

# Osobitosti verbalne i neverbalne komunikacije odgajanja u vrtiću

---

Grgić, Zrinka

Undergraduate thesis / Završni rad

2021

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:147:872063>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-20**

*Repository / Repozitorij:*

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



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

**ZRINKA GRGIĆ**

**ZAVRŠNI RAD**

**OSOBITOSTI VERBALNE I NEVERBALNE  
KOMUNIKACIJE ODGAJANIKA U VRTIĆU**

**Čakovec, rujan 2021.**

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

**ZAVRŠNI RAD**

**IME I PREZIME PRISTUPNIKA: Zrinka Grgić**

**TEMA ZAVRŠNOG RADA: Osobitosti verbalne i neverbalne komunikacije odgajanika  
u vrtiću**

**MENTOR: dr.sc Jasmina Dvorski, doc.**

**Čakovec, rujan 2021.**

# SADRŽAJ

## SAŽETAK

## SUMMARY

<b>1. UVOD</b> .....	1
<b>2. KOMUNIKACIJA</b> .....	2
2.1. <i>Verbalna komunikacija</i> .....	4
2.2. <i>Neverbalna komunikacija</i> .....	5
<b>3. MEĐUSOBNA KOMUNIKACIJA ODGAJANIKA U VRTIĆU</b> .....	6
3.1. <i>Komunikacija odgajanika kroz igru</i> .....	10
3.2. <i>Spolna razlika u komunikaciji</i> .....	11
3.3. <i>Agresivna komunikacija odgajanika</i> .....	12
<b>4. KOMUNIKACIJA IZMEĐU ODGOJITELJA I ODGAJANIKA</b> .....	13
<b>5. KOMUNIKACIJA ODGAJANIKA S POTEŠKOĆAMA U RAZVOJU</b> .....	16
<b>6. ZAKLJUČAK</b> .....	19
<b>LITERATURA</b> .....	21
<b>Izjava o izvornosti završnog rada</b> .....	22

## SAŽETAK

Verbalna i neverbalna komunikacija veoma su važne pri prvom kontaktu i ostvarivanju interakcije s drugom osobom.

U ovom radu općenito se definira pojam komunikacije i komunikologije. Odgajnici prilikom uspostave svakodnevnog kontakta u prostorijama vrtića koriste dva najosnovnija načina, odnosno verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Verbalna komunikacija predstavlja prijenos smislene poruke pisanim ili usmenim putem, dok se neverbalna komunikacija odnosi na sva ostala komunikacijska sredstva preko kojih pošiljalatelj definira i daje jasnoću poslanoj poruci koju upućuje odabranom primatelju. Uzimajući u obzir različite faktore koji utječu na interakciju, navode se različite osobitosti komunikacije odgajnika. Detaljno se obrađuje međusobna komunikacija odgajnika u vrtiću, komunikacija kroz igru, kao i pojava agresivne komunikacije unutar skupine. Izdvojenom spolnom razlikom u komunikaciji dobiven je uvid u emotivan i prisniji način kod djevojčica, odnosno dokazivanje statusa i moći kod dječaka. Uspostava zdrave komunikacije između odgojitelja i odgajnika navodi se kao temelj za izgradnju kvalitetnih odnosa. Također, navode se i specifični načini komunikacije odgajnika s poteškoćama u razvoju.

Utvrđeno je da je neverbalna komunikacija odgajnika puno izraženija nego verbalna, te da je ostvarivanje kvalitetne veze između odgojitelja i odgajnika nužna za daljnji djetetov razvoj i razvoj zdrave komunikacije među odgajnicima unutar skupine u vrtiću. Promatramo li svakog odgajnika kao individualnu osobu, uzimajući u obzir trenutnu dob i razvojne faze, dopuštamo djetetu da odabire i uči različite stilove komunikacije. Putem verbalne komunikacije vježbamo govor i jezik, a putem neverbalne prenosimo emocije, stavove i želje. Navedeno ima veliku ulogu pri usvajanju i usavršavanju novih znanja i vještina u cjelokupnom odgojno obrazovnom procesu.

Ključne riječi: *komunikacija, verbalna, neverbalna, odgajnik*

## **SUMMARY**

Verbal and non-verbal communication are very important for creating first contact and interaction with another person.

This paper gives us general definition for the concept of communication and communicology. When establishing daily contact in the kindergarten premises, children mostly use two of the most basic ways of communication, verbal and non-verbal communication. Through verbal communication people can transmit meaningful message just by using their language and written word, while non-verbal communication refers to all other types of communication through which the sender defines and gives the meaning to the message sent to the recipient. Taking into account the different factors that affect the interaction, this paper points out the different peculiarities in the childrens' communication. The interpersonal communication of children in the kindergarten, communication through play, as well as the occurrence of aggressive communication within the group are discussed in this paper. The chapter with gender differences provides insight into the emotional and intimate way of communication in girls world and status claiming and power showing in the world of boys. Establishing healthy communication between kindergarten teacher and children is by all means a foundation for building a quality relationship. Also, specific ways of communication of children with developmental difficulties are stated in this paper.

It was found that non-verbal communication of children is much more pronounced than verbal, and that achieving a quality connection between kindergarten teachers and children is necessary for further development of the child and the development of healthy communication among children within the group in kindergarten. If we look at each child as an individual, taking into account the current age and developmental stages, we then allow the child to choose and learn different styles of communication. Through verbal communication we practice speech and language, and through nonverbal we express emotions, attitudes and desires. This plays a major role in the adoption and improvement of new knowledge and skills in the entire kindergarten educational process.

Key words: communication, verbal, nonverbal, children

## 1.UVOD

Čovjek započinje komunicirati već u najranijim fazama vlastitog života, točnije u prenatalnom razdoblju. Komunikacija se ne uči. Čovjek se rađa kao socijalno biće i u stalnoj je svjesnoj ili nesvjesnoj potrazi za uspostavom kontakta.

Naime, već u majčinoj utrobi, dijete reagira na vanjske zvučne podražaje pokretom. Taj pokret predstavlja prvi neverbalni oblik komunikacije putem kojeg šalje poruku vanjskom svijetu. Kasnije, dijete vokalizacijom kroz plač izražava osjećaj nelagode ili gladi i šalje poruku majci o trenutnom stanju u kojem se nalazi. Dodir prilikom hranjenja i intimnih trenutaka, pogled i mimika lica u početnim fazama interakcije glavna su sredstva preko kojih dijete uspostavlja kontakt sa svojom majkom i ostatkom obitelji ( Šego, 2009.). Odrastajući u društvu koje potiče komuniciranje i to na više razina, komunikacija je jednostavno neizbježna. Interpersonalna komunikacija odvija se putem dva načina komuniciranja, verbalni i neverbalni. Neverbalni nadopunjuje verbalni, te se upotrebom oba šalje poruka s razumijevanjem.

Odgajanci će se u prvim godinama života više oslanjati na neverbalnu komunikaciju i na sekvence kojima je ona određena kao što su dodir, pokret, mimika, geste i držanje tijela. Tijekom razvojnih faza, pri kojima će svako dijete usvojiti određene jezične i govorne vještine, verbalna komunikacija će sve više i više dolaziti do izražaja. U odgojno obrazovnom procesu od iznimne je važnosti poticati razvoj i usavršavanje komunikacijskih vještina, jer time svakom djetetu pomažemo da se prilagodi i shvati okolinu u kojoj odrasta. Slušajući druge odgajanci razvijaju empatiju, poštuju tuđe stavove, ali isto tako i uče iznositi svoja razmišljanja i želje. U međusobnoj interakciji s drugim odgajanicima u vrtiću djeca stvaraju međuljudske odnose, dok u komunikaciji s odgojiteljem dobivaju važna životna saznanja. Slijedeći odgojitelja kao primjer u usvajanju komunikacijskih vještina, odgajanci postaju kompetentna djeca sa stečenim komunikacijskim znanjima upotrebljivim za daljnji život.

Cilj završnog rada je definirati neke od osobitosti verbalne i neverbalne komunikacije odgajanika u vrtiću, te istaknuti važnost komuniciranja u predškolskom razdoblju. Nadalje, istražuje se na koje sve načine se komunikacija odvija s obzirom na pošiljatelja i primatelja poruke. Tip međusobne komunikacije odgajanika u vrtiću i njihove osobitosti razlikuju se od na primjer interpersonalne komunikacije između odgojitelja i odgajanika. Također, radom se želi prikazati i koja je razlika u načinu komuniciranja između djevojčica i dječaka, te da li

razlika zaista i postoji. Zadnje poglavlje bazira se na komunikaciji odgajanika s poteškoćama u razvoju u odgojno obrazovnom procesu, te se izlažu neki od načina na koje možemo uspostaviti kontakt i unaprijediti isto kroz različite komunikacijske metode.

