

ORGANIZACIJA RADA I KOMUNIKACIJSKE RELACIJE U PREDŠKOLSKOJ USTANOVI

<https://doi.org/10.47960/2831-0322.2022.1.26.117>

Sažetak

U ustanovi predškolskoga odgoja i obrazovanja Radost u Splitu provedeno je istraživanje o specifičnostima organizacije rada i komunikacijskih relacija opterećenim nedostatkom financija, opreme, prostora i kadra. Kada je riječ o komunikacijskim odnosima, većina odgojiteljica navodi dobru komunikaciju s djecom, roditeljima i kolegicama kao i s ravnateljstvom, a manji broj odgojiteljica ukazuje na preopterećenost poslom. Kada je riječ o odnosu s djecom (prema skali Megan Tschanen-Moran), najveći broj odgojiteljica savjesno i odgovorno obavlja svoj posao unatoč navedenim problemima. Više od dvije trećine odgojiteljica uspostavilo je dnevnu rutinu u poslu, uspijevaju naučiti djecu slijediti vrtićka pravila, motiviraju ih, pružaju im alternativna objašnjenja, pomažu razviti njihovu kreativnost, uspijevaju razviti komunikaciju s prkosnom djecom, imaju strpljenja za svaki njihov upit i njeguju suradno-partnerski odnos s roditeljima. Približno polovina odgojiteljica uspijeva se približiti djeci s teškoćama, primiriti nekoliko nemirne djece koja ometaju nastavu, organizirati individualnu nastavu, osigurati alternativnu nastavu, a tek je četvrtina odgojiteljica uspjela osigurati programe za nadarenu djecu. Analiza ankete roditelj – dijete – odgojitelj ukazala je na to da je većina roditelja mlađe dobne skupine, oboje je zaposleno, samo je mali broj samohranih roditelja. Kada je riječ o odnosu roditelj – dijete – odgojitelj, najveći broj roditelja odgaja djecu nakon boravka u vrtiću bez pomoći svojih roditelja, manji broj ima pomoć istih, većina stanuje u blizini vrtića, a nešto više od trećine dovozi automobilom dijete u vrtić. Većina je roditelja zadovoljna primanjima na poslu, najviše je nezadovoljnih roditelja iz dobne skupine od 41 do 51 godine. Većina roditelja smatra da su troškovi smještaja realni, većina roditelja svakodnevno obavlja odgojno-obrazovne aktivnosti s djetetom, dnevno više od četiri sata. Većina roditelja nikada tjelesno ne kažnjava dijete, probleme najčešće rješavaju

ENDICA RADIĆ
HOZO*

Prethodno priopćenje

Preliminary communication

UDK: 373.2

005.96

Primljeno: 16. ožujka 2022.

* dr. sc. Endica Radić Hozo, predavač, Sveučilište u Splitu, Sveučilišni odjel zdravstvenih studija, endica.radic@gmail.com

razgovorom. Također većina smatra da odgojiteljica treba omogućiti posjet djetetu kada god žele, upoznati ih s djetetovim aktivnostima, upozoriti ih ako mu nešto ne ide dobro. Svi su roditelji suglasni da odgojiteljica treba upoznati roditelje s napretkom djeteta, ali i to da odgojiteljica čini sve za korist njihova djeteta, kao i to da je komunikacija s odgojiteljicom dobra. Četvrtina anketiranih roditelja nije u mogućnosti redovito komunicirati s odgojiteljicama zbog preopterećenosti na poslu. Samo jedna petina roditelja smatra da nije dobro da dijete s teškoćama u razvoju bude u skupini s njihovim djetetom. Samo mali broj roditelja, njih četvero (2,2 %), ima lošu komunikaciju s odgojiteljicom, a samo njih šest (3,2 %) smatra da je odgojiteljica nedovoljno angažirana oko djeteta. Analizirajući postavljene hipoteze i rezultate istraživanja, zaključno se može reći da, unatoč brojnim problemima (kadrovi, oprema, prostor, financije...), predškolska ustanova suboptimalno funkcionira glede radnoga procesa i komunikacijskih odnosa, ali da bi svako daljnje narušavanje standarda DPS-a (ukidanje i promjena DPS-a) moglo dovesti do nepovoljnih posljedica za funkcioniranje ustanove.

Ključne riječi: *komunikacija; vrtić; organizacija rada.*

Uvod

Predškolski je odgoj početna, važna karika u cjelokupnome odgojnom kurikulumu. U razvijenome zapadnom svijetu jedan je od najvažnijih zahtjeva u odgojnome procesu djeteta predškolski odgoj temeljen na suvremenoj znanstvenoj metodologiji, u specijaliziranim ustanovama predškolskoga odgoja.¹ Cjelokupna, kompleksna struktura predškolskoga odgoja djeteta, rad u predškolskoj ustanovi, odvija se u trojnoj interakciji: djeteta (odgojenika), predškolske ustanove (odgojitelja) i roditelja.² Jedino harmonična i komplementarna interakcija ovih triju čimbenika, temeljena na znanstvenim odgojnim metodama, jamči uspješan razvoj djeteta, a komuniciranje s vrtićkim djetetom unutar trijade zalag je za njegovo budući razvoj.³ Bronfenbrennerov model vjerno ocrtava prirodu djetetovih okruženja i njihovih utjecaja na proces odrastanja i učenja.⁴ Partnerstvo između predškolske ustanove i obitelji važna je karika u ostvarivanju uspješna funkcioniranja predškolskoga odgoja.⁵

¹ Usp. Sheila Kameron, „A global history of early of childhood education and care“; <<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000147470>> (2006.), str. 1-7 (22. 4. 2022.).

² Usp. Maja Ljubetić, *Od suradnje do partnerstva obitelji, odgojno-obrazovne ustanove i zajednice*, Element, Zagreb, 2014. str. 42-44.

³ Usp. David Arnold i dr., „Parent Involvement in Preschool: Predictors and the Relation of Involvement to Preliteracy Development“, *School Psych Rev*, 37 (2008.) 1, str. 74-90.

⁴ Usp. Urie Bronfenbrenner, *The ecology of human development: Experiments by design and nature*, Harvard University Press, Cambridge, 1979., str. 22-28.

⁵ Usp. Beth S. Rous – Rena A. Hallam, *Tools for Transition in Early Childhood: A Step-by-Step Guide for Agencies, Teachers, and Families*, Brookes Publishing Company, Baltimore, 2006., str. 57-62;

Predškolske su ustanove pod pritiskom sve većih javnih očekivanja pučanstva. Očigledan je raskorak između društvenoga htijenja, odnosno proklamiranih prava na subvencionirani smještaj djece u predškolske ustanove i skromnih mogućnosti njihova prijema. Razlozi su višestruki, a temeljni je razlog nedostatak financijskih sredstava u skladu s aktualnom situacijom u društvu, slabom punjenju državne riznice. Kada je riječ o predškolskim ustanovama, prvi je problem prostora zbog nedovoljna broja dječjih vrtića, te se lokalna administracija snalazi na razne načine, od kojih je najčešće svjesno povećanje broja djece u vrtićima čime se ruše svi proklamirani državni pedagoški standardi (DPS).⁶ Situacija se usložnjava u posljednje vrijeme jer je u pripremi najava izmjene DPS-a i njegovo zamjenjivanje pravilnikom, što je podiglo buru nezadovoljstva uposlenika predškolskih ustanova.⁷ Odgojitelji s pravom smatraju da će u takvoj situaciji dodatno zakomplicirati postojeće stanje i da će nastati kaos u predškolskome odgoju. Može se pretpostaviti da će to dovesti do poremećaja komuniciranja u predškolskim ustanovama na svim razinama.

Drugi je problem, zbog ograničena financiranja, nedovoljan broj stručnoga osoblja, u prvome redu odgojitelja, pedagoga, psihologa, pomoćnoga i tehničkoga osoblja. Odgojitelji su zbog svoje izloženosti prvi na udaru i često pobolijevaju, tako da je kod njih češći tzv. *burnout* sindrom.⁸ Za ovo potonje (popunjavanje nedostajućih odgojitelja) u izmjenama DPS-a preporuča se zamjena odgojitelja učiteljima.⁹ Treći razlog obuhvaća nedostatak opreme, didaktike, nemogućnost organiziranja društvenoga života u spomenutim ustanovama (izleti, predstave, putovanja itd.), ponovno iz pobrojanih, navedenih razloga. Sve navedeno dovodi do poremećaja u komunikaciji unutar ustanove na svim razinama. U predškolskim ustanovama postoje uvriježene komunikacijske relacije u kojima središnje mjesto zauzima dijete, preciznije trijada

Svetlana Shabas, „Relationships Between Parents and Preschool-Age Children Attending Kindergartens“, *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 233 (2016.), str. 269-273.

⁶ Usp. „Državni pedagoški standard“, *Narodne novine*, 2. 6. 2008., st. VII, čl. 21-24.

⁷ Usp. SOMK, „Uvjeti rada u vrtićima su na granici znanstvene fantastike, poštuju Državni pedagoški standard!“, <<https://www.sssh.hr/hr/vise/priopcenja-za-javnost-65/somk-uvjeti-rada-u-vrticima-su-na-granici-znanstvene-fantastike-postujte-drzavni-pedagoški-standard-4777>> (12. svibnja 2022.).

