

Važnost neverbalne komunikacije između odgajatelja i djece u dječjem vrtiću

Hodak, Kristina

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:189:570394>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-17**



Repository / Repozitorij:

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Teacher Education - FTERI Repository](#)



SVEUČILIŠTE U RIJECI
UČITELJSKI FAKULTET U RIJECI

Kristina Hodak

**Važnost neverbalne komunikacije između odgajatelja i djece u
dječjem vrtiću**

ZAVRŠNI RAD

Rijeka, 2023.

SVEUČILIŠTE U RIJECI

UČITELJSKI FAKULTET U RIJECI

**Preddiplomski sveučilišni studij Rani i predškolski odgoj i
obrazovanje**

**Važnost neverbalne komunikacije između odgajatelja i djece u
dječjem vrtiću**

ZAVRŠNI RAD

Predmet: Kultura govorenja i pisanja

Mentor: izv.prof.dr.sc. Marinko Lazzarich

Student: Kristina Hodak

Matični broj: 0299014488

U Rijeci, lipanj, 2023.

Izjava o akademskoj čestitosti

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da sam završni rad izradila samostalno, uz preporuke i savjetovanje s mentorom. U izradi rada pridržavala sam se Uputa za izradu završnog rada i poštivala odredbe Etičkog kodeksa za studente/studentice Sveučilišta u Rijeci o akademskom poštenju.

Student/ica:

Kristina Hodak

ZAHVALE

Prije svega, želim se zahvaliti mentoru profesoru Marinku Lazzarichu za uloženo vrijeme i korisne savjete za pisanje ovoga rada na mojoj završnoj stepenici preddiplomskoga studija. Ponajviše iskazujem zahvalnost svojim roditeljima, braći i sestrama bez čije podrške ne bih došla do trenutka gdje se sada nalazim. Osim toga, veliku zahvalnost osjećam prema svojim kolegicama Mariji i Ivi što su sve ove godine sa mnom dijelile sve tužne i sretne trenutke fakultetskog obrazovanja. Na samome kraju, veliko hvala Ivanu, Božani i Marini za sve riječi koje su mi dale vjetra u leđa kada sam pomislila na odustajanje na putu do ostvarenja svoga životnog sna.

Sažetak

Komunikacija je neizostavan dio čovjekova života i odgojno-obrazovnoga rada odgajatelja u dječjem vrtiću. Složenost komunikacije zahtijeva njezino potpuno razumijevanje, uključujući verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Verbalna komunikacija podrazumijeva upotrebu pisane ili usmene riječi, dok neverbalna obuhvaća sve ono što nije sadržano u tome, a čini najveći dio interakcije između ljudi. Djeca imaju razvijene sposobnosti u razumijevanju neverbalnih poruka te uče imitirajući druge osobe iz svoga okruženja. Iz tog razloga nužno je odgajateljevo osvještavanje važnosti svih oblika neverbalne komunikacije, uključujući njegovu ulogu u organizaciji komunikacijske okoline, utjecaj odgajateljevih fizičkih karakteristika, kretnji i položaja tijela te glasovnoga ponašanja.

Ključne riječi: komunikacija, neverbalna komunikacija, dječji vrtić, odgajatelj, rana i predškolska dob

Summary

Communication is an indispensable part of human life and part of the educational work of preschool teachers. The complexity of communication requires its complete understanding, including verbal and non-verbal communication. Verbal communication implies the use of the written or spoken word, while non-verbal includes everything that is not contained in it, which makes it the largest part of the interaction between people. Children have developed abilities in understanding non-verbal messages and learn by imitating behavior of people from their environment. Because of this, it is necessary for preschool teacher to be aware of all forms of nonverbal communication, including its role in the organization of the communication environment, the influence of physical characteristics of preschool teacher, body movements and positions, and vocal behavior.

Keywords: communication, non-verbal communication, kindergarten, preschool teacher, early and preschool age

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. KOMUNIKACIJA	2
2.1. Verbalna komunikacija	4
3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA	8
3.1. Oblici neverbalne komunikacije	11
3.1.1. Komunikacijska okolina	11
3.1.2. Fizičke karakteristike sugovornika	15
3.1.3. Kretnje i položaj tijela sugovornika	16
3.1.3. Glasovno ponašanje	19
4. UTJECAJ NEVERBALNE KOMUNIKACIJE ODGAJATELJA NA DJECU ...	22
4.1. Važnost komunikacijske okoline	22
4.2. Važnost fizičkih karakteristika	25
4.3. Važnost kretnji i položaja tijela	26
4.4. Važnost glasovnoga ponašanja	30
5. ZAKLJUČAK	33
6. LITERATURA	34

1. UVOD

Komunikacija predstavlja sastavni dio svakodnevnoga života čovjeka, ali i odgojno-obrazovnoga rada odgajatelja u dječjem vrtiću. Komunikacija između djece i odgajatelja vrlo je složena, a razumijevanje iste nužno je kako bi ona postala kvalitetna.

Često se usmjerava pozornost isključivo na ono što je verbalno izrečeno, a nerijetko se kod govornika zanemaruje ponašanje tijela. Zanemarivanje uloge neverbalne komunikacije u odgojno-obrazovnom radu odgajatelja s djecom rane i predškolske dobi može posljedično dovesti do nerazumijevanja i nepotpune komunikacije. Tijekom komunikacije između djece i odgajatelja nije važna samo kvaliteta onoga što je odgajatelj izrekao, nego i sve ono što se nalazi izvan izgovorenih ili napisanih riječi. Svi ti oblici šalju snažne poruke djeci rane i predškolske dobi. Odgajatelj treba biti svjestan da djeca imaju razvijene sposobnosti potrebne za razumijevanje komunikacijskih poruka, kako onih izraženih riječima, tako i onih neverbalnih. Valja uzeti u obzir da neverbalne komunikacijske poruke ponekad mogu imati snažniji utjecaj na djecu, nego što to imaju verbalne. Iz tog razloga potrebno je razumjeti da postoje brojni načini slanja priopćajnih poruka, koje nadilaze usko razumijevanje da odgajatelj s djetetom komunicira samo onime što izgovori. Njihova međusobna komunikacija puno je složenija od riječi. Kvaliteta odgojno-obrazovnoga rada u dječjem vrtiću povećava se odgajateljevim razumijevanjem složenosti njegove komunikacije s djecom rane i predškolske dobi.

U ovome radu nastoji se pobliže objasniti komunikacija u općem smislu, definirati osnovne oblike komunikacije, a posebnu pozornost pridaje se oblicima neverbalne komunikacije i njihovoj važnosti u radu odgajatelja s djecom rane i predškolske dobi.

2. KOMUNIKACIJA

S obzirom na to da su ljudi društvena bića od samog rođenja, komunikacija je dio ljudske prirode te je prisutna od samoga rođenja (Ljubešić i Capanec, 2012). Prema Brajši (1981) nije moguće ne komunicirati. Ljudi komuniciraju čak i kada to ne žele (Bašić, Hudina, Koller-Trbović i Žižak, 2005). Osim što ljudi svjesno razgovaraju, oni komuniciraju i nesvjesno. Prema tome, komunikacija je dio života čovjeka. Iz tog je razloga danas u fokusu interesa mnogih znanosti. Ona je složena jer svakodnevno komuniciramo na različite načine (Bašić i sur., 2005). Osim u svakodnevnom životu pojedinca, tijekom odgojno-obrazovnoga procesa komunikacija je nužna i sveprisutna.

Komunikacija se može shvatiti kao interakcija između pošiljatelja poruke i primatelja poruke. U tom kontekstu ona zahtijeva dvosmjernost (Miljković i Rijavec, 2002). Međutim, ona se može shvatiti kao preduvjet za interakciju te kao proces razmjene značenja među osobama koje sudjeluju u nekom međuljudskom odnosu (Bratanić, 1991). Kako bi ljudi stvorili određeni odnos, oni komuniciraju na različite načine. Bašić i suradnici (2005) naglašavaju da kvaliteta odnosa uvelike ovisi o kvalitetnoj komunikaciji. Upravo iz toga razloga komunikacija se ne može promatrati isključivo kao proces razmjene informacija među sugovornicima jer takvo gledište zanemaruje postojeće interakcije.

U skladu sa shvaćanjem da je komunikacija preduvjet interakcije, Bratanić (1991) naglašava termin *interpersonalne komunikacije*. Ona nije stalna, već se kontinuirano mijenja ovisno o odnosu između sugovornika. Ako se sugovornici nalaze u bliskome odnosu, tada se oni vrlo dobro poznaju što im omogućava da prilagode svoje komuniciranje i ponašanje. Nužno je istaknuti da odnos ne može nastati ako ne postoji bilo koja razina interakcije među ljudima. Nadalje, važno je spomenuti da interpersonalna komunikacija uključuje najmanje dva sudionika. Može uključivati i više, no tada je riječ o grupnoj ili javnoj komunikaciji (Markić, 2015). U interpersonalnoj komunikaciji jedan sudionik šalje poruku i pokreće komunikaciju, dok druga osoba prima i pridaje značenje pošiljateljevoj poruci te daje povratnu informaciju. Prema tome, osnovni elementi komunikacije su pošiljatelj poruke, poruka

i primatelj poruke (Ferić i Žižak, 2004). Interpersonalna komunikacija uključuje sve oblike ljudskoga ponašanja. Naime, verbalnim segmentom ističe se poruka koju šalje pošiljatelj poruke, dok neverbalni dio naglašava odnos u kojem se sugovornici nalaze. Razumijevanje poruke događa se onda kada oba subjekta komunikacije, odnosno pošiljatelj i primatelj, daju isto značenje poruci (Bratanić, 1991). To podrazumijeva da se sve nejasnoće komunikacijskoga procesa uspješno razriješe (Bašić i sur., 2005). U tom slučaju dolazi do uspješne i kvalitetne komunikacije. Povratna informacija primatelja poruke ne mora biti isključivo verbalno izrečena, već se ona može izreći i neverbalno (Bratanić, 1991).

U dječjemu vrtiću dvosmjerna komunikacija dolazi do izražaja onda kada odgajatelj prihvaća dijete kao samostalnu osobu koja ima vlastita mišljenja i doživljavanja okoline. To su djetetova prava koja mu pripadaju, a odgajatelj ih treba uvažavati u svakodnevnoj interakciji, a čime djeca dobivaju ravnopravan položaj u komunikacijskome procesu (Slunjski, 2003). Nakon obiteljskoga okruženja, ustanove ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja mjesto su stvaranja komunikacije. U dječjemu vrtiću djeca razgovaraju s drugom djecom, ali i s odraslim osobama, prvenstveno odgajateljima. Može se reći da su dječji vrtići mjesta socijalizacije djece. Uspjeh u tome ovisi kako odgajatelji komuniciraju s drugim odgajateljima, djecom ili roditeljima. Naime, djeca uče po modelu, odnosno promatraju te primjenjuju viđeno u interakciji s drugima (Lupis, 2002). Zato je važno da odgajatelji budu svjesni načina na koji komuniciraju tijekom odgojno-obrazovnoga procesa.

Djeca najprije komuniciraju neverbalno, a potom verbalno. Drugim riječima, prije nego što djeca progovore, oni upotrebljavaju neverbalne znakove (Ljubešić i Capanec, 2012). Primjerice, desetmesečno dijete ne zna izgovoriti da želi svoju najdražu igračku, nego će umjesto toga upirati prstom u smjeru gdje se igračke nalaze. Prema tome, kako ističe Slunjski (2003), odgajatelj mora biti sposoban prilagoditi svoju komunikaciju u svim situacijama, tako da ona odgovara potrebama djece, neovisno je li riječ o verbalnoj ili neverbalnoj komunikaciji. Time nastaje *reflektirajuća komunikacija*. Naime, u njoj odgajatelj nastoji saznati kakva je komunikacija svakom pojedinom djetetu potrebna, a što mu omogućava da svoju komunikaciju individualizira i prilagodi svakom pojedincu u odgojno-obrazovnoj

skupini. Ako odgajatelj razumije svako dijete, to mu omogućava da poboljša svoj način sporazumijevanja.

