

# Komunikacija s djecom rane i predškolske dobi u stresnim situacijama

---

**Herent, Martina**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Education / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:141:905447>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-04-02**



*Repository / Repozitorij:*

[FOOZOS Repository - Repository of the Faculty of Education](#)



SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU  
FAKULTET ZA ODGOJNE I OBRAZOVNE ZNANOSTI

Martina Herent

**KOMUNIKACIJA S DJECOM RANE I PREDŠKOLSKE DOBI U STRESNIM  
SITUACIJAMA**

ZAVRŠNI RAD

Osijek, 2024.



SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU  
FAKULTET ZA ODGOJNE I OBRAZOVNE ZNANOSTI

Prijediplomski sveučilišni studij Ranoga i predškolskoga odgoja i obrazovanja

**KOMUNIKACIJA S DJECOM RANE I PREDŠKOLSKE DOBI U STRESNIM  
SITUACIJAMA**

ZAVRŠNI RAD

Predmet: Pedagoška komunikacija

Mentor: doc.dr.sc. Darija Kuharić

Student: Martina Herent

Matični broj: 0299006507

Osijek, rujan, 2024.



31000 Osijek, Ulica cara Hadrijana 10 +385 31 321 700 • helpdesk@foozos.hr • www.foozos.hr  
OIB: 28082679513 • MB: 1404881 • IBAN: HR0823600001103081122

Student/ica: Martina Herent

Studijski program: Prijediplomski sveučilišni studij Ranoga i predškolskoga odgoja i obrazovanja

JMBAG: 0299006507

### IZJAVA O SAMOSTALNOJ IZRADI ZAVRŠNOG/DIPLOMSKOG RADA

kojom izjavljujem da sam završni/diplomski rad pod naslovom

Komunikacija s djecom rane i predškolske dobi u stresnim situacijama

*(naslov završnog/diplomskog rada)*

izradio/la samostalno pod mentorstvom

doc. dr. sc. Darija Kuharić

*(prof. dr. sc./ izv. prof. dr. sc./ doc. dr. sc. ime i prezime)*

te sumentorstvom

*(prof. dr. sc./ izv. prof. dr. sc./ doc. dr. sc., dr. sc. ime i prezime)*

U radu sam primijenio/la metodologiju izrade znanstvenog/umjetničkog rada i koristio/la literaturu koja je navedena na kraju završnog/diplomskog rada. Tuđe spoznaje, stavove, zaključke, teorije i zakonitosti koje sam izravno ili parafrazirajući naveo/la u završnom/diplomskom radu povezo/la sam s korištenim bibliografskim jedinicama te nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Rad je pisan na standardnom hrvatskom jeziku.

Student/ica

Martina Herent

*(vlastoručni potpis)*

Datum: 2.9.2024.

## SAŽETAK

Komunikacija, koja uključuje verbalne i neverbalne aspekte, ključna je za emocionalni i socijalni razvoj djeteta. Rad se fokusira na ulogu i oblike komunikacije, te na komunikacijske kompetencije odgojitelja koje su presudne za uspostavljanje osjećaja sigurnosti kod djece. Rad istražuje važnost komunikacije s djecom rane i predškolske dobi u stresnim situacijama. Analiziraju su različite stresne situacije poput bolesti, odvajanja od roditelja, preseljenja, rođenja brata ili sestre i smrti bliske osobe, te njihov utjecaj na dječji razvoj. Ove situacije mogu imati značajan utjecaj na emocionalno stanje i razvoj djeteta, te je od presudne važnosti da odgojitelji i roditelji budu osposobljeni za pravilnu komunikaciju koja će pomoći djeci da se nose s tim izazovima.

Kroz pregled literature, rad pruža smjernice za pravilnu komunikaciju s djecom u stresnim situacijama kako bi se smanjile negativne posljedice i podržao djetetov emocionalni i socijalni razvoj.

**Ključne riječi:** *komunikacija, komunikacijske kompetencije, stresne situacije, komunikacija u stresnim situacijama, djeca rane i predškolske dobi*

## SUMMARY

Communication, which includes verbal and nonverbal aspects, is crucial for a child's emotional and social development. The paper focuses on the role and forms of communication and the communicative competencies of educators essential for establishing a sense of security in children. The paper explores the importance of communication with early and preschool-age children in stressful situations. Various stressful situations such as illness, separation from parents, moving to a new home, the birth of a sibling, and the death of a close person are analyzed, along with their impact on a child's development. These situations can significantly affect a child's emotional state and development, making it critical for educators and parents to be equipped with proper communication skills to help children cope with these challenges.

The paper reviews the literature and provides guidelines for proper communication with children in stressful situations, reducing negative consequences and supporting the child's emotional and social development.

**Keywords:** *communication, communicative competencies, stressful situations, communication in stressful situations, early and preschool-age children*

# SADRŽAJ

1. UVOD .....	7
2. KOMUNIKACIJA .....	8
2.1. Uloga i oblici komunikacije .....	9
2.1.1. Verbalna komunikacija .....	10
2.1.2. Neverbalna komunikacija .....	10
2.2. Komunikacijske kompetencije odgojitelja i uspostavljanje osjećaja sigurnosti.....	11
3. STRES U DJETINJSTVU I KOMUNIKACIJA U STRESNIM SITUACIJAMA .....	12
3.1. Bolest .....	12
3.2. Odvajanje od roditelja – razvod.....	13
3.3. Preseljenje u novi dom i promjena vrtića .....	14
3.4. Rođenje brata ili sestre .....	15
3.5. Smrt bliske osobe.....	15
4. KAKO PRAVILNO KOMUNICIRATI S DJETETOM .....	16
5. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA .....	17
5.1. Cilj i hipoteze istraživanja .....	17
3.2. Sudionici .....	17
3.3. Postupak.....	17
3.4. Instrument.....	18
6. REZULTATI ISTRAŽIVANJA .....	19
7. ZAKLJUČAK .....	32
8. PRILOZI.....	33
9. LITERATURA.....	40



## 1. UVOD

Komunikacija predstavlja temelj svakog međuljudskog odnosa, a njena važnost osobito dolazi do izražaja u radu s djecom rane i predškolske dobi. Djeca u ovom osjetljivom razdoblju života ovise o kvalitetnoj komunikaciji kako bi se razvila u emocionalno stabilne i samopouzdanе osobe. Komunikacija nije samo prijenos informacija, već uključuje i emocionalne i socijalne aspekte koji su ključni za djetetov razvoj.

U stresnim situacijama, važnost pravilne komunikacije dodatno raste. Stresni događaji poput bolesti, odvajanja od roditelja, preseljenja, rođenja brata ili sestre te smrti bliske osobe mogu imati značajan utjecaj na emocionalno stanje djeteta. Stoga je ključno da odgojitelji i roditelji posjeduju komunikacijske kompetencije koje će im omogućiti uspostavljanje osjećaja sigurnosti i povjerenja kod djeteta.

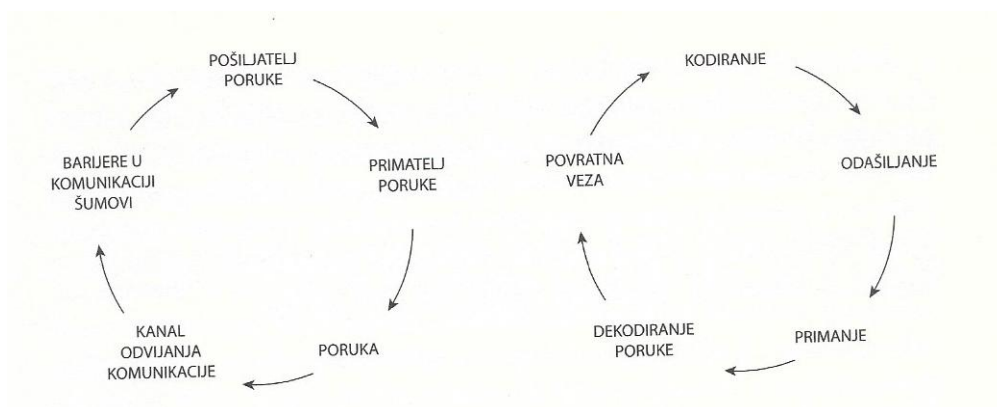
Ovaj završni rad istražuje ulogu i oblike komunikacije s djecom rane i predškolske dobi, s posebnim naglaskom na verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Proučavaju se i komunikacijske kompetencije odgojitelja te njihova uloga u uspostavljanju sigurnog okruženja za djecu. Nadalje, rad se bavi analizom stresnih situacija u djetinjstvu i utjecajem koje one imaju na dječji razvoj. Na kraju, rad pruža smjernice za pravilnu komunikaciju s djecom u stresnim situacijama, s ciljem smanjenja negativnih posljedica i podrške djetetovom emocionalnom i socijalnom razvoju.

Kroz sveobuhvatno istraživanje i analizu, ovaj rad može doprinijeti boljem razumijevanju važnosti komunikacije u ranoj i predškolskoj dobi te pružiti praktične savjete za odgojitelje i roditelje u njihovom svakodnevnom radu s djecom suočenom sa stresom.

## 2. KOMUNIKACIJA

Pojam komunikacija podrazumijeva više značenja, od čitanja i tumačenja raznih poruka, znakova i simbola iz neposredne okoline u kojoj se nalazimo do međusobne razmjene informacija ili osjećaja s obzirom na trenutnu situaciju. Prema (Višnjić Jevtić i sur., 2018) postoje različiti oblici komunikacije koje je čovjek razvio tijekom evolucije, a to su neverbalna i verbalna, odnosno komunikacija licem u lice ili putem medija, a može biti uspješna ili neuspješna koja se s vremenom razvija i nadograđuje. Naime, mnogo je načina na koje se može komunicirati no, ako govorimo o komunikaciji koja nastaje između interakcije dvoje ljudi ili veće grupe ljudi tada govorimo o ljudskoj komunikaciji koja podrazumijeva svjesno ili nesvjesno slanje signala, njihovo tumačenje i u konačnici razumijevanje i reagiranje na iste. „Čim se rodi, malo dijete počne slati signale uz pomoć zvuka, mimike ili pokreta tijela. Roditelji ih najprije tumače, zatim reagiraju i odgovaraju na njih – time započinje komunikacija“ (Thunberg i sur., 2018, str. 13). Komunikacija se prema mnogim autorima definira kao dinamičan proces u kojem se svjesno ili nesvjesno prenose i primaju poruke putem verbalnih i neverbalnih oblika. Sam proces komunikacije opisuje se kroz pet elemenata, to jest pet bitnih čimbenika komunikacije, a to su: pošiljalatelj, informacija, kanal, barijere u komunikaciji i primatelj te su svi ti elementi uključeni u proces komunikacije koji se očituje kroz odašiljanje, primanje, kodiranje, dekodiranje i slanje povratne informacije (Slika 1.) (Višnjić Jevtić i sur., 2018).

Slika 1. Elementi i procesi komunikacije (Višnjić Jevtić i sur., 2018, str.115).



## 2.1. Uloga i oblici komunikacije

Jedna od osnovnih potreba komunikacije je izražavanje želja i potreba. Ipak, veći dio svakodnevnih komunikacija ne čini mogućnost izražavanja onoga što želimo već da se kroz komunikaciju družimo jedni s drugima. Razgovor može biti o događajima koji su u tijeku ili koji su se dogodili, o tome što planiramo raditi ili da jednostavno samo prenosimo određenu informaciju jedni drugima. Sve navedeno od izuzetne je važnosti za djetetov socijalni i jezični razvoj (Thunberg i sur., 2018). Cilj komunikacije jest jasno prenošenje poruke s namjerom informiranja primatelja o nekoj tematici i može se podijeliti na sljedeće kategorije:

1. Otkrivanje i upoznavanje sebe i drugih
2. Uspostavljanje, razvijanje i prekid odnosa
3. Pomaganje, konstruktivna kritika, empatija, pomoć u rješavanju problema, poučavanje
4. Uvjeravanje i utjecanje na formiranje/promjenu stavova i ponašanja drugih – samoprezentacija, argumentacija i instrumentalizacija
5. Zabava (Narula, 2006, prema Višnjić Jevtić i sur., 2018, str. 112-113).

