

# Komunikacija u konfliktnim situacijama između roditelja i odgajatelja

---

Grbić, Hana

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

*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:147:292352>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-08-17**

*Repository / Repozitorij:*

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



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

**HANA GRBIĆ  
ZAVRŠNI RAD**

**KOMUNIKACIJA U KONFLIKTINIM  
SITUACIJAMA IZMEĐU RODITELJA I  
ODGAJATELJA**

**Petrinja, 8. rujna 2016.**

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
UČITELJSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ  
(Petrinja)**

**PREDMET: Uvod u komunikologiju**

**ZAVRŠNI RAD**

Ime i prezime pristupnika: Hana Grbić

TEMA ZAVRŠNOG RADA: Komunikacija u konfliktnim situacijama  
između roditelja i odgajatelja

MENTOR: dr. sc. Mario Dumančić

SUMENTOR: prof. Ana Valjak Čunko

**Petrinja, 8. rujna 2016.**

## ZAHVALA

Veliku zahvalnost dugujem mentoru prof. dr. sc. Mariu Dumančiću i prof. Ani Valjak Čunko koji su mi omogućili svu potrebnu literaturu i pomogli svojim savjetima pri izradi ovog završnog rada te što su imali strpljenja i vremena pri odgovaranju na moje brojne upite.

Također, zahvaljujem se svim mojim prijateljima koji su cijelo vrijeme bili uz mene te koji su mi omogućili da mi vrijeme studiranja bude zabavno i da mi ostane u lijepom sjećanju.

Posebnu zahvalnost iskazujem svojim roditeljima i svome suprugu koji su tijekom mog studiranja bili moja najveća podrška i bez kojih ovo što sam postigla ne bi bilo moguće.

# SADRŽAJ

SAŽETAK .....	1
SUMMARY .....	2
1. UVOD .....	3
2. SUBJEKTI U ODGOJU DJECE .....	5
2.1. ODGOJ DJECE .....	5
2.2. RODITELJ .....	6
2.3. ODGAJATELJ .....	10
3. SURADNJA USTANOVE, ODGAJATELJA I RODITELJA .....	13
3.1. VRTIĆ .....	13
3.2. PARTNERSTVO RODITELJA I ODGAJATELJA .....	14
4. KOMUNIKACIJA .....	16
4.1. VERBALNA KOMUNIKACIJA .....	18
4.2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA .....	19
4.3. KOMUNIKACIJA IZMEĐU ODGAJATELJA I RODITELJA .....	23
5. KONFLIKTI .....	25
5.1. METODE RJEŠAVANJA SUKOBA .....	26
5.2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA U KONFLIKTNIM SITUACIJAMA .....	29
6. ZAKLJUČAK .....	32
LITERATURA .....	35

## SAŽETAK

O odgoju i odnosima prema djeci možemo naučiti iz raznih priručnika, knjiga, časopisa i internetskih članaka koji su nam dostupni u velikim količinama. Roditelji se tako informiraju prije nego što dijete dođe na svijet i tijekom njegovog odrastanja. Isto pravilo vrijedi i za odgajatelje koji se školuju za svoje zvanje, ali tijekom radnog vijeka mijenja se i nadopunjuje kurikulum te se nadograđuje i njihovo znanje vezano za odgoj djece. No najmanje možemo naučiti o odnosima između odgajatelja i roditelja. Zbog stresa koji nosi današnji tempo života, uz sve obaveze na poslu i kod kuće, roditelji se kratko zadržavaju u vrtiću jer odlaze dalje obavljati svoje dnevne zadatke. Odgajatelji su pod pritiskom tijekom razgovora sa roditeljima jer ne mogu posvetiti dovoljnu pažnju komunikaciji zbog dvadesetak djece iza njihovih leđa koje moraju držati „na oku“. Upravo zbog ovih pritisaka, odnos između roditelja i odgajatelja se temelji samo na površnom razgovoru te nesvjesno jedni drugima šalju neverbalne znakove da je razgovor završio jer imaju obaveza kojima se moraju posvetiti i sami razgovor klasificiraju kao gubljenje dragocjenog vremena. U takvim situacijama roditelji i odgajatelji sami stječu dojam jedni o drugima i automatski zauzimaju stav prilikom sljedećeg razgovora, a ako postoji mogući problem u djetetovom odgoju koji moraju zajedno riješiti tada se javljaju konflikti jer obje strane žele najbolje za dijete. Roditelji teško prihvaćaju i priznaju da dijete ili oni imaju problem jer smatraju da oni najbolje poznaju svoje dijete i odgajaju ga na najbolji način. Odgajatelj je osoba koja je učila i susretala se s problemima u dječjem razvoju, ali nije učila kako roditelju pravilno pristupiti kada je potrebno priopćiti da se treba zajednički potruditi oko rješavanja trenutnog problema te djetetov odgoj staviti na prvo mjesto liste prioriteta. Usporedbom literatura istraživati će se metode uspješne komunikacije te rješavanje konflikata na najbolji mogući način.

Ključne riječi: komunikacija, roditelj, odgajatelj, konflikti i djeca.

## SUMMARY

We can learn a lot about upbringing and relationship towards children through variety of books, guidebooks, magazines and Internet articles available in large quantities. They are used by future parents before child is born and during its growing up period. The same rule applies to the pre-school teachers during their faculty education which is changed and upgraded during their work time. In that way the curriculum and their knowledge of child upbringing are also updated. But there is very little we can learn about the relationship between the educator and the parents. Due to the fast paced and stressful lives of parents and their obligations related to work and home they spend little time in the kindergarten and are always in a rush to carry on their daily tasks. The pre-school educators are under pressure during the whole conversation with a parent because they cannot direct their full attention due to other 20 children behind their back that they have to keep under a watchful eye. Because of these pressures, the relationship between a parent and an educator is only based on a superficial conversation. Due to the nonverbal body language that says they have other things to do, the conversation is finished and classified as a waste of precious time. In those situations the parents and educators get their first impression about each other and automatically base their attitude during the next conversation. And even if there are possible upbringing problems they have to resolve, the conflicts occur because both sides want what is best for a child. Parents often don't accept easily that they or their child has a problem because they think they know their child best and think they are raising it in the best possible way. An educator is a person who learned about and has come across the problems in a child's development but hasn't learned how to approach the parent in the right way and report that both sides need to try to solve the current problem and put the child's upbringing at the first place of their priorities. Comparison of literature will explore successful communication methods and best possible ways of solving conflicts.

Key words: communication, parent, educator, conflicts and children.

## 1. UVOD

Roditelj je središte djetetova života i njegov prvi učitelj koji učinkovito odgaja i komunicira sa svojom djecom, a pritom razvija samopoštovanje djeteta te ostale važne vrline i vještine. Odgajatelji su moderatori odgojno-obrazovnog procesa i važan faktor u postizanju razvoja socijalne kompetencije djeteta u predškolskoj ustanovi. Uz pažljiv i human odnos prema djeci, poštivanjem dječje osobnosti, objektivnosti i visokim etičkim kodeksom, odgajatelj planira, potiče, usmjerava, prati i analizira uspjeh svakog djeteta pojedinačno ili grupno kao cjeline. Da bi se dijete uspješno razvijalo od velike je važnosti kvaliteta odnosa i komunikacije između odgajatelja i roditelja. Na predavanjima koje slušaju budući odgajatelji o najboljim metodama odgoja djece u predškolskim ustanovama te razvoju djeteta kroz život, rijetko kada se spominju odnosi sa roditeljima. Roditelji i odgajatelji kao osobe koje najviše utječu na razvoj i odgoj djeteta trebaju biti u skladnom odnosu punom poštovanja, razumijevanja i kvalitetne komunikacije. Roditelj kao osoba koja provodi vrijeme izvan predškolske ustanove odgajatelju prenosi informacije kako se dijete snalazi u okolini izvan predškolske ustanove, dok je odgajateljev zadatak svakodnevno roditelju prenositi informacije o djetetovom boravku i napretku u predškolskoj ustanovi. (Milanović i sur., 2014). Roditelju i odgajatelju jedini i najvažniji cilj je kompetentan razvoj djeteta. Predškolske ustanove mjesta su odgojno-obrazovnoga sustava koje obuhvaćaju program odgoja, naobrazbe, zdravstvene zaštite, prehrane i socijalne skrbi za djecu predškolske dobi. (Valjan-Vukić, 2011). Djeca pohađaju vrtić kako bi naučila komunicirati, igrati se te razviti interakciju s drugima na odgovarajući način. Za dobar odnos između odgajatelja i roditelja bitna je komunikacija, a riječ komunikacija dolazi od latinske riječi *communicare* koja znači prenijeti ili učiniti zajedničkim. Ljudska komunikacija dijeli se na podvrste kao što su: verbalna i neverbalna komunikacija, posredna i neposredna komunikacija te govorna i pisana komunikacija. (Borg, 2010). Neverbalna komunikacija najbolje prikazuje unutarnje osjećaje čovjeka jer bez obzira na riječi koje čovjek izgovori, govor tijela pokazuje kako se on zapravo osjeća. (Ekman, 2010). Autori mnogih djela vezanih za neverbalnu komunikaciju kažu da čitanje govora tijela uvelike pomaže u međuljudskim odnosima. Ljudi se danas sve više oslanjaju na izgovorene riječi, dok najviše govori samo tijelo. Proučavanje govora tijela te prepoznavanje određenih znakova ljudima olakšava interakciju jer



prepoznajući te znakove, govornik može znati da li je sugovornik zainteresiran za razgovor, da li ga je određena riječ ili rečenica razljutila ili mu stvara nelagodu. Bez obzira na formu komunikacije konflikti u komunikaciji su neizbježni, a oni predstavljaju proces socijalne interakcije ili socijalne situacije u kojoj se interesi sudionika međusobno suprotstavljaju te onemogućavaju ostvarenje zajedničkih ciljeva. Do konflikta obično dolazi kada postoje suprotne želje, ponašanja, očekivanja, osjećaji ili zbivanja. (Jalka, 2008). Dakle, to je specifični problem koji proizlazi iz različitosti ljudskih interesa, motiva, vrijednosti, prioriteta ili ciljeva. U odnosu između odgajatelja i roditelja i njihovim mogućim konfliktima, uzrok može biti neslaganje vezano za odgoj djeteta. Roditelj smatra kako bi odgajateljica trebala više pažnje posvetiti djetetu, dok bi odgajateljica roditelju mogla prigovoriti za neke njegove nedostatke u odgoju. Konflikt sam po sebi nije negativan ali su nekada njegove posljedice takve. Konflikt ima i svoje pozitivne strane jer se kroz njega naučimo zauzeti za sebe, može dovesti do boljeg sagledavanja problema i poticanja novih, uspješnijih rješenja za obje strane. Rješavanje konflikata ovisi o tome na koji način ćemo pristupiti rješavanju konflikta te da li ćemo prihvatiti tuđe interese i osjećaje. Objektivnost, spontanost, bliskost i povjerenje sprječavaju moguće konflikte, održavaju dobre međuljudske odnose između odgajatelja i roditelja te im pomažu u ostvarivanju njihovog zajedničkog cilja, a to je djetetov razvoj.

## 2. SUBJEKTI U ODGOJU DJECE

### 2.1. ODGOJ DJECE

Mnogi roditelji, odgajatelji, prosvjetni radnici, filozofi, pedagozi i psiholozi pitaju se što je zapravo odgoj, kako i na koji način dijete treba odgojiti, kakve metode odgoja koristiti, što trebamo djetetu pružiti i kako djetetove potencijale usmjeriti prema najboljim ljudskim ostvarenjima.

