

# Komunikacija s djecom u socijalnom radu

---

**Krušec, Lora**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2024**

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:532181>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-14**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

**Lora Krušec**

**KOMUNIKACIJA S DJECOM U SOCIJALNOM  
RADU**

DIPLOMSKI RAD

prof. dr. sc. Branka Sladović-Franz

Zagreb, 2024.

## **Sadržaj**

1. Uvod .....	1
2. Interpersonalna komunikacija - obilježja .....	2
3. Specifičnost razvoja komunikacije djece .....	7
3.1. Razvoj komunikacije djece po dobnim skupinama .....	7
3.1.1. Teorije razvoja .....	10
3.2. Utjecaj okoline na razvoj komunikacije djece .....	11
4. Djeca kao korisnici socijalnog rada .....	13
4.1. Pravni i praktični okvir zaštite djece .....	15
4.2. Participacija djece u socijalnom radu .....	17
4.3. Prepreke dječjoj participaciji .....	19
5. Specifičnost komunikacije u socijalnom radu s djecom .....	21
6. Suvremena istraživanja o interakciji socijalnih radnika i djece .....	26
7. Zaključak .....	28
8. Literatura .....	29

## Komunikacija s djecom u socijalnom radu

### Sažetak:

*Učinkovita komunikacija igra vrlo važnu ulogu u svakodnevnom životu, a posebno je značajna u području socijalnog rada. Prilagodba komunikacije različitim korisnicima, posebice djeci u području socijalnog rada, predstavlja poseban izazov. Socijalni radnici trebaju specifična znanja i vještine kako bi ispravno razumjeli dječje osjećaje i misli te donijeli ispravne odluke. Zbog toga je bitno prilagoditi način komunikacije dobi i potrebama svakog djeteta. Korištenje kreativnih metoda kao što je art terapija pokazalo se korisnim u razumijevanju i rješavanju različitih potreba, nudeći djeci neverbalne načine za izražavanje svojih misli i emocija. Osim toga, u radu s djecom, važno je prepoznati utjecaj okoline; od obitelji i škole do zajednice u kojoj dijete odrasta. Kada je riječ o pravima djece, Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima djeteta temeljni je dokument koji čini pravni standard zaštite djece; a on uključuje pravo na sudjelovanje koji čini važan aspekt interakcije socijalnih radnika s djecom.*

Ključne riječi: komunikacija, djeca, socijalni radnici, sudjelovanje, prava, vještine

## Communicating with children in social work

### Abstract:

*Effective communication plays a very important role in everyday life, and is especially important in the field of social work. Adapting communication to different users, especially children in the field of social work, is a special challenge. Social workers need specific knowledge and skills in order to understand children's feelings and thoughts and to make correct decisions. This is why it's important to adapt the way of communication to the age and needs of each child. The use of creative methods such as art therapy has been shown to be useful in understanding and addressing different needs, offering children a non-verbal way to express their thoughts and emotions. In addition, when working with children, it is important to recognize the influence of the environment; from family and school to the community. When it comes to children's rights, the United Nations Convention on the Rights of the Child is the fundamental document that forms the legal standard for child protection; and it includes the right to participate which is an important aspect of social workers' interaction with children.*

Key words: communication, children, social workers, participation, rights, skills

### **Izjava o izvornosti**

Ja, Lora Krušec pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristio/-la drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Ime i prezime: Lora Krušec

Datum: 12.1.2024.

## 1. Uvod

Komunikacija ima vrlo važnu ulogu u svakodnevnom životu. Osim prenošenja informacija, ona omogućuje dijeljenje iskustava, potreba, osjećaja, misli i stavova te je bitan faktor u povezivanju s drugima. Dobra komunikacija važna je u stvaranju i održavanju našeg društvenog svijeta (Ruesch i sur., 2006.) U socijalnom radu, komunikacija čini osnovu profesionalnih odnosa te su prema Hrvatskoj udruzi socijalnih radnika razvijene komunikacijske vještine vrlo važan profesionalan alat (Etički standardi komunikacije socijalnih radnica i socijalnih radnika na društvenim mrežama i u javnom komunikacijskom prostoru, 2019.) Smatra se da učinkovita komunikacija u određenim izazovnim situacijama čini temelj za izgradnju konstruktivnih radnih odnosa te povećava dobrobit ishoda u radu socijalnih radnika (Healy, 2018., prema Reith - Hall i Montgomery, 2022.) Dakle, kvalitetna komunikacija nije važna samo u izgradnji odnosa, već je bitna i u uspješnom provođenju različitih aktivnosti, posebice socijalnih radnika i korisnika.

