

# Komunikacija između roditelja i odgojitelja u kriznim situacijama

---

**Mamić, Suzana**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2018**

*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:147:890269>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-12-03**

*Repository / Repozitorij:*

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



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**UČITELJSKI FAKULTET**  
**ODSJEK U PETRINJI**

**SUZANA MAMIĆ**

**ZAVRŠNI RAD**

**KOMUNIKACIJA IZMEĐU RODITELJA I**  
**ODGOJITELJA U KRIZNIM SITUACIJAMA**

Zagreb, rujan 2018.

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

**ZAVRŠNI RAD**

**Ime i prezime pristupnika: Suzana Mamić**

**TEMA ZAVRŠNOG RADA: Komunikacija između roditelja i odgojitelja u kriznim situacijama**

**MENTOR: dr.sc. Mario Dumančić**

**SUMENTOR: Ana Valjak-Čunko**

**Zagreb, rujan 2018.**

## ZAHVALA

Veliku zahvalnost dugujem mentoru, prof. dr. sc. Mariju Dumančiću i sumentorici, profesorici Ani Valjak Čunko što su imali puno razumijevanja dok sam pripremala i pisala ovaj završni rad. Hvala im i na zanimljivim predavanjima koja su u meni probudila interes za komunikologiju.

Posebno se zahvaljujem suprugu i sinovima, koji su od samog početka mog studiranja bili uz mene, ohrabivali me i dijelili svaki moj uspjeh ili neuspjeh. Bez njihove pomoći ja nikad ne bih došla ovako daleko.

Hvala mojim kolegicama zbog kojih će mi studiranje ostati u najljepšem sjećanju. Ne mogu vam opisati koliko sam sretna što sam vas upoznala.

# SADRŽAJ

Sažetak .....	1
Summary .....	2
UVOD .....	3
1. SURADNJA RODITELJA, ODGOJITELJA I VRTIĆA ZA DOBAR I POTICAJAN RAZVOJ DJECE .....	4
1.1. Roditelji .....	4
1.2. Odgojitelj .....	6
1.3. Vrtić .....	8
1.4. Partnerski odnos između roditelja i odgojitelja .....	10
2. KOMUNIKACIJA .....	12
2.1. Verbalna komunikacija .....	14
2.2. Neverbalna komunikacija .....	15
2.3. Komunikacija između roditelja i odgojitelja .....	17
3. KRIZA .....	20
3.1. Strateško upravljanje krizom .....	21
3.2. Komunikacija s roditeljima kod primopredaje djece .....	23
3.3. Komunikacija s roditeljem tijekom razvoda braka .....	23
3.4. Komunikacija s roditeljima djeteta koje je doživjelo gubitak drage i važne osobe .....	25
3.5. Protokol postupanja u slučaju da po dijete u vrtić dođe osoba u alkoholiziranom ili drugom neprimjerenom psihofizičkom stanju .....	27
3.6. Postupci kod bolesti i povreda djeteta .....	28

ZAKLJUČAK .....	30
LITERATURA .....	31

## KOMUNIKACIJA IZMEĐU RODITELJA I ODGOJITELJA U KRIZNIM SITUACIJAMA

U današnje vrijeme, kada dijete puno više vremena provede u vrtiću nego sa svojim roditeljima više nego ikad potrebno je da roditelji i odgojitelji izgrade partnerski odnos. Samo od ovakvog odnosa, koji se zasniva na poštovanju, iskrenosti i ravnopravnosti dijete može imati višestruku korist. Često to nije lako ostvariti, jer su odgojitelju potrebne i neke druge vještine osim profesionalnog znanja. Nije isto raditi s djecom i surađivati s roditeljima. Svatko od nas je različit, imamo drugačije potrebe i ne komuniciramo na isti način.

Iako ne postoji neki „univerzalni recept“ za dobrog odgojitelja, istraživanja su pokazala kako postoje „univerzalno poželjna obilježja odgojitelja“, a to su: osobine ličnosti, socijalne vještine i sposobnost primjene teorijskog znanja. Odgojitelj koji razumije potrebe i interese svoje djece i njihovih roditelja i poznaje teoriju i praksu moći će predvidjeti tuđa ponašanja i krizne situacije i znat će reagirati na pravi način.

Ključne riječi: roditelj, odgojitelj, komunikacija, partnerstvo, krizne situacije

## **SUMMARY**

In today's world, when a child spends more time with his or her teachers in the kindergarten than with their parents at home, more than ever it is necessary for both parents and children to develop a relationship based on partnership. Only from this kind of relationship, based on respect, honesty and equality, can a child benefit in multiple ways. Often that is very difficult to achieve, because the kindergarten teacher needs to have some other qualities besides professional skills. It is not the same to work with the children and cooperate with the parents. As individuals, we are all different, we have our own different needs, and we do not communicate in the same way.

Although there is no “universal recipe“ for a good kindergarten teacher or educator, the research has shown that there are “universally appealing characteristics of the educator“, and these are: personality features, social skills, and the abilities to use theoretical knowledge. The kindergarten teacher who understands the needs and interests of his or her children and their parents, and also has both the theoretical and practical knowledge, will be able to predict the behaviour and the situations of crises, and will be able to react in the right way.

Key words: parent, educator, kindergarten teacher, communication, partnership, situation of crises



## UVOD

Svatko od nas želio bi živjeti u miru i skladu sa svojim roditeljima, prijateljima ili suradnicima, ali nesporazumi, svađe i krizne situacije sastavni su dio naše svakodnevnice i nemoguće ih je izbjeći. Iskušenja koja nam se nađu na putu ne bi nas trebala obeshrabriti, naprotiv trebala bi nam dati poticaj da postanemo bolji i kao osobe i kao profesionalci.

Roditelji i odgojitelji imaju istu zadaću, jedni životnu, a drugi profesionalnu, oni trebaju pružiti dovoljno ljubavi i topline djetetu kako bi se ono moglo razviti u „neovisne, osobno i društveno odgovorne, te fleksibilno i realno optimistične osobe“. (Milanović i sur., 2014.) Njihova odgovornost je velika. U prvoj godini života za pravilan dječji razvoj veća odgovornost pada na roditelje, ali u kasnijem razvoju sve veću odgovornost odgojitelj preuzima na sebe, jer u današnje vrijeme djeca puno više vremena provedu s njim nego u svom obiteljskom domu. Kako roditelj i odgojitelj gotovo nikada ne provode vrijeme u zajedničkoj interakciji s djetetom, teško im je steći povjerenje u osobu i profesionalca. Zato oni trebaju izgraditi partnerski odnos kako bi zajedno planirali, razmjenjivali ideje i informacije, te dobili sliku o djetetu i prilagodili svoj stil odgoja stvarnim potrebama djeteta. Takav odnos nije lako ostvariti, osim odgojiteljevih stručnih znanja i kompetencija potrebno je još nešto više. Svaki partnerski odnos temelji se na povjerenju, ali ono nije ljudska karakterna osobina. Povjerenje se polako gradi i zadobiva, a to možemo jedino ako naš suradnik, odnosno partner osjeti da mi doista mislimo ono što govorimo, da ga razumijemo i da smo u našem odnosu ravnopravni. To ne znači da se naša mišljenja neće razilaziti, ali odgojitelj kao profesionalac i kao refleksni praktičar pokušat će predvidjeti gdje bi mogli nastati problemi u komunikaciji i unaprijed ih pokušati otkloniti.

Krizne situacije nastaju iznenada, često kada se najmanje nadamo. Iako je s njima najbolje upravljati prije nego do njih dođe, teško ih je sve predvidjeti. Posljedice krize mogu biti jako destruktivne, ali kada prvi val neugode prođe na kriznu situaciju možemo gledati kao na šansu da ispravimo sve ono što je bilo krivo u našem radu i ponašanju, a i ono što bi tek moglo biti krivo.

# 1. SURADNJA RODITELJA, ODGOJITELJA I VRTIĆA ZA DOBAR I POTICAJAN RAZVOJ DJECE

„Premda smo i jedno i drugo djetetu potrebni, premda se ne isključujemo, rijetko smo sve troje zajedno – odgojitelj, roditelj i dijete. Niti sam ja kao odgojitelj izravni svjedok njegovu roditeljstvu, niti je on nazočan za vrijeme mog rada s djetetom. Dijete je jedini svjedok naših uloga u svom odrastanju. (Milanović sur., 2014.)

U današnje vrijeme djeca provedu većinu vremena u instituciji vrtića, a tek manji dio dana provedu sa svojom obitelji. Tako da nam se sve više nameće potreba za razmjenom informacija, suradnjom i partnerstvom. Poželjno je da roditelji, odgojitelji, vrtić i šira zajednica ostvare što raniji i što angažiraniji odnos jer će imati veći i snažniji utjecaj na dječji razvoj i preduvjet su budućeg uspjeha djece. (Ljubetić, 2014.)