Postoje različiti načini komunikacije na koje možemo naići unutra grupe ili između pojedinaca, a očituju se kao strukture komunikacije. Pet je osnovnih komunikacijskih struktura (kotač, slovo Y, lanac, krug i zvijezda) (Sikavica, Bahtijarević-Šiber i Pološki, 2008, prema Višnjić Jevtić i sur., 2018).

**Tabela 1. Strukture komunikacije (Višnjić Jevtić i sur., 2018)**

KOTAČ	Informacije šalje i prima jedna osoba, najčešće vođa grupe
SLOVO Y	Centralna osoba koja nije spojena sa svim članovima grupe već se povezuju u daljnjem dijelu lanca
LANAC	Informacija se kreće od osobe do osobe
KRUG	Svaka osoba komunicira sa dvije osobe povezane zajedničkim interesima
ZVIJEZDA	Omogućen je slobodan protok informacija između svih članova grupe bez obzira na njihovu hijerarhiju i status

Prema (Višnjić Jevtić i sur., 2018), u odgojiteljskoj profesiji kao dobru komunikaciju, trebalo bi prihvatiti strukturu – zvijezda koja se očituje kroz obilježja poput otvorenosti, dinamičnosti, fleksibilnosti, poštivanja i tolerancije. Kako bi komunikacija bila uspješna i učinkovita važno je kombinirati njezine različite oblike i u datom trenutku što pravilnije

izabrati koji oblik koristiti. Oblici komunikacije koji se najčešće spominju jesu verbalna i neverbalna komunikacija, a koji su ujedno nepotpuni jedan bez drugoga.

### **2.1.1. Verbalna komunikacija**

„Verbalna komunikacija uključuje govor, razgovor, dogovor, a temelji se na dvjema vještinama- slušanju i govorenju. (...) Slušanje nadilazi samo ispravno primanje poslaničke poruke i razumijevanje sadržaja, ono ima važan utjecaj na gradnju međuljudskih odnosa“ (Matijević i sur., 2016, str. 311). Govorenje kao druga važna vještina verbalne komunikacije podrazumijeva prenošenje informacija i određenih poruka, to jest kako navodi Matijević i sur. (2016), prenošenje misli, ideja i osjećaja te osim slušanja i govorenja, kako bi se ostvarili poželjni odnosi, a da su pritom zadovoljene potrebe i interesi svake strane, stilovi komunikacije također imaju važnu ulogu, a jedan od njih za ostvarivanje i održavanje odnosa odgojitelj – dijete ili roditelj – dijete jest upravo asertivni stil komunikacije. „Osobe asertivnog komunikacijskog stila pažljivo slušaju sugovornike, poštuju njihove osjećaje i zamisli, potrebe i prava, ali pritom ne zanemaruju sebe. One jasno iznose svoje mišljenje, stavove, želje i osjećaje. Ako je sve navedeno čak i suprotno onome što njihov sugovornik zastupa, te su osobe ipak spremne za razgovor i dogovor“ (Matijević i sur., 2016, str. 320). Asertivni stil se „temelji na načelu poštovanju prava i vrijednosti sugovornika, a polazište je „ja sam O.K. i ti si O.K.“ „ (Haris, 1990, prema Matijević i sur., 2016, str. 321).

### **2.1.2. Neverbalna komunikacija**

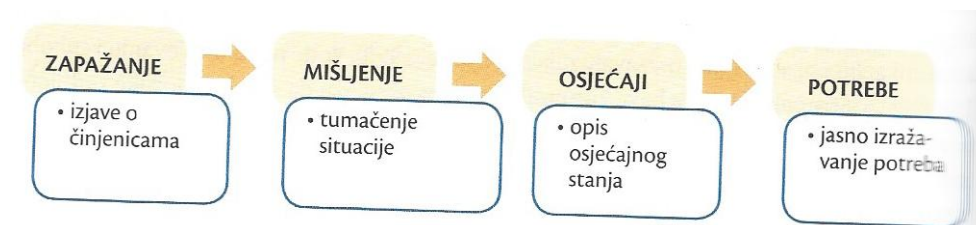
Kao što je prethodno spomenuto, verbalna komunikacija ne može biti potpuna bez neverbalne. Neverbalna komunikacija podrazumijeva sve ono što nije izgovoreno ili napisano. Glavna uloga neverbalne komunikacije jest izražavanje emocija i odnosa prema drugima, predstavljanje sebe drugima te pratnja govora radi reguliranja slijeda govorenja, uzvratnih reakcija, pozornosti i sl. (Matijević i sur., 2016). Kao što navode autori Knapp i Hall (2010) neverbalna se komunikacija izražava kroz nekoliko elemenata: lice, oči, stav, glas, dodir, pokret, fizički izgled, privlačnost, udaljenost i područje te vrijeme i prostorno okruženje. Iako postoje različiti oblici neverbalne komunikacije, važno je napomenuti kako je svaki oblik neverbalne komunikacije važan te je u odgojiteljskoj profesiji uvelike prisutan i svaki od njih govori ponešto o samom odgojitelju koji je uz roditelje prvenstveno model ponašanja koji djeca preuzimaju, bilo u svakodnevnoj komunikaciji, tijekom rješavanja sukoba ili pak

tijekom komunikacije kojom se postiže detektiranje problema kod djece kako bi se isti riješili ili eventualno ublažili.

## 2.2. Komunikacijske kompetencije odgojitelja i uspostavljanje osjećaja sigurnosti

Svaka profesija zahtijeva određene kompetencije koje pojedinac treba usvojiti kako bi bio uspješan u svom poslu. Odgojiteljska profesija komunikacijsku kompetenciju podrazumijeva kao jednu u nizu važnih kompetencija i potrebnih da bi svaki odgojitelj bio stručan i kompetentan u svom području. Kako bi odgojitelj ostvario uspješnu komunikaciju s djetetom, potrebno je razviti osjećaj sigurnosti koji se kako navode Matijević i sur., (2016) razvija djelotvornim oblicima, a jedan od djelotvornih oblika komunikacije jesu ja-poruke, odnosno cjelovite poruke. Kroz ja-poruke odgojitelj djetetu objašnjava vlastite osjećaje koje je u njemu izazvalo određeno djetetovo ponašanje. Odgojitelju ja-poruke služe za izražavanje nekakvih vlastitih opažanja, najčešće u ponašanju djeteta, za iskazivanje određenih predodžbi, misli, potreba, ali i očekivanja, a isključuju napadanje, okrivljavanje, osuđivanje, etiketiranje, a ponajviše kažnjavanje (Matijević i sur., 2016).

Slika 2. Dijelovi ja-poruke (Matijević i sur., 2016, str.328)



Komunikacijska kompetentnost znači znati kako komunicirati na prikladan način, u skladu sa zahtjevima određene situacije i sugovornika. Tako odgojitelji, kada komuniciraju s djecom, trebaju biti fleksibilni i prilagoditi svoju komunikaciju u skladu s dječjom znatiželjom i potrebom, osobito u situacijama kada dijete proživljava stres i ne zna kako se suočiti s njime.

### **3. STRES U DJETINJSTVU I KOMUNIKACIJA U STRESNIM SITUACIJAMA**

Na što se odnosi pojam stres? „Stres je stanje biološke i psihološke pobuđenosti organizma koja se javlja kada smo suočeni s problemom ili zahtjevima koje pred nas postavlja okolina ili mi sami, a za koje procjenjujemo da se ne možemo nositi s njima ili da moramo ulagati dodatne napore. Može biti uzrokovan različitim stresorima, odnosno situacijama, događajima ili podražajima koji izazivaju stres“ (Boban Lipić i sur., 2020, str.134).

Kod djece rane i predškolske dobi stres može biti bilo koja nova situacija koja je u tom trenutku djetetu nepoznata, to jest situacija ili događaj u kojem se dijete osjeća nesigurno, ne razumije niti ima ikakva očekivanja za daljnji razvoj iste. Odrasle osobe za razliku od djece drugačije doživljavaju iste situacije. „Na primjer, odrasla osoba zna da je bolničko liječenje važno. Malo dijete odlazak u bolnicu može zbuniti i uplašiti. Za roditelja je preseljenje u novu kuću uzbudljivo i predstavlja mu zadovoljstvo dok za dijete to može biti neugodno iskustvo koje predstavlja odvajanje, prekid veza i gubitak, pa je dijete žalosno“ (Oehlberg, 2008, str. 13).

Stres se vrlo često povezuje s emocionalnom inteligencijom<sup>1</sup>. Da bismo se znali suočavati sa stresnim situacijama, a potom i djecu poučavati istom, važno je posjedovati osnovne emocionalne i društvene kompetencije koje su dio emocionalne inteligencije. Neke od njih jesu samokontrola i još važnije društvene vještine u koje ubrajamo komunikaciju. Goleman (2000) navodi kako je vrlo važno pravilno očitavati društvene situacije te stupati u interakcije kako bismo razriješili probleme i sukobe. Kada je riječ o stresu u djetinjstvu, postoje različiti izvori stresa. Ono što je važno jest pitanje, kako s djecom komunicirati u takvim situacijama.

#### **3.1. Bolest**

Bolest ili preventivni odlazak liječniku je vrlo česta situacija u životu djeteta rane i predškolske dobi. Često se, ne samo kod odgojitelja, već i kod roditelja postavlja pitanje „Što treba reći djetetu o odlasku liječniku?“. Salk (1996) navodi kako treba biti iskren i djetetu reći istinu. Važno je obavijestiti i pripremiti dijete na ono što će mu se kod liječnika dogoditi i što

---

<sup>1</sup> „Emocionalna inteligencija odnosi se na sposobnost prepoznavanja vlastitih osjećaja i osjećaja drugih ljudi, motiviranja sebe i dobrog upravljanja emocijama u sebi i svojim odnosima“ (Goleman, 2000., str. 300).

može očekivati. „Ako će dijete dobiti injekciju, recite mu: - Dobit ćeš injekciju i vjerojatno će te boljeti; ako budeš htio plakati, to je u redu; jer kad nešto boli, od toga se može zaplakati“ (Salk, 1996, str. 149). Kroz ovakav pristup dajemo djetetu mogućnost da ovlada situacijom, a što je najvažnije, dijete će zapamtiti našu iskrenost i dalje će nam vjerovati i vrlo vjerojatno ponovo nam se obratiti u nekoj drugoj stresnoj situaciji. „Nastojeći što bolje razumjeti djetetove osjećaje pridonosite njegovu samopoštovanju, i učite ga prilagođavanju na životne stresove“ (Salk, 1996, str. 153). Što otvorenija i iskrena komunikacija poželjna je za bilo koji oblik povezan s bolešću djeteta, a koji bi mogao djetetu prouzročiti stres, kao na primjer uzimanje lijekova, odlazak u bolnicu/odlazak na operativni zahvat, posjet bolesnoj osobi (prijatelju, rodbini) i sl.

