Verbalna i neverbalna komunikacija

Lukić, Andrea

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:396625

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Image not found or type unknown

Repository / Repozitorij:

Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula

zir.nsk.hr

Image not found or type unknown

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti

ANDREA LUKIĆ

VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Završni rad

Pula, 2016.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti

ANDREA LUKIĆ

VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Završni rad

JMBAG: 0303039969, izvanredni student

Studijski smjer: Preddiplomski stručni studij predškolski odgoj

Predmet: Trening socijalnih vještina

Znanstveno područje: Društvene znanosti

Znanstveno polje: Psihologija

Znanstvena grana: Razvojna psihologija

Mentor: Đeni Zuliani, mag. psih.

Pula, 2016.

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana *Andrea Lukić*, kandidatkinja za prvostupnicu *Predškolskog odgoja*, ovime izjavljujem da je ovaj završni rad rezultat isključivo mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Također, izjavljujem da niti jedan dio završnoga rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno nije prepisan iz kojega necitiranog rada te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da niti jedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Studentica

_____

U Puli, _____, _____ godine

IZJAVA O KORIŠTENJU AUTORSKOG DJELA

Ja, *Andrea Lukić*, dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom *Verbalna i neverbalna komunikacija* koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst, trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskoga djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, _____

Potpis

_____

Sadržaj

1. UVOD 5
2. SOCIJALNE VJEŠTINE 6
3. KOMUNIKACIJA 8
3.1. PRAVILA KOMUNIKACIJE P. WATZLAWICKA 9
3.2. VRSTE KOMUNIKACIJE 10
4. VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA 11
4.1. VERBALNA KOMUNIKACIJA 11
4.1.1. OBLICI VERBALNE KOMUNIKACIJE 12
4.1.2. VERBALNA KOMUNIKACIJA KOD DJECE 13
4.2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA 17
4.2.1. ZNAKOVI NEVERBALNE KOMUNIKACIJE 18
5. EMPATIJA 21
5.1. RAZVOJ I FAZE EMPATIJE 22
6. AKTIVNO SLUŠANJE 24
7. PRAKTIČNI DIO: VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA DJECE PREDŠKOLSKE DOBI U SOCIJALNIM ODNOSIMA 26
7.1. Cilj i svrha 26
7.2. Zadaci i hipoteze 27
7.3. Ispitanici 27
7.4. Mjerni instrumenti 28
7.5. Postupak 28
7.6. Rezultati i zapažanja 31
7.7. Rasprava 51
8. ZAKLJUČAK 55
9. LITERATURA 57

1. UVOD

Socijalne vještine omogućavaju osobama uspješno savladavanje svakodnevnih zadataka i život u društvu. Upravo kroz komunikaciju, kao jednu od vještina, osobe dolaze u kontakt te jedna na drugu utječu putem poslanih poruka. Osobe porukama razmjenjuju određena značenja, na taj način imaju mogućnost upoznati jedna drugu, zbližavati se te izražavati svoje misli, osjećaje i potrebe. Stoga možemo zaključiti da je komunikacija između dviju osoba interpersonalna.

Osobe razmjenjuju poruke kroz dva kanala komunikacije: verbalni i neverbalni, koji se međusobno nadopunjuju. Kod tumačenja poslanih poruka osobe se više oslanjaju na neverbalni dio komunikacije budući da on nije pod svjesnom kontrolom, te daje uvid u istinsku bit poruke.

Poruke će se uspješno prenijeti ako je razvijena vještina aktivnog slušanja kojom se pažnja usmjerava na drugu osobu i omogućava joj potpuno iznošenje informacija. Da bi se osoba razumjela i shvatila, uz aktivno slušanje važna je i empatija.

Navedene vještine razvijaju se od najranije dobi, kada ih je potrebno poticati i utjecati na njih kako bi osoba bila sposobna stvoriti zadovoljavajuće odnose s okolinom, te se kroz njih uspjeti razviti i izgraditi kao jedinka, ali i kao član društva u kojem živi.

Praktični dio ovoga rada proveden je putem radionica, kroz niz aktivnosti u kojima su korišteni različiti poticaji u svrhu poticanja izražavanja i razvoja navedenih vještina. Radionice s djecom vrtićke dobi pokazale su koliko su te vještine kod njih razvijene, te na koji se način mogu dalje jačati i razvijati.

Komunikacija je sastavni i nezaobilazni dio života. Verbalna i neverbalna komunikacija usko su povezane te se nadopunjuju na različite načine. Usvajajući i razvijajući i jednu i drugu komunikaciju, uspostavlja se lakše i uspješnije komuniciranje, a time i razumijevanje drugih. Bitan element je rani razvoj vještine komunikacije i povezanih vještina kod djece, te upravo od tuda kreće motivacija za odabir navedene teme.

2. SOCIJALNE VJEŠTINE

Prema definiciji svjetske zdravstvene organizacije (WHO) socijalne vještine su sposobnost prilagođavanja i pozitivnog ponašanja zahvaljujući kojima se osobe mogu uspješno nositi sa svakodnevnim zahtjevima.[1]

Socijalne vještine su također ponašanja zahvaljujući kojima dijete s drugima ostvaruje socijalne interakcije i kvalitetne odnose. Upravo zahvaljujući njima, moguća je uspješna integracija djeteta u vršnjačku skupinu i uspješno nošenje sa zahtjevima i izazovima okoline. Kvalitetni odnosi s drugima najbolji su pokazatelj djetetovog položaja u djetinjstvu, te kasnije u odrasloj dobi (Ćorić Špoljar i Kralj, 2014).

Socijalnih vještina ima mnogo i nemoguće je napraviti njihov konačan popis, jer su socijalne interakcije jedinstvene i ovisne o različitim aspektima. Neke od socijalnih vještina su: slušanje, započinjanje i održavanje razgovora, postavljanje pitanja, zahvaljivanje i pohvaljivanje, poštivanje, ispričavanje, reagiranje na zadirkivanje, pomaganje, rješavanje problema, suradnja, verbalna i neverbalna komunikacija, pregovaranje, sposobnost dijeljenja, traženje pomoći, samokontrola, poznavanje i izražavanje tuđih osjećaja, pružanje podrške i mnoge druge (Ajduković i Pečnik, 1994; Plummer, 2010; Ćorić Špoljar i Kralj, 2014).

Socijalne vještine usvajaju se i uče od najranijeg djetinjstva u obitelji, a kasnije i u vrtiću, školi sa vršnjacima. Dojenče već kroz prvu interakciju s osobom koja brine o njemu razvija socijalne vještine poput izmjenjivanja, promatranja, tumačenja i oponašanja izraza lica. Djeca socijalne vještine uče promatrajući druge, odnosno imitacijom, te kroz proces pokušaja i pogrešaka što znači da isprobavaju različite načine pristupa određenoj situaciji sve dok ne dođu do pravog rješenja. Uspjeh popraćen verbalnim pohvalama odraslih osoba pozitivno djeluje na djecu i ona tako stječu pozitivno iskustvo koje će znati primijeniti u budućim sličnim ili različitim situacijama (Ajduković i Pečnik, 1994; Plummer, 2010).

Jednogodišnja djeca pokazuju veći interes za igračke nego za drugu djecu jer su u fazi kada uče da je nešto njihovo. Socijalni kontakti s drugima odvijaju se putem smješkanja i kroz razmjenu igračaka poticanu od strane roditelja. Veći kontakt s drugom djecom je u drugoj godini života, a već sa dvije i pol godine prisutna je paralelna igra djece, zatim igre pretvaranja, a i češće imitiraju jedni druge i socijalni

[1] http://crte-osobnosti.com/ (15.05.2016)

kontakt pojačavaju smiješkom i smijehom. U trećoj godini kontakti su češći: djeca se vole igrati s vršnjacima i dijeliti igračke, razvija se međusobna komunikacija i suradnja. Djeca između četvrte i šeste godine surađuju u dijeljenju igrački s jednim ili dvoje njih, poštuju prava drugih, zaštitnički su raspoloženi jedni prema drugima i stvaraju prijateljstva. U starijoj dobi od šeste do osme godine mogući su sukobi među djecom, no oni su kratkotrajni i veća je mogućnost za dogovorom. Tako uče rješavati sukobe, komunicirati jedni s drugima unatoč različitim mišljenjima te zauzimati se za sebe i druge. U starijoj dobi djeca imaju više razvijenih socijalnih vještina koje su naučila kroz međusobne odnose, te ih koriste i u interakciji s odraslima. Održavanjem dugotrajnih stalnih prijateljskih odnosa djeca bolje razvijaju vještine zbog veće osjetljivosti za druge (Ćorić Špoljar i Kralj, 2014).

Ukoliko djeca dovoljno ne razviju odgovarajuće socijalne vještine, kasnije u životu susreću se s problemima poput povlačenja u sebe, neprimjerenim ponašanjima i odbacivanjem od drugih što dovodi do niskog samopoštovanja i teškoća u daljnjem učenju. Odrasle osobe djeci trebaju pomoći steći i razviti socijalne vještine. Prije svega to mogu činiti svojim ponašanjem, dalje razgovorom s djecom o vještinama, a najvažnije kroz određeno iskustvo odnosno u stvarnim situacijama u kojima ih djeca mogu učiti i usvajati. Razvijanjem socijalnih vještina osoba postaje socijalno kompetentna, pa je tako sposobna da kroz odnose s okolinom ostvaruje svoja prava, želje i potrebe. Osobe ujedno stvaraju zdrave i zadovoljavajuće odnose sa drugima, što doprinosi osobnom i zadovoljstvu drugih osoba (Ajduković i Pečnik, 1994; Plummer, 2010; Ćorić Špoljar i Kralj, 2014).

Socijalne vještine o kojima će biti riječ u ovom radu jesu verbalna i neverbalna komunikacija, empatija i aktivno slušanje, koje su od velikog značaja za dijete od njegovog najranijeg djetinjstva pa nadalje kroz život. Poticanjem na učenje i usvajanje socijalnih vještina te kontinuiranim radom na njihovom daljnjem razvoju stvaraju se uvjeti za razvoj samopouzdanja i samopoštovanja kod djeteta u daljnjem životu, što znači da dijete, odnosno osoba, zna donositi odluke, sigurna je u sebe, kreativna, zadovoljna svojim radom, uspješna u suradnji s drugima i slično. U ovom završnom radu prikazati će se važnost i uloga navedenih socijalnih vještina a time i potvrditi teorija (Plummer, 2010; Ćorić Špoljar i Kralj, 2014).

3. KOMUNIKACIJA

Pojam komunikacija dolazi od latinske riječi *communicare*, što znači učiniti općim i ima nekoliko značenja: 1. priopćenje, izlaganje, predavanje, 2. promet, veza, saobraćaj, spoj jedne točke s drugom. Stoga, komunicirati znači: priopćiti, biti u vezi, spajati, dok je komunikativan onaj koji je lako snalažljiv u ophođenju s ljudima, pristupačan i razgovorljiv (Bašić i sur., 1994). Bratanić (1993) pod pojmom komunikacija podrazumijeva interakciju pomoću znakova, proces stvaranja značenja, te proces uzajamne razmjene značenja.

Komuniciranje podrazumijeva, odnosno uključuje najmanje dvije osobe koje utječu jedna na drugu (Reardon, 1998), što znači da komunikacijski odnos čine osoba koja šalje poruku odnosno informaciju i osoba koja tu poruku odnosno informaciju prima (Bratanić, 1993).

Prilikom slanja poruka potrebno je poznavati osobu ili osobe kojima se šalju poruke, te poznavati situaciju, jer situacija određuje koje su poruke prikladne. Često se događa da ljudi pridaju različita značenja istim riječima. To znači kako su značenja u ljudima, a ne u riječima, budući da poruke koje šalju, osobe biraju prema svojim potrebama i željama i pridaju im značenja koja su povezana s prethodnim iskustvom, s potrebama i očekivanjima. Svaka osoba daje svoj doprinos i njime djeluje na doprinos koji će dati druga osoba (Reardon, 1998).

Postoje dvije različite vrste značenja u komuniciranju. To su denotativno i konotativno značenje (Reardon, 1998). Denotativna značenja imaju deskriptivno značenje, to jest njima se imenuju predmeti, pojave i odnosi. Obično imaju isti sadržaj za sve ljude. Konotativna značenja vezana su za naš vlastiti emocionalni doživljaj, što znači da nemaju isti sadržaj za sve ljude (Bratanić, 1993; Reardon, 1998).

Komunikacija je potpuna i stručna kada se poruke šalju namjerno, planirano, svjesno i uz traženje i primanje povratnih informacija o njihovom prihvaćanju i djelovanju. Inače, komunikacija je nepotpuna i nestručna (Brajša, 1994).

Dakle, komunikacija služi za sporazumijevanje, uspostavljanje kontakta, prijenos informacija i utjecanje na druge. Međutim, osim toga, komunikacija je važna zbog njezinog utjecaja na psihološki i socijalni razvoj pojedinca koji svoju ličnost, svoje „ja“ razvija kroz interakciju s drugim osobama iz svoje okoline. Prema Brajši, to čovjekovo „ja“ nastaje unutar interpersonalnih odnosa među ljudima od najranijeg djetinjstva i to je ono što čovjeka čini čovjekom (Bratanić, 1993).

3.1. PRAVILA KOMUNIKACIJE P. WATZLAWICKA

Paul Watzlawick je postavio pet pravila komunikacije kojima podrobnije objašnjava komunikaciju, omogućava njezino lakše shvaćanje i upotrebu. Također, njima se bolje može razumjeti međusobni odnos između osoba koje komuniciraju.

Watzlawickova pravila (zakoni) komunikacije jesu:

1. Nemoguće je ne-komunicirati, jer svako ponašanje ima karakter poruke, što znači da se osim riječima komunicira i cjelokupnim ponašanjem. Stoga je i odbijanje komunikacije također komunikacija.

2. Svaka komunikacija ima sadržajni i odnosni aspekt koji su uvijek prisutni u komunikaciji i u stalnoj su uzajamnoj vezi i djeluju jedan na drugog. Sadržajni aspekt odnosi se na osobine predmeta, ljudi, događaja, a odnosni aspekt na odnos prema sadržaju poruke i prema drugim osobama, te je slabije osviješten.

3. Karakter odnosa uvjetovan je interpunkcijom komunikacijskih tijekova, a to znači da svaka osoba u komunikaciji ima svoju početnu točku ili interpunkciju, što znači da smatra da njegova verzija ima ključnu ulogu za razumijevanje uzroka i posljedice. Osobe svojim ponašanjem utječu na ponašanje druge osobe.

4. Komunikacija može biti digitalna i analogna, odnosno može biti verbalna i neverbalna. Digitalna, odnosno, verbalna komunikacija koristi se za razmjenu informacija. Analogna komunikacija služi za prenošenje poruka o našem stavu i odnosu prema drugome i sastoji se od neverbalne (mimika, gesta, pogledi) i paraverbalne komunikacije (naglasak, stil govora). Oba načina komuniciranja odvijaju se istodobno. Problemi mogu nastati kada dođe do neusklađenosti u emitiranju poruka na obje razine ili zbog različitosti tumačenja analogne komunikacije, koja nije često pod kontrolom naše svijesti.

5. Tijek međuljudskih odnosa je simetričan ili komplementaran. Simetričan odnos odnosi se na jednakost među partnerima. Komplementaran odnos podrazumijeva najmanje dva različita položaja, na primjer majka – dijete, odgajatelj – dijete. To ponašanje je različito, ali nadopunjavajuće (Bratanić, 1993; Brajša, 1981; prema Bašić i sur., 1994).