## 1.1. RODITELJI

Biti roditelj nije lako, nema za to obavezne škole ili tečaja, a svi od nas očekuju da s rođenjem našeg djeteta i mi steknemo potrebna znanja iz roditeljstva. Zanimanje roditeljstvo sa sobom donosi odgovornost i zadatak da pravilnim odgojem pomognemo djetetu da izraste u kompetentnog pojedinca kojem roditelji osiguravaju potrebnu skrb, zaštitu, pomoć, podršku i vođenje kroz život. (Juul, 2001.)

„Razumijevanje roditeljstva svojevrsno je putovanje kroz povijest ljudskog razvoja i neodvojivo je od shvaćanja djeteta.“ (Ljubetić, 2014.) Dugo vremena se sumnjalo da uloga roditelja, odgojitelja i učitelja i njihov odgoj ne utječu na razvoj djeteta, nego da je dijete „struktura“ koju određuju njegovi geni.

U novije vrijeme na roditelje, vrtiće, škole, pa i na širu zajednicu stavlja se odgovornost za konačan ishod, a to je: dobro, pametno, zdravo, uspješno, kompetentno i sretno dijete. (Ljubetić, 2014.) Smatra se kako okruženje ima veliki utjecaj na razvoj djeteta i prije njegova rođenja.

Profesorica psihologije Mirjana Milanović u svom priručniku za partnerstvo odgojitelja i roditelja „Pomozimo im rasti“ navodi kako je već Freud (1949.) smatrao da neuroze djeteta nastaju do njegove šeste godine, ali da se simptomi pojavljuju

znatno kasnije. Ovakvo mišljenje imao je i Bowlby (1973.) koji je dao niz dokaza o tome da je kvaliteta roditeljske skrbi u najranijoj dobi od vitalne važnosti za djetetovo buduće mentalno zdravlje. (prema Milanović i sur., 2014.)

U priručniku „Pomozimo im rasti“ profesorica Milanović kaže kako postoje četiri opća stila roditeljstva, a to su: autoritativni, autoritarni, popustljivi i ravnodušni. Svaki stil nastao je iz kombinacije roditeljske topline i roditeljskog nadzora i imaju velik utjecaj na kvalitetu djetova razvoja i odrastanja. Autoritativne roditelje profesorica opisuje kao skrbne i osjetljive prema svojoj djeci. Oni djeci postavljaju jasne granice i njihovu okolinu čine predvidivom. Ovakvi roditelji svjesni su što njihovo dijete može i uvijek su im zahtjevi primjereni dječjoj dobi ili malo iznad djetetovih mogućnosti. Nepoželjno ponašanje svoje djece oni ispravljaju i kontroliraju jasnim i konkretnim određivanjem granica i uputama o pravilnom ponašanju. Ovi roditelji poštuju i uvažavaju svoje dijete kao osobu, a njihova djeca odrastaju i posatju samopouzdana, sigurna u sebe, spremna su prihvatiti rizik, imaju potrebu za postignućem i imaju visoku samokontrolu. (Milanović i sur., 2014.)

Za razliku od autoritativnih, autoritarni roditelji nisu „topli“ roditelji. Strogi su, zahtjevni, skloni su kažnjavati svoje dijete ako ono ne poštuje autoritet i disciplinu. Ovakve roditelje ne zanima mišljenje i osjećaji njihova djeteta, svoje odluke donose isključivo, bez objašnjenja. Djeca teško prihvaćaju ovakva ponašanja. Svoje roditelje doživljavaju kao stroge i zahtjevne, a sama su nezadovoljna, često agresivna, ćudljiva i nesigurna. Ova djeca se teško snalaze u rješavanju nekog problema, jer im je uvijek bitnije udovoljiti roditeljima, nego doista riješiti problem. (Milanović i sur. 2014.)

Popustljivi roditelji jako su „topli“ roditelji, puni ljubavi i pažnje, ali svojoj djeci ne znaju postaviti ograničenja i granice. Oni poštuju i uvažavaju dijete, ali ne vide da djetetu, da bi se pravilno razvilo, treba uspostaviti red i osigurati predvidivost. Djeca ovakvih roditelja neodgovorna su i nesigurna, imaju slabu samokontrolu, nezrela su i agresivna ako nije sve onako kako bi oni htjeli. Jako su slična djeci autoritarnih roditelja, ali su za razliku od njih uvijek dobro raspoložena. (Milanović i sur., 2014.)

Ravnodušni ili nezainteresirani roditelji svojoj djeci ne pružaju toplinu i ljubav, ali ni granice i ograničenja. Ovim roditeljima „ne da se baviti sa djetetom“,

okrenuti su sebi i bave se sa sobom. Ovakav stil roditeljstva ne potiče zdrav psihosocijalni razvoj djeteta. Često djeca ravnodušnih roditelja nemaju kontrolu nad svojim ponašanjem, postaju delikventi, imaju problema s alkoholom i drogom i smatraju da škola nije bitna. (Milanović i sur., 2014.)

Kako bi djeca mogla odrasti u „neovisne, osobno i društveno odgovorne te fleksibilno i realno optimistične osobe“ (Milanović i sur., 2014) potrebno im je davati puno ljubavi i topline, ali ona moraju isto tako biti svjesna da postoje i pravila ponašanja koja moraju poštovati i trebaju znati da će njihovi roditelji uvijek inzistirati na njima. Zato roditelj treba dobro poznavati djetetove razvojne potrebe kako bi mogao pravilno procijeniti kad treba reagirati, zaustaviti neprimjereno ponašanje i odrediti granicu. „Biti roditelj djetetu u različito doba odrastanja zahtjeva toplinu, nadzor i komunikacijske vještine, ali i s obzirom na sasvim različite djetetove postupke i ponašanja.“ (Milanović i sur. 2014.)

Maja Ljubetić (2009.) smatra da za kvalitetno vanjsko okruženje u kojem dijete raste i razvija se, a najvažnije je rano djetinjstvo, odgovorni su roditelji. Tek kasnije uljučuje se rodbina, druga djeca, vrtić i škola. Njihovo usklađeno djelovanje je jako važno jer dvoje djece iste dobi rano djetinjstvo mogu provesti u različitim uvjetima, a ako se kasnije nađu u sredini koja ne podržava stil odgoja i ophođenja s djetetom na koje je ono naviklo, dugoročni će utjecaji odrediti više njihov razvoj, nego li raniji utjecaji. (Milanović i sur., 2014.)

## **1.2. ODGOJITELJ**

„Vrtić je institucija u koju dijete ne ide zbog svojih potreba nego zbog potreba obitelji.“ (Milanović i sur. 2014.) Iz toga bismo mogli iščitati da odgojitelj obavlja „posao najboljeg mogućeg roditelja“.

Ne postoji idealan odgovor na pitanje kakav odgojitelj treba biti, ali zato znamo za osobine koje jedan profesionalac treba posjedovati kako bi mogao kvalitetno obavljati svoj posao. Osim stručnog znanja koja treba znati primijeniti u praksi, treba imati razvijenu intuiciju koja će mu pomoći lakše se snaći u svakodnevnim nepredviđenim situacijama na koje ga nikakvo klasično obrazovanje ne može pripremiti.

Pod osnovnim stručnim znanjem podrazumijeva se da odgojitelj poznaje teorije djetetova razvoja i učenja i predškolskog kurikulumu, organizacija okruženja, sposobnosti pravilne procjene djetetovih potreba i umijeća dobre komunikacije (Šagud, 2006.) Osim teorije koju bi trebao znati primijeniti u praksi, odgojitelj bi trebao imati i razvijenu emocionalnu inteligenciju. Ona im omogućuje razvijanje „djelatnih vještina“ kao što su: samosvijest, motivacija, samokontrola, empatija i prilagodljivost u odnosima.

„U istraživanju provedenu u okviru projekta Rani razvoj djeteta (Milanović i sur., 1995.) na uzorku od 1471 hrvatske obitelji koje imaju barem jedno dijete predškolske dobi, roditelji su, među ostalim, odgovarali na pitanje o poželjnim osobinama odgojitelja. Roditelji najvažnijom smatraju odgojiteljevu sposobnost da razumije dijete (43,2%), njegovo iskustvo u radu s djecom (22%) te kreativnoast (17,4%).“ (Milanović i sur. 2014.)

Edita Slunjski u svojoj knjizi „Devet lica jednog odgojitelja, roditelja“ govori kako je svako dijete ali i odgojitelj poseban. Većina djece ima drugačije interese, rastu u različitoj sredini, njihova predznanja nisu ista, mogu im se razlikovati tempo i način učenja, a obitelji koje ih odgajaju nemaju iste vrijednosti i pravila, pa zato odgojitelj ne može pristupiti svakom djetetu na isti način. Odgoj svakog djeteta trebao bi biti usklađen s njegovom individualnošću, jer će svako dijete protumačiti iskustva stečena kod kuće ili u vrtiću na sebi svojstven način i „ugraditi ga u svoj individualno zacrtan okvir.“ (Slunjski, 2003.) Odgojitelj treba znati prepoznati stvarne djetetove potrebe, njegove mogućnosti i interese, kako bi se ono moglo „razviti u ono što potencijalno jest“.

