražljivost, nezadovoljstvo, neutješnost i agresivnost te objašnjavaju:

„Patnja za roditeljima i plač su sasvim normalne reakcije, i nasreću, prolazne. (...) Burnije reagiraju mlađa djeca koja svoju bespomoćnost obično izražavaju histeričnim plačem i držanjem bočice, dude, deke i drugih prijelaznih objekata. (...) Djeca katkad mogu reagirati odbijanjem hrane, utjehe, povučenošću u sebe i promatranjem događanja iz osame, kratkim i isprekidanim snom. Ponekad se događa i regresija u ponašanju; ponovno traženje dude, bočice, pelena, problemi s obavljanjem fizioloških potreba, itd.“

### *3.1.3. Ponašajne manifestacije*

Promjene u ponašanju uslijed stresa nastalog privikavanjem na vrtić kod djece, u svojoj knjizi opisala je autorica Ennulat: „Dijete se boji da će ostati samo. U vrtiću se osjeća kao da ga je majka napustila. Taj je strah teško izdržati. On je povezan s velikom boli, koja ponekad treba suze da bi popustila. U takvim prijelaznim fazama, dijete je izloženo velikoj unutarnjoj napetosti, koja utječe na ostale aspekte njegova ponašanja. Stoga se kod kuće ne usuđuje nikamo bez majke, drži se za nju i neprijateljski je raspoloženo prema njoj jer ga je napustila“ (Ennulat, 2010, str. 28).

### *3.1.4. Separacijska anksioznost*

Kao rezultat odvajanja od roditelja i njima poznate okoline, djeca mogu razviti i separacijsku anksioznost, tj. strah od odvajanja koji je vrlo česta i uobičajena pojava prilikom prilagodbe na jaslice, a i prije polaska u jaslice. Uglavnom se javlja između 6. i 36. mjeseca života. (Mihetec u Mašković i sur.) Separacijska anksioznost označava strah od napuštanja sigurnosti emocionalno bliskih osoba ili djetetovog doma. Djeca će pokazati svoj strah od odvajanja uglavnom plačem. Autorica Došen-Dobud (2004) to opisuje ovako: „Dječji plač, sa suzama i bez njih, svakako je vid dječjeg govora o nekoj nelagodi, pa i onoj kada se treba odvojiti od roditelja.“ Separacijska anksioznost uzrokuje i već prije spomenute tjelesne, emocionalne i ponašajne manifestacije stresa i neugode. Govoreći o nelagodi i samom strahu od odvajanja (posebice od majke) kod djece u vrtiću, autorica Getrud Ennulat naglašava kako se strahovi od gubitka i razdvajanja pojačavaju početkom vrtićke dobi. „Najprije dijete doživljava gubitak onih sati koje inače provodi kod kuće. (...) Dijete osjeća nesigurnost promjene, boji se jer osjeća da njegov svijet nikada više neće biti kao prije, pa već nakon prvih dana u vrtiću, kojima je doduše bilo oduševljeno, želi ostati kod kuće.“(Ennulat, 2010)

### *3.2. Pomoć djeci u prilagodbi*

Već je spomenuto kako je razdoblje prilagodbe izuzetno stresno za sve sudionike, pogotovo za djecu. Iako djeca u tom razdoblju prolaze kroz, do tad vjerojatno neproživljene stresove, može im se pomoći da iz tog stresnog razdoblja izađu što prije i što kvalitetnije. Autorica Stokes Szanton (2005) naglašava kako su djeca jasličke dobi (od 18 do 36 mjeseci) željna kontakta sa svojim vršnjacima, međutim, s druge strane još se uvijek nalazi i jaka potreba za potporom odraslih osoba koje će im



pružiti potporu i usmjeravanje u njihovim interakcijama, održavanju odnosa s vršnjacima i rješavanju konflikata. Odrasle osobe koje djeci najviše mogu pomoći u ovom periodu zasigurno su njihovi roditelji i odgajatelji, budući da su to prvi ljudi s kojima dijete stvara i razvija odnos.

Prema Stokes Szanton (2005) roditelji djeci mogu pomoći i sa boljom pripremom za prilagodbu, tj. za polazak u jaslice na način da:

- Privikavaju dijete na roditeljeve povremene odlaske - dijete je npr. kod bake po nekoliko sati.
- Pripremaju dijete na put do dječjih jaslica – prošetati uz jaslice, pogledati djecu koja se tamo igraju.
- Potiču dijete na samostalnost u hranjenju, oblačenju, obavljanju higijenskih potreba.
- Ne plaše dijete dječjim jaslicama, već govore o jaslicama s veseljem i iščekivanjem.

Roditelji, prema Stokes Szanton (2005), također mogu pomoći djetetu i tijekom same prilagodbe na način da:

- Prve dane (1-2 tjedna) dijete dolazi u dječje jaslice na kraće vrijeme.
- Dobro je odgojitelju reći djetetov nadimak ili ime od milja. Ako ga tako zazove i odgojitelj, lakše će uspostaviti odnos.
- Roditelji mogu dati odgojiteljima svoju sliku ili sliku obitelji. Dijete će se lakše utješiti promatrajući sliku.
- Dobro je da dijete sa sobom ima neku dragu igračku ili predmet koji mu pružaju sigurnost.
- Jutarnji rastanak s djetetom treba biti kratak, topao, što vedriji. Roditelj treba biti smiren, ne treba odugovlačiti.
- Dijete treba vidjeti da roditelj odlazi. Nije dobro da roditelj samo "nestane" dok je dijete nečim zauzeto, jer će tada djetetu trebati puno više vremena da bi se u grupi osjećalo sigurnim.
- Važno je ostvariti dobar kontakt s odgojiteljem. Dijete će se osjećati sigurnije i smirenije ako vidi da njegovi roditelji s odgojiteljima razgovaraju ljubazno i s povjerenjem.
- Roditelji trebaju biti strpljivi s djetetom, dopustiti mu da priča o događajima iz dječjeg vrtića, o svojim osjećajima.

Prije je spomenuto kako drugu skupinu odraslih koji djetetu tijekom prilagodbe mogu pomoći čine odgajatelji. Odgajatelji djetetu pomažu tijekom same prilagodbe. Autorica Došen -Dobud (2004, str. 21) ukratko opisuje što bi odgajatelji trebali predstavljati djetetu i kako bi se trebali ponašati te govori:

„Svako dijete, a ono s problemom prilagodbe posebno, mora osjetiti odgajateljicu kao pouzdana prijatelja, punu nježnosti i suosjećanja. Za pokazivanje nježnosti u jaslicama postoje brojne prigode. Svaka pogodna situacija dobro dođe da se djetetu pokaže empatija, da se ne gube živci i strpljenje, odnosno ako smo ih u nekom trenutku i izgubili da se malo udaljimo, saberemo i prikupljenom snagom vratimo djetetu koje nas treba, možda s nekom novom idejom i ponudom iza interakciju“.

Dakle, na odgojitelju je da djetetu pruži toplinu i podršku kroz sve što radi u skupini. Odgojiteljske uloge u skupini u vrtiću su raznolike. Uloge odgojitelja ne odnose se samo na aktivnosti koje radi s djecom u skupini ili na emocionalnu toplinu i podršku, već je odgojitelj tu i kao zabavljač, sudionik igre, promatrač, savjetnik, prijatelj, onaj koji će pružiti i medicinsku skrb ako je to potrebno. Daje se zaključiti da o odgojitelju ovisi mnogo toga, pa tako i dobrobit i zadovoljstvo svakog djeteta vrtićem, a na kraju i kvaliteta prilagodbe.

### *3.3. Roditelji i njihova uloga u prilagodbi*

U prijašnjem poglavlju objašnjeno je kako roditelji mogu svom djetetu pomoći da mu prilagodba prođe što kvalitetnije i bezbolnije. No, koliko roditelji pomažu djetetu u procesu prilagodbe nije jedini faktor koji utječe na dijete i njegove sposobnosti prilagođavanja. Od samog rođenja djeteta, i roditelji i dijete „grade“ određenu vrstu privrženosti jedni prema drugima, a roditelji samim time polako razvijaju i stil roditeljstva. Valjalo bi, prije svega, naglasiti da su svi ljudi jedinstveni i ne postoje roditelji koji će na identičan način odgajati svoje dijete. Usprkos tome što smo svi različiti i ne postoje dvije identične osobe, pa tako ni dva identična roditelja, znanstvenici su napravili podjelu općih stilova roditeljstva. Opći stilovi roditeljstva podijeljeni su u 4 skupine, a ovise o dvije dimenzije roditeljstva: toplini i nadzoru. Dimenzija topline odnosi se na podršku, ljubav, poticanje i ohrabrivanje koje roditelji pružaju djeci, dok se dimenzija nadzora odnosi na količinu slobode koju dijete ima, disciplinu i upravljanje djetetom.