## 2. KOMUNIKACIJA

Komunikacija predstavlja proces razmjene informacija prema samome sebi ili bilo kojem drugom entitetu. U većini slučajeva, proces razmjene odvija se preko jezika ili prethodno dogovorenog sustava znakova. Čovjek je sam po sebi društveno biće i u konstantnoj je potrazi za ostvarivanjem interakcije i ljudskog kontakta. Upravo se zbog interakcije ljudi i razvijanja komunikacijskih vještina u društvu razvija komunikologija. Komunikologija je znanost koja se bavi zakonitostima ljudske komunikacije i primjenama kroz različita područja života. (Leinert Novosel, 2012.). Kao interdiscipliniranoj znanstvenoj cjelini, cilj joj je pojasniti moguće razloge zbog čega ljudi komuniciraju, kao i sve mehanizme i efekte ljudske komunikacije. (Čerepinko, 2011.)

Pojam komunikacije moguće je definirati na nekoliko načina. Proces predstavlja nit koja utječe na sam opstanak i određenje socijalne organizacije, kao i njezinih struktura. (De Sola, 1973., prema Bašić, Koller-Trbović, Žižak, 2005.). Za neke autore ona pak predstavlja utjecaj i informiranje čovjeka o nama samima, odnosno našim društvenim, emocionalnim i intelektualnim osobinama. (Reardon, 1998. prema Leinert Novosel 2012.). Leinert Novosel izdvaja dva načina na koje možemo definirati komunikaciju i to prvu definiciju koja označava prijenos poruke, dok druga označava utjecaj na samoga sebe ili sugovornika u interpersonalnoj komunikaciji pri kojoj je bitan sadržaj, ali isto tako i učinak u svrhu postizanja životnih ciljeva (Leinert Novosel, 2012.).

Poveznica unutar svih navedenih pojašnjenja i definicija glavnog pojma je ljudska potreba za komunikacijom kakva god ona bila. U tu svrhu, poželjno je osvrnuti se i na Watzlawickova pravila komunikacije. Prema Paulu Watzlawicku postoji pet aksioma komunikacijskih procesa preko kojih u interpersonalnoj komunikaciji svaki sugovornik prima određenu poruku (Brajša 1981., prema Bašić, Koller-Trbović, Žižak, 2005.):

1. nije moguće ne komunicirati
2. svaka komunikacija sastavljena je od odnosnog i sadržajnog aspekta



3. narav odnosa uvjetovana je interpunkcijom komunikacijskog tijeka
4. komunikacija se dijeli na verbalnu i neverbalnu
5. tijek komunikacije može biti komplementaran ili simetričan.

Prvo pravilo odnosi se na pojam nekomuniciranja, to jest Watzlawick predstavlja nekomuniciranje samo kao pokušaj, što također predstavlja poseban vid komunikacije. „Htjeli to ili ne, uvijek ćemo komunicirati na ovaj ili onaj način. Čovjek je, rekli smo ranije, naprosto *komunikacijsko biće*.“ (Leinert Novosel, 2012.).

Drugo pravilo pojašnjava da se svaka poruka sastoji od dva tipa informacija i to od jedne koja govori o karakteristikama objekta i druge koja prenosi određen sadržaj preko poruke. Svaka poruka sastoji se od odnosnog i sadržajnog dijela (Bašić, Koller-Trbović, Žižak 2005.). Sadržaj poruke bitan je onog trenutka kada se kroz komunikaciju koristi način koji je prihvaćen unutar sustava. Ukoliko dođe do promjene u načinu na koji određeni pojedinac komunicira i isti navedeni postane neprihvatljiv, sam sadržaj koji prenosimo preko poruke više nema toliku važnost, te tada način na koji prenosimo informaciju postaje poruka (Čerepinko, 2011.).

Unutar trećeg pravila, pri čemu je interpunkcija određena kao polazišna točka u komunikaciji, navodi se sljedeće: „Watzlawick interpunkcijski konflikt definira kao zajedničko suprotno mišljenje partnera o tome što je uzrok, a što posljedica konflikta.“ (Brajša 1981., prema Bašić, Koller-Trbović, Žižak, 2005.).

Četvrto pravilo dva su osnovna tipa komunikacije preko kojih ljudi uspostavljaju kontakt, te ih koriste u svakodnevnom životu, odnosno verbalna i neverbalna komunikacija. Prilikom korištenja verbalne komunikacije pri razmjeni informacija sugovornici se služe simbolima ili znakovima koje svatko može razumjeti, dok se kod neverbalne komunikacije koriste simboli ili znakovi koji omogućavaju samo približno značenje poruke. (Bašić, Hudina, Koller-Trbović, Žižak, 1994., Bratanić, 1991., Watzlawick, Beavin-Bavelas, Jackson, 1967., prema Sorta Bilajac, Sorta, 2013.) U procesu komunikacije potrebno je uskladiti oba tipa kako ne bi došlo do krivog slanja i primanja poruke kome je ista namijenjena.

Zadnje, peto pravilo, govori o samom tijeku komunikacije: „Watzlawick govori i o simetričnosti i komplementarnosti međuljudskih odnosa, kao o nužnosti za ostvarenje ciljeva koji se kroz određene odnose žele postići. U simetričnim odnosima postoji težnja ka sličnosti, dok se različitost izbjegava. U komplementarnim odnosima, različitosti se nadopunjuju.

Simetričnost i komplementarnost u zdravim međuljudskim odnosima se fleksibilno izmjenjuju, a ako dođe do isključivosti u bilo kojem smjeru dolazi do uništavanja spontanosti i kreativnosti.“ (Bašić, Koller-Trbović, Žižak, 2005.).

Kroz četvrti Watzlawickov aksiom komunikacije jasno je vidljivo da verbalna i neverbalna komunikacija daju najbolji rezultat ukoliko se koriste usklađeno i na pravilan način, kako bi u konačnici određenom entitetu mogli prenijeti što kvalitetniju informaciju. Međutim, iako se pri definiranju komunikacije uglavnom spominju dva osnovna tipa preko kojih možemo dobiti informaciju ili obratiti pažnju na gestu i ton glasa kojim je nešto izrečeno, ne smije se izostaviti ni stavka koja ih međusobno povezuje, a to je ono što možemo iščitati „između redaka“ preko osjećaja, sukoba, različitih stavova i mišljenja (Juul, 1995). Sve navedeno obuhvaća pojam interakcije i interpersonalne komunikacije.

### *2.1. Verbalna komunikacija*

Verbalna komunikacija alat je koji predstavlja jedan od dva osnovna načina pomoću kojih se na svakodnevnoj razini odvija komunikacija. „Govor je najkompleksniji i najkarakterističniji oblik ljudske komunikacije, pa stoga ne čudi što se upravo govor vrlo često javlja kao sinonim za cjelokupni komunikacijski proces.“ (Bašić, Koller-Trbović, Žižak 2005.). Verbalnim komuniciranjem prenosimo određenu smislenu poruku bilo da je ista ostvarena izgovorenim riječima ili putem pisanog oblika. Navedeni način više je izražen kod odraslih ljudi, naravno, ako uzmemo u obzir činjenicu da djeca u predškolskom razdoblju tek započinju usvajati jezik i razvijaju sposobnost govora, no on svakako nije zanemariv ni u dječjem komunikacijskom procesu.

Kod djece možemo izdvojiti dva načina verbalnog izražavanja: egocentrični govor i socijalne rutine (Argyle 1986., prema Bašić, Koller-Trbović, Žižak 2005.). Značajke egocentričnog govora upravo su povezane s predškolskim periodom. Navedeni samokomunikacijski oblik dolazi u funkciji usmjerivača ponašanja. Egocentrični govor karakterizira usmjerenost na samoga sebe. Drugi izdvojeni način verbalnog izražavanja su socijalne rutine. Pod tim pojmom obuhvaćeni su kulturni standardi kao što su isprika, zahvala, molba, pozdrav i slično (Bašić, Koller-Trbović, Žižak 2005.). Osim dva istaknuta, postoje je i četiri temeljna oblika verbalnog izraza: pitanja, informacije, zapovijedi i instrukcije. Pitanja se koriste kako bi preko istih došli do informacija. Pitanja mogu biti otvorenog ili zatvorenog tipa ili personalna i

nepersonalna. Preko zapovijedi i instrukcija možemo imati utjecaj na druge ljude i to većoj ili manjoj mjeri. (Argyle, 1986. prema Bašić, Žižak 1992.)