⁸ Usp. Endica Radić Hozo – Ivan Žaja, „Burnout Syndrome Among Educators in Pre-school Institutions“, *Materia Socio-Medica*, 27 (2015.) 6, str. 399-403.

⁹ Usp. SIB.HR, „Mijenja se DPS, odgajatelji oštro protiv: U vrtićkim grupama još više djece, učitelji postaju odgajatelji“, <<https://sib.net.hr/vijesti/osijek/4205902/mijenja-se-dps-odgajatelji-ostro-protiv-u-vrtickim-grupama-jos-vise-djece-ucitelji-postaju-odgajatelji/>> (11. ožujka 2022.).

roditelj – dijete – odgojitelj.¹⁰ Klasični komunikacijski obrasci u predškolskoj ustanovi (dijete – odgojitelj, odgojitelj – roditelj, odgojitelj – odgojitelj, odgojitelj – administracija...) danas su narušeni iz niza razloga, najviše financijskih kao i zbog utjecaja gospodarske krize i inih. Stoga su administracije predškolskih ustanova prinuđene stalno upozoravati na neodrživo stanje u ovome veoma važnu segmentu odgoja najmlađe populacije, predlagati nova rješenja u svezi sa što kvalitetnijom organizacijskom strukturom predškolskih ustanova. Naime, do sada je bilo pravilo da se radi racionalizacije i financijskih ušteda, smanjenja broja zaposlenika, u praksi udružuje po nekoliko dječjih vrtića (sada već na desetine vrtića...) u hipertrofirane predškolske ustanove – mastodonte, čime neminovno pada kvaliteta usluga, a rad u njima izravno se kosi s postojećim zakonskim normativima. To se svakako mora ispraviti i podesiti prema standardima DPS-a.

U ovako bremenitim uvjetima predškolske ustanove moraju dugoročno računati na: 1) povećano zanimanje kako masovnih medija tako i javnosti uopće za način na koji svakodnevno funkcioniraju i 2) već nametnutu sumnju (ako ne i negativnu percepciju uopće!) učinkovitosti ovoga sektora.¹¹ U okviru svih ovih događanja u prvi plan postavljaju se problem komuniciranja u ustanovama predškolskoga odgoja kao i odnosi s javnošću, posebno u ovako složenim uvjetima. Razlog tomu jest nezadovoljstvo korisnika usluga (roditelji djece predškolskoga uzrasta) zbog čega je ustanova pod stalnom pritiskom i povećalom javnosti. Kako će gradska administracija javnosti objasniti situaciju da zaposleni roditelji nemaju gdje ostaviti svoje dijete tijekom posla jer su državne ustanove prebukirane, a privatne osjetno skuplje? Prevladava mišljenje da je i sustav korumpiran jer kako roditeljima objasniti da njihovo dijete nije primljeno u vrtić, a neko drugo jest. Lokalna administracija kao i uprava vrtića dovijaju se na razne načine kako bi reducirali broj upisanih u vrtiće, počesto uvodeći nova pravila čiji je jedini cilj smanjiti ionako prevelik broj upisanih. U takvim uvjetima svakodnevnih frustracija pučanstva kao i zaposlenika znatno su narušene komunikacijske relacije na svim razinama (horizontalnim i vertikalnim) za što je potrebno, osim ovoga, dodatno sociološko i ino istraživanje. Korisnici usluga ustanove, djeca, odnosno njihovi roditelji,

¹⁰ Usp. E. Radić Hozo, „Communication Patterns in Preschool Education Institutions – Practical Examples“, *Mater Sociomed*, 26 (2014.) 5, str. 344-348.

¹¹ Usp. Nail Kurtić, „Problemi i smisao definiranja odnosa s javnošću“, *Anali poslovne ekonomije*, 1 (2007.) 1, str. 143-153.

sve glasnije misle da ako već dijelom plaćaju usluge imaju pravo odabrati i gdje će ih dobiti. Nažalost, uplate koje plaćaju roditelji djece premale su da bi pokrile financijski deficit ove prilično skupe djelatnosti. Profesionalno komuniciranje s javnošću potvrdilo se kao učinkovit instrument u rješavanju upravo problema iz područja odnosa organizacije i njezina okruženja. Nema razloga da tako ne bude i u području predškolskoga odgoja i pripadajućih ustanova. Nagomilani problemi u ovome sustavu te gomilanje novih traže promptni odgovor društveno-političke zajednice. Kreiranje kvalitetne politike predškolskoga odgoja i obvezujućega normativnog okvira u kojima će ustanove predškolskoga odgoja ostvarivati svoje funkcije te poduzimanje konkretnih aktivnosti usmjerenih na kreiranje poželjna odnosa građana prema predškolskome odgoju u interesu je cijele zajednice.¹² Stoga se nameće potreba da se istraži ova problematika, a rezultati istraživanja iskoriste se za poboljšanje komunikacije na svim razinama i subjektima unutar predškolskih ustanova kao i izvan ustanova prema javnosti. Istraživanje je provedeno u Ustanovi za predškolski odgoj i obrazovanje *Radost* koja svojim kapacitetima (1750 djece) višestruko premašuje normative Državnoga pedagoškog standarda koji predviđa najviše 600 djece u jednoj ustanovi. Rad u Ustanovi pod stalnim je pritiskom zbog povećana broja djece koja se natječu za prijem (690) i nedovoljna kapaciteta za prijem (390), kao i zbog porasta broja djece s posebnim potrebama. Životna dob zaposlenika (odgojiteljice) viša je od 50 godina, dakle riječ je o staroj radnoj populaciji, sklonoj pobolijevanju, apsentizmu i invaliditetu.

1. Ciljevi istraživanja, hipoteze

Istraživanje će imati znanstvene i društvene ciljeve.

Znanstveni ciljevi:

- Istražit će se organizacija rada i obrasci komuniciranja unutar ustanove predškolskoga odgoja, njezini odnosi i veze, specifičnosti komunikacije te dinamika.

¹² Usp. Zoran Tomić, *Teorije i modeli odnosa s javnošću*, Synopsis, Zagreb – Sarajevo 2013., str. 431–441.

Društveni ciljevi:

- Osigurati znanstveno saznanje na temelju kojega će se moći kreirati promjene na način koji ustanove predškolskoga odgoja i sustav predškolskoga odgoja te srodnih ustanova u RH u cjelini komuniciraju i koriste potencijal dobrih komunikacija kao čimbenika uspješna funkcioniranja i izvršavanja svoje društvene misije.
- Osigurati informativnu osnovu za postizanje izvrsnosti javnih komunikacija i institucija sustava predškolskoga odgoja i srodnih ustanova.

Hipoteze istraživanja:

Generalna hipoteza (gH) od koje se polazi u istraživanju glasi:

- gH: Komunikacijski obrasci u unutarnjoj javnosti na horizontalnoj razini (odgojitelj – dijete – roditelj) kao i oni na vertikalnoj razini (osoblje – uprava) te odnosi s vanjskom javnošću (ustanova – vanjska javnost) narušeni su u današnjim uvjetima.

U skladu s generalnom hipotezom određene su i podhipoteze (pH) i to:

- pH₁: Narušen je komunikacijski obrazac odgojitelj – dijete (zbog povećana broja djece u skupinama, nemogućnosti rada odgojitelja, odgovarajućega pristupa svakomu djetetu u skupini itd.)
- pH₂: Narušen je komunikacijski obrazac odgojitelj – roditelj (percepcija roditelja da se u prenapućenim vrtićima ne vodi dovoljno računa o njihovoj djeci itd.).

2. Metode, postupci, tehnike

Istraživanje je tijekom tekuće pedagoške godine provedeno u predškolskoj ustanovi *Radost* u kojoj su u 19 objekata smještene 72 odgojne skupine, 1757 djece s 215 djelatnika. Prema ustroju razvidno je da je *Radost* „glomazna predškolska ustanova“ prema važećemu Državnom pedagoškom standardu (DPS-u), jer broj djece višestruko premašuje državne normative i standarde.

Državni standard: prema DPS-u, alineja 7. članak 21. stavak 3.: „Dječji vrtić s područnim odjelima optimalne veličine ima 30 odgojnih skupina ili 600 djece.“ Također je plaćanje boravka za djecu (iako subvencionirano) među najnižim u RH.

Iz navedenoga razvidno je da je kapacitiranost PU *Radost* tri puta veća od normativa DPS-a kao i dvostruko veći broj odgojnih skupina prema DPS-u. U ostvarenju odgojno-obrazovnoga procesa sudjeluju: 113 odgojiteljica i šest medicinskih sestara-odgojiteljica, šest stručnih suradnica, dvije više medicinske sestre i ravnateljica predškolske ustanove.

Na temelju postavljenih hipoteza istraživanje u ustanovi *Radost* vršit će se putem anketa s nekoliko različito strukturiranih anketnih upitnika s većim brojem varijabli, u skladu s istraživanom populacijom. Istraživat će se komunikacijske relacija u današnjim uvjetima:

- a) samoevaluacija (roditelj, potom relacija roditelj – dijete) (182 roditelja)
- b) odgojitelj – roditelj (100 odgojiteljica)
- c) samoevaluacija (odgojitelj, potom relacija odgojitelj – dijete) (182 roditelja).