### **3.2. Odvajanje od roditelja – razvod**

Gruden i Gruden (2006) opisuju brak kao staru društvenu zajednicu. Zajednica je to koju ostvarujemo kao krajnji cilj koji vodi do osjećaja zadovoljstva i dugoročne sigurnosti. No, većina brakova se iz raznih razloga prekida te dolazi do razdvajanja obitelji. U samom procesu razvoda partnera „najčešće, žrtva je najslabiji član obitelji, a to je uglavnom dijete“ (Gruden i Gruden, 2006, str. 105). Kada se roditelji razvode, dijete proživljava stres. Najčešće i prvo što će dijete pomisliti nije li ono krivo što se njegovi roditelji razvode. Nadalje, traži odgovore na mnoga pitanja koja ga muče poput: Zašto se to i kako dogodilo baš njegovim roditeljima?, Što će se događati od sada pa nadalje u njegovom životu?, S kim će živjeti? Hoće li me roditelji i dalje voljeti i sl. Važno je, stoga, kako i što priopćiti djetetu ako dođe do razvoda te kako s njim komunicirati tijekom cijelog tog perioda pa čak i kasnije (Salk, 1996). Roditelji kao skrbnici djeteta te odgojitelji i vršnjaci najveći su izvor podrške koji je potreban djetetu u procesu razvoda. Najstalniji izvor podrške dijete zapravo u tom periodu nalazi upravo u predškolskoj ustanovi gdje i provodi najviše vremena, a gdje nailazi na okolinu u kojoj se osjeća sigurno, prihvaćeno i u kojoj održava stalne odnose što s odgojiteljima što s vršnjacima (Milanović i sur., 2014). „U vrijeme kada mu se roditelji razvode, djetetu trebaju odgojiteljevi iskazi ljubavi, ohrabrenje i pohvala bez pretjerane popustljivosti i pretjeranog zaštićivanja. Dobro je s djetetom razgovarati o tome tko ga voli i o njemu se brine, o tome koga ono voli. (...) Ako je odgojitelj razvio prislan odnos s djetetom, moguće je da će mu ono prije nego roditeljima povjeriti svoje osjećaje i brige“ (Milanović i sur., 2014, str. 123). Odgojitelji se često nalaze u dilemi, promatrajući i prateći djetetove potrebe iz dana u dan, je li potrebno potaknuti dijete na razgovor ili pustiti dijete da samo

započne razgovor o problemu. Milanović i sur. (2014) navodi kako je moguće i da sam odgojitelj inicira razgovor tako da djetetu da do znanja da je upoznat s događajima u obitelji i da je spreman pomoći mu, ako to ono bude željelo. Također navodi kako je važno aktivno slušati dijete, obratiti pozornost na to želi li se dijete povjeriti odgojitelju osobno i na nekom osamljenom mjestu kada nisu prisutni ostali njegovi prijatelji iz skupine ili se ipak želi otvoriti i pred prijateljima i podijeliti svoje brige i iskustva. Svakako je potrebno djetetu kroz razgovor dati do znanja da su problemi samo i jedino između mame i tate i da ono nije uzrok tih problema i da nema nikakve veze s tim te kako navodi Milanović i sur. (2014) jasno mu treba reći i učestalo osvještivati njegovo pravo na postavljanje pitanja o sve mu što ga zanima, na pravo da o problemima i brigama koje ga muče može razgovarati kada god ono to poželi i s kim god želi. Najvažnije od svega je biti iskren s djetetom i davati mu odgovore na ona pitanja na koja znamo odgovor, a izbjegavati davanje lažnih nada već priznati ono što ne znamo; razgovorom, to jest jasnom i otvorenom komunikacijom stvaramo osjećaj zajedništva i osiguravamo uvjete podobne za podršku djetetu čiji se roditelji razvode (Milanović i sur., 2014).

### **3.3. Preseljenje u novi dom i promjena vrtića**

Dom je mjesto gdje se dijete upoznaje sa svim zvukovima, mirisima, predmetima i sl. od svojih najranijih početaka, stoga, dom je mjesto gdje bi se svako dijete trebalo osjećati sigurno. Preseljenje u novi dom za dijete je velika promjena u njegovu životu jer to za njega predstavlja određeni gubitak zbog kojeg se osjeća tužno i rastreseno. Prirodno je da dijete žali za svojim starim okruženjem u kojem je živjelo, ali je potrebno da ga kroz provođenje predvidivih i dosljednih rutina potičemo da se i u novom domu osjeća stabilno i sigurno (Oehlberg, 2008). Oehlberg (2008) navodi i kako je izbjegavanje sklapanja prijateljstava ili povezivanje s odgojiteljem prirodna reakcija djeteta zbog promjene mjesta stanovanja ili vrtića. Kako bi se dijete što prije prilagodilo na novu okolinu potrebno je s njim komunicirati kroz razne oblike i aktivnosti koje mu pomažu u toj adaptaciji. Bit dobre komunikacije između odgojitelja i djeteta je osluškivanje dječjih interesa te zajedničko osmišljavanje aktivnosti (Šagud, 2015). Ponekad ako dijete nije spremno za direktan razgovor možemo mu ponuditi razne druge oblike komunikacije iz kojih možemo uvidjeti dječje potrebe, interese, brige i probleme.

S djecom možemo komunicirati putem raznih slikovnica prigodne tematike, nudeći mu likovne aktivnosti kako bi se izrazilo crtežom i sl. Ponovno se ističe važnost iskrene



komunikacije jer odgovori koje djeca dobiju njima su od iznimne važnosti jer kroz njih stvaraju sliku svijeta koji ih okružuje. Nerealno je da odgojitelj zna odgovore na sva dječja pitanja i postupke, ali ono što odgojitelj može je reći djetetu kako će se potruditi pronaći odgovor, odnosno kako će se potruditi pokušati mu pomoći, a na kraju, najvažnije, obećanje i dogovor održati i realizirati.

### **3.4. Rođenje brata ili sestre**

Jedna od velikih promjena u životu djeteta je dolazak novog djeteta u obitelj. „Mališani i djeca predškolske dobi mogu se prestrašiti da ih roditelji više ne vole“ (Oehlberg, 2008). Kao i svaka do sad prethodno spomenuta promjena tako i ova – promjena statusa u obitelji, upućuje na jasnu i iskrenu komunikaciju s djetetom. U takvoj vrsti komunikaciji uveliko do izražaja dolaze upravo ja-poruke kroz koje izražavamo određena opažanja i opisujemo te reflektiramo određeno osjećajno stanje koje dijete proživljava s krajnjim ciljem da mu pomognemo što bolje i što prije prihvatiti promjenu u kojoj se našlo. Dijete ćemo najbolje pripremiti na dolazak drugog djeteta tako što ćemo ga iskrenim razgovorom uvesti u situaciju (Salk, 1996).

### **3.5. Smrt bliske osobe**

Smrt bliske osobe prema mnogim autorima kod djece izaziva najveći intenzitet stresa. Kada umre netko tko je bio jako blizak djetetu dijete će biti žalosno i tugovati što je dugotrajan, ali prirodan proces koji dijete treba proći. „To je proces koji iziskuje vrijeme i strpljenje osobe i okoline. Tugovanje je iskazivanje osjećaja patnje, to je pričanje o umrlome, sjećanje“ (Milanović i sur., 2014, str. 128). Prema Milanović i sur. (2014) važno je da dijete obavijestimo o događaju smrti te da ga upoznamo s činjenicama. Dyregrov (2001) navodi kako se smrt u predškolskoj ustanovi može tretirati tako da se djeci čitaju knjige, da se s djecom vodi razgovor o smrti koji može biti povezan s mrtvim životinjama, biljkama i sl. Milanović i sur. (2014) tvrde kako je o smrti s djetetom najbolje razgovarati rabeći neizravna pitanja, zapravo jako malo govoriti, a puno slušati.

#### **4. KAKO PRAVILNO KOMUNICIRATI S DJETETOM**

Djeca su poput odraslih kada je u pitanju potreba za određenim oblikom razgovora. U većini slučajeva, kod djece je ta potreba više i češće izražena u svakodnevnim situacijama i to ne toliko prema ostaloj djeci – prijateljima koliko prema odraslima, a najčešće odgojiteljima. Kompetentan odgojitelj uvijek treba poticati komunikaciju s djecom i zaslužiti njihovo povjerenje. Ako nastanu problemi u komunikaciji koje nije moguće riješiti razgovorom, odgojitelj može koristiti priče, lutke, likovni izričaj, glazbu i druge aktivnosti kao posrednike u komunikaciji. Kroz razne vrste priča (bajke, basne i sl.) odgojitelj može uspostaviti odličnu komunikaciju i prenositi djeci poruke na zabavan, ali ujedno i kreativan način. Pričanje priča pomaže djeci da se usredotoče na ono što odgojitelj govori čime se može zadržati njihova pažnja te im se može pružiti utjeha i mir. Lutke pak omogućuju djeci komunikaciju unutar svog imaginarnog svijeta čime također mogu riješiti probleme.

Važno je da odgojitelj prepozna pravi način komunikacije s djetetom kako bi se uspješno rješavali problemi u odgojno obrazovnom procesu te da prije svega bude iskren u komunikaciji s djetetom bez obzira kako i na koji način s njim komunicirao (Peteh, 2018).

## **5. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA**

### **5.1. Cilj i hipoteze istraživanja**

Cilj ovog rada je analizirati i opisati važnost i utjecaj rizičnih i zaštitnih čimbenika u komunikaciji s djecom rane i predškolske dobi u stresnim situacijama na temelju iskustava i stavova ispitanika. Istraživanje će se fokusirati na ispitivanje percepcija odgojitelja o vlastitim komunikacijskim vještinama i njihovu sposobnost da se učinkovito nose s izazovima koje donose stresne situacije u kojima se djeca mogu naći.

Polazna hipoteza ovog istraživanja jest da odgojitelji posjeduju osnovne komunikacijske vještine, no da se u praksi suočavaju s izazovima u njihovoj primjeni, posebno u stresnim situacijama koje djeca proživljavaju. Također, pretpostavlja se da postoje određeni rizični i zaštitni čimbenici koji mogu značajno utjecati na uspješnost te komunikacije, te će isti biti detaljno analizirani kroz istraživanje.

### **3.2. Sudionici**

Sudionici istraživanja su bili odgojitelji. Uzorak je obuhvaćao 34 ispitanika.

### **3.3. Postupak**

U okviru ovog istraživanja korištena je kvalitativna metoda prikupljanja podataka, anketa s odgojiteljima koji rade s djecom rane i predškolske dobi. Cilj je dobiti uvid u njihova iskustva, stavove i percepcije vezane uz komunikaciju s djecom u stresnim situacijama. Prikupljeni podaci analizirani su deskriptivno.

Ispitanici navedene ankete odabrani su ciljano, putem direktnih privatnih poruka, poslanih putem Vibera, Facebooka i e-maila. Poruke su upućene poznanicima koji obavljaju djelatnost odgojitelja u ustanovama ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja, čime je osigurana relevantnost ispitanika za istraživanje.

### 3.4. Instrument

Za prikupljanje podataka korišten je strukturirani anketni upitnik koji je dizajniran s ciljem da se odgojiteljima omogući detaljno iznošenje njihovih iskustava, tehnika i mišljenja u vezi s temom istraživanja. Upitnik je izrađen putem Google docs alata (Prilog 1), anonimna je te se sastoji od 19 pitanja otvorenog i zatvorenog tipa koja su podijeljena u nekoliko tematskih cjelina.