**Tablica 1:** Stilovi i dimenzije roditeljstva (prema Milanović i sur., 2014)

Dimenzije roditeljstva	OPĆI STILOVI RODITELJSTVA			
	AUTORITATIVNI	AUTORITARNI	POPUSTLJIVI	RAVNODUŠNI
TOPLINA	+	-	+	-
NADZOR	+	+	-	-

S obzirom na zastupljenost navedenih dimenzija u roditeljstvu, opći stilovi roditeljstva su: autoritativni, autoritarni, popustljivi i ravnodušni.

Autoritativni roditelji, s visokom razinom topline i nadzora, su oni koji su „skrbni i osjetljivi prema svojoj djeci, no postavljaju jasne granice i održavaju okolinu predvidivom“ (Vasta, Haith, Miller, 1998, str. 478). Djeca autoritativnih roditelja uglavnom su samouvjerena, znatiželjna, nezavisna i često akademski jako uspješna. Može se zaključiti da autoritativni stil roditeljstva ima najpozitivniji učinak na rani socijalni razvoj.

Kombinacijom visoke razine nadzora i niske razine topline dobivamo autoritarne roditelje čija djeca pokazuju agresivnost, vrlo se lako uzrujaju i često imaju problema s ponašanjem što je posljedica prevelikih očekivanja roditelja koji istovremeno ne pružaju dovoljno topline i ljubavi. Autoritarni roditelji nerijetko prijete nasiljem ili kaznama što djeci ne dopušta normalan razvoj i potiskuje njihovu želju za izražavanjem emocija.

Idući stil roditeljstva jest popustljivi stil. Popustljivi roditelji svoje dijete obasipaju ljubavlju i toplinom ali ne postavljaju jasne granice ponašanja, odnosno izostaje dimenzija nadzora što rezultira djecom koja su često razmažena, impulzivna te se ne ponašaju u skladu sa svojim mogućnostima i godinama.

Zadnji stil roditeljstva jest onaj ravnodušni. Ravnodušne roditelje karakterizira niska razina obje dimenzije roditeljstva, i topline i nadzora. Tako djeca ravnodušnih roditelja ne dobivaju dovoljno ljubavi, pažnje i podrške niti su im jasno postavljene granice ponašanja. Kod djece se ovakav stil roditeljstva očituje u tome da su neposlušni, da ne sudjeluju u socijalnim interakcijama i igri te da su često vrlo zahtjevni (Milanović i sur. 2014).

Dakle, većina aspekata (navike, karakter, način izražavanja i komunikacije, slika o sebi itd.) dječjeg života uvelike ovise o roditeljima. Sukladno tome, sve ono što su roditelji naučili dijete kod kuće, bilo dobro ili loše, dijete će „ponijeti“ sa sobom gdje god da ide, pa tako i u jaslice ili vrtić gdje će se onda, posebice na djetetovom ponašanju, očitovati posljedice stila roditeljstva.

Još jedan od bitnih čimbenika kvalitete dječje prilagodbe, a koji se odnosi na odnos roditelja i djece, jest tip privrženosti. Tipove privrženosti djece promatrala je nekolicina znanstvenika. Mary Ainsworth bila je prva među njima koja je 1969. godine napravila i opisala istraživanje u nepoznatoj situaciji. Istraživanje je provedeno u laboratorijskim uvjetima te se sastoji od osam epizoda koje su opisane u tablici 2.

**Tablica 2:** Ispitivanje u nepoznatoj situaciji (prema Vasta, Haith, Miller;1998)

Broj epizode	Prisutne osobe	Trajanje	Kratki opis akcija
1.	Majka, dijete, promatrač	30 sek	Promatrač uvodi majku i dijete u eksperimentalnu sobu i tada odlazi.
2.	Majka i dijete	3 min	Majka ne sudjeluje dok dijete istražuje. Ako je potrebno, igra se potiče nakon 2 minute.
3.	Nepoznata osoba, majka i dijete	3 min	Nepoznati ulazi; 1.min: nepoznati je u sobi, ne govoreći ništa; 2. min: nepoznati govori s majkom; 3.min: nepoznati prilazi djetetu. Nakon 3 minute majka neprimjetno odlazi
4.	Nepoznati i dijete	3 min ili manje <sup>a</sup>	Prva epizoda odvajanja. Ponašanje stranaca je uklađeno s djetetovim.
5.	Majka i dijete	3 min ili više <sup>b</sup>	Epizoda ponovnog sastanka. Majka prilazi i umiruje dijete, te ga pokušava ponovno navesti na igru. Majka tada odlazi, pozdravljajući dijete.
6.	Dijete samo	3 min ili manje	Epizoda drugog odvajanja.
7.	Nepoznati i dijete	3 min ili manje	Nastavak drugog odvajanja. Stranac ulazi i usklađuje svoje ponašanje s djetetovim.
8.	Majka i dijete	3 min	Epizoda drugog ponovnog sastanka. Majka ulazi, prilazi djetetu i podiže ga. U međuvremenu, nepoznati neprimjetno odlazi.

<sup>a</sup> epizoda se skraćuje ako je dijete jako uznemireno.

b epizoda se produljuje ako je potrebno više vremena da se dijete ponovno zaigra

Iz ovog istraživanja izveden je zaključak koji govori o „tri obrasca reakcija kojima je moguće opisati reakcije većine djece izložene ovom postupku“ (Ainsworth, 1983. prema Vasta, Haith, Miller, 1998, str. 470).

Ponašanje koje opisuje obrazac „A“ opisala je kao anksiozno – izbjegavajući obrazac ponašanja. Djeca pokazuju uznemirenost pri odvajanju, ali kada se majka vrati izbjegavaju je. Obrazac „B“ opisuje sigurno privrženu djecu skrbniku. Djeca se osjećaju sigurno kada je majka u blizini i bez problema kreću sa istraživanjem igrački u prostoru, čim majka ode pokazuju uznemirenost, ali se raduju njezinom povratku. Zadnji obrazac ponašanja opisuje anksiozno - opiruću djecu. Karakteristika ponašanja djece obrasca „C“ je da djeca u nepoznatoj situaciji pokazuju vidljive znakove uznemirenosti osobito pri odvajanju od majke. Za razliku od ostalih obrazaca u ovom je prisutno olakšanje pri majčinom povratku, ali isto tako vidljivi su i znakovi ljutnje prema njoj.

Prema analizi ispitivanja najveći postotak ispitane djece spada u sigurno – privrženi tip (65%), dok najmanji postotak djece spada u anksiozno – opirući (10%) (Vasta, Haith, Miller, 1998). Klarin (2006) također objašnjava i razliku u ponašanju djece, ovisno o vrsti privrženosti pa zaključuje kako djeca opirućeg tipa privrženosti osjećaju više ljutnje i intenzivnije osjećaju strah te osjećaju radost puno manje nego djeca sigurnog tipa privrženosti. Nadalje, razina ljutnje kod djece sigurnog tipa privrženosti s godinama pada, dok se kod djece opirućeg tipa povećava i s godinama sve više dolazi do izražaja. „Jasno je, dakle, da roditeljska uloga u i utjecaj na djetetovu prilagodbu na vrtić, a i nakon nje, ne počinje u trenutku kada počinje i sama prilagodba, već je tijekom i ishod prilagodbe djelomično uvjetovan i onime što roditelji čine i kako odgajaju svoje dijete prije polaska u vrtić/jaslice“ (Klarin, 2006).