Putem verbalnog izraza ne možemo u potpunosti prenijeti poruku, to jest bez onog neverbalnog, primatelj poruke ne dobiva u potpunosti točnu informaciju koju pošiljatelj ima namjeru uputiti svom sugovorniku. Slobodno možemo reći da je verbalna komunikacija nepotpuna bez neverbalne koja sa sobom donosi značenje, emociju, stav i namjeru pošiljatelja. Verbalni način prenijeti će sadržaj, ali neverbalni je taj koji će taj sadržaj protumačiti i dati mu novu dimenziju.

## *2.2. Neverbalna komunikacija*

„Ni jedan jezik nije tako jasan kao jezik tijela, kad ga jednom naučimo čitati.“ (Lowen, prema Rijavec Miljković, 2002.)

Bez neverbalne komunikacije ne bi postojala ni verbalna komunikacija. Naime, kroz povijest i razvitak čovječanstva, jezik i verbalno izražavanje nastalo je puno kasnije, a ljudi su upravo neverbalne znakove koristili kao jedino sredstvo za uspostavu kontakta (Rijavec, Miljković 2002.) Neverbalna komunikacija po definiciji Rijavec i Miljković predstavlja svaku poruku koja nije izražena riječima i putem govora, već svim drugim sredstvima. Ono što definira neverbalnu komunikaciju su osam sekvenci koje su uobičajene za ovakav tip izražavanja: izraz lica, pogled, gesta i ostali tjelesni pokreti, položaj tijela, odjeća i izgled, dodir, distanca u prostoru, te na kraju neverbalni aspekti govora (Argyle, 1986., prema Bašić, Koller-Trbović, Žižak, 2005.) Navedeni pojmovi imaju veliki utjecaj pri interpersonalnoj komunikaciji. Oni daju novo značenje poruci koju šaljemo, uvid u osjećaje i stavove pošiljatelja poruke, a upravo preko istaknutih sekvenci na isti način i sam primatelj može poslati povratnu informaciju svom sugovorniku. Neverbalna komunikacija sa sobom nosi određenu jačinu. Velika je uloga neverbalnog ponašanja u cjelokupnom komunikacijskom procesu. Činjenica koja izdvaja neverbalnu komunikaciju od verbalne je ta da neverbalne poruke dominiraju i prikladne su za izražavanje mišljenja, stavova i emocija. Ovaj tip komunikacije možemo proučavati i preko autora Osgood, Sebeok i Holl koji su napravili temeljnu podjelu neverbalnog načina komuniciranja na tri stavke: kinetički, proksemični i paralingvistički. U definiciju kinetičkih načina spadaju mimika, geste, dodir, položaj tijela, pogled i kontakt očima. U proksemične znakove ubrajamo način odijevanja i osobni izgled,

dok treći paralingvistički način definira glasnoća, visina, ton glasa, tempo i ritam kojima prenosimo neku informaciju (Bašić, Koller- Trbović, Žižak 2005.)

Pri neverbalnom komuniciranju govor tijela je stavka preko koje se dosta sadržaja može iščitati. Naš stav i položaj tijela, geste i mimika ne mogu se odglumiti, to jest mogu, ali samo do određenog dijela, jer većina radnji koje čovjek izvodi prilikom neverbalnog izražavanja nisu u potpunosti svjesne. Javlja se izostanak podudarnosti naših glavnih kretnji s riječima koje su izgovorene. To znači da bi čovjek čak i mogao odglumiti određenu neverbalnu poruku, no popratne radnje za koje pošiljalatelj poruke i nije svjestan mogu odati stvarno stanje (Pease, 2008.). U nekim slučajevima jedini način za ostvarivanje interakcije između dvoje ili više entiteta upravo je neverbalni način čime se i potvrđuje važnost i jačina iste. Pri radu s djecom to se i itetako može iščitati. Ponekad je zbog nedostatka govornih vještina ili rada s čitavom skupinom odjednom jedino moguće uspostaviti komunikaciju ukoliko koristimo neverbalne znakove ( Neill, 1991.). Neverbalni znak koristi se u svrhu slanja ispravne poruke, jer isključivo putem govora nije moguće u potpunosti prenijeti zamišljeno.

### **3. MEĐUSOBNA KOMUNIKACIJA ODGAJANIKA U VRTIĆU**

„Svrha je djetetove komunikacije privući pozornost, iskazivati osjećaje, uspostaviti društvene kontakte, zadovoljiti različite potrebe.“ (Šego, 2009.)

Dijete je prosocijalno biće. Ono ne postaje socijalnim bićem zbog socijalizacije tokom svog djetinjstva, već je time određeno od rođenja, a sva socijalna bića međusobno su povezana komunikacijom (Ljubešić, Capanec, 2012.). Kada krenu u vrtić i postanu dio predškolskog odgojno-obrazovnog procesa, djeca se susreću s novim poglavljem u svojim životima. Odjednom više nisu jedinka, već dio skupine koju čine i druga djeca različita po svojim razvojnim sposobnostima. Pošto ni jedno dijete nije isto i svako se razvija svojim tempom, potrebno je u tom smislu uvažiti i njihove komunikacijske sposobnosti. Iako možda dolaze kao zasebne jedinice, unutar skupine stvara im se mogućnost za međusobno napredovanje i usvajanje različitih vještina ugledajući se jedni na druge. To se odnosi i na razvoj interpersonalne komunikacije unutar skupine, odnosno na međusobnu verbalnu i neverbalnu komunikaciju odgajnika. Neka će se djeca više oslanjati na neverbalnu komunikaciju, svoje geste, mimiku, pokret i dodir kako bi poslali poruku drugom djetetu, dok

će se drugi možda osloniti i na onaj verbalni dio i jasno izreći informaciju koju trenutno žele podijeliti sa svojim sugovornikom.

Pri verbalnom načinu izražavanja govor je jedna od stavki koja bitno utječe na međusobno razumijevanje odgajanika u njihovoj socijalnoj interakciji. Govor predstavlja psihičku aktivnost koja čovjeku preko znakova i simbola omogućava verbalizirati svoje mišljenje, osjećaje i znanja (Starc, Čudina Obradović, Pleša, Profaca, Letica, 2004.). Ne govore sva djeca jednako, po govoru se i najviše razlikuju, a na to utječe i brzina kojom se on razvija. U dobi od dvije do tri godine, većinski dio djece uspijeva sastaviti jednostavne rečenice od nekoliko riječi, dok s druge strane, djeca u dobi od šest do sedam godina već raspolažu dovoljnim znanjem jezika i koriste govor slično kao i odrasli (Montgomery, 2020.). U tom pogledu moramo razlikovati i međusobni verbalni način komunikacije među odgajanicima. Zasižno će verbalnom komunikacijom bolje ovladati djeca iz starijih dobnih skupina, nego ona iz mlađih. Čak i prilikom međusobne komunikacije unutar iste dobne skupine postoje velike razlike pri samom razvoju govora, no to treba poštovati i dopustiti odgajanicima da sami pronađu komunikacijski kanal koji će im odgovarati. Pri razvoju govora, djeca u ranoj dobi proizvode intonacijske obrasce koji su karakteristični za odrasle. Navedena sposobnost očita je u međusobnoj komunikaciji odgajanika u vrtiću u svrhu razlikovanja osoba koje trenutno glume u određenoj aktivnosti ili igri (Neill, 1991.). Kako bi se mogla ostvariti zdrava komunikacija potrebno je djeci ukazati na važnost slušanja i osluškivanja. Osluškujući druge šalju poruku da žele razumijeti svog sugovornika, razvijaju empatiju i osjećaj poštovanja.