„Odgoj je svjesno djelovanje na mlado biće u nastojanju da stekne osobine, navike prikladne u društvu.“ (Hrvatski jezični portal, [www.hjp.znanje.hr](http://www.hjp.znanje.hr)).

Danski psiholog Jesper Juul navodi kako je zadatak roditelja, odgajatelja i svih osoba u odgojno-obrazovnom procesu da dijete izgrade u kompetentnu osobu koja usvaja znanja, vještine osobnih karakteristika i sposobnosti te uvjerenja i stavova koji su potrebni za izvršavanje svakodnevnih zadataka. Kompetencija se stječe tijekom životnih situacija, a najviše tijekom obrazovanja. (Juul, 2006).

Talijanska pedagoginja i liječnica Maria Montessori smatra dijete tjelesno i duhovno biće koje posjeduje vlastitu individualnost koja se mora poštivati. Napominje kako roditelji i odgajatelji dijete trebaju promatrati i pomoći mu tijekom njegovog razvoja u njegovom tjelesnom, umnom i duševnom odrastanju kako bi se mogao razviti u neovisnog, slobodnog i samostalnog čovjeka. Protivi se nametanju stavova roditelja i okoline i pretvaranja djeteta u ono što on nije te ga tjerati da radi ono što ne voli. Za Mariu Montessori od presudne važnosti u odgoju djece jesu njihove prve tri godine života kada je dijete najaktivnije u psihičkom i fizičkom smislu. (Montessori, 2003).

Elizabeta Vega u svom radu „Odgoj za čovjeka“ navodi kako su roditelji i odgajatelji najvažniji faktori u dječjem odgoju te moraju prvenstveno misliti na dijete i njegove potrebe i interese. Današnji problem kojim se razni filozofi i pedagozi bave je nedostatak vremena za posvećivanjem djetetu koji uzrokuje stres i današnji tempo života. Roditelji opravdanje za svoju smanjenu odgojnu učinkovitost nalaze u produženom radnom vremenu, lošoj financijskoj situaciji, ekonomskim problemima, u bolestima stečenima uslijed ubrzanog životnog tempa: depresijama i sličnim psihičkim disfunkcijama. (Vega, 2012).

Ljudi se danas boje osloboditi i misliti na sebe i svoje bližnje te zbog ekonomske situacije pristaju biti „robovi“ svojih poslodavaca. Roditelji moraju svoj posao odgajatelja prihvatiti u cijelosti jer odgojem zapravo pristaju brinuti se za nečiji život i izgraditi osobu u cijelosti. Od djece ne smijemo stvarati svoje „kopije“ niti ih tjerati da oni ostvaruju naše neostvarene želje, već ih podupirati i pomoći im da ostvare svoje snove i želje te da rade ono što ih čini sretnima.

## 2.2. RODITELJ

Jesper Juul u svojoj knjizi „Prostor za obitelj“ karakterizira roditelja kao osobu koja rođenjem svoga djeteta dobiva to zvanje. Juul navodi kako zanimanje roditelja donosi sa sobom odgovornost i zadatak da putem pravilnog odgoja kojim on upravlja, dijete izraste u kompetentnu osobu kojoj roditelj osigurava osnovnu skrb, zaštitu, pomoć, podršku te vođenje kroz život. (Juul, 2011).

„Kompetentan roditelj sebe doživljava kao osobu koja ima kontrolu nad tim dijelom svoga života, odnosno nad djetetom i kao rezultat toga osjeća se zadovoljan i sretan kao roditelj.“ (Milanović, Bašić, Dragojević, Gabelica Šupljika, Čuveljak, Jukić Lušić, Modrić, Pleša, Profaca, Rajković, Starc, Šaravanja, Šarić i Žižak, 2014, str. 25).

Profesorica psihologije Mirjana Milanović zajedno sa svojim suradnicima napisala je priručnik za roditelje i odgajatelje „Pomozimo im rasti“ te je navela kako je roditeljstvo izazov koji roditelj može i zna prihvatiti te kojemu je dorastao jer posjeduje potrebne vještine i koji mu pruža životno zadovoljstvo i osjećaj uspješnosti. Također navodi kako niti jedan roditelj nije prilikom rođenja djeteta dobio upute kojih će se pridržavati tijekom cijelog života jer svaki roditelj sam pokušava odraditi svoj „posao“ najbolje što zna. Oslanja se na instinkte i na znanja koje je usvojio prilikom proučavanja literature vezane za odgoj djece. (Milanović i sur., 2014).

U kontekstu socijalnog razvoja djeteta Milanović navodi kako obitelj predstavlja važan čimbenik. Po rođenju dijete je usmjereno isključivo na obitelj u okviru koje zadovoljava sve svoje razvojne potrebe. Obiteljsko okruženje mjesto je u kojem dijete, posebno u prve tri godine života, svladava osnovne vještine hodanja, govorenja i mišljenja. Stoga je uključenost roditelja u dječje odrastanje i stvaranje ugodnog obiteljskog okružja preduvjet uspješnog socijalnog razvoja. (Milanović i sur., 2014).

Profesorica psihologije Mira Klarin u svojoj knjizi „Razvoj djece u socijalnom kontekstu“ navodi kako se u ranom djetinjstvu dijete vezuje za jednu osobu, najčešće majku, ali odnos privrženosti uspostavlja i s ostalim članovima obitelji. Djeca koja su privržena obitelji pokazuju veću razinu samopouzdanja i prilagodljivosti, te smanjuju osjećaj agresivnosti i ljutnje što pogoduje boljem slaganju s vršnjacima. Jedna od najtežih odluka koju roditelj mora donijeti je kada i do koje mjere mora dijete vezati za sebe i do koje mjere će ga osamostaljavati. (Klarin, 2006).

Postoje četiri odgojna stila koje nalaže profesorica psihologije Mirjana Milanović, a to su: autoritativni, autoritarni, permisivni i demokratski. Autoritativne roditelje opisuje kao skrbne i osjetljive prema svojoj djeci, ali roditelje koji djeci postavljaju jasne granice. Njihovi zahtjevi vezani za ponašanje primjereni su djetetovoj dobi i sposobnostima te su svjesni onoga što dijete može u određenoj dobi. Autoritativni roditelji brinu o djetetovim osjećajima, prihvaćaju djetetovo mišljenje i njegove zahtjeve. Djeca autoritativnih roditelja su samopouzdana, sigurna u sebe, prihvaćaju samostalno rizik, potreba za postignućem i ostvarenjem vlastitih ciljeva im je prioritet te imaju samokontrolu. (Milanović i sur., 2014).

Drugi odgojni stil koji Milanović navodi je autoritarni stil. Autoritarni roditelji su zahtjevni, strogi, nesenzibilni za dijete te su usmjereni na kažnjavanje i postavljanje pravila koje djeca moraju slijediti. Autoritarni roditelji ne dopuštaju djeci da postavljaju zahtjeve i upravo time žele postići poslušnost i nikako ne prihvaćaju ohrabrivanje osamostaljivanja djeteta. Djeca takvih roditelja pretežito su povučena, prestrašena, ovisna, nezadovoljna te manje intelektualno i socijalno uspješna. (Milanović i sur., 2014).

Treći odgojni stil je permisivni. Permisivni roditelji su roditelji s puno slobode i malo odgovornosti. Takvi roditelji smatraju da su dječja prava jednaka prava odraslima i s toga takvi roditelji izbjegavaju biti autoritet te postavljati određene granice za dijete. Toleriraju impulzivna ponašanja svoje djece pa čak i ona ponašanja koja su socijalno neprihvatljiva. Permisivni roditelji očekuju od svoje djece da sami kontroliraju svoja ponašanja i da sami donose svoje odluke u svakodnevnom životu kao npr. kada će spavati, jesti, gledati televiziju, igrati se itd. Djeca permisivnih roditelja nisu sretna, često su bez samopouzdanja i sklona su socijalnoj i emocionalnoj nezrelosti. (Milanović i sur., 2014).

Posljednji odgojni stil je demokratski. Demokratski roditelji prava i obaveze svoje djece vide kao komplementare, odnosno nadopunjujuće i povezane. Takvi roditelji razumiju potrebe svoje djece i ohrabruju odnos uzajamnosti odnosno odnos primanja i davanja. Uvažavaju djetetovo mišljenje, a ponajviše uvažavaju djetetove prigovore i s takvim stavom sprječavaju sukobe te njeguju suradnju. Demokratski roditelji doziraju odgovornost u skladu s djetetovom dobi, postavljaju jasna pravila i granice i razumnim postupcima osamostaljuju svoje dijete. Ovakav odgojni stil djeci pruža osjećaj sigurnosti, pripadanja i zaštićenosti te su djeca demokratskih roditelja samopouzdana, samostalna, intelektualno uspješna i socijalno odgovorna. (Milanović i sur., 2014).

Svaki od roditelja smatra za sebe i svoj odgoj kao najbolji za svoje dijete, no rijetko koji roditelj će priznati greške koje čini tijekom odgajanja. Svatko od nas bi htio odgajati dijete u demokratskom stilu odgoja, međutim i takav stil nosi mnogo odgovornosti. Roditelj koji ima stav odgovorne i odrasle osobe te koji zna što je najbolje za njega i dijete u određenoj situaciji, teško mu je uvažiti djetetov prigovor na njegovo ponašanje za vrijeme konflikta.

„Većina je roditelja uvjeren da će njihovi odgojni postupci (količina nagrada, i kazni, odobravanje ili neodobravanje nekog ponašanja, dopuštanje ili sprječavanje akcija, podržavanje i poticanje nekih oblika ponašanja...) utjecati na to koliko će njihovo dijete biti uspješno u obrazovanju, poslu, izboru partnera, općenito u životu.“ (Milanović i sur., 2014, str. 36).

Mirjana Milanović također navodi i neke oblike roditeljskog ponašanja. Emocionalno ponašanje roditelja usmjerava na bezuvjetna davanja, ljubav i pripadanje koje on djetetu daje. Komunikacijsko ponašanje roditelja navodi da održava kontakt s djetetom te mu šalje dovoljno jasne poruke jer takvo ponašanje razvija kvalitetan i usklađen međuljudski odnos sa svojim djetetom. Dimenzija skrbi, zaštite i sigurnosti potiče roditelja na postupke kojima je cilj voditi strukturiranu, sustavnu i trajnu skrb o djetetu. Ekonomska dimenzija ponašanja navodi roditelja da materijalnim primanjima i davanjima osigurava dječju fizičku i psihičku dobrobit. Socijalizacijska dimenzija potiče roditelja da njegovi postupci i djelovanja moraju biti usmjereni na poticanje, uključivanje i održavanje odnosa i suživota djeteta s pojedincima i skupinama izvan obitelji na zadovoljavajući i ne na ugrožavajući način. Odgojna dimenzija roditelja potiče na stvaranje uvjeta za odgoj i različita poticanja djetetova razvoja učenjem motiva, stavova, navika, interesa, vrijednosti i niza osobina ličnosti. Obrazovna dimenzija potiče roditelja na stvaranje uvjeta, poticanje i izravan prijenos znanja i iskustva djetetu o različitim fenomenima vanjskog svijeta. (Milanović i sur., 2014).