Još jedna od bitnih uloga roditelja u cijelom dječjem životu, pa tako i u vremenu prilagodbe jest da preuzmu određene odgovornosti koje roditeljstvo nosi sa sobom. Prije svega, bitno je definirati što znači preuzeti odgovornost ili biti odgovoran. Autorica Ljubetić (2011) definira odgovornost kao „uspješno zadovoljavanje osobnih potreba i pritom neugrožavanje tuđih.“ Ista autorica kasnije objašnjava odgovornost u kontekstu roditeljstva te objašnjava kako roditelji osim odgojiteljske uloge, preuzimaju i ulogu „koordinatora“, odnosno „zastupnika“ dječjih interesa. Tu ulogu objašnjava ovako:

„Zastupnička uloga roditelja odnosi se na tri međusobno povezane dimenzije: prvo roditeljsko prihvaćanje ideje da moraju biti spremni aktivno zastupati interese svoje djece; drugo poznavanje sadržaja zastupničke uloge roditelja, i treće razumijevanje i stjecanje vještina u procesu zastupanja svoje djece u različitim situacijama. Da bi roditelji mogli primjereno zastupati interese svoje djece, moraju imati znanja i informacije o tome te mogućnost da to i ostvare.“ (Ljubetić, 2011, str. 72-73)

Milanović i suradnici (2014, str. 34) o roditeljskoj odgovornosti govore: „Roditelji, a ne dijete, odgovorni su za ono kako se osjećaju u svojoj roditeljskoj ulozi i za ono što osjećaju i rade s obzirom na pojedina djetetova ponašanja. Odgovorno roditeljstvo podrazumijeva i osobnu odgovornost roditelja (za to koliko su zdravi, uspješni, zadovoljni...) i odgovornost za odnos kakav imaju sa svojom djecom.“

### *3.4. Odgojitelji i njihova uloga u prilagodbi*

Kako bi mogli odrediti ulogu odgojitelja u prilagodbi i općenito u dječjim životima, nužno je najprije definirati što je to odgojitelj. „Odgojitelj je sastavni, nerazdvojni dio institucijskog konteksta, on u njega svjesno i nesvjesno unosi svoj stručni i osobni razvoj i djeluje u njemu na osnovi vlastitih očekivanja, uvjerenja, normi, znanja, strategija i dizajniranja odgojno obrazovnih situacija“ (Petrović-Sočo, 2007, str. 37). Kasnije autorica dodatno objašnjava pojam odgojitelja te govori kako je odgojitelj osoba koja vodi i potiče učenje kod djece na direktan ili indirektan način, osoba koja svojom interakcijom s djecom omogućuje prilike u kojima djeca razvijaju shvaćanje sebe i drugih (Petrović-Sočo, 2007).

Dakle, uloga odgojitelja u dječjim životima i posebice u njihovom razvoju neosporno je velika. Raspon odgovornosti odgojitelja koje ima prema djeci također je velik, o čemu govori i autorica Miljak (1996). Raspon seže od toga da organiziraju sredinu u kojoj se nalaze s djecom, preko izbora materijala do toga da moraju znati stvoriti okruženje i situacije u kojima će djeca moći razvijati svaki dio sebe i svoje ličnosti (npr. samopouzdanje, samopoštovanje, uvažavanje drugih, socijalne kompetencije itd.).

Kada je riječ o samom periodu prilagodbe, odgojitelji (uz roditelje) zasigurno imaju najveću ulogu.

„Neupitno je djeci u dječjim jaslicama najvažnija odrasla osoba, izvan njihova roditeljskog doma: njihovi odgojitelj/ica. Oni s njima ostvaruju bliske kontakte, zamjenjujući majku. Oni postaju središte svijeta svoje skupine malenih. Svaki je dječji problem i njihov, dječja tuga je i njihova; oni se na različite načine odazivaju na dječje čuđenje i oduševljenje, na tuge i strahove. Djecu treba okružiti i predmetima, akcijama, pojavama, zbivanjima - ukratko ponudama koje će u ovih malih radoznalaca izazvati čuđenje, oduševljenje, pa onda radost otkrivanja i uspjeha. To je onda njihovo napredovanje i razvoj. Odgojitelji ih okružuju baš onim što bi trebalo ciljano utjecati na njihov razvoj. (...) Jedino je potpuno neprihvatljiva za njihov uspješan profesionalni rad emocionalna neosjetljivost. (...) Bilo bi pogubno za dijete kad bi od neosjetljivih roditelja došlo neosjetljivu odgojitelju. Svaki odaziv na dječje emocije mora biti iskren. To zna većina odgojitelja u dječjim jaslicama. Razumijevanje dječjih osjećaja pravi je put od razumijevanja djeteta, jer je i ono biće protkano emocijama“ (Došen-Dobud, 2004, str. 30).

Autorica Miljak (1996) ističe da odgojitelju nisu dovoljna opća, stečena znanja o razvoju djeteta već, budući da se svako dijete razvija po svojem programu, odgajateljima valja naučiti promatrati dijete, pratiti njegovo ponašanje, odnose prema sebi, drugima, okolini. Tek tada će moći naći primjerene odgovore i potrebne poticaje za svako dijete te naći ono što će zadovoljiti dječje razvojne potrebe i odgojno ga usmjeriti.

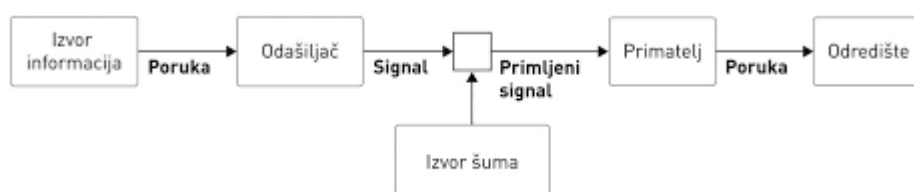
## 4. Interpersonalni odnosi i njihove sastavnice

Interpersonalni, međuljudski odnosi označuju socijalnu povezanost između dvije ili više osoba. Interpersonalni odnosi mogu uključivati partnere, voljene osobe, bliske prijatelje, poznanike, suradnike, i puno drugih koji čine ukupnost društvenih odnosa u pojediničevu životu.

Radi lakšeg razumijevanja, interpersonalne odnose rastavit ćemo na neke od sastavnica većine međuljudskih odnosa te ih pobliže objasniti. Spomenute sastavnice su komunikacija, predrasude, empatija i konflikti, tj. rješavanje konflikata.

### 4.1. Komunikacija

Kako bi što bolje razumijeli međuljudske odnose, uključujući odnos roditelja i odgajatelja, i od čega se oni sastoje, od velike je važnosti prije svega definirati komunikaciju, njene elemente, razine i sl. Autorice Žižak, Vizek Vidović i Ajduković (2012, str. 24) definiraju komunikaciju kao „proces kroz koji uključene osobe zajednički izgrađuju značenje poruka koje razmjenjuju te pritom utječu jedni na druge na određeni način i u nekom opsegu“. Shannon i Weaver 1949. godine napravili su shemu komunikacijskog procesa u kojoj su prikazani elementi spomenutog procesa te na koji način se odvija proces. (slika 1)



Slika 1. Shannonov i Weaverov model komunikacije (Shannon i Weaver, 1949)

Dakle, komunikacijski proces, prema Shannonu i Weaveru (1949) sastoji se od izvora informacija koji šalje poruku kroz odašiljač. Odašiljač onda šalje signal, koji može biti izmijenjen šumom koji dolazi iz izvora šuma, te preko primatelja poruka dolazi do odredišta.



#### 4.1.1. Razine komunikacije

Govoreći o razinama komunikacije, autorice Žižak i sur. (2012) spominju njih pet: intrapersonalna, interpersonalna, pojedinac-grupa, grupa-pojedinac te grupa-grupa. Autorice u nastavku teksta objašnjavaju svaku od razina komunikacije:

- Intrapersonalna - Komunikacijski proces protječe unutar jedne osobe, ona je i pošiljatelj i primatelj poruke. Takva se komunikacija neprestano događa jer mozak stalno šalje različite poruke različitim dijelovima našeg tijela. Samo manjeg dijela te komunikacije smo svjesni.
- Interpersonalna - Komunikacija se odvija između dvije osobe pa postoje dva pošiljatelja i dva primatelja poruka. Osobe se izmjenjuju u tim ulogama, što znači da nitko nije u pozicij onoga koji samo reagira, nego obje osobe potiču i održavaju komunikacijsku aktivnost. Stoga se govori o stalnoj izmjeni aktivnosti među njima.
- Pojedinac-grupa - U slučaju ove razine komunikacije postoji jedan pošiljatelj poruke i više primatelja. Vrlo često se s ove razine prelazi na razinu interpersonalne komunikacije.
- Grupa-pojedinac - Razina komunikacije kada postoji više pošiljatelja poruka i jedan primatelj.
- Grupa-grupa - Razina komunikacije tijekom studija, odnosno edukacije u kojoj kada grupe rade na različitim zadacima i onda razmjenjuju svoje zaključke u vidu poruka jedne grupe drugoj (Žižak i sur., 2012).