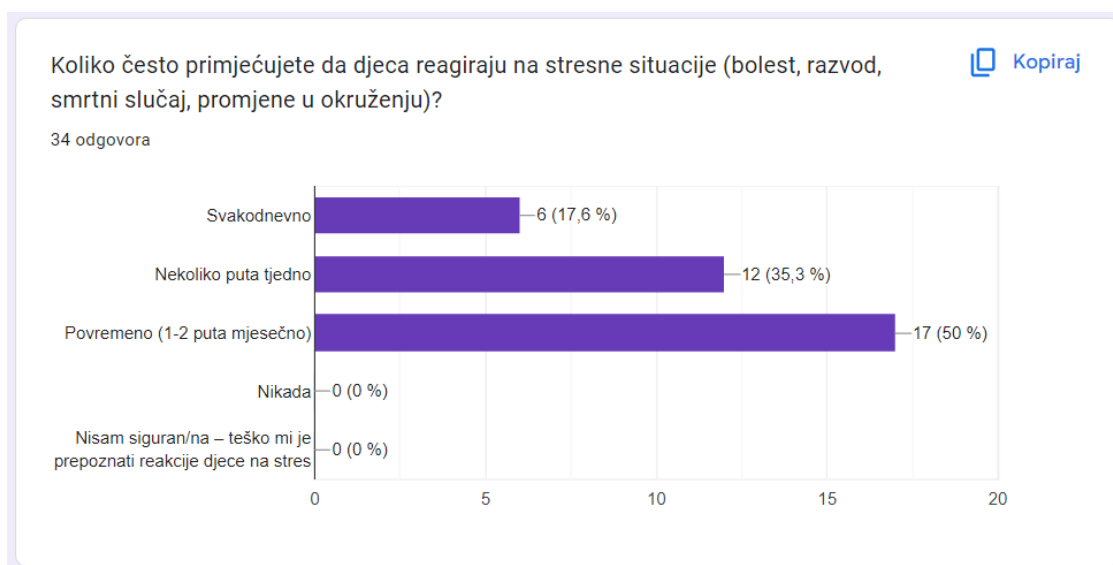
Pitanja su usmjerena na učestalost primjećivanja stresa kod djece i identifikaciju situacija koje najčešće uzrokuju stres. Pitanja također istražuju koliko često odgojitelji koriste pohvale, ohrabrenja, geste i izraze lica u komunikaciji s djecom, te koje specifične verbalne tehnike koriste kako bi djeci objasnili stresne situacije. Nadalje, pitanja istražuju koje metode odgojitelji koriste kako bi izgradili povjerenje i osjećaj sigurnosti kod djece u stresnim situacijama te kako procjenjuju važnost neverbalne u usporedbi s verbalnom komunikacijom. Određena pitanja se fokusiraju na strategije i metode koje odgojitelji koriste kako bi podržali djecu u situacijama poput bolesti, razvoda roditelja, preseljenja, gubitka bliske osobe i dolaska novog člana obitelji te koja je uloga roditelja i resursa u procesu podrške. Upitnik uključuje i pitanja koja se odnose na samoprocjenu odgojitelja u vezi s njihovom emocionalnom otpornošću i primjerima iz prakse gdje je pravilna komunikacija pomogla djetetu u stresnoj situaciji.

## 6. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Rezultati istraživanja s 34 ispitanika donijeli su ključne uvide u analizirano područje. Uzorak od 34 sudionika omogućio je detaljnu analizu i statistički značajne zaključke. Raznolikost sudionika pružila je sveobuhvatan pregled ključnih varijabli. Prikupljeni podaci su temeljito analizirani te su rezultati predstavljeni tako da omogućuju daljnja istraživanja i praktičnu primjenu u odgojno - obrazovnoj praksi.

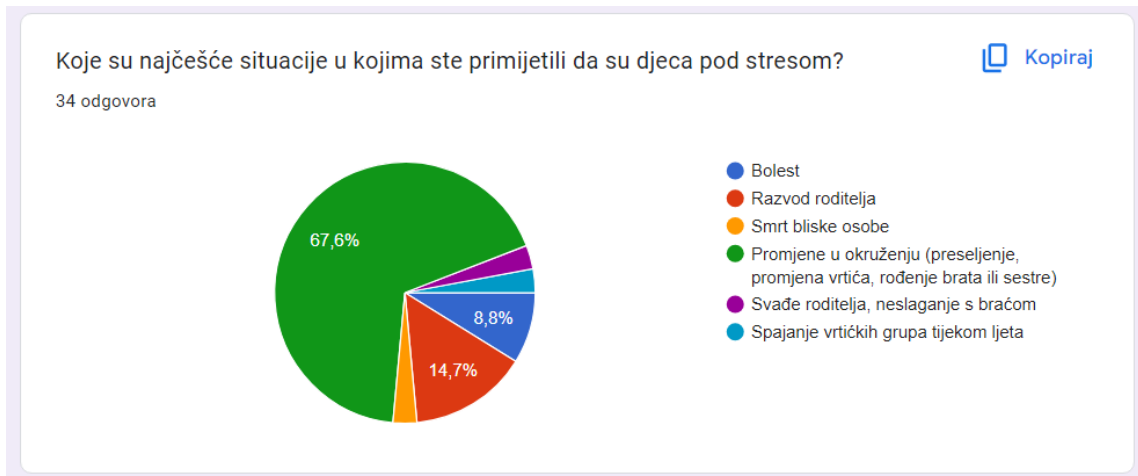
Deskriptivnom analizom utvrđeno je kako od ukupnog broja ispitanika (N=34) njih 50 % povremeno primjećuje (1-2 puta mjesečno) da djeca reagiraju na stresne situacije, 35,3 % (N=12) primjećuje reakcije na stres kod djece nekoliko puta tjedno dok 17,6 % (N=6) primjećuje to svakodnevno. (Grafikon 1)

**Grafikon 1. Učestalost reakcija djece na stresne situacije**



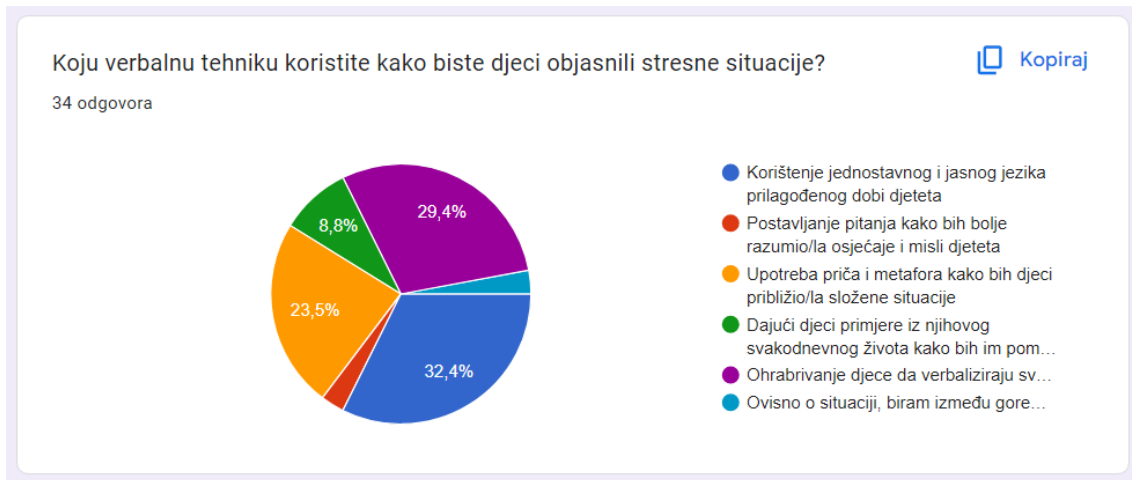
67,6 % (N=23) ispitanika navodi promjene u okruženju (preseljenje, promjena vrtića, rođenje brata ili sestre) kao najčešće situacije u kojima primjećuju da su djeca pod stresom. Njih 14,7 % (N=5) navodi razvod roditelja kao jednu od najčešćih situacija koja uzrokuje stres kod djece, a 8,8 % (N=3) navodi bolest kao jednu od stresnih situacija u djece. Tek mali postotak ispitanika navodi smrt bliske osobe kao situaciju koja uzrokuje stres kod djece, odnosno 2,9 % (N=1) kao i ostale razloge poput svađe roditelja, neslaganje s braćom 2,9 % (N=1) i spajanje vrtićkih grupa tijekom ljeta 2,9 % (N=1). (Grafikon 2)

**Grafikon 2. Najčešće situacije u kojima djeca pokazuju stres**



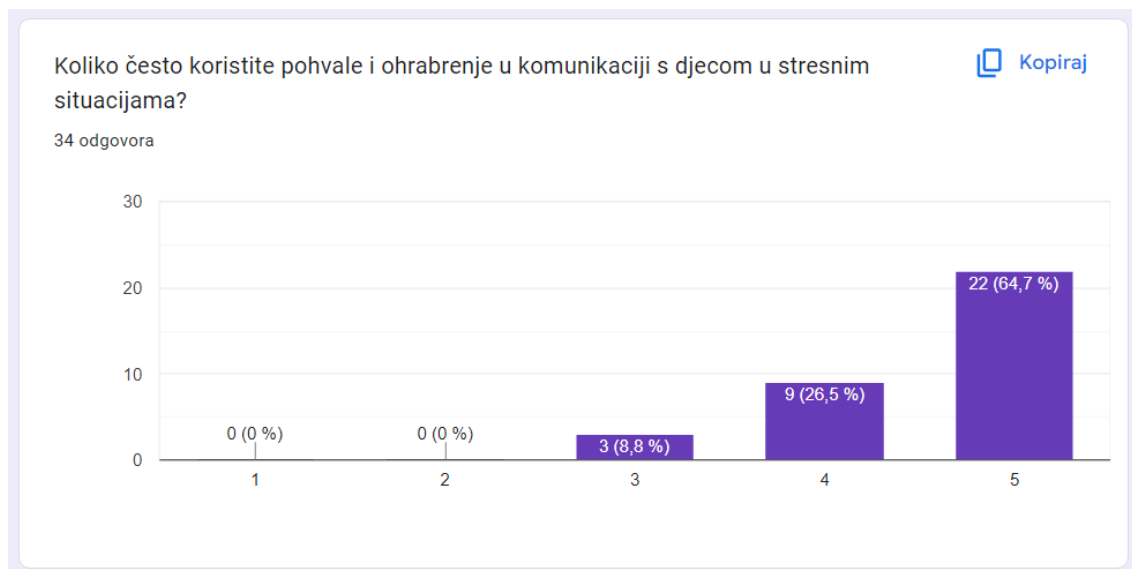
Najviše ispitanika, čak 32,4 % (N=11) koristi jednostavan i jasan jezik prilagođen dobi djeteta kao verbalnu tehniku prilikom objašnjavanja stresnih situacija djeci. Nešto manje ispitanika, 29,4 % (N=10) koristi verbalnu tehniku ohrabivanja djece da verbaliziraju svoje osjećaje i misli. Njih 23,5 % (N=8) upotrebljavaju priče i metafore kako bi djeci približili složene situacije, a 8,8 % (N=3) koristi verbalnu tehniku davanja primjera djeci iz svakodnevnog života kako bi im pomogli razumjeti situaciju. Tek 2,9 % (N=1) ispitanika koristi verbalnu tehniku postavljanja pitanja djetetu kako bi bolje razumjeli osjećaje i misli djeteta, a isti postotak ispitanika, 2,9 % (N=1) navodi kako ovisno o situaciji bira i kombinira navedene verbalne tehnike. (Grafikon 3)

**Grafikon 3. Verbalne tehnike za objašnjavanje stresnih situacija djeci**



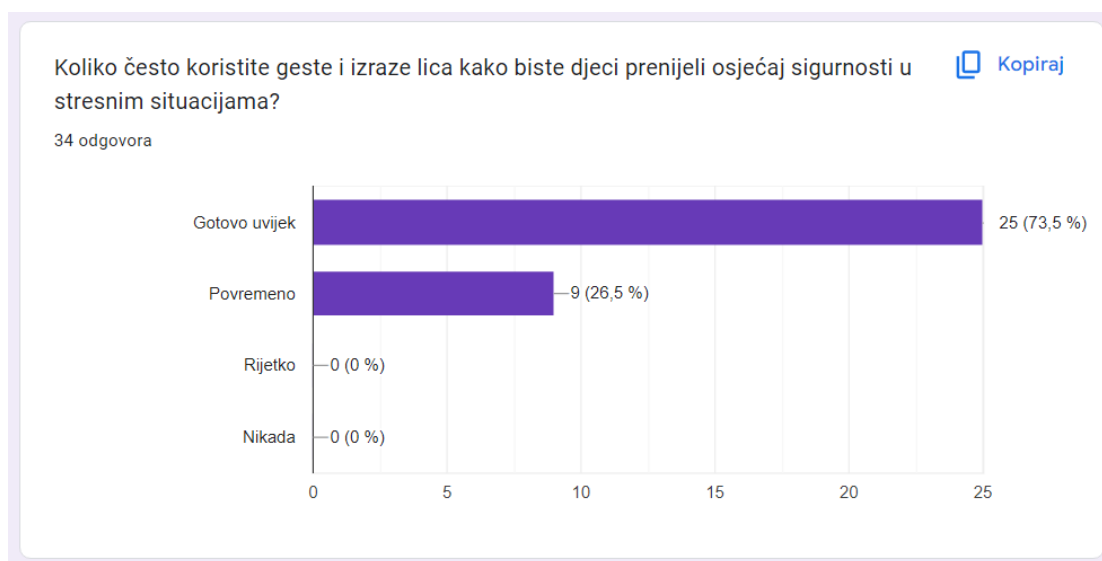
Više od 50 % ispitanika, točnije 64,7 % (N=22) učestalo koristi pohvale i ohrabrenje u komunikaciji s djecom u stresnim situacijama. Često ih koristi 26,5 % (N=9), a njih tek 8,8 % (N=3) povremeno koristi pohvale i ohrabrenja u komunikaciji. (Grafikon 4)