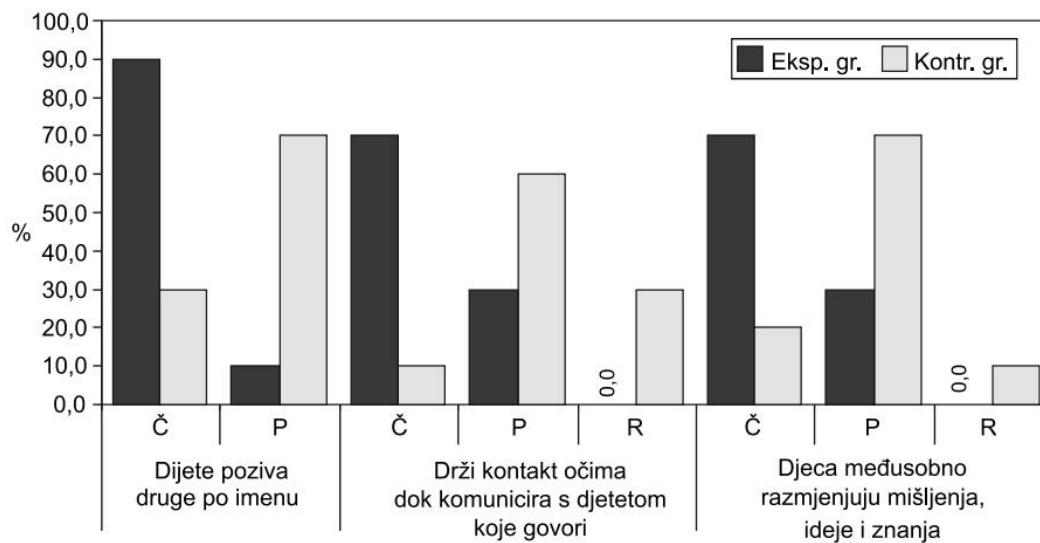
Neverbalna komunikacija zastupljenija je forma komunikacije u predškolskom periodu. U samim počecima predškolskog obrazovanja, većinski dio odgajanika još uvijek nema dovoljno razvijene jezično-govorne vještine, pa se pri svakodnevnoj upostavi kontakta s drugom djecom oslanjaju na sva druga sredstva preko kojih mogu ostvariti željeni cilj. Oko druge godine života djeca koriste kontakt pogledom pri čemu s velikom pažnjom promatraju svog sugovornika što se pripisuje razvojnom stupnju djeteta (Neil, 1991.). Autor dalje navodi kako djeca najprije raspolažu malim prirođenim rasponom neverbalnih znakova koji nisu određeni kulturom, okolinom ili ekonomskom situacijom u kojoj dijete odrasta. Tako će smiješkom vrlo lako drugom odgajaniku prenijeti poruku odobravanja ili zadovoljstva, dok će nabiranjem obrva skrenuti pozornost na neko treće djelovanje u procesu interakcije. Međutim, iako su neki osnovni oblici neverbalne komunikacije urođeni, djeca razvijaju sposobnost usvajanja i oponašanja mimike lica oko pete godine života. Razumijevanje tipova signala kao što je na primjer gesta, razvija se sporije na što bitno utječe opća kognitivna sposobnost.

(Neill, 1991.) Što djeca više sazrijevaju s njima raste i sposobnost tumačenja neverbalne komunikacije.

Dječje neverbalne znakove puno je lakše pročitati od znakova koje odašilju odrasle osobe. Razlog je tome što djeca imaju više mišićnog tkiva na licu od odraslih, te samim time daju sugovorniku mogućnost lakšeg tumačenja poruke. Zatim, brzina koju dijete koristi u neverbalnom komuniciranju također ima značajnu ulogu. Primjerice, dijete od otprilike pet godina u trenutku izgovorene laži automatski postavlja jednu ili obje ruke preko usta (Pease, 2008.). Istaknutim odgajanicima mogu „pročitati“ druge unutar skupine, te pomoću istog zaprimiti informaciju.

Prema istraživanju o interpersonalnoj komunikaciji u programima ranog djetinjstva usmjerenim na dijete vidljivo je da na uspješnost i način komunikacije između odgajanika utječe i faktor programa (Kulinxha, 2010.). Naime, postavljeni cilj istraživanja bio je utvrditi da li postoje razlike u komunikaciji između djece s obzirom na program koji se provodi u odgojno obrazovnom procesu. Prva skupina djece pripadala je eksperimentalnoj skupini u kojoj se provodio program usmjeren na dijete, dok je druga skupina pripadala kontrolnoj pri kojoj se primjenjuje tradicionalni način odgoja. Unutar programa usmjerenog na dijete karakteristike koje se ističu kao temelj ovakog odgoja su razvijanje interpersonalne komunikacije između odgajanika, razvoj slobodnog izražavanja pri komunikaciji, obogaćivanje interpersonalne komunikacije, te na samom kraju razvoj efikasnijih vještina u komunikaciji. Rezultati istraživanja temeljeni su na detaljnoj opservaciji djece prilikom svakodnevnog provođenja programa u predškolskim ustanovama. Ono što se pokazalo je da se u eksperimentalnoj skupini odvijala kvalitetnija međusobna komunikacija od one u kontrolnoj, to jest skupini u kojoj se provodi tradicionalan način odgoja. Zatim, u eksperimentalnoj skupini u većini slučajeva, čak 90 posto, djeca se međusobno obraćaju drugima koristeći imena sugovornika. Dokazano je da isto proizlazi iz svakodnevnog prakse jutarnjeg predstavljanja i imenovanja odgajanika s lijeve i desne strane s obzirom na položaj na kojem se nalazi ispitano dijete. Djeca u eksperimentalnoj skupini duže održavaju kontakt pogledom nego djeca unutar tradicionalnog odgoja. Za razliku od kontrolne skupine, gdje se nije poticala spontana igra u skladu s dječjim interesima, kao ni razmjena mišljenja i ideja, kod eksperimentalne skupine vidljiva je prirodija igra, te samim time i bolja komunikacija. Ono što jest bilo slično unutar i jedne i druge skupine je činjenica da djeca ne slušaju pažljivo djecu s kojom komuniciraju niti su pažljiva prilikom iznošenja nekih ideja, no to se pripisuje ograničenim sposobnostima u održavanju pozornosti. Sazrijevanjem se navedeno poboljšava i

pažnja je sve usmjerenija prema drugom odgajaniku. Preko dobivenih rezultata zaključeno je da se programom koji je usmjeren na dijete ostvaruje bolja verbalna i neverbalna komunikacija, te se istim podiže kvaliteta međusobne komunikacije odgajanika u vrtiću (Kulinxha, 2010.).



Slika 1. Grafički prikaz promatranja međusobne komunikacije odgajanika- korištenje imena, kontakt očima, razmjena mišljenja i ideja (Kulinxha, 2010.)

Kao što je već prethodno navedeno, potrebno je uzeti različite faktore koji mogu utjecati na općeniti razvoj međusobne komunikacije odgajanika u vrtiću. Njihov vlastiti razvojni stupanj, želja za ostvarivanjem komunikacije, poticaji usmjereni na verbalno i neverbalno izražavanje, odnos s ostatkom djece unutar skupine, faktor okoline i prethodno usvojeni obrasci ponašanja i upostave kontakta. Sve su to čimbenici koji kreiraju u kreiranju atmosferu i stvaranje prilika za razvoj međusobne verbalne i neverbalne komunikacije odgajanika u vrtiću.

### *3.1. Komunikacija odgajanika kroz igru*

U predškolskom odgoju i obrazovanju učenje, spoznaja i usvajanje vještina odvija se kroz igru. Naime, igra je aktivnost kroz koju podupiremo cjelovit razvoj djeteta i ujedinjujemo različita područja učenja (Šagud, 2015.). Kognitivni razvoj, razvoj motorike i socijalne vještine pojedinac unutar skupine najviše može unaprijediti kroz igru i interakciju s drugim odgajanicima. Tijekom igre, odgajnik usavršava svoj govor, jezik, nastup, uspotavlja kontakt, gradi samopouzdanje, što na kraju ima veliki utjecaj na vlastiti verbalni i neverbalni razvoj komunikacije. „Igra je u suštini komunikacija, socijalna interakcija. Čak i onda kad se odvija u usamljениčkoj formi, ona je, kako kaže Sutton-Smith produžena komunikacija.“ (Duran, 1995.). Odgajnik svoje interese pokazuje tijekom igre. Ovisno o stupnju razvoja u kojem se odgajnik trenutno nalazi i sposobnosti razumijevanja povratnih poruka, javlja se mogućnost razvoja verbalne i neverbalne komunikacije. Ukoliko odgajnik pokazuje veći interes za interakciju s drugim odgajnicima, tada će isti imati i veću mogućnost razvoja komunikacijskih vještina. To ne znači da se komunikacija ne može odvijati u izoliranim situacijama, ali prilika za navedeno je puno manje nego u interakciji s drugom djecom (Ljubešić, Cepanec 2012.).