Ali kako se djeca međusobno razlikuju, tako se razlikuju i odgojitelji. Nemaju svi ista pedagoška i psihološka znanja, imaju različite osobnosti, navike i uvjerenja. Sve te razlike određuju razlike u odnosu između odgojitelja i djece. Svjetonazori, temperament, uvjerenja i vrijednosti koje odgojitelj inače cijeni, utječu na to kakvo će djeci okruženje u vrtiću organizirati, kako i koje materijale će im nuditi, kako i koliko će on s djecom komunicirati, koliko će on poticati djecu na komunikaciju međusobno, kako će se odnositi prema kreativnosti djece, koliko će uvažavati njihovu inicijativu i sl.“ (Slunjski, 2003.)

Kako na odgoj i pravilan razvoj djece ne utječu samo njihove osobine i različitosti, već i osobnost njihova odgojitelja, odgojitelj bi, kao refleksni praktičar, trebao osvijestiti svoje osobine koje mogu negativno utjecati na njihovu kvalitetu rada s djecom. Djeci trebamo uvijek pokazati „pravog“ sebe, jer oni instiktivno prepoznaju tuđa ponašanja i mogu nam odgovoriti na svoj osebujan način. Odgojitelj bi trebao upoznati sebe, osvijestiti svoje jače i slabije strane, pa iskoristavati one dobre osobine za poticajni razvoj djece, a pokušati obuzdati i kontrolirati svoju slabiju stranu.

Na temelju dva provedena istraživanja Povezanost emocionalne kompetencije s odgojiteljskim radom (Kuhar i Sindik, 2011., prema Sindik, 2014.) i Razlike u odgojiteljskoj kompetenciji u dvije susjedne države (Sindik i Karalić, 2013., prema Sindik, 2014.) došlo se do saznanja da postoje univerzalno poželjna obilježja odgojitelja, iako ona uključuju „vrlo različite vrste tih obilježja u dinamičkoj interakciji: osobine ličnosti, socijalne vještine i sposobnost primjene teorijskog znanja“. Ali istraživači su isto tako došli do zaključka da ne postoji „univerzalni recept“ za idealnog odgojitelja.

### **1.3. VRTIĆ**

U Nacionalnom kurikulumu za rani i predškolski odgoj i obrazovanje (<https://mzo.hr/hr/rubrike/nacionalni-kurikulum>) vrtić je definiran kao:

#### **„mjesto cjelovitog razvoja, odgoja i učenja djeteta ako se u njemu:**

- kontinuirano stvara primjereno odgojno-obrazovno okruženje u kojem dijete ima priliku ostvariti raznovrsne interakcije s prostorom, materijalima, drugom djecom i odraslima
- odgojno obrazovni proces oblikuje tako da svaka aktivnost istodobno podupire različite aspekte cjelovitog razvoja djeteta te ujedinjuje različita područja njegova učenja
- istodobno održavaju različite aktivnosti djece
- potiču samoinicirane i samoorganizirane aktivnosti djece

- osiguravaju prilike djeci da vlastite aktivnosti razvijaju u smjeru koji je za njih svrhovit
- osnažuje prirodna znatiželja djece i poštuju njihovi interesi i potrebe
- djecu potiče na samoprocjenu i preuzimanje odgovornosti za svoje izbore i ponašanje

**mjesto istraživanja, otkrivanja i aktivnog učenja ako se u njemu:**

- stvaraju organizacijski uvjeti (okruženje) koji djeci omogućuju istraživanje različitih fenomena te stjecanje raznovrsnih iskustava, znanja i razumijevanja
- djeci omogućuje slobodan izbor aktivnosti i partnera u procesu učenja - djecu potiče na istraživanje, otkrivanje i rješavanje problema
- djecu potiče na višestruko propitivanje, interpretiranje i reinterpretiranje postojećih iskustava i pretpostavki
- djecu potiče na planiranje, organiziranje i reflektiranje o vlastitim aktivnostima i procesu učenja - osnažuje samoorganizacijski potencijal aktivnosti djece
- osiguravaju neizravni oblici potpore učenju djeteta koji potiču njegovo samostalno otkrivanje, razmišljanje, rješavanje problema
- potiče autonomija i emancipacija djece u procesu učenja i prihvaća njegova vlastita dinamika i samoregulacijske snage.

**mjesto kvalitetnih odnosa, suradnje i tolerancije ako se u njemu:**

- osiguravaju prava djeci na jednakost šansi i uživanje jednakih prava za sve
- stvara inkluzivno okruženje tj. poštuje i prihvaća svaki oblik različitosti djece i njihovih obitelji - prepoznaje i prihvaća subjektivitet svakog djeteta
- razvijaju recipročni, respozivni odnosi djece s drugom djecom i odraslima u ozračju povjerenja
- djecu potiče na učenje komunikacijskih tehnika i socijalno prihvatljivog ponašanja

- djecu potiče na samoprocjenu, tj. uspostavljanje uzročno-posljedične veze između vlastitih izbora i ponašanja i ponašanja ostalih sudionika odgojnoga procesa
- ostvaruje fleksibilan pristup u oblikovanju odgojno-obrazovnoga procesa i napušta svaki oblik uniformiranja aktivnosti djece
- uspostavlja partnerstvo s roditeljima tj. skrbnicima djece i širom socijalnom zajednicom.“

Kako će se Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj uključiti u rad vrtića ostavljeno je na izbor samim vrtićima i njihovoj kulturi. Zato bi svaki vrtić trebao raditi na unapređivanju svoje kulture jer ona utječe na rad ljudi koji u njemu rade, na njihove osjećaje i razmišljanje kako će organizirati prostor, osigurati materijale potrebne za rad s djecom i kako će komunicirati međusobno s djecom ili roditeljima. (Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje, 2014.)

Edita Slunjski vrtić naziva „zajednicom koja uči, misleći pod tim na kontinuitet razvoja nekog vrtića, tj. stalno upoznavanje, mijenjanje i dograđivanje „teorije ili teorija“ koje rukovode njegovom praksom i postupno, ali stalno izgrađivanje kvalitete te prakse (Slunjski, 2008., str. 7)

#### **1.4. PARTNERSKI ODNOS IZMEĐU RODITELJA I ODGOJITELJA**

„U partnerskom odnosu, obitelj i ustanova smještaju dijete, njegovu dobrobit, potrebe i kapacitete u centar pozornosti obiju strana koje imaju iste interese, ciljeve i zadaće.“ (Ljubetić, 2014., str. 6) Roditelji, odgojitelji i ustanova trebale bi si međusobno pružati potporu kako bi ostvarili ciljeve koji su za dijete najbolji.

Profesorica Milanović (2014.) u priručniku „Pomozimo im rasti“ kaže kako nije ništa neobično ako dobar odgojitelj nikako ne uspijeva izgraditi partnerski odnos s roditeljem, jer nije isto raditi s djecom i surađivati s roditeljima, „to su dva različita dijela odgojiteljske profesionalne uloge“. Ako je odgojitelj blizak s djetetom, razumije ga i prepoznaje njegove potrebe, to nije preduvjet da će razumjeti i djetetova roditelja.



„Što je meni, kao odgojitelju „roditelj jednog mog djeteta“? Moj roditelj, moje dijete, moj suparnik? Roditelj djeteta s kojim radim moj je suradnik. Moja profesionalna i njegova životna uloga u mnogo čemu su slične.“ (Milanović i sur. 2014.)

Odgojitelji i roditelji stavljeni su u nezahvalnu situaciju u kojoj moraju izgraditi partnerski odnos s nekim o kome znaju jako malo. Svog partnera mogu procijeniti po ponašanju djeteta ili po kratkim zajedničkim trenucima prilikom primopredaje djeteta ili kada roditelj proviri u sobu ili na igralište. Ti kratki zajednički trenutci ne mogu ni roditelju ni odgojitelju dati pravu sliku o njegovom partneru, ali za djetetov budući uspjeh i pravilan razvoj potrebno je da prevladaju prepreke i zajedno stvore sliku o djeteta.

„Kvalitetna i recipročna komunikacija odgojiteljima i roditeljima omogućuje zajedničko razumijevanje djece koje nitko od njih ne bi mogao ostvariti sam, bez udjela onog drugog.“ (Slunjski, 2008., str. 209) Dijete se drugačije ponaša u vrtiću, a drugačije kod kuće jer svoju okolinu drugačije percipira, ako roditelji i odgojitelji ne razgovaraju o tim različitostima, može se dogoditi da imaju različito mišljenje i stav prema djetetu, a to može dovesti do neprimjerenog odgoja i na jednoj i na drugoj strani.