Dijete od najranije dobi nastoji razumjeti poruke koje mu šalju osobe iz njegova okruženja, a te poruke mogu biti verbalne i neverbalne (Slunjski, 2014). Prema tome, komunikacija se najčešće dijeli na verbalnu i neverbalnu. Verbalna komunikacija predstavlja sastavni dio svakodnevne interakcije među ljudima, stoga ju treba poznavati u njezinim najvažnijim segmentima.

2.1. Verbalna komunikacija

Verbalna komunikacija pod većom je kontrolom govornika, nego što je to slučaj kod neverbalne. Verbalna komunikacija uključuje upotrebu riječi, a ona može biti pisana ili usmena (Bratanić, 1991). U njoj riječi nose značenje (Bašić i sur., 2005). Kamenov i Spasojević (2008) ih nazivaju *semantičkim informacijama* zbog prenošenja značenja. Verbalnom komunikacijom dijelimo svoje subjektivne stavove, ideje ili razmišljanja s drugima, odnosno informiramo druge. Međutim, njome se mogu i tražiti informacije od drugih ljudi (Bratanić, 1991). U odnosu na to, verbalna komunikacija služi za međusobnu razmjenu informacija među osobama koje komuniciraju.

Bašić i suradnici (2005) verbalnu komunikaciju nazivaju *digitalnom komunikacijom*. U verbalnoj komunikaciji dolazi do razmjene jezičnih simbola koje svi sudionici komunikacije razumiju na isti način. Međutim, uz digitalnu uvijek se pojavljuje i analogna, odnosno neverbalna komunikacija. Konflikti između ljudi najčešće nastaju zbog nepodudarnosti verbalne i neverbalne komunikacije. Ukoliko se nešto izrazi riječima, a pokretima tijela se odaje dojam suprotnog značenja u odnosu na izrečeno, sugovornici to mogu primijetiti te može doći do sukoba. U skladu s time, kako navodi Brajša (1994), postoje nesvjesni dijelovi priopćavanja, a u koje pošiljatelji poruke najčešće nemaju uvid. Oni mogu biti uvjereni da su poruku poslali na jasan i nedvosmislen način. Međutim, upravo zbog nesvjesnih dijelova komunikacije, dolazi do brojnih nesporazuma u sporazumijevanju s drugima. Iz tog razloga pošiljatelj

poruke treba voditi računa da kontinuirano istražuje utjecaj poslanih poruka na primatelja, ali i primateljevo shvaćanje same poruke (Ferić i Žižak, 2004).

Verbalna komunikacija odvija se na tri razinama: govor, razgovor i dogovor. Govor uključuje jednosmjerni proces u kojem se daju informacije. S obzirom na to da ne postoji interakcija, govor ne podrazumijeva stvaranje odnosa jer govornik ne provjerava jesu li ga sugovornici slušali. On se najčešće javlja u obliku uputa ili naredbi kojima se djeluje na druge osobe. Suprotno, razgovor zahtijeva dvosmjernost jer uključuje međusobno dijeljenje poruka. Osim razmjene informacija, u kvalitetnom razgovoru dolazi do razumijevanja poruke koju sugovornik šalje te prihvaćanje osobe (Bašić i sur., 2005). U govoru se očituje jednosmjerna komunikacija, dok u razgovoru dvosmjerna komunikacija. Prema tome, komunikacija se može dijeliti na jednosmjernu i dvosmjernu (Miljković i Rijavec, 2002). Važno je razumjeti da je dijete osoba koja ima razvijene sposobnosti potrebne za sudjelovanje u razgovoru, stoga ga odgajatelj tako treba i promatrati. Od odgajatelja to zahtijeva usredotočenost. Naime, to znači da odgajatelj strpljivo sluša dijete tijekom razgovora te nastoji razumjeti djetetovo gledište „problema“ (Slunjski, 2014). Nadalje, osnovna je karakteristika dogovora postići slaganje među sugovornicima, a što je kompleksno i zahtjevno. Dogovor podrazumijeva argumentiranje vlastitoga stajališta te donošenje zajedničkoga rješenja problema (Bašić i sur., 2005). U dogovaranju s djetetom, djetetove ideje treba prihvatiti, a ne odbaciti, te zajednički o njima razgovarati (Slunjski, 2014).

Sastavni dio verbalne komunikacije nije isključivo govorenje, već ona uključuje i slušanje (Ferić i Žižak, 2004). Riječ je o vještinama koje su osnova verbalnoj komunikaciji. Važno je razlikovati dvije aktivnosti: „čuti“ i „slušati“. Naime, „čujenje“ uključuje samo primanje zvukova izvana, dok slušanje zahtijeva razumijevanje onoga što se čulo (Markić, 2010). U odnosu na navedeno, može se reći da „čujenje“ prethodi slušanju. Naime, aktivno slušanje termin je koji obuhvaća razumijevanje i provjeravanje informacija koje pošiljatelj poruke šalje primatelju.

U kontekstu odnosa djeteta i odgajatelja, odgajatelj nastoji čuti dijete i uistinu razumjeti što nam ono govori te mu daje povratnu informaciju o onome što dijete

doista govori. Drugim riječima, aktivnim slušanjem djetetu se odaje na važnosti te prihvaćaju njegove emocije (Bašić i sur., 2005). Dječje poslone poruke nikada se ne trebaju prosuđivati te dječja mišljenja i osjećaje uvijek treba prihvatiti i uvažiti. Istinsko slušanje i razumijevanje djeteta pomaže odgajateljima da steknu sliku o djetetu kao kompetentnome biću sa svojim stavovima koja su jednako vrijedna kao i odgajateljeva (Slunjski, 2014). Slušanje ne može biti pasivni postupak, stoga odrasla osoba sve svoje radnje treba zaustaviti i svoju pozornost usmjeriti djetetu i onome što dijete govori (Pantley, 2008). Istu vještinu treba razvijati kod djece rane i predškolske dobi stvaranjem uvjeta za slušanje. Osobitu korist u tom segmentu ima boravak u prirodi i usmjeravanje pozornosti na zvukove iz prirode, slušanje glazbe i druženje s drugom djecom i odraslima (Šego, 2009).

Djetetovi prvi pokušaji govorenja potaknuti su djetetovom potrebom za uspostavljanjem odnosa s drugima (Miljak, 1987). Razvijene vještine komuniciranja kod djece pomažu im u rješavanju problema (Lupis, 2002). Važno je spomenuti da dijete u dojenačkoj dobi razumije što mu odgajatelj govori ako ima iskustvo o sadržaju odgajateljeve poruke te ako se ona šalje u djetetu poznatim situacijama (Miljak, 1987). U suprotnom, dijete neće razumjeti odgajateljevu poruku. Nadalje, dijete postupno razumije govor odgajatelja i drugih odraslih osoba. Zajedničke aktivnosti djece i odraslih podrazumijevaju kontinuirano verbaliziranje aktivnosti, a dijete postupno usvaja, odnosno najprije razumije, a onda i upotrebljava verbalni govor. Okvirno, smatra se da dijete s otprilike 1,5 godina može razumjeti značenja poruka odraslih čak i ako poruka nije poslana u situaciji koja sugerira značenje (Petrović-Sočo, 1997). Primjerice, ako odgajatelj djetetu spomene da kiša pada kada je vani oblačno, dijete će to razumjeti, iako je vani sunčan dan.

Kvalitetni odnosi između djece i odgajatelja ne znače da se s djetetom stalno razgovara, već da se s djetetom razgovara kvalitetno. To znači da odgajatelj doista sluša dijete i prihvaća ono što mu dijete govori bez procjenjivanja ili kritiziranja (Slunjski, 2003). Međutim, socio-emocionalna veza između djeteta i odgajatelja preduvjet je za nastajanje kvalitetne komunikacije između njih (Petrović-Sočo, 1997). Prvi odnosi između djece i odraslih nastaju zbog postojanja povjerenja, ljubavi i

razumijevanja u njihovom međusobnom odnosu. Pod utjecajem toga djetete se ohrabruje i želi upotrebljavati govor (Bredekamp, 1996).

Nadalje, važno je spomenuti da djetete prije razumije govor drugih, nego što ga upotrebljava. Prema tome, nužno je da odgajatelj svoj verbalni govor prilagodi razvojnoj dobi djeteta, ali svakom djetetu individualno. Svako djetete ima svoj vlastiti tempo govornoga razvoja, a odgajatelj treba prilagoditi svoj verbalni izričaj djetetovomu trenutnom razvojnome stupnju (Miljak, 1987). Komunikacija između djece i odraslih oko treće godine života djeteta postaje kompleksnija. Djetete upotrebljava sve veći broj riječi te je sposobno komunicirati s različitim osobama, vršnjacima ili odraslima, a njegova radoznalost je izraženija verbalnim postavljanjem pitanja (Petrović-Sočo, 1997). Upravo je to razlog za postizanje dvosmjerne komunikacije između djece i odgajatelja. Osim toga, odrasla osoba treba govoriti jasno, ali i pažljivo slušati djetete. Trogodišnjaci su skloni postavljati pitanja, iako možda već znaju odgovor na isto, no čine to kako bi razgovarali i vježbali svoj govor (Bredekamp, 1996).

Najvažnije je da se stvore uvjeti u kojima djeca mogu komunicirati i razvijati svoj govor, a sve u svrhu sporazumijevanja s osobama koje ne poznaju i s kojima nisu u bliskome odnosu (Blaži, 1994). Velik utjecaj na verbalno izražavanje djeteta, osim razgovora s odgajateljem i drugim odraslima, ima komunikacija s vršnjacima. Kako navodi Ivanušec (2021), poseban utjecaj na govorno izražavanje djeteta imaju dobno mješovite odgojno-obrazovne skupine, zbog nastajanja socijalnih interakcija između mlađe i starije djece. Naime, mlađa djeca uče od starije djece, stoga na temelju toga ostvaruju napredak u govornome području.

3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Tijekom odgojno-obrazovnoga procesa odgajatelji i djeca često razgovaraju. Kako bi se u potpunosti razumjela komunikacija između njih, nužno je osim verbalne komunikacije upoznati ostale segmente njihove interakcije. Upravo je zato potrebno pobliže objasniti neverbalnu komunikaciju koja je sastavni dio svakodnevnih interakcija između odgajatelja i djece.

Nužno je razumjeti da neverbalna komunikacija prati čovjeka tijekom života od najranije dobi. Naime, tek rođeno dijete svoj prvi kontakt ostvaruje plačem, kao oblikom neverbalne komunikacije. Nakon nekog vremena dijete počinje reagirati na zvukove iz okoline i dodire osoba iz njegove okoline, posebno majke. Iako je riječ o spontanima načinima uspostavljanja kontakta s okolinom, neverbalni oblici komunikacije prvi su način uspostavljanja odnosa s drugim ljudima (Rot, 1982). Prema tome, neverbalna komunikacija prvi je način sporazumijevanja među ljudima u povijesti čovječanstva (Miljković i Rijavec, 2002). Iako su neki oblici neverbalne komunikacije naučeni, kako tvrdi Rot (1982), neverbalno komuniciranje prirodno je urođeno. Dijete rane dobi prije usvajanja jezika i aktivne uporabe verbalnoga govora, prvo koristi različite oblike neverbalne komunikacije, kao što je ekspresija lica, usmjeravanje pogleda ili gestikulacija (Ljubešić i Cepanec, 2012).