**Grafikon 4. Učestalost korištenja pohvala i ohrabrenja u stresnim situacijama**



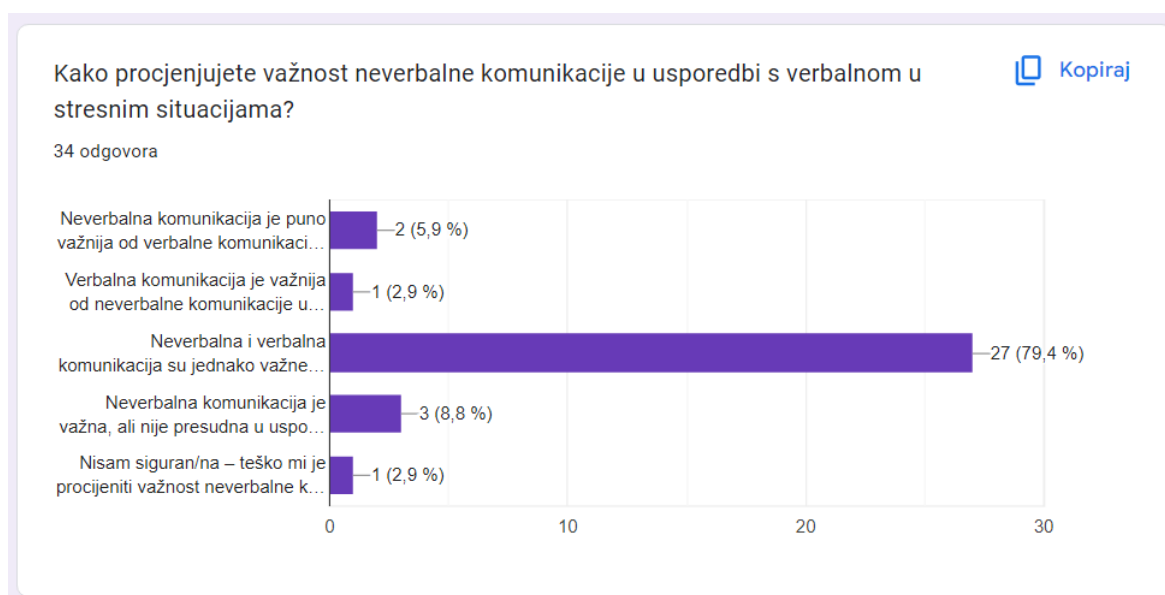
S obzirom na to da je tijekom komunikacije s djecom rane i predškolske dobi u stresnim situacijama poželjno ostvariti i prenijeti osjećaj sigurnosti djeci, 73, 5 % (N=25) ispitanika izjasnilo se kako gotovo uvijek koriste geste i izraze lica kako bi im prenijeli osjećaj sigurnosti u stresnim situacijama. Njih 26,5 % (N=9) koristi ih povremeno. (Grafikon 5)

**Grafikon 5. Učestalost korištenja gesta i izraza lica za prenošenje osjećaja sigurnosti djeci u stresnim situacijama**



Najviše odgojitelja procjenjuje kako su verbalna i neverbalna komunikacija u stresnim situacijama jednako važne, njih 79,4 % (N=27). 8,8 % (N=3) smatra kako je neverbalna komunikacija važna, ali ne i presudna u usporedbi s verbalnom dok njih 5,9 % (N=2) smatra da je neverbalna komunikacija ipak puno važnija od verbalne. 2,9 % (N=1) ispitanika smatra da je verbalna komunikacija važnija od neverbalne, a 2,9 % (N=1) ispitanika je teško procijeniti važnost neverbalne i verbalne komunikacije u stresnim situacijama. (Grafikon 6)

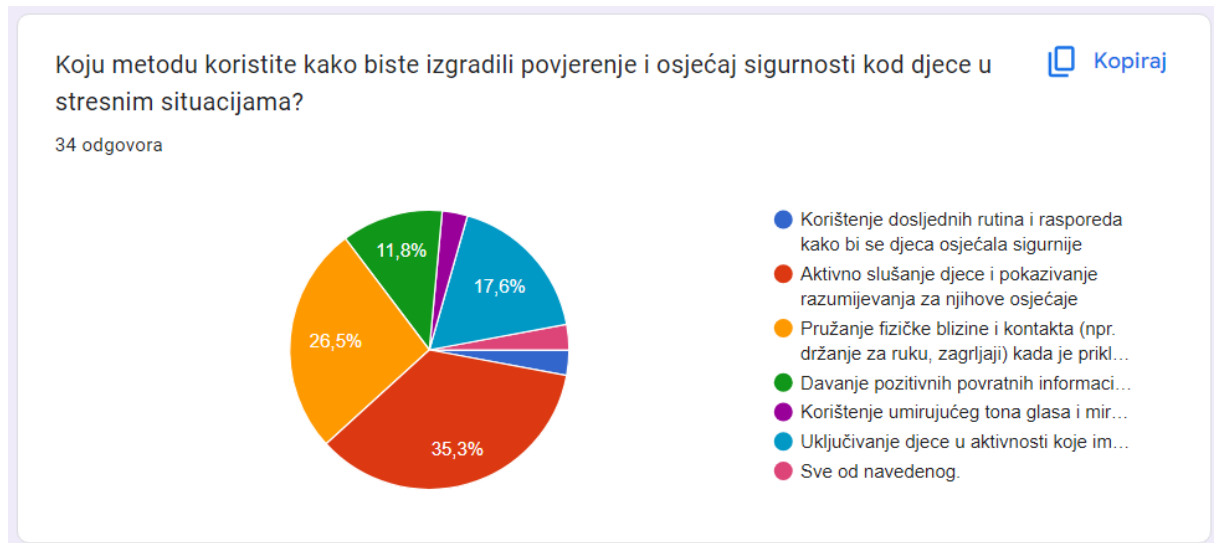
**Grafikon 6. Procjena važnosti neverbalne naspram verbalne komunikacije u stresnim situacijama**





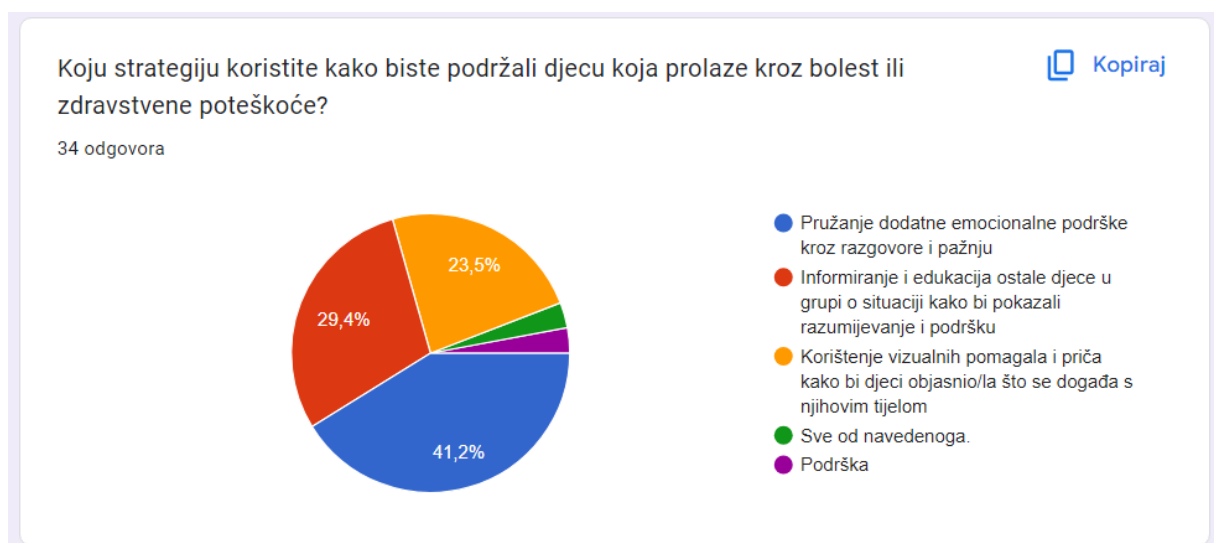
Da bi izgradili povjerenje i osjećaj sigurnosti kod djece u stresnim situacijama 35,3 % (N=12) ispitanika izjasnilo se kako koriste metodu aktivnog slušanja djece i pokazivanja razumijevanja za njihove osjećaje. Metodu pružanja fizičke blizine i kontakta koristi 26,5 % (N=9) ispitanika, 17,6 % (N=6) ispitanika koristi metodu uključivanja djece u aktivnosti koje im pomažu da se opuste i osjećaju sigurno, a 11,8 % (N=4) ispitanika koristi metodu davanja pozitivnih povratnih informacija i ohrabrivanja djeteta. Isti postotak ispitanika 2,9 % (N=1) koriste metodu umirujućeg tona glasa i mirnih gesti te metodu korištenja dosljednih rutina i rasporeda, ali i istovremeno korištenje više navedenih metoda. (Grafikon 7)

### Grafikon 7. Metode za izgradnju povjerenja i osjećaja sigurnosti kod djece u stresnim situacijama



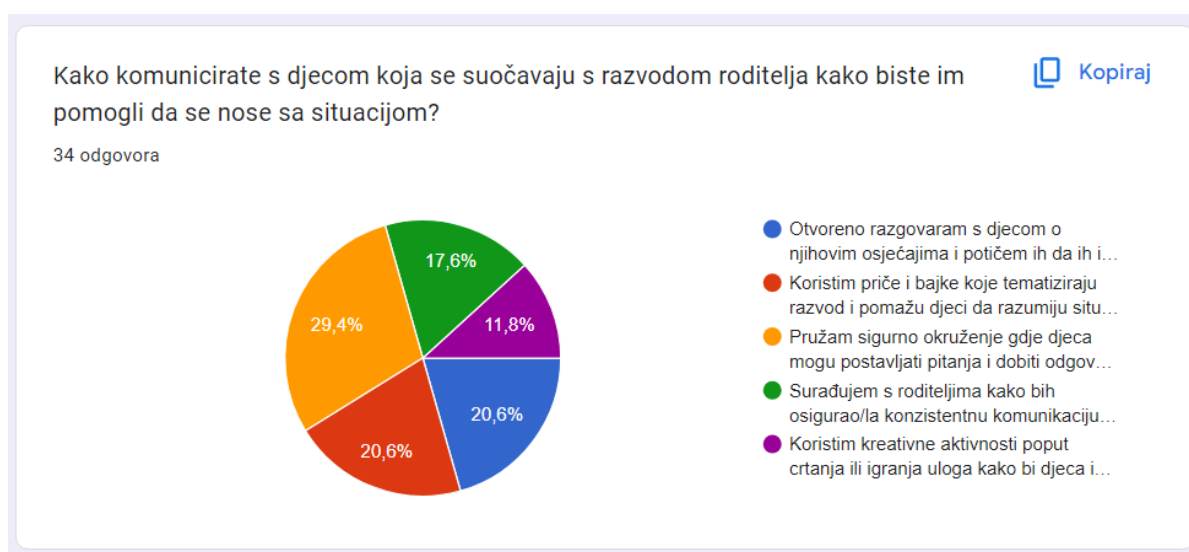
Kako je jedna od stresnih situacija za djecu bolest, odgojitelji su se izjasnili kako u takvoj situaciji najčešće koriste strategiju pružanja dodatne emocionalne podrške kroz razgovore i pažnju kako bi ih podržali i to 41,2 % (N=14) ispitanika. 29,4 % (N=10) ispitanika se izjasnilo se za strategiju informiranja i edukacije ostale djece u grupi kako bi pokazali podršku i razumijevanje. 23,5 % (N=8) ispitanika izjasnilo se za strategiju korištenja vizualnih pomagala i priča, a njih 2,9 % (N=1) se izjasnilo za podršku te njih isto toliko navodi da koristi sve od navedenog. (Grafikon 8)