Budući da je središnja tema ovog rada odnos roditelja i odgajatelja, bitno je pobliže objasniti i opisati razinu interpersonalne komunikacije koja je najzastupljenija razina komunikacije u tom odnosu. Kako je ranije spomenuto, interpersonalna razina komunikacije jest „komunikacija koja se odvija između dvije osobe pa postoje dva pošiljatelja i dva primatelja poruka“ (Žižak i sur., 2012). Kako bi još bolje razumijeli interpersonalnu komunikaciju, autorica Reardon (1998) navodi 7 ključnih značajki po kojima se može prepoznati interpersonalna komunikacija:

1. Interpersonalna komunikacija uključuje verbalno ali i neverbalno ponašanje.
2. Interpersonalna komunikacija uključuje spontano, uvježbano i planirano ponašanje, ili neku njihovu kombinaciju.
3. Interpersonalna komunikacija nije statična, nego razvojna.
4. Interpersonalna komunikacija uključuje izravnu povratnu vezu, interakciju i suvislost ili konherentnost.
5. Interpersonalna se komunikacija odvija u skladu s nekim unutarnjim i vanjskim pravilima.

6. Interpersonalna je komunikacija aktivnost.
7. Interpersonalna komunikacija može uključivati uvjerenje ili persuaziju.

#### 4.1.2. Verbalna i neverbalna komunikacija

Još jedna od bitnih podjela komunikacije jest ona na verbalnu i neverbalnu. „Zajedničko ishodište verbalne i neverbalne komunikacije je poruka. Poruka se sastoji od znakova ili simbola, koji mogu biti riječi, slike, pokreti, mirisi... Drugim riječima, poruka se sastoji od verbalnih i/ili neverbalnih znakova“ (Žižak i sur., 2012).

Verbalna komunikacija temelji se na govornom jeziku, odnosno riječima te je obilježje isključivo ljudske vrste. Ljudski jezik nije namijenjen samo opisivanju unutarnjeg svijeta nego prvotno služi opisivanju i razumijevanju vanjskog svijeta. Razgovor je moguć samo ako postoji zajednički jezik, odnosno vokabular (Žižak i sur., 2012).

Autorica Reardon (1998) govori o tri vrste znanja koje su potrebne kako bi se oblikovala verbalna poruka. Prva od tih vrsta znanja jest poznavanje gramatike jer je bez primjene gramatičkih pravila, vrijednost verbalnih simbola vrlo ograničena. Drugu vrstu znanja koje autorica spominje jest znanje o sugovorniku, tj. o osobi s kojom komuniciramo, tako da bi mogli poruku prilagoditi toj osobi. Treća vrsta znanja je poznavanje situacije, budući da situacija određuje koja poruka je prikladna u kojem trenutku i na kojem mjestu.

Verbalnu komunikaciju (odnosno razgovor), s obzirom na način na koji komuniciramo, dijelimo uglavnom na formalnu i neformalnu. „ U formalnom razgovoru jezik je složeniji, koriste se gramatički ispravne izjave, prethodno domišljene i isplanirane, međusobno povezane. U neformalnom razgovoru lakše se krše jezična pravila, lakše i češće se koristi jednostavan jezik.“ (Žižak i sur., 2012) Podjela verbalne komunikacije prema Argyleu (1986, preuzeto iz Žižak i sur., 2012):

- egocentrični govor
- naredbe i instrukcije
- pitanja
- informacije
- neformalni razgovor

- emocionalni iskazi i iskazi stavova
- predstavničko izražavanje
- socijalne rutine
- latentne poruke

Neverbalna komunikacija, najjednostavnije opisana, jest komunikacija bez riječi. Preko 60% značenja bilo koje socijalne situacije prenosi se (komunicira) neverbalno. (Burgoon i Bacue, 2003 prema Žižak i sur., 2012) Kategorizaciju neverbalne komunikacije postavio je Knapp (1972, prema Žižak i sur., 2012). Kategorije su:

- pokreti (govor tijela, a uključuje pokrete ruku, nogu, glave, izraz lica, pogled i sl.)
- paralingvistički znakovi (odnosi se na obilježja ponašanja vezana uz govor, npr. glasnoća, ritam i tempo govora, boja glasa, naglasak i stanke u govoru)
- tjelesni dodir (ponašanja koja uključuju kontakt s drugima, npr. tapšanje, dodirivanje)
- blizina (uključuje definiranje osobnog prostora tijekom interakcije, distancu)
- fizička obilježja osobe (odnosi se na obujam i izgled tijela, izgled i boju kože, tjelesne mirise i privlačnost)
- arefakti (odnosi se na odjeću, frizuru, parfem, nakit)
- obilježja okruženja (odnosi se na usklađenost ponašanja s prostorom, okruženjem u kojem se komunikacija odvija)

#### *4.1.3. Komunikacijske vještine*

Budući da komunikacija čini veliki dio života svakog pojedinca, važno je razvijati komunikacijske vještine kako bi postali što bolji komunikatori i time svoje misli, stavove i osjećaje što bolje prenosili drugima. Kao ključne komunikacijske vještine, izdvojit ćemo aktivno slušanje, asertivnost te postavljanje djelotvornih pitanja.

#### 4.1.3.1. Aktivno slušanje

Aktivno slušanje odnosi se na vještinu / aktivnost koju koristimo kad sugovornika pokušavamo što bolje razumijeti i pomoći mu da se jasnije izrazi. Ključne komponente aktivnog slušanja su davanje podrške i ohrabrivanje, postavljanje (pot)pitanja te parafraziranje, sažimanje i reflektiranje:

- Davanje podrške i ohrabrivanje možemo postići neverbalnim i paralingvalnim znakovima (kimanje glavom, položajem tijela, paralingvalnim rječice poput OH, HMM itd.), verbalnim znakovima (I, I TADA..., ZANIMLJIVO) te ponavljanjem ključnih riječi.
- Postavljanje pitanja našem sugovorniku pokazat će da ga zaista slušamo, a mogu se postavljati u 3 svrhe: 1. pokazivanje interesa i ohrabrivanje („Što se onda dogodilo?“); 2. dobivanje novih informacija („Možeš li mi dati primjer?“); 3. Upoznavanje osjećaja („Kako si se osjećala u tom trenutku?“).
- Parafraziranje odnosi se na „vraćanje nazad“ onoga što nam je rečeno, onome koji nam je rekao. Parafraziranje može započeti rečenicama kao što su: „Drugim riječima...“ ili „Ako sam dobro razumjela, ti si...“. Rečenice se nastavljaju ponavljanjem suštine onoga što je sugovornik rekao uz korištenje kombinacije svojih riječi i sugovornikovih ključnih riječi, bez doslovnog ponavljanja onoga što je sugovornik rekao. Na kraju se provjerava točnost vlastitog parafraziranja.
- Sažimanje je vrlo slično parafraziranju no odnosi se na više dobivenih informacija kroz dulje razdoblje slušanja, Koristi se kada je sugovornik „skakao“ s teme na temu ili prije prelaska na novu temu kako bi sumirali prethodni razgovor.
- Reflektiranje se odnosi na „vraćanje nazad“ emocija koje zamjećujemo kod sugovornika uz sadržaj koji smo čuli. Reflektiranjem potičemo sugovornika da razmisli o svojim osjećajima koji su u pozadini sadržaja poruke. Može se izraziti u obliku rečenica kao što su: „Izgleda mi da ste danas nekako zbunjeni.“ ili „Imam dojam da ste baš dobro raspoloženi.“ (Žižak i sur., 2012).

#### 4.1.3.2. Postavljanje djelotvornih pitanja

Još jedna od bitnih komunikacijskih vještina jest postavljanje pitanja. Postavljanje pitanja svakodnevice je svakog čovjeka, ono nam služi u razne svrhe te je okosnica svake interakcije. Iako se može činiti najlakšom i vrlo jednostavnom komunikacijskom vještinom, postavljanje pitanja zahtijeva mnogo koncentracije i promišljanja. Prema Hargie i Dickson, neke od glavnih funkcija

pitanja su: dobivanje informacija, poticanje interesa, procjenjivanje poteškoća kod sugovornika, procjena znanja sugovornika, poticanje kritičkog razmišljanja itd. (Hargie i Dickson, 2004 prema Žižak i sur., 2012).

Najčešća podjela pitanja jest podjela s obzirom na predviđeni stupanj slobode koji sugovornik ima pri odgovaranju, odnosno otvorena ili zatvorena pitanja. Pitanja koja sugovorniku daju slobodu da izabere kako će odgovoriti su otvorena pitanja, dok su zatvorena pitanja ona koja podrazumijevaju kratke odgovore specifične prirode. Zatvorena pitanja dijele se na selektivna, DA-NE i činjenična pitanja. Značajna su za prikupljanje činjenica i podataka. Laka su za odgovoriti na njih, no restriktivna su i postavljaju ograničenja u davanju odgovora te onome koji ih postavlja omogućuju visoku razinu kontrole nad interakcijom. Dobra su za provjeru razumijevanja onog što nam je rečeno, sažimanje razgovora ili potvrđivanje odluke te za evaluaciju usluga. Kod otvorenih pitanja sugovornik ima veću razinu kontrole pri davanju odgovora (Hargie i Dickson, 2004 prema Žižak i sur., 2012). Omogućavaju sugovorniku izricanje vlastitih stavova, uvjerenja i osjećaja. Sukladno tome, zahtijevaju više vremena i mogu biti neodgovarajuća u slučaju ograničenog vremena ili u slučaju da je sugovornik vrlo pričljiv ili opsežan.