Neverbalna komunikacija predstavlja vrstu komunikacije koja se odvija bez upotrebe riječi (Knapp i Hall, 2010). U ukupnome priopćajnom procesu neverbalna komunikacija zauzima 93%, od čega 55% čini govor tijela, a glasovno ponašanje 38% (Borovac Zekan i Gabrić, 2021). Prema tome, u priopćajnom procesu neverbalna komunikacija neizostavan je segment. Rot (1982) naglašava da bi ljudska interakcija bila siromašnija bez postojanja neverbalne komunikacije u komunikacijskome procesu jer se poruke, ili ne bi u potpunosti prenijele, ili bi bile nepotpune.

Neverbalni znakovi upućuju na stanje organizma, a oni mogu imati više značenja za različite osobe (Bašić i sur., 2005). Prema tome, ljudi mogu istim neverbalnim znakom izražavati više emocija (Borovac Zekan i Gabrić, 2021). Primjerice, dijete može plakati od tuge, ali može plakati i zbog snažne frustracije i

ljutnje. U tom slučaju je teško u potpunosti sa sigurnošću definirati o kojoj je emociji riječ. Stoga, nužno je promatrati kontekst pojave neverbalnog znaka kako bi se on ispravno protumačio. Različiti neverbalni znakovi kod osoba mogu imati u potpunosti isto značenje u kontekstu emocija (Miljković i Rijavec, 2002). Na primjeru izražavanja djetetove ljubavi prema odrasloj osobi, dijete ju može pokazati zagrljajem, poljupcem ili držanjem za ruku. U sva tri slučaja dijete je pokazalo ljubav, ali različitim neverbalnima znakovima.

Kamenov i Spasojević (2008) neverbalne znakove nazivaju *bihevioralnim informacijama* jer uključuju ponašanja tijekom interakcije među ljudima. Nadalje, važno je spomenuti da se neverbalnom komunikacijom najčešće izražavaju stavovi, doživljaji i emocije (Borovac Zekan i Gabrić, 2021). Emocije je ljudima teško verbalno izraziti, stoga ih najčešće izražavaju govorom tijela (Miljković i Rijavec, 2002). Posebno se u toj ulozi ističu ekspresije lica i pokreti različitih dijelova tijela, kao i glasovno ponašanje sugovornika (Rot, 1982).

Nužno je razumjeti da neverbalno komuniciranje često nije pod kontrolom govornika (Borovac Zekan i Gabrić, 2021). Upotreba riječi se može kontrolirati, dok su neverbalni znakovi zapravo poruke tijela sugovornika u komunikacijskome procesu (Miljković i Rijavec, 2002). Smatra se da neverbalni znakovi imaju snažniji utjecaj na sugovornike u odnosu na verbalne znakove. U slučaju da verbalno izrečena poruka nije u skladu s neverbalnom, primatelj poruke će u većini slučajeva biti skloniji vjerovati neverbalnim znakovima (Borovac Zekan i Gabrić, 2021). Drugim riječima, neverbalna komunikacija kod sugovornika smatra se iskrenijim izvorom poruka o sugovorniku u odnosu na izgovorene riječi.

Neverbalnu komunikaciju ne treba promatrati odvojeno od verbalne. Obje vrste usko su povezane (Knapp i Hall, 2010). Ljudi mogu u bilo koje vrijeme prestati upotrebljavati riječi, no neverbalnim znakovima se komunikacija nastavlja jer se poruke šalju i neverbalnom komunikacijom (Miljković i Rijavec, 2002). Prema tome, neverbalna komunikacija može se pojavljivati usporedno s verbalnom, ali i odvojeno od nje.

Neverbalna komunikacija može biti u potpunosti u skladu s onim što se verbalno izreklo pa u tom kontekstu ponoviti verbalnu poruku (Knapp i Hall, 2010). Primjerice, ako odgajatelj kaže djetetu „Molim te, pospremi papuče u svoj ormarić.“, a pritom upotrijebi primjerenu glasovnu intonaciju, poruka će odati dojam da nije riječ o humoru. U tom su slučaju verbalna i neverbalna komunikacija u potpunosti usklađene.

Nadalje, prema Knapp i Hall (2010), neverbalna poruka može nadopuniti verbalnu. U tom slučaju dolazi do potpunoga razumijevanja govornikove poruke. Primjerice, ako je dijete uspjelo pročitati napisanu riječ, odgajatelj mu može verbalno izreći „Bravo!“, a pljeskanjem ruku i osmijehom to popratiti. Na taj je način djetetu dao do znanja da doista to i misli jer je verbalnu poruku popratio neverbalnom.

Međutim, neverbalni i verbalni znakovi ponekad mogu slati drugačija značenja sugovornicima. Prema tome, neverbalna komunikacija može biti suprotna verbalnoj. U tom slučaju verbalna poruka izriče jednu poruku, a neverbalna komunikacija potpuno drugačiju (Knapp i Hall, 2010). Na primjer, dijete može biti frustrirano i početi plakati jer nije uspjelo složiti *puzzle*. Odgajatelj može reći da je u redu da se osjeća ljutit, no na njegovom licu se očituje široki osmijeh, tada dijete to može protumačiti kao neki oblik ismijavanja. Prema tome, odgajateljevo verbalno izražavanje podrške i razumijevanja djeteta nije u skladu s neverbalno izraženim.

Osim toga, neverbalna komunikacija može u potpunosti zamijeniti verbalnu (Knapp i Hall, 2010). Na primjer, kada djeca idu na popodnevno spavanje za vrijeme redovnoga programa u dječjem vrtiću, odgajatelj umjesto da izgovori: „Trebamo biti tiho.“ djeci koja ne spavaju, može pokazati znak pozicioniranjem kažiprsta preko usana na licu. Tim postupkom neverbalno je izrazio ono što je mogao verbalno izraziti. Stoga, neverbalna komunikacija može postojati i onda kada verbalna ne postoji.

Usmjeravanjem pozornosti na neverbalni segment ljudskoga sporazumijevanja omogućava se detaljnije razumijevanje komunikacije s drugima te samoga sebe (Bašić i sur., 2005). Prepoznavanje neverbalnih znakova drugih ljudi doprinosi njihovom boljem razumijevanju, a samim time utječe na manji broj komunikacijskih nesporazuma. Osvještavanjem vlastite neverbalne komunikacije govornika

omogućava se drugima ljudima bolje razumijevanje poruke koja se želi prenijeti te se smanjuje mogućnost negativnog percipiranja osobe koja govori (Miljković i Rijavec, 2002). Time se utječe na uspostavljanje kvalitetnijih odnosa među ljudima (Bašić i sur., 2005). Iz toga razloga nužno je upoznati različite oblike neverbalne komunikacije.

3.1. Oblici neverbalne komunikacije

Postoje brojne klasifikacije neverbalne komunikacije, no Knapp i Hall (2010) neverbalne znakove klasificiraju i objašnjavaju na temelju triju osnovnih kriterija, odnosno komunikacijske okoline, fizičkih karakteristika sugovornika te različitih ponašanja sugovornika. Kada je riječ o različitim ponašanjima osobe, ona obuhvaćaju kretnje i položaje tijela te glasovno ponašanje sugovornika.

3.1.1. Komunikacijska okolina

Prostor djeci šalje važne poruke što se od njih očekuje i kakva je slika odgajatelja o njima (Petrović-Sočo, 2007). Stoga, valja uzeti u obzir i komunikacijsku okolinu kao važan kriterij prepoznavanja neverbalnih znakova (Knapp i Hall, 2010).

Okolina u kojoj se komunicira može vrlo snažno utjecati na međuljudsko sporazumijevanje. Dobro poznavanje aspekata komunikacijske okoline te primjereno upravljanje njima omogućava postizanje željenih efekata na druge sugovornike. Naime, brojni neverbalni znakovi sadržani su u fizičkom izgledu okoline, korištenju i percepciji prostora te vremena (Knapp i Hall, 2010).

Fizička okolina značajno utječe na ponašanje i govor čovjeka. Ona uključuje uređenje prostora u kojima ljudi komuniciraju, a to se odnosi na izbor namještaja, boju zidova, stil arhitekture, svjetlost u prostorijama, zvukove u prostoriji, materijale dostupne u prostoriji i slično. Osim toga, trenutak kada se aktivnost javlja, njihova brzina i tempo šalju značajne poruke sugovornicima. Raspored sjedenja i položaj u

prostoru utječe na priopćajni proces, kao i udaljenost sugovornikovih tijela. Nadalje, korištenje i percepcija prostora dio su neverbalne komunikacije (Knapp i Hall, 2010).

Komunicirati se može na različitim mjestima, no okolinu percipiramo prema šest dimenzija, a to su:

- formalnost
- toplina
- privatnost
- poznatost
- ograničenja
- i distanca (Knapp i Hall, 2010).

Kada je riječ o dimenziji formalnosti, ljudi svoje ponašanje prilagođavaju prema dostupnim materijalima i samoj namjeni prostora. Što je prostor uređen formalnije, to će se ljudi ponašati ukočeno, manje sigurno i u skladu s pravilima, odnosno manje „prirodno“ (Knapp i Hall, 2010). Vrijedi i suprotno.

Toplina prostora može slati poruke bojama zidova i namještaja, izborom mekih namještaja i slično. Što je prostor „topliji“, to je manja psihološka napetost. Nadalje, fizički male prostorije mogu sugerirati da osoba ne želi razgovarati s drugima. U suprotnom, prostorije obogaćene osobnim predmetima mogu osigurati veću privatnost, stoga su pogodne za razgovor o privatnijim temama (Knapp i Hall, 2010).

Povezano s dimenzijom udaljenosti, udaljenost se može promatrati u fizičkom smislu, ali i psihološkom. Udaljenost između dvaju komunikatora značajno utječe na priopćajni proces jer definira njihovu komunikaciju. Međutim, psihološka bliskost jednako je važna jer olakšava međuljudsku komunikaciju, dok udaljenost podrazumijeva neki oblik izbjegavanja komunikacije (Knapp i Hall, 2010).

Nadalje, s obzirom na fizičku udaljenost tijela između sugovornika, u komunikaciji se razlikuju četiri zone: intimna, osobna, društvena te javna zona. Intimna zona rezervirana je za osobe s kojima je razvijen emocionalni odnos kao što su ljubavni partneri, roditelji, djeca, bliski prijatelji i drugi s kojima je uspostavljen

blizak odnos (Pease, 1991). U intimnoj zoni fizička udaljenost između tijela sugovornika je do pola metra (Miljković i Rijavec, 2002). Osobna zona obuhvaća udaljenost od pola metra do 1,2 metra (Miljković i Rijavec, 2002). Ona je rezervirana za osobe koje se poznaju, ali koje nemaju blizak odnos (Pease, 1991). Nadalje, u društvenoj zoni tijela su udaljena od 1,2 metra do 3,5 metara (Miljković i Rijavec, 2002). Ona je namijenjena osobama koje se ne poznaju dovoljno dobro. Na kraju, javna zona koristi se u javnom govoru u kojem se govornik obraća većem broju ljudi (Pease, 1991). U javnome govoru govornik se nalazi na udaljenosti od više od 3,5 metara (Miljković i Rijavec, 2002).