Anketa je odabrana kao najprimjereniji način istraživanja, ponajprije zbog jednostavnosti, mogućnosti promišljanja odgovora (za razliku od intervjua). Anketiranje je anonimno vršeno izravno unutar ustanove, tijekom prigodna okupljanja roditelja (roditeljski sastanci), kada su se podijelili anketni listići s upitnicima na koje bi roditelji odgovarali u zadanu vremenu, odnosno izravnim dostavljanjem odgojiteljima, nakon čega bi listići bili vraćeni anketarima. Izrađeni su samostalno formirani anketni listići s relevantnim pitanjima iz navedene tematike. Za istraživanje komunikacijske relacije odgojitelj – dijete uporabljena je modificirana skala *Direction for Scoring the Teachers's sense of Efficacy Scale* autorice Megan Tschanen-Moran, uz njezino dopuštenje. Skala je dizajnirana tako da se odgovori na 29 pitanja numerički boduju (od jedan do osam) uz prateću, deskriptivnu skalu (*ništa, vrlo malo, sasvim malo, nešto malo, veliki posao*), za kasniju statističku obradu.

Za odgojiteljice je osmišljen poseban anketni upitnik s 24 pitanja sa svim relevantnim pitanjima, predloženim odgovorima (DA li NE) uz potpitanja za statističku obradu.

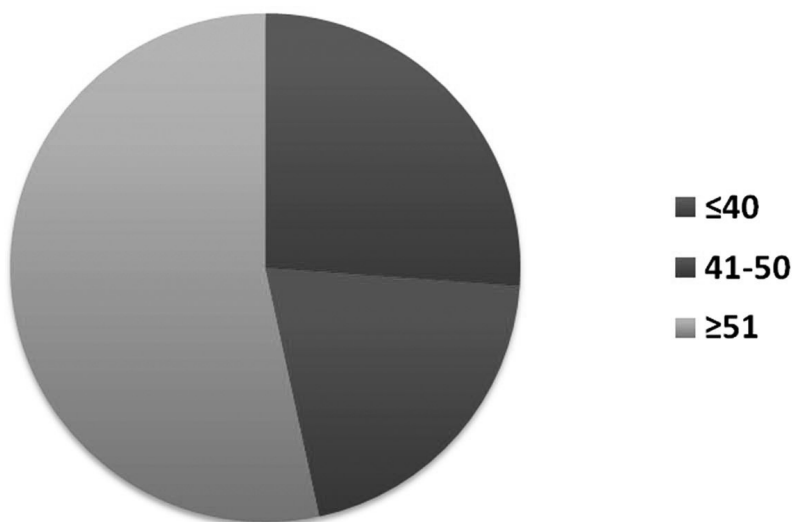
Za istraživanje odnosa roditelj – odgojitelj izrađen je samostalni upitnik od 29 pitanja (DA ili NE), s potpitanjima, obrazloženjima s numeričkom skalom za statističku obradu.

Prikupljeni podatci obrađeni su statističkim programom (SPSS21). Za potrebe opće deskripcije izračunane su aritmetičke sredine, standardna devijacija rezultata i varijanca, χ^2 test, uz ostale statističke metode.

3. Rezultati istraživanja

3.1. Rezultati upitnika za odgojiteljice

Ukupno smo intervjuirali stotinu odgojiteljica od kojih je 88 životne dobi od 20 do 65 godina valjano ispunilo ankete. Ispitanicu od 20 godina priključili smo kategoriji od 31 do 40 godina u kojoj je bilo 23 (26 %) ispitanica. U kategoriji od 41 do 50 godina bilo je 18 (20,5 %) ispitanica. U kategoriji od 51 do 60 godina bilo je 39 (44 %), a u kategoriji od 61 do 65 godina bilo je 8 (9,1 %) ispitanica, koje ćemo u daljnjoj analizi zbog maloga uzorka priključiti skupini od 51 do 65 godina.



Grafikon 1. Razvrstavanje odgojiteljica prema životnoj dobi

Tablica 1. Prikaz broja (%) odgojiteljica prema pitanjima iz Upitnika odgojitelji, ukupno i u odnosu na dobne skupine

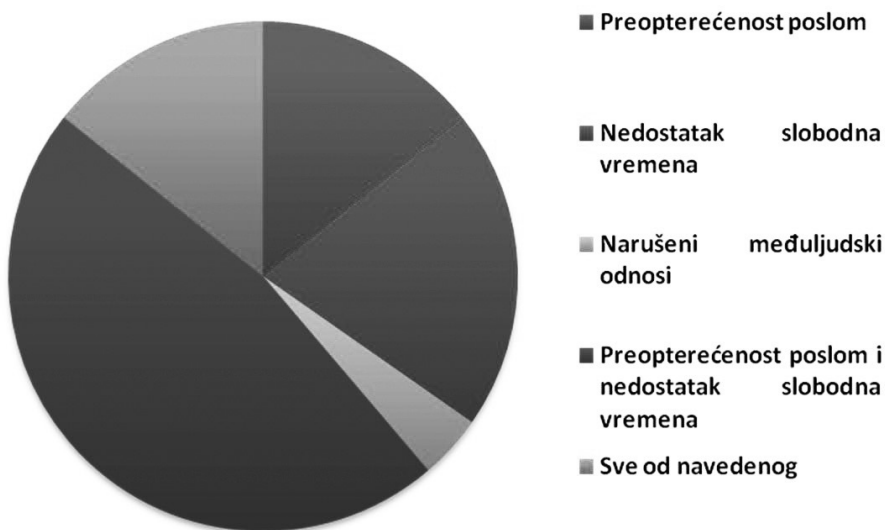
		Dobne skupine				P
		Ukupno (n=88)	≤40 (n=23)	41-50 (n=18)	≥50 (n=47)	
Zaposlenost supružnika	Oboje	58 (65.9)	19 (82.6)	13 (72.2)	26 (55.3)	0.226
	Jedan	20 (22.7)	3 (13)	3 (16.7)	14 (29.8)	
	Nijedan	10 (11.4)	1 (4.3)	2 (11.1)	7 (14.9)	
Broj djece	≤1	24 (27.3)	11 (47.8)	7 (38.9)	6 (12.8)	0.004
	2-3	64 (72.7)	12 (52.2)	11 (61.1)	41 (87.2)	

Zadovoljstvo primanjima	Da	18 (20.5)	7 (30.4)	5 (27.8)	6 (12.8)	0.157
Količina rada velika, plaće niske	Da	69 (78.4)	13 (56.5)	14 (77.8)	42 (89.4)	0.007
Nezadovoljstvo s opsegom posla	Da	54 (61.4)	10 (43.5)	10 (55.6)	34 (72.2)	0.056
Kvalitetna komunikacija s kolegama	Da	77 (87.5)	18 (78.3)	17 (94.4)	42 (89.4)	0.254
Svakodnevna komunikacija s roditeljima	Da	88 (100)	23 (100)	18 (100)	47 (100)	
Kvaliteta komunikacije s roditeljima	Dobra	84 (95.5)	21 (91.3)	17 (94.4)	46 (97.9)	
Grupni oblik rada	Da	36 (40.9)	10 (43.5)	9 (50)	17 (36.2)	
Kvaliteta komunikacije s djecom	Odlična	81 (92)	21 (91.3)	16 (88.9)	44 (93.6)	
Komunikacija s ravnateljstvom	Korektna	84 (95.5)	22 (95.7)	17 (94.4)	45 (95.7)	
Otvorenost ravnateljstva za prijedloge	Da	73 (83)	18 (78.3)	13 (72.2)	42 (89.4)	
Ravnateljstvo potiče timski rad	Da	76 (86.4)	19 (82.6)	14 (77.8)	43 (91.5)	
Otvorenost ravnateljstva za nove ideje	Da	76 (86.4)	19 (82.6)	14 (77.8)	44 (93.6)	

- Razvrstavanje ispitanica prema zaposlenosti supružnika statistički se bitno ne razlikuje u odnosu na dobne skupine odgojiteljica ($\chi^2 = 5,6$; $P = 0,226$).
- Zbog maloga uzorka u skupinama grupirali smo odgojiteljice prema broju djece u dvije skupine (≤ 1 i 2 do 3 djeteta). U odgojiteljica životne dobi ≥ 51 godine $6,8$ puta više je onih koje su imale od 2 do 3 djeteta. U skupini odgojiteljica mlađe životne dobi (≤ 40) gotovo je jednak udio onih koje su imale ≤ 1 dijete i onih koje su imale 2 do 3 djeteta ($\chi^2 = 11,1$; $P = 0,004$).