Da bi roditelji i odgojitelji mogli izgraditi zdrav odnos trebaju imati: međusobno povjerenje, obzirnost, osjetljivost i ravnopravnost. (Ljubetić, 2014.) Odnosi koji se grade u dječjoj obiteljskoj zajednici, vrtiću ili školi imaju posebno značenje za njegov razvoj. „Ono što predstavlja posebnu kvalitetu i vrijednost u životu svakog pojedinca odnosi su koje ostvaruje s drugim pojedincima. Možeš zaboraviti što je neka osoba govorila, kako je izgledala, čak možeš zaboraviti i njeno ime, ali nikada nećeš zaboraviti kako si se pored te osobe osjećao/la.“ (Ljubetić, 2014., str. 60)

Djeca trebaju znati i osjećati da su njihovi roditelji dobrodošli u vrtiću, trebaju osjećati kako je vrtić dio njihova obiteljskog okruženja, jer će se u takvom okruženju lakše prilagoditi na vrtić, što će znatno utjecati na kvalitetu njihova boravka u ustanovi.

## 2. KOMUNIKACIJA

Pojam komunikacija u „Novom rječniku stranih riječi“, Bratoljuba Klaića (2012.) definiran je kao priopćenje, izlaganje, predavanje i kao promet, spoj, veza jedne točke s drugom.

Komunikacija se može definirati kao pružanje informacija, razmjena ideja i uspostavljanje zajedničkog značenja. (prema Valjak-Čunko, 2017.)

Proces komunikacije sadrži pet elemenata i pet procesa. Elementi procesa komunikacije su: pošiljatelj poruke, primatelj poruke, poruka koju šaljemo, kanal komuniciranja i buka, odnosno smetnje ili prepreke u komuniciranju, a procesi u komunikaciji su: kodiranje, odašiljanje, primanje i dekodiranje poruke i povratna veza. (Sikavica, Bahtijarević-Šiber, Pološki Vokić, 2008.) Proces komunikacije počinje kada pošiljatelj želi prenijeti neku informaciju primatelju, odnosno drugoj osobi. Kako bi primatelj mogao primiti i razumjeti poruku, najprije se poruka treba kodirati, treba se uobličiti u riječi, izraz lica, gestu, sliku, znak ili nešto drugo. Nakon kodiranja slijedi odašiljanje poruke kroz različite komunikacijske kanale npr. komunikacija licem u lice, sastanci, mobitel, fiksni telefon, pismo, električna pošta i dr. Kada primatelj primi poruku treba ju razumjeti, odnosno dekodirati. Povratna veza je također jako bitna za kanal komunikacije jer je to ona dokaz da je primatelj dobio i razumio poslanu mu poruku. U kanalu komunikacije postoje prepreke ili smetnje iz okoline koje nazivamo buka. Ona proces komunikacije može ometati u svim njegovim elementima i procesima npr. buka stroja na ulici, iznenadni telefonski poziv, izgubljena pošta, izbrisana ili zaražena virusom električna pošta i sl. (Sikavica, Bahtijarević-Šiber, Pološki Vokić, 2008.)

Autor knjige „Pedagoška komunikologija“, Pavao Brajša kaže kako je čovjek „dijete razgovora“, čovjek je rezultat razgovora od začeca, pa do smrti. Čak i prije začeca, roditelji su razgovarali o njemu, on je planiran u razgovoru svojih roditelja. (Brajša, 1994.) Još u truhu, dijete može čuti glas svoje majke i zvukove iz neposredne blizine, a kroz cijelo njegovo odrastanje i život pratit će ga „izgovorene ili neizgovorene poruke“, koje će dijete primiti ili slati svojoj okolini. Komunikacija s okolinom, verbalna ili neverbalna, postat će osnovno sredstvo djetetova preživljavanja, postaje jednako potrebna poput hrane ili vode. (Brajša, 1994.)

Komunikacija nam je bitna jer uz pomoć nje možemo izreći svoje potrebe, pokazati drugoj osobi, djetetu da nam je stalo do nje, to je sredstvo pomoću kojeg sklapamo prijateljstva, izražavamo svoje misli i emocije, zastupamo svoje stavove, pa čak i kad šutimo mi komuniciramo sa svojom okolinom, jer i tišina može puno toga reći.

Autor knjige „Poslovna komunikacija“ smatra kako ljude razlikujemo prema njihovoj vještini komuniciranja, tj. kompetentnosti komuniciranja. On razinu komunikacijske kompetentnosti definira kao stupanj u kojemu je ljudska ponašanja primjerena situaciji i tako omogućuju osobi da ostvari svoje individualne i relacijske ciljeve. (Fox, 2001.)

Fox za komunikacijsku kompetenciju kaže kako obuhvaća tri vrste ponašanja: spontano, uvježbano i planirano. Karakteristika spontanog ponašanja je što ono nije promišljeno, vođeno i planirano. Uvježbano ponašanje nastaje promišljanjem, vođenjem, pa se na kraju vježbanjem automatizira. Planirano ponašanja smatra se najvišim komunikacijskim činom jer ono zahtijeva svjesno promišljanje, vođenje i planiranje. Kompetencija komunikatora ne ovisi samo o njemu, ona se nalazi pod utjecajem njegova sugovornika jer je komunikacija ono što se čini zajedno s ljudima, a ne ono što se čini prema ljudima. Tako da je komunikaciju puno lakše ostvariti ako naš sugovornik surađuje. (Fox, 2001.)

Razgovor, odnosno komunikacija između odgojitelja i djeteta, između odgojitelja međusobno, između odgojitelja i roditelja i između djece međusobno je osnovni instrument odgoja i obrazovanja. Kako je komunikacija važan odgojni i obrazovni instrument ona se ne smije primjeniti nestručno i slučajno. Svaka komunikacija odgojitelja s djecom i s njihovim roditeljima u vrtiću mora biti svjesna, namjerna i planirana jer je jedino kao takvu možemo nazvati stručnom komunikacijom. (Brajša, 1994.)

## 2.1. VERBALNA KOMUNIKACIJA

Iako je od svih aspekata komunikacije slušanje najvažnije, naš uspjeh može ovisiti o pravoj riječi izgovorenoj u pravo vrijeme. (Borg, 2010.)

Verbalna komunikacija je razmjenjivanje informacija između ljudi riječima, a može biti pisana komunikacija ili oralna komunikacija. Odgojitelj se u svom radu s roditeljima koristi više oralnom komunikacijom, dok pisanu komunikaciju uglavnom koristi za pružanje općih obavijesti i suglasnosti kao što su odlazak u kino ili kazalište, roditeljski sastanak i sl.

Naš govor može utjecati na tuđu misao, a riječi nam služe kao alat koji koristimao za stvaranje mentalnih predodžbi. (Borg, 2010.) Najveći problem kod verbalne komunikacije, koji često dovodi do nesporazuma, je taj što ponekad ono što izgovorimo ne odgovara onome što smo namjeravali reći. Kako bismo izbjegli nepotrebne sukobe i nesporazume, poruku koju želimo prenijeti trebamo konkretizirati, izostavljeni dio dopuniti, a subjektivne predrasude provjeravati. Kako bismo bili jasni i razumljivi u poruku trebamo uključiti konkretno onoga o kome se radi, sebe ili drugoga, navesti razloge, opisati moguće posljedice, a ako je moguće navesti i drugu stranu usporedbe. (Brajša, 1994.)

U svojoj knjizi „Moć uvjeravanja“, Borg kaže: „Želite nešto prenijeti nekome. U glavi imate predodžbu koju pretvarate u riječi. Potom vi, kao pošiljatelj, prenosite poruku primatelju . Ova osoba prihvaća vaše riječi i ponovo ih prenosi u predodžbu – ovaj put vlastitu. Ona odlučuje što to znači. Tumačenje se odvija u njezinoj glavi.“ (Borg, 2010., str. 122) Komunikacija neće uspjeti ako mentalne predodžbe dvaju sugovornika nisu iste. Za to je odgovoran izbor riječi koji treba aktivirati poveznice.

Kvalitetna verbalna komunikacija iznimno je važna u svim aspektima komunikacije u jednom vrtiću, ali ne smijemo zaboraviti da govor našeg tijela treba usklađeno popratiti naše riječi.

## 2.2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

„Čudesno je kako ljudska životinja vrlo rijetko postaje svjesna da položaj tijela, pokreti i kretnje mogu ispričati sasvim drukčiju priču od one koju čovjek izgovara vlastitim glasom.“ (Pease, 2002., str. 10) Poruku koju želimo prenijeti drugom, ako ju prenosimo oralnom komunikacijom, možemo izvježbati, naučiti i izgovoriti, a da ustvari ne mislimo ono što izgovramo, ali naše tijelo, osim ako nije istrenirano, uvijek će nesvjesno govoriti istinu.