Na različite udaljenosti tijekom komunikacijskoga procesa mogu utjecati različiti čimbenici. Smatra se da muškarci trebaju držati veću distancu u odnosu na žene, a tradicionalno se od žena očekuje da zauzimaju uloge usmjerene ljudima, stoga se nalaze na manjoj fizičkoj udaljenosti. Nadalje, očekuje se da će ljudi biti bliži kada su barem približno istih godina jer se tada osjećaju ugodno. Odrasle osobe smatraju da djeca trebaju usvojiti pravila držanja socijalne distance do desete godine života. Kada je riječ o kulturi, različite kulture imaju različite norme distanciranja, stoga je fizička bliskost kulturno ovisna. Tema razgovora među psihološki bliskim ljudima podrazumijeva manju socijalnu distancu, ali vrijedi i suprotno. Kada je riječ o fizičkome izgledu, tada osobe različitih visina prilagođavaju fizičku udaljenost kako bi mogli razgovarati gledajući osobu u lice. Nadalje, socijalni kontekst značajno određuje fizičku udaljenost. U velikome prostoru, slabije osvijetljenome ili bučnome, ljudi su skloniji stajati bliže jedni drugima. Također, stavovi drugih ljudi mogu utjecati na komunikaciju između dvoje ljudi. Prenošenjem tuđih stavova stvara se dojam o osobi, iako on ne mora biti točan, a to utječe na distancu između dvoje sugovornika. Na udaljenost utječu i karakteristike odnosa, ali i osobnost sugovornika. U emocionalno bliskim odnosima ljudi su fizički bliži jedni drugima, ili obrnuto, no je li osoba introvertna ili ekstrovertna također može utjecati na udaljenost. Introverti su skloni većoj fizičkoj udaljenosti, dok su ekstroverti bliži svojim sugovornicima tijekom razgovora (Knapp i Hall, 2010).

Način organizacije prostora i uređenje prostorija šalje snažnu poruku o prirodi odnosa u nekom okruženju. Neuredne prostorije izazivaju osjećaj pospanosti, dosade

i umora, dok one suprotne izazivaju zadovoljstvo, udobnost i ugodu. Osim toga, odabir boje prostorija može značajno utjecati na raspoloženje, koncentraciju i kreativnost. Plava, zelena, grimizna, crvena i žuta boja smatraju se bojama koje su najugodnije. Kada je riječ o zvukovima, njihove vrste i jačina značajno utječu na ljudsko ponašanje. Glazba manjega intenziteta može imati smirujući karakter, no vrijedi i suprotno. Također, nekontrolirajuća buka može imati negativan efekt na uspješnost u obavljanju zadataka. Osvjetljenost prostora sugovornicima može sugerirati na glasnoću njihovoga govora. U slabije osvjetljenoj prostoriji ljudi će instinktivno početi govoriti tiše, ali i izbjegavati govoriti o osobnima temama te izbjegavati kontakt očima. Kada je riječ o cjelokupnoj arhitekturi prostora, nužno je osigurati povezanost prostorija jer fizička bliskost pogoduje stvaranju prijateljstva (Knapp i Hall, 2010).

Kada je riječ o rasporedu sjedenja, on također može izražavati određenu neverbalnu poruku. Smatra se da se suradnički odnos može prepoznati onda kada osobe sjede jedna pored druge, dok se natjecateljski odnosi prepoznaju ako osobe sjede jedna nasuprot druge (Miljković i Rijavec, 2002). Osim toga, smatra se da stol između sugovornika uzrokuje neugodnost u razgovoru jer stvara dojam da ne postoji želja za stupanjem u blizak odnos. Ako se želi uspostaviti formalan odnos, pozicija stola između sugovornika tome pogoduje (Knapp i Hall, 2010).

Osim toga, upravljanje vremenom šalje poruke o samim komunikatorima (Miljković i Rijavec, 2002). Često je točnost dolaska sugovornika kriterij procjene njegove osobnosti. Smatra se da su osobe odgovorne ako stignu u dogovoreno vrijeme. Dosadnima ljudima se smatraju oni sugovornici koji pričaju predugo. Vrijeme se u tom razgovoru percipira kao da ne prolazi. Osim toga, vrijeme se može promatrati kao interval. U tom kontekstu se promatra učestalost određenog postupka ili aktivnosti (Knapp i Hall, 2010). Primjerice, ako dijete izgovori više puta psovku u sat vremena, iako je odgajatelj razgovarao s njime o tome, onda se takvo ponašanje smatra problematičnim jer je u kratkom vremenskom intervalu to bila učestala reakcija. Knapp i Hall (2010) naglašavaju da se vrijeme može promatrati kao raspored intervala, a koje uključuju izmjenu određenih aktivnosti, a što predstavlja osnovu za planiranje.

3.1.2. Fizičke karakteristike sugovornika

Fizičke karakteristike u neverbalnoj komunikaciji uključuju izgled tijela sugovornika, kao što je to odjeća, nakit, visina i težina, izgled kose, boja kože i slično. Međutim, tjelesne osobine osobe mogu uključivati i njezin miris. Ljudima je važno kako sugovornici izgledaju jer smatraju da se na temelju nečijeg izgleda može saznati njegova osobnost, karakter, talenti ili porijeklo (Knapp i Hall, 2010).

Osobe pristaloga izgleda mogu se društveno percipirati uspješnijima, sretnijima, društvenijima te im se društveno mogu dodjeljivati pozitivne značajke njihove osobnosti. Međutim, moguće je da se shvaćaju kao egoistične, bezosjećajne te isprazne osobe (Knapp i Hall, 2010). Prema tome, donošenje zaključaka na temelju tjelesnoga izgleda sugovornika ovisi o stajalištu osobe.

Nadalje, osobe pristaloga izgleda mogu imati benefite pri zapošljavanju te su često bolje plaćene u odnosu na osobe koje se smatraju fizički neprivlačnima. Isto tako, fizički izgled može značajno utjecati na razinu povjerenja u osobu, a posljedično dovesti do veće mogućnosti uvjeravanja drugih u ono o čemu govore. Često fizički privlačne osobe imaju veću razinu samopoštovanja. Iz tog razloga su žene sklone koristiti kozmetičke proizvode (Knapp i Hall, 2010). Povećanjem samopoštovanja značajnije možemo utjecati na druge pri govorenju.

Način odijevanja osobe može biti osobito značajan čimbenik za stvaranje određenoga mišljenja o osobi. S obzirom na to da je odjeća prvo što se primijeti na osobi, jasno je da značajno utječe na prvi dojam o nekoj osobi. Iz načina odijevanja može se zaključiti kojega je osoba spola, dobi, kojoj skupini ljudi pripada, koje je njezino zanimanje te mnogi drugi aspekti. Međutim, ljudi se često ukrašavaju nakitom, tetovažama, naušnicama, šminkom i slično. To može utjecati na komunikaciju s drugima. Sugovornici često formiraju mišljenje o govorniku na temelju izgleda govornika i njegovoga verbalnog komuniciranja (Knapp i Hall, 2010).

Djeca već u ranoj i predškolskoj dobi primjećuju fizički izgled drugih osoba, osobito svojih vršnjaka. Naime, djeca biraju vršnjake za druženje koji nisu premršavi

ili pretili. Često pretiła djeca imaju nižu razinu samopouzdanja jer njihovi sugovornici tijekom komunikacije zauzimaju veću fizičku udaljenost. Nadalje, osobe s većom tjelesnom visinom smatraju se fizički privlačnijima, u odnosu na niže osobe. Isto vrijedi i za osobe bijele rase u usporedbi s osobama crne rase. Smatra se da će se protokom vremena standardi ljepote na osnovi boje kože mijenjati. Kada je riječ o mirisu, osobe mogu prepoznati identitet osobe na temelju njihova mirisa. Djeca mogu procijeniti miris svoje braće i sestara na odjevnim predmetima ukoliko ih se stavi u usporedbu s odjevnim predmetima drugih nepoznatih ljudi. Osim toga, mirisi često mogu pobuditi sjećanja na određena mjesta ili događaje (Knapp i Hall, 2010).

3.1.3. Kretnje i položaj tijela sugovornika

Kada je riječ o kretnjama i položaju tijela, ono se odnosi na geste, držanje tijela, dodir, ekspresije lica te gledanje (Knapp i Hall, 2010). Bratanić (2002) ih naziva *ekstralingvističkima* jer nisu izravno povezani s govorom. S obzirom da su to sve važni čimbenici neverbalne komunikacije, nužno ih je pobliže objasniti.

Gesta predstavlja pokret tijela koji prenosi neku emociju, namjeru ili ideju (Knapp i Hall, 2010). Kretnje se mogu izvoditi svim dijelovima tijela (Miljković i Rijavec, 2002). Prisutne su tijekom cijeloga govora, ali najčešćim se smatraju pokreti rukama (Rot, 1982). Geste mogu zamijeniti verbalni govor, utjecati na interakciju među sugovornicima, privlačiti pažnju sugovornicima ili naglašavati dijelove govora. Razlikujemo ih prema onima koje su povezane s govorom te onima koje su neovisne od govora (Knapp i Hall, 2010).

Geste povezane s govorom direktno su dio govora te često predstavljaju nezaobilazan segment verbalnoga govora. One služe obogaćivanju sadržaja govora i prate sam verbalni izričaj govornika. Geste su učestalije kod govornika koji pokazuje entuzijazam te je uključen u razgovor o temi. Osim toga, smatra se da bi u govoru bilo potrebno koristiti veću količinu riječi ako se geste ne upotrebljavaju. One omogućavaju sugovornicima da razumiju što je govornik htio reći jer geste povećavaju

pozornost slušatelja (Knapp i Hall, 2010). Neke geste mogu govorniku biti povratna informacija. Primjerice, vertikalno pomicanje glave, odnosno „kimanje glavom“, govorniku poručuje da se sugovornik slaže s onime što sluša (Rot, 1982). Međutim, ukoliko geste nisu usklađene s verbalnim izričajem, onda su one ometajući čimbenik u razumijevanju sadržaja (Knapp i Hall, 2010).

U suprotnom, geste neovisne o govoru mogu se verbalizirati. Drugim riječima, takva gesta se može opisati riječima. Gesta slijeganja ramenima označava „ne znam“ te se u tom kontekstu može verbalizirati. Međutim, takve geste nisu jedini primjer primjene takve vrste gesti. Pokazatelj gesti neovisnih o govoru može biti znakovni jezik koji služi komunikaciji slijepih i/ili slabovidnih osoba. Ono što je važno razumjeti jest da su geste podložne razumijevanju u skladu s kulturom. Svaka kultura pripisuje drugačije razumijevanje geste neovisne o govoru. Primjerice, podignuti palčevi u Sjedinjenim Američkim Državama imaju pozitivno značenje, dok na Bliskome istoku ima prosto (Knapp i Hall, 2010). Ova gesta ima pozitivno značenje u Hrvatskoj, ali ne mora imati isto značenje u drugim državama i kulturama.

Gestama se mogu zamijeniti određene vrste riječi u jeziku. Primjerice, umjesto verbalnoga govora, gestom pokazivanja prstom može se uputiti na određene predmete iz okoline. U tom slučaju se zamjenjuju imenice. Međutim, gestikulacija može zamijeniti i verbalizaciju glagola. To se može postići upotrebom pokreta koji imaju značenje određenoga zbivanja (Rot, 1982). Na primjer, odgajatelj može pokretima tijela pokazati radnju trčanja ili usmjeravanjem kažiprsta ukazati na drvene bojice.

Kada je riječ o držanju tijela, ono može sugerirati je li govorniku usmjerena pozornost, ali i želi li sugovornik komunicirati s njime (Knapp i Hall, 2010). Usmjerenost tijela k sugovorniku može biti pokazatelj želje za komuniciranjem (Rot, 1982). Također, držanje tijela može upućivati na emocionalno stanje. Klonulo držanje tijela može upućivati na tugu ili se iz sugovornikovoga držanja tijela može uočiti napetost. Važno je spomenuti da ljudi nesvjesno koriste isto držanje tijela kao osobe s kojima komuniciraju. U tom slučaju dolazi do odražavanja držanja tijela u držanju tijela sugovornika. Primjerice, ako govornik prekriži noge, to će učiniti i njegovi

sugovornici. Isto vrijedi i za položaj tijela, ekspresiju lica te glasovno ponašanje (Knapp i Hall, 2010).

Nadalje, dodir predstavlja sastavni segment neverbalne komunikacije i ljudskih odnosa. Dodir može utjecati na raspoloženje i ponašanje među sugovornicima. Komunikacija dodikom prvi je način komunikacije djeteta jer dijete prve informacije dobiva putem dodira čak u prenatalnom razdoblju. Dodirivanje može imati funkciju ohrabrivanja, pokazivanja nježnosti, emocionalne podrške i mnoge druge funkcije. Dodir predstavlja nužan čimbenik dječjeg razvoja (Knapp i Hall, 2010).