Dječja komunikacija odvija se kroz različite tipove igara. Prilikom simboličke igre odgajnici će koristiti i verbalnu i neverbalnu komunikaciju kako bi uspostavili kontakt, prikazali određenu radnju, situaciju i ulogu u kojoj se trenutno nalaze. Takva komunikacija nije planirana i unaprijed naučena, već spontana i daje djeci mogućnost da razvijaju komunikacijske vještine. Kroz jezične igre odgajnici razvijaju ne samo svoj jezik i komunikacijske vještine, nego i razvoj slušne pažnje kao bitne stavke u interpersonalnoj komunikaciji. Prema Duran u igri se javlja takozvana situacijska komunikacija koja se može primjetiti u tradicionalnim igrama. U početku su tradicionalne igre vođene od strane odgojitelja, osobe koja ima razvijene verbalne i neverbalne komunikacijske vještine, no kako odgajnici s godinama sazrijevaju i dolaze do usavršavanja jezika, govora i neverbalnih znakova, tradicionalne igre postaju dio njihove slobodne samostalne igre. Situacijsku komunikaciju karakterizira naizmjenično izmjenjivanje radnji dvaju partnera, odnosno jedan odgajnik izvodi radnju, a zatim njegov sugovornik izvodi drugu kako bi pokazao da je razumio prethodno izvedeno. (Duran, 1995.) Kroz situacijsku komunikaciju vidljiva je primjena neverbalne komunikacije kroz igru odgajanika u vrtiću. Nadalje, autorica ističe interakcijsku igru kao dobru podlogu za verbalnu i neverbalnu komunikaciju. U



interakcijskim igrama djeca prikazuju svoje vlastite emocije, stvarne odnose, stavove i mišljenja kroz komunikacijski kanal, verbalnim i neverbalnim načinom i to putem govora, tona glasa, načina izrečenog, geste i pokreta (Duran, 1995.)

Kroz igru, mlađi odgajanci svoju komunikaciju više će bazirati na neverbalnom načinu kojim će htjeti postići određeni cilj, pokazati svoje želje i interese unutar igre, dok će stariji odgajnici verbalni način upotpuniti neverbalnim i time dati jasniji prikaz i svoj položaj među odgajanicima prilikom igre.

### *3.2. Spolna razlika u komunikaciji*

Razlike u komunikaciji između djevojčica i dječaka vidljive su kroz različite aspekte. Prema teoriji o rodnim razlikama, glavna karakteristika djevojčica u interakciji je solidarnost, a dječaka moć. (Tannen 1990., prema Sivić, Aničić, 2014.)

Prilikom uspostave kontakta, djevojčice komuniciraju na verbalnoj i neverbalnoj razini na način da se pokušavaju približiti drugim djevojčicama koje su im slične. S druge strane, dječaci će uspostaviti kontakt tako što će svojim nastupom, načinom i radnjama pokazati svoj status unutar skupine (Sivić, Aničić, 2014.).

Sljedeća stavka koju autorice ističu je uspostava kontakta pogledom. Dječaci izbjegavaju kontakt očima s drugim odgajanicima ili ga uspostavljaju jedino ako se radi o verbalnom konfliktu. Kod djevojčica, ovakav tip neverbalne komunikacije u potpunosti je različit od dječaka. Djevojčice komuniciraju na intimnijoj razini i nemaju strah od srama, te samim time vrlo lako uspostavljaju kontakt kako s djevojčicama, tako i s dječacima. Općenito način na koji se kreću i vladaju prostorom i oko njega, te njihov položaj tijela puno je opušteniji i slobodniji (Sivić, Aničić, 2014.). Djevojčice pokazuju emociju, pa samim time i stvaraju bliske kontakte s drugim odgajanicima unutar skupine.

Prema Sivić i Aničić (2014.) djevojčice prilikom neverbalne komunikacije koriste dodir u svrhu suzbijanja osjećaja nesigurnosti, bilo da se radi o vlastitoj nesigurnosti ili osjećaja koji stvara specifična vanjska situacija ili treća osoba. S druge strane, neki autori navode sljedeće: „Kod djevojčica dodir je više imao ulogu pomoći, a kod dječaka je prije bio znak prijateljstva.“ (Perdue, Connor 1978., prema Neill 1991.).

Također, razlike su vidljive i u konfliktnim situacijama. Dječaci u interakciji kroz igru u većini slučajeva provociraju i sami stvaraju konflikt, dok djevojčice opet pokazuju nježniju stranu i svjesno preuzimaju ulogu mirotvorca, te pokušavaju razriješiti nepoželjnu situaciju. Ono što je još bitno za izdvojiti je da dječaci prilikom rasprave o specifičnoj temi nude rješenje problema, a djevojčice potiču razgovor o osjećajima koje vežu za određen problem (Sivić, Aničić 2014.).

Spolne razlike pri verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji itekako postoje. Javljaju se u vrtićkoj svakodnevici između odgajnika u različitim situacijama. Na istaknute razlike velik utjecaj imaju status određenog spola u društvu, odgoj, okolina i kultura u kojoj dijete odrasta. Često su, od strane svojih roditelja i okoline, i djevojčice i dječaci usmjereni na ponašanje koje je prihvatljivo samo za njihov spol. Djevojčice su prezentirane kao nježniji spol kojima je „dozvoljeno“ pokazati svoje emocije, dok dječaci moraju zadržati čvrsti stav i pokazati jačinu kako bi se dokazali u društvu. U svrhu ispravljanja ovakvog većinskog mišljenja unutar društva, odgajnike treba usmjeravati na različitost i ostvarivanje međusobne komunikacije na više razina, bez straha od osude svojih vršnjaka.

### *3.3. Agresivna komunikacija odgajnika*

Odgajnici u vrtiću često koriste agresiju za iskazivanje vlastitog nezadovoljstva, emocija i stavova prema pojedincu ili cijelom skupini. Smatra se da djeca između treće i šeste godine života najviše iskazuju agresiju preko različitih kanala, što je karakteristično za tu dobnu skupinu (Haug- Schnabel, 1996.).

Verbalna aktivnost kao agresivnost koja je najučestaliji tip iskazivanja nezadovoljstva u predškolskoj dobi, događa se usputno, između manjeg broja odgajnika i samim time nije lako uočljiva unutar skupine (Haug-Schnabel, 1996.). „Djeca koja su verbalno agresivna, agresivna su s odstojanja, ali i njihova agresivnost može povrijediti druge“ (Haug Schnabel, 1996.). No često same riječi nisu dovoljne pri agresivnoj komunikaciji, pa tako neverbalna komunikacija igra veliku ulogu u ovakvom načinu komunikacije. Ako se vratimo na prvo pravilo Paula Watzlawicka koje glasi: „Nije moguće ne komunicirati.“, tada vidimo da upravo i ne komuniciranje, odnosno šutnja i tišina mogu imati značajnu ulogu u interpretaciji poruke koju svjesno ili nesvjesno šaljemo svom sugovorniku. Odgajnik agresivnost može pokazati na tih način, tako što neće odgovoriti ili neće sudjelovati u određenoj radnji. Iako ovakav tip

agresivne komunikacije ne izgleda odmah kao agresija, dijete ovakvom komunikacijom šalje poruku koja može povrijediti barem jedno dijete unutar skupine i time mu nanijeti verbalnu bol i „probuditi“ osjećaj nezadovoljstva i tuge (Haug-Schnabel, 1996.).

Već prethodno navedena velika uloga neverbalne komunikacije prilikom provođenja agresije može se iščitati iz dodira, geste, tona glasa i izraza lica djeteta ili jednostavno samog pogleda. Koristi li dijete zapovijedni ton i jačinu glasa tada time vrši određeni tip agresije nad drugim djetetom. Geste ili mimika mogu dodatno pojačati doživljaj nepoželjnog ponašanja. Ponekad je dovoljan i samo jedan pogled koji može povrijediti dijete. „I tihim se glasom može oštro govoriti, može se siktati i frktati i tako dati do znanja ono najnužnije, ili pak zapovijedati, prijetiti ili psovati. Uspravljamo se pred protivnikom, činimo sve da izgledamo veći i da djelujemo impozantno. Tipične su bore koje na licu urezuje bijes...Bijes se također može primjetiti po tapkanju nogama...“ (Haug-Schnabel, 1996.).

Agresivna komunikacija razlikuje se kod djevojčica i dječaka. U prethodnom potpoglavlju navedene su neke različitosti određene spolom, a te razlike ističu se i u agresivnoj interakciji. Djevojčice se pri agresivnoj komunikaciji više oslanjaju na verbalnu agresiju i daju prednost suzdržanijim načinima. Dječaci također koriste verbalnu agresiju, no s jačim i određenijim tonom glasa, dodirrom i zauzimanjem određenog položaja tijela prilikom komunikacije, to jest kombiniraju verbalni način s neverbalnim (Haug-Schnabel, 1996.).

Sve stavke potrebno je uzeti u obzir prilikom promatranja agresivne komunikacije između odgajnika u vrtiću. Zanimljivo je istaknuti, da ukoliko djecu upitamo tko je najagresivnije dijete unutar skupine, većinski dio će istaknuti ono dijete koje koristi dodir, odnosno silu za iskazivanje agresije (Haug-Schnabel, 1996.). Pošto djeca nisu uvijek u mogućnosti odmah iz prve prepoznati agresivno ponašanje kroz neke druge verbalne i neverbalne kanale, odgojitelj je tu koji mora intervenirati ukoliko primjeti bilo koje od navedenih agresivnih ponašanja. Jedan način ne isključuje drugi, a samim time i agresija dobiva na jačini i može prouzrokovati veliki problem.