Neverbalna komunikacija ili komunikacija bez riječi najmoćniji je oblik komuniciranja, koristi se puno više nego verbalna komunikacija, ona odražava naše emocije i teško ju možemo kontrolirati.

U knjizi „Neverbalna komunikacija“ autori pišu kako neverbalna komunikacija uključuje izraz lica (mimika), ton glasa, geste, pokrete tijela ili njegov položaj ili izgled, dodir i pogled. Govore koliko je upravo ona uvijek bila jako važna jer je davno u našoj prošlosti neverbalna komunikacija bila jedini način komuniciranja. Ljudi su u početku komunicirali pokretima, gestama i mimikom, a govor i jezik nastali su puno kasnije. Ovi autori smatraju da je veliki dio neverbalne komunikacije univerzalan, imaju samo dva faktora koji utječu na razliku u neverbalnoj komunikaciji kod pojedinca, a to su: spol i kultura. Primjer razlike u kulturama navodi se kontak očima, koji se u neki zemljama (zemlje Azije) smatra neprimjerenim i sugovornika se nikad ne gleda direktno u oči ili se gleda postranice. Za smijeh kažu da je univerzalan pokazatelj dobrih emocija u svim državama svijeta. (Knapp i Hall, 2010.) Ako nam sugovornik pristupi s širokim osmijehom na licu dobra komunikacija će se uspostaviti puno brže. Stara poslovice kaže da se „osmijeh uvijek osmijehom vraća“. Spolnu razliku u neverbalnoj komunikaciji najbolje su opisali Allan i Barbara Pease u svojoj knjizi „Ljubavni govor tijela“, oni kažu da žene više koriste gestikuliranje, a muškarci široke geste, na ženskom licu može se pročitati puno više emocija nego kod suprotnog spola, autori smatraju da se žene općenito više koriste neverbalnim izražavanjem i da puno bolje i lakše prepoznaju tuđa neverbalna ponašanja.

Kako bismo bili uspješni u komunikaciji ne smijemo samo slušati riječi koje su izgovorene, trebamo postati svjesni neverbalnog ponašanja. Za procjenjivanje nečijih unutarnjih osjećaja trebamo odvojiti aktivnosti od govora. Dojam koji ljudi

ostavljaju uvelike ovisi o govoru njihova tijela. Borg u svojoj knjizi „Moć uvjeravanja“ navodi tri glavne upotrebe govora tijela:

- kada se govor tijelo koristi umjesto govora
- kada se govor tijela koristi da pojača govor i
- kada govor tijela pokazuje ili odaje nečije raspoloženje.

Neverbalnu komunikaciju možemo podijeliti na namjernu npr. pokazivanje rukom ili nenamjernu, kada nam je neugodno, pa se zacrvenimo. Za razliku od namjerne komunikacije, koju je Borg nazvao komunikativna radnja, jer njom namjerno „dekoderu“ šaljemo poruku, nenamjernu komunikaciju, odnosno informativnu radnju, „dekoder“ ne mora ispravno protumačiti, ona predstavlja unutarnje osjećaje pošiljatelja i u sebi ne nosi nikakvu namjernu poruku. (Borg, 2010.)

Jedan od vodećih svjetski stručnjak za izraze lica, komunikolog Paul Ekman u svojoj knjizi „Laganje“ objašnjava kako se čovjekovo unutarnje stanje vidi u izrazu njegova lica, pokretima i gestama tijela, držanju, vokalnim znakovima i drugim ponašanjima. Izraz lica najbolje otkriva unutarnje emocije čovjeka. Možemo uspješno prepoznati šest različitih emocija koje se vide na nečijem licu, a to su: tuga, iznenađenje, gađenje, ljutnja, sreća i strah. Ekman smatra kako su oči i lice najmoćniji i najuočljiviji djelovi tijela i zbog toga imaju velik utjecaj na sugovornika. Ali to ne znači da su njihove neverbalne poruke lako čitljive. Lice je jako kompliciran kanal izražavanja iz nekoliko razloga, prvi razlog koji navodi Ekman je broj izraza koje ljudi mogu proizvesti, a drugi razlog je brzina kojom se ti izrazi mogu mijenjati. Sreća i iznenađenje najbolje se vide u očima i donjem dijelu lica, ljutnja u donjem dijelu lica te obrvama i na čelu, strah i tuga lako se vidi u očima te gađenje u donjem dijelu lica. (Ekman, 2010.)

U poslovnom svijetu ljudi, pritisnuti obavezama i odgovornošću, često su prisiljeni skrivati ili potiskivati svoje prave osjećaje i imaju masku koju su spremni pokazati vanjskom svijetu, zato je u poslovnom svijetu puno teže čitati neverbalnu komunikaciju nego izvan njega.

U knjizi „Poruke bez riječi“ možemo pročitati kako se su se naše instiktivne reakcije i naše tijelo uspjele razvili do jako visokog stupnja, a monogi od nas još

uvijek su nesvesni tih signala i uzimaju ih zdravo za gotovo. Svatko od nas može osvijestiti to ponašanje i razumijeti te signale, samo trebamo naučiti obraćati pažnju na njih. Najlakše je pročitati ono što nam govore oči i izraz lica, jer nam to naš instink govori, a uz dodatno znanje i promišljanje možemo relativno lako savladati i početi tumačiti svaki oblik govora tijela. (Burić Moskaljov, 2014.) Te vještine mogu nam uvelike pomoći u komunikaciji s drugim ljudima i pomoći nam da pravilno protumačimo tuđe riječi i ponašanje.

### **2.3. KOMUNIKACIJA IZMEĐU RODITELJA I ODGOJITELJA**

Jedan dio odgojiteljske „profesionalne uloge“ odnosi se na suradnju s roditeljima i za to su mu potrebne potpuno drugačije vještine nego one koje mu trebaju u radu s djecom.

Moglo bi se očekivati da bi kompetentan roditelj i kompetentan odgojitelj trebali uspostaviti dobru komunikaciju, ali to ne mora uvijek biti tako, osim njihove „stručne“ kompetencije za uspješnu komunikaciju i suradnju potrebno je još nešto. (Milanović i sur., 2014.)

Aristotel je prije više od 2300 godina postavio teoriju za uspješnu komunikaciju. Za njega je komunikacija, odnosno uvjeravanje bila umjetnost. „Umijeće postizanja da ljudi čine nešto što obično ne bi učinili da ih niste zamolili.“ (Borg, 2010., str. 16) I čini se da se od tada stvari nisu puno promijenile.

Prema Borgu, Aristotel je primijetio da su potrebne tri stvari kako bismo „dobili“ svog sugovornika na svoju stranu, a to su: emocije, iskrenost i odabir riječi kojima se služi govornik. Temelj najuspješnije komunikacije je empatija. Ako sugovornici imaju sposobnost staviti se u „tuđe cipele“ i pročitati tuđe emocije, moći će svog suradnika poslušati i „srcem i glavom“. Da bismo mogli doista razviti empatiju, trebamo biti iskreni. Osim iskrenosti, za bilo koji odnos važno je i povjerenje. Povjerenje nije ljudska karakterna crta, povjerenje se stječe i svaka radnja koju napravimo u odnosu na našeg sugovornika utječe, na povećanje ili na smanjivanje tog povjerenja. Ako osoba pokaže istinsku iskrenost i njegov sugovornik stekne utisak da joj je doista stalo do onoga o čemu

razgovaraju, njihov odnos podići će se na novu razinu. Uspostavit će se određena količina povjerenja i razgovor može poprimiti drugačiji ton, a sugovornik će biti spremniji na suradnju. (Borg, 2010.)

Profesorica Milanović (2014.) u priručniku „Pomozimo im rasti“ navodi kratku anketu koju su ona i njene suradnice provele u nekoliko dječjih vrtića. U anketi su odgojiteljicama postavili nekoliko pitanja vezanih za razgovore s roditeljima. Rezultat te ankete bio je da je oko četvrtina odgojitelja vodila individualne razgovore s roditeljima, ostali su rekli da za to nisu imali potrebu jer nisu imali nikakvih problema i svu potrebnu komunikaciju s roditeljima mogli su obaviti na vratima sobe u jutarnjim i popodnevnim satima prilikom svakodnevnog kontakta s njima.

Iz odgovora odgojitelja koje su dali u anketi moglo se isčitati kako oni individualnu suradnju podrazumijevaju uglavnom kada su u pitanju problemi, posebne potrebe, razlike u odgojnim stilovima i sl. Sve su to neugodne teme i rado ih izbjegavaju i odgojitelji i roditelji.

Povod individualnih razgovora ne bi trebali biti samo problemi i krizne situacije, odgojitelji bi trebali pronaći temu razgovora koja bi djetetu bila od koristi. Roditelj i odgojitelj mogli bi razmjeniti informacije o djetetovu ponašanju i mogli bi ga bolje upoznati, jer se ono ne ponaša isto u različitim sredinama, a takvi razgovori učvrstili bi njihov odnos, jer bi se upoznali iz druge perspektive, upoznali bi se kao dobar profesionalac i brižan i zainteresiran roditelj.