### Grafikon 8. Strategije za podršku djeci tijekom bolesti ili zdravstvenih poteškoća



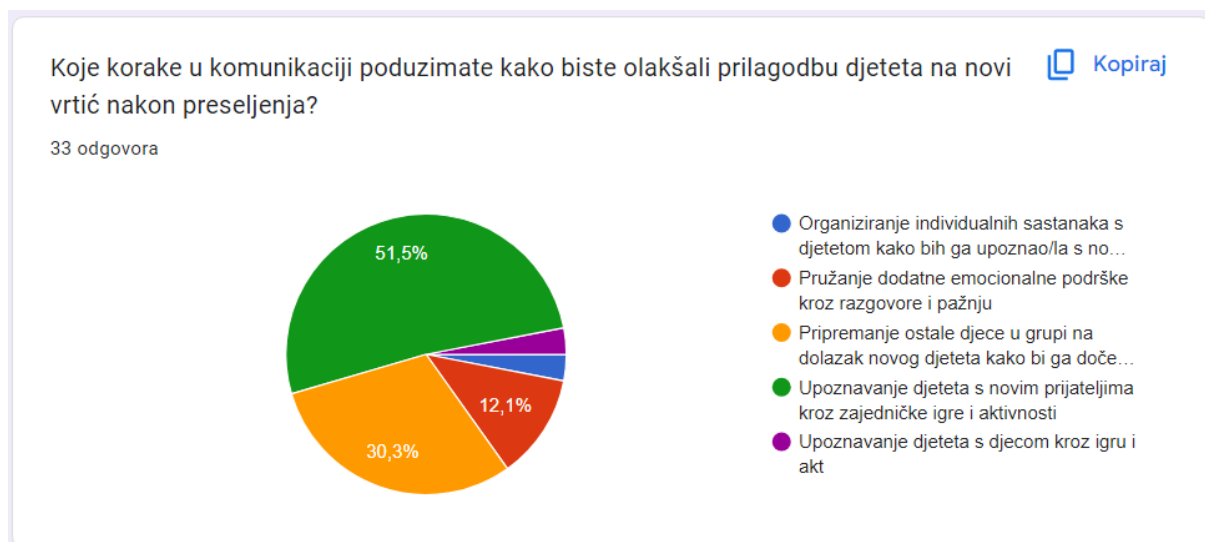
Što se tiče načina komunikacije s djecom u situacijama razvoda roditelja najviše ispitanika izjasnilo se kako pružaju sigurno okruženje gdje djeca mogu postavljati pitanja i dobiti odgovore, njih 29,4 % (N=10). Isti postotak ispitanika 20,6 % (N=7) otvoreno razgovara s djecom i potiče ih da se izraze te koriste priče i bajke koje tematiziraju razvod i pomažu djeci da razumiju situaciju. 17,6 % (N=6) ispitanika surađuje s roditeljima radi osiguranja konzistentne komunikacije i podrške kod kuće dok 11,8 % (N=4) ispitanika, najmanje, koristi kreativne aktivnosti kako bi djeca izrazila svoje osjećaje. (Grafikon 9)

**Grafikon 9. Načini komunikacije s djecom u situacijama razvoda roditelja**



Kada je riječ o prilagodbi djeteta na novi vrtić nakon preseljenja, više od pola, točnije 51,5 % (N=17) ispitanika navodi kako je najčešći korak tijekom prilagodbe upoznavanje djeteta s novim prijateljima kroz zajedničke igre i aktivnosti. 30,3% (N=10) ispitanika posežu za korakom pripremanja ostale djece u grupi na dolazak novog djeteta kako bi ga dočekali s razumijevanjem i podrškom, a 12,1 % (N=4) ispitanika navodi korak pružanja dodatne emocionalne podrške djetetu kroz razgovore i pažnju. Tek 3 % (N=1) ispitanika se opredjeljuje za korak organiziranja individualnih sastanaka s djetetom kako bi se upoznalo s novim okruženjem. (Grafikon 10)

**Grafikon 10. Koraci u komunikaciji za olakšavanje prilagodbe djeteta na novi vrtić nakon preseljenja**



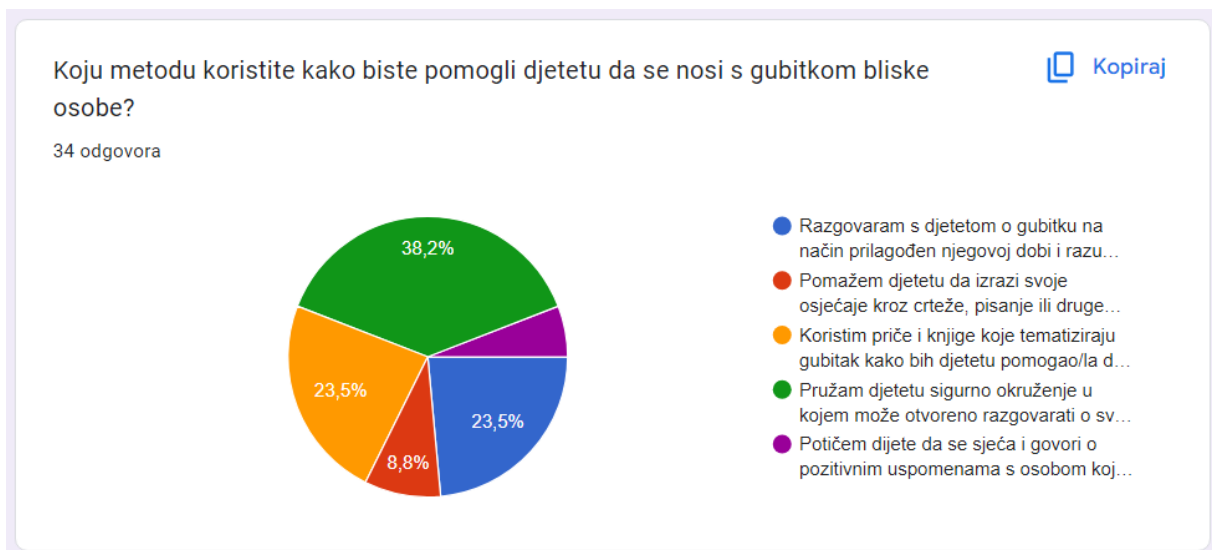
Na pitanje o pripremi i podršci djeteta pri dolasku novog člana obitelji najviše ispitanika odgovorilo je da razgovara s djetetom o tome na jednostavan i razumljiv jezik, njih 35,3 % (N=12). Nešto manje, 32,4 % (N=11) ispitanika izjasnilo se kako koristi priče ili knjige uz vezanu tematiku kako bi dijete bolje razumjelo situaciju. 14,7 % (N=5) ispitanika navodi kako potiče roditelje na provođenje vremena sa starijim djetetom te isto toliko ih navodi kako pružaju dodatnu pažnju i podršku nakon rođenja novog člana u djetetovoj obitelji. Tek 2,9 % (N=1) ispitanika navodi kako organizira aktivnosti u kojima dijete može izraziti svoje osjećaje. (Grafikon 11)

**Grafikon 11. Priprema i podrška djetetu pri dolasku novog člana obitelji**



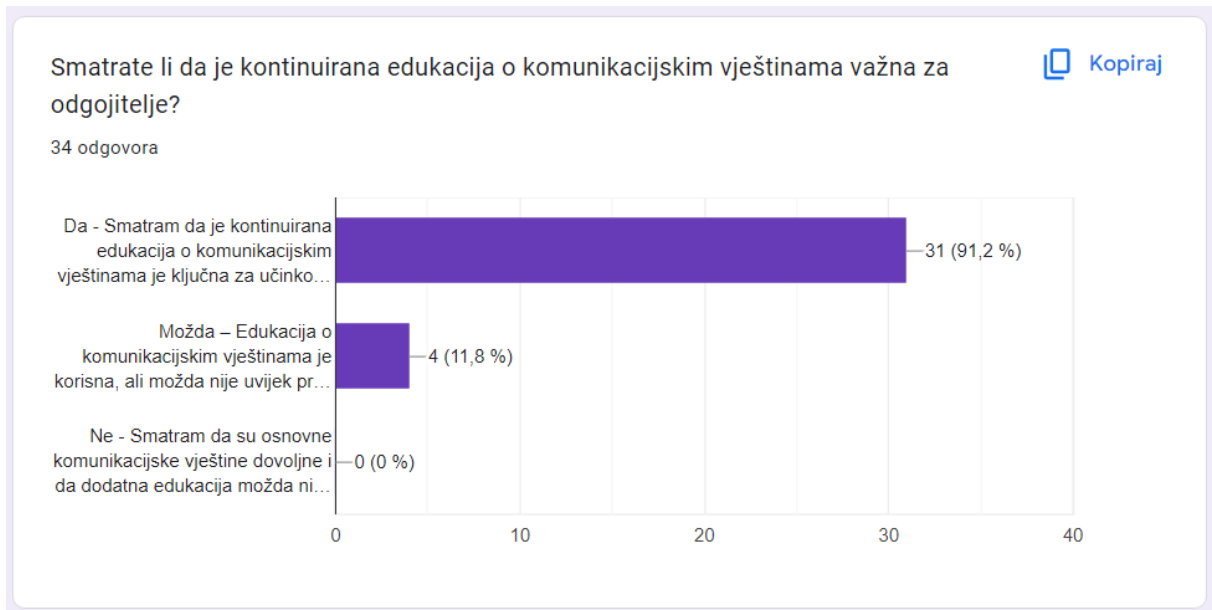
Postoje razne metode za pomoć djetetu u suočavanju s gubitkom bliske osobe. Tijekom istraživanja, najviše ispitanika 38,2 % (N=13) navodi kako u navedenoj stresnoj situaciji pruža djetetu sigurno okruženje i potiče otvoreni razgovor o tuzi i tjeskobi. 23,5 % (N=8) ispitanika koristi priče koje tematiziraju gubitak kako bi pomogli djetetu da obradi i izrazi svoje emocije te isto toliko njih navodi metodu razgovora na djetetu prilagođen način s obzirom na dob i razumijevanje. 8,8 % (N=3) ispitanika pomaže djetetu da izrazi svoje osjećaje kroz razne kreativne aktivnosti dok njih samo 5,9 % (N=2) potiče dijete da se sjeća i govori o pozitivnim uspomenu s osobom koju je izgubilo. (Grafikon 12)