3.2. VRSTE KOMUNIKACIJE

Oblike komunikacije možemo dijeliti prema različitim kriterijima. Razlikuju se u načinu komunikacije i prema broju sudionika komunikacije, stoga prema Tubbs i Moss (1977; prema Bratanić, 1993) možemo razlikovati komunikaciju između dvije osobe, komunikaciju u maloj grupi, organiziranu komunikaciju, javnu komunikaciju i komunikaciju masovnim medijima.

Komunikacija između dvije osobe najčešći je oblik komunikacije, te je ujedno i osnovna jedinica ljudske komunikacije. Provodi se licem u lice i velika je mogućnost percepcije verbalnih i neverbalnih znakova. Primjer ove komunikacije jest komunikacija između djeteta i odgajatelja. Komunikacija u maloj grupi odvija se između tri ili nešto više osoba koje su dio grupe. Primjer takve komunikacije jesu grupni rad, konzultacije i slično. Organizirana komunikacija broji puno osoba, a provodi se u razredu i školi. Javna komunikacija društvenog je karaktera i provodi se na javnim mjestima. Primjer javne komunikacije jesu razne svečanosti, priredbe i javni nastupi koji su unaprijed planirani. Komunikacija putem masovnih medija koristi se sredstvima javnog informiranja, a to su radio, televizija, filmovi i slično (Bratanić, 1993).

Navedeni oblici komuniciranja, zavisno od prilika, javljaju se u ustanovama za odgoj i obrazovanje, no u svim tim oblicima nije jednaka mogućnost uspostavljanja interakcije među sudionicima komunikacije (Bratanić, 1993). Najprikladniji oblik za uspostavljanje interakcije svakako je komuniciranje u paru, u kojemu dvije osobe mogu u većoj mjeri zauzimati empatičke stavove jedna prema drugoj i ostvariti visok stupanj interakcijske povezanosti. U ovom obliku komunikacije osobe koje komuniciraju nalaze se u neposrednoj blizini i svaka od njih šalje i prima poruke koje uključuju verbalne i neverbalne znakove. U svim gore navedenim oblicima komunikacije uključena je interpersonalna komunikacija (Bratanić, 1993).

Interpersonalna komunikacija do sada se definirala prema broju osoba, fizičkoj udaljenosti među njima i mogućnosti povratne informacije, kao zbivanje bez promjena, no u njenim novim definicijama Miller i Steinberg (1975; prema Reardon, 1998) dokazali su kako interpersonalna komunikacija nije statičan proces. Međusobnim upoznavanjem sudionika komunikacija postaje interpersonalna.

Verbalno i neverbalno ponašanje bitni su za interpersonalnu komunikaciju, te je upravo o njima riječ u nastavku ovoga rada (Reardon, 1998).

4. VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Naša komunikacija stalno teče na dvije razine, a to su verbalna odnosno digitalna i neverbalna odnosno analogna. Watzlawick (1967; prema Bratanić, 1993) ističe da one paralelno teku te da ih je nemoguće dijeliti i odvajati.

Verbalna i neverbalna komunikacija mogu se nadopunjavati na različite načine. Prije svega neverbalna može zamijeniti verbalnu u slučaju kada se kima glavom umjesto izricanja verbalnog *da*, može ju isticati ili ublažavati poput smiješka pri izražavanju veselja, mogu biti suprotne u primjeru pokušaja izražavanja zadovoljstva, kojemu proturječi izgled, a neverbalno ponašanje k tome može regulirati verbalno i to na dva načina. Prvi način se sastoji u tome da pojedinac svojim verbalnim i neverbalnim ponašanjem utječe na produciranje vlastitih poruka: može promijeniti držanje tijela pri želji za promjenom teme, gestama može verbalizirati određene ideje, a prilikom stanki se izgovorene informacije organiziraju u jedinice. Drugi način reguliranja odnosi se na utjecanje na ponašanje partnera u interakciji svojim verbalnim i neverbalnim porukama. Jedan od primjera ovog načina reguliranja je kada jedna osoba prestane govoriti, a druga osoba u isto vrijeme i bez zapinjanja počinje govoriti. Na osnovi umijeća reguliranja, ljudi donose prosudbe jedni o drugima (Bratanić, 1993; Knapp i Hall, 2010).

4.1. VERBALNA KOMUNIKACIJA

Verbalna komunikacija je komunikacija u kojoj se komunicira riječima (Zrilić, 2010). Oblici u kojima se verbalna komunikacija javlja su čitanje, pisanje, govorenje i slušanje. Prema mišljenju mnogih, slušanje je najvažniji i najzastupljeniji oblik verbalne komunikacije, obuhvaća čak 40% komunikacije, ali je ujedno i najzanemareniji. Svakako bi mu se u odnosu s drugim ljudima morala dati puno veća pozornost (Petar, 2004).

Predmetna osnova verbalne komunikacije je jednoznačna, stoga ju sve osobe mogu razumjeti na jednak način (Bašić i sur., 1994).

Verbalna aktivnost je svjesna aktivnost. Njezina funkcija je informirati o zbivanjima i predmetima iz okoline, o emocijama i stavovima, te se njome iznose ideje (Bratanić, 1993).

Najuspješnije sredstvo socijalnog utjecaja je verbalna komunikacija jer se njome najpotpunije mogu izraziti misli, najrazličitiji i najsloženiji sadržaji, te predstaviti najpotpunije i najpreciznije ideje i saznanja (Rot, 1982).

4.1.1. OBLICI VERBALNE KOMUNIKACIJE

Čitanje, pisanje, govorenje i slušanje oblici su verbalne komunikacije. Čitanje je važno pri učenju, no ljudi svoje kapacitete čitanja ne koriste u potpunosti (Petar, 2004). Ljudi zapravo vrlo malo svoga vremena provode čitajući. Taj postotak otprilike iznosi 16% (Miljković i Rijavec, 1997).

Pisanje kao oblik verbalne komunikacije iznosi malih 9% (Miljković i Rijavec, 1997). Mnogo je različitih oblika pisanja kojima se ljudi izražavaju, a neki od njih su sljedeći: knjige, pjesme, priče, pisma, eseji, seminari, članci, znanstveni radovi, čestitke, razglednice, molbe, životopisi, te e-mail kao noviji oblik komunikacije. Vrlo je važno prilikom pisanja, u bilo kojem obliku, paziti na jasnoću, urednost i gramatičku ispravnost teksta (Petar, 2004; Bouša, Gazzari i Gazzari, 2012).

Govorenje i slušanje se pak puno više koriste u svakodnevnoj komunikaciji nego čitanje i pisanje. Govorenje zauzima 35%, a slušanje 40% komunikacije (Miljković i Rijavec,1997). Govor je najkarakterističniji oblik komunikacije pa se često smatra cijelim komunikacijskim procesom (Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2005).
Međutim, govor predstavlja jednosmjeran proces, u kojem je prisutno davanje, ali ne i primanje. Razgovor predstavlja dvosmjeran proces u kojem se poruke šalju i primaju (Bašić i sur., 1994).

Slušanje znači usmjeriti pozornost na ono što sugovornik govori, a može biti pasivno i aktivno. Pasivnim slušanjem ne ulaže se velik napor na slušanje i tako namjere sugovornika ostaju zanemarene.[2] Aktivno slušati znači biti usredotočen na drugu osobu, slušati s empatijom i pritom ju prihvaćati. Samo tako ju se može razumjeti i adekvatno joj odgovoriti. Aktivno slušanje važno je za verbalnu i neverbalnu komunikaciju.[3]

[2] www.pregovaranje.com (18.05.2016)

[3] www.dv-panda.hr (18.05.2016)

4.1.2. VERBALNA KOMUNIKACIJA KOD DJECE

Kvaliteta života, kako odraslog čovjeka, tako i djeteta, ovisi o komunikacijskim vještinama. Jezik i govor prožimaju sve aspekte ljudskog života, od interakcija sa drugima, mogućnosti izražavanja vlastitih misli, osjećaja i ideja, pa sve do razumijevanja drugih.[4]

Brojna istraživanja dječjeg jezičnog razvoja slažu se u određenim karakteristikama primjenjivim za svu djecu, a neke od njih su sljedećeg sadržaja: sva djeca u dobi od šest mjeseci brbljaju, prvu riječ izgovaraju s navršenom prvom godinom, te ih do kraja druge godine kombiniraju, a između četvrte i pete godine života imaju bogat rječnik i usvojene gramatičke konstrukcije. Međutim, oko utvrđivanja činjenice je li jezik urođen ili naučen, autori zauzimaju suprotna stajališta (Berk, 2015).

Skinner (1957; prema Berk, 2015) pripadnik biheviourističkog pristupa, daje objašnjenje kako se jezik usvaja, kako je on to nazvao, operantnim uvjetovanjem. To uključuje potvrđivanje onih djetetovih glasova koji najviše sliče riječima i imitaciju riječi ili složenih izjava roditelja. Suprotno od ovoga pristupa je nativistički pristup, čiji je predstavnik Chomsky (1957; prema Berk, 2015) smatrao da se složene jezične strukture ne mogu usvojiti poučavanjem, već da djeca i odrasli lako proizvode i razumiju neograničen broj rečenica jer je jezik urođen, odnosno da sva djeca imaju sredstvo za usvajanje jezika (LAD) zahvaljujući kojemu usvojene riječi kombiniraju u nove gramatički ispravne izraze. Prema Chomskom, LAD obuhvaća univerzalnu gramatiku, stoga djeca lako svladavaju strukturu jezika. Naime, ako dijete ima urođene gramatičke strukture, ono bi ih trebalo stalno primjenjivati i koristiti, ali je pokazano kako djeca različite gramatičke oblike uče postepeno i pritom rade greške (Tomasello, 2000, 2003, 2006; prema Berk, 2015). Također, ne može se objasniti kako djeca rečenice povezuju u cjelovit govor, te nigdje nije dan kvalitetan osvrt na izlaganje jeziku i socijalnim iskustvima koji utječu na napredak jezika.

Pristup koji naglasak stavlja na interakciju između unutarnjih predispozicija i okolinskih utjecaja je interakcionistički pristup, koji primjenjuje teorije obrade informacija i socijalno – interakcionističke teorije. Teorije obrade informacija oslanjaju se na modele umjetnih neuralnih mreža, dakle, istraživači koriste računala kojima

[4] http://www.vrtic-izvor.zagreb.hr/ (18.05.2016)

potiču simulaciju neuralnih mreža u mozgu koje zatim izlažu različitim jezičnim glasovima, riječima i osnovnim gramatičkim oblicima. Dok rade pogreške i dok ne dosegnu razinu upotrebe odrasle osobe, umjetne neuralne mreže stalno mijenjaju strategije, a djeca mijenjaju strategije ne samo u slučaju pogrešaka već i u slučaju uspjeha kako bi dosegla najbolji način rješavanja problema. Socijalno – interakcionistička teorija zastupa mišljenje da urođene sposobnosti, želja za razumijevanjem drugih i bogata jezična okolina omogućuju djeci da otkriju funkcije i pravila jezika (Berk, 2015).

Kvaliteta dječjeg govora značajno ovisi o djetetovom okruženju u kojemu bi ono trebalo biti izloženo jeziku i njime se koristiti te o svakodnevno dostupnim poticajima.[5]

Predškolsko doba je doba brzog razvoja govora. Rječnik se povećava, dijete usvaja gramatiku i s vremenom koristi sve dulje i složenije rečenice (Morrison, 1988).

Obitelj je prva društvena zajednica u kojoj dijete započinje stjecati navike,usvajati ponašanja i stjecati znanja. Uloga obitelji vrlo je važna jer se u njoj postavljaju temelji djetetovog daljnjeg kontakta i suradnje sa osobama iz okoline. Za dijete je važno da njegovi roditelji potiču razvoj njegova govora. Verbalna komunikacija između roditelja i djeteta prva je i najbitnija stepenica u razvoju vještine komunikacije i ostalih socijalnih vještina (Delač Hrupelj, Miljković, Lugomer Armano i sur., 2000).

Djeca su znatiželjna i to izražavaju. Roditelji trebaju biti spremni na to i pružiti djeci iskrene odgovore na njihova pitanja i pritom stvoriti ugodan osjećaj međusobnog povjerenja. Ukoliko roditelji ne znaju odgovor na djetetovo pitanje, ne smiju pribjeći izbjegavanju davanja odgovora, to može stvoriti dojam da je pitanje nepristojno i izazvati osjećaj krivnje, već iskreno priznati neznanje i zajednički potražiti odgovor na pitanje (Delač Hrupelj, Miljković, Lugomer Armano i sur., 2000).

Zapovijedanje, propovijedanje, kritiziranje, ismijavanje i slični načini izražavanja nisu prihvatljivi kao društveno ponašanje, stoga nisu poželjni u međuljudskom odnosu, a posebice u odnosu s djetetom. Između roditelja i djeteta je bitna emocionalna bliskost koja podrazumijeva iskren razgovor o djetetovim svakodnevnim brigama, događajima i stvarima koje su mu važne, kao i dijeljenje misli, ideja i iskustava, uz pažljivo slušanje i odgovaranje od strane roditelja, koji mu

[5] http://www.vrtic-izvor.zagreb.hr/ (18.05.2016)

na taj način daju priliku osluškivanja vlastite osobe i shvaćanja onog što ono osjeća i misli. Na taj način dijete bolje razumije sebe, stvara samopouzdanje i postupno se uključuje u obiteljske razgovore u kojima se donose zajednički zaključci (Delač Hrupelj, Miljković, Lugomer Armano i sur., 2000).

Roditelji, a kasnije i odgajatelji, trebali bi komunikaciju s djecom temeljiti na razvoju osobnog govora odnosno jezika kojim će dijete moći izraziti svoje vlastite osjećaje, misli i potrebe te odrediti vlastite granice (Ja želim - Ja ne želim, Hoću - Neću). Korištenjem takvih ja-poruka („Ja želim da pospremiš sobu kako smo se dogovorili“), za razliku od ti-poruka koje su usmjerene na okrivljavanje drugoga („Opet nisi pospremio sobu, baš si lijen!“), govori se o sebi, vlastitim željama, stavovima i interesima. Verbalnom komunikacijom putem ja-poruka povećava se šansa da dijete čuje u potpunosti, a time i da pokaže interes za suradnju. Koristeći ja-poruke, djecu se može naučiti odgovarati sličnim porukama kojima mogu direktno izražavati svoje želje, osjećaje i misli u prvom licu, osjećajući se pritom ugodno.

Ovakvim tipom komunikacije se kod djeteta uspostavljaju vlastite granice, što utječe na razvoj osobne odgovornosti, odnosno odgovornosti prema vlastitom životu. Takav način komunikacije u najranijoj dobi stvara dobar preduvjet za sprječavanje ulaska u sukobe, a time razvija osobe koje pridonose dobrobiti zajednice u kojoj žive, odnosno društveno odgovorne osobe. Proces komunikacije ja-porukama je i kod djece i kod odraslih osoba dugotrajan proces koji treba razvijati i njegovati. To je važan element verbalne komunikacije i povezanih aspekata (Gordon, 1996; Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2005; Juul, 2006; Cooper, 2009).