„Da bi djeca odrasla u relativno neovisne, osobno i društveno odgovorne te fleksibilno i realno optimistične osobe, čini se da je potrebno pružiti im toplinu i nadzor nad ponašanjem. Koliko god da je važno da djeca dožive roditeljsku ljubav i prihvaćanje, moraju razumjeti i pravila ponašanja te vjerovati da će njihovi roditelji zahtijevati da ih se slijedi.“ (Milanović i sur., 2014, str. 37).

Dijete u svakoj dobi treba nadzor, ali procjena o tome koje odluke treba donositi, koje postupke treba poštivati, koje zahtjeve treba uvažavati i kada djetetu dati dovoljno slobode ovisi o roditeljevom izboru, ali ponajviše zahtjeva od roditelja da poznaje djetetove razvojne potrebe. Roditelji kod sličnih nedoumica mogu zatražiti pomoć od odgajatelja koji bi im mogao dati savjet ili ideju koju bi mogli koristiti u odgoju.

### 2.3. ODGAJATELJ

Hrvatski zavod za zapošljavanje na svojoj internetskoj stranici navode kako odgajatelji predškolske djece rade u dječjim vrtićima na poslovima njege, odgoja i naobrazbe, socijalne i zdravstvene zaštite te skrbi djece od prve godine života do polaska u osnovnu školu. Rad odgojitelja odvija se na osnovi programa koji donose osnivači dječjeg vrtića (jedinice lokalne uprave i samouprave, domaće fizičke i pravne osobe i Vlada Republike Hrvatske). Suglasnost za taj program daje Ministarstvo prosvjete i športa. ([www.e-usmjeravanje.hzz.hr](http://www.e-usmjeravanje.hzz.hr))

„Odgajatelj je prije svega "sve" svakom djetetu u skupini. Odgajatelj ispunjava potrebe djeteta za toplim dodirom, blagom riječi, prijateljem za igru, sigurnošću, sitošću i mnogim drugim. Često odgajatelji za sebe kažu da su majka i otac svakom djetetu za vrijeme boravka u vrtiću.“ ([www.djetinjstvo.com](http://www.djetinjstvo.com))

Temeljne osobine odgajatelja predškolske djece određene su osnovnim potrebama djece, a to su: potreba za slobodom, potreba za ljubavlju i potreba za zabavom. Prema tome, odgajatelj uz naglašenu opću altruističku vrijednosnu orijentaciju mora imati unutarnji interes i ljubav za odgojem djece, kao i sposobnost lake prilagodljivosti individualnim potrebama pojedinog djeteta u njegovom, često burnom, razvojnom procesu. U tom smislu, on mora znati brzo i točno identificirati i onu djecu koja imaju specifične potrebe, kao što su darovita djeca ili ona s teškoćama u razvoju, kao i načine zadovoljavanja takvih potreba. Za to su mu potrebna i specifična znanja iz dječje razvojne psihologije i metodike obučavanja za tu dob djeteta. ([www.e-usmjeravanje.hzz.hr](http://www.e-usmjeravanje.hzz.hr))

Sociolog i filozof Edgar Morin smatra da osim normalnog intelektualnog sklopa, odgajatelj mora biti stabilna etička i zrela emocionalna ličnost jer se djeca predškolske dobi emotivno vežu sa svojim odgajateljem te oponašaju njegovo ponašanje, poprimajući i neke njegove karakterne osobine. Od ostalih karakteristika odgajatelj također treba posjedovati dobar tjelesno-zdravstveni status, ugodan vanjski izgled, kreativnost i govorne sposobnosti. U specifične poželjne osobine ulazi smisao za glazbu, scensku djelatnost i likovno izražavanje. (Morin, 2002).

Odgajateljev posao je težak jer on istovremeno u svome zanimanju posjeduje znanja iz najmanje još pet područja poput psihologije, pedagogije, sociologije, komunikologije, etike, lingvistike, tjelesnog odgoja, glazbenog odgoja, likovnog odgoja itd.

U istraživanju koje je provedeno u okviru projekta „Rani razvoj djeteta“ (Milanović i suradnici, 1995.) na uzorku od 1471 hrvatske obitelji koje imaju barem jedno dijete predškolske dobi, roditelji su među ostalim pitanjima, odgovorili na pitanje kakve su njima poželjne osobine kod odgajatelja. Roditelji najvažnijom smatraju potrebu da razumije dijete (43,2%), njegovo iskustvo u radu s djecom (22%) te kreativnost (17,4%). Odgajatelj u hrvatskoj predškolskoj praksi ima slobodu koja ga usmjerava prvenstveno prema djetetu i njegovoj obitelji te koja mu nalaže aktivan odnos prema stručnom timu, novim znanjima i vlastitoj osobnosti. (Milanović i sur., 2014).

Klarin u svojoj knjizi navodi kako interakcija odgojitelja s djecom je model socijalne kompetencije. Odgajatelj upoznaje djetetove sposobnosti, njegove potrebe i interese svakodnevnim promatranjem djece u svojoj skupini te razgovorom s roditeljima stvara djetetovo sigurno okruženje koje ga navodi na istraživanje i učenje. Tako do izražaja dolazi djetetova individualnost, povjerenje, spontanost i želja za igrom. Jedna od mnogobrojnih odgovornosti koje Klarin navodi kod odgajatelja jest pomoći djetetu da stekne emocionalnu osjetljivost i sposobnost promjene emocionalnih reakcija na različite situacije. (Klarin, 2006).

„Kako je obitelj za dijete predškolske dobi barem do njegove treće godine prirodnije okruženje negoli dječji vrtić, tako odgajatelj u dječjem vrtiću zajedno s djetetom prolaze težak put separacijske krize poradi njegova odvajanja od majke. Pri prvom susretu s djetetom odgajatelj započinje posao građenja privrženosti kako bi ono razvilo povjerenje u nove važne osobe u svome životu.“ (Milanović i sur., 2014, str. 59).

Čestim fizičkim kontaktom koji odgajatelj ostvaruje s djetetom omogućiti će djetetu lakšu daljnju socijalizaciju, pozitivne emocije i dijete će se lakše osamostaliti u istraživanju okoline. Milanović također naglašava kako je važno da se odgajatelj ne ponaša previše zaštitnički prema djetetu i da ga ne ograničava u kretanju i djelovanju te da od njega ne traži više nego što ono može učiniti. Odgajatelj prvenstveno mora



poznavati djetetov razvoj, njegova prava, ograničenja i mogućnosti te znati na pravilan način poticati djetetov razvoj. (Milanović i sur., 2014).

Poštivanjem sebe i ostalih koji sudjeluju u odgoju djeteta te izgrađivanjem kvalitetnih međuljudskih odnosa odgajatelj ne samo da olakšava sebi rad u smislu dobivanja potrebnih informacija, već sam sebi stvara ugodno okruženje koje je spremno na međusobnu suradnju i rješavanje mogućih problema zajedno sa roditeljima i sudionicima u odgojno-obrazovnom procesu.

### 3. SURADNJA USTANOVE, ODGAJATELJA I RODITELJA

#### 3.1. VRTIĆ

U Zakonu o predškolskom odgoju i obrazovanju, dječji vrtići su javne ustanove koje djelatnost predškolskog odgoja obavljaju kao javnu službu. U dječjem vrtiću ostvaruju se: redoviti programi njege, odgoja, obrazovanja, zaštite, prehrane, socijalne skrbi djece rane i predškolske dobi koji su prilagođeni razvojnim potrebama djece te njihovim mogućnostima i sposobnostima. Također se ostvaruju programi za djecu rane i predškolske dobi s teškoćama u razvoju, programi za darovitu djecu rane i predškolske dobi, programi na jeziku i pismu nacionalnih manjina, programi predškole, programi ranog učenja stranih jezika i drugi programi umjetničkog, kulturnog, vjerskog i sportskog sadržaja. Dječji vrtić dužan je stvarati primjerene uvjete za rast i razvoj svakog djeteta, dopunjavati obiteljski odgoj i svojom otvorenošću uspostaviti djelatnu suradnju s roditeljima i neposrednim dječjim okruženjem ([www.zakon.hr](http://www.zakon.hr)).

Profesorica pedagogije Violeta Valjan-Vukić u svome članku o razvijanju kulture u predškolskim ustanovama suradnjom odgajatelja i roditelja govori da su na području Republike Hrvatske sve do 50-ih godina prošloga stoljeća predškolske odgojno-obrazovne ustanove imale su isključivo socijalnu, zaštitnu i zdravstvenu ulogu, najčešće za djecu bez roditelja. Tada se otvaraju prvi dječji vrtići, čuvališta, dječja zabavišta. Navodi kako suradnja između odgajatelja i roditelja nije postojala iz jednostavnog razloga što se smatralo da roditelji i odgojno-obrazovna institucija imaju podijeljene uloge i odgovornosti. Postepeno, vrtić postaje ustanova gdje su djeca učila od odgajatelja, međutim posvećenost odgajatelja svakom djetetu individualno nije postojalo. U to vrijeme nema međusobne suradnje odgojitelja i roditelja radi dobrobiti djetetova razvoja. (Valjan-Vukić, 2011).

Valjan-Vukić opisuje kako u drugoj polovici 70-ih godina vrtić otvara svoja vrata prema potrebama i mogućnostima roditelja. Godine 1983. u temelje programa ugrađuju se nove spoznaje o djeci predškolske dobi. O obitelji i suradnji s roditeljima ne govori se posebno, međutim ona se iščitava u načelima rada i u odgojno-obrazovnim područjima. Tek 1991. godine suradnja s obitelji se spominje u

prijedlogu Konceptije razvoja i programskog usmjerenja koji postavljaju kao jedno od primarnih načela uspješnog rada u vrtiću, potrebu za aktivnim uključivanjem roditelja. (Valjan-Vukić, 2011).

„Jedno od prvih djetetovih socijalnih okruženja, uz obitelj, jest predškolska ustanova. Ona je taj društveni resurs koji bi trebao poticati, ohrabrivati, pomagati, a ako je potrebno, i upućivati roditelje u odgojnim nastojanjima.“ (Petrović-Sočo, 1995., str. 614).

### **3.2. PARTNERSTVO RODITELJA I ODGAJATELJA**

Psihologinja Milanović opisuje kako je dio odgajateljeve profesionalne uloge raditi s djecom i surađivati s roditeljima, dok je roditeljska vještina biti dobar roditelj i dobar suradnik odgajatelju. Milanović tvrdi kako su roditelj i odgajatelj djetetu jako bitni, iako se ne isključuju iz procesa razvoja djeteta, rijetko kada su svi troje zajedno. Odgajatelj nije izravan svjedok roditelju u njegovom odgoju kod kuće niti je roditelj nazočan za vrijeme cjelokupnog odgajateljevog rada s djetetom. Jedini svjedok njihovih uloga u odrastanju je samo dijete. Roditelji i odgajatelji grade partnerstvo na osnovi djetetovih posljedica (djetetovo ponašanje, njegovo zadovoljstvo, njegov razvoj itd.) jer vrijeme koje oni provode zajedno i kada uspiju razmijeniti poneke informacije su za vrijeme odlaska i dolaska u vrtiću. (Milanović i sur., 2014).

„Znači, imamo suradnika s kojim povremeno razmjenjujemo informacije, misli, iskustva, osjećaje, ali kojega, osim na vratima vrtića, u stvari, ne vidimo, ne vidimo što i kako radi. Ono što se vidi od njegovog roditeljstva jesu prizori jutarnjeg rastajanja i popodnevnih susreta u vrtiću. Ti su prizori istiniti i važni, ali izdvojeni iz cjelokupna obiteljskoga konteksta, nikako nisu cjelovita slika roditeljstva. Kao što ni roditeljev pogled kroz staklo sobe dnevnog boravka ili na vrtićko igralište, povremena nazočnost u grupi ili na roditeljskom sastanku oglednog tipa ne daje cjelovitu sliku odgojiteljevog rada.“ (Milanović i sur., 2014., str. 70).