- Razvrstavanje ispitanica prema zadovoljstvu s osobnim primanjima statistički se bitno ne razlikuje u odnosu na dobne skupine odgojiteljica ($\chi^2 = 3,7$; $P = 0,157$).
- U skupini ispitanica s ≥ 51 godine 8,4 puta više je odgovorilo s **Da**, u skupini ispitanica od 41 do 50 godina 3,5 puta više je ispitanica odgovorilo s **Da**, dok je u skupini odgojiteljica ≤ 40 godina gotovo podjednako odgojiteljica odgovorilo s **Da** i **Ne** ($\chi^2 = 9,8$; $P = 0,007$).
- Razvrstavanje ispitanica prema zadovoljstvu s obimom posla statistički se bitno ne razlikuje u odnosu na dobne skupine odgojiteljica ($\chi^2 = 5,7$; $P = 0,056$).
- Razvrstavanje ispitanica prema tvrdnji „Svakodnevno kvalitetno komuniciram s kolegicama/kolegama“ statistički se bitno ne razlikuje u odnosu na dobne skupine odgojiteljica ($\chi^2 = 2,74$; $P = 0,254$).
- Razlozi koji mogu prouzročiti lošu komunikaciju među kolegama/kolegicama jesu:
 - preopterećenost poslom u 7 (8 %) ispitanica
 - nedostatak slobodna vremena u 10 (11,4 %) ispitanica
 - narušeni međuljudski odnosi u 2 (2,3 %) ispitanice
 - preopterećenost poslom i nedostatak slobodna vremena u 23 (26,1 %) ispitanice
 - dok je na sve od navedenoga odgovorilo 7 (8 %) ispitanica.
- Razlozi koji mogu prouzročiti lošu komunikaciju s roditeljima:
 - pretjerana očekivanja roditelja glede odgojno-obrazovnog procesa u 6 slučajeva (6,8 %)
 - percepcija roditelja da je dijete zapostavljeno u vrtiću u jednome slučaju (1,1 %)
 - pretjerano uplitanje roditelja u posao odgojitelja u 2 (2,3 %) odgovora
 - sva tri navedena razloga pojavila su se u 4 (4,5 %) odgovora.
- Manifestacije loše komunikacije odgojitelja i roditelja su:
 - nerazumijevanje u 35 (39,8 %) odgovora
 - ljutit izraz lica, povišen glas u 5 (5,7 %) odgovora
 - nerazumijevanje i ljutit izraz lica te povišen glas u 3 (3,4 %) odgovora.

- Najčešće korišten oblik rada u aktivnostima s djecom grupni je rad. U mlađim dobnim skupinama, ≤ 40 i od 41 do 50, 50 % ispitanica koristilo je grupni način rada, dok je u skupini starijih ≥ 51 gotovo njih 2 puta više koristilo druge tehnike ili njihove kombinacije. Od ukupna broja ($n = 88$) odgojiteljica:
 - 36 (40,9 %) koristi grupni način rada
 - 10 (11,4 %) koristi individualni način rada
 - 29 (33 %) koristi i grupni i individualni način rada.
 - Od sedam odgojiteljica koje nemaju odličnu komunikaciju s djecom u tri slučaja uzrok je hiperaktivnost, u dva slučaja riječ je o djeci s posebnim potrebama, u jednomu slučaju razmaženost, a u jednomu i hiperaktivnost i razmaženost.
 - Od četiriju odgojiteljica koje nemaju korektnu komunikaciju s ravnateljstvom dvije smatraju da ravnatelj ne shvaća njihove potrebe, a jedna kako je nedostupan.



Grafikon 2. Razlozi međusobno loše komunikacije među kolegama/kolegicama

3.2. Rezultati upitnika relacije odgojiteljica – dijete

Tablica 2. Prikaz broja (%) odgojiteljica (n = 92) na postavljena pitanja iz upitnika Odnos: odgojitelj – dijete u odnosu na odgovore na pitanja (Koliko mogu učiniti?)

	Odgovori na pitanja				
	Ništa	Vrlo malo	Sasvim malo	Nešto malo	Veliki posao
<i>Komunikacijski koliko možete učiniti kako biste se približili djeci s teškoćama?</i>	0	2 (2)	7 (7,6)	30 (32,6)	40 (46,7)
<i>Koliko možete utjecati na djecu da se već sada odgovorno ponašaju?</i>	0	4 (4,3)	0	23 (25)	65 (70,7)
<i>U kojoj mjeri možete kontrolirati neprimjereni ponašanje djeteta u vrtiću?</i>	0	3 (3,3)	3 (3,3)	31 (33,7)	55 (59,8)
<i>Koliko i što možete učiniti da motivirate dijete koje pokazuje slab interes u vrtiću?</i>	0	0	3 (3,3)	4 (28,3)	63 (68,5)
<i>U kojoj mjeri možete pomoći u korekciji ponašanja djeteta?</i>	0	0	2 (2,2)	41 (44,6)	49 (53,3)
<i>Vi osobno, koliko možete učiniti da se osigura optimalan rad u vrtiću?</i>	3 (3,3)	0	8 (8,7)	38 (41,3)	43 (46,7)
<i>Imate li strpljenja odgovoriti na svaki upit djeteta?</i>	0	0	2 (2,2)	15 (16,3)	75 (81,5)
<i>Jeste li uspostavili rutinu kako biste osigurali da Vam glatko teku dnevne aktivnosti?</i>	0	0	2 (2,2)	19 (20,7)	71 (77,2)
<i>Koliko možete učiniti na valorizaciji učenja i drugih aktivnosti djeteta?</i>	0	3 (3,3)	2 (2,2)	25 (27,2)	62 (67,4)
<i>Jeste li sigurni da dijete u cijelosti razumije ono što ste ga učili?</i>	0	0	2 (2,2)	35 (38)	55 (59,8)
<i>Koliko pobuđujete interes djeteta Vašim pitanjima?</i>	0	0	1 (1,1)	16 (17,4)	75 (81,5)
<i>Koliko možete pomoći u razvijanju kreativnosti djeteta?</i>	0	0	2 (2,2)	16 (17,4)	74 (80,4)
<i>Koliko možete učiniti da dijete slijedi pravila u vrtiću?</i>	0	0	1 (1,1)	10 (10,9)	81 (88)
<i>Koliko možete učiniti na poboljšanju prihvaćanja djeteta s teškoćama?</i>	0	1 (1,1)	2 (2,2)	23 (25)	66 (71,7)

<i>Možete li i u kojoj mjeri smiriti dijete koje je nemirno i bučno?</i>	0	1 (1,1)	2 (2,2)	31 (33,7)	58 (63)
<i>Možete li i u kojoj mjeri utjecati na uspostavu reda djece u vrtiću?</i>	0	1 (1,1)	2 (2,2)	14 (15,2)	75 (81,5)
<i>U kojoj mjeri možete Vašu nastavu individualizirano približiti pojedinom djetetu?</i>	0	2 (2,2)	5 (5,4)	34 (37)	51 (55,4)
<i>Primjenjujete li i u kojoj mjeri razne metode samoprocjene?</i>	1 (1,1)	1 (1,1)	3 (3,3)	36 (39,1)	51 (55,4)
<i>U kojoj mjeri možete primiriti nekoliko nemirne djece koja ometaju rad u vrtiću?</i>	0	1 (1,1)	2 (2,2)	39 (42,4)	50 (54,3)
<i>Pružate li ponekad alternativna objašnjenja djeci koja nisu razumjela nastavu?</i>	0	1 (1,1)	1 (1,1)	22 (23,9)	68 (73,9)
<i>Uspijevate li i u kojoj mjeri razviti komunikaciju s prkosnom djecom?</i>	0	0	2 (2,2)	29 (31,5)	61 (60,3)
<i>U kojoj mjeri asistirate obitelji kao pripomoć da dijete uspije izgraditi odnose u vrtiću?</i>	0	2 (2,2)	3 (3,3)	25 (27,2)	62 (67,4)
<i>Možete li i koliko provesti alternativne strategije učenja u Vašoj skupini?</i>	0	1 (1,1)	11 (12)	41 (44,6)	39 (42,4)
<i>Jeste li osigurali odgovarajuće programe za nadarenu djecu?</i>	4 (4,3)	10 (10,9)	11 (12)	44 (47,8)	23 (25)

- Za 2,5 (48 %) puta više je odgojiteljica odgovorilo da je veliki posao približiti se djeci s teškoćama u odnosu na one koje smatraju da vrlo malo mogu učiniti ($\chi^2 = 19$; $P < 0,001$).
- Za 2,4 (71 %) puta više je odgojiteljica odgovorilo da mogu utjecati na djecu da se odgovorno ponašaju u odnosu na one koje smatraju da vrlo malo mogu učiniti ($\chi^2 = 15,6$; $P < 0,001$).
- Nismo dokazali statistički bitnu razliku kontrole odgojitelja na neprimjereno ponašanje djeteta u vrtiću ($\chi^2 = 3,5$; $P = 0,06$).
- U 90 % slučajeva odgojiteljice su odgovorile da mogu motivirati djecu sa slabim interesom za rad u vrtiću.
- U 54 % slučajeva odgojiteljice su odgovorile da mogu pomoći u korekciji ponašanja djeteta, a 46 % smatra da ne mogu pomoći ($\chi^2 = 0,71$; $P = 0,09$), odnosno izjednačeni su u odgovorima.