Kao još neke od prednosti otvorenih pitanja, navode se ostavljanje pozitivnog dojma kod sugovornika, omogućavanje emocionalnog rasterećenja kod sugovornika te dobivanje „više materijala“ postavljanjem otvorenih pitanja u odnosu na nizanje zatvorenih pitanja (Žižak i sur., 2012). Žižak i sur. (2012, str. 122) ističu kako su pitanja „vrlo moćno sredstvo koje omogućava dobivanje informacija o drugima i od drugih, usmjeravanje ili održavanje razgovora.“ Dakle, kako bi naša pitanja bila djelotvorna i služila na dobrobit naših odnosa i interakcija, treba ih upotrebljavati pažljivo i promišljeno.

#### *4.1.3.3. Asertivnost*

Asertivnost je oblik ponašanja koji određujemo kao borbu za svoja prava i izražavanje mišljenja na izravan način, te odbijanje nerazumnih zahtjeva, bez osjećaja straha i krivnje, tj. to je otvoreno i pošteno iznošenje mišljenja. Ona nam pomaže u pridobivanju i zadržavanju pažnje kod komunikacije, ali je i efikasno sredstvo u rješavanju sukoba jer za asertivno ponašanje poželjan ishod je konsenzus – odluka koja se zasniva na najvećoj mogućoj suglasnosti dviju strana (Zarevski i Mamula, 1998 prema Skupnjak, 2020) .

Osim asertivnog ponašanja, postoje još dva oblika ponašanja; pasivno i agresivno koji u kombinaciji čine ono što nazivamo pasivno-agresivno ponašanje. Smatra se da je asertivnost optimalni oblik ponašanja u većini interakcija. Pasivno ponašanje jest ono u kojem pojedinac dopušta drugima da dominiraju nad njim, nikad nije taj koji preuzima inicijativu ili odgovornost. Često se događa da ljudi pasivnog ponašanja postaju ljuti te počinju zamjerati drugima, budući da potiskuju svoje potrebe, želje i osjećaje. Ovakvo ponašanje može dovesti i do prije spomenute kombinacije pasivnog i agresivnog ponašanja. Nasuprot pasivnom ponašanju, postoji i agresivni oblik ponašanja koji se očituje kroz izražavanje osjećaja, misli i želja na način koji šteti drugima te ne uvažava njihove argumente. Često se javlja i korištenje sile. U suprotnosti s pasivnim ljudima, agresivni ljudi su agresivni iz želje da dominiraju nad drugima. Kada komuniciraju, agresivni ljudi uglavnom koriste glasan, često i uvredljiv, govor te agresivne gestikulacije s upiranjem i prijecenjem prstom. Prevladavajući osjećaji koji stoje u pozadini agresivnog ponašanja su ljutnja i osvetoljubivost. Pasivno-agresivno ponašanje označava ponašanje u kojem se agresija prikriva, a manifestira se kroz upotrebu sarkazma ili zajedljivih primjedbi te u situacijama laganja, prijevara i tračanja. Najlakše ju je prepoznati po znakovima neverbalne komunikacije kao što su: zlovoljan izraz lica, namjerno okretanje, mrštenje, polusmiješak itd (Skupnjak, 2020).

Kako bi zaista postali asertivni, u tome nam najviše mogu pomoći tehnike asertivnog ponašanja. Skupnjak (2020) navodi 10 najčešće spominjanih tehnika asertivnosti u literaturi: Ja-poruke, pokvarena ploča, odbijanje tuđeg zahtjeva, sortiranje stavova, selektivno ignoriranje, neutraliziranje ljutnje i bijesa, vraćanje lopte, otvaranje, negativna asercija te građenje kompromisa.

#### *4.2. Predrasude*

Predrasuda jest neprijateljski ili negativan stav prema pripadnicima prepoznatljive grupe ljudi, koji se zasniva isključivo na njihovu članstvu u toj grupi (Aronson, Wilson, Akert, 2005). Kao posljedice predrasuda, isti autori, ističu nisko samopoštovanje te daju primjer istraživanja koje su proveli socijalni psiholozi Kenneth Clark i Mamie Clark, 1947. godine u kojem su istraživali kako će afroamerička djeca reagirati kada im se ponude 2 lutke, jedna bijela, jedna crna. Većina djece odbila je crnu lutku jer su bijelu lutku smatrali ljepšom i općenito superiornijom (Clark i Clark, 1947, prema Aronson i sur., 2005).

Govoreći o predrasudama, bitno je spomenuti i njima blizak pojam, stereotip. Stereotip jest „generalizacija o grupi ljudi, kojom se istovjetne osobine pripisuju gotovo svim članovima te grupe, neovisno o stvarnim varijacijama između članova.“ (Aronson i sur., 2005, str. 461)

#### 4.3. Empatija

Autorica Reardon empatiju navodi kao jednu od kognitivnih vještina neophodnih za ostvarivanje interpersonalne komunikacijske kompetencije te ju objašnjava kao „sposobnost zamišljanja osjećaja druge osobe, a da pritom onaj koji to ne čini ne napušta perspektivu vlastite situacije“. Ista autorica navodi kako je empatija u interpersonalnoj komunikaciji važna „...zato što su dosta česte situacije nedostatka informacija na osnovi kojih bi se moglo zaključivati o osjećajima drugih. (...) Empatija je način da posjetimo svijest drugih, kako bismo na taj način došli do informacija do kojih ne možemo doći drugim načinima“ (Reardon, 1998, str. 77).

#### 4.4. Konflikti

Konflikt, odnosno sukob ili konfrontacija, ima razna značenja. Riječ konflikt ima korijen u latinskoj riječi *conflictus*, a znači trvenje, sudar, sukob, rasprava, borba. Autorica Ajduković (u Žižak i sur., 2012) navodi tri definicije konflikta, tj. konfrontacije:

- doći s drugom osobom lice u lice, stajati ispred koga
- suočiti se s izazovima/nečim neprihvatljivim, negativnim ili nefunkcionalnim
- zajedno nešto ispitivati ili uspoređivati

U ovom radu, konflikt će se odnositi na drugu po redu navedenu definiciju, odnosno na konflikt kao suočavanje s izazovima ili nečim negativnim, tj. neprihvatljivim. Autorica također navodi kako konflikti mogu biti sastavni dio razgovora, no također mogu biti i nešto što će razgovor prekinuti te naglašava kako su konflikti važni jer pojedincu omogućavaju bolje razumijevanje sebe. Kao najčešći razlozi zašto ljudi izbjegavaju konflikte, navode se: strah od posljedica, strah od povrijeđivanja drugih, strah od gubitka kontrole tijekom konflikta te nesigurnost u vlastitu poziciju / kompetencije,

no kako bi se riješili strahova i nesigurnosti, potrebno je razvijati vještine konfrontacije. Autorica navodi dvije opcije rješavanja konflikata: otvoreno (meko) ili zatvoreno (tvrdo). Otvoreno rješavanje odnosi se na korištenje pitanja i Ja-rečenica, dok se zatvoreno odnosi na vrednovanje druge osobe ili njenog ponašanja (Ajduković u Žižak i sur., 2012).

Dakle, način na koji formuliramo konfrontirajuće poruke, razina razvijenosti komunikacijskih vještina, podržavajući odnos i sl. određuju kako će druga osoba primiti poruku i na nju reagirati. Bitno je napomenuti kako će kod osoba sa niskim samopoštovanjem i lošom slikom o sebi, visoka razina konfrontacije, odnosno konflikata dovesti do slabih ishoda.

Iako ljudi imaju tendenciju izbjegavati konflikte i situacije koje bi potencijalno dovele do konflikta, do istih će doći, budući da su sastavni dio svakog odnosa. Kada do konflikta dođe, bitno ga je aktivno rješavati, kako bi obje strane došle do zadovoljavajućeg ishoda. Kako bi se konflikt riješio, potrebno je uzeti u obzir i primijeniti prije navedene komunikacijske vještine, vještine asertivnosti, biti empatičan i ne dopustiti vlastitim predrasudama i stereotipima da utječu na naše ponašanje ili kvalitetu komunikacije.