Profesorica pedagogije Biserka Petrović-Sočo u svome znanstvenom istraživanju vezan za stavove roditelja o suradnji s dječjim vrtićima napominje da odgojitelji u građenju partnerstva s roditeljima trebaju imati u vidu da su roditelji najodgovornije osobe za dobrobit djece, primarni odgojitelji djece te pomagači i predstavnici uže društvene zajednice u zastupanju prava i interesa djece. Osim toga, navodi

moćnosti za sudjelovanje roditelja u predškolskom programu kao što je izravno uključivanje u donošenje odluka vezanih za program, sudjelovanje u odgojno-obrazovnom procesu u grupi s djecom i u programskim aktivnostima te rad s vlastitom djecom u suradnji sa stručnim osobljem. (Petrović-Sočo, 1995).

U suvremenoj se pedagoškoj literaturi sve češće, umjesto suradnje, nailazi na pojam "partnerstva roditelja i odgajatelja u odgoju". Time se želi istaknuti važnost ravnopravne komunikacije, dogovaranja i međusobnog uvažavanja u obavljanju zajedničke, složene zadaće odgajanja.

Milanović smatra ako roditelji i nastavnici temelje svoj odnos prema drugom na jasnom stavu da im je zajednička briga odgoj djeteta i da svaka strana unosi različite vještine i iskustva u obavljanje tog zadatka onda su na dobrom putu uspostavljanja partnerskih odnosa. (Milanović i sur., 2014).

Profesorica Petrović-Sočo upozorava kako međusobna suradnja obitelji i predškolske ustanove imaju perspektivu veće kvalitete odgojnog utjecaja na dijete. Suprotno, ako obitelj i odgajatelj zajedno s odgojnom institucijom ne uspostave suradnju, ne razmjenjuju informacije o djetetu i djeluju potpuno odvojeno, tada se može dogoditi diskontinuitet u odgoju. U takvom slučaju Petrović-Sočo opravdano pretpostavlja da će odgoj djeteta imati perspektivu ugroženosti. (Petrović-Sočo, 1995).

Od dobre i kvalitetne suradnje najveću korist ima dijete. Ono stječe emocionalnu vezu s roditeljima, a onda i s odgajateljima, što je dobar temelj daljnjoj socijalizaciji. Ujedno stječe nova socijalna iskustva, osjećaj sigurnosti, osobne važnosti i povjerenja u druge, te slobodnije raste i razvija se.

## 4. KOMUNIKACIJA

Komunikacija je sistem razmjene informacija između dva ili više sudionika dogovorenim sustavom znakova. Slanje informacija se najčešće odvija putem jezika. Sastavni dijelovi jezika su neverbalni znakovi i gestikulacije iako to nije primijećeno u tolikoj mjeri jer čovjek nesvjesnim pokretima objašnjava riječi koje izgovara. ([www.enciklopedija.hr](http://www.enciklopedija.hr)).

„Čovjek je jedino živo biće koje je sposobno komunicirati na sveobuhvatnoj razini, razmjenjujući informacije o sadašnjosti, prošlosti i budućnosti, izražavajući osjećaje te usvajati i razvijati znanja na temelju podataka koje je prikupio, obradio i sistematizirao.“ (Malović, 2014., str. 15).

Autori knjige „Temelji menadžmenta“ navode i objašnjavaju kako proces komunikacije čini pet elemenata i pet procesa. Elementi komunikacijskog procesa su pošiljatelj poruke, primatelj poruke, sama poruka, kanal komuniciranja i buke, odnosno barijere pri komuniciranju, dok su procesi pri komuniciranju kodiranje, odašiljanje, primanje i dekodiranje poruke te povratna veza. Proces komunikacije počinje kada pošiljatelj želi prenijeti određenu informaciju drugoj osobi odnosno primatelju te informacije. Da bi se informacija mogla prenijeti pošiljatelju potrebno ju je prvo kodirati, dakle koju primatelj može primiti i razumjeti te je potrebno uobličavanje u riječi npr. izraz lica, gesta, slike, simboli, znakovi itd. Nakon kodiranja slijedi odašiljanje te informacije kroz različite komunikacijske kanale odnosno kroz medije npr. fiksni telefon, elektronična pošta, mobilni telefon, pisma, sastanci ili komunikacija licem u lice itd. Kada primatelj primi informaciju mora ju prvo dekodirati tj. razumjeti u onu formu koja je za nju smisljena. Povratna veza izuzetno je bitna za kanal komunikacije jer je ona dokaz da je primatelj razumio dobivenu poruku. U kanalu komunikacije postoje smetnje iz okoline, u ovom slučaju to predstavlja buka. Ona nastoji proces komunikacije ometati u svim njegovim elementima i procesima npr. to su fizičke smetnje poput iznenadnog poziva, buke sa ulice, izgubljene pošte, prekida telefonske veze ili elektronička pošta zaražena virusom itd. (Sikavica, Bahtijarević-Šiber, Pološki Vokić, 2008).

Renata Fox u svojoj knjizi „Poslovna komunikacija objašnjava kako se poruke sastoje od niza simbola koje predstavljaju riječi, geste, slike, zvukovi ili pokreti koji su uporabivi tako da se ljudi više ili manje slažu u pogledu objekata, zbivanja i osjećaja na koje se ti simboli odnose. Također navodi kako ljudi selekcioniraju informacije na osnovi svojih potreba i želja. Značenja koja će iz njih izvesti pod utjecajem su povezivanja ili integracije s prethodnim iskustvom, kao i našim potrebama i očekivanjima. (Fox, 2001).

Američka profesorica menadžmenta i organizacije navodi da oblikovanje ili konstruiranje poruka nije moguće bez odgovarajućih znanja. Tu je gramatika koja nam pomaže u uspješnom slaganju simbola kako bi se mogli sporazumijevati te kako bi nam rečenice imale suvisla značenja. Također navodi kako je potrebno poznavati osobu s kojom komuniciramo, odnosno kojoj šaljemo poruku, tj. potrebno je prilagoditi se sugovorniku. Na oblikovanje poruke utječe isto tako i poznavanje situacije. (Reardon, 1998).

Komunikacija je sredstvo pomoću kojeg stvaramo prijatelje, razgovaramo s drugim ljudima, izražavamo svoja mišljenja, stavove, molimo za pomoć itd. Čovjek od svoga rođenja uči kako komunicirati da bi te sposobnosti dalje kroz život razvijao.

Fox u svojoj knjizi „Poslovna komunikacija“ objašnjava kako ljude razlikujemo prema vještini odnosno kompetentnosti komuniciranja. Tu dolazimo do pojma razine komunikacijske kompetencije koju definira kao stupanj u kojemu su nečija ponašanja primjerena situaciji i tako omogućuju osobi da ostvari svoje individualne i relacijske ciljeve. (Fox, 2001).

Fox navodi kako komunikacijska kompetencija obuhvaća i tri vrste ponašanja: spontano, uvježbano i planirano. Spontano ponašanje karakterizira kao odsutnost svjesnog planiranja ili vođenja. Uvježbano ponašanje zahtijeva promišljanje i vođenje, a zatim vježbom nastupa automatizacija. Planirana ponašanja su uvijek svjesno promišljena i vođena te je planirano ponašanje komunikacijski čin na najvišoj razini. Fox smatra kako kompetencija nekog komunikatora je pod utjecajem njegova sugovornika jer komunikacija je ono što se čini s ljudima, a ne prema ljudima. Lakše ju je ostvariti kada drugi surađuju. (Fox, 2011).

## 4.1. VERBALNA KOMUNIKACIJA

James Borg u svojoj knjizi „Moć uvjeravanja“ definira verbalnu komunikaciju kao proces izmjenjivanja poruke govorom, odnosno riječima. Navodi kako se govor u procesu komuniciranja koristi kako bismo iznijeli informacije o nekim događajima ili činjenicama, da bismo iskazali svoje osjećaje, misli, stajališta ili uvjerenja, kako bismo nešto upitali ili dali upute drugima što da rade. Govorom se također utječe na ponašanje drugih sugovornika jer je razgovor osnovni oblik verbalne komunikacije, a kako bi verbalna komunikacija bila uspješna potrebno je najmanje dva ili više sudionika. (Borg, 2010).

Fox objašnjava kako je naziv verbalnog oblika komunikacije zapravo glasovna komunikacija, a njezin manji dio je vezan uz samu riječ „verbum“, dok je veći dio poruka koje šaljemo i primamo zapravo paraverbalni ili paralingvistički. Osjećaji, napetost, smirenost i uzbuđenost našem govoru daju posebne karakteristike koje slušatelji puno snažnije doživljavaju i kojima vjeruju više nego verbalnim porukama. Iz paraverbalnih poruka možemo osjetiti emocije govornika čak i ako ne razumijemo niti riječi jezika kojime govori. (Fox, 2001).

Fox navodi kako se paraverbalni govor odnosi na jakost glasa, brzini govora te tonu, visini i moduliranju glasa. Glasan ili tih govor ovisi o nečemu što želimo prenijeti. Riječi koje želimo naglasiti govorimo glasnije ili tiše. Brzina govora kod slušatelja utječe na razumijevanje. Primjerice, ako netko brzo govori, postoji velika mogućnost da će izgubiti slušateljevu pažnju. Jednako tako i spor govornik može u slušatelju uzrokovati gubitak zainteresiranosti. Što se tiče tona, visine i moduliranja glasa, sam glas može varirati od povišenog do tihog jer se u svakodnevnoj komunikaciji prilagođava i mijenja glas. Primjerice, ljudi koji postavljaju pitanja najčešće povisuju glas kako bi naglasili pitanje i potakli još veću koncentraciju slušatelja. (Fox, 2001).

„Ustvari, istraživanja koja su psiholozi provodili tijekom godina neprekidno pokazuju da se brojčani prosjek vrti oko 40-45 posto za verbalni dio naše poruke (što uključuje način na koji su riječi izgovorene – stručan naziv je paragovor), te 55-60 posto na vizualni govor tijela u tipičnoj konverzaciji licem u lice s drugom osobom. Drugim riječima, samo oko polovice značenja dolazi iz riječi i načina na koji su izgovorene; druga polovica proizlazi iz govornikovih vizualnih neverbalnih poruka.“ (Borg, 2010., str. 66).

Ovakav postotak nam ukazuje kako se za povoljan međuljudski odnos moramo više usredotočiti na neverbalno ponašanje, umjesto da samo slušamo izgovorene riječi. Jer neverbalna ponašanja stvaraju dojmove koje ostavljamo na druge i dojmove koji sami stvaramo o drugima.

## 4.2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Neverbalna komunikacija način je na koji ljudi komuniciraju bez riječi, bilo namjerno ili nenamjerno. Ona je dopuna ili zamjena za verbalnu komunikaciju, a koristimo ju za izražavanje emocija, pokazivanje stavova i poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije. Neverbalna komunikacija obavlja mnoge funkcije u odnosu na verbalne poruke jer neverbalna komunikacija može ponoviti, upotpuniti i naglasiti izgovorene riječi. Može regulirati razgovor, a ponekad i zamijeniti govor. Osim navedenih funkcija, neverbalna komunikacija može osporavati izgovorene riječi ili čak zavaravati druge. (Knapp, Hall, 2010).