Cjelokupna suradnja s roditeljima trebala bi imati za cilj najbolji interes djeteta. Roditelji i odgojitelji trebali bi biti ravnopravni partneri i u odgoju djeteta i u međusobnoj komunikaciji. Stvarno aktivno partnerstvo uključuje razmjenu informacija, stavova, misli i osjećaja, razmjena ideja i sklapaje dogovora za koji su suglasne obje strane. (Milanović i sur., 2014.)

Nije uvijek lako surađivati s djetetovim roditeljima, može se dogoditi da dobar odgojitelj ima teškoća u komunikaciji i građenju partnerskog odnosa s njima. (Milanović i sur., 2014.) Anderson u knjizi „Pravovremeno rješavanje sukoba“ kaže kako se uvijek u napetim trenucima treba smiriti i biti aktivan, a ne reaktivan. Ona navodi Kružnu putanju, pomoću koje se može spasiti svaki odnos.



Kružna putanja sastoji se iz četiri koraka. U prvom koraku trebamo reći sami sebi istinu. U trenutku suočavanja s problemom trebamo potražiti odgovor na pitanje: Što nam je bitno? Drugi korak zahtjeva od nas da posegnemo prema drugoj strani, odnosno trebamo se zapitati što je drugoj strani najvažnije. U trećem koraku trebamo slušati drugu osobu i pokazati joj da smo čuli njezine probleme i razlog zabrinutosti. I na kraju, četvrti korak od nas traži pravednost. Kod prijedloga rješenja trebamo se prvo posvetiti interesima druge osobe i objasniti joj šta sve ona dovija, a tek onda možemo raspravljati o svojim interesima. Tim postupkom iskazujemo odgovarajuće poštovanje sugovorniku. (Anderson, 2007.)

„Nakon svake Kružne putanje dobit ćete priliku da naučite kako vrijeme sukoba zapravo može zbližiti ljude, umjesto da ih razdvaja. S ovakvom spoznajom vaše putovanje kroz život može biti mnogo ugodnije i lakše.“ (Anderson, 2007., str. 31)

”

### 3. KRIZA

Kriza (grč. krisis) znači prijelom, prolazno teško stanje u svakom, prirodnom, društvenom i misaonom procesu. (Filozofski rječnik, 1989., str 182. prema Osmanagić Bedenik, 2003.) U staroj Grčkoj riječ „kriza“ imala je značenje za „odluku“. Ustvari bit same krize je da teba odlučiti, ali da još nije odlučeno. (Osmanagić Bedenik, 2003.) Danas se krizom smatra „odluka u stanju u kojem se međusobno svađaju novo i staro, bolest i zdravlje“ (Krummenacher, 1981., str 3 i dalje, prema Osmanagić Bedenik, 2003.), odnosno kriza je točka u kojoj dolazi do promjene ponašanja u nečemu.

Za krizu se prave različite definicije, ona zaokuplja praktičare i teoretičare iz različitih područja, koji nastoje definirati i istaknuti njezina različita obilježja.

„Wiener i Kahn opisuju ove generičke dimenzije krize:

1. točka preokreta u razvojnom slijedu događaja i aktivnosti,
2. stvara situaciju u kojoj je visoka hitnost djelovanja,
3. opasnost je za ciljeve i vrijednosti
4. iz nje proizilaze važne konzekvencije za budućnost,
5. proizilazi iz slijeda događaja koji rezultira novim uvjetima,
6. stvara neizvjesnost u procjeni situacije i u ovladavanju potrebnim razvojem alternativa,
7. smanjuje kontrolu nad događajima i njihovim posljedicama,
8. povećava hitnost, stres i strah
9. raspoložive informacije uobičajeno su nedovoljne,
10. povećava vremenski pritisak,
11. mijenja odnose između članova i
12. povećava napetost.“ (Osmanagić Bedenik, 2003., str.14)

Krize nas vode prema promišljanju o našim postupcima, preispitivanju naših ciljeva i prema promjenama naših ponašanja. Nidžara Osmanagić Bedenik (2003.) u knjizi „Kriza kao šansa“ kaže da kriza može biti destruktivna, ali isto tako da može imati i konstruktivne posljedice.

Kada nastupi kriza najprije se susrećemo s njezinim destruktivnim posljedicama, u ekonomskom svijetu to znači gubitak novčanih sredstava, ali u vrtiću su ugrožena

djeca i ona najviše gube. Konstruktivne posljedice krize nastupaju jedino ako na nastalu krizu gledamo kao na šansu da ispravimo sve ono što je bilo krivo u našem radu, a i ono što bi tek moglo biti krivo.

Krize dolaze brzo, bez najave, teško ih je sve predvidjeti, a s njom je najbolje upravljati i prije nego do nje dođe. (Luecke, 2005.)

### **3.1. STRATEŠKO UPRAVLJANJE KRIZOM**

Nemoguće je nabrojati sve moguće krize koje se mogu pojaviti u vrtiću, ali ako ustanova odredi glavnu vrstu rizika koji se može pojaviti, može predvidjeti koje sve krize može izbjeći i za koje se treba pripremiti.

Svaka ustanova trebala bi imati razrađenu strategiju, odnosno trebala bi imati dugoročan plan i osmišljenu taktiku kako tu strategiju provesti u djelo, „taktika je kako piše Davis “bitna zarezultate, ali se zasniva na strategiji i planiranju” (Davis, 2003.; 77, prema Tomić i Milas, 2006.) Pojam strategije uzet je iz vojne terminologije i tiče se bitnih odluka u ustanovi. To bi značilo da je strategija zacrtani plan igre, a taktika su odluke koje donosimo tijekom igre.

Kao prvi korak u izradi strategije svaki vrtić trebao bi imati osmišljen i razrađen program aktivnosti i mjera za sigurnost djece u vrtiću i spriječavanje nasilja nad djecom s protokolima ponašanja.

Zatim je potrebno napraviti reviziju mogućih kriznih situacija i naći sve moguće uzroke krize. Kada se nađu svi mogući uzroci, sljedeći zadatak bio bi njihovo sustavno istraživanje kako bi se uočilo što u budućnosti može izazvati problem. (Luecke, 2005.) Važno je da se kod ovakvih revizija informacije traže iz što više izvora, jer ne gledamo svi problem iz istog kuta, neki ga uopće ne vide, a najbolje ga mogu uočiti ljudi koji se svakodnevno susreću s njim.

Prije nego što iskrse bilo kakva krizna situacija, ustanova treba imati razrađen plan za krizne situacije. Luecke u knjizi „Upravljanje kriznim situacijama“ predlaže pet koraka koji mogu pomoću osmišljavanju učinkovitog plana:

1. korak: sastavljanje tima za planiranje (stručni tim vrtića i odgojitelj),
2. korak: procijenjivanje razmjere problema,

3. korak: izrada plana,
4. korak: isprobavanje plana i
5. korak: ažuriranje plana.

Prilikom sastavljanja tima za planiranje važno je da sudjeluju svi sudionici odgoja i obrazovanja: odgojitelji, stručni tim, pa ako je moguće i roditelji, jer će svako sa svoje toče gledišta najbolje moći ukazati na neki mogući problem. Kada se sastavi tim, oni onda trebaju razmisliti o svakoj stvari koja bi mogla poći u krivo i koja bi mogla izazvati kriznu situaciju. Nakon toga osmišlja se plan kako pristupiti svakoj od tih situacija. Cilj plana trebao bi biti kako zaustaviti ili svesti na minimum štetu koju može izazvati kriza. Plan mora biti i provediv, zato ga je dobro provesti u praksi kako ne bismo ustanovili da se ne može izvest kada je već kasno. I kada je sve osmišljeno i isprobano, ne smije se zaboraviti da se stvari mijenjaju i da se povremeno treba svaki plan preispitati i promisliti jesu li se pojavili novi mogući problemi ili jesu li svi novi djelatnici upoznati s predviđenim planom. (Luecke, 2005.)

### **3.2. KOMUNIKACIJA S RODITELJIMA KOD PRIMOPREDAJE DJECE**

Na prvom informativnom razgovoru pedagoginja i viša medicinska sestra trebaju pružiti sve potrebne informacije roditeljima o dogovorenim pravilima vrtića i radnjama koje trebaju obaviti, a vezane su za primopredaju djeteta.

Kada odgojitelj preuzma dijete, može još jednom zajedno s roditeljem ponoviti sve radnje koje roditelj treba napraviti i sva pravila koja su dogovorena u vrtića, kako bi oboje bili sigurni da roditelj posjeduje ispravne informacije.

U toj komunikaciji roditelj se ne bi smio osjećati kao nekompetentan i poslušan promatrač, već kao ravnopravni partner. I on i dijete trebaju se osjećati dobrodošlo u svakom trenutku, jer će samo u tom slučaju i buduća komunikacija biti puno ugodnija i lakša.