Na međuljudsku komunikaciju u praksi i obrazovanju socijalnog rada utječu vrijednosti same profesije te specifični društveni, kulturni, politički i ideološki konteksti u kojima socijalni radnici djeluju (Harms, 2015., prema Reith - Hall i Montgomery, 2022.) Vrijednosti koje utječu na komunikaciju socijalnih radnika opisane su u Etičkom kodeksu socijalnih radnica i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada te one uključuju njihova prava i dužnosti prema korisnicima, ostalim stručnjacima te široj okolini. U kontekstu prava korisnika, važno je spomenuti pravo korisnika na sudjelovanje, pravo na informiranje korisnika kao što i pravo na povjerljivost i privatnost, zaštitu dostojanstva, poštivanje razlika među korisnicima te rad s korisnicima koji je usmjeren na unaprjeđenje njihovih snaga i potencijala. Poseban izazov u socijalnom radu očituje se u prilagođavanju komunikacije različitim korisnicima pri čemu je ključno određeno znanje, vještine primjene određenih metoda i tehnika te vještine profesionalnog komuniciranja (Buljevac i Opačić, 2020.)

U ovom radu naglasak je na djeci kao korisnicima socijalnog rada te o specifičnostima komunikacije socijalnih radnika s njima. U komunikaciji s djecom može doći do toga da stručnjaci, u ovom kontekstu socijalni radnici, pogrešno protumače ili predvide određene emocije ili misli djeteta te shodno tome donesu pogrešne odluke (Koprowska, 2010., prema O'Reilly i Dolan, 2016.) Zbog toga je

važno prilagoditi način interakcije specifičnim potrebama djece različite životne dobi.

U ovom je radu opisan razvoj govora kod djece kroz različitu životnu dob, kao i utjecaj različitih čimbenika na kogniciju djece i mladih. U radu se također opisuju prava djece na sudjelovanje u različitim procesima. Navedeni procesi odnose se na zaštitu dječjih prava i dobrobiti u javnom i privatnom sektoru socijalne skrbi. Osim toga, u radu je opisani zakonodavni okvir zaštite dječjih prava na nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj razini te prepreke u provođenju prakse uključivanja djece u procese i praksu socijalnog rada. Naposljetku, u radu se osvrće na specifičnosti komunikacije s djecom u socijalnom radu te se detaljnije opisuje art terapija kao način rada s djecom i mladima.

## **2. Interpersonalna komunikacija - obilježja**

Zbog teškoće njezinog definiranja, ne postoji neka općeprihvaćena, jedinstvena definicija komunikacije te mnogi autori različito pristupaju ovome pojmu. Budući da se definicije interpersonalne komunikacije razlikuju, ipak se u određenim elementima može vidjeti sličnost. Prema jednoj definiciji, komunikacija se opisuje kao “proces kroz koji uključene osobe zajednički izgrađuju značenje poruka koje razmjenjuju te pritom utječu jedni na druge na određeni način i u nekom opsegu” (Žižak i sur., 2012.) Osim toga, autori spominju da je komunikacija “općenito predvidljiv, višerazinski, trajni i svepristuni” (Myers i Myers, 1973., prema Arambašić, 2022.) proces “prijenosa informacija, ideja, emocija, vještina i sl.” (Berelson i Steiner, 1964., prema Žižak i sur., 2012.) pri čemu se ističe da je komunikacija proces. Nadalje, Arambašić (2022.) govori o stvaranju zajedničkog značenja između osoba u komunikacijskom procesu te o međusobnom utjecaju, odnosno prenošenju određenih misli i osjećaja jednih na druge. Dakle, ono što je u komunikaciji važno i što većina definicija sadrži jest poruka koja se prenosi te njezin utjecaj na osobe uključene u samu komunikaciju. Kako je ranije navedeno, komunikacija je proces koji uključuje pošiljatelja i primatelja poruka te samu poruku.

Osim navedenih elemenata, komunikacijski proces uključuje i kanal te su navedeni elementi opisani u Berlovom modelu komunikacije (Arambašić, 2022.)