Odgajatelj je nakon roditelja još jedan važan model po kojemu djeca uče i s kojim se susreću u najranijem djetinjstvu, stoga je važno da stalno razvija i njeguje svoju govornu kulturu (Kinder, 2014). Putem dostupnih materijala kojima raspolaže (knjige, slikovnice, priče, fotografije) i poticaja iz neposredne okoline, odgajatelj potiče razvoj dječjeg govora prilagođavajući se mogućnostima i interesima djece. [6]

Uloga odgajatelja je stvoriti verbalno pozitivno okruženje. U verbalnom pozitivnom okruženju odgajatelj svoju komunikaciju s djecom gradi kroz strpljivost, toplinu i mirnoću. U takvom okruženju odgajatelj pokazuje djeci kako je svjestan njihovih aktivnosti, aktivno sluša što mu djeca govore i potiče razgovore o njihovim vlastitim interesima i željama (Kostelnik i sur., 1993; Kinder, 2014).

[6] http://www.vrtic-izvor.zagreb.hr/ (18.05.2016)

Koristeći riječi kojima hrabri djecu, potiče ih na daljnje slobodno izražavanje vlastitih misli, ideja i osjećaja. Usmjeravajući pažnju na djecu i njihova ponašanja, odgajatelji pokazuju interes za njih, te ona shvaćaju kako su uvijek važna i da se ne trebaju neprihvatljivo ponašati kako bi ih se tek onda zamijetilo. Kada djeca pozovu odgajatelja da im se pridruži u njihovoj aktivnosti, on bi trebao njihov poziv prihvatiti entuzijastično, primjerice: „To zvuči zabavno“. Odgajatelj ne smije prekidati djecu u međusobnom razgovoru, odnosno upadati im u riječ, već im treba dopustiti završiti do kraja vlastite misli, iskazujući im na taj način poštovanje i razumijevanje. Također, u pozitivnom verbalnom okruženju, odgajatelj bi trebao koristiti riječi poput: „Hvala“, „Molim“ i „Oprosti“ kao primjer lijepog i odgovarajućeg ponašanja u međusobnim odnosima. Djeca će tako usvojiti te riječi i razumjeti njihovu vrijednost (Kostelnik i sur., 1993).

Verbalno pozitivno okruženje utječe pozitivno na odgajatelja i na djecu za razliku od negativnog verbalnog okruženja koje odgajatelji ne smiju dopustiti. Takvo okruženje u potpunosti je suprotno od značajki pozitivnog okruženja. Djeca se osjećaju bezvrijedno i nevoljeno s obzirom na to što im odrasli kažu, odnosno ne kažu: kada odgajatelj pored djeteta prođe bez riječi kao da dijete ni nije tu, kada je odgajatelj zaokupljen drugim mislima i nema vremena saslušati dijete, kada koristi pogrdne nazive ili nadimke koji se djeci ne sviđaju, te kada umanjuje djetetovo postignuće fokusirajući se na ono što dijete ne može (Kostelnik i sur., 1993).

Roditelji i odgajatelji prve su osobe s kojima se dijete susreće u svom životu pa su njihove uloge i postupci od bitnog značaja pri usvajanju socijalnih vještina u procesu razvoja kao socijalne ličnosti (Plummer, 2010).

Osim komunikacije dijete – roditelj, dijete – odgajatelj odvija se i komunikacija dijete – dijete. U razgovoru s vršnjacima djeca uče primjenjivati odgovarajuće konverzacijske strategije i tehnike koje ne uključuju u razgovor s odraslima, stoga se komunikacija dijete – odrasli i dijete – dijete bitno razlikuje. Nadalje, vrlo je važna komunikacija između djece različite dobi u kojoj međusobno napreduju: mlađe dijete napreduje zbog činjenice da mu se nude djelatnosti i kognitivno područje koje su na višoj razini od njegovog trenutnog stupnja razvoja, a starije dijete isto tako jer preuzima vodeću ulogu u strukturiranju interakcije koju je prije imala odrasla osoba (Miljak, 1984; Babić i sur., 1993).

Verbalna komunikacija među djecom nije uvijek ista i ovisi o više faktora: dobnoj razlici među sudionicima razgovora, situacijskim elementima te spolu

sudionika komunikacije (dječak – dječak, djevojčica – djevojčica, dječak – djevojčica) (Miljak, 1984).

Komunikacija među vršnjacima najčešće je iskrena i spontana te je često produkt zajedničkih igara i aktivnosti. Djeca prolaze kroz slične situacije i način koji primjenjuju u tim situacijama može im poslužiti kao daljnji primjer. Zanimaju ih slične teme koje mogu jedni s drugima podijeliti, a time grade međusobne odnose.

Komunikacija među djecom različite dobi najprirodniji je način komunikacije uopće i vrlo važan za poticanje i razvoj njihovih verbalnih sposobnosti (Miljak, 1984).

4.2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Najjednostavnija definicija neverbalne komunikacije glasi da je to „komunikacija bez riječi“ (Knapp i Hall, 2010). To se slaže sa Watzlawickovim prvim zakonom komunikacije da je nemoguće ne-komunicirati (Bratanić, 1993; Bašić i sur., 1994) , jer u svakom trenutku i bez korištenja riječi komuniciramo s drugima putem izraza lica, stava tijela, kretnji i drugih znakova kojima šaljemo poruke o vlastitim osjećajima (Rijavec i Miljković, 2002).

Pri susretu s nekom osobom stvara se slika odnosno predodžba o njoj. Ta predodžba zapravo je poruka koju je ta osoba poslala neverbalnom komunikacijom (Burić Moskaljov, 2014).

Neverbalno ponašanje sastavni je dio ljudske komunikacije te je važno znati njegove glavne funkcije. Argyle (1988; prema Knapp i Hall, 2010) navodi sljedeće funkcije neverbalnog ponašanja:

1. izražavanje emocija
2. izražavanje odnosa prema osobama u komunikaciji (sviđanje/nesviđanje, dominacija/submisivnost i ostalo)
3. predstavljanje sebe drugima ovisno o neverbalnim znakovima koji se upotrebljavaju: otvoreni – zatvoreni, pristupačni – nepristupačni, sigurni – nesigurni i mnogi drugi
4. neverbalno ponašanje kao pratnja govora služi za davanje uzvratnih reakcija, za pokazivanje pažnje i razne ostale funkcije.

Navedene funkcije mogu se naći i u primjerima verbalne komunikacije, međutim neverbalna komunikacija je u ovom slučaju prikladnija (Knapp i Hall, 2010).

Iako joj pripada veći udio u ukupnom procesu komunikacije, neverbalna komunikacija nije najvažnije sredstvo našeg sporazumijevanja, no, unatoč tomu, često djeluje snažnije od verbalne. To potvrđuju i istraživanja koja pokazuju kako neverbalni znakovi djeluju pet puta jače od onih verbalnih (Bašić i sur., 1994; Burić Moskaljov, 2014).

Neverbalna komunikacija nije svjesna aktivnost, već se zbiva spontano, te u situacijama kada su verbalna i neverbalna poruka različite, upravo se više vjeruje i oslanja na neverbalnu komunikaciju (Burić Moskaljov, 2014).

Čitanje govora tijela može se učiti promatrajući ga na različitim mjestima na kojima se ljudi susreću i druže. Tako se može naučiti više o sebi i drugima i pritom se mogu poboljšati međusobni odnosi (Pease i Pease, 2012).

4.2.1. ZNAKOVI NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Istraživači govora tijela Mehrabian (1971) i Birdwhistell (1971) (sve prema Pease i Pease, 2012) otkrili su kako u komunikacijskom procesu podijeljenom na tri djela verbalno (samo riječi) zauzima 7% komunikacije, glasovno (boja glasa, moduliranje glasa i drugi zvukovi) 38%, a neverbalno 55%, te da je verbalni udio u komunikaciji manji od 35%, a neverbalni udio viši od 65%.

Neverbalni znakovi omogućuju samo približnu predodžbu, te ih nije moguće jednoznačno dešifrirati, a zbog toga ih osobe različito interpretiraju (Bašić i sur., 1994).

Kako bi se mogli točno protumačiti, važno je obratiti pažnju na sljedeća pravila: kretnje se trebaju proučavati u skupinama, a ne neovisno jedna o drugoj, nadalje, treba obratiti pažnju na činjenicu podudaraju li se verbalni i neverbalni signali, koji, kada su različiti, ipak više vrijede oni neverbalni. Stoga, ako se signali podudaraju, sa sigurnošću se može reći da je istinito ono što poručuju. Geste bi se trebalo tumačiti u kontekstu u kojem se pojavljuju. Kontekst uvjetuje njihovo značenje, naprimjer, prekrižene ruke i noge kod osobe označuju da joj je zima ako sjedi na autobusnom kolodvoru za hladnog zimskog dana, a negativan ili obrambeni stav u slučaju u kojem joj se nastoji prodati neka zamisao (Pease i Pease, 2012).

Različiti autori različito dijele neverbalne znakove. Ranih 60-ih Osgood i Sebeok, a potom i Holl, podijelili su neverbalne znakove na paralingvistične, kinetičke

i proksemične. Pod paralingvistične znakove spadaju različite varijacije glasova. Pod kinetičke spadaju izrazi lica, geste, pokreti, stav i položaj tijela, pogled, kontakt očima, dodiri i mirisi. Proksemični znakovi odnose se na distancu među ljudima i na znakove kontroliranja osobnog izgleda (Harrison, 1973; prema Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2005).

Argyle (1986; prema Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2005, 33, 34) neverbalne znakove ne svrstava u grupe već ih spominje kao „izraz lica, pogled, geste i ostale tjelesne pokrete, položaj tijela, dodir, distancu u prostoru s orijentacijom u prostoru, odjeću i izgled, te neverbalne aspekte govorenja“.

Tijekom komunikacije najviše se gleda u lice. Izrazima lica uglavnom se izražavaju emocije i najtočnije se prepoznaje šest temeljnih emocija – sreća, tuga, strah, ljutnja, gađenje i iznenađenje. Izrazi lica brzo se mijenjaju. Osmijeh je karakterističan izraz lica, koji svugdje označava pozitivno stanje. Osmijeh je vrlo moćan i najčešće nastaje spontano (Rijavec i Miljković, 2002).

Kontakt očima može biti kratak ili dug, izravan ili neizravan, te isprekidan, no to ovisi o spolu, dobi, statusu i stupnju bliskosti s drugom osobom (Boyes, 2009).

Ljudi se više gledaju u oči kada je druga osoba zanimljiva i sviđa im se, kada teme razgovora nisu previše intimne i ozbiljne, kada je veća udaljenost među njima, kada se nastoji na nekoga utjecati i kada su osobe otvorene. Naprotiv, ako je situacija obrnuta, ljudi se manje gledaju. Pogled usmjeren prema drugoj osobi dvostruko je duži kada ju se sluša, nego kada se govori. Široke zjenice znak su sviđanja, a stisnute zjenice nesviđanja (Rijavec i Miljković, 2002; Boyes, 2009).

Postoje geste neovisne o govoru i geste povezane s govorom. Naziv 'geste neovisne o govoru' ukazuje kako te geste nisu vezane uz govor, već imaju svoj izravni verbalni prijevod, naprimjer one koje imaju značenje: *Ok*, *Dobro*, ili *Mir*. Geste povezane s govorom su vezane uz njega ili ga prate, ilustrirajući pritom ono što se verbalno govori (Knapp i Hall, 2010; Pease i Pease, 2012).

Dodir predstavlja tjelesni kontakt između dvoje ljudi. Što su ljudi intimniji, to su skloniji dodirivanju. Maloj djeci potreban je dodir odrasle osobe. Osobe s kojima su uspostavili prijateljski odnos, trebale bi im uvijek moći omogućiti prikladan fizički kontakt (Kostelnik i sur., 1993; Boyes, 2009).

Svaka osoba ima svoj osobni prostor ili zonu. On se u interakcijama s ljudima proširuje i smanjuje, a to ovisi o situaciji i u kakvom su odnosu osobe. Postoje četiri zone: prva je intimna zona (0 cm – 45 cm) i osobe koje se nalaze u toj zoni veoma su

bliske, druga je osobna zona (45 cm – 1,2 m), dostupna članovima obitelji i bliskim prijateljima, treća je društveno-savjetodavna zona (1,2 m – 3,6 m), u kojoj prevladava verbalna komunikacija, a četvrta zona je javna zona (3,6 m) te se u njoj koriste neverbalne geste (Hall, 1966; prema Boyes, 2009).

Odjeća mnogo poručuje drugim ljudima. Njome se može ukrašavati, zaštititi, identificirati s grupom, utjecati na druge, pokazati status i drugo (Knapp i Hall, 2010).

Glasom i različitim varijacijama glasa utječe se na interakciju, te se tako može regulirati izmjena reda govorenja i trajanje govora. Kako je što rečeno ,a ne što je rečeno, upravo se može procijeniti kroz glas. U glasu se osjećaju emocije, pogotovo su na to osjetljiva djeca, stoga odgajatelji trebaju paziti na svoj glasovni izričaj i u većini slučaja birati tiše tonove od deranja i vike (Knapp i Hall, 2010; Kinder, 2014).

Stavom tijela također se pokazuju emocije. Neki psiholozi smatraju kako se emocionalno stanje ljudi može promijeniti promjenom držanja tijela, budući da emocije utječu na držanje. Stav tijela može biti otvoren ili zatvoren (Rijavec i Miljković, 2002).

Kako su dosadašnja istraživanja pokazala da su stav tijela i osjećaji povezani, Tomei i Grivel (2014) nastojali su utvrditi može li se držanjem tijela utjecati na osjećaj socijalne bliskosti i to putem istraživanja tijekom kojeg su prikupili publiku koja je trebala promatrati plesnu točku na javnoj udaljenosti u stojećem i sjedećem položaju. Njihova pretpostavka je bila kako će osobe koje plesnu izvedbu promatraju u stojećem položaju osjećati veću socijalnu blizinu. Ples je uključivao stojeće, sjedeće i ležeće pozicije kako bi se uklonila mogućnost osjećaja bliskosti s plesačima na temelju oponašanja. Osjećaj bliskosti kod sudionika prema plesačima nije varirao ovisno o spolu. Istraživanjem su potvrdili svoju hipotezu kako se zauzimanjem stojećeg naspram sjedećeg položaja stvara veći osjećaj socijalne bliskosti. Rezultate su pripisali činjenici da pojedinac održavanjem stojećeg položaja ostvaruje očekivanje za zbližavanjem s ciljem promatranja.

5. EMPATIJA

Empatija je sposobnost uživljavanja u položaj druge osobe sagledavajući situaciju njezinim očima. Međutim, da bi se moglo suosjećati s drugom osobom, važno je prvo biti zadovoljan sobom i prihvatiti sebe onakvima kakvi zapravo jesmo. Suosjećajući i suživljavajući se sa situacijom druge osobe, nikako ne bi smjelo smetnuti s uma perspektivu vlastite situacije odnosno vlastito mišljenje i stavove (Bratanić, 1993; Ajduković i Pečnik, 1994).

Riječ 'empatija' dolazi od engleske riječi *empathy* čiji je korijen moguće pronaći u njemačkom izrazu *einfuehlung*, što doslovno znači „osjećati u". Upravo je američki psiholog Edward Titchener 1909. godine smislio englesku inačicu za empatiju, a to je *empathy*, koja je utemeljenja na starogrčkoj riječi *empatheia*, što znači „osjećanje iznutra". Titchenerova teorija podrazumijevala je kako suosjećanje potječe od fizičkog oponašanja tuđe uznemirenosti, te ono i kod osobe koja je oponaša izaziva iste osjećaje. Titchener je tražio riječ koja se razlikuje od riječi sympathy, riječi za suosjećanje. Ljudi pojmove empatije i suosjećanja često svrstavaju pod isto, ali to su zasebni koncepti koji se na određene načine preklapaju. Latinsko podrijetlo riječi suosjećanje znači „patiti s drugim" i to se razlikuje od empatije kojom se može dijeliti i tuđa radost i patnja (Goleman, 2012; Krznarić, 2014). Prema Wispeu (1968, 1986; prema Raboteg-Šarić,1995) simpatija odnosno suosjećanje odnosi se na sposobnost razumijevanja tuđih neugodnih emocija, te je često neposredna. Empatiju je definirao kao svjestan napor da se točno razumije stanje druge osobe, njezine misli i osjećaje, njihove uzroke i da se s njome podijele njezini doživljaji.