- U 48 % slučajeva odgojiteljice su odgovorile da mogu pomoći u osiguranju optimalna rada vrtića, a 52 % smatra da ne mogu pomoći ($\chi^2 = 0,101$; $P = 0,750$).
- U 81 % slučajeva odgojiteljice su odgovorile da mogu strpljivo odgovoriti na svaki djetetov upit ($\chi^2 = 36$; $P < 0,001$).
- U 82 % slučajeva odgojiteljice su odgovorile da su uspostavile rutinu na poslu ($\chi^2 = 27$; $P < 0,001$).
- Za 2 puta (67 %) više je odgojiteljica odgovorilo da mogu učiniti na vrjednovanju učenja i drugih aktivnosti djeteta ($\chi^2 = 11$; $P < 0,001$).
- U 60 % slučajeva odgojiteljice su odgovorile da su sigurne da dijete razumije u cijelosti ono sto ga uče ($\chi^2 = 3,5$; $P = 0,06$).
- Za 4 puta (81 %) više je odgojiteljica odgovorilo da mogu pobuditi interes djeteta svojim pitanjima ($\chi^2 = 36$; $P < 0,001$).
- Za 4 puta (80%) više je odgojiteljica odgovorilo da mogu pomoći razvijanju kreativnosti djeteta ($\chi^2 = 34$; $P < 0,001$).
- Za 7 puta (88 %) više je odgojiteljica odgovorilo da mogu učiniti da dijete slijedi pravila vrtića ($\chi^2 = 34$; $P < 0,001$).
- Za 2,5 puta (72 %) više je odgojiteljica odgovorilo da mogu mnogo učiniti na poboljšanju prihvatanja djeteta s teškoćama ($\chi^2 = 17,4$; $P < 0,001$).
- Za 1,7 puta (63 %) više je odgojiteljica odgovorilo da mogu smiriti dijete koje je nemirno i bučno ($\chi^2 = 6,8$; $P = 0,009$).
- Za 4 puta (81,5 %) više je odgojiteljica odgovorilo da mogu pridonijeti uspostavi kućnoga reda djece ($\chi^2 = 36$; $P < 0,001$).
- U 55 % slučajeva odgojiteljice su odgovorile da mogu svoju nastavu individualizirano približiti pojedinomu djetetu, a u 45 % slučajeva da ne mogu ($\chi^2 = 1,1$; $P = 0,297$).
- U 55 % slučajeva odgojiteljice su odgovorile da primjenjuju razne metode samoprocjene, a u 45 % slučajeva da ih ne koriste ($\chi^2 = 1,1$; $P = 0,297$).
- U 55 % slučajeva odgojiteljice su odgovorile da u znatnoj mjeri mogu primirati nekoliko nemirne djece koja ometaju rad u vrtiću, a u 45 % slučajeva da ne mogu ($\chi^2 = 1,1$; $P = 0,297$).
- Za 2,8 puta (74 %) više je odgojiteljica odgovorilo da pružaju alternativna rješenja djeci koja nisu razumjela nastavu ($\chi^2 = 21$; $P < 0,001$).
- Za 1,5 puta (60 %) više je odgojiteljica odgovorilo da uspijevaju razviti komunikaciju s prkosnom djecom ($\chi^2 = 9,8$; $P = 0,002$).

- Za 2 puta (68 %) više je odgojiteljica odgovorilo da asistiraju obitelji kao pomoć da dijete uspije izgraditi odnose u vrtiću ($\chi^2 = 11,1$; $P < 0,001$).
- Za 3 puta (42 %) više je odgojiteljica izjavilo da mogu provesti alternativne strategije učenja u odnosu na one koje su se izjasnile da mogu malo ili sasvim malo. Za 3,5 (45 %) puta više je odgojiteljica odgovorilo da mogu nešto malo učiniti u odnosu na vrlo i sasvim malo ($\chi^2 = 16,9$; $P < 0,001$).
- Za 1,9 puta (48 %) više je odgojiteljica odgovorilo nešto malo glede osiguranja programa za nadarenu djecu u odnosu na mnogo. Za 1,8 puta (48 %) više je odgojiteljica odgovorilo da mogu nešto malo učiniti u odnosu na vrlo ili sasvim malo ($\chi^2 = 8,7$; $P = 0,013$).

3.3. Rezultati upitnika relacije: roditelj – dijete – odgojitelj

U upitniku namijenjenu roditeljima za relaciju „Roditelj – dijete – odgojitelj“ sudjelovalo je 187 roditelja od kojih je 32 (17,1 %) roditelja bilo u životnoj dobi od 21 do 30 godina, 136 (72,7 %) u dobi od 31 do 40 godina i 19 (9,6 %) u dobi od 41 do 51 godine.

Tablica 3. Prikaz broja (%) roditelja prema pitanjima iz upitnika „Relacija roditelj – dijete – odgojitelj“ ukupno i u odnosu na dobne skupine

		Dobne skupine roditelja				P
		Ukupno (n=187)	21-30 (n=32)	31-40 (n=136)	41-51 (n=19)	
Zaposlenost supružnika	Oboje	135 (74,6)	17 (56,7)	109 (82,6)	9 (47,4)	<0.001
Samohrani roditelj	Da	7 (4,4)	1 (4)	6 (5,1)	0	
Broj djece	1	46 (31,1)	10 (40)	33 (30)	3 (23,1)	
	2	83 (58)	12 (54,5)	67 (61,5)	4 (33,3)	
	≥3	56 (38,4)	10 (52,6)	35 (31)	11 (78,6)	
Nakon boravka djeteta u vrtiću, sami odgajamo dijete.	Da	150 (82,4)	26 (83,9)	106 (80,3)	18 (94,7)	0.295
Uz vrtić, u odgoju djeteta pomažu mi moji roditelji.	Da	102 (54,8)	21 (67,7)	77 (56,6)	4 (21,1)	0.004
Stanujem blizu vrtića, nije mi problem dovesti dijete.	Da	135 (74,2)	27 (90)	95 (70,9)	13 (72,2)	0.095
Stanujem daleko od vrtića, moram kolima svako jutro voziti dijete.	Da	67(38,7)	7 (25)	52(40,9)	8 (44)	0.255
Zadovoljan sam osobnim primanjima.	Da	82 (45)	13 (42)	66 (50)	3 (16)	0.020

<i>Nismo zadovoljni primanjima.</i>	Da	87 (50)	14 (50)	60 (47,3)	13 (68,4)	0,483
<i>Troškovi smještaja djeteta u vrtiću su realni.</i>	Da	172 (93)	31 (97)	126 (93)	15 (83)	
<i>Nerealno su visoki troškovi smještaja djeteta u vrtić.</i>	Da	10 (5,8)	0	7 (5,6)	3 (16)	
<i>Svakodnevno obavljamo odgojne-obrazovne aktivnosti s djetetom.</i>	Da	171 (93)	30 (94)	125 (93)	16 (89)	
<i>Nemam dovoljno vremena za sve odgojno-obrazovne aktivnosti s djetetom.</i>	Da	73 (41)	11 (38)	57 (43)	5 (29)	0,518
<i>Dnevno provodim s djetetom (sati)</i>	1	1 (0,5)	0	1 (0,7)	0	
	2	7 (3,8)	2 (6,2)	4 (2,9)	1 (5,6)	
	3	12 (6,5)	0	10 (7,4)	2 (11,1)	
	≥4	166 (89,2)	30 (93,8)	121 (8,9)	15 (83,3)	
<i>Sve probleme u komunikaciji s djetetom rješavam razgovorom.</i>	Da	182 (97,3)	31 (97)	132 (97)	19 (100)	
<i>Nikada ne primjenjujemo tjelesno kažnjavanje djeteta.</i>	Da	116 (63)	17 (55)	88 (65)	11 (58)	0,506
<i>Odgojitelj treba omogućiti posjete djetetu kad roditelj poželi.</i>	Da	74 (40)	13 (41)	55 (41)	6 (33)	0,809
<i>Odgojitelj je dužan upoznati roditelja s dnevnim aktivnostima djeteta.</i>	Da	172 (93)	30 (97)	126 (93)	16(84)	
<i>Odgojitelji moraju upoznati roditelje s onim što djetetu ne ide dobro.</i>	Da	181 (97)	30 (94)	133 (98)	18 (95)	
<i>Zbog preokupiranosti, nisam u mogućnosti često komunicirati s odgojiteljem.</i>	Da	40 (21,5)	7 (21,7)	30 (22)	3 (16)	0,814
<i>Smatram da u skupini u kojoj je moje dijete, nije dobro imati dijete s teškoćama u razvoju.</i>	Da	18 (9,7)	2 (6,5)	12 (8,8)	4 (21,1)	0,193
<i>Odgojitelji trebaju upoznati roditelje s napretkom njihova djeteta.</i>	Da	187 (100)	32 (100)	136 (100)	19 (100)	
<i>Mislim da odgojitelj daje sve od sebe za korist mog djeteta.</i>	Da	181 (97)	31 (97)	131 (96)	19 (100)	

<i>Imam dobre komunikacijske relacije s odgojiteljem.</i>	Da	180(96)	30 (94)	132 (97)	18 (95)	
<i>Smatram da se odgojitelj nedovoljno angažira oko mog djeteta.</i>	Da	6 (3,2)	1 (3,2)	4 (2,9)	1 (5,3)	
<i>Imam loše komunikacijske relacije s odgojiteljem.</i>	Da	4 (2,2)	1 (3,2)	3 (2,2)	0	