Emocije ljudi i raspoloženje se najčešće izražavaju ekspresijama lica, odnosno pokretima na licu (Bratanić, 1991). Od svih oblika neverbalne komunikacije, ekspresija lica dobila je najviše pozornosti. Razlog tome je jer ljudi najviše gledaju u lice osobe s kojom komuniciraju, stoga je u centru pozornosti. Osim toga, lice se smatra najekspresivnijim neverbalnim znakom zbog velikoj broja mišića na području lica, a koji omogućuju široko izražavanje različitih znakova. Pokazalo se da djeca od najranije dobi pokazuje svoje zanimanje za lice i promjene na licu osobe koja joj se nalazi fizički blizu (Rot, 1982). Prema tome, ekspresivnost lica sastavni je dio komunikacije s djecom od najranije dobi.

Na licu se neverbalni znakovi mogu očitovati u pogledu, dijelovima oko očiju, obrvama, čelu, boji kože i drugim znakovima (Rot, 1982). Konkretno, znakovi raspoloženja osobito se primjećuju proširenima zjenicama, pojačanim znojenjem, bljedilom ili crvenilom lica (Bratanić, 1991). Točnost u procjeni emocija na temelju lica veća je kada se ljudi poznaju bolje. Nadalje, ekspresije lica mogu imati funkciju pokretanja ili prekidanja komunikacije, dopunjavanja verbalnih poruka ili zamjenjivanja verbalnoga govora. Otvaranje usta može biti pokretač komunikacije jer označava želju za interakcijom s drugima. Osmjesi mogu sugerirati govorniku da je slušan. Također, oni mogu utjecati na stjecanje dojma o sobi. Primjerice, osobe koje se smiješe pri upoznavanju, smatraju se ljubaznijima u odnosu na one koji to ne čine. Nadalje, ekspresije lica mogu imati ulogu nadopunjavanja verbalne poruke. Primjerice, osoba koja govori, a pritom želi ublažiti negativni aspekt govora, može upotrijebiti blagi osmijeh u tu svrhu. Ekspresije lica mogu u potpunosti zamijeniti

verbalnu poruku jer se mogu jasno razumjeti. Primjerice, podignute obrve mogu imati značenje iznenađenja (Knapp i Hall, 2010).

S obzirom na to da se tumačenje neverbalne komunikacije kulturološki razlikuje, u razumijevanje neverbalnih znakova nužno je uključiti različitosti među ljudima. Međutim, ono što je zajedničko svim narodima jesu emocije. Ekspresije lica pri izražavanju osnovnih emocija su iste, neovisno o kulturi kojoj osoba pripada (Borovac Zekan i Gabrić, 2021). Osnovnim emocijama smatraju se sreća, ljutnja, tuga, gađenje, iznenađenost i strah te ih sugovornici mogu prepoznati bez poteškoća, neovisno o kulturi kojoj pripadaju (Knapp i Hall, 2010).

Kontakt očima važan je čimbenik komunikacijskog procesa (Knapp i Hall, 2010). Predstavlja jedan od sastavnih dijelova ekspresije lica (Rot, 1982). Gledanje označava usmjeravanje pogleda prema licu osobe s kojom se komunicira. Komunikacija između sugovornika može se potaknuti kontaktom očima, ali se ona na isti način može izbjeći. Kada se želi stupiti u interakciju, osobe gledaju jedna drugoj u uči. U suprotnom, ljudi izbjegavaju kontakt očima kada izbjegavaju stupiti u komunikaciju s drugima. Usmjeravanje pogleda k sugovorniku može pokazivati pažnju i odavati dojam da je slušan. To se može primijetiti kroz širenje i sužavanje zjenica koje sugeriraju interes za ono o čemu se govori. Kontaktom očima mogu se uvidjeti i emocionalna stanja drugih, kao što je to tuga, ljutnja, sreća, bol i slično. Razlog tome je mijenjanje kože oko očiju s izmjenom emocija te je položaj obrva drugačiji u skladu s trenutnim osjećajem. Predugo gledanje može kod sugovornika izazvati neugodu, osobito ako ono traje duže od 10 sekundi (Knapp i Hall, 2010).

3.1.3. Glasovno ponašanje

Glasovno ponašanje obuhvaća način na koji je nešto rečeno, a ne sadržaj onoga što se govori (Knapp i Hall, 2010). Rot (1982) glasovno ponašanje naziva *paraligvističkim* znakovima jer se temelje na izgovoru glasova. Osim toga, naglašava da su u pisanoj komunikaciji oblici glasovnoga ponašanja izraženi interpunkcijskima

znakovima. Suprotno, u govornoj komunikaciji oblici glasovnog ponašanja obuhvaćaju raznolike zvukove koji upućuju na emocionalna stanja, različite uzvike, promjene u brzini, glasnoći izgovora te osobne karakteristike govora. Osim navedenoga, obuhvaćaju i ritam, intonaciju, naglašavanje i stanke. Bez prisustva navedenih oblika glasovnoga ponašanja govor bi bio monoton i teško razumljiv.

Kada je riječ o raznolikima zvukovima koji upućuju na emocionalna stanja, ona uključuju zvukove tijekom smijanja, plakanja, vikanja, zijevanja, ali i druge nedefinirane zvukove (Knapp i Hall, 2010). Primjerice, to može biti izgovaranje „Aha“ tijekom razgovora s djetetom, uz kimanje glave. Nadalje, smatra se kako ljudi prirodno počinju podizati i spuštati tonalitet glasa. Naglašavanjem se mogu izraziti brojna značenja. Rečenica može imati više značenja ovisno o riječi u rečenici koja se naglašava. Na primjeru rečenice „Što radiš?“, ako se naglašava prva riječ, sugerira se zanimanje za ono što druga osoba radi. Međutim, naglašavanjem prvoga sloga u drugoj riječi, upućuje se na prijetnju (Rot, 1982). Iz tog razloga je nužno voditi računa o naglašavanju, ovisno o namjeri koja se želi postići.

Iako Rot (1982) naglašava da se na temelju glasovnoga ponašanja govornika teško može zaključiti o njegovim osobinama ličnosti, glasovno ponašanje može davati informacije o porijeklu, dobi i spolu. Naime, naglašavanje glasova u riječi može biti karakteristično za određeno geografsko područje. Prema tome, glasovno ponašanje može biti izvor brojnih informacija o sugovornicima.

Kada je riječ o razgovoru između dvaju sugovornika, tada jedan od sugovornika može drugome dati znak da će završiti svoj govor uzlazno-silaznom intonacijom. Naime, na početku rečenica će imati uzlaznu intonaciju, a na kraju silaznu. To je znak sugovorniku da može početi govoriti. U suprotnom, ako je završni dio rečenice izgovoren uzlaznom intonacijom, sugovornik će očekivati da slijedi nastavak govora (Borovac Zekan i Gabrić, 2021). Prema tome, glasovna intonacija može biti pokretač komunikacijskog procesa. Prema intonaciji može se shvatiti je li verbalizacijom upućeno pitanje ili je riječ o izjavnoj, odnosno uskličnoj rečenici (Rot, 1982).

U skladu s različitim emocionalnim stanjima u kojima se osoba nalazi, njezino glasovno ponašanje se mijenja. Boja i modulacija glasa mogu upućivati na emocionalno stanje sudionika komunikacijskog procesa (Bratanić, 1992). Primjerice, prema Knappu i Hallu (2010) tijekom osjećaja ljutnje govor se značajno ubrzava, ali je istovremeno i nejednak tempo u izgovoru riječi te je iznimno bučan. Visok glas karakterističan je za emocije ljutnje, straha, sreće ili iznenađenja. Usporen tempo govora može upućivati na dosadu, a isto se povezuje s nepravilnim ritmom tijekom govora. Osim toga, glasovno ponašanje u tužnom raspoloženju poprima tih glas, nisku intonaciju, usporenu brzinu, nepravilne stanke i neartikulirano izgovaranje glasova (Rot, 1982). Promatrajući osobe u različitim raspoloženjima, mogu se uočiti promjene u glasovnim neverbalnim znakovima. Prema Condonu i Sanderu (1974), djeca stara 12 sati pokazuju pokrete različitim dijelovima tijela kada je postojan ritmičan govor. Međutim, kada je govor bio isprekidan, pokreti nisu postojali (Knapp i Hall, 2010).

Kada je riječ o stankama u govoru, one su karakteristične za vokalnu zamjenu pisanih interpunkcijskih znakova, kao što su točke i zarezi. Međutim, stanke su postojane i kada govornici žele napraviti pauzu u govoru. To se osobito primjećuje u slučaju kompleksnih poruka koje sugovornici mogu razumjeti ako im se da dovoljno vremena za njihovo procesuiranje. Neovisno o tome, stanke mogu biti ispunjene i neispunjene. Neispunjene stanke podrazumijevaju pauziranje govora u potpunosti, odnosno kada u govoru nastane tišina. U suprotnom, ispunjene stanke podrazumijevaju nedefinirane zvukove, poput „am“, „um“ i „uh“ (Knapp i Hall, 2010).

4. UTJECAJ NEVERBALNE KOMUNIKACIJE ODGAJATELJA NA DJECU

Ljudi ne komuniciraju isključivo riječima, već cjelokupnim svojim ponašanjem (Bratanić, 1992). Iz tog razloga odgajatelji trebaju biti svjesni svojega ponašanja u odgojno-obrazovnoj skupini jer djeci ne šalju komunikacijske poruke isključivo govorom, već i svojim neverbalnim ponašanjem. Odgajateljeva komunikacija je zahtjevna i njegovo osposobljavanje na području komunikacije treba započeti što ranije (Vignjević, 2020).

Novo razumijevanje komunikacije ne usmjerava se samo na sadržaj verbalnog govora, već uključuje kontinuirano obraćanje pozornosti na neverbalne znakove. Međusobno povjerenje i naklonost nisu vidljivi okom, no mogu se osjetiti. Međutim, boja glasa, promjene u glasu, ekspresije lica te dodir mogu se primijetiti okom ili uhom. Zato je važno spomenuti da neverbalni znakovi mogu slati komunikacijske poruke drugima, osobito djeci. Djeca mogu osjetiti neverbalne znakove, neovisno o njihovoj dobi jer djeca imaju razvijena osjetila. Raspoloženje u kojemu su prisutni negativni osjećaji prema sugovornicima može značajno ugroziti komunikacijski proces i narušiti odnose (Bratanić, 1992). Odnosi između odgajatelja i djece mogu biti narušeni u okruženju u kojem ne postoji toplina i pozitivno pedagoško ozračje

4.1. Važnost komunikacijske okoline

Kako navodi Sindik (2008), velike i svjetlom ispunjene prostorije posljedično dovode do manje fizičke udaljenosti. U usporedbi s otvorenim prostorom, udaljenost je manja nego u zatvorenom prostoru. Razlog tome je mogućnost povećanja svog osobnog prostora ako to osoba želi. Isto tako, sama mogućnost izlaska iz određenoga prostora značajno utječe na komunikacijski proces jer osobe čini opuštenijima (Knapp i Hall, 2010). Isto je primjenjivo i u ranoj i predškolskoj dobi. U osiguravanju mogućnosti za povećanjem intimnog prostora djece u zatvorenom prostoru važan je

odgajatelj. On treba osigurati djetetu položaj u prostoriji kakav odgovara djetetovima individualnim potrebama. U tu svrhu, arhitektonska organizacija prostora značajno utječe na ponašanje djece (Sindik, 2008).