Određeni faktori vežu se uz svaku sastavnicu, pa se tako za pošiljatelja i primatelja poruka vežu komunikacijske vještine, stavovi i uvjerenja, znanje, društveni status i kultura. Na same poruke utječe sadržaj, elementi, tretman, struktura i kod/šifra, dok na komunikacijski kanal utječu osjetila sudionika; sluh, vid, dodir, miris i okus (Arambašić, 2022.) Uz navedena glavna obilježja, komunikacijski proces karakterizira i komunikacijsko sredstvo, kod, komunikacijski šum, povratna informacija te kontekst. Komunikacijsko sredstvo predstavlja način na koji se poruka prenosi, odnosno prenosi li se poruka putem npr. medija, knjiga ili fotografija ili ono što je najčešće u slučaju interpersonalne komunikacije, preko glasa, lica ili tijela. Kod predstavlja ukupnost svih simbola, riječi ili oznaka te pravila koja prilikom interakcije koristi određena skupina ljudi. Šumovi u komunikaciji obuhvaćaju sve smetnje koje se mogu javiti tijekom razgovora, a koje mijenjaju poruku primljene, odnosno poslana poruka. Kako bi pošiljatelj poruke utvrdio uspješnost poslana poruka te njezin utjecaj na primatelja, važna je povratna informacija koja može biti verbalna i neverbalna. Na posljetku, važan je sam kontekst odvijanja komunikacije, odnosno prostorna, vremenska i odnosna obilježja situacije (Sladović Franz, 2009.)

Komunikacija se može podijeliti na nekoliko vrsta te ih autori prema različitim kriterijima dijele drugačije, no najčešće korišten kriterij veže se uz razinu uključenosti pojedinca u komunikaciji (Žižak i sur., 2012.) Jedna od podjela koju Žižak i sur. (2012.) navode jest intrapersonalna komunikacija, interpersonalna komunikacija, pojedinac - grupa, grupa - pojedinac te komunikacija na razini grupa - grupa. U ovom radu naglasak će biti na interpersonalnoj komunikaciji koja predstavlja komunikaciju koja se odvija između dviju ili više osoba, u ovom slučaju socijalnih radnika i djece.

Interpersonalnu komunikaciju osim sadržajnog dijela, odnosno samih poruka koje se šalju, karakterizira i odnos pojedinaca prema tom sadržaju (Sladović Franz, 2009.), zbog čega se ona razlikuje od drugih vrsta komunikacije. Pri tome je dakle, uz pošiljatelja poruke važan i primatelj poruke koji također ima aktivnu ulogu u samome procesu. On ne sluša samo informacije koje mu se prenose, već aktivno sudjeluje u komunikaciji kroz različita ponašanja kojima pokazuje da sluša. U literaturi se ovo obilježje definira kao transakcija. Ovaj pojam odnosi se na to da pojedinac u procesu komunikacije istovremeno djeluje kao pošiljatelj i kao primatelj poruka (Worthington i Bodie, 2020.) Dakle, pojedinac u razgovoru istodobno prima i šalje verbalne i neverbalne znakove pri čemu se povratna informacija koju šalje pošiljatelju poruke, odražava na njegovo ponašanje (Sladović Franz, 2009.) Zbog navedenog, u novije se



vrijeme umjesto pojmova pošiljatelj i primatelj poruka koristi pojam “komunikatori” (Sladović Franz, 2009.)

Jedna od podjela komunikacije odnosi se na verbalnu i neverbalnu komunikaciju te oba oblika sadrže određenu poruku koja se šalje. Osnovna razlika između verbalne i neverbalne komunikacije je u kojem obliku se poruka šalje. U verbalnoj komunikaciji razmijenjuju se riječi, dok je neverbalna komunikacija način komuniciranja bez riječi.

Arambašić (2012.) opisuje verbalnu komunikaciju kao prijenos značenja riječima pri čemu pošiljatelj prenosi svoja mišljenja, osjećaje, stavove, informacije i sl., pisanim ili usmenim putem. Dakle, najvažnija karakteristika verbalne komunikacije jest govor, odnosno pismo. Za kvalitetniju verbalnu komunikaciju koriste se određene vještine kao što su vještine postavljanja pitanja ili korištenje ja - poruka. Osim toga, za uspješniju komunikaciju važno je koristiti općeprihvaćen i razumljiv jezik, ponavljati i sažimati izrečeno, koristiti primjere ili usporedbe kod objašnjavanja ideja ili misli te jednostavnost i konkretnost izrečene poruke (Arambašić, 2022.)