- U skupini roditelja životne dobi od 21 do 30 godina za 4,7 puta više je zaposlenih nezaposlenih ($\chi^2 = 16,7$; $P < 0,001$).
- Samo je sedam (4,4 %) samohranih roditelja.
- Od ukupnoga broja anketiranih roditelja njih 150 (82 %) sami odgajaju djecu nakon boravka u vrtiću. Razvrstavanje roditelja prema odgovoru na tvrdnju „Nakon boravka djeteta u vrtiću, sami odgajamo dijete“ (**Da, Ne**) nije se statistički bitno razlikovalo u odnosu na dobne skupine ($\chi^2 = 2,4$; $P = 0,295$).
- Od ukupnoga broja roditelja njih 102 (55 %) ima pomoć roditelja u odgoju djece. U dobnoj skupini roditelja od 21 do 30 godina 2 puta više roditelja ima pomoć svojih roditelja u odgoju djece, a u skupini od 41 do 51 godine 3,7 puta više je onih koji nemaju pomoć ($\chi^2 = 11$; $P = 0,004$).
- Od ukupnoga broja roditelja njih 135 (74 %) stanuje blizu vrtića. Razvrstavanje roditelja prema odgovoru na tvrdnju „Stanujem blizu vrtića, nije mi problem dovesti dijete“ (**Da, Ne**) nije se statistički bitno razlikovalo u odnosu na dobne skupine ($\chi^2 = 4,7$; $P = 0,095$).
- Od ukupnoga broja roditelja njih 67 (39 %) dovodi dijete automobilom u vrtić. Razvrstavanje roditelja prema odgovoru na tvrdnju „Moram automobilom svako jutro voziti dijete“ (**Da, Ne**) nije se statistički bitno razlikovalo u odnosu na dobne skupine ($\chi^2 = 2,73$; $P = 0,255$).
- Od ukupnoga broja roditelja njih 82 (45 %) zadovoljno je svojim primanjima. U skupini roditelja životne dobi od 41 do 51 5 puta više je nezadovoljnih roditelja s osobnim primanjima u odnosu na zadovoljne ($\chi^2 = 7,8$; $P = 0,020$).
- Razvrstavanje roditelja prema odgovoru na tvrdnju „Nismo zadovoljni primanjima“ (**Da, Ne**) nije se statistički bitno razlikovalo u odnosu na dobne skupine ($\chi^2 = 3,47$; $P = 0,483$).
- Od ukupnoga broja roditelja njih 172 (93 %) smatra da su troškovi smještaja u vrtiću realni.
- Od ukupnoga broja roditelja njih 172 (93 %) svakodnevno obavlja odgojno-obrazovne aktivnosti s djetetom.

- Od ukupnoga broja roditelja njih 73 (41 %) nema dovoljno vremena za sve odgojno-obrazovne aktivnosti s djetetom. Razvrstavanje roditelja prema odgovoru na tvrdnju „Nemam dovoljno vremena za odgojno-obrazovne aktivnosti s djetetom“ (**Da, Ne**) nije se statistički bitno razlikovalo u odnosu na dobne skupine ($\chi^2 = 1,32$; $P = 0,518$).
- Više od četiri sata dnevno s djecom provodi 166 (89 %) roditelja.
- Od ukupnoga broja roditelja njih 182 (97,3 %) sve probleme s djetetom rješava razgovorom.
- Od ukupnoga broja roditelja njih 116 (63 %) nikada ne primjenjuje tjelesno kažnjavanje djeteta. Razvrstavanje roditelja prema odgovoru na tvrdnju „Nikada ne primjenjujemo tjelesno kažnjavanje djeteta“ (**Da, Ne**) nije se statistički bitno razlikovalo u odnosu na dobne skupine ($\chi^2 = 1,36$; $P = 0,506$).
- Od ukupnoga broja roditelja njih 74 (40 %) odgovorilo je kako odgojitelj treba omogućiti posjete djetetu kad roditelj poželi. „Odgojitelj treba omogućiti posjete djetetu kad roditelj poželi“ (**Da, Ne**) nije se statistički bitno razlikovalo u odnosu na dobne skupine ($\chi^2 = 0,424$; $P = 0,809$).
- Od ukupnoga broja roditelja njih 172 (93 %) odgovorilo je da je odgojitelj dužan upoznati roditelje s dnevnim aktivnostima djeteta.
- Od ukupnoga broja roditelja njih 181 (97 %) smatra da ih odgojitelj mora upoznati s onim što djetetu ne ide dobro.
- Zbog preokupiranosti roditelj nije bio u mogućnosti često komunicirati s odgojiteljem u 40 (21,5 %) slučajeva.
- Razvrstavanje roditelja prema odgovoru na pitanje „Zbog preokupiranosti, nisam u mogućnosti često komunicirati s odgojiteljem“ (**Da, Ne**) nije se statistički bitno razlikovalo u odnosu na dobne skupine ($\chi^2 = 0,411$; $P = 0,814$).
- 18 (9,7 %) roditelja smatra da u skupini u kojoj je njihovo dijete nije dobro imati dijete s teškoćama u razvoju. Razvrstavanje roditelja prema odgovoru na tvrdnju „Smatram da u skupini u kojoj je moje dijete, nije dobro imati dijete s teškoćama u razvoju“ (**Da, Ne**) nije se statistički bitno razlikovalo u odnosu na dobne skupine ($\chi^2 = 3,3$; $P = 0,193$).
- 187 (100 %) roditelja smatra da odgojitelji trebaju upoznati roditelje s napretkom djeteta.
- 181 (97 %) roditelj misli da odgojitelji daju sve od sebe za korist njegova djeteta.

- 180 (96%) roditelja smatra da imaju dobre komunikacijske relacije s roditeljima, 6 (3,2 %) smatra da je odgojitelj nedovoljno angažiran oko njegova djeteta.
- Loše komunikacijske relacije s odgojiteljem imaju 4 (2,2 %) roditelja.

4. Rasprava

4.1. Analiza ankete: odgojiteljice

Odgojitelji su zamjenski roditelji djeci u predškolskoj ustanovi (kući), sporna između roditelja i djece izvan kuće. O odgojitelju ovisi kako će se dijete socijalizirati i kako će komunicirati u vrtiću. Kako se iz rezultata vidi, od stotinu anketiranih odgojiteljica njih 88 dalo je valjane odgovore za analizu. Prema dobnim skupinama razvidno je da je riječ o starijoj populaciji; najveći je broj, gotovo polovina, u dobnj skupini višoj od 50 godina. Također, najveći je broj u bračnim zajednicama u kojima su više od polovine oboje zaposleni. Većina od njih, gotovo dvije trećine, ima dvoje djece, tek je jedna petina zadovoljna svojim primanjima. Dvije trećine odgojiteljica smatra da su za veliki posao koji urade premalo plaćene. Također, više od polovine nezadovoljno je obimom posla. Iako je iz anketa razvidno nezadovoljstvo radnim mjestom, obimom posla i niskim plaćama, većina njih izjavila je da imaju kvalitetnu komunikaciju s kolegama (87 %), sve su izjavile da svakodnevno komuniciraju s roditeljima djece koja pohađaju vrtić, procjenjujući tu komunikaciju dobrom (95,5 % ispitanica). Većina mlađih odgojiteljica preferira grupni rad s djecom (njih 40,9 %), procjenjujući tu komunikaciju odličnom (92 %), dok komunikaciju s ravnateljstvom procjenjuju korektnom (95,5 %). Približno isti broj odgojiteljica (više od 86 %) izjasnio se pozitivno glede otvorenosti ravnateljstva za prijedloge, poticanje timskoga rada i otvorenosti ravnateljstva za nove ideje.

Kada je riječ o odnosu s kolegicama na poslu, većina se izjasnila da su ti odnosi dobri, međutim ima i situacija kada su narušeni. Kako je navedeno, razlozi koji mogu dovesti do loše komunikacije među kolegama/kolegicama redom su: preopterećenost poslom u 7 (8 %) ispitanica; nedostatak slobodna vremena u 10 (11,4 %); narušeni međuljudski odnosi u 2 (2,3 %); preopterećenost poslom i nedostatak slobodna vremena u 23 (26,1 %). Sve od navedenoga navelo je sedam (8 %) ispitanica.

Ista je situacija i s relacijskim odnosima roditelj – osoblje. Iako se većina izjasnila da su ti odnosi dobri, navedeni su i razlozi koji mogu dovesti do loše komunikacije s roditeljima: pretjerana očekivanja roditelja glede odgojno-obrazovnog procesa u šest odgovora (6,8 %); percepcija roditelja da je dijete zapostavljeno u vrtiću u jednome odgovoru (1,1 %); pretjerano uplitanje roditelja u posao odgojitelja u dva (2,3 %) odgovora. Sva tri navedena razloga pojavila su se u četiri (4,5 %) odgovora.