Suvremeni teoretičari se slažu u mišljenju da empatija obuhvaća kognitivnu i emocionalnu komponentu. Kognitivna komponenta simbolizira promatranje druge osobe s njezine točke gledišta, odnosno njezine perspektive, te preuzimanje njene uloge u određenoj situaciji. Da bi se moglo promatrati s tuđe točke gledišta, mora se shvatiti njezin način mišljena i gledanja koji je drugačiji od našeg, ali ne napuštajući vlastito mišljenje i stajalište. Emocionalna komponenta empatije obuhvaća osjetljivost na osjećaje druge osobe, te sposobnost suosjećanja s njima. Osjetljivost na osjećaje drugih ne smije značiti da osoba proživljava tuđe osjećaje, već da ih na temelju tuđeg ponašanja tumači onako kako ih tumači druga osoba. Emocionalna komponenta nije

toliko usredotočena na tuđe viđenje, već je usredotočena na dijeljenje ili zrcaljenje tuđih emocija. Kognitivna empatija prirodno se razvija u ranom djetinjstvu kada se počinje pojavljivati razlika između sebe i drugih. To ukazuje na činjenicu da su ljudi sposobni za empatiju (Bratanić, 1993; Krznarić, 2014).

5.1. RAZVOJ I FAZE EMPATIJE

Istraživanja pokazuju kako empatija ima korijene već u najranijem djetinjstvu (Goleman,1989; prema Goleman, 2012). Kao preteča empatiji uzima se plač novorođenčeta koji tako reagira na plač druge djece, mada se ta reakcija objašnjava kao refleks jer nedostaje svijest o onome što se događa. To pokazuje kako djeca i prije shvaćanja da postoje odvojeno od drugih, osjećaju „suosjećajnu uzrujanost„ (Raboteg-Šarić, 1995; Oatley i Jenkins, 2003; Goleman, 2012).

U dobi od oko dvije godine, kada im je samosvijest razvijenija, djeca počinju empatizirati. Djeca razlikuju sebe od drugih i shvaćaju kako tuđa bol nije isto što i vlastita, te pokazuju zanimanje za emocije drugih osoba i sposobna su pružiti utjehu i pomoći drugima. Primjerice, kada djeca vide da njihov prijatelj plače, zovu svoju majku ne bi li utješila tužnog prijatelja, ili, naprimjer, kada neko dijete vidi drugo dijete koje je ozlijedilo prste, pa ono svoje prste stavlja u usta ne bi li vidjelo bole li i njega prsti (Oatley i Jenkins, 2003; Goleman, 2012; Berk, 2015).

Empatički se može reagirati i dok se čita pismo ili dok drugi pričaju o nekoj osobi. Razvojno najviši stupanj empatije jest kada osoba zamišlja kako bi se ona osjećala na mjestu druge osobe (Raboteg-Šarić, 1995).

Hoffman (1984; prema Oatley i Jenkins, 2003) naznačio je četiri stupnja ili faze empatije ovisno o stupnju djetetove spoznaje, odnosno stupnju razlikovanja sebe od drugih. Globalna empatija je prvi stupanj i obilježava prvu godinu života kada djeca na uznemirenost drugoga djeteta reagiraju vlastitom uznemirenošću, jer, kako ne razlikuju sebe od drugih, misle da se njima događa ono što se događa i drugima. Slijedeći stupanj je egocentrična empatija kada dijete razlikuje sebe od drugih, ali ne razlikuje svoje unutarnje stanje od stanja drugih. Treći stupanj, odnosno faza empatije, je empatija za osjećaje drugih. Dijete pokazuje empatiju za osjećaje drugih i pritom razumije kako se njihovi osjećaji mogu razlikovati od njegovih vlastitih osjećaja. Posljednja faza je empatija za nečije životne uvjete i javlja se u kasnom

djetinjstvu. Dijete je svjesno kako osobe mogu doživljavati različite reakcije tijekom života, a ne samo u neposrednim situacijama (Raboteg-Šarić, 1995; Oatley i Jenkins, 2003).

Empatiju kod djece potiču i razvijaju odrasle osobe iz njihove okoline. Važno je prije svega upoznati ih sa vlastitim osjećajima i sa iskazivanjem istih. Usmjeravajući dječju pažnju na osjećaje druge djece u različitim kontekstima, potiče ih se predvidjeti reakcije i osjećaje svojih vršnjaka na razne događaje i, u skladu s tim, prilagoditi svoju komunikaciju u odnosu na to dijete i situaciju. Uloga odraslih je pomoći djeci kontrolirati osjećaje ljutnje i bijesa koji narušavaju empatiju. Uz empatiju se često veže pojam prosocijalnog ponašanja, koje predstavlja konkretne akcije kojima se nastoji pomoći drugoj osobi, a to se puno puta susreće kod male djece. Djecu koja suosjećaju sa drugom djecom i pomažu im svakako treba pohvaliti, jer kada dijete biva pohvaljeno, takvo će ponašanje i dalje primjenjivati. Djeca, poput odraslih, uče empatiju tijekom cijeloga života i to putem međusobno aktivnih odnosa koje pritom njeguju i produbljuju čineći ih time kvalitetnijima (Ajduković i Pečnik, 1994; Katz i McClellan, 2005; Berk, 2015).

6. AKTIVNO SLUŠANJE

Aktivno slušanje, za razliku od pasivnog, način je komunikacije koji nam omogućuje čuti, razumjeti i doživjeti sadržaj onako kako ga sugovornik doživljava, a istodobno, u međusobnoj interakciji, vrlo je važna i povratna informacija o razumijevanju i shvaćanju poruke (Divanović, Horvat i Ratkajec, 2004).

Čuti i slušati ne znači isto, čuti se može bilo što, a da se to što se čulo pritom ne razumije (Miljković i Rijavec, 1997). Slušanje već uključuje usmjeravanje pažnje, interpretaciju i pamćenje onoga što se je čulo. Stoga, aktivno slušanje je slušanje prilikom kojeg se sluša usredotočeno i odgovorno, s empatijom, a to znači uživjeti se u emocionalna stanja druge osobe i njezino razumijevanje.[7] Aktivno slušanje je važno kako bi se moglo točno čuti ono što je rečeno s ciljem shvaćanja sugovornika. Aktivnim slušanjem obraća se pozornost na cjelokupnu komunikaciju sugovornika što osim verbalnih poruka uključuje i govor njegovog tijela, odnosno neverbalne poruke. Pozornost se također obraća i na osjećaje sugovornika (Miljković i Rijavec, 1997; Delač Hrupelj, Miljković, Lugomer Armano i sur., 2000; Divanović, Horvat i Ratkajec, 2004).

Aktivnim slušanjem stvara se ugodno raspoloženje između govornika i sugovornika pod uvjetom da su jednako aktivni u procesu slušanja. Primateljevo aktivno slušanje pošiljatelju omogućava lakše izražavanje i brži pronalazak rješenja problema. Osoba osjeća povjerenje prema sugovorniku te i njemu i sebi, na taj način, pomaže u suočavanju s emocijama, posebice s onim intenzivnim, a zatim i s oslobađanjem od njih. Osoba koju se sluša, tako će se osjećati značajnom i prihvaćenom te neće imati potrebu za neprilagođenim oblicima ponašanja, poput onih agresivnih i prkosnih (Bratanić, 1996; Gordon, 1996; Delač Hrupelj, Miljković, Lugomer Armano i sur., 2000; Divanović, Horvat i Ratkajec, 2004; Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2005).

Da bi se sugovorniku dalo na znanje da ga se uistinu sluša, važno mu je poslati povratnu informaciju. Povratna informacija ili *feedback* predstavlja verbalni ili neverbalni odgovor na nečije ponašanje pri čemu se sugovorniku šalje informacija koliko i kako smo razumjeli ono što nam je govorio. Povratnom informacijom i pošiljatelj i primatelj poruke provjeravaju uspješnost komuniciranja. Verbalna

[7] www.dv-panda.hr (18.05.2016)

povratna informacija može uključivati riječi poput „aha“ ili „razumijem te“, te razna potpitanja, a neverbalna povratna informacija uključuje različite neverbalne znakove poput kimanja glavom, gledanja u oči, naginjanja tijelom prema osobi i drugo (Bašić i sur., 1994; Bratanić, 1996; Divanović, Horvat i Ratkajec, 2004).

Kako bi primatelj mogao shvatiti što pošiljatelj stvarno osjeća i koje je pravo značenje njegove poruke, povratnom porukom može ispitati točnost onoga što je sugovornik govorio. On to čini na način da ono što je razumio pretače u svoje vlastite riječi, odnosno poruku koju šalje natrag pošiljatelju i time mu daje do znanja kako je shvatio njegove riječi. Pritom primatelj, usmjeravajući se na osjećaje pošiljatelja, ne šalje ocjenu, mišljenje i konkretne savjete, već pažljivo odabire riječi kojima može izraziti empatiju jer se nikada u potpunosti ne može znati kako se sugovornik doista osjeća te zato treba biti vrlo oprezan („Znači ti misliš da...“, „Vjerujem da si razočaran zbog...“, „Pokušavam razumjeti jer nikada nisam doživjela nešto slično“, „Možda bi bilo dobro da...“) (Gordon, 1996).

Aktivnim slušanjem pokazujemo interes za drugu osobu, interes za ono što ona želi reći, potičući je na osvještavanje vlastitih osjećaja, pomažući joj sagledati problem ne bi li sama došla do rješenja te iskazujući prihvaćanje i izgrađivanje odnosa povjerenja (Delač Hrupelj, Miljković, Lugomer Armano i sur., 2000).

Slušanjem se povećava komunikacijska kompetencija, te stoga, što se više odnosno aktivnije sluša druga osoba, to će biti veći uspjeh u komuniciranju, jer se na taj način komunikacija prilagođava potrebama osobe koju se sluša. Aktivno slušanje nije lako, inače bi svi bili uspješni u komunikaciji, već ga treba vježbati i uložiti truda, pa se samim time pokazuje usmjerenost prema drugoj osobi i želja za njezinim razumijevanjem (Reardon, 1998).

Aktivno slušanje važna je vještina u održavanju i njegovanju međuljudskih odnosa (Reardon, 1998; Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2005).

7. PRAKTIČNI DIO: VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA DJECE PREDŠKOLSKE DOBI U SOCIJALNIM ODNOSIMA

Komunikacija je socijalna vještina zahvaljujući kojoj osobe stupaju u kontakt jedna s drugom i važna je u životu svih ljudi, pa tako i djece. Komunikacija može biti verbalna i neverbalna. Osobe verbalnim i neverbalnim porukama jedna drugoj odaju svoje želje, potrebe, emocije i stavove. Da bi komunikacija bila uspješna, verbalna i neverbalna poruka trebaju se slagati. Također, za uspješnu komunikaciju važne su i vještine aktivnog slušanja i empatije.

Djeca kroz međusobne odnose bivaju prihvaćena ili neprihvaćena, zadovoljna ili nezadovoljna te ih je zato važno upoznati sa svojim, ali i osjećajima druge djece, načinima komunikacije i međusobnog uvažavanja.

U skladu s time, proveden je ciklus radionica sa djecom predškolske dobi u vrtiću, u trajanju od dva tjedna. Osim što se je kroz niz aktivnosti dobio uvid u dječju verbalnu i neverbalnu komunikaciju i njihove socijalne odnose, nizom aktivnosti nastojalo se utjecati na njihovo poboljšanje.

7.1. Cilj i svrha

Svrha ovog praktičnog djela je istražiti stupanj razvoja dječje verbalne i neverbalne komunikacije, te utjecati na njezin razvoj i na razvoj povezanih aspekata. Stoga su ciljevi ovog praktičnog djela:

1. Prepoznati, prihvaćati, imenovati i razlikovati emocije
2. Izražavati emocije i osjećaje verbalnim i neverbalnim putem
3. Razviti empatiju (razumijevanje osjećaja drugih, briga za druge) i razumijevanje različitosti (različite potrebe i interesi).

7.2. Zadaci i hipoteze

U skladu sa ciljevima istraživanja, postavljeni su sljedeći zadaci i hipoteze:

1. Utvrditi uspješnost prepoznavanja 4 osnovnih emocija.
   Hipoteza: Djeca će prepoznati emocije sreće, straha, ljutnje i tuge koje su im prikazane na slikama.
2. Uvidjeti verbaliziraju li djeca svoje osjećaje i mišljenja ili ih iskazuju neverbalno.
   Hipoteza: Starija djeca (5 – 6 godina) će verbalno izražavati svoje osjećaje, dok će mlađa djeca (3 – 4 godine) svoje osjećaje izražavati neverbalno.
3. Utvrditi empatiju kod djece.
   Hipoteza: Starija djeca će reagirati na tuđe emocije, uvažavati tuđe želje, brinuti za drugu djecu.
4. Utvrditi sposobnost aktivnog slušanja.
   Hipoteza: Starija će djeca pokazati sposobnost aktivnog slušanja, dok će to kod mlađe djece biti izraženo u manjoj mjeri, ovisno o aktivnosti.
5. Potaknuti verbalnu i neverbalnu komunikaciju te empatiju i aktivno slušanje.
   Hipoteza: Djeca će, putem raznih aktivnosti vezanih uz osjećaje, do kraja ciklusa radionica bolje prepoznavati i razumjeti iste, lakše i više ih verbalizirati te suosjećati s osjećajima druge djece.

7.3. Ispitanici

Istraživanje je provedeno u ustanovi Dječji vrtić Rijeka, u podcentru Potok, u skupini „Pčelice“.

Skupinu vode dvije odgojiteljice. Skupina broji dvadesetoro djece, od čega je šest djevojčica i četrnaest dječaka. To je mješovita skupina i djeca su u dobi od tri do šest godina: troje djece od tri godine, osmero djece od četiri godine, četvero djece od pet godina i petero djece u dobi od šest godina. U skupini nema djece s poteškoćama u razvoju.

Praktičnom dijelu pristupilo se na način da se prvo proveo razgovor s odgajateljima kako bi se dobile informacije o skupini. Razgovorom s odgajateljima došlo se do dolje navedenih saznanja.

Na nivou skupine je izražena empatija kod djece (starija djeca suosjećaju sa mlađom djecom i pomažu mlađoj djeci).

Sva mlađa djeca uglavnom prepoznaju emocije, ali ih ne izražavaju, osim kroz neverbalnu komunikaciju.

Starija djeca, za razliku od mlađe, prepoznaju i izražavaju emocije verbalnim putem.

Na pojedinačnom nivou:

Dijete od 6 godina ima bolje razvijen govor i govorno izražavanje od svojih vršnjaka, te stoga lakše izražava svoje emocije.

Dijete od 4 godine ponekad emocije izražava agresivno i negativno kada nešto nije onako kako ono želi.

Kako bi se zaštitila anonimnost djece, u prikazu rezultata i zapažanja njihova imena izmijenjena su sukladno Kodeksu etike za psihološku djelatnost (NN 13/05).