#### **4. KOMUNIKACIJA IZMEĐU ODGOJITELJA I ODGAJANIKA**

Veza koju odgojitelj ostvaruje sa svojim odgajanicima unutar skupine zaista je posebna i specifična. Prvi dani za djecu u vrtiću predstavljaju novo poglavlje koje sa sobom nosi

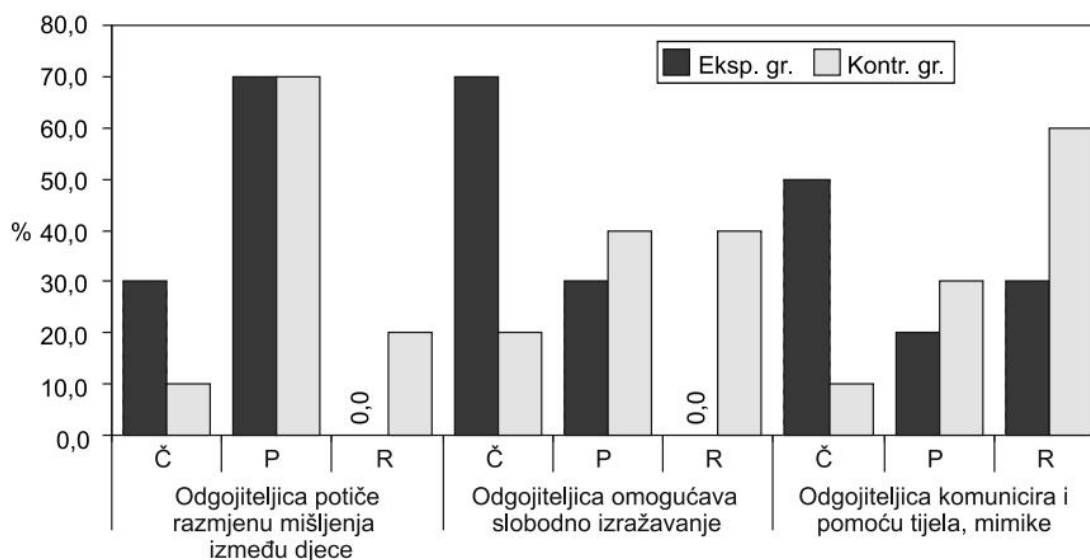
svakodnevne izazove. Stres radi separacije od roditelja, nova okolina, druga djeca i faktor prilagodbe ostavljaju trag. Uloga odgojitelja u predškolskom odgojno obrazovnom procesu velika je za svako dijete pojedinačno. Naime, odgojitelj postaje osoba od povjerenja, netko kome se odgajnik u svakom trenutku može obratiti, potražiti utjehu ili savjet. Odgojitelj postaje dio zajednice koja će zajedno s ostatkom obitelji odgajati i pripremati dijete za život. „Dobar vrtić ima odgojitelje koji rade na stvaranju veze sa svakim djetetom, koji znaju kako se upoznati s djecom i biti s njima i koji shvaćaju koliko je važno ne prepustiti dijete samomu sebi.“ (Montgomery, 2020.).

Prilikom stvaranja veze sa svakim djetetom, najveću ulogu prvenstveno ima verbalna i neverbalna komunikacija. Odgajniku je dovoljno uputiti pogled prema odgojitelju i on će vrlo lako razumjeti poslanu poruku i razriješiti problem koji se trenutno nalazi pred djetetom, bio on velike ili male prirode. „S komunikacijskog je gledišta (a i inače) djetinjstvo razdoblje traganja za novim i nepoznatim, tijekom kojega, tražeći sve novije i novije informacije dijete uči i saznaje što svijet očekuje od njega i što on očekuje od svijeta.“ (Bašić, Koller-Trbović, Žižak, 2005.). Odgojitelji su primjer djeci. S obzirom na činjenicu da djeca slijede primjer odraslih, njihovo verbalno i neverbalno izražavanje itekako utječe na daljnji razvoj odgajnika i usvajanje novih vještina i znanja. To znači da miran i staložen stav i govor tijela, umjerena jačina i ton glasa, pravilan govor, nježan i umirujuć dodir, te blage geste i mimika moraju biti dio odgojiteljevog načina komunikacije kako bi odgajnici mogli „zrcaliti“ isto. Važno je ne zaboraviti da se interakcija mora ostvariti s djetetom, a ne odraslom osobom, pa je komunikaciju najbolje prilagoditi i pojednostaviti.

Također, odgojitelj mora uzeti u obzir svako dijete kao pojedinca i s obzirom na njegov razvoj, kreirati aktivnosti i poticaje koji će mu pomoći u komunikacijskom učenju i usavršavanju. Kako su komunikacija, međusobno prihvaćanje razlika, poštivanje i interes koji djeca pokazuju bit za ostvarivanje dječjih odnosa, poželjno je isto poticati, kako bi djeca stvorila osjećaj važnosti svakog odgajnika unutar skupine, naučila slušati tuđe želje i stavove, te u konačnici pronašla kompromis. Odgojitelj odgajanicima treba prenijeti poruku o važnosti slušanja. Na temelju istaknutog stvara se zdrava komunikacija i usvajaju nove socijalne vještine ( Vivodinac, 2008.).

Već prethodno istaknuto istraživanje u poglavlju o međusobnoj komunikaciji odgajnika u vrtiću pokazalo je da se komunikacija, ovisno programu koji se provodi, razlikuje u odnosu između odgojitelja i odgajnika. U programima koji su usmjereni na dijete odgojiteljice se u

većini slučajeva djeci obraćaju imenom, te također pri obraćanju koriste kontakt očima. Sljedeća stavka koja se ističe unutar istraživanja je činjenica da se pri komunikaciji koristi slobodniji način izražavanja, mogućnost izmjene ideja i mišljenja što znatno pridonosi bogatstvu komunikacije. Također, odgojiteljice pri interpersonalnoj komunikaciji koriste geste, mimiku i određeni ton glasa kako bi prenešenu informaciju učinile što preciznijom i jasnijom. (Kulinxha, 2010.)



Slika 2. Grafički prikaz promatranja komunikacije odgojitelja s odgajanicima-poticanje ideja, sloboda izražavanja i govor tijela odgojitelja (Kulinxha, 2010.)

Nužno je izdvojiti načine na koje odgojitelj može ostvariti komunikaciju s odgajanicima u vrtiću. Tradicionalni načini temelje se na jednostranosti, to jest na nemogućnosti djeteta da odabire, sudjeluje u kreiranju ili određivanju smjera. U ovakvom tipu komunikacije javlja se samo mogućnost praćenja pravila, postoje točni i netočni odgovori, te se djetetu ne otvara mogućnost za kritičko raspravljanje (Šagud, 2015.). Nadalje, autorice Bašić, Koller-Trbović, i Žižak (2005.) ističu Gordonov model uspješnih odnosa kao dobar temelj za kvalitetnu uspostavu komunikacijskih odnosa između odgojitelja i odgajanika u vrtiću. Gordonov model uspješnih odnosa bazira se na uspostavi odnosa na temelju dvije razine. Na prvoj razini potrebno je odrediti tko u interakciji ima problem, a zatim na drugoj razini problem riješiti jezikom koji prihvaća, to jest putem primjerene komunikacije. Ono što izdvaja ovaj model od tradicionalnih odgojnih načina je činjenica da se on bazira na uspostavi kvalitetnijih i uspješnijih odnosa u odgojno obrazovnom procesu (Bašić, Koller-Trbović, Žižak, 2005.). Gordonov model zalaže se za korištenje jezika prihvaćanja i čiste komunikacije, to jest

problemska situacija u kojoj se nalazi dijete ne rješava se na isti način kao kod odrasle osobe. Ukoliko uzmemo u obzir činjenicu da odrasle osobe imaju više iskustva s međuljudskim odnosima i komunikacijom općenito, tada se od odgojitelja očekuje da aktivno sluša svoga odgajnika kada ima problem i pomogne mu u rješavanju istog. Na taj način, odgojitelj prenosi djetetu poruku da ga želi čuti, razumjeti, da poštuje njegovu privatnost, te da suosjeća s njim i poštuje njegove emocije. Kao prijedlog dobre uspostave komunikacije Gordon predlaže korištenje takozvane „ja poruke“ koja omogućava odgojitelju da izrazi svoje mišljenje i stavove, ne ugrožavajući tako odgajnika, a što često može biti slučaj pri korištenju „ti poruka“ koje šalju negativnu informaciju osude ili ponižavanja (Bašić, Koller-Trbović, Žižak, 2005.) Na taj način odgojitelj i odgajnici mogu ostvariti dobar temelj za izgradnju kvalitetnih odnosa i ostvarivanje komunikacije koja će imati benefite i za jednu i drugu stranu.