Iako u praksi nije česta situacija poremećene komunikacije između odgojitelja i roditelja, najčešće su manifestacije loše komunikacije: nerazumijevanje u 35 (39,8 %) odgovora; ljutit izraz lica, povišen glas u 5 (5,7 %) odgovora; nerazumijevanje i ljutit izraz lica te povišen glas u 3 (3,4 %) odgovora. Iz rezultata istraživanja razvidno je da je najčešće korišten grupni oblik rada u aktivnostima s djecom. U mlađim dobnim skupinama ≤ 40 i od 41 do 50 50 % ispitanica koristilo je grupni način rada, dok je u skupini starijih ≥ 51 , gotovo njih 2 puta više, koristilo druge tehnike ili njihove kombinacije. Od ukupnoga broja ($n = 88$) odgojiteljica: 36 (40,9 %) koristi grupni način rada, 10 (11,4 %) koristi individualni način rada, a 29 (33 %) i grupni i individualni način rada.

Što se tiče odnosa odgojiteljica – dijete, samo mali broj odgojiteljica nema (njih sedam) odličnu komunikaciju s djecom i to iz očekivanih razloga. Naime, u tri slučaja uzrok je hiperaktivnost, u dva slučaja bila je riječ o djetetu s posebnim potrebama, u jednome slučaju razmaženost, a u jednome slučaju zajedno i hiperaktivnost i razmaženost.

Većina odgojiteljica izjasnila se da ima korektnu komunikaciju s ravnateljstvom, samo mali broj (njih četiri) nema korektnu komunikaciju s ravnateljstvom. Nadalje, dvije odgajateljice smatraju da ravnatelj ne shvaća njihove potrebe, a jedna smatra kako je ravnatelj nedostupan.

4.2. Analiza ankete: odgojitelj – dijete

Da bi se istražila komunikacijska relacija odgojitelj – dijete, uporabljena je modificirana skala *Direction for Scoring the Teachers's sense of Efficacy Scale* autorice Megan Tschanen-Moran, uz njezino dopuštenje.

Skala je dizajnirana tako da se prema pitanju odgovor numerički boduje (od jedan do osam) uz prateću, deskriptivnu skalu (*ništa, vrlo malo, sasvim malo, nešto malo, veliki posao*), glede odnosa odgojitelj – dijete, njihovoj aktivnosti, nastojanjima, mogućnostima, sve kako bi se bolje osvijetlio taj

komunikacijski odnos. Prema rezultatima istraživanja na pitanje *Koliko možete učiniti da se približite djeci s teškoćama?* većina ispitanika, 2,5 (48 %) puta više odgojiteljica, odgovorila je da može učiniti dosta u odnosu na ostale skupine. Razlika je statistički potvrđena. Veliki utjecaj odgojitelja na odgovorno ponašanje djece iskazalo je gotovo 2,4 (71 %) puta više odgojiteljica u odnosu na ostale skupine. Razlika je statistički potvrđena. Kada je riječ o neprimjerno ponašanju djeteta u vrtiću, 55 (59,8 %) odgojitelja izjasnilo se da može učiniti mnogo, a jedna trećina nešto malo. Motivirati dijete koje pokazuje slab interes u vrtiću uspijevaju gotovo dvije trećine odgojiteljica, a u korekciji ponašanja djeteta nešto više od polovine odgojiteljica može mnogo pomoći, dok nešto manje od polovine može samo nešto malo.

Približno podjednak broj odgojiteljica izjasnio se da može mnogo i nešto malo učiniti glede osiguranja optimalna rada u vrtiću, a velika većina njih, 75 (81 %), ima strpljenja odgovoriti na svaki djetetov upit.

Više od dvije trećine odgojiteljica uspostavilo je dnevnu rutinu u radu, tako da se aktivnosti odvijaju glatko, a gotovo 2/3 može mnogo učiniti na vrjednovanju učenja i aktivnosti djeteta. Da ih dijete razumije u cijelosti, misli 55 (59,8 %) odgojiteljica, a trećina misli da ih razumije djelomično. Velika većina odgojiteljica, 75 (81,5 %), smatra da pobuđuje interes djeteta svojim pitanjima i u istome su postotku spremne pomoći u razvijanju kreativnosti djeteta. Najveći broj odgojiteljica, njih 81 (88 %), može mnogo učiniti da dijete slijedi pravila u vrtiću, gotovo dvije trećine, njih 66 (71,7 %), može znatno pomoći na prihvaćanju djeteta s teškoćama. Smiriti bučno dijete uspijevaju gotovo dvije trećine odgojiteljica, njih 58 (63 %), jednoj trećini to ne uspijeva, 31 (33,7 %), a uspostaviti red u vrtiću uspijeva više od dvije trećine odgojiteljica, njih 75 (81,5 %). Tek polovina odgojiteljica uspijeva individualizirano približiti nastavu djetetu, njih 51 (55,4 %), što ne uspijeva više od 1/3 odgojiteljica, 34 (37 %). Više od polovine odgojiteljica, njih 51 (55,4 %), primjenjuje razne metode samoprocjene, a polovina njih 50 (54,3 %) može primiriti nekoliko nemirne djece koja ometaju rad u vrtiću, što ne uspijeva dobrom dijelu njih, 39 (42,4 %).

Većina odgojiteljica, njih 68 (73,9 %), djeci koja nisu razumjela nastavu pružaju alternativna objašnjenja, približno njih 61 (60 %) uspijeva razviti komunikaciju s prkosnom djecom, što ne uspijeva gotovo trećini ostalih odgojiteljica.

Gotovo dvije trećine odgojiteljica, njih 62 (67,4 %), asistira roditeljima kao pripomoć u izgradnji djetetova odnosa u vrtiću, a gotovo trećina, njih 25 (27 %), ima rezerviran stav.

Alternativne strategije učenja prakticira manje od polovine odgojiteljica, njih 39 (42 %), a veći broj odgojiteljica, njih 41 (44,6 %), izjašnjava se kako može učiniti malo po tome pitanju.

Vrlo mali broj odgojiteljica, njih 23 (25 %), izjasnilo se da su osigurale programe za nadarenu djecu, a gotovo polovina učinila je nešto malo u tome smislu.

4.3. Analiza ankete: roditelj – dijete – odgojitelj

U skupini roditelja životne dobi od 21 do 30 godina za 4,7 puta više je zaposlenih od nezaposlenih. Što se tiče zaposlenosti, najveći broj roditelja zaposlen je, i to oboje njih – 135 (74,5 %), najviše iz dobne skupine od 31 do 40 godina, njih 109 (82 %). Samo je manji broj roditelja, njih 7 (4,4 %) samohran. Od ukupnoga broja anketiranih roditelja njih 150 (82 %) sami odgajaju djecu nakon boravka u vrtiću. Razvrstavanje roditelja prema životnoj dobi po tome pitanju nije se statistički značajno razlikovalo u odnosu na dobne skupine. Na pitanje o roditeljskoj pomoći od ukupnoga broja roditelja njih 102 (55 %) ima pomoć svojih roditelja u odgoju djece. Roditeljska pomoć izraženija je u mlađim dobnim skupinama roditelja (od 21 do 30 i od 31 do 40 godina), dva puta više roditelja djece u vrtiću ima pomoć svojih roditelja u odgoju djece, a u skupini roditelja vrtićke djece, u dobi od 41 do 51 godine ta je pomoć minimalna.

Od ukupnoga broja roditelja njih 135 (74 %) stanuje blizu vrtića. Razvrstavanje roditelja prema odgovoru na pitanje *Ovo nije statistički značajno* razlikovalo se u odnosu na dobne skupine.

Od ukupnoga broja roditelja, njih 67 (39 %), dovozi dijete automobilom u vrtić. Razvrstavanje roditelja prema odgovoru na ovo pitanje nije se statistički bitno razlikovala u odnosu na dobne skupine. Od ukupnoga broja roditelja, njih 82 (45 %), zadovoljno je svojim primanjima. Nezadovoljstvo primanjima najviše je izraženo u skupini roditelja životne dobi od 41 do 51 godine, odnosno pet puta ih je više u odnosu na zadovoljne. Od ukupnoga broja roditelja, njih 172 (93 %), smatra da su troškovi smještaja u vrtiću realni, malobrojni, njih 10 (5,8 %), smatraju da su nerealno visoki troškovi boravka u vrtiću. Većina roditelja, njih 172 (93 %), svakodnevno obavlja

odgojno-obrazovne aktivnosti s djetetom. Ipak, prilično velik broj anketiranih roditelja, njih 73 (41 %), nema dovoljno vremena za sve odgojno-obrazovne aktivnosti s djetetom, a razvrstavanje roditelja prema odgovoru na ovo pitanje nije se statistički bitno razlikovalo u odnosu na dobne skupine. Većina roditelja, njih 166 (89 %), provodi više od četiri sata dnevno s djecom. Od ukupnoga broja roditelja, njih 182 (97,3 %), sve probleme s djetetom rješava razgovorom.

Također, od ukupnoga broja roditelja, njih 116 (63 %), nikada tjelesno ne kažnjava dijete. Razvrstavanje roditelja prema dobnim skupinama nije se statistički razlikovalo po odgovoru na ovo pitanje. Od ukupnoga broja roditelja, njih 74 (40 %), odgovorilo je kako odgojitelj treba omogućiti posjete djetetu kada roditelj poželi. Od ukupnoga broja roditelja njih 172 (93 %) odgovorilo je da je odgojitelj dužan upoznati roditelje s dnevnim aktivnostima djeteta. Također, većina anketiranih roditelja, njih 181 (97 %), smatra da odgojitelj mora upoznati roditelje s onim što djetetu ne ide dobro. Najčešći razlog nemogućnosti komunikacije roditelja s odgojiteljem jest preokupiranost, što je odgovorilo 40 (21,5 %) roditelja.