S druge strane, neverbalna komunikacija definira se kao ponašanje lica, tijela ili glasa bez korištenja jezičnog sadržaja, odnosno govora (Hall i sur., 2019). Podizanje ili spuštanje obrva, grimase lica ili smjer gledanja, pokreti glavom, raširene ili prekrížene ruke ili noge, pokreti ruku, nogu ili glave, doticanje sugovornika ili općenit fizički izgled osobe (urednost, frizura, odjeća i sl.) samo su neki od mnogo primjera neverbalnih znakova (Arambašić, 2022.) Neverbalnim znakovima jednako kao što i govorom u verbalnom komunikaciji, pošiljatelj ili primatelj poruke šalje određenu poruku. Uloga znakova, gesta, pokreta tijela i slično, jest davanje informacija, reguliranje interakcija, upravljanja emocijama, iskazivane bliskosti, prezentiranje ili ostvarivanje zadataka (Patterson, 1983., prema Žižak i sur., 2012.)

Navedene vrste komunikacije međusobno su povezane te utječu jedna na drugu. Neverbalni znakovi mogu verbalnu poruku prikazati jasnijom i time mogu poboljšati kvalitetu poslano poruke. S druge strane, oni mogu negativno utjecati na poslanu poruku te u nekim situacijama proturječiti poslanoj verbalnoj poruci, odnosno promijeniti značenje verbalne poruke. Neprikladna jačina ili boja glasa ili različite geste koje nisu u skladu s poslanom verbalnom porukom, mogu promijeniti značenje poslano poruke zbog čega je važna usklađenost istih (Zrilić, 2010.) Razumijevanje verbalne i neverbalne komunikacije, razumijevanje njihovog odnosa i utjecaja jedno

na drugo vrlo je važno ne samo u svakodnevnoj komunikaciji, već i u socijalnom radu. Kada se razumije proces i sva obilježja komunikacije, interakcija stručnjaka i korisnika postaje kvalitetnija.

Uz spomenuto, vrijedi istaknuti i druge komunikacijske funkcije. Pa tako King (1979.) govori o tri funkcije komunikacije. Prva funkcija komunikacije odnosi se na intelektualni razvoj. Interakcija s drugima potiče napredak intelektualnog rasta te razvijanje i održavanje mišljenja. Druga važna funkcija komunikacije odnosi se na prilagodbu na okolinu. Za ovu funkciju komunikacije također je važna interakcija pojedinca s okolinom. Prilagodba na okolinu javlja se tako da pojedinac izražava svoje potrebe, želje i očekivanja na društveno prihvatljiv način tijekom cijelog života. Kao treću funkciju komunikacije, King ističe utjecaj na okolinu. Za razliku od prilagodbe na okolinu, komunikacija u ovoj funkciji ima aktivnu ulogu. Njezina uloga je da djeluje kao sredstvo za aktivnu promjenu, izmijenu ili utjecaj na okolinu, odnosno kao sredstvo kojim se okolina može kontrolirati ili regulirati (Ferić i Žižak, 2003.)

Nelson - Jones (2007.) u knjizi *“Praktične vještine u psihološkom savjetovanju i pomaganju: opis modela savjetovanja o životnim vještinama i vježbe za njegovu primjenu”* govori o karakteristikama dobrog savjetodavnog odnosa te opisuje elemente komunikacije i vještine koje su korisne stručnjacima u tom odnosu. Neki od osnovnih komunikacijskih elemenata koji se koriste u socijalnom radu uključuju aktivno slušanje korisnika, poštovanje i empatiju, jasnoću, zainteresiranost, autentičnost te toleranciju socijalnog radnika. Aktivno slušanje važno je da bi se postavio dobar odnos socijalnog radnika i korisnika. On se stvara tako da se izgradi povjerenje između korisnika i socijalnog radnika. Za stvaranje dobrog odnosa važno je i prikupljanje informacija od korisnika, pomaganja korisniku da se otvori i tome slično (Sladović Franz, 2009.) Dakle, aktivno slušanje kao važan element stvaranja odnosa u socijalnome radu uključuje korištenje brojnih komunikacijskih vještina. Vještine aktivnog slušanja uključuju parafraziranje, postavljanje otvorenih pitanja, reflektiranje osjećaja, jasno izražavanje itd. Drugi element u komunikaciji jest poštovanje. Ono se u socijalnom radu opisuje kao pokazivanje korisniku da je ravnopravan u odnosu i da se njegove misli i osjećaji ne procijenjuju, već da se prihvaćaju. Osim spomenutog, kako bi se pokazalo poštovanje prema korisniku, vrlo je važno vidjeti osobu onakvu kakva jest kroz razumijevanje konteksta iz kojeg dolazi. Ovdje se govori o poštivanju različitosti korisnika, a to se odnosi na njegovo porijeklo,