7.4. Mjerni instrumenti

Prije samog pristupanja praktičnom djelu obavljen je informativni razgovor s odgajateljima skupine s ciljem utvrđivanja dosadašnje razine prepoznavanja i izražavanja emocija kod djece iz skupine. U istraživanju se je koristila evidencijska lista kojom se bilježilo prisustvo djece na radionicama, aspekti (emocije, verbalno i neverbalno izražavanje, empatija, aktivno slušanje) te provedene aktivnosti. Bilježila su se ponašanja i izražavanje emocija svakog pojedinog djeteta kao i njihovi iskazi.

7.5. Postupak

Za sudjelovanje u istraživanju u DV Rijeka, bile su potrebne suglasnosti pedagoga, Ravnateljice i roditelja djece u čijoj skupini se boravilo.

Radionice su trajale od 30 minuta do sat vremena, a odvijale su se u sobi dnevnog boravka skupine koristeći poticaje iz neposredne okoline: plišane igračke miša i gljive, maske na štapu, ‘kutiju punu osjećaja’, loptu, tempere i kistove, radio te hamer papir. Također, mjereni aspekti svakodnevno su bilježeni u evidencijskoj listi.

Prvi dan istraživačke radionice započeo je poticajem 'kutije pune osjećaja' u kojoj su se nalazile slike četiri osnovne emocije: tuge, sreće, ljutnje i straha. Pitanjima poput: „Kako se osjeća dijete na slici?“ i „Jesi li se ti kada tako osjećao?“ djecu se poticalo da govore o emocijama, a na taj način se ujedno provjeravalo njihovo prepoznavanje istih. Na slikama je bilo prikazano dijete u cijelosti, tako da se je moglo obratiti pažnju na cijelo tijelo pri iskazivanju o kojoj je emociji riječ, međutim lice je tu ipak bilo ključni faktor. Svako dijete je bilo ispitano nasamo, poslije čega su se sva djeca okupila u krug u kojem se razgovaralo o emocijama iz prethodne vježbe na temu prepoznavanja. Igrom pantomime djeca su imala za zadatak drugoj djeci pokazati emociju koju su izvukli iz 'kutije pune osjećaja'.

Drugog dana istraživanje se nastavilo čitanjem četiriju slikovnica autorice Trace Moroney. Nakon čitanja, djeca su samostalno listala slikovnice i komentirala sadržaj i slike. Kasnije toga dana odgajateljica i studentica su djeci priredile predstavu pod nazivom „Vesela i tužna maska“, nakon koje su djeca, prema vlastitom interesu sama smišljala svoju predstavu s lutkama koje su korištene u predstavi. Pritom se zapravo potaklo jačanje njihove sposobnosti imenovanja emocija i shvaćanja stanja druge osobe, odnosno empatije. Poslije toga mogli su i kroz crteže prikazati i tužnu i sretnu masku.

Nakon upoznavanja sa četiri osnovne emocije, trećeg dana istraživanje se proširilo na upoznavanje i prepoznavanje deset složenih emocija: ljubavi, iznenađenja, prkosa, gađenja, srama, krivnje, zahvalnosti, ponosa, ljubomore i ambivalencije. Emocije su bile ispisane na ukrašenim papirićima i podijeljene djeci ukrug, na takav način da je svako dijete imalo za zadatak objasniti emociju koju je dobilo. Djeca koja su dobila papir objasnila su emociju, a zatim su i druga djeca, koja su htjela, mogla reći nešto o toj emociji.

Četvrtog dana istraživačke radionice bio je usmjeren na promatranje djece u slobodnoj igri i aktivnostima koje su birala prema vlastitim interesima kako bi se mogla analizirati njihova verbalna i neverbalna ponašanja te odnos jednih prema drugima. U drugom dijelu dana se pročitala knjiga „*Jakov se boji mraka*“, koja je poslužila kao poticaj za razgovor o emociji straha: kada i zašto su se bojala, motiviralo ih se da pokušaju objasniti kako je njihovo tijelo reagiralo na strah, kako pomoći prijatelju koji se boji te kako pobijediti strah. Djeca su, slušajući međusobno jedni druge, mogla uočiti različite situacije u kojima se javlja osjećaj straha te koliko

su oni zapravo međusobno slični (mnogi od njih se boje mraka), odnosno različiti (netko se boji životinja, a netko se boji duhova).

Petog dana promatrale su se slobodne igre i aktivnosti djece s ciljem uočavanja vještina verbalnog i neverbalnog izražavanja, aktivnog slušanja i empatije u njihovim međusobnim odnosima. Istraživačko promatranje vođeno je i bilježeno za svako dijete ponaosob.

Šestog dana istraživanja potaknuta je igra pod nazivom „Ples oko stolice“ koja je imala za cilj promatranje i uočavanje ponašanja djece tijekom iste (poštivanje pravila igre, odnos prema drugima tijekom igre, nošenje s gubitkom). Promatralo se također i njihovo ponašanje za vrijeme slobodnih aktivnosti tijekom dana.

Sedmi dan je bio zamišljen kao radionica u kojoj je glavni poticaj bila igra loptom: sva su djeca sjela na stolice ukrug, a glavnu je ulogu imala lopta kao sredstvo iskazivanja emocija. Zadatak svakog djeteta ponaosob je bio loptu baciti jednom od prijatelja i reći što voli kod njega. Nakon što su sva djeca imala priliku dobiti loptu i izraziti svoje emocije, igra se nastavila dodavanjem lopte od strane studentice koja je djeci postavljala pitanja kojima se nastojalo potaknuti uočavanja različitosti u idejama, željama i ciljevima (najdraža boja, jelo, godišnje doba, ...). Nakon toga, djeca su precrtala svoje dlanove na papiru koje su nakon toga obojala po želji svojim omiljenim bojama.

Kratki igrokaz u kojem su se koristile plišane igračke miša i gljive te igra „gluhog telefona“ obilježile su osmi dan radionice. Igrokazom se poticalo pronalaženje rješenja za određenu situaciju (kako bi oni pomogli izgubljenom mišu). Igra „gluhog telefona“ za cilj je imala poticanje i razvoj aktivnog slušanja kod djece. Crteže dječjih dlanova se izrezalo i napravio se plakat u kojem su dlanovi zajednički tvorili krug, što je imalo za cilj potaknuti i stvoriti osjećaj pripadnosti (forma kruga), ali i potaknuti uočavanje različitog kod svakoga od njih (svi smo mi dio naše skupine, svi imamo ruke, ali nam nisu iste, obojali smo ih različito jer svakome od nas je neka druga boja draža, ljepša, ...).

Devetog dana istraživačke radionice koristile su se situacijske slike iz poznate „kutije pune osjećaja“. Djeca su imala za zadatak prepoznati i objasniti situaciju te osjećaje (4 poznate emocije: tuga, sreća, ljutnja i strah) koje su proteklih dana uočavali, prepoznavali, imenovali i izražavali riječima, pokretom ....

Desetog dana tijekom istraživačke radionice koristile su se slike sa četiri osnovne emocije, koje su se koristile i prvog dana, s ciljem utvrđivanja napretka: odnosno je li se i koliko postigao napredak kod prepoznavanja i imenovanja emocija.

7.6. Rezultati i zapažanja

Praktičnom dijelu pristupilo se na način da se prvo održao razgovor s odgajateljima ne bi li se dobile informacije o skupini.

Nakon zabilježenih informacija dobivenih od odgajatelja, pristupilo se provođenju radionica s ciljem istraživanja dječje verbalne i neverbalne komunikacije, te utjecaja na njezin razvoj i na razvoj povezanih aspekata. Nakon provedbe istih, usporedbom rezultata dobivena je povratna informacija o uspješnosti istraživačkog rada.

Rezultati će biti prikazani zasebno za svaku radionicu.

Prve tri radionice tematski su bile vezane uz prepoznavanje, razumijevanje i izražavanje osnovnih i složenih emocija.

Tablica 1. Prepoznavanje osnovnih emocija na prvoj radionici

		PREPOZNAVANJE EMOCIJA					
Ime djeteta	**Nazočnost PON 19.10.**	**Sreća**	**Tuga**	**Strah**	**Ljutnja**	**Dijete zna pokazati emociju – N. Kom.**	**Interes**
Maja	+	+	+	-	-	- Ljutnja	4
Josip	+	-	+	+	+	+ Sreća	3
Danijel	+	+	+	+	+	+ Strah	4
Goran	+	+	+	-	+	+ Sreća	3
Vedran	+	+	+	-	+	+ Tuga	4
Tin	+	+	+	-	+	+ Strah	3
Petra	+	+	+	+	+	+ Strah	4
Luka	+	+	+	-	+	+ Tuga	4
Matej	+	+	+	+	+	+ Tuga	4
Teo	+	+	+	-	+	+ Ljutnja	4
Ivo	+	+	+	-	+	- Strah	4
David	+	+	+	+	+	+ Sreća	4
Ema	+	+	+	-	-	+ Tuga	3
Igor	-	/	/	/	/	/	/
Ivan	-	/	/	/	/	/	/
Dina	-	/	/	/	/	/	/
Valerija	-	/	/	/	/	/	/
Sanjin	-	/	/	/	/	/	/
Tina	-	/	/	/	/	/	/
Mladen	-	/	/	/	/	/	/

1- nikad, 2- ponekad, 3- često, 4- uvijek

Djeci su ponuđene slike iz didaktičke igračke „kutije pune osjećaja“ koja sadrži četiri osnovne emocije: sreću, tugu, strah i ljutnju. U evidencijsku listu bilježilo se je njihovo prepoznavanje svake od njih. Na temelju podataka iz tablice 1 moguće je zaključiti kako djeca najviše prepoznaju emociju tuge, potom sreće i ljutnje, a najmanje emociju straha. Emociju tuge prepoznala su sva djeca, emociju sreće prepoznalo je dvanaestoro njih, emociju ljutnje jedanaest, a emociju straha njih petoro. Nadalje, znala su jedna drugima pokazati emocije zainteresiravši se za aktivnosti toga dana.

Kvalitativna opažanja: Prvog dana istraživanja prikazane slike s emocijama straha, sreće, ljutnje i tuge su djeci bile zanimljive i promatrali su ih u cijelosti. Dječak Goran se nije htio pridružiti radionici te je zbog toga drugi dječak, David, zaključio da je Gorana strah, prepoznavši i imenovavši pritom navedenu emociju. Prilikom imenovanja emocija, koje su dobili na uvid putem slika, djeca su ih najčešće iskazivala izrazima lica (Maja, Petra, Teo), a neka i stavom tijela (Ivo, Teo, Danijel). Također, su rekla kako ne vole kada se netko ljuti ili svađa, a najviše im se svidjela slika sretnog djeteta. Nakon prvog dijela radionice u kojem su promatrala slike emocija, svi su, uključujući i odrasle, sjeli formiravši oblik kruga i ponovili o kojim emocijama je bilo riječ i po čemu se prepoznalo dotičnu emociju, odnosno kako se netko osjeća. Povratne informacije od strane djece su bile sljedeće: sretno dijete se prepoznaje po tome što se smije, ima raširene oči i ruke, za tužno dijete je karakteristično da plače, gleda prema dolje i ima spuštena ramena, ljuto dijete je namrgođeno, a prestrašeno dijete ima okrugla usta, raširene oči i skriva se rukama. U igri pantomime sva su djeca rado sudjelovala, pokazivala i pogađala emocije putem neverbalne komunikacije, dakle izrazima lica, pokretima i stavom tijela.

Drugi dan radionice bio je povezan za emocije, a za provedene aktivnosti djeca su pokazala veliki interes.

Tablica 2. Razumijevanje i verbalno izražavanje emocija, te aktivno slušanje i izražavanje empatije

Ime djeteta	**Nazočnost UTO 20.10.**	**Razumijevanje emocija**	**Verbalno izražavanje emocija**	**Aktivno slušanje**	**Empatija**	**Interes**
Josip	+	3	2	3	2	4
Maja	+	3	2	4	3	4
Ivan	+	3	2	3	3	4
Danijel	+	4	3	3	4	4
Sanjin	+	4	2	4	3	3
Valerija	+	3	2	4	3	3
Tin	+	3	2	3	3	4
Tina	+	3	2	3	2	4
Vedran	+	4	4	4	4	4
Igor	+	4	4	4	4	4
Petra	+	4	4	4	4	4
Ema	+	4	3	4	3	3
Ivo	+	4	4	3	4	4
David	+	4	4	4	4	4
Dina	+	4	3	3	4	4
Goran	-	/	/	/	/	/
Luka	-	/	/	/	/	/
Matej	-	/	/	/	/	/
Mladen	-	/	/	/	/	/
Teo	-	/	/	/	/	/

1- nikad, 2- ponekad, 3- često, 4- uvijek

Iz tablice 2 može se uočiti činjenica da je pokazan izraziti interes djece za gore navedene aktivnosti. Čitanje slikovnica djeca su pozorno slušala i pokazala razumijevanje emocija iz istih. U predstavama koje su sami osmislili, sva djeca su aktivno sudjelovala, uz slušanje i međusobnu suradnju, ali i pažljivo praćenje

predstave drugih. Starija djeca više su verbalno izražavala emocije, motiviravši i druge na to. Primijećeno je značajno izražavanje empatije tijekom održavanja predstava.

Kvalitativna opažanja: Djeca su pažljivo slušala čitanje slikovnice o četiri osnovne emocije: „Kada sam sretan“ , „Kada sam tužan“ , „Kada se bojim“ i „Kada se ljutim“, ali nakon određenog vremena čitanja koncentracija im je ipak pala. Nakon utvrđivanja i ponavljanja gradiva odnosno onoga što su čuli, uslijedila je lekcija o važnosti iskazivanja vlastitih emocija prijateljima, roditeljima i odgajateljima. Slijedeća aktivnost je bila predstava pod nazivom „Vesela i tužna maska“ koju su izvele odgajateljica i studentica. Nakon predstave, djeca su se upoznala s maskama i njihovim najvažnijim karakternim osobinama odnosno razlikama. U sljedećoj fazi djeca, su u paru morala smišljati vlastite predstave. Prilikom međusobnog predstavljanja, djeca nisu koristila svoja vlastita imena već simbole vesele ili tužne maske. S radošću su pratila predstave, tijekom kojih su neprestano iskazivala empatiju. Na kraju su vlastiti doživljaj predstave izrazila putem crteža kojima su pokušala pretočiti na papir vlastitu vizualizaciju obaju maski.

Treći dan radionice bio je u znaku istraživanja složenih emocija, te njihovog verbalnog izražavanja i aktivnog međusobnog slušanja.

Tablica 3. Razumijevanje složenih emocija, verbalno izražavanje emocija i aktivno međusobno slušanje

Ime djeteta	**Nazočnost SRI, 21. 10.**	**Razumijevanje emocija**	**Verbalno izražavanje emocija**	**Aktivno slušanje**	**Interes**
Josip	+	2	2	3	3
Ivan	+	1	1	2	2
Maja	+	2	2	3	3
Danijel	+	4	4	4	4
Dina	+	3	3	4	4
Vedran	+	4	4	4	4
Valerija	+	3	2	4	4
Tin	+	2	2	2	2
Matej	+	4	4	4	4
Petra	+	4	4	4	4
Igor	+	4	4	4	4
Ema	+	3	3	3	3
David	+	4	4	4	4
Goran	-	/	/	/	/
Sanjin	-	/	/	/	/
Tina	-	/	/	/	/
Luka	-	/	/	/	/
Mladen	-	/	/	/	/
Teo	-	/	/	/	/
Ivo	-	/	/	/	/

1- nikad, 2- ponekad, 3- često, 4- uvijek

Istraživanje se trećeg dana temeljilo na aktivnostima vezanima uz utvrđivanje, poznavanje i razumijevanje složenih emocija poput: ljubavi, ljubomore, prkosa, ambivalencije, iznenađenja, gađenja, srama, krivnje, zahvalnosti i ponosa. Iz tablice 3 vidljivo je da od trinaestero djece dvanaestero prepoznaje i zna objasniti emocije,

samo jedan dječak, star 3 godine, prepoznaje jedino emociju ljubavi, te je inače vrlo malo sudjelovao u aktivnosti.