Samo 18 (9,7 %) roditelja smatra da u skupini u kojoj je njihovo dijete nije dobro imati dijete s teškoćama u razvoju, razvrstavanje prema dobnim skupinama nije se razlikovalo. Svi anketirani roditelji, 187 (100 %), smatraju da odgojitelji trebaju upoznati roditelje s napretkom djeteta, a velika većina roditelja, njih 181 (97 %), misli da odgojitelji daju sve od sebe za korist njegova djeteta. Najveći broj anketiranih roditelja, njih 180 (96 %), smatra da ima dobre komunikacijske relacije s odgojiteljima, a samo njih 6 (3,2 %) smatra da je odgojitelj nedovoljno angažiran oko njegova djeteta. Loše komunikacijske relacije s odgojiteljem imaju četiri (2,2 %) roditelja.

- Samo jedna petina roditelja smatra da nije dobro da dijete s teškoćama u razvoju bude u skupini s njihovim djetetom.
- Mali broj roditelja, njih četvero (2,2 %), ima lošu komunikaciju s odgojiteljicom, a samo njih šestoro (3,2 %) smatra da je odgojiteljica nedovoljno angažirana oko djeteta.

Zaključak

Zbog činjenice da je u ustanovu *Radost* upisano tri puta više djece od normativa, logično je očekivati probleme u obrazovanju predškolske dobi koji se odnose na poremećaj radnoga procesa i komunikacijske odnose, prvenstveno zbog nepoštivanja DPS-a. Na temelju rezultata istraživanja u ustanovi *Radost* djelomično su potvrđene glavna hipoteza i dvije podhipoteze. Također, iz rezultata istraživanja razvidno je da je Ustanova *Radost* hipertrofirana ustanova za predškolski odgoj i obrazovanje koja svojim kapacitetima (1750 djece) više-struko premašuje normative Državnoga pedagoškog standarda. Financiranje Ustanove nedovoljno je, sudjelovanje roditelja u plaćanja boravka djece najniže je u Hrvatskoj. Rad u Ustanovi pod stalnim je pritiskom zbog povećana broja djece koja se natječu za prijem (690) i nedovoljna kapaciteta za prijem (390), kao i zbog porasta broja djece s posebnim potrebama. Životna dob zaposlenika (odgojiteljice) viša je od 50 godina, riječ je o staroj radnoj populaciji, sklonoj pobolijevanju, apsentizmu i invaliditetu. Sadašnja organizacijska struktura ne zadovoljava ni roditelje ni zaposlenike Ustanove zbog prebukiranosti, što je uzrok frustracija na objema stranama. Prema sadašnjemu stanju, da bi se zadovoljili standardi DPS-a, bilo bi nužno ustanovu *Radost* podijeliti na tri manje ustanove po 600 djece, uz prateće sadržaje (stručno osoblje, oprema, prostor). Iz analize anketnih listića koje su ispunile odgojiteljice razvidno je da je riječ o starijoj radnoj populaciji od kojih 2/3 smatra da je potplaćena za svoj posao. Većina odgojiteljica navodi dobru komunikaciju s djecom, roditeljima i kolegicama kao i s ravnateljstvom. Tek manji broj odgojiteljica navodi da su narušeni odnosi, a preopterećenost poslom glavni je razlog tomu. Najveći broj odgojiteljica koristi grupni oblik rada. Sindrom sagorijevanja izrazito je prisutan u odgojiteljica, tako da je polovina njih u rizičnoj skupini ili su kandidatkinje za taj sindrom. Kada je riječ o odnosu s djecom, prema Megan Tschanen-Moran razvidno je da najveći broj odgojiteljica savjesno i odgovorno obavlja svoj posao unatoč brojnim problemima. Više od dvije trećine odgojiteljica uspostavilo je dnevnu rutinu u poslu, uspijevaju naučiti dijete slijediti vrtićka pravila, motiviraju djecu, pružaju im alternativna objašnjenja, pomažu razviti kreativnost u djece, uspijevaju razviti komunikaciju s prkosnom djecom, imaju strpljenja za svaki upit djece, njeguju suradno-partnerski odnos s roditeljima. Približno polovina odgojiteljica uspijeva se približiti djeci s teškoćama, primiriti nekoliko nemirne djece koja

ometaju nastavu, organizirati individualnu nastavu te osigurati alternativnu nastavu. Tek je četvrtina odgojiteljica uspjela osigurati programe za nadarenu djecu. Iz analize ankete roditelj – dijete – odgojitelj razvidno je da je većina roditelja mlađe dobne skupine, oboje su zaposleni, samo je mali broj samohranih roditelja. Većina roditelja sama odgaja djecu nakon boravka u vrtiću, manji broj ima pomoć svojih roditelja. Većina stanuje u blizini vrtića, a nešto više od trećine dovozi automobilom dijete u vrtić. Većina roditelja zadovoljna je primanjima na poslu, najviše je nezadovoljnih roditelja iz dobne skupine od 41 do 51 godine, većina roditelja smatra da su troškovi smještaja realni te svakodnevno obavlja odgojno-obrazovne aktivnosti s djetetom, dnevno više od četiri sata. Većina roditelja nikada tjelesno ne kažnjava dijete, probleme najčešće rješavaju razgovorom. Također većina smatra da im odgojiteljica treba omogućiti posjet djetetu kada god žele, treba upoznati roditelje s djetetovim aktivnostima, upozoriti ih ako mu nešto ne ide dobro. Svi su roditelji suglasni da odgojiteljica treba upoznati roditelje s napretkom djeteta, ali i to da odgojiteljica čini sve za korist njihova djeteta te da je komunikacija s odgojiteljicom dobra. Četvrtina anketiranih roditelja nije u mogućnosti redovito komunicirati s odgojiteljicama zbog preopterećenosti na poslu. Samo jedna petina roditelja smatra da nije dobro da dijete s teškoćama u razvoju bude u skupini s njihovim djetetom. Mali broj roditelja, njih četvero (2,2 %), ima lošu komunikaciju s odgojiteljicom, a samo njih šest (3,2 %) smatra da je odgojiteljica nedovoljno angažirana oko djeteta. Zaključno, može se reći da, unatoč brojnim problemima (kadrovi, oprema, prostor, financije...), predškolska ustanova suboptimalno funkcionira u smislu procesa rada i komunikacijskih odnosa, ali da svaki daljnji poremećaj (nepoštivanje i ukidanje DPS-a) može dovesti do sloma s nesagledivim posljedicama.

WORK ORGANIZATION AND COMMUNICATION RELATIONS IN A PRESCHOOL INSTITUTION

Abstract

In the institution of preschool education „Radost“ in Split a research has been conducted on the specifics of work organisation and communication relations. Regarding communication relationships, most educators pointed out good communication with children, parents, and colleagues as well as with the management, whereas a smaller number of educators indicated the damaged relationship, because of work overload. As regards the relations with children, (according to Megan Tschannen-Moran's scale), the majority of educators conscientiously and responsibly carry out their work despite many problems. More than two-thirds of the educators have established a daily routine at work, manage to teach children to follow kindergarten rules, motivate them, provide alternative explanations, help develop creativity in children, manage to develop communication with defiant children, and they have patience for every request of children, nurture collaborative partner relationship with parents. Approximately half of the educators manage to get closer to children with disabilities, they appease several restless children who interfere with classes, organize individual classes, provide alternative classes, and only a quarter of educators manage to provide programs for gifted children. The analysis of the parent-child-educator survey showed that the parents of the younger age group, where both are employed, are in majority. There is only a small number of single parents. Regarding the parent-child-educator relationship, most parents raise their children after attending kindergarten without the help of their parents, a smaller number uses their help, most live near kindergartens, and slightly more than a third drive their children to kindergarten by car. Most parents are satisfied with their income at work, most dissatisfied parents are in the age group of 41-51. Most parents believe that the cost of accommodation is realistic, most parents perform educational activities with their child every day, for more than 4 hours a day. Most parents never physically punish the child, they usually solve problems by talking. Most parents believe that the educator should allow the parents to visit the child whenever they want, acquaint the parents with the child's activities, and warn them if something is not going well. All parents agree that the educator should inform the parents about the child's progress, and also believe that the educator should do everything for the benefit of their child, as well as that communication with the educator is good. A quarter of the surveyed parents are not able to communicate regularly with educators due to work overload. Only one-fifth of parents thinks that it is not good for a child with disabilities to be in a group with their child. Only a small number of parents, 4 (2.2%), have poor communication with the educator, and only 6 (3.2%) believe that the educator is insufficiently engaged around the child. Analyzing the set hypotheses and research results, it can be concluded that, despite many problems (staff, equipment, space, finances ...) preschool is suboptimal in terms of work process and communication relations, but, in the future, any further violation of DPS

standards (abolition and change in the DPS) could lead to adverse consequences for the functioning of the institution.

Keywords: *communication; kindergarten; work organization.*