Prostorno-materijalno okruženje dječjega vrtića treba sugerirati da su djeca shvaćena kao kompetentne, individualno različite i društvene osobe. To predstavlja podlogu za uređenje prostora ustanova ranoga i predškolskog odgoja i obrazovanja. Važnu ulogu u tome ima odgajatelj jer treba osigurati podršku osiguravanjem uvjeta za optimalan rast i razvoj djece. Sama organizacija prostora predstavlja svojevrsno ogledalo odgajateljeve percepcije djece i njihovih sposobnosti. Osim toga, značajno utječe na djelovanje, osjećaje i razmišljanje osoba koje u dječjem vrtiću žive i rade (Lemajić, Stojanac i Vukašinić, 2019).

Prostor dječjega vrtića treba biti sličan obiteljskom. U njemu dijete treba imati mogućnost za svaku vrstu aktivnosti, a u čemu odgajatelju može pomoći formiranje različitih centara aktivnosti u sobi dnevnoga boravka (Lemajić, Stojanac i Vukašinić, 2019). Prema Budisavljević (2015), centri aktivnosti su fizički odvojeni, prepoznatljivi i djeci namijenjeni prostori u dječjem vrtiću. Oni trebaju djecu pozivati na igru, ali i na zajedničko druženje jer potiču djecu na grupiranje. Međutim, treba voditi računa da je djeci potreban i centar za osamu (Lemajić, Stojanac i Vukašinić, 2019). Naime, ona povremeno imaju potrebu „biti sama sa sobom“ na dovoljnoj fizičkoj udaljenosti od druge djece ili odgajatelja (Sindik, 2008). Dijete centar za osamljivanje treba doživjeti kao svojevrsno utočište, stoga ga odgajatelji formiraju najčešće kao šatore, kućice i druge oblike koji omogućuje da dijete bude samo, ili s manjim brojem ljudi (Lemajić, Stojanac i Vukašinić, 2019). U osiguravanju prihvatljivih rješenja za zadovoljavanje navedene potrebe ključnu ulogu ima odgajatelj, odnosno njegova uloga u oblikovanju prostora (Sindik, 2008). Nadalje, hodnici dječjega vrtića često su nedovoljno iskorišteni, stoga i prostor hodnika treba iskoristiti i omogućiti djeci zajedničke aktivnosti u njemu. Osim toga, zidovi u prostorijama dječjega vrtića trebaju biti ukrašeni dječjim uradcima jer se time šalje poruka djeci da odgajatelji cijene dječji rad i smatraju ga vrijednim (Lemajić, Stojanac i Vukašinić, 2019). Upravo se u tom segmentu ističe uloga odgajatelja jer svojim postupcima uređenja prostora dječjega vrtića šalje snažne poruke djeci kakvo je

odgajateljevo mišljenje o njima. Iako se takvi postupci rijetko verbaliziraju, oni šalju važnu neverbalnu poruku djeci.

Materijali u prostorijama unutar odgojno-obrazovne ustanove djeci trebaju biti uvijek dostupni kako bi dijete samostalno činilo izbore u vlastitom procesu učenja. U tom kontekstu, materijali trebaju biti bogati, izazovni i uvijek u skladu s interesima i razvojnim mogućnostima djece. Posebnu pozornost treba pridati pedagoški neoblikovanim materijalima, kao što su kartonske kutije, plastične ambalaže i slično. Takvi materijali omogućuju djeci da ih upotrebljavaju u različitim aktivnostima jer nemaju jednoznačnu funkciju. Također, teksturom različiti materijali potiču različite istraživačke aktivnosti kod djece rane i predškolske dobi, a istovremeno se pedagoški neoblikovani materijal može koristiti i u svim centrima. Upravo se u tome krije vrijednost ove vrste materijala. Primjerice, školjke, kamenje i drugi materijali mogu se koristiti u glazbenom centru za istraživanje zvukova (Lemajić, Stojanac i Vukašinović, 2019). Neovisno je li riječ o pedagoški neoblikovanim ili didaktičkim materijalima, oni trebaju objediniti sva područja djetetova razvoja (Budisavljević, 2015).

Na različite udaljenosti tijekom komunikacijskog procesa može utjecati spol, dob, kultura, fizički izgled, tema razgovora, kontekst interakcije, stavovi sugovornika, odnos među sugovornicima te sama osobnost sugovornika (Knapp i Hall, 2010). Kako navodi Sindik (2008) dob, spol ili izgled vršnjaka za dječje društvene odnose nije presudan faktor za povećanje intimnog prostora. U odgojno-obrazovnim skupinama djeca su približno iste dobi, a istovremeno nemaju predrasude prema vršnjacima s teškoćama u razvoju niti spolnoj različitosti. U tom kontekstu, povećanje osobnog prostora djece nije obuhvaćeno svim čimbenicima. Iz navedenoga se može shvatiti kako djeca nisu pod utjecajem predrasuda, stoga odgajatelj ne bi ni svojom neverbalnom komunikacijom trebao odašiljati znakove koji će upućivati da su spol, dob i fizički izgled djece bitni za održavanje primjerenih odnosa.

Važno je spomenuti da se komunikacija djece i drugih osoba u dječjem vrtiću odvija uglavnom u intimnoj zoni. Poznavanje drugih ljudi značajan je čimbenik koji određuje udaljenost djeteta od odrasla osobe (Sindik, 2008). Osobe opuštenije

razgovaraju u poznatom okruženju, nego što je to slučaj u nepoznatom. Kako je prethodno spomenuto, fizička udaljenost tijela može upućivati na izbjegavanje komunikacije. U tom slučaju ljudi izbjegavaju kontakt očima te povećavaju udaljenost vlastitog tijela od tijela sugovornika. Isto se može primijeniti i na djecu rane i predškolske dobi. Djeca u toj dobi drže veću fizičku distancu u odnosu na osobe koje su im nepoznate ili kojih se boje (Knapp i Hall, 2010). Razdoblje prilagodbe djeteta u prvom razdoblju boravka u dječjemu vrtiću podrazumijeva djetetovu potrebu za održavanjem veće fizičke udaljenosti (Sindik, 2008). U nepoznatoj sredini reakcije ljudi postaju opreznije (Knapp i Hall, 2010). U tom kontekstu, odgajatelj ne treba inzistirati na uspostavljanjem veće fizičke i psihološke udaljenosti sve dok dijete nema potrebu za time. U suprotnom, dijete će se nastojati udaljiti od odgajatelja. Svaki ulazak u osobni prostor koji osoba ne želi, smatra se nedopuštenim upadom i povredom nečega što osobi pripada (Rot, 1982). Fizičku udaljenost odgajatelj treba prilagoditi potrebama djece, ali i osigurati dovoljno vremena za upoznavanje s djetetom.

4.2. Važnost fizičkih karakteristika

Kada je riječ o fizičkome izgledu osobe, kako navodi Dion (1972), veća je mogućnost da će se za pogrešne postupke okriviti dijete neprivlačnoga izgleda, nego što je to slučaj kod djece privlačnih fizičkih karakteristika. Često je fizički izgled kod odraslih osoba čimbenik koji utječe na okrivljavanje djeteta, ako je krivac u trenutku nepoznat. Osim toga, smatra se da se percepcija fizičke privlačnosti usvaja već do šeste godine života, ovisno u kulturi kojoj osoba pripada. Štoviše, čak i dojenčad u dobi od dva do tri mjeseca duže zadržavaju pogled na osobi pristaloga izgleda (Knapp i Hall, 2010). Odgajatelj ne bi trebao donositi zaključke na temelju fizičkoga izgleda djeteta jer on ne određuje postupke djeteta.

Nadalje, fizički izgled odgajatelja može doprinositi boljoj pozornosti, ali upitno je je li ono ključno za učinkovitost odgojno-obrazovnog rada u dječjemu vrtiću. No, ako odgajatelj očekuje održavanje higijene od djece, istoga bi se i sam trebao pridržavati. Kako navodi Bognar (2015), osim brojnih drugih načina, djeca uče

imitiranjem drugih osoba iz njihove okoline, odnosno promatranjem. Prema tome, da bi odgajatelj mogao djeci slati poruke o održavanju vlastite higijene, treba djeci biti primjer. Trebao bi i sam biti počestljan, opranih zubi, bez neugodnih mirisa i održavati ostale segmente higijene, a sve to kako bi djeci slao iste poruke svojom neverbalnom i verbalnom komunikacijom.

Nadalje, Bratanić (1992) naglašava da najprije treba primijetiti neverbalne znakove, a tek onda usmjeriti se na ono što se govori. Naime, prije svega treba promatrati ekspresije lica, glasovno ponašanje i govor tijela, a zatim se fokusirati na riječi. Izražavanje topline i otvorenosti zahtijeva da cjelokupno ponašanje čovjeka sugerira takvo značenje. Ekspresije lica, intonacija, boja glasa, držanje tijela, udaljenost i ostalo treba biti usklađeno tako da šalje poruke topline. Uspostavljanje empatičnog odnosa s djecom podrazumijeva naginjanje tijela prema djetetu, kao i usmjeravanje svoga tijela prema djetetu (Brajša, Brajša-Žganec i Slunjski, 1999). Nagnutost tijela prema osobi s kojom se razgovara doprinosi pozitivnim odnosima (Miljković i Rijavec, 2002). Tome valja pridodati upotrebljavanje dodira, manju fizičku udaljenost tijela djeteta i odgajatelja, glasovno ponašanje koje djetetu šalje poruku topline, upotrebu pauza u komunikaciji tamo gdje je ona potrebna, izraz lica koji treba djeci slati pozitivne poruke te uspostavljanje kontakta očima s djetetom (Brajša, Brajša-Žganec i Slunjski, 1999). To je osobito važno u jasličkoj dobi. Odgajatelji s djecom u ranoj dobi trebaju razgovarati mekanim glasom, upotrebljavati jednostavne riječi te često gledati u dijete (Bredekamp, 1996). Da bi odgajatelj slao djeci poruku da su poželjna, prihvaćena i dobrodošla, njegovi neverbalni i verbalni znakovi trebaju biti usklađeni i odašiljati takvu poruku.

4.3. Važnost kretnji i položaja tijela

Iako su osjećaji unutarnji dio čovjeka, oni se mogu uočiti promatrajući neverbalne znakove. Osjećajima treba ovladati, a ne da oni vladaju osobom. Međutim, to ne znači da ih ljudi trebaju skrivati, već da ih na primjeren način izražavaju. Svi osjećaji su dio čovjeka i treba ih prihvatiti, neovisno jesu li oni pozitivni ili, društveno

shvaćeno, negativni. Naime, jednako treba prihvatiti radost ali i ljutnju jer su u jednakoj mjeri važne emocije. Osjećaj ljutnje prirodno se javlja u čovjeku. Međutim, objašnjavajući djetetu da nije pristojno ljutiti se, a pritom često pokazivati bijes svojim neverbalnim ponašanjem, ne može se uspostaviti usklađenost verbalne i neverbalne komunikacije. U tom slučaju dijete prima dvosmislene informacije (Bratanić, 1992). Odgajatelj treba voditi računa da ono što djeci verbalno govori bude u skladu s njegovim ponašanjem. U suprotnom djeca nisu sigurna što trebaju činiti.

Dječje upotrebe gesti započinju od osmoga mjeseca starosti. One mu omogućavaju da komuniciraju sa svojom okolinom jer nisu razvojno spremna za upotrebu govora. U razdoblju od treće do pete godine života djeca postaju uspješnija u razumijevanju govora i gesti (Austin i Sweller, 2018). Iako, smatra se da su uspješnija u razumijevanju gesti, nego njihovoj upotrebi (Knapp i Hall, 2010). Istraživanjem Austina i Swellera (2018), pokazalo se da djeca do šeste godine života više upotrebljavaju geste pri upotrebi pojmova „lijevo-desno“ u usporedbi s odraslima, iako jesu svjesna da je riječ o različitim smjerovima u prostoru. Nakon šeste godine života djeca su spretnija u govornom izražavanju prethodno navedenog. Rot (1982) naglašava da je razlog tome teškoća izražavanja riječima, stoga ljudima neverbalni znakovi u tome slučaju mogu biti podrška verbalnoj komunikaciji. Isti je slučaj kod djece. Odgajatelj bi u svojem izražavanju prostornih pojmova trebao upotrebljavati i gestikulaciju. Drugim riječima, nužno je da odgajatelj svoje verbaliziranje popрати gestama kako bi djeci bio razumljiviji sadržaj odgajateljeva govora. Zato je važno spomenuti da su geste, kao neverbalni oblik komunikacije, sastavni dio odgojno-obrazovnoga rada u ustanovama ranoga i predškolskog odgoja i obrazovanja.