Kvalitativna opažanja: Djeca su sjela ukrug i podijelili su im se papirići na kojima su bili napisani nazivi složenih emocija. Potom su govorila o tome što znaju o emocijama i što za njih znači koja od njih, upotrijebivši fraze poput: „Ljubav je kada nekoga voliš“, „Ljubav je kada nekoga udariš pa mu onda kažeš oprosti“, „Ambivalencija je kada nešto jako želiš, a znaš da ne smiješ“, „Prkos je kada nekome radiš nešto, a on to ne želi i tako mu prkosiš“, „Zahvalnost je kada se zahvaljuješ na hrani, na ljubavi, poljupcu“... Starija djeca su aktivno sudjelovala u razgovoru i iznosila svoja mišljenja i ideje, dok su se mlađa djeca, zbog nerazumijevanja svih složenih emocija, slabije uključivala u razgovor, ali su, kao i stariji, aktivno slušala razgovor. Pojedinu djecu (Danijela, Davida, Valeriju) koja bi upadala drugima u riječ, se usmjeravalo na pravila lijepog ponašanja poput: „Podigni ruku i sačekaj svoj red“. Ni jednom djetetu nije bilo poznato značenje pojma ambivalencije, te su, nakon objašnjenja njegova značenja, neka djeca iznijela svoje mišljenje poput: „Ambivalencija je kada nešto jako želiš, a znaš da ne smiješ“, ili „To je kada mi je moja sestra htjela uzeti sladoled, ali ipak nije“.

Četvrta radionica je bila sadržajno vezana uz emociju straha te promatranje djece u njihovim slobodnim aktivnostima.

Tablica 4. Čitanje knjige o emociji straha i razgovor o tome te promatranje dječjih slobodnih aktivnosti

	ČITANJE KNJIGE I RAZGOVOR				**PROMATRANJE DJECE TIJEKOM NJIHOVIH SLOBODNIH AKTIVNOSTI**		
Ime djeteta	**Nazočnost PON 26.10.**	**Aktivno slušanje**	**Verbalno izražavanje**	**Interes**	**Briga za druge**	**Dijeljenje igrački**	**Dogovor - suradnja**
Goran	+	3	3	3	2	3	3
Tin	+	4	3	3	2	2	2
Sanjin	+	4	3	4	2	3	2
Vedran	+	4	4	4	4	4	4
Matej	+	4	4	4	4	4	4
David	+	4	4	4	4	4	4
Ivo	+	4	4	4	4	4	4
Josip	-	/	/	/	/	/	/
Ivan	-	/	/	/	/	/	/
Maja	-	/	/	/	/	/	/
Dina	-	/	/	/	/	/	/
Valerija	-	/	/	/	/	/	/
Tina	-	/	/	/	/	/	/
Danijel	-	/	/	/	/	/	/
Luka	-	/	/	/	/	/	/
Igor	-	/	/	/	/	/	/
Mladen	-	/	/	/	/	/	/
Teo	-	/	/	/	/	/	/
Petra	-	/	/	/	/	/	/
Ema	-	/	/	/	/	/	/

1- nikad, 2- ponekad, 3- često, 4- uvijek

Tablica 4 pokazuje koliko su djeca aktivno slušala priču „Jakov se boji mraka“, te sudjelovala u razgovoru o priči i o emociji straha. Petero djece je aktivno slušalo priču i druge, dok je dvoje djece imalo smanjenu pažnju i interes. U slobodnim aktivnostima vidi se kako se djeca različitog uzrasta međusobno igraju i dijele igračke, dogovaraju se i surađuju. Briga za drugu djecu kod starije djece je kontinuirano prisutna, dok je kod mlađe djece empatija manje uočljiva.

Kvalitativna opažanja: U prvom dijelu radionice pratile su se slobodne aktivnosti djece s ciljem promatranja njihove verbalne i neverbalne komunikacije te međusobnog ponašanja. Primijećeno je da si djeca međusobno pomažu, osobito ona starija: Ivo je dobrovoljno pomogao Tinu i Goranu pospremiti igračke, a Matej je pomogao Davidu očistiti brašno koje je prosuo. Nadalje, bilo je vidljivo da se djeca dogovaraju oko tijeka i početka igre, te uloga u njoj: Goran i Vedran se nisu mogli složiti jer su oboje željeli biti isto, no ipak su se na kraju dogovorili i tako nije došlo do svađe ili prekida igre. Dječaci Tin i Goran su surađivali u građenju plastične kućice uz dogovor i bez svađe. Tijekom promatranja uočeno je da djeca stalno komuniciraju neverbalno, i to slijeganjem ramenima, upiranjem prstom kako bi pokazali na dijete koje je nešto napravilo, povišenim tonom (dječak Tin kada nešto ne želi učiniti), pogledom te izrazima lica. U nastavku radionice djeci se pročitala priča „Jakov se boji mraka“, uz aktivno slušanje i odgovaranje na pitanja, a svoju su verbalnu komunikaciju nadopunjavala neverbalnim ponašanjem. Ovo su neki od primjera dječjih odgovora na pitanja poput *Kako pomoći prijatelju koji se boji?*: „Zagrlio bih ga“, „Nemoj se bojati, ne trebaš se ničega bojati, ja sam uz tebe“; *Kada si se ti bojao?*: „Ne bojim se ničega“, „Bojim se mraka kada idem navečer spavati“; *Kako tvoje tijelo reagira kada te je strah?*: „Nemirni smo“, „Tresemo se“; *Kako možemo pobijediti strah?*: „Tako da zatvorimo oči i ne razmišljamo o ničemu“, „Tako da ne mislimo o tome“. Odgovori djece su parafrazirani.

Tijekom pete radionice pratile su se dječje slobodne aktivnosti i igre.

Tablica 5. Promatranje navedenih aspekata kroz slobodne aktivnosti djece

Ime djeteta	**Nazočnost UTO, 27.10.**	**Briga za drugu djecu - empatija**	**Dijeljenje igrački**	**Odnosi se s poštovanjem**	**Dogovor s drugima - suradnja**	**Izražavanje emocija**
Maja	+	2	3	3	3	2
Ivan	+	3	3	3	3	3
Danijel	+	3	3	3	4	3
Goran	+	2	3	3	3	2
Dina	+	3	3	4	3	3
Vedran	+	4	4	4	4	3
Tin	+	2	2	3	3	2
Petra	+	4	4	4	4	4
Luka	+	4	4	4	4	4
Igor	+	4	4	4	4	4
Mladen	+	4	4	4	4	4
David	+	4	4	4	4	4
Josip	-	/	/	/	/	/
Valerija	-	/	/	/	/	/
Sanjin	-	/	/	/	/	/
Tina	-	/	/	/	/	/
Matej	-	/	/	/	/	/
Teo	-	/	/	/	/	/
Ivo	-	/	/	/	/	/
Ema	-	/	/	/	/	/

1- nikad, 2- ponekad, 3- često, 4- uvijek

Iz tablice 5 vidljivo je kako starija djeca, za razliku od mlađe, više izražavaju svoje emocije drugoj djeci i odgajatelju, i to najčešće kada prepričavaju neke događaje ili u igri, izražavajući što žele ili ne žele, vole ili ne vole, te kako ponašanje drugih utječe

na njih. Mlađa djeca samo u ponekim situacijama, najčešće u želji za istom igračkom ili u ljutnji verbalno izražavaju osjećaje. Djeca se uglavnom odnose s poštovanjem jedni prema drugima i prema odgajatelju, imaju osjećaj za dijeljenje igrački i suradnju, a empatija je i dalje razvijenija kod starije djece, koja su suosjećajnija i bolje prepoznaju potrebe druge djece.

Kvalitativna opažanja: Promatrale su se slobodne igre i aktivnosti djece, a pritom i njihova empatija, međusobna suradnja i izražavanje emocija, odnosno verbalna komunikacija. Dječaci Luka, Igor, Mladen i David koristili su dječji laptop, i to redom i bez otimanja te, iako je bila primijećena njihova želja uzeti laptop od djeteta koje ga trenutno koristi, ipak su strpljivo čekali svoj red. Trogodišnjak Ivan je verbalno izražavao što želi, a što ne želi raditi te je znao zamoliti nekoga da mu da neku igračku i slično. Mlađa djeca su, uglavnom kada su bila ljuta, rukama pokrivala uši ili skrivala lice, a neka su se povukla u samoću, poput dječaka Tina ili djevojčice Dine. Starija djeca, a od mlađih Dina i Vedran, često su primijetila kada su druga djeca bila tužna i reagirala su empatički, na način da su to rekla odgajatelju ili su sama nastojala oraspoložiti druge.

Šestog dana radionice promatralo se poštivanje pravila igre, odnos prema drugima, nošenje s gubitkom i aktivno slušanje tijekom igre, te njihovo ponašanje u slobodnim aktivnostima.

Tablica 6. Aktivno slušanje i poštivanje pravila u natjecateljskoj igri te briga za druge, suradnja i dijeljenje igrački u njihovim slobodnim aktivnostima

	IGRA				**PROMATRANJE DJECE**		
Ime djeteta	**Nazočnost ČET, 05.11.**	**Aktivno slušanje**	**Poštivanje pravila igre**	**Interes**	**Dijeljenje igrački**	**Briga za druge**	**Suradnja**
Ivan	+	4	4	4	4	3	4
Josip	+	3	4	4	3	2	4
Dina	+	4	3	4	3	3	3
Goran	+	4	4	3	3	2	3
Tin	+	4	4	4	3	2	3
Igor	+	4	4	4	4	4	4
Teo	+	4	4	4	4	4	4
Maja	+	4	4	4	4	3	4
Danijel	-	/	/	/	/	/	/
Valerija	-	/	/	/	/	/	/
Sanjin	-	/	/	/	/	/	/
Igor	-	/	/	/	/	/	/
Tina	-	/	/	/	/	/	/
Petra	-	/	/	/	/	/	/
Luka	-	/	/	/	/	/	/
Matej	-	/	/	/	/	/	/
Mladen	-	/	/	/	/	/	/
David	-	/	/	/	/	/	/
Ema	-	/	/	/	/	/	/
Ivo	-	/	/	/	/	/	/

1- nikad, 2- ponekad, 3- često, 4- uvijek

U tablici 6 prikazani su aspekti istraživanja mjereni tijekom igre „ples oko stolica“, te dječje ponašanje za vrijeme slobodnih aktivnosti. Djeci je igra bila otprije poznata, ali svejedno izrazito zanimljiva, uz poštivanje pravila igre i aktivno sudjelovanje. Tijekom slobodnih aktivnosti primijećeno je kako raste stupanj suradnje među djecom, no, kod mlađih je i dalje očigledna manja razina empatije nego kod onih starijih.

Kvalitativna opažanja: U igri „ples oko stolica“ primijećeno je da djeca rukama dodiruju stolice i brzo se kreću, te pritom pogledom prate kada će se ugasiti glazba. Upravo kroz takvo ponašanje uočena je njihova želja za pobjedom, no bez obzira na to, korektni su jedni prema drugima, ne otimaju stolicu i ne ljute se. Djevojčica Dina nakon što ispadne iz igre, trči u kut, plače i ljuti se, dok se druga djeca međusobno bodre i vesela su. Tijekom trajanja slobodnih aktivnosti, uvidjelo se kako se djeca igraju u slozi, surađuju i dijele igračke. Dječak Igor, pročitavši „Tople izraze“, izložene na zidu sobe, zagrlio je prijatelja nakon pročitanog izraza „Volim te“; nadalje, govorio je drugoj djeci o potrebi lijepog ponašanja, dobrote i upotrebi lijepih riječi, čime je pokazao kako su mu prijatelji važni i kako se zna lijepo ponašati prema drugima, tješiti ih, hrabriti, uveseljavati i razumjeti.

Sedmi dan radionice je bio ispunjen verbalnim izražavanjem emocija prema drugima, te uz iskazivanje vlastitih interesa, zatim uz aktivno slušanje, međusobno razumijevanje i prihvaćanje različitih ideja.

Tablica 7. Izražavanje emocija i verbalna komunikacija

Ime djeteta	**Nazočnost PON, 09.11.**	**Izražavanje emocija**	**Aktivno slušanje**	**Interes**
Ivan	+	2	3	3
Danijel	+	3	4	4
Dina	+	2	4	4
Valerija	+	2	3	3
Tina	+	2	3	3
Vedran	+	3	4	4
Petra	+	4	4	4
Luka	+	3	4	4
Igor	+	4	4	4
Mladen	+	4	4	4
Ivo	+	4	4	4
Maja	-	/	/	/
Josip	-	/	/	/
Goran	-	/	/	/
Sanjin	-	/	/	/
Tin	-	/	/	/
Matej	-	/	/	/
Teo	-	/	/	/
David	-	/	/	/
Ema	-	/	/	/

1- nikad, 2- ponekad, 3- često, 4- uvijek

Iz tablice 7 vidljivo je da, iako je aktivnost djeci bila zanimljiva, njihovo verbalno izražavanje nije bilo toliko izraženo, a od strane pojedinaca bilo je tiho i sramežljivo. Dječaci su puno više izražavali što vole jedni kod drugih i što vole raditi, dok su djevojčice bile suzdržanije, osim jedne (Petra, 5 god.) koja se tečno verbalno izražavala. Tijekom navedenih aktivnosti je primijećeno kako se djeca međusobno

pažljivo slušaju, a kada su kasnije ponavljala što tko voli raditi, zapaženo je i kako su dobro zapamtila što vole raditi njihovi prijatelji. Unatoč činjenici što su neka djeca manje iznosila svoja mišljenja, iz tablice je vidljivo, da su ipak pažljivo slušala druge.

Kvalitativna opažanja: S djecom se je provela igra s loptom s ciljem izražavanja vlastitih emocija. Djeca su sjedila ukrug i zadatak je bio međusobno dodavati loptu i pritom reći što vole jedni kod drugih. Dodavajući loptu nekome u krugu, izražavala su ono što vole kod drugog, primjerice: „Igramo se zajedno i dobar je dečko“, „Volim se igrati s njim jer je dobar, veseo i nikada se ne tuče“, „Ivo je dobar dječak, dobar prijatelj, uvijek sve dijeli, ne ruga se nikome“. Nakon toga studentica im je postavljala pitanja poput: „Što voliš raditi u vrtiću, a što kod kuće?“, „Koja ti je najdraža boja?“, „Koje ti je najdraže jelo?“, „Koje ti je najdraže godišnje doba?“. Parafrazirajući, djeca su uvidjela koliko su zapamtila odgovore drugih i koliko se njihovi odgovori razlikuju. Često su se smješkala te im se svidjela aktivnost. Na ovu aktivnost nastavila se je sljedeća u kojoj su djeca crtala i bojala svoje dlanove u najdraže boje. Starija djeca su mlađoj pomagala kod crtanja dlanova i time iskazala empatiju.

Osmi dan radionice bio je sadržajno vezan uz empatiju i aktivno slušanje.