Roditelj treba biti obaviješten da odgojitelj preuzima i predaje dijete punoljetnoj osobi – roditelju ili skrbniku ili drugoj punoljetnoj osobi koju je roditelj ovlastio uz potpisanu suglasnost. Odgojitelj treba biti upoznat s osobnim podacima ovlaštene osobe, a po mogućnosti i upoznati ju.

U slučaju kada odgojitelj zapazi bilo kakvu fizičku povredu djeteta prilikom dolaska u vrtić, potrebno je pitati roditelja što se dogodilo i zabilježiti informaciju u dnevnik rada, te informirati stručni tim. (prema programu mjera povećanja sigurnosti DV Maksimir, 2007.)

### **3.3. KOMUNIKACIJA S RODITELJEM TIJEKOM RAZVODA BRAKA**

Profesorica Milanović (2014.) u priručniku „Pomozimo im rasti“ ukazuje na činjenicu kako roditelji u procesu razvoda braka mogu biti pod prevelikim stresom i teško se snalaziti u svakodnevnim obavezama. Osjećaji ih mogu toliko obuzeti da im se čini da su izgubili kontrolu nad svojim životom. U takvom raspoloženju ostat će im malo razumijevanja za dijete i njegove potrebe i neće ih moći zadovoljiti, neće mu posvetiti dovoljno pažnje, a u najgorem slučaju mogu ga i emocionalno ozlijediti.

Odgojitelj roditeljima može pružiti podršku i pomoć u osvještavanju važnosti:

- zatamljavanja neugodnih osjećaja prema bivšem partneru zbog zaštite djece
- znalaženje snage za zajedničko razgovaranje i planiranje kako bi potrebe njegova djeteta došle na prvo mjesto
- razlučivanje partnerskog od roditeljskog odnosa
- poznavanja očekivanih i prepoznavanja i prihvaćanja vidljivih djetetovih reakcija na razvod
- poznavanja, prepoznavanja i zadovoljavanja djetetovih potreba tijekom razvoda
- poznavanja i življenja djetetovih prava na informacije, na pitanja i odgovore, na iskazivanje osjećaja, na zaštitu od roditeljskih svađa, međusobnih optužbi, na zaštitu od uloge prenositelja poruke među roditeljima
- zaštite djeteta od sukoba, nasilja i optuživanja
- kontinuiteta susreta s roditeljem s kojim ne živi i širom obitelji
- traženje podrške kad ne zna "kako dalje". (Milanović i sur., 2014., str. 126)

Uloga odgojitelja i svih djelatnika vrtića u procesu rastave je pružiti i djetetu i roditeljima podršku kako bi dijete što bezbolnije doživjelo tu situaciju. Odgojitelj s roditeljima treba razviti odnos pun povjerenja i pružati im podršku, ali nikako se ne smije svrstavati na nečiju stranu, on treba biti neutralan. Ako je potrebno, odgojitelj roditelje treba podsjetiti na civilizirano ponašanje, kako bi zaštitio dijete od svađa i međusobnog kritiziranja u prisutnosti djeteta. Roditeljima treba tumačiti dječje osjećaje, prava i potrebe, objasniti im kako ono doživljava ovakvu situaciju i kako to može utjecati na njegov razvoj. (Milanović i sur. 2014.)

### **3.4. KOMUNIKACIJA S RODITELJIMA DJETETA KOJE JE DOŽIVJELO GUBITAK DRAGE I VAŽNE OSOBE**

Za ovakav razgovor potrebna je kako osobna, tako i stručna priprema.

Pod stručnom pripremom, profesorica Milanović podrazumijeva provjeru odgojiteljeva znanja o procesu žalovanja, o procesu žalovanja u djece, o reakcijama ako žalovanje nije završilo, kako pomoći djetetu i kako komunicirati u ovakvim okolnostima.

Osobnu pripremu ista autorica navodi kao razmišljanje o vlastitim osjećajima, kako mi podnosimo nastalu situaciju i kako i koliko ona emocionalno utječe na nas.

Za ovakav razgovor odgojitelj treba osjećati istinsku potrebu, jer ako se osjeća tjeskobno ili pod ravnateljevim pritiskom, bolje je ni ne organizirati individualni razgovor s roditeljem, jer će se i on, a i roditelj naći u nezgodnoj situaciji.

Posjet djetetovom obiteljskom domu trebao bi se najaviti telefonom i dogovoriti vrijeme dolaska. Ovaj razgovor bi trebao biti kratak. Odgojitelj bi se trebao predstaviti, izraziti sućut, najaviti kada bi došao i pitati roditelja odgovara li mu to. Ako odgojitelj bude odbijen, ne treba to shvaćati osobno, ne znaju svi svoju tugu podijeliti.

S roditeljem treba razgovarati bez prisutnosti djeteta, važno je da se odgojitelj predstavi kao netko tko doista želi pomoći. Treba biti empatičan, malo govoriti, a puno slušati. Pitanja koja odgojitelj postavlja trebaju biti parafrazirana, ne direktna, npr. : „Kažete da često pita za tatu...“ . Bilo bi poželjno pokazati razumijevanje i za roditeljeve emocije, npr.: „ Kad čujem ovo što kažete, čini mi se da vam je jako teško.“ Razgovor treba usmeriti što prije na dijete i razgovrati o onome što je dobro za dijete. Roditelj se ne bi smio u takvom razgovoru naći u funkciji učenika, odgojitelj se treba osloniti na svoja stručna znanja i iznositi ih oprezno, bez izravnog poučavanja. Ako u ovakvom razgovoru odgojitelj sazna da dijete ne zna za smrt bliske mu osobe, treba imati razumijevanja za to, jer roditelju treba dosta snage da tako nešto saopći djetetu. Odgojitelj roditelju može ponuditi jasnu drugačiju mogućnost, npr. može reći: „Razumijem, htjeli ste zaštititi Kristijana, i to je ono što mi svi odrasli želimo. Bilo bi divno kad bismo to mogli. Ali, dugoročno, to

Kristijanu neće pomoći. Život se komplicira – suzuju se teme razgovora u obitelji, izbjegava se sve više mjesta, situacija, osoba, izmišljaju se priče... i dijete taj važan podatak može čuti od neke druge osobe, a sada mu trebate vi. Važno je da mu kažete istinu, jer sve drugo djetetu ne pomaže. To je sigurno teško, ali mora tu vijest čuti od onoga koga najviše voli.“ Moguće je da roditelj neće htjeti razgovarati o djetetu, u tom slučaju treba mu dopustiti da govori o onome o čem on želi. Uloga pomagača je slušanje, razumijevanje, potpora i pomaganje osobi onoliko koliko je ta osoba spremna prihvatiti. (Milanović, 2014., str.132 i druge)



### **3.5. PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU DA PO DIJETE U VRTIĆ DOĐE OSOBA U ALKOHOLIZIRANOM ILI DRUGOM NEPRIMJERENOM PSIHOFIZIČKOM STANJU**

Ako odgojitelj procijenida je osoba koja je došla po dijete u vrtić u takvom psihofizičkom stanju da nije u stanju odvesti dijete doma iz vrtića treba poduzeti sljedeće mjere:

- najprije treba osigurati osobu s kojom će ostati njena odgojna skupina (može ih sve proslijediti kolegici u susjednoj sobi)
- smjestiti osobu koja je došla po dijete u neprimjerenom stanju u odvojenu prostoriju
- telefonski kontaktirati drugog roditelja ili staratelja i izvjestiti ga o situaciji, te zamoliti ga da netko drugi dođe po dijete
- ako se ne uspije dobiti drugi roditelj potrebno je uspostaviti kontakt s drugim osobama za koje postoje izjave da mogu doći po dijete
- o nastaloj situaciji odgojitelj treba obavijestiti ravnatelja
- također odgojitelj kontaktira ravnatelja ukoliko ne može stupiti u kontakt ni sa jednom drugom osobom koja može doći po dijete
- u slučaju da se ne može nikog dobiti potrebno je nazvati policiju (192) i obavijestiti ih o slučaju.
- odgojitelj ostaje s djetetom do okončanja situacije

Sljedećeg dana odgojiteljica piše izvješće o događaju, a ravnateljica poziva oba roditelja na razgovor na kojem moraju biti prisutni i ostali članovi tima. (prema programu mjera povećanja sigurnosti u DV Maksimir)

### **3.6. POSTUPCI KOD BOLESTI I POVREDA DJETETA**

#### **Lakša stanja:**

- povišena temperatura - viša od 37° C mjereno ispod pazuha
- povraćanje (dva ili više puta)
- proljev (više od dvije proljevaste stolice za redom ili ako u stolici ima tragova krvi)
- bol koja ne prolazi i traje duže od trideset minuta (zubić, uho, grlo, glava, trbuh i slično)
- manje nezgode (masnice ili čvoruge)
- manje ozljede (ogrebotine, ubodi, posjekotine, neznatno krvarenje iz takve ozljede, krvarenje iz nosa...)
- blaži udarci o podlogu pri padu
- razne promjene na koži ( osip, svrbež, crvenilo..)
- svrbež vlasišta
- sumnja na neku zaraznu dječju bolest (vodene kozice, šarlah i slično).