Povezano s prethodnim, djeca mogu prepoznati različite emocije iz pokreta tijela. Pokazalo se da ljudi mogu prepoznati emocije i prema položaju i gestama tijela. Gledanjem samo u položaj i držanje tijela bez uvida u ekspresije lica, djeca u dobi od tri godine mogla su prepoznati srdžbu, tugu i strah. Od navedenih emocija, većina djece je sa sigurnošću prepoznala tugu. Iako je emocionalno stanje lakše prepoznati prema ekspresijama lica, pokazalo se da djeca mogu učinkovito prepoznati osjećaje uvidom u držanje i položaj tijela. Istraživanjem provedenim nad djecom različitih nacionalnosti u Kanadi pokazalo se da djeca rane i predškolske dobi doista mogu s

velikim postotkom točnosti prepoznati emociju tuge, ali da s prepoznavanjem ljutnje i straha imaju nešto više poteškoća. Razlog tome je povećanje sposobnosti razlikovanja emocija s dobi, ali postoji mogućnost da je to rezultat skrivanja osjećaja odraslih osoba iz njihovoga okruženja (Witkower, Tracy, Pun i Barun, 2021). Iako je sposobnost prepoznavanja emocija na temelju položaja i držanja tijela ovisna o dobi, djeca i dalje imaju razvijene sposobnosti prepoznavanja emocionalnih raspoloženja, bez obzira na kulturološke različitosti. Osobito ako se položaju tijela pridružuju ekspresije lica i glasovno ponašanje, djeca su vrlo vješta u tome. Iz tog je razloga nužno razumjeti da djeca mogu prepoznati emocionalno stanje odgajatelja.

Važan dio razvoja djeteta predstavlja dodir. Naime, dodirivanje ima tjelesnu i psihičku dobrobit, a uz to pridonosi razvoju pozitivnih odnosa (Johansson, Åbergb i Hedlin, 2021). U većini kultura povezuje se s pozitivnima odnosima, a izbjegavanje dodira negativnima (Miljković i Rijavec, 2002). Dodir ima važan udio u svakodnevnoj interakciji između odgajatelja i djece. Može slati poruke povjerenja, brige i potpore, a time doprinijeti razvoju socio-emocionalne veze između djeteta i odgajatelja (Johansson, Åbergb i Hedlin, 2021). Istraživanja pokazuju da dodir može biti osobito važan za samoregulaciju ponašanja kod djece. Pokazalo se da kratak dodir može biti osobito važan u motivaciji djeteta. Čekanje reda za određene aktivnosti za djecu rane i predškolske dobi može biti zahtjevno. Kratak dodir po leđima pospješuje učinkovitost kod odgode zadovoljstva djece rane i predškolske dobi. Istraživanjem je dokazano da su djeca vremenski duže čekala na konzumaciju slatkiša kada je dodir bio upotrijebljen. Razlog tome je doprinos dodira u uspostavljanju jače emocionalne veze između odrasle osobe i djeteta te značajnog utjecaja na motivaciju djeteta. To posljedično može pridonijeti poticanju pozitivnoga ponašanja kod djece (Leonard, Berkowitz i Shusterman, 2014). Dodir je oblik neverbalne komunikacije koji može imati brojne prednosti u odgojno-obrazovnome djelovanju odgajatelja. On predstavlja važan oblik neverbalne komunikacije koji doprinosi jačoj socio-emocionalnoj vezi između odgajatelja i djece, ali i značajno utječe na motivaciju djece za određene aktivnosti. U tom kontekstu, kontakt treba biti dio svakodnevnice u dječjem vrtiću.

Nadalje, smatra se kako u ustanovama ranoga i predškolskoga odgoja primjereni oblici dodira između odgajatelja i djece uključuju držanja za ruke, zagrljaje

i tapšanja (Field, Harding, Soliday, Lasko, Gonzalez i Valdeon, 1994). Međutim, kada ljudi izbjegavaju dodirivanje, najčešće imaju ukočeno držanje tijela i napete ekspresije lica (Miljković i Rijavec, 2002). Iako dodir ima brojne prednosti u odgojno-obrazovnome radu, ako ga dijete odbija, ne treba ga forsirati. Odgajatelj treba svoje intervencije uskladiti s potrebama djece.

Usmjeravanje pogleda i ekspresije lica mogu biti pokazatelj slušanja i zainteresiranosti za ono o čemu se govori. Brojni djetetovi postupci u njegovoj svijesti smatraju se nevažnim ako ne postoji svjedok njegovoj aktivnosti. Naime, dijete traži usmjeravanje pozornosti, odnosno da bude „viđeno“ (Knapp i Hall, 2010). Ono ima potrebu da ga se pažljivo sluša kada govori o onome za što pokazuje interes. Ako primijeti da nije slušano, jednostavno će prestati razgovarati. Djetetu je potreban dobar sugovornik, a koji osim dobrog govorenja, zaista sluša što mu se govori (Slunjski, 2014).

Rot (1982) navodi nekoliko znakova slušanja, a to su kimanje glavom, uspostavljanje kontakta očima, usmjeravanje tijela prema sugovorniku, facijalna ekspresija koja upućuje na zainteresiranost, usmjeravanje tijela prema sugovorniku te odgovarajuća fizička udaljenost. Isto se može primijeniti i u odnosu odgajatelja i djece u odgojno-obrazovnoj skupini. Kontakt očima osobito je važan tijekom slušanja djeteta. Odgajatelj njime pokazuje zainteresiranost za ono što dijete govori. To se može postići spuštanjem tijela u čučanj kako bi se osigurao kontakt očima s djetetom jer se tada odgajatelj i dijete nalaze na istoj fizičkoj visini. Djeca se uglavnom fokusiraju na lice osobe s kojom su u interakciji, stoga su važni svi izrazi lica. Uz kontakt očima, pokazatelji djetetu da je slušano jesu kimanje glavom, spuštanje na razinu djetetove fizičke visine te osmijeh (Ata-Aktürk i Demircan, 2017). Osmijeh odgajatelja može ohrabriti dijete da govori (Neil, 1994).

Općenito, prepoznavanje emocionalnih stanja na temelju izraza lica ovisno je o dobi. Djeca do pete godine života nemaju poteškoće s prepoznavanjem ljutnje. Pretpostavlja se da je razlog tome dječje iskustvo s izrazom lica u stanju ljutnje koje se najčešće koristi za upravljanje dječjim postupcima, odnosno u slučaju neodobravanja dječjega ponašanja (Tremblay, Kirouac i Dore, 1987). Djeca imaju

razvijene vještine prepoznavanja emocija na temelju facijalnih ekspresija drugih osoba iz njihovoga okruženja, a koje uključuju i odgajatelja.

4.4. Važnost glasovnog ponašanja

Prema Sauter, Panattoni i Happé (2013), smatra se da djeca već u dobi od četiri do pet godina mogu prepoznati osnovne emocije, ali imaju poteškoće s prepoznavanjem stida, iznenađenja i prijezira. Međutim, sreću mogu bez poteškoća prepoznati na temelju ekspresije lica. Njihovim istraživanjem pokazalo se da djeca od pet godina starosti mogu prepoznati emocije prema glasovnom ponašanju. Iako se smatra da su žene vještije u prepoznavanju neverbalnih znakova (Knapp i Hall, 2010), pokazalo se kako ne postoji značajna razlika u boljem ili lošijem prepoznavanju emocija iz vokalnih znakova između dječaka ili djevojčica u ranoj i predškolskoj dobi (Sauter, Panattoni i Happé, 2013). Prema tome, odgajatelj treba biti svjestan svojega glasovnog ponašanja jer djeca imaju razvijene sposobnosti za prepoznavanje emocionalnih stanja iz odgajateljevoga načina izgovaranja određenog sadržaja. Iako, valja uzeti u obzir da su sva emocionalna stanja prirodna i treba ih prihvatiti (Bratanić, 1992). Ono što odgajatelj treba učiniti u svojem glasovnom ponašanju jest kontrolirati emocije, osobito emociju kao što je ljutnja. Odgajatelj svoje izražavanje ljutnje ne bi trebao izražavati na neprimjeren način, odnosno povišenim tonom.

Povišen glas odgajatelja kod različite djece može imati različitu interpretaciju. Kod nekih pojedinaca može izazvati osjećaj krivnje, dok kod drugih može izazvati ljutnju (Bratanić, 1992). Već je prethodno spomenuto da različiti ljudi različito interpretiraju neverbalne znakove. Isti je slučaj kod djece. Neverbalni znak može imati drugačije značenje za svako dijete, a odgajatelj treba biti svjestan svoga utjecaja na dijete. Važno je spomenuti da čak i novorođenčad drugačije reagira na poznate glasove, kao što je majčin (Creel i Jimenez, 2012). Upravo je to pokazatelj da su djeca od najranije dobi svjesna čovjekova glasovnog ponašanja te da mogu prepoznati glasove koji su im poznati.

Nadalje, djeca oko pete godine života usvajaju intonacijske promjene. Odgajatelji tijekom pričanja priča upotrebljavaju intonacijske promjene u svom govoru. Iz iskustva odgajateljevoga načina pričanja priča djeca predškolske dobi sposobna su imitirati interpretativno pričanje koje je odgajatelj u svome odgojno-obrazovnome radu prethodno upotrebljavao. Osim toga, dječja sposobnost u kontroliranju govorne intonacije uočljiva je tijekom dramskih igara. Osim djece predškolske dobi, u tome su vješti čak i trogodišnjaci (Neill, 1994). Odgajatelj je svojevrstni model djeci za usvajanje glasovnoga ponašanja jer tijekom svoga odgojno-obrazovnoga djelovanja upotrebljava različite izražajne oblike govora.

Stanke u govoru predstavljaju značajan dio komunikacijskoga procesa između djece i odgajatelja. Dijete treba dovoljno vremena kako bi razmislilo o onome što želi reći. Prekidanjem djeteta u govoru narušava se njegov tijek misli. Odgajatelji koji djeci daju dovoljno vremena za davanje odgovora na pitanje, smatraju se obzirnijima (Neill, 1994). Odgajatelji, stoga, trebaju imati na umu da djeci treba vremena kako bi formulirala svoj verbalni izričaj, a stanke koju dijete čini u svome govoru treba biti onoliko duga koliko je to djetetu potrebno.

Odgajatelji često na nesvjesnoj razini mogu prenositi svoje stavove djeci. Njihove rasne, klasne, spolne i druge predrasude mogu se prenositi na djecu ako ih odgajatelji svojim neverbalnim ponašanjem pokazuju. Iako možda ne podržavaju stereotipna ponašanja, često pokazuju veća očekivanja od djece koja su stereotipno „vrjednija“. Naime, njima učestalije upućuju osmijeh i kimanje glavom, dok drugoj skupini više upućuju mrštenje i odmahivanje glavom. Djeci takve neverbalne poruke mogu sugerirati koja su djeca u povoljnijemu položaju, a koja u manje povoljnome položaju. Time se odgajateljeve predrasude prenose na djecu (Brey i Pauker, 2019). Odgajatelj svojim neverbalnim ponašanjem može prenositi pozitivne stavove, ali i negativne. Upravo je to razlog za osvještavanje vlastite neverbalne komunikacije kako odgajatelj ne bi prenosio društveno negativne oblike ponašanja na djecu iz skupine u kojoj obavlja odgojno-obrazovni rad.