Tablica 8. Aktivno slušanje, empatija i kreativnost

Ime djeteta	**Nazočnost UTO,10.11.**	**Pronalaženje rješenja, kreativnost**	**Aktivno slušanje**	**Empatija**	**Interes**
Josip	+	2	4	2	3
Ivan	+	2	4	2	2
Danijel	+	3	4	3	3
Valerija	+	2	3	2	2
Vedran	+	4	4	4	3
Tina	+	2	3	2	2
Tin	+	2	4	2	2
Luka	+	3	4	3	3
Mladen	+	4	4	4	4
Ivo	+	4	4	4	3
David	+	4	4	4	4
Maja	-	/	/	/	/
Goran	-	/	/	/	/
Dina	-	/	/	/	/
Sanjin	-	/	/	/	/
Petra	-	/	/	/	/
Matej	-	/	/	/	/
Igor	-	/	/	/	/
Teo	-	/	/	/	/
Ema	-	/	/	/	/

1- nikad, 2- ponekad, 3- često, 4- uvijek

Djeca su pozorno slušala i gledala pripremljen igrokaz, te su ga kasnije znala i prepričati. Iz tablice 8 je vidljivo da su starija djeca ta koja se uspijevaju postaviti u položaj drugoga i pronaći rješenja, za razliku od mlađih. Što je vrijeme razgovora dalje odmicalo, to je interes djece polako opadao. Interes se opet povećao prilikom

igre „gluhog telefona„ te su djeca uspješno prenosila zadane riječi, što znači da je stupanj aktivnog slušanja bio velik (tablica 8) .

Kvalitativna opažanja: Izveden je igrokaz s lutkama miša i gljive, a pomoću njega se scenski prikazala situacija u kojoj su djeca trebala pronaći moguća rješenja. Na taj su način mogla shvatiti drugu osobu, njezinu situaciju i moguće rješenje njenog problema. Djeca su pozorno gledala i slušala igrokaz, tijekom kojeg su izražavala emocije o kojima se govorilo u predstavi. U dijelu u kojem se spominju prijatelji i kako je lijepo imati prijatelja, stariji dječaci (Ivo i Luka, te David i Mladen) su se zagrlili. Djeca su zatim ukratko ispričala radnju igrokaza, te iznosila svoje ideje o tome kako bi oni pomogli mišu: „Mišić je na početku bio tužan, a na kraju sretan“, „Rekao bih mu da ne plače“, ili „Pomogao bih mu naći pravi put“. Iako nevezano za samu aktivnost, primijećena je empatija od strane trogodišnjeg dječaka Josipa koji je, kad je dječak Ivan zakašljao, potapšao ga po ramenu i pomilovao. Igra „gluhog telefona“ je djeci bila zabavna i sa zanimanjem su pratila kako poruka ide do zadnjeg od njih u redu. Uspješno su prenijela poruke, odnosno riječi i zbog toga su se radovala. Riječi koje su bile upotrijebljene su označavale slijedeće pojmove: tenisice, prijatelj i balon. Djeca su dlanove napravljene prethodnog dana lijepila na veliki hamer papir, stvorivši oblik kruga. Bila su ponosna na dlanove koje su izradili uspoređujući ih i uočavajući razlike u bojama i veličini, primjerice: „Moj je dlan veći od tvoga“, „Vidi kako je puno plavih dlanova!“ i slično.

Deveti dan radionice je bio sadržajno povezan uz emocije iz „kutije pune osjećaja“ i njihovo razumijevanje kroz prikazane situacije, te empatiju, suradnju i promatranje ponašanja djece kroz njihove slobodne aktivnosti djece.

Tablica 9. Četiri osnovne emocije kroz situacijske slike, te briga za druge i suradnja u slobodnim aktivnostima

		AKTIVNOST SA KUTIJOM PUNOM OSJEĆAJA			**PROMATRANJE DJECE**	
Ime djeteta	**Nazočnost SRI, 11.11.**	**Prepoznavanje emocija**	**Razumijevanje situacije i emocija**	**Interes**	**Briga za druge**	**Suradnja**
Josip	+	4	3	3	2	3
Sanjin	+	4	3	2	2	3
Vedran	+	4	4	4	4	4
Dina	+	4	4	4	3	4
Luka	+	4	4	4	3	4
Matej	+	4	4	4	4	4
David	+	4	4	4	4	4
Teo	+	4	4	4	4	4
Ivo	+	4	4	3	4	4
Goran	+	4	4	4	2	3
Tin	+	4	4	4	2	3
Maja	-	/	/	/	/	/
Igor	-	/	/	/	/	/
Valerija	-	/	/	/	/	/
Tina	-	/	/	/	/	/
Ivan	-	/	/	/	/	/
Danijel	-	/	/	/	/	/
Petra	-	/	/	/	/	/
Mladen	-	/	/	/	/	/
Ema	-	/	/	/	/	/

1- nikad, 2- ponekad, 3- često, 4- nikad

Iz tablice 9 može se vidjeti kako je djeci aktivnost sa situacijskim slikama iz „kutije pune osjećaja“ bila zanimljiva, jedino dva dječaka nisu bila toliko zainteresirana za aktivnost zbog toga što su slabije razumjela neke od situacijskih slika, ali su, kao i drugi, uspješno prepoznali prikazanu emociju. U slobodnim aktivnostima primijećena je kod mlađe djece povećana briga za drugu djecu, budući da su kroz prethodne radionice naučila prepoznati emocije ocijenivši izgled drugog djeteta, te kako se ponašati prema istom. Djeca su stalno međusobno surađivala, jedino su mlađi dječaci imali slabije reakcije.

Kvalitativna opažanja: „Kutija puna osjećaja“ koristila se ponovno i devetog dana radionice, ali su ovog puta to bile situacijske slike koje su obuhvaćale četiri osnovne emocije. Situacijske slike omogućuju djeci prepoznavanje emocija i shvaćanje konteksta u kojem su se pojavile, dakle kako se tko osjeća i zašto. Koristile su se po tri slike za svaki osjećaj. Situacijske slike bile su zanimljive svoj djeci, te su uspješno prepoznala emocije sa slika i prikazane događaje. Nakon same aktivnosti, djeca su uzimala slike i gledala komentiravši ih, iz čega se dalo zaključiti da su slike ostavile veliki dojam na njih i da su ih zainteresirale, a isto tako su uspjeli prepoznati emocije i situacije u kojoj su se pojavile. Jedan od najupečatljivijih doživljaja i odgovora na situacijske slike bio je onaj dječaka Mateja, koji je, na pitanje kako bi se on osjećao da mu netko ruši kulu od pijeska kao što je to bilo prikazano na jednoj slici koja ilustrira tužnu djevojčicu kojoj dječaci ruše kulu od pijeska, odgovorio: „Sretno. Mogao bih opet sagraditi. I stalno graditi pa im se onda više ne bi dalo“. Bio je pohvaljen za odlično rješenje. Tijekom istraživačkog promatranja slobodnih aktivnosti, zapažene su činjenice da se sva djeca vole zajedno igrati na dvorištu te da ona mlađa vole biti u društvu starije djece.

Deseti dan radionice tematski je bio vezan uz prepoznavanje i imenovanje osnovnih emocija.

Tablica 10. Prikaz učestalosti prepoznavanja osnovnih emocija

		PREPOZNAVANJE EMOCIJA				
Ime djeteta	**Nazočnost ČET 12.11.**	**Sreća**	**Tuga**	**Strah**	**Ljutnja**	**Interes**
Josip	+	+	-	+	+	3
Danijel	+	+	+	+	+	4
Goran	+	-	+	+	+	4
Dina	+	+	+	+	+	4
Vedran	+	+	+	+	+	4
Tin	+	+	+	+	+	4
Petra	+	+	+	+	+	4
Luka	+	+	+	+	+	4
Matej	+	+	+	+	+	4
Teo	+	+	+	+	+	4
Ivo	+	+	+	+	+	4
David	+	+	+	+	+	4
Maja	-	/	/	/	/	/
Ivan	-	/	/	/	/	/
Valerija	-	/	/	/	/	/
Sanjin	-	/	/	/	/	/
Tina	-	/	/	/	/	/
Igor	-	/	/	/	/	/
Mladen	-	/	/	/	/	/
Ema	-	/	/	/	/	/

1- nikad, 2- ponekad, 3- često, 4- uvijek

Tablica 10 prikazuje ponovno provođenje prepoznavanja četiriju emocija sa slika iz „kutije pune osjećaja“. Očigledna je činjenica da je prepoznavanje emocija na temelju neverbalnih znakova nakon svih provedenih radionica puno bolje i temeljitije, a interes djece za slike i dalje je ostao velik.

Kvalitativna opažanja: Desetog dana istraživanja ponovno se pristupilo ispitivanju dječjeg prepoznavanja i imenovanje četiriju osnovnih emocija putem slika. Iako su se djeca već susrela s njima, i dalje su pokazivala izraziti interes za njih. Zapaženo je da su djeca brže imenovala emocije, puno su ih bolje razumjela i slobodnije ih izražavala, nego prvog dana jer su odmah ukazala na znakove na slici pomoću kojih su prepoznala emociju. Posebno su se, prema mišljenju studentice, istaknuli djevojčica Dina i dječak Matej koji su pokazivali ruke, oči i usta djeteta sa slike. Sva djeca su, prepoznala sve četiri emocije, osim dječaka Josipa, koji nije imenovao emociju tuge već je samo znao reći da dijete plače, a dječak Goran je za sretno dijete rekao da je uplašeno.

7.7. Rasprava

U ovom djelu slijedi prikaz zadataka i postavljenih hipoteza, te njihovo objašnjenje.

Prvi zadatak ovoga rada bio je utvrditi uspješnost prepoznavanja četiriju osnovnih emocija. Kako bi se utvrdilo prepoznaju i razumiju li djeca emocije, dane su im slike iz „kutije pune osjećaja“, na kojima su bile oslikane četiri osnovne emocije: sreća, tuga, ljutnja i strah. Emociju tuge su sva djeca prepoznala, emociju sreće i ljutnje većina djece, a emociju straha vrlo malo djece. Hipoteza time nije u potpunosti potvrđena. U istraživanju Brajše-Žganec pod nazivom *Socioemocionalni razvoj u predškolskoj dobi: Povezanost razumijevanja emocija i prosocijalnog ponašanja* (2007) također je potvrđeno da djeca najbolje prepoznaju emociju tuge, a najmanje emociju straha. Jedno i drugo istraživanje potvrdili su da djeca najbolje prepoznaju emociju tuge, a najmanje straha. Od samog početka pa do kraja istraživačkih radionica, provođene aktivnosti su obuhvaćale, uz ostale aspekte, i emocije. Djeca su ih mogla bolje upoznati, prihvatiti, iskazati i razumjeti. Analizirajući provedene aktivnosti, opaženo je da se dječje prepoznavanje i razumijevanje emocija kao i prepoznavanje emocija druge djece, iz dana u dan povećavalo.

Drugi zadatak ovoga praktičnog rada je bio uvidjeti verbaliziraju li djeca svoje osjećaje i mišljenja ili ih iskazuju neverbalnim putem. Pretpostavljalo se kako starija djeca (5 – 6 godina) verbaliziraju svoje osjećaje, želje i mišljenja. To se pokazalo točnim i na taj način je hipoteza potvrđena. Starija djeca znaju drugoj djeci ili odgajatelju reći ako nešto ne žele ili žele te kako se zbog toga osjećaju. Ona imenuju

osjećaje, te znaju kod druge djece prema izrazu lica i držanju tijela, prepoznati kako se osjećaju, te to znaju i izreći. Druga pretpostavka bila je da mlađa djeca (3 – 4 godina) svoje osjećaje izražavaju neverbalnim putem. I ova hipoteza je potvrđena. Mlađa djeca neverbalnom komunikacijom pokazuju drugima svoje osjećaje. Kada su tužna plaču, spuštaju glavu i osamljuju se, kada su sretna se smiješe, a kada su ljuta onda se namršte, prekriže ruke i ne žele neko vrijeme pričati. Starija djeca također pokazuju neverbalne oblike ponašanja, ali pritom verbaliziraju. Kao što slijedeći autori navode (Kostelnik i sur., 1993; Bašić i sur., 1994) mlađa djeca ono što misle i osjećaju najlakše iskazuju kroz neverbalnu komunikaciju, a starija djeca su na stupnju razvoja na kojemu radije verbaliziraju svoje osjećaje.

Treći zadatak ovoga praktičnog rada bio je utvrditi dječju empatiju. Pretpostavka je krenula od teze da starija djeca uvažavaju tuđe želje i brinu za drugu djecu, odnosno da su empatična, jer se pretpostavljalo da su u dobi u kojoj su već mogla razviti osjećaj za druge. Odgajatelj je bio stalni primjer kako se treba ponašati prema drugima, ukazivao je na ponašanje i osjećaje djece, poticao na lijepe riječi i dijeljenje igračaka, te na pomaganje drugoj djeci kad im je to bilo potrebno. Na taj su način starija djeca već razvila empatiju prema drugoj djeci. Znala su se postaviti tako da ne dođe do sukoba, odnosno znala su ponekad potisnuti svoje želje ili omogućiti da se želje drugih ostvare prije njihovih. Također, dogovarala su se pri svakoj igri, dijelila su igračke, izricala pohvale, sama nudila pomoć drugoj starijoj djeci, a pogotovo mlađoj kojoj su pomagala pri oblačenju pidžame prije popodnevnog odmora, jakne i tenisica prije izlaska na otvoreno kao i pri uzimanju obroka, te su držala mlađu djecu za ruke i pažljivo ih vodila. Često su znala prepoznati kako se druga djeca osjećaju i nastojala su ih razveseliti ako su bila tužna ili ljuta. Obiteljski terapeut Juul potvrdio je u svojim istraživanjima navedenima u knjizi *Vaše kompetentno dijete* (2006, 51) da „djeca prema kojoj se odnosilo s poštovanjem jednako se tako odnose prema drugima. Djeca za koju se brinulo brinu se za druge“. Stoga, postavljena hipoteza je potvrđena.

Četvrti zadatak bio je utvrditi sposobnost aktivnog slušanja djece. Pretpostavka je bila da će starija djeca pokazati sposobnost aktivnog slušanja, dok će ono kod mlađe djece biti izraženo u manjoj mjeri, ovisno o aktivnosti. Putem iscrpnog rada tijekom šest radionica, kod djece se provjeravao njihov stupanj aktivnog slušanja te ujedno poticao i razvoj kroz razne aktivnosti. Kada su aktivno slušala, mogla su uvidjeti koliko je to važno i kako zahvaljujući tome mogu dalje

nastaviti svoju komunikaciju, što je teza koja se slaže s teorijskim dijelom o važnosti aktivnog slušanja i njegove uloge. Aktivnim slušanjem primaju se sve sugovornikove poruke i stvara ugodno raspoloženje te nastavlja komunikacija. Aktivno slušanje od strane djece najuočljivije je bilo tijekom drugog, šestog, sedmog i osmog dana radionica, jer su im ponuđene aktivnosti bile zanimljive i zabavne: slikovnice, predstava, igra „ples oko stolica“, izražavanje o tome što vole jedni kod drugih i kod vlastite osobe te igra „gluhog telefona“. Primijećeno je kako starija djeca u većini slučajeva često primjenjuju aktivno slušanje i to s većim zanimanjem od mlađe djece, koja to čine u puno manjoj mjeri, posebno tokom nekih radionica (treća i četvrta). Postavljena hipoteza je potvrđena.