Većina ljudi još uvijek smatra da je govor glavni oblik ljudske komunikacije, ali istraživanja Alberta Mehrabiana to poriču. Allan Pease objašnjava kako je Albert Mehrabian pedesetih godina dvadesetog stoljeća proveo istraživanje govora tijela te otkrio da je ukupan dojam jedne poruke 7% verbalan (samo riječi), 38% glasovan (uključujući boju glasa, moduliranje glasa i druge zvukove), a 55% neverbalan.

Pease u svojoj knjizi „Govor tijela“ objašnjava kako je antropolog Ray Birdwhistell u svojoj studiji o neverbalnoj komunikaciji došao do zaključka da prosječan čovjek dnevno riječi izgovara ukupno deset ili jedanaest minuta, a da prosječna rečenica traje samo dvije i pol sekunde. Njegov zaključak kako je u izravnom razgovoru verbalni udio manji od 35%, a da se više od 65% komunikacije odvija neverbalno te se podudara s Mehrabianovim istraživanjem. (Pease, 1991).

Autori knjige „Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji“ objašnjavaju kako neverbalna komunikacija uključuje izraz lica, ton glasa, geste, položaj tijela ili pokret, dodir i pogled te kako neverbalna komunikacija sama po sebi ima veliku



važnost koja seže u davnu ljudsku prošlost kada je upravo ona bila jedini način komunikacije. Knapp i Hall opisuju kako je jezik nastao kasnije, ali su ljudi u početku komunicirali isključivo neverbalnim znakovima. Osim toga, dok su riječi pod našom svjesnom kontrolom, neverbalni znakovi to nisu, osim ako ljudi nisu posebno uvježbani. Dakle, mi možemo nekome slagati riječima, jer možemo svjesno odabrati što ćemo mu reći, ali postoji velika vjerojatnost da ćemo se nesvjesno odati pokretom tijela ili izrazom lica. Knapp napominje kako možemo prestati govoriti, ali gotovo je nemoguće prestati slati neverbalne poruke. Zato nam poznavanje neverbalnih znakova može biti od velike pomoći da bolje razumijemo ljude i smanjimo nesporazume u komunikaciji. Također nam može pomoći da poboljšamo svoju neverbalnu izražajnost tako da nas drugi ljudi bolje razumiju te da izbjegnemo one znakove koji ostavljaju loš dojam i otežavaju komunikaciju. (Knapp, Hall, 2010).

Knapp i Hall također u svojoj knjizi navode kako je većina neverbalne komunikacije univerzalna, međutim navode dva faktora koji uvelike utječu na samu neverbalnu komunikaciju kod pojedinaca, a to su kultura i rod. Kulture posjeduju različite neverbalne jezike kao što posjeduju i verbalne. Značenje pojedinih gesta se mijenja iz kulture u kulturu. Kao primjer, autori navode da je gesta „U redu“ napravljena pridruživanjem palca i kažiprsta da se prikaže krug kod većine Amerikanaca smatra se živahnom afirmacijom, no međutim ima manje pozitivnih značenja u drugim dijelovima svijeta. Takav znak u Belgiji i Francuskoj znači „Ne vrijediš ništa“. U Grčkoj i Turskoj je vulgaran poziv za seks i predstavlja uvredu. Kontakt s očima također se razlikuje diljem svijeta. Izravan pogled se smatra prikladnim za govornike u Latinskoj Americi, Arapskom svijetu i u Južnoj Europi. S druge strane, Azilanti, Indijanci, Pakistanci i stanovnici sjeverne Europe promatraju slušatelja periferno ili ga uopće ne promatraju. Unatoč razlikama poput navedenih, mnoga neverbalna ponašanja imaju isto značenje diljem svijeta. Osmijesi i smijeh su univerzalni pokazatelj pozitivnih emocija, na primjer dok je kiseo izraz zapravo izraz nezadovoljstva u svakoj kulturi. Da bi razmjena bila glatka i djelotvorna, vješti komunikatori mogu prilagoditi svoja ponašanja u interakciji s pripadnicima drugih ili sličnih kultura. (Knapp, Hall, 2010).

Allan i Barbara Pease u svojoj knjizi „Ljubavni govor tijela“ kažu kako je lako raspoznati stereotipne razlike u muškim i ženskim stilovima neverbalne komunikacije. Neke od najočitijih razlika su fiziološke: visina, dubina i volumen glasa, ostale razlike su socijalne. Allan i Barbara navode da se žene obično više neverbalno izražavaju i bolje su u prepoznavanju drugih neverbalnih ponašanja. Autori govore kako se danas sve više komunikacijskih stručnjaka slaže da socijalni faktori imaju više utjecaja od biologije u oblikovanju muškog i ženskog ponašanja. Kulturne norme u Zapadnom svijetu razlikuju muško i žensko ponašanje. Na primjer, žene u komunikaciji češće gledaju u oči od muškaraca. Vokalno su izraženije od muškaraca. Žene komuniciraju na bližoj udaljenosti sa muškarcima i sa drugim ženama. Veća je vjerojatnost da će se muškarci u razgovoru nagnuti naprijed od žena. Oni zahtijevaju i daju im se veći osobni prostor. Žene izražavaju više emocija facijalnom ekspresijom od muškaraca. Žene više gestikuliraju dok muškarci koriste šire geste. (Pease, 2013).

Vodeći svjetski stručnjak za izraze lica i jedan od najutjecajnijih ljudi u području komunikologije, Paul Ekman u svojoj knjizi „Laganje“ objašnjava kako vanjski znaci čovjekovih unutarnjih stanja su izražaji njegova lica, pokreti i geste tijela, držanje, vokalni znaci i druga ponašanja. Izražaji lica najbolje otkrivaju unutarnje emocije čovjeka. Ljudi uspješno prepoznaju šest različitih emocija koje se vide na čovjekovom licu, a to su: tuga, iznenađenje, gađenje, ljutnja, sreća i strah. Smatra kako su lice i oči najuočljiviji su dijelovi tijela i da je njihov utjecaj moćan. Utjecaj facijalne ekspresije i kontakta očima ne znači da su njihove neverbalne poruke uvijek lako čitljive. Lice je strahovito kompliciran kanal izražavanja iz nekoliko razloga. Jedan razlog koji navodi Ekman je broj izraza koje ljudi mogu proizvesti dok je drugi razlog brzina kojom ih mogu mijenjati. Različite emocije najjasnije se izražavaju u različitim dijelovima lica: sreća i iznenađenje u očima i donjem dijelu lica, ljutnja u donjem dijelu lica te obrvama i čelu, strah i tuga u očima te gađenje u donjem dijelu lica. Ekman govori kako same oči mogu poslati nekoliko vrsta poruka. Autor navodi kako u većini euro-američke kulture nečiji susreti s očima je znak uključivanja dok je gledanje sa strane želja za izbjegavanjem kontakta. (Ekman, 2010).

James Borg držanje smatra bogatim kanalom koji prenosi neverbalne informacije. S vremena na vrijeme poruke koje šaljemo držanjem postaju očite i većina znakova držanja postaje suptilnija. Autor u knjizi kao primjer navodi „zrcaljenje“, isti pokreti kao i kod sugovornika koje na držanja druge osobe može imati pozitivne učinke. Jedan je eksperiment koji James Borg navodi u svojoj knjizi „Moć uvjeravanja“ pokazao da savjetnici za karijeru koji su koristili „jeku držanja“ da bi kopirali klijentovo držanje bili su ocjenjeni kao više empatični od onih koji nisu kopirali njihovo držanje. (Borg, 2010).

Studenti škole biznisa „Stanford“ na Youtube kanalu postavili su video svog predavanja vezanog za govor tijela u interakciji. Njihovo predavanje govorilo je o pravilnom položaju tijela tijekom izlaganja pred velikim brojem ljudi, te opisivanjem važnosti gestikulacije. Naveli su činjenicu stručnjaka za govor tijela Allana Peasea koji je rekao da su geste bitne za govor te kako ljudi pamte duplo bolje ono što smo rekli ako tijekom razgovora koristimo geste. Gestikulacija je temeljan oblik komunikacije, toliko temeljan da ju koriste i ljudi koji su slijepi od rođenja. Jedna skupina dvosmislenih gesti sastoji se od onoga što učestalo nazivamo vrpoljenje tj. pokreti u kojima se jedan dio tijela masira, trlja, drži, štipa itd. Sociolozi ovakva ponašanja nazivaju „manipulatorka“. Studenti Stanford škole pokazali su par primjera krivih položaja tijela tijekom predavanja pred velikim brojem ljudi. Ruke u džepovima smatraju se nepristojnim ponašanjem te dajemo dojam osobe koja se dosađuje i kojoj nije bitno ono što trenutno radi. Ruke na bokovima odaje stav agresivne osobe koja želi pokazati svoju nadmoć. ([www.youtube.com](http://www.youtube.com))

Osim što je najraniji način kontakta s drugima, dodirivanje ili osjet dodira Borg navodi kako je ključan za naš zdrav razvoj jer dodiranjem možemo reći više od riječi. Istraživači su kategorizirali dvanaest različitih vrsta dodira uključujući i „pozitivan“, „razigran“, „kontrolni“ i „ritualni“. Neke vrste kontakata pokazuju različite stupnjeve agresije dok drugi označavaju vrste odnosa kao na primjer funkcionalan, socijalan, prijateljski, ljubavni i seksualni. (Borg, 2010).

Mirjana Burić Moskaljov u svojoj knjizi „Poruke bez riječi“ tvrdi kako se ljudsko tijelo i naše instinktivne reakcije razvile do nevjerojatno pametnog stupnja, a mnogi od nas će ih ignorirati ili uzeti zdravo za gotovo, ali svi možemo naučiti kako jasnije

prepoznati govor tijela. Tumačenje govora tijela, osobito očiju i izraza lica je instinktivno, a uz malo razmišljanja i znanja možemo značajno povećati svijest o tim signalima. Tada bolje razumijemo tuđe osjećaje i značenja, ali također i učimo o sebi. Kada shvatimo da govor tijela možemo poboljšati i unaprijediti odnose, to stvara pozitivan napredak u načinu na koji osjećamo i komuniciramo s drugim ljudima. (Burić Moskaljov, 2014).

### 4.3. KOMUNIKACIJA IZMEĐU ODGAJATELJA I RODITELJA

„Komunikacija je višedimenzionalna i upravo zbog toga nema poruke koja jasno i razumljivo priopćava određen sadržaj. Svakom porukom govorimo nešto i o sebi i o odnosu kojeg imamo prema sugovorniku, a to pokazujemo verbalno, pogledom, držanjem tijela, osmijehom, mrštenjem, tempom govorenja, bojom glasa itd.“ (Borg, 2010., str. 69).

Kod komunikacije između odgajatelja i roditelja prvenstveno je u cilju da jedni kod drugih nešto postignu, primjerice kao usklađivanje postupaka, dogovor oko donošenja stvari, razumijevanje, promjena ponašanja, potvrda vlastitih ideja ili više poštovanja.

Milanović objašnjava eksplicitne i implicitne poruke koje odgajatelji i roditelji koriste u svojoj komunikaciji. Eksplicitne poruke su jasno izrečene tvrdnje koje su jasno predočene i nedvosmislene, dok su implicitne poruke neizrečene poruke pod kojima se nešto podrazumijeva. (Milanović i sur., 2014).