**Grafikon 12. Metode za pomoć djetetu u suočavanju s gubitkom bliske osobe**



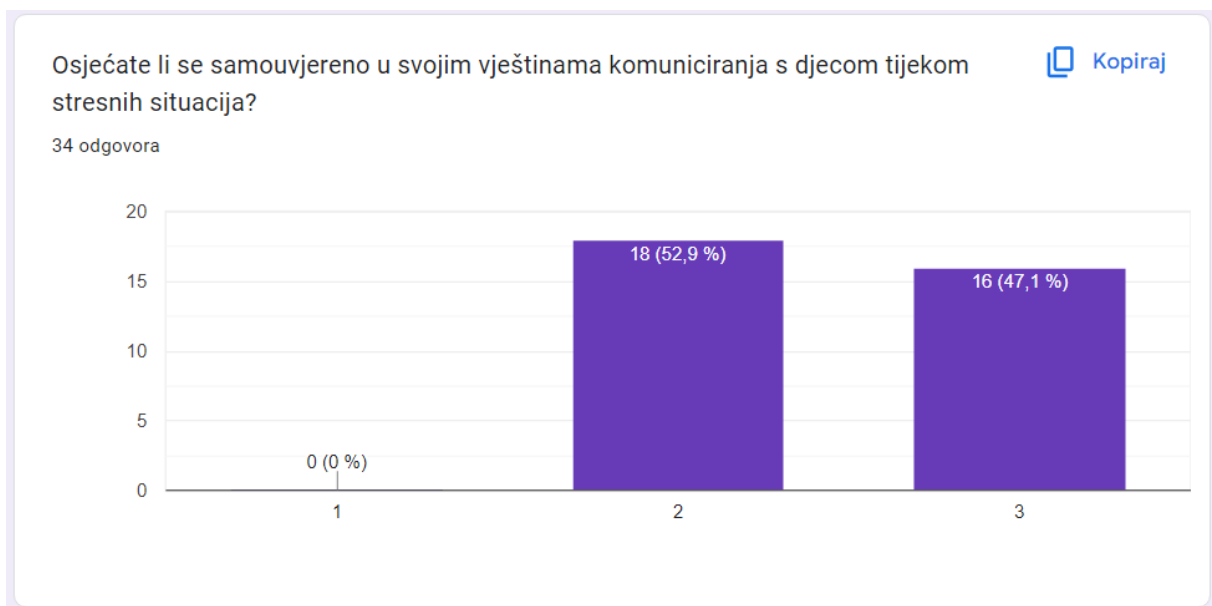
Gotovo svi ispitanici smatraju da je kontinuirana edukacija o komunikacijskim vještinama ključna za učinkovit rad s djecom i za pružanje podrške u stresnim situacijama, točnije 91,2 % (N=31) ispitanika. Za opciju možda i smatranje da je edukacija korisna, ali nije uvijek prioritet u odnosu na druge aspekte rada s djecom izjasnilo se 11,8 % (N=4) ispitanika. (Grafikon 13)

**Grafikon 13. Važnost kontinuirane edukacije o komunikacijskim vještinama za odgojitelje**



Što se tiče procjene samopouzdanja u komunikacijskim vještinama tijekom stresnih situacija s djecom, zanimljiv podatak je da malo više od pola ispitanika 52,9 % (N=18) nije u potpunosti samopouzdana u komunikacijskim vještinama tijekom stresnih situacija s djecom dok se njih 47,1 % (N=16) osjeća u potpunosti samouvjereni. (Grafikon 14)

**Grafikon 14. Procjena samopouzdanja u komunikacijskim vještinama tijekom stresnih situacija s djecom**

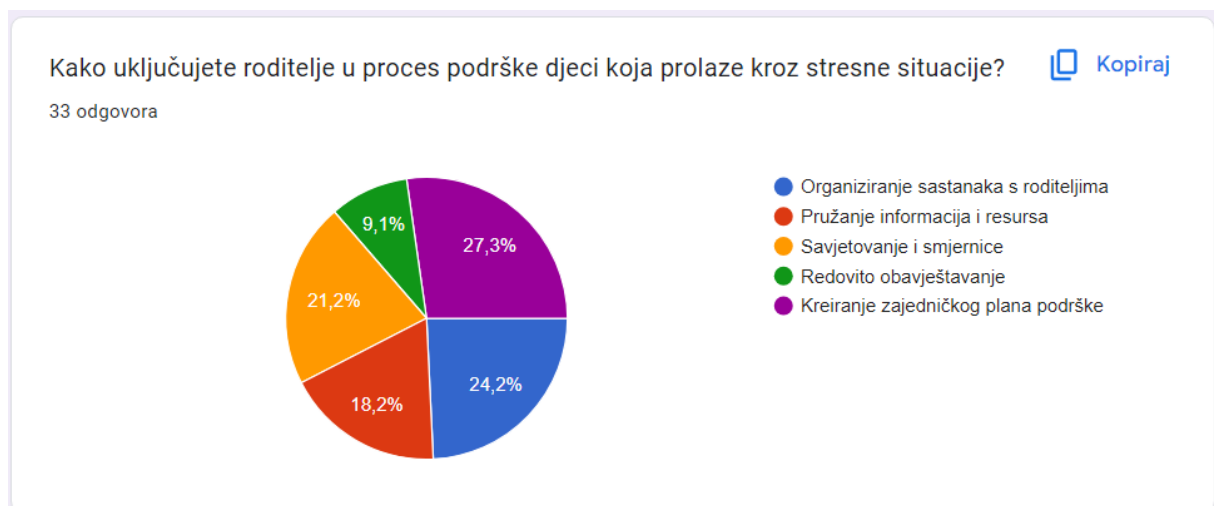


Na otvoreno pitanje o važnim smjernicama prema vlastitom mišljenju o pravilnoj komunikaciji s djecom tijekom stresnih situacija ispitanici navode neke od sljedećih odgovora: *suradnja s roditeljima prvenstveno, smirenost i jednostavan govor, stvaranje podržavajuće atmosfere u skupini, otvorena komunikacija te pružanje zagrljaja i topline, razumijevanje djetetovih osjećaja, aktivno slušanje djeteta i roditelja, empatičko reflektiranje, poticanje izražavanja i razumijevanja emocija, iskrenost, strpljenje i upoznatost sa stresnom situacijom, pružanje podrške kroz verbalnu i neverbalnu komunikaciju.*

Na pitanje o primjeru iz prakse kada je pravilna komunikacija pomogla djetetu u stresnoj situaciji ispitanici uglavnom navode situacije koje su bile predmet istraživanja: *dolazak novog člana obitelji, smrt bliske osobe, bolest bliske osobe.*

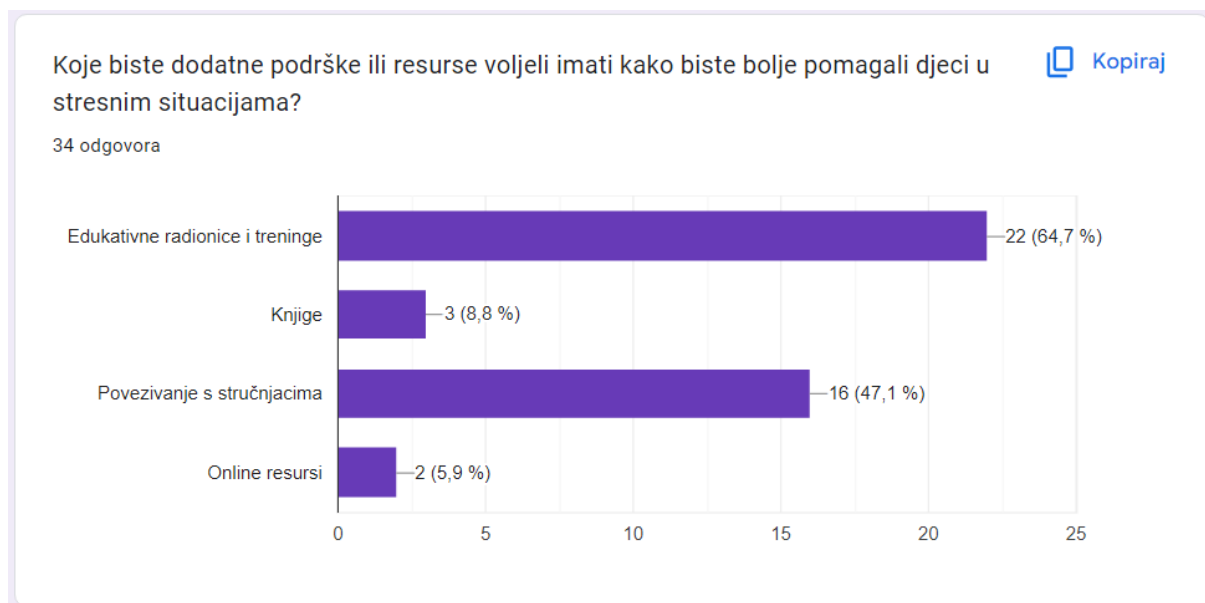
Pitanje koje se odnosi na uključivanje roditelja u proces podrške djeci koja prolaze kroz stresne situacije najviše ispitanika 27,3 % (N=9) odgovorilo je da roditelje uključuju kroz kreiranje zajedničkog plana podrške. 24,2 % (N=8) ispitanika organizira sastanke s roditeljima, 21,2 % (N=7) daje savjete i pruža smjernice, 18,2 % (N=6) pruža informacije i resurse dok 9,1 % (N=3) redovito obavještava roditelje o događajima i ponašanju djeteta. (Grafikon 15)

**Grafikon 15. Uključivanje roditelja u proces podrške djeci u stresnim situacijama**



Kao dodatnu podršku koju bi voljeli imati kako bi pomogli djeci u stresnim situacijama ispitanici najviše navode edukativne radionice i treninge i to njih 64,7 % (N=22). 47,1 % (N=16) ispitanika voljelo bi se povezati sa stručnjacima. 8,8 % (N=3) ispitanika voljelo bi imati bolji pristup knjigama, a 5,9 % (N=2) navodi online resurse. (Grafikon 16)

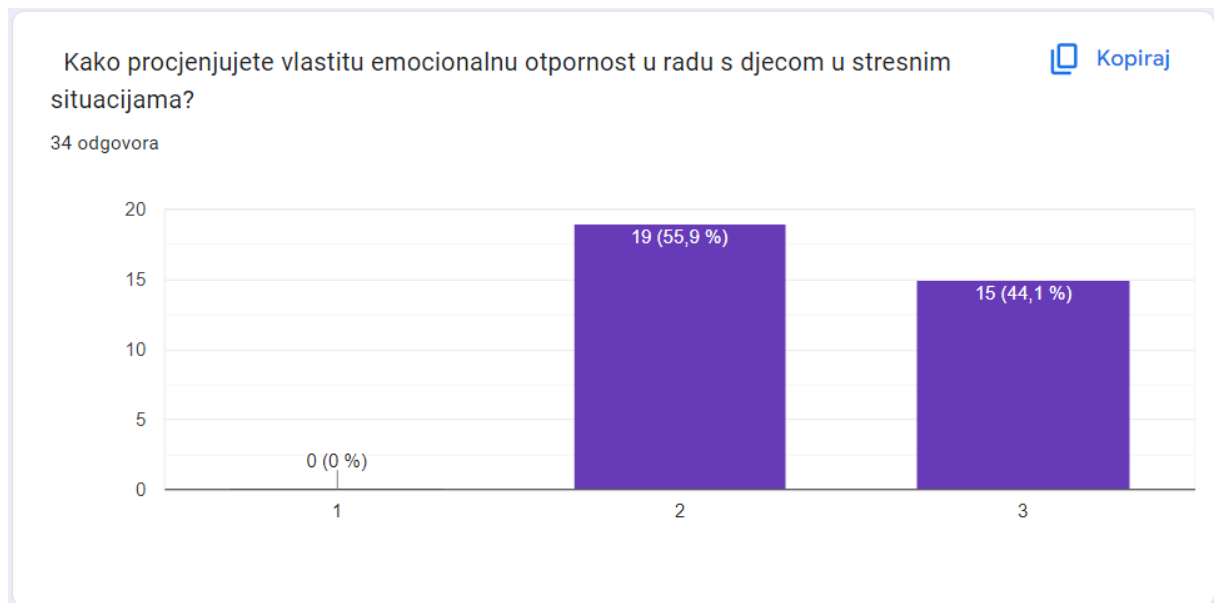
**Grafikon 16. Dodatne podrške i resursi za bolju pomoć djeci u stresnim situacijama**



Na posljednje pitanje o procjeni vlastite emocionalne otpornosti u radu s djecom u stresnim situacijama 44,1 % (N=15) ispitanika smatra da ima visoku emocionalnu otpornost te da se lako nosi sa stresom, što im omogućuje da učinkovito rade s djecom u stresnim situacijama, a 55,9 % (N=19) ispitanika smatra da ima prosječnu razinu emocionalne otpornosti. (Grafikon 17)



**Grafikon 17. Procjena vlastite emocionalne otpornosti u radu s djecom u stresnim situacijama**



## 7. ZAKLJUČAK

Komunikacija s djecom rane i predškolske dobi neizostavan je dio svakodnevnog odgojno – obrazovnog rada, naročito kada je riječ o stresnim situacijama u kojima se djeca svakodnevno nalaze. Samim time, naglasak je na važnosti verbalne i neverbalne komunikacije odgojitelja u pružanju podrške djeci. Kroz analizu različitih oblika stresa, poput bolesti, razvoda roditelja, preseljenja, rođenja novog člana obitelji i gubitka bliske osobe, utvrđena je ključna uloga odgojitelja u olakšavanju prilagodbe djece na te izazovne okolnosti.