radni status, obiteljski i obrazovni kontekst, kulturu, religiju i ostala individualna obilježja korisnika. Još jedan od načina pokazivanja poštovanja jest empatija. Ona se objašnjava kao razumijevanje korisnikovih osjećaja te mogućnost njihovog reflektiranja, odnosno davanje korisniku do znanja da smo primijetili i prepoznali određenu emociju. Element jasnoće odnosi se na prijenos poruke socijalog radnika korisniku. Poruke koje se prenose trebaju biti što jasnije, a to se postiže na različite načine. Pri tome se koriste različite tehnike; tehnike postavljanja pitanja, svjesnost o komunikacijskim šumovima, preprekama verbalne i neverbalne komunikacije i sl. Autentičnost se definira kao sposobnost socijalnog radnika da je svjestan vlastitih doživljaja i misli te da ih na takav način pokaže korisniku. I naposljetku, zainteresiranost jest pokazivanje korisniku da nas zanima njegova situacija, da s interesom istražujemo sve potrebne informacije i kontekst iz kojeg korisnik dolazi (Nelson-Jones, 2007.)

Osim poznavanja i korištenja komunikacijskih vještina u radu s korisnicima, bitno je da stručnjaci razumiju njihova okolinska obilježja. Uz ranije navedena individualna obilježja korisnika, važno je prepoznati njegovu percepciju situacije. Osim toga, važna su obilježja koja se vežu uz sam kontekst situacije te obilježja korisnika na razini njegovog užeg i šireg okruženja. Uže okruženje odnosi se na njegovu obitelj, vršnjake, susjedstvo, školu, lokalnu zajednicu, dok se razina šireg okruženja odnosi na društvo i zajednicu u cjelini. Oni mogu utjecati na samu interakciju stručnjaka i korisnika te na stvaranje njihovog odnosa. Zbog toga je prilikom komunikacije potrebno obratiti pažnju na čimbenike izvan i unutar interakcije kako bi se prepoznali i uklonili faktori koji bi mogli negativno utjecati na odnos ili sadržaj komunikacije (Žižak i sur., 2012.)

Carl Rogers 1960-ih godina definirao je tri temeljne pretpostavke potrebne za stvaranje i održavanje efikasnog odnosa stručnjaka i korisnika; 1. autentičnost pomagača, što se može očitovati kroz njegovu dosljednost ili spontanost, 2. doživljavanje i iskazivanje empatije kroz stjecanje uvida i uvažavanje korisnika te 3. bezuvjetno prihvaćanje ili uvažavanje korisnika (Arambašić, 2022.)

### **3. Specifičnost razvoja komunikacije djece**

#### **3.1. Razvoj komunikacije djece po dobnim skupinama**

Djeca se kroz rano djetinjstvo razvijaju kroz mnogo različitih dimenzija koje se međusobno isprepliću i utječu jedna na drugu: fizička, socijalna, emocionalna i psihička dimenzija (Unicef, <https://data.unicef.org/topic/early-childhood-development/development-status/>, 2022.) Vrlo je važno istaknuti da je svako dijete jedinstveno te ima svoj tempo u svakom aspektu razvoja. No, unatoč tome, smatra se da se uobičajeni razvoj djeteta obično odvija u nekim predodređenim fazama. One se razlikuju po specifičnim obilježjima karakterističnima za određeni raspon dobi djeteta. U svakoj dobnj skupini dijete uči određene vještine. Nakon što ispuni razvojne zadatke trenutne faze, dijete prelazi u sljedeću fazu gdje vještine postaju sve složenije, a djeca samim time i sve neovisnija (Unicef, <https://data.unicef.org/topic/early-childhood-development/development-status/>, 2022.) Dakle, u svakoj fazi razvoja, dijete uči različite socijalne, emocionalne, komunikacijske i još mnoge druge vještine. Njima ono stječe iskustva i znanja kojima se oblikuje i postepeno izgrađuje svoju osobnost. Zadatak djeteta u svakoj razvojnoj fazi jest naučiti vještine specifične za određeni kronološki raspon dobi.