## **5. Interpersonalni odnosi i komunikacija u kontekstu ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja**

Ovo poglavlje rada bit će usmjereno na interpersonalne odnose triju strana; roditelji, odgojitelji i djeca, s najvećim naglaskom na odnos između roditelja i odgojitelja.

### *5.1 Kako djeca komuniciraju*

U ranijim poglavljima rada djelomično je objašnjen odnos roditelja i djece kroz roditeljski utjecaj na djecu i njihovo ponašanje, u ovom poglavlju jasnije će se prikazati kako djeca komuniciraju, uglavnom u kontekstu obitelji.

Obitelj je, u prvim godinama dječjeg života, djetetu primarno okruženje te razvoj komuniciranja kod djece uvelike ovisi o obitelji, tj. o obrascima komunikacije koji su najzastupljeniji u obitelji. Reardon (1998) navodi dva oblika komunikacije unutar obitelji, a to su: zatvorena, tj. kruta komunikacija te otvorena komunikacija. Zatvorena komunikacija unutar obitelji podrazumijeva nametnuta pravila ponašanja koja se strogo provode. U obiteljima s takvom komunikacijom, djeci su vrlo ograničeni aspekti samostalnosti, slobode, kreativnosti misli i akcija te mašte. Djecu se uči da postoje samo ispravna i neispravna ponašanja te se problemi nikada ne iznose u obiteljskom krugu, što onda dovodi do toga da ih se ne može razmotriti ili pronaći rješenje za njih. Jedan od velikih problema koji se također javlja u obiteljima sa zatvorenom komunikacijom jest potiskivanje osjećaja, što znači da se djeci ne dopušta da nauče kako upotrebljavati osjećaje u svrhu boljeg komuniciranja.

Otvorena komunikacija u obitelji dopušta prilagodljivu primjenu pravila te se neslaganje između članova ne smatra uvijek ugrožavanjem obiteljskih autoriteta. Otvorenom komunikacijom djecu se potiče na samostalno zaključivanje te postaju svjesna da postoji više od jednog načina da se problem riješi. Odluke se donose na temelju rasprave, a osjećaji se ne potiskuju.

Kada je riječ o načinu komunikacije kod djece, vrlo je bitno spomenuti i objasniti neverbalni dio dječje komunikacije. U jednom od prijašnjih poglavlja, navedene su kategorije neverbalne komunikacije. Prva među njima jest pokret, koji je kod vrlo male djece „prvenstveni oblik komuniciranja“ (Reardon, 1998, str. 66). Djeca koriste pokrete kako bi drugima komunicirali svoje zahtjeve i potrebe. „Velik dio neverbalne komunikacije u ranom djetinjstvu ima spontanu prirodu ... Naprimjer, kada se dijete uplaši nepoznata predmeta, vjerojatno će zaplakati. Plač može priopćiti roditeljima da je dijete uplašeno, no, po svemu sudeći, dijete pritom ne uzima svjesno u obzir

roditeljske reakcije.“ (Reardon, 1998, str. 66) Iako velik dio neverbalne komunikacije kod male djece jest neplaniran, drugi dio jest planiran te ih dijete namjerno upotrebljava kako bi nešto priopćilo, npr. durenje koje će trajati do trenutka reakcije roditelja. Reardon također smatra da „onoliko koliko je djetetova vježba u neverbalnoj komunikaciji slaba, toliko će ono biti loš komunikator. Mnogo toga o onome što jesmo prenosi se neverbalnom komunikacijom.“ (1998, str. 66)

## *5.2 Odnos odgojitelja i djece*

Pri dolasku u jaslice/vrtić, tj. u periodu prilagodbe, djeca su uglavnom prestrašena, te im je u tom periodu najpotrebnija osoba koja će im predstavljati sigurnost i „utočište“. Budući da se odlaskom u vrtić, djeca odvajaju od roditelja te im u vrijeme kad su u vrtiću, roditelji ne mogu biti ta sigurnost, na odgojitelju je da preuzme tu važnu ulogu. Kroz preuzimanje te uloge, odgojitelji i djeca stvaraju odnose i djeca razvijaju privrženost prema odgojitelju. Milanović i sur. (2014) govore kako odgojitelji pri prvom susretu s djetetom započinju posao građenja privrženosti koja je temelj za razvoj djetetovog povjerenja u nove i važne osobe u svom životu. Sukladno tome, kako bi se odnos djeteta i odgojitelja dobro razvijao, i kako bi se dijete razvijalo sukladno svojoj dobi, odgojitelj mora biti kompetentan i znati prepoznati djetetove potrebe. Milanović i sur. (2014, str. 59) to opisuju riječima: „Odgojitelj, koji je osjetljiv na djetetove potrebe, koji ima s djetetom česti fizički kontakt i ima dobru sliku o sebi kao odgojitelju, omogućit će djetetu daljnju socijalizaciju, pozitivne emocije i istraživanje okoline.“ U odnosu djeteta i odgojitelja, veliku ulogu igra i dob djeteta. Primjerice, kada se radi o mlađoj djeci, odgojiteljeva uloga je da prepozna i zadovolji njihove potrebe, dok za stariju djecu, odgojitelj postaje netko tko djeci pruža potporu u odnosima s vršnjacima te netko tko im nudi poticaje u skladu s njihovom dobi u obliku igara ili strukturiranjem okoline. Klarin (2006, str. 87) zaključuje kako „uloga odgojitelja kao učitelja raste, dok uloga odgojitelja kao osobe koja pruža njegu opada s dobi djeteta.“

Odgojitelj treba biti čvrst, strpljiv, dosljedan, usmjeravati dijete i s njim izgraditi povjerenje. U interakciji s djetetom treba zadovoljiti djetetove osnovne potrebe, a to su potreba za slobodom, kretanjem, ljubavlju i zabavom. Odgojitelj treba znati poticati odgoj djece te biti fleksibilan, sposoban i nenametljiv. Od njega se očekuje da uspostavi kvalitetnu komunikaciju s djecom. Radi na svim područjima djetetova razvoja, sluša, prati i promatra dijete s individualnog aspekta.

### *5.3. Odnos i partnerstvo roditelja i odgojitelja*

Whalley (2007, prema Višnjić Jevtić i sur., 2018, str. 78) partnerstvo roditelja i odgojatelja definira kao „dijeljenje ciljeva, doprinosa i odgovornosti između odgojitelja i roditelja.“ Razvijanje dobrog odnosa, tj. partnerstva između roditelja i odgojitelja, s obje strane tog odnosa, jako je bitna sastavnica njihova iskustva predškolske ustanove, tj. vrtića. Osim što interpersonalni odnos roditelja i odgojatelja utječe na spomenute subjekte i njihovo zadovoljstvo, uvelike utječe i na djecu.

Milanović i sur. (2014, str. 70) naglašavaju kako partnerstvo roditelja i odgojitelja iziskuje „veliko povjerenje, izuzetnu otvorenost i toleranciju, a prije svega objektivnost i sposobnost za razmjenu informacija.“ Odgojitelji, osim što moraju imati kompetencije i znanja za rad s djecom, od velike je važnosti da također budu kompetentni i vješti u komunikaciji s odraslima, kako bi roditeljima djece mogao što objektivnije predočiti sve bitne podatke o djetetu. Isto tako, na roditeljima je da i oni pokušaju što objektivnije odgojatelju predočiti svoje roditeljske uloge. Takvo ponašanje dovodi do toga da obje strane imaju sve potrebne informacije, na temelju kojih u daljnjem odnosu mogu stvarati partnerski odnos te se dogovarati i surađivati.

Milanović i sur. (2014), razvitak partnerstva roditelja i odgojitelja, objasnili su kroz tri ključna koraka. Prvi korak jest dopuštanje otvorenosti, koje se odnosi na svaki pojedinačni odnos te podrazumijeva da drugima dopustimo da iskažu ono što osjećaju i misle (kroz razgovor, savjetovanje, dogovor itd.) te da im omogućimo i alternativne načine za iskazivanje potreba u odnosu na nas, kao što su anonimne ankete ili upitnici. Nakon što smo drugima dopustili da budu otvoreni, korak koji slijedi jest pridavanje važnosti. Pridavanje važnosti onome što su drugi rekli, odnosno iskazali na bilo koji način. Pridavanje važnosti možemo poistovjetiti s vještinom aktivnog slušanja, budući da se ostvaruje kroz usmjeravanje pozornosti na ono što nam drugi poručuju, tj. kroz pokazivanje da smo razumjeli, čuli, pročitali i sl. ono što nam poručuju te da kroz davanje povratne informacije o tome kako smo mi doživjeli ono što nam je poručeno. Ako korak pridavanja važnosti izostane, oni s kojima pokušavamo izgraditi odnos, prestati će iskazivati svoje stavove, osjećaje i sl. te će pažnja biti usmjerena na drugu osobu koja uvažava njihove potrebe te će doći do toga da će osobe promijeniti svoje ponašanje, postati agresivniji, glasniji, više napadni kako bi nas potakli da pridamo važnost onome što su nam iskazali. Treći korak jest odgovarajuće djelovanje. Ono se odnosi na to djelujemo u skladu s onime što nam je iskazano. Odgovarajuće djelovanje može se ostvariti kroz npr. pomaganje roditelju u rješavanju problema i postizanju ciljeva, ali i kroz to da kažemo roditelju da mu pomoć ne možemo pružiti te ga uputiti tamo gdje će mu moći biti pružena pomoć.