Odgojitelj naprije treba umiriti dijete, pomoći mu i olakšati njegovo stanje, te spriječiti dodatne komplikacije ili pogoršanja.

Roditelj prilikom upisa djeteta u dječji vrtić, zajedno sa Ugovorom o prijemu djece, dobije usmene i pismene informacije o mjerama koje će odgojitelj poduzeti u slučaju ovakvih stanja i ako je roditelj suglasan s tim potpisuje izjavu koja postaje pravna podloga za odgojiteljeve postupke.

Odgojitelj obavještava najprije medicinsku sestru o događaju, a zatim zove i obavještava roditelje i daje im iscrpan izvještaj što se dogodilo, kako se dogodilo i koje su mjere nakon toga poduzete.

#### **U slučaju težih ozljeda**

Prvu pomoć djetetu daje odgojitelj ili osoba koja je u tom trenutku pribranija i spremnija. Obavještava se medicinska sestra, koja dolazi pregledati dijete i ona daje upute odgojitelju što reći roditeljima. Odgojitelj roditelju daje iscrpan izvještaj što se dogodilo, kako se dogodilo i koje su mjere nakon toga poduzete, prenosi mu ono što

mu je rekla medicinska sestra abitno je za daljnju liječničku obradu. O događaju obavještava se ravnatelj i dijete se odvodi u zdravstvenu ustanovu. U bolnici se čeka roditelje i tamo se ostaje zajedno sa njima dok dijete ne bude zbrinuto. Sljedeći dan, nakon što je dijete zbrinuto, ravnatelj i medicinska sestra zovu roditelje, a odgojitelj i djeca iz grupe posjećuju dijete, ako je to moguće. (prema programu mjera povećanja sigurnosti u DV Maksimir)

## ZAKLJUČAK

Kako se od odgojitelja očekuje da ima individualan pristup prema svakom djetetu, tako bi trebao pristupiti i roditeljima. Svi smo mi različiti, odrasli smo u drugačijim sredinama, obiteljske vrijednosti nisu nam iste, ne posjedujemo istu naobrazbu, a svakodnevne obaveze pritišću nas i tjeraju da ponekad hodamo spuštene glave, ne gledajući tko to doista stoji ispred nas. Sve te razlike određuju i razlike u odnosima između odgojitelja i roditelja. Odgojiteljev temperament, svjetonazor, uvjerenja i vrijednosti koje cijeni utjecat će na količinu i kvalitetu komunikacije između njega i roditelja.

Često odgojitelj nije spreman na takve izazove. Raditi s djecom nije isto što i raditi s njihovim roditeljima, to zahtjeva drugačije znanje i vještine. Odgojitelj i roditelj trebaju ostvariti partnerski odnos, koji se zasniva na povjerenju, razumijevanju i ravnopravnosti. To nije lako ostvariti, jer jedan drugog mogu procijeniti samo po ponašanju djeteta ili po svakodnevnim kratkim susretima na vratima sobe. Ti zajednički trenutci ne mogu ni roditelju, ni odgojitelju dati pravu sliku o njihovu partneru, ali zbog djetove lakše prilagodbe na vrtić i njegova pravilna razvoja potrebno je da prevladaju nastalu situaciju i zajedno stvore odnos za opće dobro njihova djeteta.

Sada, kada sam provela dosta vremena proučavajući literaturu mogu usporediti svoj praktični rad u vrtiću s teorijom. Odgojitelje nitko ne može dovoljno dobro pripremiti i izvježbati s njima sve moguće situacije s kojima će se susretati u svom radu. Svaki dan je avantura za sebe. U praksi, odgojitelj stječe iskustvo koje mu pomaže da predvidi tuđe ponašanje i ako poznaje dovoljno dobro teoriju moći će se lako prilagoditi komunikacijskom stilu roditelja ili suradnika.

Na kraju mogu zaključiti da su u odgojiteljskom poslu najvažniji empatija, planiranje i predviđanje. Kada dijete ili roditelja uspijemo čuti „i srcem i glavom“ moći ćemo s njima ostvariti uspješnu komunikaciju i partnerski odnos. Ako imamo jasno zacrtan plan, odnosno strategiju i odredimo metode i postupke kojima ćemo provesti taj plan u djelo, nećemo morati improvizirati i mogućnost da se suočimo s neuspjehom svest ćemo na minimum.

## LITERATURA

- Anderson, K. (2007.) *Pravovremeno rješavanje sukoba*. Ljubljana, Založba Tuma
- Borg, J. (2010.) *Moć uvjeravanja*. Zagreb, Veble commerce
- Burić Moskaljov, M. (2014.) *Poruke bez riječi: umijeće neverbalnog komuniciranja*. Zagreb, TIM press
- Brajša, P. (1994.) *Pedagoška komunikologija*. Zagreb, Školske novine
- Ekman, P. (2010.) *Laganje*. Novi Sad, Mediterran Publishing
- Fox, R. (2001.) *Poslovna komunikacija*. Zagreb, Hrvatska sveučilišna naklada
- Juul, J. (1998.) *Vaše kompetentno dijete*. Zagreb, Educa
- Juul, J. (2002.) *Razgovori s obiteljima:perspektive i procesi*. Zagreb, Alinea
- Juul, J. (2011.) *Prostor za obitelj*. Zagreb, Pelago
- Klaić, B. (2012.) *Novi rječnik stranih riječi*. Zagreb, Školska knjiga
- Knapp M., Hall J. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Luecke, R. (2005.) *Upravljanje kriznim situacijama*. Zagreb, Zgombić & Partneri
- Ljubetić, M. (2014.) *Od suradnje do partnerstva obitelji, odgojno-obrazovne ustanove*. Zagreb, Element
- Ljubetić, M. (2013.) *Partnerstvo obitelji, vrtića i škole*. Zagreb, Školska knjiga
- Ljubetić, M. (2009.) *Vrtić po mjeri djeteta*. Zagreb, Školske novine
- Milanović, M. i sur. (2014.) *Pomozimo im rasti*. Zagreb, Golden marketing-Tehnička knjiga
- Osmanagić Bedenik, N. (2003.) *Kriza kao šansa*. Zagreb, Školska knjiga

Pease, A. (2002.) *Govor tijela*. Zagreb, AGM

Pease, A., Pease, B. (2013.) *Ljubavni govor tijela*. Zagreb, Mozaik knjiga

Sikavica, P., Bahtijarević-Šiber, F., Pološki Vokić, N. (2008.) *Temelji menadžmenta*. Zagreb, Školska knjiga.

Sindik, J (2014.) Karakteristike dobrih odgojitelja. *Dijete, vrtić, obitelj*, Vol.20 No75, str. 20-21 (10.09.2018.)

Slunjski, E. (2003.) *Devet lica jednog odgojitelja/roditelja*. Zagreb, Mali profesor

Slunjski, E. (2008.) *Dječji vrtić: zajednica koja uči*. Zagreb, Spektar Media

Šagud, M. (2006.) *Odgovitelj kao refleksni praktičar*. Petrinja, Visoka učiteljska škola u Petrinji

Tomić, Z. i Milas, Z. (2007) Strategija kao odgovor na krizi. *Politička misao*, Vol.XLIV, br. 1, str. 137-149 (01.09.2018.)

Valjak Čunko, A. (2017.) *Predavanje-Uvod u komunikologiju*. Petrinja, Učiteljski fakultet

<https://mzo.hr/hr/rubrike/nacionalni-kurikulum> - Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje, (2014.) Web stranica, 28.08.2018.

[http://www.vrtic-maksimir.zagreb.hr/UserDocsImages/Dokumenti/Program%20sigurnosti%20%20i%20zastite%20PROTOKOL\\_za%20web.pdf](http://www.vrtic-maksimir.zagreb.hr/UserDocsImages/Dokumenti/Program%20sigurnosti%20%20i%20zastite%20PROTOKOL_za%20web.pdf) – Web stranica, Program mjera povećanja sigurnosti i zaštite u DV „Maksimir“, 25.08.2018.

## **Izjava o samostalnoj izradi rada**

Ovim potpisom potvrđujem da sam samostalno pisala svoj završni rad, te da sam njegova autorica.

-----  
(Suzana Mamić)

Svi dijelovi rada, nalazi i ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima (mrežni izvori, udžbenici, knjige, znanstveni, stručni ili popularni članci) u radu su jasno označeni kao takvi i adekvatno navedeni u literaturi.

Suzana Mamić

Zagreb, rujan 2018.