## **5. KOMUNIKACIJA ODGAJANIKA S POTEŠKOĆAMA U RAZVOJU**

Dječja se komunikacija, kako je već navedeno, razlikuje prema tome u kojoj se dobnoj skupini djeca nalaze, u kojem su razvojnom periodu i prema prethodno usvojenim znanjima i vještinama kojima odgajnik trenutno raspolaže. Do sada su iznesene informacije i saznanja u radu bili fokusirani na djecu urednog razvojnog statusa, no svakako je važno istaknuti i načine na koje komuniciraju odgajnici s poteškoćama u razvoju.

Svaki odgajnik s poteškoćama u razvoju komunicira na svoj način. Dijete s poremećajem mentalnog razvoja koristi plač kao glavno sredstvo komunikacije i pridobivanja pažnje, dok će se dijete s Downovim sindromom služiti gestom za dobivanje istog. Svako dijete je i u ovom slučaju zasebna jedinka koja pokušava zadobiti pažnju odgojitelja i zadovoljiti svoje želje (Zagoršek, 2021.). Ističući navedeno, dajemo širu sliku i uvid u različite alternativne načine koji djeci s poteškoćama olakšavaju proces komunikacije.

Odgajnici s poteškoćama u razvoju kao primarni način komunikacije koriste neverbalnu komunikaciju. S obzirom da djeca s razvojnim poremećajima imaju problem s verbalnim izražavanjem, pri istom dolazi do ponašanja koja ometaju želju za iskazivanjem vlastitih osjećaja i potreba. Iako dio odgajnika odlazi na logopedске tretmane kojima se djeci uveliko

može pomoći, ponekad do unaprijeđivanja govora jednostavno ne dolazi, te se tada odgojitelji i stručni tim odlučuju na upotrebu alternativnih načina komunikacije. (Zagoršek, 2021.)

„Alternativna i podržavajuća komunikacija skup je pomagala i strategija koje koristimo za dopunu, zamjenu i povećanje naše sposobnosti za razvoj komunikacije.“ (Zagoršek, 2021.). Učenje alternativne komunikacije je postupan proces koji nije moguće savladati u kratkom periodu. Jedan od alternativnih načina komunikacije je strategija bez pomagala, to jest komunikacija pri kojoj dolazi do izražaja korištenje sredstava specifičnih za neverbalnu komunikaciju, odnosno pokret, mimika, geste, kretnje i znakovni jezik (Zagoršek, 2021.). Ovakav način komunikacije nije svojstven svoj djeci s poteškoćama, ali u većinskom djelu olakšava uspostavu iste ili se nadopunjuje i na verbalno izražavanje.

Djeca s Downovim sindromom imaju poteškoća s usvajanjem govornih i jezičnih vještina zbog slabe motoričke sposobnosti pričanja. Zbog istaknutog, potiče se korištenje manualnih znakova koji omogućavaju otklanjanje frustracija koje se javljaju prilikom pokušaja uspostave komunikacije. Manualni znakovi definirani su kao oblik komunikacije koji služi kao podupiruće sredstvo u komunikaciji s osobama koje ne govore zbog različitih vanjskih i unutarnjih faktora (Berglez, Pribanić, 2014.). Autorice ističu kako se manualni znakovi razlikuju od gesta koje su djeci prirodno urođene, jer gestom izražavamo emociju, dok manualni znak predstavlja simbol i ima lingvističku vrijednost. Manualni znak u komunikaciji djece s Downovim sindromom igra veliku ulogu. Uporabom manualnog znaka kod odgajanika se stimulira socijalni aspekt prilikom komunikacije, te se proširuju komunikacijske funkcije preko kojih od drugih može zahtijevati nešto. On omogućava odgajniku da prenese poruku kada je govor nedovoljno razvijen, a isto tako i da razumije što mu netko drugi pokušava reći. Također, potiče razvoj djetetove pažnje i aktivnog slušanja sugovornika (Berglez, Pribanić 2014.). Preko istaknutog, djeca s Downovim sindromom, ali i s drugim poteškoćama u razvoju mogu koristiti manualnu znakove kako bi postigli isto kao i odgajnici urednog razvojnog statusa. Time potičemo uspostavu kontakta sa svojim vršnjacima, odgojiteljima i generalno okolinom unutar njihove svakodnevice, komunikaciju, socijalizaciju, aktivno slušanje i razvoj empatije.

Istim alternativnim načinom pri uspostavi komunikacije mogu se koristiti i djeca iz autističnog spektra. Kada govorimo o nekim temeljnim odrednicama prema kojima možemo dijagnosticirati autistični spektar, tada se uz repetitivne obrasce, emocionalnu nestabilnost i drugačiji doživljaj svijeta nadovezuju i manjak socijalnih interakcija i oštećena komunikacija.

Pri socijalnoj interakciji autistične djece javljaju se teškoće pri upotrebi neverbalnih znakova kao što su gesta, mimika, stav tijela, kontakt očima i geste za regulaciju socijalne interakcije, kao i nemogućnost ostvarivanja veza s drugom djecom. Oštećena komunikacija obuhvaća zaostajanje u razvoju ili nedostatak jezično-govornog izražavanja, problem uspostave i održavanja komunikacijskog procesa i repetitivna upotreba jezika (Blažević, Škrinjar, Cvetko, Ružić, 2006.).

Kod neke autistične djece javlja se problem usvojenih riječi koje se ne koriste suvislo. Odnosno, znaju što predstavlja neka riječ, ali ju ne koriste kako bi zadobili pažnju i prenijeli određenu poruku na ispravan način (Berglez, Pribanić 2014.). Stoga je važno pronaći nove metode i odgajanicima ponuditi alternativne načina komuniciranja kako bi mogli poraditi na interakciji. Zbog loše verbalne komunikacije potiče se korištenje gesta, pokreta, ali i različitih sličica i simbola. Korištenje pomagala kao što su slike, simboli i taktilni materijali spadaju u drugi način alternativne komunikacije, odnosno takozvanu strategiju s pomagalima (Berglez, Pribanić, 2014.).

Uloga odgojitelja u radu s odgajanicima s poteškoćama u razvoju je prihvatiti svako dijete bez obzira na poremećaj, upoznati problematiku njegovih teškoća i uzeti u obzir integraciju djeteta s ciljem pripadnosti i napredovanja u vrtićkoj skupini. Kako bi odgojitelj mogao razumjeti sve potrebe djeteta on treba uvidjeti na koji način dijete doživljava svijet oko sebe, ali i koje osjetilne podražaje koristi kako bi stekao nova iskustva, znanja i vještine (Petanjek, 2011.). Nadalje, pri međusobnoj uspostavi kontakta s odgajanicom s poteškoćama u razvoju, odgojitelj prihvaća svaki oblik komunikacije koji mu u tom trenutku navedeni odgajanik pruža i prihvaća ju kao dobru komunikaciju, bez obzira radi li se o krnjoj verbalnoj ili neverbalnoj putem osmijeha, znaka ili geste. Uključivanje djece u sve aktivnosti i sadržaje tokom svakodnevice od iznimne je važnosti za osjećaj pripadnosti i razvijanje svijesti za svoju okolinu (Petanjek, 2011.). Prema Zagoršek, oko 70 posto djece s razvojnim poteškoćama ima problem u komunikaciji, te zbog te činjenice odgojitelji i stručni tim moraju biti svjesni svih dobrobiti alternativnih načina komunikacije. Time vođeni, mogu odrediti pravilne i najučinkovitije načine za kvalitetnu izgradnju socijalnih veza i uspostavu komunikacije.

Djeca s poteškoćama u razvoju svakako moraju imati iste mogućnosti za socijalnu interakciju i usavršavanje komunikacijskih znanja i vještina kao i djeca urednog razvojnog statusa. Bez obzira na njihovu nemogućnost pravilnog izražavanja i ograničenu verbalnu i neverbalnu komunikaciju, potrebno im je omogućiti da zamišljenu i željenu poruku prenesu primatelju na



njima svojstven i olakšan način. Samo tako moći će stupiti u kontakt s odgojiteljem kao i s drugim odgajanicima unutar svoje skupine, bilo da se radi o djeci s poteškoćama u razvoju ili djeci urednog razvojnog statusa.