Bitno je naglasiti kako je razvoj odnosa kompliciran i ovisi o puno čimbenika te postoje i faktori koji mogu negativno utjecati na kvalitetu odnosa, tj. razvoja istog. Jedan od tih faktora u razvoju odnosa roditelja i odgojitelja, posebice u periodu prilagodbe djece na vrtić, jest stres koji prilagodba (osobito ako je teška) izaziva roditeljima. Komunikacija s roditeljima u svakodnevnim, tj. „običnim“ okolnostima, nije jednaka komunikaciji s roditeljima koji su u stresu. Prema Milanović i sur. (2014) roditelji koji su u stresu mogu pokazivati reakcije kao što su napetost, bojazan, nesigurnost, osjećaj ugroženosti, suzdržavanje u komunikaciji s odgojiteljima ili izbjegavanje iste itd. Isti autori govore kako će stručan odgojitelj u takvim situacijama često biti najvažnija „karika“ u dovođenju do pozitivnih promjena te se od odgojitelja očekuje da ima razumijevanja/empatije za roditelje i za dijete, da bude podrška i onaj koji će ohrabrivati te da bude filter/katalizator za osjećaje i potrebe, kako djece, tako i roditelja.

Još jedan od faktora koji mogu negativno utjecati na razvoj odnosa roditelja i odgojitelja čine negativni stavovi ili predrasude odgojitelja prema roditeljima. Negativni stavovi odgojitelja razvijaju se tijekom radnog vijeka te često postaju trajni i stabilni što dovodi do toga da utječu na odgojiteljeve emocije prema roditeljima, na razmišljanje o njima te na odgojiteljeve reakcije vezane uz ono što roditelj radi, govori i sl. Milanović i sur. (2014) navode 2 rezultata negativnih stavova kod odgojitelja, a to su ili sukob ili izbjegavanje kontakta. Budući da se sukob lako uočava, a neprihvatljiv je oblik ponašanja, odgojitelji će uglavnom radije izabrati manje rizično ponašanje, u ovom slučaju izbjegavanje kontakta. Iako takvo ponašanje skoro nikada sa sobom ne nosi rizike, ne donosi ni rješenje problema. Autori također navode i 2 funkcije negativnih stavova odgojitelja, a to su osjećaj sigurnosti (koji je prividan) i povećanje vlastite vrijednosti. Negativni stavovi veliki su problem jer negativno utječu prije svega na sami odnos odgojitelja s roditeljem, a onda i na kvalitetu odgojiteljeva sveukupnog rada u vidu radnih obaveza kao što je briga za dijete, ali i onih ponašanja koja nisu obavezna no odgojitelj ih ima pravo koristiti, npr. savjetovanje roditelja na temelju prijašnjeg iskustva. Još jedan od problema negativnih stavova jest to da mogu prerasti u stereotipe, odnosno, odgojitelj bi mogao stav i procjenu jednog roditelja prenijeti na većinu roditelja i stvoriti opći stav o roditeljima. Govoreći o rješavanju problema negativnih stavova, Milanović i sur. (2014, str. 88) govore:

„Možemo reći da rješenje problema dolazi tek nakon uspješne komunikacije između dvoje i više ljudi. Tijekom takve komunikacije može se promijeniti i preoblikovati stav.(...) Uspješna komunikacija i kvalitetan odnos, nužan za rješavanje problema traži psihološku klimu koja je pozitivna i puna povjerenja.“

Blue-Banning i sur. (2004, prema Višnjić Jevtić i sur., 2018) proveli su istraživanje u kojem su roditelji i odgojitelji bili suglasni oko faktora kvalitetne komunikacije, a to su: pažljivo slušanje druge osobe, izbjegavanje uporabe žargona, izostanak predrasuda, osjetljivost za druge i neokrivljavanje te pozitivni komentari u trenutnim problemskim situacijama u kojima se dijete nalazi

Govoreći o odnosu i komunikaciji između roditelja i odgojitelja, vrlo je važno spomenuti i moguće načine komunikacije između dvije spomenute strane. Višnjić Jevtić i sur. (2018) oblike komunikacije između roditelja i odgojitelja podijelili su na tradicionalne i suvremene. Tradicionalni podrazumijevaju individualne razgovore, roditeljske sastanke, zajednička druženja te kutić za roditelje. Suvremeni oblici komunikacije su web-stranice odgojno-obrazovnih ustanova, servisi za komunikaciju (npr. Viber, Whatsapp, Skype i sl.) te društvene mreže.

Individualni razgovori pokrivaju široku problematiku, uključujući i adaptaciju, odnosno moguće probleme tijekom adaptacije. Jako je bitno da odgojitelji roditeljima naglase mogućnosti ovakve komunikacije kako bi bili upoznati s takvim oblikom komunikacije. (Wilson, 2016, Višnjić Jevtić, 2014, Ljubetić, 2013 prema Višnjić Jevtić, 2018) Roditeljski sastanci mogu biti informativni ili tematski, ovisno o tome što se događa u skupini, vrtiću ili okolini. Bitno je da svaki roditeljski sastanak bude isplaniran s jasno postavljenim ciljevima. (Višnjić Jevtić i sur., 2018) Ward (2013) i Ljubetić (2014) prema Višnjić Jevtić i sur. (2018) ističu kako je u tijeku roditeljskog sastanka potrebno što više uključivati roditelje kako bi se potaknula interakcija te govore kako odgojitelj na prvom roditeljsku sastanku može isplanirati aktivnosti kroz koje će se roditelji međusobno upoznati te ih pozvati na suradnju i aktivno uključivanje u planiranje kurikuluma skupine. Kutić za roditelje mjesto je (uglavnom smješteno u blizini ulaza u odgojnu skupinu) gdje roditelji mogu pronaći sve bitne informacije vezane u odgojno obrazovni proces (Milanović, 2014 prema Višnjić Jevtić i sur., 2018).

Zajednička druženja kao aktivnost podrazumijevaju veliku uključenost roditelja i njihov angažman, no može se dogoditi da nekim roditeljima to nije ugodno. U tom slučaju, na odgojitelju je da dobro poznaje roditelje kako bi mogao iskoristiti njihove potencijale i planirati njihovu dodatnu uključenost (Tankersley i sur., 2012 prema Višnjić Jevtić i sur., 2018). Bitno je ne izostaviti i

suvremene oblike komunikacije, koji dopunjuju i proširuju tradicionalne oblike. Neke od prednosti suvremenih oblika komunikacije (Madianou i Miller, 2012 prema Višnjić Jevtić i sur.) su brzina, trenutno dobivanje i prenošenje informacija, mogućnost komuniciranja u bilo koje vrijeme i sl., dok su neki od nedostataka to što se prenose samo kratke informacije, nedovoljna informatička pismenost obiju strana itd.

Na temelju svega što je rečeno u ovom poglavlju, možemo zaključiti kako je odnos roditelja i odgajatelja, u periodu adaptacije, a i nakon iste, vrlo kompleksan te je podložan raznim utjecajima i odnos je na kojem se konstantno mora raditi i za koji je potrebno uložiti mnogo truda. Kako bi se taj odnos razvio u partnerstvo, potrebno je zadovoljiti razne uvjete, razumjeti drugu osobu i kako komunicirati s njom, te znati odabrati optimalni oblik komunikacije ovisno o trenutnim okolnostima.