„Kada svojom izjavom nešto želimo postići kod druge osobe, eksplicitna poruka je izričito formulirana – npr. *Gospođo Šarić, molim Vas da sutra donesete rezervne gaćice i potkošulju za Petra*; implicitna je poruka bez izravnog izricanja, skriva se u obavijesti – *Gospođo Šarić, Petar nema rezervne gaćice i potkošulju, a mogao bi se popiškiti.*“ (Milanović i sur., 2014, str. 74).

Za implicitne poruke često se rabi primjerena boja glasa, naglasak, primjeren izgovor, popratnu mimiku i geste jer značenje mnogih rečenica ovisi o tome kako one zvuče uz popratne neverbalne signale. (Milanović i sur., 2014).

Budući da komunikacija između odgajatelja i roditelja sadrži verbalni i neverbalni dio, postoji mogućnost da se ti dijelovi međusobno podupiru ili da nisu u suglasju. Milanović objašnjava kongruentnu poruku kada se verbalni i neverbalni dio u komunikaciji međusobno podudaraju, dok se kod nekongruentnih poruka verbalni i neverbalni dio ne podudaraju. Milanović navodi primjer kada roditelj odgajatelja pita o njegovom trenutnom raspoloženju te odgajatelj odgovara na pitanje potvrdno ali uz mrštenje, tada govorimo o nekongruentnoj poruci jer se verbalni i neverbalni dio ne podudaraju, a ako odgajatelj potvrđuje pozitivan odgovor sa smiješkom, tada govorimo o kongruentnoj poruci. Nekongruentne poruke često sugovornika ostavljaju u stanju zbunjenosti. Svakom izrečenom porukom kažemo nešto o sebi, o drugima te time kod sugovornika želimo potaknuti osjećaje ili postupke. No, međutim ako poruku ne kažemo jasno te ako ona ostane dvosmislena, sugovorniku ostavljamo dovoljno prostora za razmišljanje i nagađanje o tome što smo tom porukom zaista mislili. (Milanović i sur., 2014).

Milanović također u svojoj knjizi navodi dva smjera u ljudskoj komunikaciji, a to su: samoočitovanje i proračunato djelovanje. Objašnjava kako se samoočitovanje prikazuje u osobama koje u svojim iskazima žele biti iskrene i autentične te time žele pokazati što u potpunosti one misle, osjećaju i namjeravaju učiniti. Proračunato djelovanje tj. taktika, diplomacija ili manipulacija može biti sredstvo za stjecanjem simpatija ili način upravljanja tuđim mislima, stavovima ili ponašanjem. Takav način komunikacije neprimjeren je u prijateljstvu ili suradnji. Odgajatelj koji je usmjeren na djelovanje i želi postići neki cilj, svjesno i nesvjesno propitkuje se što želi postići i pritom što želi spriječiti, zatim pokušava oblikovati svoju izjavu tako da posluži cilju. Tu se cijeni taktika, dok se pri usmjerenosti na samoočitovanje cijene usuglašenost i istinitost. (Milanović i sur., 2014).

## 5. KONFLIKTI

Susanne Jalka u svojoj knjizi „Kako se konstruktivno svađati“ objašnjava konflikt kao proces koji nastaje, razvija se i prevladava u međuodnosu neslaganja najmanje dva subjekta koji pokazuju interes za iste vrijednosti. Objašnjava kako riječ konflikt dolazi od latinske riječi *conflictare*, a ona znači udariti u što ili boriti se, dok kineski znak za ovu riječ sastoji se od znaka opasnost i znaka prilika. Autorica objašnjava kako sukob nastaje kada jedna osoba osjeti da njezine interese ugrožava druga osoba te da izraz koji nam je najbliži i nama najrazumljiviji u shvaćanju značenja konflikta jest sukob. (Jalka, 2008).

Konflikt je širok pojam, a odnosi se na sve situacije u kojima postoje suprotni motivi, događaji, svrhe itd. Konflikt ili sukob nastaje kada razlike između dvije osobe zapazi jedna osoba te ih postane svjesna zbog komentara, djelovanja ili čak zbog nedostatka komentara ili djelovanja. Nakon te prve predodžbe jedna osoba gleda na drugu kao na mogućeg protivnika. Rijetka je situacija kada obje osobe istodobno prepoznaju razlike u interesu. Druga osoba koja se nalazi u konfliktu, ubrzo će nakon prve osobe spoznati početak konflikta. Prva osoba koja spozna početak konflikta je u najpogodnijem položaju i ima priliku utjecati ili birati hoće li sukob izbiti i ojačati. Takav izbor utjecati će na zadovoljstvo prve osobe koja spozna konflikt. Ona može smanjiti svoju energičnost u pokušaju stjecanja pozitivne reakcije od druge osobe. Može postati otvorena i ponašati se otvoreno u pronalaženju kompromisa tijekom razvoja situacije. S druge strane, može se zatvoriti i tražiti dodatne znakove za sukobljavanje i isto tako može prestati tražiti znakove dobre volje i sporazuma. Stav prve osobe koja je uočila konflikt određuje ton, tijek situacije te pravila tijekom rasprave i tempo reagiranja. (Anderson, 2007).

Postoji mogućnost ponekih razlika koje mogu riješiti sukob i prije nego što druga osoba shvati da je započeo sukob. Prva osoba može staloženo pratiti situaciju, tražeći načine kako da se sve riješi, a da se druga osoba ne uvlači u sukob. Druga osoba u situaciji može također iskoristiti odlučujući trenutak sukoba te ostati otvorena iako je prva osoba već djelovala, ali reakcija druge osobe manje će utjecati na situaciju. Osobe koje su u sukobu su sami uzroci sukoba i izvori njegovog rješavanja te su

sami odgovorni za slijed događaja. Njihovo samopouzdanje, njihovo mišljenje o sebi te njihov ponos glavni su elementi u načinu rješavanja sukoba. (Anderson, 2007).

Svađanje je dio čovjekovog razvoja te je mnogo zdravije svađati se kreativno i bez nasilja, nego što dulje potiskivati sukob ili uzmicati pred njim. Svađanje pomaže osobama da bolje upoznaju sami sebe i druge, da shvate razlike i sličnosti, izraze svoje želje, verbaliziraju strah, čežnju i vjerovanje. (Jalka, 2008).

Konflikt sam po sebi nije niti dobar niti loš, a cilj nam ne treba biti traženje odnosa bez problema, nego naučiti kako sukobe rješavati na odgovarajući način.

## **5.1. METODE RJEŠAVANJA SUKOB**

Kare Anderson u svojoj knjizi o metodama pravovremenog rješavanja sukoba objašnjava kako je sukob dio čovjekova života, nešto što nije moguće izbjeći. S toga, težište nije u sprečavanju sukoba, već u učenju konstruktivnih načina njihova rješavanja. No, nisu svi načini rješavanja sukoba dobri jer neki od njih će samo produbiti sukob. (Anderson, 2007).

Profesorica Suzana Hitrec je objavila na internetu svoju Powepoint prezentaciju pod nazivom „Rješavanje sukoba“ u kojoj je navela najčešće pogrešne načine rješavanja sukoba, a to su: pokoravanje, izbjegavanje, igranje uloga, cjenkanje i pristup brzih rješenja. Kod pokoravanja profesorica je objasnila kako je cilj pokoravatelja ostvariti pobjedu, poraziti protivnika i dokazati da je u pravu. Ovakav oblik sukoba definira kao „borba za pobjedu“ te na taj način stvara se obrazac u kojem je moć uočljiva i koristi se na destruktivan način jer dominantna strana koristi moć i prednost, te stvara nezdrave odnose. ([www.ravnatelj.skole.hr](http://www.ravnatelj.skole.hr))

Kod izbjegavanja Hitrec objašnjava kako jedna ili obje strane se prave da sukoba nema, nadajući se da će on nestati sam od sebe. Često je to strategija ljudi kojima nedostaje samopouzdanja ili je prisutan strah da će njihova borba za prava biti percipirana kao neprijateljsko ponašanje. Izbjegavajući sukob uskraćujemo si mogućnost osobnog rasta i razvoja. ([www.ravnatelj.skole.hr](http://www.ravnatelj.skole.hr))

Kod igranja uloga Hitrec navodi kako svaka osoba ima različite uloge u svom životu kao zaposlenici, članovi obitelji itd. Kad su u sukobu, ljudi se često skrivaju iza svojih uloga. Društvo svakoj ulozi daje određeni status, moć i prava, te očekivanja, no ta podjela često nije pravedna. Umjesto da se u rješavanju sukoba ponašamo kao čovjek prema čovjeku, mi se ponašamo kao učitelj prema učeniku, roditelj prema djetetu, šef prema zaposleniku itd. ([www.ravnatelj.skole.hr](http://www.ravnatelj.skole.hr))

Cjenkanje nikako nije dobar način rješavanja sukoba jer se ne postiže trajno ni djelotvorno rješenje. Ovim načinom na duge staze se uglavnom uništavaju odnosi. Kod pristupa brzih rješenja sukob ne prestaje, nego se traže nove prilike za njegovo izbijanje npr. sukob dvojice dječaka u vrtiću rješava se razmještanjem u druge dijelove sobe. Tada se stvara dojam da su osnovni problemi odstranjeni dok su u stvari prava pitanja ostala nerazjašnjena te obje strane u sukobu ostaju pri svojem i kruto se drže svojih stajališta. Ne razvija se proces u komunikaciji koji bi mogao biti djelotvoran u budućnosti. ([www.ravnatelj.skole.hr](http://www.ravnatelj.skole.hr))

Suzana Hitrec smatra da je svrha sukoba pružanje mogućnosti da se naši problemi i nezadovoljene potrebe kažu drugoj osobi. Time prihvaćamo sukob te nakon što preispitamo ozbiljnost sukoba, njegovo trajanje, cilj, utjecaj na okolinu, u konačnici doprinosimo međusobnom razumijevanju. Napominje kako izbjegavanje sukoba ne rješava sukob, već povećava stvaranje napetosti u međuljudskim odnosima. ([www.ravnatelj.skole.hr](http://www.ravnatelj.skole.hr))

Tragično preminuli maturant iz Zagreba, Luka Ritz, simbol je borbe protiv uličnog nasilja. Naime, njegova smrt 2008. godine osvijestila je stanovnike Republike Hrvatske o svakodnevnom sukobljavanju maloljetnika. 1. lipnja 2008. godine Luka se zajedno sa svojim kolegom u kasnim večernjim satima vraćao kući gdje su ih na zagrebačkom Mostu slobode zaustavili grupa maloljetnih nasilnika koji su ih brutalno pretukli. Nekoliko dana kasnije, Luka je podlegao ranama i preminuo. Lukina smrt izazvala je šok i glasno odjeknula u cijeloj Hrvatskoj. U njegovu čast održani su razni koncerti te mirni prosvjedi i manifestacije po cijeloj Hrvatskoj. Zagrebački rock bend „Adastra“ snimio je spot i pjesmu „Surovi grade“ posvećenu Luki koja tematizira borbu protiv nasilja. U Zagrebu je 12. listopada 2010. otvoreno Savjetovalište protiv nasilja djece i mladih na inicijativu njegovih roditelja Suzane i Rena Ritz. Članovi Savjetovališta napravili su brošuru pod nazivom „Nenasilno



rješavanje sukoba i metoda forum kazališta“ u kojoj pojašnjavaju metode rješavanja sukoba te navode i objašnjavaju koje vrste sukoba postoje. ([www.savjetovaliste.hr](http://www.savjetovaliste.hr))

Psihologinja Mirjana Milanović objašnjava kako su socijalne vještine naučeni oblici ponašanja, odnosno uvježbane sposobnosti. Uče se spontano, imitacijom, metodom pokušaja i pogrešaka već od najranijeg djetinjstva u obitelji. Kasnije se utvrđuju ili mijenjaju kroz interakciju s ostalim grupama s kojima dolazimo u dodir. Smatra se da je osoba socijalno vješta ako u komunikaciji s okruženjem ostvari svoje potrebe, prava, želje ali bez ograničavanja ostvarivanja sličnih potreba, prava i želja drugih osoba. Na osobnom planu, socijalne vještine pridonose uspostavljanju uspješnijih odnosa s okruženjem i većem osobnom zadovoljstvu. (Milanović i sur., 2014).