## **6. ZAKLJUČAK**

U konačnici se može zaključiti da je komunikacija neizostavan dio svake zdrave socijalne interakcije između dva ili više entiteta. Komunikacija je sredstvo pomoću kojeg ostvarujemo kontakt s ljudima unutar okoline u kojoj se rađamo, odrastamo i živimo. Bez komunikacije, ma kakva god ona bila, društvo jednostavno ne bi moglo biti održivo kao takvo, niti bi moglo napredovati. U procesu komunikacije izmjenjujemo verbalnu i neverbalnu komunikaciju s ciljem slanja što jasnije poruke. Verbalna komunikacija nepotpuna je bez neverbalne. Ono što prenosimo putem jezika, govora i pisma postaje jasnije uz upotrebu neverbalnih sekvenci kao što su mimika, geste, dodir, pokret, kontakt očima i držanje tijela.

Odgajanci u vrtiću ostvaruju različite tipove komunikacije. Na to znatno utječe okolina u kojoj dijete odrasta, kulturološka obilježja, razvojni stupanj djeteta, dob i spol. Djeca većinski dio uspotave kontakta i učenja komunikacijskih vještina usvajaju kroz igru u vrtiću. S obzirom da dječji govor i jezik u prvim godinama života nisu dovoljno razvijeni, te se tijekom predškolskog perioda usvajaju govorno-jezične vještine, mlađi odgajanci više se oslanjaju na neverbalnu komunikaciju. Korištenjem gesta, mimike, pokreta i dodira svom sugovorniku šalju željenu poruku preko koje izražavaju želje i emocije. Kasnije, sazrijevanjem odgajanci započinju verbalizirati svoje potrebe, te se puno lakše izražavaju putem govora i jezika. Kombinirajući oba načina, počinju polako ulaziti u komunikacijski svijet odraslih .

Razlika u komunikaciji između djevojčica i dječaka bazira se na karakterističnim pretpostavkama o određenom spolu. Ženski spol prikazan je kao nježniji, pa je i sama komunikacija puna empatije, suosjećanja i solidarnosti. Dječaci s druge strane žele dokazati svoju moć i status unutar skupine, te se koriste glasnijom i grubljom neverbalnom komunikacijom. Prilikom agresivne komunikacije djevojčice se uglavnom služe verbalnom i suzdržanom komunikacijom, dok dječaci verbalnu upotpunjuju neverbalnom. Agresivna komunikacija ne predstavlja samo izražavanje neprimjerenim govorom i jezikom. Već i sama

šutnja može biti vid agresivnog komuniciranja i izbacivanja djeteta iz skupine ili igre, kao i neverbalno iskazivanje agresije putem dodira, jačine i tona glasa ili položaja tijela.

Komunikacija odgojitelja i odgajanika poseban je vid komunikacije. Odgajnici „zrcale“ ponašanja svojih odgojitelja. Pošto je odgojitelj primjer, prilikom prenošenja komunikacijskih vještina mora sagledati svako dijete kao pojedinca i ne koristiti uporedbu u svrhu postizanja zadanog cilja. Uz takozvane „ja poruke“, umirujuć ton glasa, brzina primjerena komunikaciji s djecom, pravilan govor, nježan dodir kao i blage geste i mimika neke su od temeljnih odrednica za uspostavu zdrave komunikacije. Poticanjem aktivnog slušanja drugih sugovornika od strane odgojitelja kroz različite aktivnosti i svakodnevne situacije, dijete razvija empatiju prema drugoj djeci. Kroz programe koji su usmjereni na dijete, odgojitelj pomaže djetetu u socijalnoj interakciji i usvajanju dodatnih komunikacijskih znanja i vještina.

Odgajnici s poteškoćama u razvoju u vrtiću koriste alternativne načine komuniciranja. U potpunosti ili donekle nerazvijen govor često predstavlja prepreku u izražavanju potreba kod djece s poteškoćama u razvoju. S obzirom na istaknuto, potreba za alternativnim načinima socijalne interakcije je zaista velika. Manualni znakovi ili neverbalna komunikacija putem definiranih sekvenci pomaže djetetu da se izrazi i napreduje u daljnjem razvoju. Također, uz istaknuti način bez pomagala, korištenje sredstva i pomagala poput slika i simbola uvelike olakšava međusobno komunikaciju odgajanika ili između odgojitelja i odgajanika.

Sve navedeno govori da je komunikacija vrlo bitna u cjelokupnom predškolskom odgojno obrazovnom procesu. Da bi odgajnici mogli usavršiti i unaprijediti nova znanja i vještine u polju komunikacije, poticaj je glavna stavka za ostvarenje cilja. Komunikacija u vrtiću ostvaruje se kroz nove aktivnosti, igru, socijalni kontakt, ali i inkluziju djece s poteškoćama u razvoju. Samim time postaju kompetentna djeca spremna za sljedeće poglavlje u njihovim životima.

## LITERATURA

1. Bašić J., Koller-Trbović N., Žižak A. (2005.), *Integralna metoda u radu s predškolskom djecom i njihovim roditeljima*, Zagreb, Alinea
2. Bašić J., Žižak A. (1992.), *Teorijske postavke integralne metode u radu s predškolskom djecom i njihovim roditeljima*, Defektologija, Vol 28., No 1-2, str. 197-212
3. Berglez M., Pribanić Lj. (2014.), *Kako ruke mogu pomoći jeziku i govoru-manualni znakovi i dijete s Downovim sindromom*, Hrvatska revija za rehabilitaciju istraživanja, Vol 50, No. 1, str. 107-119
4. Blažević K., Škrinjar J., Cvetko J., Ružić L. (2006.), *Particularity of physical activity selection and diet particularity by the children with autism*, Hrvatski športskomedicinski vjesnik, Vol 27, No 2 (str 70-82)
5. Čerepinko D. (2011.), *Komunikologija: kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa*, Varaždin, Veleučiliste u Varaždinu
6. Duran M. (1995.), *Dijete i igra*, Jastrebarsko, Naklada Slap
7. Juul J. (1995.), *Vaše kompetentno dijete*, Zagreb, Oceanmore d.o.o.
8. Leinert Novosel S.(2012.) *Komunikacijski kompas*, Zagreb, Plejada
9. Ljubešić M., Cepanec M. (2012.), *Rana komunikacija: u čemu je tajna?*, Logopedija, Vol 3, No 1, str. 35-45
10. Montgomery H. (2020.), *Doba vrtića*, Zagreb, Oceanmore d.o.o.
11. Neill S. (1991.), *Neverbalna komunikacija u razredu*, Zagreb, Educa
12. Pease A., Pease B. (2008.), *Velika škola govora tijela*, Zagreb, Mozaik knjiga
13. Petanjek I. (2011.), *Odgajatelji pripravnici u radu s djecom s teškoćama u razvoju*, Dijete-vrtić-obitelj, Vol. 32, No. 64
14. Rijavec M., Miljković D. (2002.), *Neverbalna komunikacija-jezik koji svi govorimo*, Zagreb, IEP d.o.o.

15. Sivrić M., Aničić A. (2014.), *Gender Differences in Pre-school Children's Communication*, Hum : časopis Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Mostaru, Vol. 9 No. 11. - 12., str. 76-79
16. Sorta-Bilajac I., Sorta J. (2013.), *Primjena teorije komunikacije Paula Watzlawicka na praksu komuniciranja u medicini i zdravstvu*, Jahr: Europski časopis za biotehniku, Vol 4., No 7. str. 583-590
17. Starc B., Čudina Obradović M., Pleša A., Profaca B., Letica M. (2004.), *Osobine i psihološki uvjeti razvoja djeteta predškolske dobi*, Zagreb, Golden marketing-Tehnička knjiga
18. Šagud M. (2015.), *Komunikacija odgajatelja i djece u igri i strukturiranim aktivnostima*, Školski vjesnik 64, 1, str. 91-111
19. Šego J., (2009.), *Utjecaj okoline na govorno-komunikacijsku kompetenciju djece; jezične igre kao poticaj dječjem govornom stvaralaštvu*, Govor, Vol. 26, No. 2, str. 119-149
20. Vivodinac Ž., (2008.), *Djeca suradnici*, Školski vjesnik: časopis za pedagoški teoriju i praksu, Vol. 57 No. 1.-2., str. 153-163
21. Zagoršek A. (2021.), *Učinkovitost korištenja alternativne komunikacije u djece s razvojnim poremećajima*, Varaždinski učitelj-digitalni stručni časopis za odgoj i obrazovanje, Vol. 4, No. 6, str. 2-9

## **Izjava o izvornosti završnog rada**

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

---

(vlastoručni potpis studenta)