## 6. ZAKLJUČAK

Prva po redu sastavnica odgojno-obrazovnog procesa u RH jest predškolski odgoj i obrazovanje. Proces predškolskog odgoja i obrazovanja započinje dolaskom djeteta u jaslice ili vrtić, kada započinje i prilagodba. Prilagodba jest period u kojem dijete, uz pomoć odraslih, uči živjeti i ponašati se u novoj okolini. Kvalitetu prilagodbe određuje niz čimbenika; odnos djeteta s roditeljima i odgajateljima, dječji karakter, stil privrženosti djeteta majci, odnosi roditelja i odgajatelja itd. Poznato je da je prilagodba stresan period za svako dijete, ali i za svakog roditelja. Djetetu se tijekom prilagodbe može pomoći na puno načina te je bitno da su i roditelji i odgajatelji upoznati sa spomenutim načinima.

Jednako je bitno da roditelji i odgajatelji od samog početka prilagodbe, odnosno, od samog polaska djeteta u vrtić ili jaslice, razvijaju odnose koji će se temeljiti na međusobnom razumijevanju, podršci, dobroj komunikaciji itd. Kako bi se razvili takvi (partnerski) odnosi, važno je da roditelji imaju povjerenja u odgajatelje, njihove kompetencije i njihovu stručnost, budući da im ostavljaju svoju djecu da brinu o njima. U izgradnji povjerenja između roditelja i odgajatelja, najbitnija je kvalitetna komunikacija i izostanak negativnih stavova, odnosno predrasuda. Kvalitetna komunikacija podrazumijeva razvijene komunikacijske vještine kao što su asertivnost, postavljanje djelotvornih pitanja i aktivno slušanje. Kvalitetni interpersonalni odnosi roditelja i odgajatelja nisu sami sebi svrha, već su ti koji uvelike određuju kvalitetu predškolske ustanove, te služe dobrobiti djece koja su središte odgojno-obrazovnog procesa.

U odnosu između roditelja i odgajatelja, obje strane moraju preuzeti odgovornosti prikladne za njihovu ulogu u djetetovu životu. Roditelji su ti koji bi trebali pravovremeno informirati odgajatelje o svojem djetetu, znati pružiti konkretne i korisne informacije koje će odgajatelju pomoći da bolje razumije i njih i njihovo dijete. S druge strane, odgajatelj mora biti vješt, kako u svojoj primarnoj odgovornosti na poslu što je odgoj i obrazovanje djece, tako i u komunikaciji i razvijanju odnosa s roditeljima djece. Mora znati postavljati pitanja, aktivno slušati te bi trebao biti empatičan, topao i spreman pomoći u bilo kakvim okolnostima.

Budući da je prilagodba, kako je već i spomenuto, stresan period i za roditelje, to se odražava na odnos s odgajateljima. Svaki će roditelj drugačije reagirati na novonastali stres te se uslijed toga, mogu dogoditi situacije u kojima će doći do konflikta i nerazumijevanja između roditelja i odgajatelja. Iz tog razloga, bitno je da obje strane, a pogotovo odgajatelji, rade na razvoju vlastitih komunikacijskih vještina, kako bi se takve situacije mogle što brže i kvalitetnije riješiti.

Na kraju, smatram da je od velike važnosti da predškolske ustanove postanu mjesta na kojima će, uz same zaposlenike ustanove – odgajatelje i stručnu službu, i roditelji moći usavršavati svoje komunikacijske vještine; mjesto u kojem će se svi sudionici odgojno-obrazovnog procesa osjećati dobrodošlo, prihvaćeno i gdje će dobiti podršku i razumijevanje koje im je potrebno kako bi bili još bolji komunikatori, bolje osobe, bolji roditelji i sl. Dakako, cijeli proces sazrijevanja u tom kontekstu, započinje prilagodbom djece na jaslice ili vrtić te smatram da je bitno obratiti pažnju, koliko i na djecu, toliko i na roditelje i njihove potrebe, sumnje i strahove, pogotovo u početnom stadiju sudjelovanja u odgojno-obrazovnom procesu-prilagodbi. Samo kada se roditelji riješe svojih strahova i sumnji će se i njihova djeca moći riješiti svojih strahova. Za to je potrebno puno truda i rada, te posebice razumijevanja koje bi odgajatelji, u takvim trenucima, trebali biti spremni pružiti i djeci i roditeljima kako bi na kraju ciljevi odgojno-obrazovnog procesa bili postignuti te kako bi ishod predškolskog odgoja i obrazovanja kod svakog djeteta bio kvalitetan i služio napretku djece, a onda i njihovih obitelji. Partnerski odnosi roditelja i odgajatelja ostvarivi su pod uvjetom da obje strane razumiju zašto su bitni te da su obje strane proaktivne i jednako uključene u izgradnju odnosa. Nijedan međuljudski odnos nije „jednosmjerna ulica“, tako ni odnos roditelja i odgajatelja.



## LITERATURA

- Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R. M. (2005). *Socijalna psihologija*. Mate.
- Došen-Dobud, A. (2004). *S djecom u jaslicama*. Alinea.
- Državni pedagoški standard predškolskog odgoja i naobrazbe*. (2008). Narodne Novine. Preuzeto 10.4.2022, [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008\\_06\\_63\\_2128.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_06_63_2128.html)
- Ennulat, G. (2010). *Strahovi u dječjem vrtiću : priručnik za roditelje i odgojitelje*. Harfa.
- European Commission. (2014). *Key principles of a Quality Framework*. Preuzeto 20.4.2022. [https://ec.europa.eu/info/index\\_en](https://ec.europa.eu/info/index_en).
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža. (2005). *Hrvatski obiteljski leksikon*. Preuzeto 22.04.2022. <http://hol.lzmk.hr/clanak.aspx?id=32420>.
- Klarin, M. (2006). *Razvoj djece u socijalnom kontekstu : roditelji, vršnjaci, učitelji - kontekst razvoja djeteta*. Naklada Slap.
- Križman Pavlović, D., Bušelić, M. i Gal, S. (2020). Kvaliteta odgajatelja – čimbenik kvalitete hrvatskog sustava ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja. *Oeconomica Jadertina*, 10 (1), 3-30. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/240502>
- Ljubetić, M. (2011). Stabilna obitelj i poželjno roditeljstvo u kaotičnom svijetu – (moguća) stvarnost ili iluzija? (Imaju li perspektivu i/ili alternativu?). U D. Maleš (Ur.), *Nove paradigme ranoga odgoja* (str. 67–96). Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zavod za pedagogiju.
- Mašković. T. i sur. (2018). *Od jaslica do škole : vodič za lakši proces prilagodbe na jaslice, vrtić i školu*. M. Sokač
- Milanović, M. i sur. (2014). *Pomozimo im rasti*. Golden marketing - Tehnička knjiga.
- Miljak, A. (1996). *Humanistički pristup teoriji i praksi predškolskog odgoja*. Persona.

*Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje.* (2015). Mzo.Gov.Hr. Preuzeto 20.04.2022, sa <https://mzo.gov.hr/istaknute-teme/odgoj-i-obrazovanje/nacionalni-kurikulum/nacionalni-kurikulum-za-rani-i-predškolski-odgoj-i-obrazovanje/3478>

Petrović-Sočo, B. (2007). *Kontekst ustanove za rani odgoj i obrazovanje.* Mali profesor.

Previšić, V. (2007). Pedagogija: prema cjeloživotnom obrazovanju i društvu znanja. *Pedagoška istraživanja*, 4 (2), 179-186. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/118322>

Reardon, K.K. (1998). *Interpersonalna komunikacija: Gdje se misli susreću.* Alinea.

Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theorcommunication.* University of Illinois Press.

Skupnjak, D. (2020). RJEŠAVANJE KONFLIKATA I VJEŠTINE ASERTIVNOSTI. *Varaždinski učitelj*, 3 (3), 98-116. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/236779>

Stokes Szanton, E. (2005). *Kurikulum za jaslice: Razvojno-primjereni program za djecu od rođenja do 3 godine.* Pučko otvoreno učilište Korak po korak.

Topolovčan, T. (2011). *Školski kurikulum kao prepoznatljivost škole.* CROSBİ. <https://www.bib.irb.hr/527516>

Vasta, R., Haith, M.M., Miller, S.A. (1998). *Dječja psihologija i moderna znanost.* Slap.

Višnjić-Jevtić, A. i Visković, I. (2021). Roditeljstvo u vrijeme pandemije COVID-19: Perspektiva roditelja djece rane i predškolske dobi. *Metodički ogledi*, 28 (1), 11-38. <https://doi.org/10.21464/mo.28.1.4>

Zakon o predškolskom odgoju i naobrazbi NN 10 / 1997-152. Preuzeto 15.04.2022. [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1997\\_01\\_10\\_152.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1997_01_10_152.html)

Žižak, A., Vizek-Vidović, V., Ajduković, M. (2012). *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu.* Edukacijsko rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