Zadnji zadatak ovoga praktičnog rada bio je potaknuti verbalnu i neverbalnu komunikaciju, empatiju i aktivno slušanje. Postavljena hipoteza glasila je da će sva djeca do kraja ciklusa radionica kroz razne aktivnosti bolje prepoznavati i razumjeti emocije, lakše i više ih verbalizirati, te suosjećati sa drugom djecom. Navedene socijalne vještine od samog početka pa sve do kraja ciklusa radionica bile su razvijenije kod starije nego kod mlađe djece. Aktivnosti vezane za verbalnu i neverbalnu komunikaciju, empatiju i aktivno slušanje dodatno su potaknule njihov daljnji razvoj, pa je na taj način stupanj doživio gradaciju, dosegnuvši vrhunac zadnjeg dana. Empatija je bila najrazvijenija kod starije djece. Prepoznavanje emocija na temelju neverbalnih znakova je kod sve djece bilo na natprosječnoj razini. Aktivnosti s djecom tematski su bile vezane za navedene socijalne vještine provedene zajedno s odgajateljima i studenticom koje su ih nastojale, kroz ponuđene sadržaje, još više približiti djeci te ih tako dalje razvijati. Zapaženo je da su iste jačale i bile izraženije u svim aktivnostima i ponuđenim i slobodnim. Važno je napomenuti kako autori ističu važnu ulogu odgajatelja, koja se sastoji u tome da potiče verbalnu komunikaciju kod starije djece ne bi li usvojila naviku verbalizacije, a samim time i dala primjer mlađoj djeci (Kostelnik i sur., 1993). Dječje prepoznavanje i razumijevanje emocija, te prepoznavanje emocija druge djece iz dana u dan se kroz provedene aktivnosti povećavalo. U brojnim situacijama djeca su pokazala da prepoznaju i razumiju emocije. Do kraja ciklusa radionica, empatija je također bila izraženija, a samim time i proces aktivnog slušanja. Na temelju toga može se reći da su se verbalna i neverbalna komunikacija, empatija i aktivno slušanje kroz razne aktivnosti uspješno potaknule. Socijalne vještine se pomoću kontinuiranog rada neprestano uvježbavaju, odnosno uče i važne su za djecu jer im omogućavaju

ostvariti svoja prava, želje i potrebe, te uspješne odnose sa drugima (Ajduković i Pečnik, 1994; Plummer, 2010). Zato je izuzetno važno da su se navedene vještine kod djece potaknule i unaprijedile.

8. ZAKLJUČAK

Komunikacija znači priopćiti, povezati, što znači da se komuniciranjem priopćava i povezuje s drugim ljudima. Komunikativna osoba je otvorena osoba, vrlo pristupačna i ophodi se s lakoćom s drugima. Komunikacija se uvijek osjeća među ljudima, jer, kako to kaže Watzlawick „*nemoguće je ne-komunicirati*“ prema *Integralna metoda u radu s predškolskom djecom i njihovim roditeljima* (1994, 32). Stoga, upotrebljavaju li se riječi ili ne, i dalje se komunicira i to međusobnim ponašanjem.

Verbalnom komunikacijom iznose se ideje i daju se obavijesti o osobinama predmeta, događaja i ljudi. Neverbalnom komunikacijom iznosi se stav i odnos prema drugima, uz izražavanje emocija. Verbalna i neverbalna komunikacija povezane su i često su u različitim odnosima (zamjena, isticanje, suprotnost, regulacija).

Za djecu kao mlade komunikatore, važna je i verbalna i neverbalna komunikacija, pomoću kojih uspostavljaju odnos jedni s drugima i mogu izraziti svoje misli, ideje, stavove i emocije.

Da bi se njihove misli, ideje i emocije mogle razumjeti, vrlo je bitan i razvoj sposobnosti empatije. Za taj proces jako su bitni bliža okolina i odgajatelj, odnosno primjeri pomoću kojih djeca uče komunicirati, a time i razvijati odnose prema drugima.

Provedenim praktičnim dijelom nastojalo se utvrditi stupanj prepoznavanja, imenovanja i razlikovanja emocija kod djece, te kroz razne aktivnosti utjecati na njihov razvoj kroz verbalnu i neverbalnu komunikaciju, ali i na razvoj ostalih socijalnih vještina kao bitnih pretpostavki za cjelokupan razvoj djeteta.

Utvrđeno je da sva djeca uglavnom prepoznaju osnovne emocije, ali ih svi ne imenuju i izražavaju. Starija djeca izražavaju emocije verbalnom i neverbalnom komunikacijom, dok mlađa djeca to rade uglavnom onom neverbalnom.

Različitim aktivnostima uspješno se utjecalo na njihov razvoj što je vidljivo kroz dobivene rezultate u evaluacijskim listama. Starija djeca bolje prepoznaju i izražavaju emocije i verbalnom i neverbalnom komunikacijom, a mlađa djeca su, osim neverbalnim putem, emocije počela izražavati i kroz jednostavnu verbalnu komunikaciju poput: „Ja volim“, „Ja bih“.

Djeca su pokazala vještinu aktivnog slušanja. Mlađa djeca su češće upadala u riječ i time manje aktivno slušala, nego ona starija koja su, saslušavši druge, dala

povratne informacije i nastavila komunikaciju. Zaključak je da bi se s njima svakako trebalo poraditi na ovoj vještini.

Empatiju su pokazala sva djeca, pogotovo starija. Primijećeno je kako ona u igri prepuštaju igračku ili ulogu drugoj djeci kako ne bi došlo do sukoba. Osim toga, zapažaju i osjećaje druge djece te u skladu s time postupaju. Ukazavši na osjećaje drugih i na načine pomaganja, utjecalo se i na razvoj empatije kod djece.

Sagledavši u cijelosti, može se zaključiti da je kod djece moguće utjecati na razvoj njihove verbalne i neverbalne komunikacije i ostalih njenih aspekata putem različitih poticaja, sadržaja i aktivnosti, koje bi se trebale provoditi dovoljno dugo kako bi ona socijalne vještine usvojila kao sastavni dio svog daljnjeg ponašanja.

9. LITERATURA

1. AJDUKOVIĆ, M., PEČNIK, N. (1994). *Nenasilno rješavanje sukoba*. Zagreb: Alinea.
2. Aktivno slušanje. [Online]. Dostupno na: http://www.dv-panda.hr/za-roditelje/aktivno-slusanje/ [Pristupljeno: 18. svibnja 2016.]
3. BABIĆ, N., DURAN, M., IROVIĆ, S., KUZMA, Z. (1993). Komunikacija i razvoj predškolskog djeteta. *Napredak: časopis za pedagogijsku teoriju i praksu*. 134 (2). str. 163-171.
4. BAŠIĆ, J., HUDINA, B., KOLLER-TRBOVIĆ, N., ŽIŽAK, A. (1994). *Integralna metoda u radu s predškolskom djecom i njihovim roditeljima – priručnik*. Zagreb: Alinea.
5. BAŠIĆ, J., KOLLER-TRBOVIĆ, N., ŽIŽAK, A. (2005). *Integralna metoda u radu s predškolskom djecom i njihovim roditeljima – teorijski pristup.* Zagreb: Alinea.
6. BERK, L.E. (2015). *Dječja razvojna psihologija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
7. BOUŠA-SLABINAC, D., GAZZARI, M., GAZZARI, Ž. (2012). *Esej za 5...i drugi oblici pisanih uradaka*. Zagreb: Školska knjiga.
8. BOYES, C. (2009). *Treba znati. Jezik tijela*. *Tajni jezik gesta i držanja.* Zagreb: Kigen.
9. BRAJŠA, P. (1994). *Pedagoška komunikologija. Razgovor, problemi i konflikti u školi*. Zagreb: Školske novine.
10. BRAJŠA-ŽGANEC, A., SLUNJSKI, E. (2007). Socioemocionalni razvoj u predškolskoj dobi: povezanost razumijevanja emocija i prosocijalnog ponašanja. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*. [Online] 16 (3). str.477-496. Dostupno na:

    http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=29790
    [Pristupljeno: 28. svibnja, 2016.]

11. BRATANIĆ, M. (1993). *Mikropedagogija. Interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja*. *Priručnik za studente i nastavnike.* Zagreb: Školska knjiga.
12. BRATANIĆ, M. (1996). *Paradoks odgoja: studije i eseji*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada.

13. BURIĆ MOSKALJOV, M. (2014). *Poruke bez riječi: umijeće neverbalnog komuniciranja*. Zagreb: TIM press.
14. COOPER, S. (2009). *Braniti se riječima. Kako poučiti djecu umijeću verbalne samoobrane*. Buševec: Ostvarenje.
15. ĆORIĆ ŠPOLJAR, R., KRALJ, D. (2014). *Socijalne vještine djeteta. Vodič za roditelje*. Zagreb: Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba.
16. DELAČ HRUPELJ, J., MILJKOVIĆ, D., LUGOMER ARMANO, G. i sur. (2000). *Lijepo je biti roditelj. Priručnik za roditelje i djecu.* Zagreb: Creativa.
17. DIVANOVIĆ, D., HORVAT, M., RATKAJEC, G. (2004). *Gle ti mene. Priručnik za rad na sociopedagoškim programima: Pogled u ogledalo i Slušam te – slušaj me*. Zagreb: Ambidekster klub.
18. GOLEMAN, D. (2012). *Emocionalna inteligencija. Zašto može biti važnija od kvocijenta inteligencije*. Zagreb: Mozaik knjiga.
19. GORDON, T. (1996). *Škola roditeljske djelotvornosti. Kako s djetetom biti prijatelj*. Zagreb: Poduzetništvo Jakić d.o.o.
20. JUUL, J. (2006). *Vaše kompetentno dijete: prema novim temeljnim vrijednostima obitelji*. Zagreb: Naklada Pelago.
21. KATZ, L.G., MCCLELLAN, D.E. (2005). *Poticanje razvoja dječje socijalne kompetencije: uloga odgajateljica i učiteljica*. Zagreb: Educa.
22. KINDER, I. (2014). Komunikacija odgojitelj – dijete. [Online]. Dostupno na: http://www.dvds.hr/pdf/komunikacija.pdf [Pristupljeno: 23. siječnja 2016.]
23. KNAPP, M.L., HALL, J.A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
24. KOSTELNIK, M. J., STEIN, L. C., WHIREN, A. P., SODERMAN, A. K. (1993). *Guiding children's social development*. 2nd edition. Albany: Delmar Publishers Inc.
25. KRZNARIĆ, R. (2014). *Empatija. Temeljna kvaliteta za ostvarivanje revolucionarnih promjena u 21.stoljeću*. Zagreb: Planetopija.
26. MILJAK, A. (1984). *Uloga komunikacije u razvoju govora djece predškolske dobi*. Zagreb: Školske novine.
27. MILJKOVIĆ, D., RIJAVEC, M. (1997). *Razgovori sa zrcalom: psihologija samopouzdanja*. Zagreb: IEP.
28. MORRISON, G. S. (1988). *Early childhood education today*. 4th edition. Columbus: Merrill Publishing Company, A Bell & Howell Information Company.

29. OATLEY, K., JENKINS, J.M. (2003). *Razumijevanje emocija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
30. PEASE, A., PEASE, B. (2012). *Velika škola govora tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.
31. PETAR, S. (2004). *Osnove uspješne komunikacije*. Zagreb: Euro hoper.
32. PLUMMER, D.M. (2010). *Dječje igre za razvoj socijalnih vještina.* Zagreb: Naklada Kosinj.
33. RABOTEG-ŠARIĆ, Z. (1995). *Psihologija altruizma. Čuvstveni i spoznajni aspekti prosocijalnog ponašanja*. Zagreb: Alinea.
34. REARDON, K.K. (1998). *Interpersonalna komunikacija. Gdje se misli susreću*. Zagreb: Alinea.
35. RIJAVEC, M., MILJKOVIĆ, D. (2002). *Neverbalna komunikacija. Jezik koji svi govorimo*. Zagreb: IEP.
36. ROT, N. (1982). *Znakovi i značenja. Verbalna i neverbalna komunikacija.* Beograd: Nolit.
37. Socijalne vještine. [Online]. Dostupno na: http://crte-osobnosti.com/socijalne-vjestine/ [Pristupljeno: 15. svibnja 2016.]
38. TOMEI, A., GRIVEL, J. (2014). Body Posture and the Feeling of Social Closeness: An Exploratory Study in a Naturalistic Setting. *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues*. [Online] 33 (1). str. 35-46. Dostupno na: www.ebscohost.com [Pristupljeno: 18. svibnja 2016.]
39. VAŽNOST GOVORA DJECE PREDŠKOLSKE DOBI. [Online]. Dostupno na: http://www.vrtic-izvor.zagreb.hr/UserDocsImages/Brošure%20i%20preporuke/vaznost-govora.pdf [Pristupljeno: 18.svibnja 2016.]
40. Vještina aktivnog slušanja. [Online]. Dostupno na: http://www.pregovaranje.com/communications/index/12 [Pristupljeno: 18. svibnja 2016.]
41. ZRILIĆ, S. (2010). Kvaliteta komunikacije i socijalni odnosi u razredu. *Pedagogijska istraživanja*. [Online] 7 (2). str. 231-242. Dostupno na: http://www.google.hr/url?url=http://hrcak.srce.hr/file/174490&rct=j&q=&esrc=s&sa=U&ved=0ahUKEwiz19GBi9XKAhWJDSwKHfE0CjUQFggSMAA&usg=AFQjCNFOr5u8r1Zz1FlEoiKXFRSWgo_UEg [Pristupljeno: 23. siječnja 2016.]

SAŽETAK

Komunikacija, kao jedna od socijalnih vještina, bitna je u životu svakog čovjeka. Ona ljudima omogućuje međusobno povezivanje, ali i da se razviju kao jedinke. Iako komunikacija obuhvaća verbalni i neverbalni aspekt, sama za sebe nije dovoljna, već je usko povezana i razvija se paralelno s aktivnim slušanjem i empatijom. Djeca kod koje se od najranije dobi razvijaju i usavršavaju socijalne vještine, mogu lakše uspostaviti bolje odnose i nositi se sa svakodnevnim zahtjevima već u ranoj dobi i nadalje tijekom cijelog života. S ciljem uvida u dosadašnji stupanj i poticanja daljnjeg razvoja navedenih vještina, proveden je praktični rad s djecom vrtićke dobi, jer se upravo tijekom tog razdoblja postavljaju temelji za kasniji život. Praktičnim radom, u trajanju od dva tjedna i kroz deset provedenih radionica, utjecalo se na razvoj verbalne i neverbalne komunikacije, aktivnog slušanja i empatije. Praktični rad se pokazao uspješnim, te je pomoću njega dokazano kako kontinuirani rad s vremenom nosi rezultate i kako se već u ranoj dobi mogu i trebaju početi razvijati socijalne vještine. Preporučuju se daljnja istraživanja s djecom na ovu temu i ovaj rad može poslužiti kao jedna od smjernica.

Ključne riječi: komunikacija, verbalna i neverbalna komunikacija, socijalne vještine, empatija, aktivno slušanje

SUMMARY

As one of the social skills, communication is important in life of any person. It enables mutual connecting of people, but also the development of themselves as units. Even though communication includes verbal and non-verbal aspect, it is insufficient by itself; it is connected tight and develops parallel with active listening and empathy. Children who develop and perfect social skills from the early age can establish better relations far more easily, and deal with everyday demands already in early age and further on during their whole life. With a goal of determining current level and to stimulate further development of mentioned skills, practical work was conducted with children of kindergarten age, precisely because in that period the foundations for later life are being placed. Through practical work in duration of two weeks and through ten conducted workshops, it has been influenced on development of verbal and non-verbal communication, active listening and empathy. Practical work proved to be successful, and through it has been shown how continuous work with time brings results, and how already in early age they can and need to start developing social skills. Further research with children is recommended on this topic, and this thesis can be used as one of the guidelines.

Keywords: communication, verbal and non-verbal communication, social skills, empathy, active listening