U brošuri pod nazivom „Nenasilno rješavanje sukoba i metoda forum kazališta“ navodi se kako je ključ za rješavanje sukoba razviti pozitivnu strategiju kojom se u situaciji sukoba neće razviti u napad na drugu osobu nego u zajedničkom rješavanju problema. Članovi Savjetovališta koji su radili na brošuri objašnjavaju kako je komunikacija osnova svakog pozitivnog rješavanja sukoba. Borba za odnos temeljni je stav pozitivnog sukoba. Cilj je sukoba unaprijediti odnos, a ne boriti se protiv osobe. Potrebno je izbjegavati sukobe kojima je motiv borba protiv osobe s kojom smo u sukobu, a usmjeriti se na zajednički problem. Time se već donijela odluka o zajedničkoj borbi za dobar odnos te se pokazalo osobi da nam je stalo do nje. Važno je u sukob ne unositi stare sukobe i uvrede. Tako se udaljujemo od glavne teme i mogućnosti pozitivnog rješenja. ([www.savjetovaliste.hr](http://www.savjetovaliste.hr))

Vrijeđanje i omalovažavanje otežat će tijek razmirice. Upozoravaju da umjesto optuživanja je potrebno govoriti o osjećajima i biti što konkretniji. Potrebno je razgovarati o tome kako se osjećamo prije, za vrijeme i nakon razmirice. Ako se osoba osjeća bolje nakon razmirice i kaže to na glas, atmosfera će sigurno biti opuštenija. Važno je dati osobi priliku da ispravi ili objasni svoje postupke i riječi kojima nas je povrijedila. Važno je slušati osobu te ju gledati izravno u oči, a ne smišljati odgovor i propustiti čuti nešto bitno. Kod okončanja rasprave, dobro je donijeti neke zajedničke odluke u svezi budućeg ponašanja i djelovanja. ([www.savjetovaliste.hr](http://www.savjetovaliste.hr))

Ako se borimo za odnos, onda nema pobjednika ili gubitnika jer se tako odnos gubi. Ako se, nakon pokušaja rješavanja problema utvrdi da postojeći problem nema rješenja, potrebno je naći način kako dalje surađivati uz postojeći problem te takvu odluku donositi svjesno.

## **5.2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA U KONFLIKTNIM SITUACIJAMA**

Kada se nađe pred problemom, čovjek se suoči s njime i nastoji ga riješiti ili ga ne pokuša riješiti jer je uvjeren kako za taj problem ne postoji rješenje, što je ustvari bijeg od samog problema. U odgajateljskom poslu to može biti problem u radu s djecom ili u komunikaciji sa drugim odgajateljima, drugim djelatnicima u vrtiću. No najčešći problem nastaje u kontaktu s roditeljima. (Milanović i sur., 2014).

Negativan stav prema roditeljima i sumnja u postojanje mogućeg problema, Milanović smatra kako se temelji na prošlim odgajateljevim iskustvima s drugim roditeljima ili iskustvu drugih odgajatelja koji su imali problemskih situacija vezanih za roditelje. Također autorice navode da postoji i odgajateljska prosudba o roditeljskoj spremnosti i sposobnosti za zajedničku akciju te postizanje zajedničkog uspjeha u rješavanju problema. Negativne stavove odgajatelji stječu tijekom svog radnog vijeka i oni često postaju trajni te utječu na emocije prema roditeljima, vrednovanju roditelja, razmišljanju o roditeljima i na odnos s roditeljima. Ako je odgajatelj u prošlosti imao sukob s roditeljima, on zauzima obrambeni stav već pri prvom susretu sa slijedećim roditeljem jer smatra da tako štiti sebe. Kako iz negativnog stava proizlazi sukob ili izbjegavanje kontakta, može se očekivati kako će odgajatelj ili izbjegavati rješavanje sukoba ili često ulaziti u sukobe s roditeljima. Pošto je sukob neprihvatljivo ponašanje i može za odgajatelja imati dramatične posljedice, izbjegavanje sučeljavanja je za odgajatelja s negativnim stavom prema roditeljima najprihvatljivije rješenje. Takvi stavovi pridonose odgajatelju osjećaj sigurnosti jer smatra kako kontrolira situaciju ostavljajući stvarima onakvima kakve jesu, iako su one vezane za nekvalitetne, neproduktivne ili loše odnose. (Milanović i sur., 2014).

Milanović navodi kako roditelji također imaju negativne stavove prema odgajateljima jer su iz prošlih negativnih iskustva ili iz iskustva prijatelja koji su im prepričali neki njihov konflikt, zauzeli obrambeni stav po prvom susretu sa odgajateljem. Roditelji smatraju da su odgajatelji u vrtiću prvenstveno tu kako bi se družili s djecom i zabavljali ih te smatraju da se odgajatelj ne smije previše uključivati u obiteljske odnose. Njihovo zanimanje za boravak djeteta u vrtiću najviše se veže za spavanje i jelo u vrtiću, dok popratne aktivnosti u kojima je dijete sudjelovalo često zanemare. (Milanović i sur., 2014).

Kada se konflikt dogodi, dvoje ljudi zauzimaju svoje obrambene stavove te verbalnom komunikacijom pokušavaju zaštititi vlastite interese. U odnosu odgajatelja i roditelja, najvažniji interes je dobrobit djeteta.

Allan Pease smatra da ljudi riječima rijetko otkrivaju ono što osjećaju te njihovi istinski osjećaji prepoznaju se po gestama, izražajima lica i govornim znacima. Skrivanje iza zapreke, Pease smatra da je to prirodan ljudski odgovor koji učimo od najranijih dana da bismo zaštitili sebe. Kada je osoba nervozna, negativna ili u obrambenom raspoloženju, sklopit će ruke čvrsto preko prstiju i time jasno pokazati da se osjeća ugroženom i nespremnom za komunikaciju. (Pease, 1991).

Pease u svojoj knjizi „Govor tijela“ navodi nekoliko položaja tijela koji upućuju na određene unutarnje osjećaje kod ljudi. Gledanjem sugovornika uspravnim držanjem te povremenim kimanjem pokazuje se odobravanje onoga što čujemo, međutim ako glavu nagnemo lagano u stranu i pritom postavimo kažiprst na bradu, tu se pokazuje neverbalni signal zanimanja. Negativan stav ili osuđivanje možemo pomoću glave prikazati tako da glavu nagnemo prema naprijed. (Pease, 1991).

Osobe koje stoje u položaju sa rukama na kukovima, pokazuju jedan od očitijih signala agresivnosti jer osoba tim položajem pokazuje kako je spremna na sukob te kako je čvrsto zauzela svoj stav. Uz ovu činjenicu Pease objašnjava kako takav položaj daje dojam dominacije jer osobu fizički širi i povećava u odnosu na drugu osobu. (Pease, 1991).

Pease se nadovezuje i na ljudske oči koje također šalju neverbalne znakove. Zjenice oka šire se ili skupljaju ovisno o čovjekovom raspoloženju. Primjerice, ako se netko uzbuđi, njegove zjenice se mogu raširiti i do četiri puta u odnosu na normalnu

veličinu dok srditost se prikazuje u zjenici oka kada se zjenica oka smanji do sitne točkice. (Pease, 1991).

Prilikom laganja ili „uljepšavanja“ istine, osoba će prikriveno postaviti ruku na usta ili dodirnuti nos, no ako slušatelj postavi ruku na usta ili dodirne nos, tada pokazuje sumnju u govornikovu priču. Pease navodi kako se ovakve situacije svakodnevno događaju jer ljudi imaju potrebu drugima se pokazati u što boljem svijetlu, a kako su ljudi navikli na što češće laži, postaju sumnjičavi u svaku izgovorenu riječ. (Pease, 1991).

Što se tiče ruku, Pease objašnjava nekoliko položaja koji otkrivaju kako se osoba u tom trenutku osjeća. Primjerice, ruke koje su položene na leđa pokazuju gestu sigurnosti ili nadmoći jer takav položaj omogućuje osobi da drugima izloži svoja ranjiva područja trbuha, srca i pluća. Međutim, u nekim situacijama ako osoba postavi svoje ruke iza leđa te se primi za zglobove ruku, taj znak Pease karakterizira kao osobno hrabrenje. (Pease, 1991).

Trljanje dlanova Pease označava kao pozitivno iščekivanje ali ako se dobro promotri i lice osobe tada možemo saznati da li očekuje pozitivan rezultat samo zbog svoje koristi ili zbog obostrane koristi. Dlanovima ljudi nesvjesno prikazuju istinitost ili prevare. Ako je osoba iskrena, tada će otvoriti dlanove i pokazati ih u smjeru slušatelja, ako osoba laže tada će ruke spustiti i okrenuti ih od slušatelja. (Pease, 1991).

Rješavanje problema dolazi uz uspješnu i kvalitetnu komunikaciju kada oba sudionika iskreno i potpuno uđu u komunikaciju te iskreno iznesu sve pozitivne i negativne strane njihovih stavova. Tijekom takve komunikacije može se promijeniti ili preoblikovati stav. Tako će možda odgajatelj odustati od svojeg negativnog stava prema roditeljima i bit će spremniji razumjeti roditeljeve motive i namjere. Isto tako roditelj može tijekom takve komunikacije promijeniti svoj negativan stav prema odgajatelju te će bolje razumjeti odgajateljeve poruke i informacije koje se odnose na dijete. Za jačanje ohrabrujućih i poticajnih stavova za suradnju i potporu važno je da je dijete centar njihovog razmišljanja i planiranja, a njegov razvoj i dobrobit odgajateljev i roditeljev cilj.

## 6. ZAKLJUČAK

Suradnja obitelji i vrtića vrlo je važan preduvjet optimalnog razvoja i odgoja djeteta. Kada dijete vidi da roditelji i odgojitelji komuniciraju s uvažavanjem, ono se osjeća sigurno i voljeno, a informacije koje razmjenjuju odrasli osiguravaju potpunije zadovoljavanje djetetovih potreba, interesa te njegov skladan razvoj. Roditelji i odgojitelji susreću se na istim odgojnim zadacima, svatko u svojoj ulozi, pa je važno odrediti do koje razine svakog pojedinog zadatka idu roditelji, a od koje preuzimaju odgojitelji. Kada želimo postići neki cilj, a svjesni smo da će uspješnost biti veća u zajedničkoj aktivnosti s jednom ili više osoba koje imaju interesa za ostvarivanje našeg cilja, tada dolazi do suradnje. S roditeljima možemo zajednički djelovati ako imamo međusobno povjerenje.