Osnovni preduvjet primjerenoga odgojno-obrazovnog rada jest odgajateljeva objektivnost u procjeni vlastitog ponašanja prema djeci u odgojno-obrazovnoj skupini.

Njegov način ponašanja, koji je sastavni dio komunikacije u dječjem vrtiću, značajno utječe na svako dijete. Iz tog razloga, da bi mogao na primjeren način odgojno djelovati, nužno je da odgajatelj uvidi svoje oblike ponašanja tijekom svoga rada. Većina ponašanja odgajatelja događa se na nesvjesnoj razini, ali podizanjem svijesti o tome, odgajatelj čini značajan napredak u ostvarivanju pozitivnoga utjecaja na djecu (Brajša, Brajša-Žganec i Slunjski, 1999). Dijete rane i predškolske dobi uočava, zapaža i imitira ponašanja osoba iz svoje okoline, osobito osoba koje voli (Bašić i sur, 2005). Odgajateljevo osvještavanje neverbalnih oblika komunikacije predstavlja važan dio njegova profesionalnoga razvoja, a sve u svrhu osiguravanja kvalitetnoga odgojno-obrazovnog rada.

5. ZAKLJUČAK

Komunikacija u širem smislu shvaća se kao preduvjet društvene interakcije jer je nužna kako bi se uspostavili kvalitetni odnosi među ljudima. Najčešći se dijeli na verbalnu i neverbalnu. Verbalna komunikacija uključuje pisane ili izgovorene riječi, dok neverbalna uključuje sve izvan upotrijebljenih riječi. Neverbalna komunikacija čini 93% priopćajnoga procesa, stoga je njezina postojanost u interakcijama neizbježna.

Prvi načini komunikacije djeteta rane dobi su neverbalni, stoga je neverbalna komunikacija neizostavan aspekt dječjega razvoja i interakcije s odgajateljem. Oblici neverbalne komunikacije mogu se svrstati pod komunikacijsku okolinu, fizičke karakteristike te ponašanja, odnosno kretnje i položaj tijela te glasovno ponašanje. Sva tri kriterija šalju snažne poruke sugovornicima, a posebice u dječjem vrtiću djeci rane i predškolske dobi. U organizaciji prostora vrlo je važna odgajateljeva uloga. On je odgovoran za organizaciju sobe dnevnoga boravka kakva odgovara potrebama djece, obogaćivanje prostora materijalima koji omogućuju cjelovit razvoj djeteta te slobodu izbora u držanju udaljenosti djeteta od drugih ljudi, uključujući i odgajatelja. Povezano s fizičkim karakteristikama, odgajatelj ne bi trebao donositi zaključke na temelju djetetova izgleda, ali bi trebao voditi računa o higijeni svoga tijela kako bi djeca imitirajući mogla usvajati osnovne zdravstveno-higijenske navike. Isto je primjenjivo pri usvajanju pravilne intonacije, upotrebe stanki te naglašavanja riječi. Odgajateljevo verbaliziranje nužno je popratiti gestama radi lakšega dječjeg razumijevanja. Djeca rane i predškolske dobi imaju razvijene sposobnosti za prepoznavanje osnovnih emocija na temelju položaja tijela, ekspresija lica te glasovnoga ponašanja, stoga su odgajateljeve neverbalne poruke razumljive djeci. Iz tog razloga nužno je odgajateljevo osvještavanje utjecaja neverbalnih poruka koje šalje djeci.

Odgajateljeva edukacija na području komunikacije treba započeti što ranije zbog njezine složenosti. Osvještavanjem neverbalnih oblika komunikacije odgajatelj čini napredak u vlastitome profesionalnom razvoju, a što posljedično dovodi do kvalitetne odgojno-obrazovne komunikacije i prakse.

6. LITERATURA

1. Ata-Aktürk, A., Demircan, H. Ö. (2017). Preschool teachers' teacher-child communication skills: The role of self-efficacy beliefs and some demographics. *Journal of Education and Human Development*, 6(3), 86-97. Preuzeto s <https://doi.org/10.15640/jehd.v6n3a10>.
2. Austin, E.E., Sweller, N. Gesturing Along the Way: Adults' and Preschoolers' Communication of Route Direction Information. *Journal of Nonverbal Behavior*, 42, 199–220. Preuzeto s <https://doi.org/10.1007/s10919-017-0271-2>.
3. Bašić, J., Hudina, B., Koller-Trbović, N., Žižak, A. (2005). *Integralna metoda: priručnik za odgajatelje i stručne suradnike u predškolskim ustanovama*. Zagreb: Alinea.
4. Blaži, D. (1994). Utjecaj okoline na razvoj govora u djece. *Defektologija*, 30 (2), 153-160. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/108627>.
5. Bognar, B. (2015). Čovjek i odgoj. *Metodički ogledi*, 22 (2), 9-37. Preuzeto s <https://doi.org/10.21464/mo42.222.937>.
6. Borovac Zekan, S. i Gabrić, K. (2021). Neverbalna komunikacija kao alat uvjeravanja u javnom nastupu. *Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku*, 15 (3-4), 143-158. Preuzeto s <https://doi.org/10.51650/ezrvs.15.3-4.11>.
7. Brajša, P. (1994). *Pedagoška komunikologija: razgovor, problemi i konflikti u školi*. Zagreb: Školske novine.
8. Brajša, P., Brajša-Žganec, A., Slunjski, E. (1999). *Tajna uspješnog roditelja i odgojitelja: Priručnik za rad na sebi namijenjen roditeljima, odgojiteljima, učiteljima i svima koji žele unaprijediti svoj odnos s djecom*. Pula: C.A.S.H..
9. Bratanić, M. (1991). *Mikropedagogija: interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja*. Zagreb: Školska knjiga.
10. Bratanić, M. (1992). Nova komunikacija u obitelji. *Obnovljeni Život*, 47 (6.), 570-588. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/54231>.
11. Bredekamp, S. (1996). *Kako djecu odgajati: razvojno primjerena praksa u odgoju djece od rođenja do osme godine*. Zagreb: Educa.

12. Brey, E., Pauker, K. (2019). Teachers' nonverbal behaviors influence children's stereotypic beliefs. *Journal of Experimental Child Psychology*, 188, 104671. Preuzeto s <https://doi.org/10.1016/j.jecp.2019.104671>.
13. Budisavljević, T. (2015). Kako oblikovanjem okruženja razvijati suvremeni kurikulum. *Dijete, vrtić, obitelj*, 21 (79), 26-28. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/172748>.
14. Creel, S. C., & Jimenez, S. R. (2012). Differences in talker recognition by preschoolers and adults. *Journal of Experimental Child Psychology*, 113(4), 487–509. Preuzeto s <https://doi.org/10.1016/j.jecp.2012.07.007>.
15. Ferić, M. i Žižak, A. (2004). Komunikacija u obitelji - percepcija djece i mladih. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 40 (1), 25-38. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/11269>.
16. Field, T., Harding, J., Soliday, B., Lasko, D., Gonzalez, N., & Valdeon, C. (1994). Touching in Infant, Toddler, and Preschool Nurseries. *Early Child Development and Care*, 98 (1), 113–120. Preuzeto s <https://doi.org/10.1080/0300443940980111>.
17. Ivanušec, S. M. (2021). Zašto vrtić nazivamo zajednicom koja uči?. *Bjelovarski učitelj*, 26 (1-3), 109-118. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/272581>.
18. Johansson, C., Åberg, M., Hedlin, M. (2021). Touch the Children, or Please Don't – Preschool Teachers' Approach to Touch. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 65 (2), 288-301. Preuzeto s <https://doi.org/10.1080/00313831.2019.1705893>.
19. Kamenov, E., Spasojević, P. (2008). *Predškolska pedagogija: udžbenik za studente i priručnik za vaspitače*. Bijeljina: Pedagoški fakultet u Bijeljini.
20. Knapp, M. L., Hall, J. A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
21. Lemajić, A., Stojanac, M. i Vukašinović, A. (2019). Pretpostavke i poticanja autonomije djelovanja i mišljenja djece. *Didaskalos: časopis Udruge studenata pedagogije Filozofskog fakulteta Osijek*, 3 (3.), 165-176. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/234854>.

22. Leonard, J. A., Berkowitz, T., & Shusterman, A. (2014). The effect of friendly touch on delay-of-gratification in preschool children. *Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 67 (11), 2123–2133. Preuzeto s <https://doi.org/10.1080/17470218.2014.907325>.
23. Lupis, N. (2002). Komunikacija. *Dijete, vrtić, obitelj*, 8 (28), 19-22. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/181821>.
24. Ljubešić, M., Capanec, M. (2012). Rana komunikacija: u čemu je tajna?. *Logopedija*, 3 (1), 35-45. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/123819>.
25. Markić, I. (2010). Socijalna komunikacija među učenicima. *Pedagogijska istraživanja*, 7 (2), 307-315. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/118089>.
26. Miljak, A. (1987). *Uloga komunikacije u razvoju govora predškolske djece*. Zagreb: Školska knjiga.
27. Miljković, D., Rijavec, M. (2002). *Komuniciranje u organizaciji*. Zagreb: IEP.
28. Neill, S. (1994). *Neverbalna komunikacija u razredu*. Zagreb: Educa.
29. Pantley, E. (2008). *Skrivene poruke: što svojim riječima i djelima uistinu govorimo svojoj djeci*. Zagreb: Mozaik knjiga.
30. Pease, A. (1991). *Govor tijela*. Ljubljana, Zagreb: Založba Mladinska knjiga.
31. Petrović-Sočo, B. (1997). *Dijete, odgajatelj i slikovnica*. Zagreb: Alinea.
32. Petrović-Sočo, B. (2007). *Kontekst ustanove za rani odgoj i obrazovanje: holistički pristup*. Zagreb: Mali profesor.
33. Rot, N. (1982). *Znakovi i značenja: verbalna i neverbalna komunikacija*. Beograd: Nolit.
34. Sauter, D. A., Panattoni, C., Happé, F. (2013). Children's recognition of emotions from vocal cues. *British Journal of Developmental Psychology*, 31(1), 97-113. Preuzeto s <https://doi.org/10.1111/j.2044-835X.2012.02081.x>.
35. Sindik, J. (2008). Poticajno okruženje i osobni prostor djece u dječjem vrtiću. *Metodički obzori*, 3(2008)1 (5), 143-154. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/25807>.
36. Slunjski, E. (2003). *Devet lica jednog odgajatelja – roditelja*. Zagreb: Erudita.
37. Slunjski, E. (2014). *Kako s djetetom razgovarati i razvijati kvalitetan odnos: priručnik za roditelje, odgajatelje i učitelje*. Zagreb: Element.

38. Šego, J. (2009). Utjecaj okoline na govorno-komunikacijsku kompetenciju djece; jezične igre kao poticaj dječjemu govornom razvoju. *Govor*, 26 (2), 119-149. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/165964>.
39. Tremblay, C., Kirouac, G., Dore, F. Y. (1987). The Recognition of Adults' and Children's Facial Expressions of Emotions. *The Journal of Psychology*, 121(4), 341–350. Preuzeto s <https://doi.org/10.1080/00223980.1987.9712674>.
40. Vignjević, J. (2020). Upute za dobar govor u odgajanju i obrazovanju - Nadahnute Kvintilijanovim i Marulićevim mislima. *Nova prisutnost*, 18 (2), 325-338. <https://doi.org/10.31192/np.18.2.7>.
41. Witkower, Z., Tracy, J. L., Pun, A., Baron, A. S. (2021). Can Children Recognize Bodily Expressions of Emotion?. *Journal of Nonverbal Behavior*, 45, 505–518. Preuzeto s <https://doi.org/10.1007/s10919-021-00368-0>.