Rezultati istraživanja potvrđuju da odgojitelji prepoznaju važnost i učestalost primjene pohvala, ohrabrenja, gesta i izraza lica u komunikaciji s djecom, različitog pristupa u radu tijekom navedenih stresnih situacija što ovisi o osobnosti djeteta i ozbiljnosti situacije u kojoj se nalazi, pri čemu se jasno ističe potreba za kontinuiranom edukacijom u ovom području. Različite strategije i metode koje odgojitelji koriste za izgradnju povjerenja i osjećaja sigurnosti kod djece pokazale su se učinkovitim, osobito u kontekstu specifičnih stresnih situacija.

Zaključno, rad naglašava važnost integracije verbalnih i neverbalnih elemenata u komunikaciji s djecom te ističe potrebu za jačanjem komunikacijskih kompetencija odgojitelja kroz kontinuiranu edukaciju. Time se osigurava ne samo uspješnija prilagodba djece na stresne situacije, već i dugoročna dobrobit djeteta u razvoju. U tijeku komunikacije s djecom u stresnim situacijama naglašava se i suradnja s roditeljima koja uključuje također proces podrške i pružanja savjeta i dodatnih informacija u komunikacijskom procesu s djetetom kako bi dijete što bolje razumjelo situaciju i obradilo određene emocije. Preporuke proizašle iz ovog istraživanja mogu poslužiti kao temelj za daljnje unapređenje praksi u radu s djecom u vrtićkom okruženju, kao i za razvoj edukativnih programa namijenjenih odgojiteljima.

## 8. PRILOZI

### *Prilog 1. Anketni upitnik*

# Komunikacija s djecom rane i predškolske dobi u stresnim situacijama

Istraživanje se obavlja za potrebe pisanja završnog rada, uz osiguranu anonimnost sudionika i korištenje podataka isključivo u svrhu istraživanja

Koliko često primjećujete da djeca reagiraju na stresne situacije (bolest, razvod, smrtni slučaj, promjene u okruženju)?

- Svakodnevno
- Nekoliko puta tjedno
- Povremeno (1-2 puta mjesečno)
- Nikada
- Nisam siguran/na – teško mi je prepoznati reakcije djece na stres

Koje su najčešće situacije u kojima ste primijetili da su djeca pod stresom?

- Bolest
- Razvod roditelja
- Smrt bliske osobe
- Promjene u okruženju (preseljenje, promjena vrtića, rođenje brata ili sestre)
- Ostalo...

Koju verbalnu tehniku koristite kako biste djeci objasnili stresne situacije?

- Korištenje jednostavnog i jasnog jezika prilagođenog dobi djeteta
- Postavljanje pitanja kako bih bolje razumio/la osjećaje i misli djeteta
- Upotreba priča i metafora kako bih djeci približio/la složene situacije
- Dajući djeci primjere iz njihovog svakodnevnog života kako bih im pomogao/la razumjeti situaciju
- Ohrabivanje djece da verbaliziraju svoje osjećaje i misli
- Ostalo...

Koliko često koristite pohvale i ohrabrenje u komunikaciji s djecom u stresnim situacijama?

- |             |                       |                       |                       |                       |                       |            |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------|
|             | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |            |
| Ne koristim | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Vrlo često |

Koliko često koristite geste i izraze lica kako biste djeci prenijeli osjećaj sigurnosti u stresnim situacijama?

- Gotovo uvijek
- Povremeno
- Rijetko
- Nikada

Kako procjenjujete važnost neverbalne komunikacije u usporedbi s verbalnom u stresnim situacijama?

- Neverbalna komunikacija je puno važnija od verbalne komunikacije u stresnim situacijama
- Verbalna komunikacija je važnija od neverbalne komunikacije u stresnim situacijama
- Neverbalna i verbalna komunikacija su jednako važne u stresnim situacijama
- Neverbalna komunikacija je važna, ali nije presudna u usporedbi s verbalnom
- Nisam siguran/na – teško mi je procijeniti važnost neverbalne komunikacije u stresnim situacijama

Koju metodu koristite kako biste izgradili povjerenje i osjećaj sigurnosti kod djece u stresnim situacijama?

- Korištenje dosljednih rutina i rasporeda kako bi se djeca osjećala sigurnije
- Aktivno slušanje djece i pokazivanje razumijevanja za njihove osjećaje
- Pružanje fizičke blizine i kontakta (npr. držanje za ruku, zagrljaji) kada je prikladno
- Davanje pozitivnih povratnih informacija i ohrabrivanje djece
- Korištenje umirujućeg tona glasa i mirnih gesti
- Uključivanje djece u aktivnosti koje im pomažu da se opuste i osjećaju sigurno
- Ostalo...

Koju strategiju koristite kako biste podržali djecu koja prolaze kroz bolest ili zdravstvene poteškoće?

- Pružanje dodatne emocionalne podrške kroz razgovore i pažnju
- Informiranje i edukacija ostale djece u grupi o situaciji kako bi pokazali razumijevanje i podršku
- Korištenje vizualnih pomagala i priča kako bi djeci objasnio/la što se događa s njihovim tijelom
- Ostalo...

Kako komunicirate s djecom koja se suočavaju s razvodom roditelja kako biste im pomogli da se nose sa situacijom?

- Otvoreno razgovaram s djecom o njihovim osjećajima i potičem ih da ih izraze
- Koristim priče i bajke koje tematiziraju razvod i pomažu djeci da razumiju situaciju
- Pružam sigurno okruženje gdje djeca mogu postavljati pitanja i dobiti odgovore
- Suradujem s roditeljima kako bih osigurao/la konzistentnu komunikaciju i podršku kod kuće
- Koristim kreativne aktivnosti poput crtanja ili igranja uloga kako bi djeca izrazila svoje osjećaje
- Ostalo...

Koje korake u komunikaciji poduzimate kako biste olakšali prilagodbu djeteta na novi vrtić nakon preseljenja?

- Organiziranje individualnih sastanaka s djetetom kako bih ga upoznao/la s novim okruženjem
- Pružanje dodatne emocionalne podrške kroz razgovore i pažnju
- Pripremanje ostale djece u grupi na dolazak novog djeteta kako bi ga dočekali s razumijevanjem i podršk...
- Upoznavanje djeteta s novim prijateljima kroz zajedničke igre i aktivnosti
- Ostalo...

Kako pripremate dijete na dolazak novog člana obitelji i kako podržavate dijete nakon rođenja brata ili sestre?

- Razgovaram s djetetom o dolasku novog člana obitelji koristeći jednostavan i razumljiv jezik
- Koristim priče i knjige koje opisuju dolazak novog brata ili sestre kako bi dijete razumjelo situaciju
- Organiziram aktivnosti u kojima dijete može izraziti svoje osjećaje kroz crteže ili igre
- Pružam dodatnu pažnju i podršku djetetu nakon rođenja bebe kako bi se osjećalo sigurno i voljeno
- Potičem roditelje da provode posebno vrijeme sa starijim djetetom kako bi mu pokazali da je i dalje važno
- Ostalo...

Koju metodu koristite kako biste pomogli djetetu da se nosi s gubitkom bliske osobe?

- Pomažem djetetu da izrazi svoje osjećaje kroz crteže, pisanje ili druge kreativne aktivnosti.
- Koristim priče i knjige koje tematiziraju gubitak kako bih djetetu pomogao/la da razumije i obradi svoje e...
- Pružam djetetu sigurno okruženje u kojem može otvoreno razgovarati o svojoj tjeskobi i tugi
- Potičem dijete da se sjeća i govori o pozitivnim uspomnama s osobom koju je izgubilo
- Ostalo...

Smatrate li da je kontinuirana edukacija o komunikacijskim vještinama važna za odgojitelje?

- Da - Smatram da je kontinuirana edukacija o komunikacijskim vještinama je ključna za učinkovit rad s dje...
- Možda – Edukacija o komunikacijskim vještinama je korisna, ali možda nije uvijek prioritet u odnosu na d...
- Ne - Smatram da su osnovne komunikacijske vještine dovoljne i da dodatna edukacija možda nije presud...

Osjećate li se samouvjereno u svojim vještinama komuniciranja s djecom tijekom stresnih situacija?

Ne, nikako      1      2      3      Da, vrlo samouvjeren/a

Koje su, prema vašem mišljenju, najvažnije smjernice za pravilnu komunikaciju s djetetom u stresnim situacijama?

Tekst kratkog odgovora

.....

Možete li podijeliti primjer iz prakse kada je pravilna komunikacija značajno pomogla djetetu u stresnoj situaciji?

Tekst kratkog odgovora

.....

Kako uključujete roditelje u proces podrške djeci koja prolaze kroz stresne situacije?

- Organiziranje sastanaka s roditeljima
- Pružanje informacija i resursa
- Savjetovanje i smjernice
- Redovito obavještanje
- Kreiranje zajedničkog plana podrške
- Ostalo...



Koje biste dodatne podrške ili resurse voljeli imati kako biste bolje pomagali djeci u stresnim situacijama?

- Edukativne radionice i treninge
- Knjige
- Povezivanje s stručnjacima
- Online resursi
- Ostalo...

Kako procjenjujete vlastitu emocionalnu otpornost u radu s djecom u stresnim situacijama?

	1	2	3	
Niska - teško mi je ostati smiren/a i učinkovit/a u radu s djecom u stresnim situacijama	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Visoka - lako se nosim sa stresom, što mi omogućuje da učinkovito radim s djecom u stresnim situacijama

## 9. LITERATURA

1. Boban Lipić, A, Jambrović Čugura, I., Kolega, M. (2020). *Psihologija*. Zagreb: Školska knjiga.
2. Dyregrov, A. (2001). *Tugovanje u djece*. Zagreb: Educa.
3. Goleman, D. (2000). *Emocionalna inteligencija u poslu*. Zagreb: Mozaik knjiga.
4. Gruden, Z., Gruden, V. (2006). *Dijete – škola – roditelj*. Zagreb: Medicinska naklada.
5. Knapp, M., Hall, J. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
6. Matijević, M., Bilić, V., Opić, S. (2016). *Pedagogija za učitelje i nastavnike*. Zagreb: Školska knjiga.
7. Milanović, M. i suradnice (2014). *Pomozimo im rasti*. Zagreb: Golden marketing – Tehnička knjiga.
8. Oehlberg, B. (2008). *Neka bude bolje*. Buševac: Ostvarenje.
9. Peteh, M. (2018). *Radost igre i stvaranja*. Zagreb: Alineja.
10. Salk, L. (1996). *Što dijete želi da roditelji znaju*. Zagreb: V.B.Z.
11. Šagud, M. (2015). *Komunikacija odgajatelja i djece u igri i strukturiranim aktivnostima*. Školski vjesnik, 64 (1), 91-111.
12. Thunberg, G., Carlstrand, A., Claesson, B., Rensfeldt Flink, A. (2018). *Započnimo tečaj komunikacije i potpomognute komunikacije za roditelje i stručne djelatnike*. Zagreb: Golden marketing – Tehnička knjiga.
13. Višnjić Jevtić, A., Visković, I., Rogulj, E., Bogatić, K., Glavina, E. (2018). *Izazovi suradnje: Razvoj profesionalnih kompetencija odgojitelja za suradnju i partnerstvo s roditeljima*. Zagreb: Alfa.