Usporedbom literaturi doznala sam kako bi nas drugi razumjeli i kako bismo ostvarili kvalitetnu komunikaciju važno je na razumljiv način iskazivati svoje osjećaje i znati prepoznati i razumjeti tuđe. No, tijekom studiranja rijetko koji profesor je naglašavao kako bismo kao budući odgajatelji trebali pristupiti roditeljima. Suradnja s roditeljima često se spominjala na predavanjima, međutim u kratkim crtama gdje bi zapravo mi kao budući odgajatelji trebali sami stvoriti individualni pristup te graditi međusobne odnose s roditeljima. Svaki roditelj je drugačiji na svoj način te svakom roditelju bi trebali pristupiti drugačije, isto kao i sa djecom, no njihov najveći strah je da li se dijete snalazi u vrtiću te da li odgajatelj posvećuje dovoljno pažnje djetetu. S druge strane, odgajatelj koji je danas okupiran prevelikim brojem djece u grupama i upravo iz tog razloga postoji problem da se odgajatelj ne uspije svakodnevno posvetiti individualno svakom djetetu u grupi. Boreći se za to, ove godine su održani prosvjedi u Zagrebu, kako bi se smanjio broj djece u vrtićima te kako bi se izgradili novi vrtići da bi se djeca mogla normalno razvijati u predškolskoj ustanovi.

Smatram kako bi kroz školovanje za odgajatelja trebalo uvesti dodatnih sati iz kolegija komunikologije kako bi budući odgajatelji naučili koristiti sve metode kvalitetne komunikacije. Uz odabir pravih riječi, odgajatelj bi trebao znati prepoznavati neverbalne poruke koje prima od roditelja ali i biti svjestan poruka koje on šalje roditelju putem govora tijela. Danas ljudi nisu svjesni kako samo mali

postotak odlazi na izgovorene riječi, a kako je velik dio neverbalne komunikacije zaslužan za tijek cjelokupnog razgovora.

Korištenje kongruentnih poruka od uvelike je važnosti u suradnji odgajatelja i roditelja jer nepoklapanjem verbalnih i neverbalnih poruka ostavlja jednom od sugovornika mjesta za razmišljanje i šifriranje poruke koju su primili te se u njemu stvara nepovjerenje jer smatra da izjava nije istinita. Mijenjajući vlastite stajalište jedni o drugima, roditelji i odgajatelji će tada početi graditi istinit odnos, jer prethodna iskustva i mišljenja kvarila su odnose zbog mogućih strahova odgajatelja i roditelja za koje su mislili da će se dogoditi. Roditelji i odgajatelji također moraju biti svjesni neverbalne komunikacije kako bi bili još sigurniji u odnos koji imaju tijekom komunikacije. Uspravno držanje, otvoreni dlanovi, osmijeh, izravno gledanje u oči, potvrdno kimanje glavom sve su to znakovi koji još više upotpunjuju komunikaciju i daju sugovorniku znak da ga slušamo.

Roditelji su osjetljiviji u odnosu između njih i odgajatelja jer njihova prikrivena nesigurnost često pokreće sukobe jer oni smatraju da njihovo dijete ne dobiva dovoljno pažnje. Isto tako kada dolazi u vrtić, roditelj osjeća kako nije na svome „terenu“ te se postavlja zaštitnički jer podsvjesno zna da je vrtić odgajateljev „teritorij“. U takvim situacijama, odgajatelj tog problema mora postati svjestan te omogućiti roditelju da se opusti i pokazati mu kako odgajatelj njega smatra njegovim suradnikom u odgoju djeteta.

Organiziranje individualnih sastanaka je od uvelike važnosti ali zbog tempa svakodnevnog života, roditelj neće na taj razgovor doći potpuno usmjeren na poboljšanje međusobnih odnosa. Žalosno je što odgajatelji i roditelji pokušavaju raditi na komunikaciji i uskladiti odnose tek kada nastane problem koji oni zajednički moraju riješiti. Predavanja na fakultetu se također moraju usmjeriti na moguće sukobe koji bi se mogli dogoditi sa roditeljima jer su sukobi svakodnevni u životu i svaki će odgajatelj u svome radnom vijeku morati doživjeti minimalno jedan sukob s roditeljima. Upravo zbog toga, profesori bi nas trebali savjetovati kako najbolje riješiti sukobe, kako tijekom sukoba smiriti roditelja koji nas napada te kako doći do rješenja nastalog problema.

Činjenica je da su roditelji i odgajatelji bitni faktori u djetetovom životu te kako bi se za njegov dobar razvoj roditelji i odgajatelji trebali maksimalno truditi za dijete, ali i

zajedničkom suradnjom ostvarivati ciljeve. No, zbog današnjeg tempa života koji je svima nametnut, roditelji i odgajatelji svoju suradnju zapostavljaju jer smatraju kako nemaju dovoljno vremena za posvećivanje dodatnog vremena u zajedničkoj interakciji između djeteta, odgajatelja i roditelja. S toga, se komunikacija odvija kratko te s nedovoljno informacija o djetetovom cjelokupnom razvoju koji se odvija u vrtiću i kod kuće.

Odgajatelji informiraju roditelje na različite načine. Ako tijekom razgovora zaboravi roditelju prenijeti svoje zapažanje o djetetu tijekom određene aktivnosti, odgajatelj u „Kutiću za roditelje“ uvijek može roditelje obavijestiti o tome što su djeca radila te kakva su njihova zapažanja. Roditelj se u komunikaciji s odgajateljem treba opustiti kako bi i on odgajatelja mogao informirati o tome što dijete radi izvan vrtića, da li dijete posjeduje kakav strah, da li je dijete aktivnije u odnosu na svoje vršnjake itd. Roditelj je svjestan kako odgajatelj puno više zna o pravilnom odgoju djeteta jer je njegovo obrazovanje išlo u tom smjeru, dok je roditelj učio spontano i individualno, bez pomoći stručnjaka i njihovih savjeta. Upravo zbog tog njihovog straha, odgajatelj je prvi koji bi trebao roditelju prići sa prijateljskim stavom te mu pokazati kako mu je bitna međusobna suradnja te da će pokušati pomoći roditelju na bilo koji način. Partnerstvo odgajatelja i roditelja traži veliko povjerenje, izuzetnu otvorenost i toleranciju, a prije svega objektivnost i dobru međuljudsku komunikaciju.

## LITERATURA

1. Anderson, K. (2007). *Pravovremeno rješavanje sukoba..* Ljubljana: Tuma.
2. Borg, J. (2010). *Moć uvjeravanja.* Zagreb: Veble commerce.
3. Burić Moskaljov, M. (2014). *Poruke bez riječi.* Zagreb: TIM press.
4. Ekman, P. (2010). *Laganje.* Novi Sad: Mediterran Publishing.
5. Fox, R. (2001). *Poslovna komunikacija.* Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada.
6. Hrvatska enciklopedija na adresi <http://enciklopedija.hr>. (16. 8. 2016.)
7. Hrvatski jezični portal na adresi <http://hjp.znanje.hr>. (15. 8. 2016.)
8. Hrvatski zavod za zapošljavanje na adresi <http://e-usmjeravanje.hzz.hr>. (20. 8. 2016.)
9. Jalka, S. (2008). *Kako se konstruktivno svađati.* Zagreb: Medicinska naklada.
10. Juul, J. (2006). *Vaše kompetentno dijete: prema novim temeljnim vrijednostima obitelji.* Zagreb: Naklada Pelago
11. Juul, J. (2011). *Prostor za obitelj.* Zagreb: Naklada Pelago.
12. Klarin, M. (2006). *Razvoj djece u socijalnom kontekstu.* Zagreb: Naklada Slap
13. Knapp M., Hall J. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji.* Jastrebarsko: Naklada Slap.
14. *Make Body Language Your Superpower* na adresi <https://youtube.com/cFLjudWTuGQ>. (20. 8. 2016.)
15. Malović, S. (2014). *Masovno komuniciranje.* Zagreb: Golden marketing-Tehnička knjiga.
16. Milanović, M. i suradnici. (2014). *Pomozimo im rasti.* Zagreb: Golden marketing-Tehnička knjiga.



17. Montessori, M. (2003). *Dijete - tajna djetinjstva*. Jatrebarsko: Naklada Slap.
18. Morin, E. (2002). *Odgoj za budućnost: sedam temeljnih spoznaja nužnih u odgoju za budućnost*. Zagreb: Educa.
19. Pease, A. (1991). *Govor tijela*. Zagreb: Mladinska knjiga
20. Pease, A., Pease, B. (2013). *Ljubavni govor tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.
21. Petrović-Sočo, B. (1995). *Ispitivanje stavova roditelja o suradnji s dječjim vrtićem*. URL: <http://hrcak.srce.hr/32369>.
22. Portal „Djetinjstvo“ na adresi <http://djetinjstvo.com>. (15. 8. 2016.)
23. Reardon, K. (1998). *Interpersonalna komunikacija*. Zagreb: Alinea.
24. Savjetovalište Luka Ritz na adresi <http://savjetovaliste.hr>. (20. 8. 2016.)
25. Sikavica, P., Bahtijarević-Šiber, F., Pološki Vokić, N. (2008). *Temelji menadžmenta*. Zagreb: Školska knjiga.
26. Sroufe, A. (1996). *Emocionalnin razvoj*. Zagreb: Naklada Slap.
27. Udruga hrvatskih srednjoškolskih ravnatelja na adresi <http://ravnatelj.skole.hr>. (16. 8. 2016.)
28. Valjan-Vukić, V. (2011). *Razvijanje kulture predškolske ustanove zajedničkim djelovanjem roditelja i odgojitelja*. URL:<http://hrcak.srce.hr/87331>.
29. Vega, E. (2012). *Odgoj za čovjeka*. URL: [www.pedagogija.hr/odgoj-za-covjeka.html](http://www.pedagogija.hr/odgoj-za-covjeka.html).
30. Zakon o predškolskom odgoju i obrazovanju, Članak br. 1., br. 15.a., br. 16. na adresi <http://zakon.hr>. (17. 8. 2016.)

# ŽIVOTOPIS

## **OSOBNI PODATCI:**

Ime i prezime: Hana Grbić

Adresa:

E-mail:

Broj mobitela:

## **OBRAZOVANJE:**

Visoko stručna sprema (2013. – 2016.) Učiteljski fakultet, Rani i predškolski odgoj i obrazovanje

- odgajatelj

Srednja stručna sprema (2008. – 2012.) Ekonomska škola „Velika Gorica“  
- ekonomist

## **RADNO ISKUSTVO:**

2012. – 2016. „Favorit“ d.o.o. sportska kladionica

- blagajnik

svibanj 2016. (10 radnih dana) DV „Markuševec“

- stručno pedagoška praksa

listopad 2015. (10 radnih dana) DV „Markuševec“

- stručno pedagoška praksa

travanj 2014. (5 radnih dana) DV „Velika Gorica“

- stručno pedagoška praksa

## **JEZICI:**

Engleski jezik aktivno u govoru i pismu

Njemački jezik aktivno u govoru i pismu

Talijanski jezik aktivno u govoru i pismu

**RAČUNALNE VJEŠTINE:** korištenje Microsoft Office alata (Word, Excel, Powerpoint, Outlook)

poznavanje Microsofta i Mac OS

korištenje društvenih mreža

Photoshop, SPSS, Final Cut Pro

## IZJAVA O SAMOSTALNOJ IZRADI ZAVRŠNOG RADA

Ovim potpisom potvrđujem da sam samostalno pisala svoj završni rad te da sam njegov autor.

---

(Hana Grbić)

Svi dijelovi rada, nalazi ili 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 popisu literature.

Hana Grbić

Petrijna, 8. rujna 2016.