Učenje se definira kao proces koji kao i proces samog razvoja, nije jednak za svakog pojedinca. Ono se razlikuje ovisno o dobi i karakteristikama pojedinca (Selimović i Karić, 2011.) Tri su procesa koji se odvijaju kroz učenje. Prvi proces odnosi se na prikupljanje podataka. Sljedeći proces je prerada novih podataka za rješavanje zadataka. Posljednji proces uključuje procjenu jesu li se ti novo naučeni podaci koristili u rješavanju zadataka (Selimović i Karić, 2011.)

Jedna od važnih karakteristika razvoja jest učenje komunikacijskih vještina. Komunikacijske vještine, kao što je ranije definirano, uključuju ne samo govorne vještine, već i različite neverbalne načine izražavanja. Neverbalni načini izražavanja osobito su važni kod razvoja dječje komunikacije zato što je tijek razvoja govora kod djece vrlo različit. U tom su smislu komunikacijske vještine stručnjacima vrlo korisne zbog lakšeg prepoznavanja neverbalnih znakova.

Na razvoj samog govora kod djece utječe mnogo čimbenika. S jedne strane tu su individualni čimbenici, odnosno čimbenici koji se vežu uz samo dijete, a s druge

strane su okolinski čimbenici, odnosno djetetova neposredna okolina. Jedan od važnih čimbenika jest djetetovo okruženje; obitelj, vrtić, škola i sl. (Posokhova, 1999.) Uz navedeno, važno je i obiteljsko, kulturalno i jezično podrijetlo zato što svaka obitelj može imati drugačije vrijednosti koje su za njih prihvatljive i uobičajene (Apel i Masterson, 2004). Također, u istraživanjima Hart i Risley (1992.; 1995.) ističu se razlike u količini razgovora obitelji s djetetom i kvaliteti same komunikacije ovisno o socioekonomskom statusu djetetove obitelji ili okruženja (Walker i Carta, 2020.) Čimbenici na strani djeteta vezani su uz njegovu osobnost, temperament i druge urođene predispozicije (Apel i Masterson, 2004.)

Pehar (2007., prema Selimović i Karić, 2011.) navodi osnovne zadatke komunikacije kod djece u najranijoj životnoj dobi. Jedan od zadataka komunikacije jest razviti, odnosno izgraditi odnos s drugima. To se stvara kroz traženje pomoći, traženja objašnjenja, pozivom na igru i sl. Još jedan zadatak komunikacije je učenje samoizražavanja osjećaja, ideja ili sviđanja. Osim toga, komunikacija djeci omogućuje preispitivanje uzroka, pojava, nečijeg ponašanja, postavljanje pitanja i prenošenje informacija te kreativno izražavanje u vidu crtanja, slikanja, kretanja i sl.

Što se tiče razvoja govora kod djece, svaki autor drugačije definira raspone dobnih skupina. No, nema velikih razlika između tih raspona te se one sadržajno uglavnom poklapaju. Smatra se da je prvih šest godina života djeteta najvažnije razdoblje u kojem djeca usvajaju jezik (Apel i Masterson, 2004.) Stoga će u nastavku naglasak biti upravo na tom vremenskom razdoblju. Glas se definira kao zvuk koji nastaje vibriranjem glasnica, govor se odnosi na proizvodnju zvukova koji čine jezik, dok jezik predstavlja skup pravila koji omogućuje da se ljudi razumiju, a osim verbalno, može se manifestirati gestama, pismeno, pogledima, pokretima usana i slično (Speech and Language Developmental Milestones, 2022.)

Prva dobná skupina jest razdoblje od rođenja do prve godine života djeteta. Što se tiče sluha i razumijevanja djeteta, ono reagira na glasne zvukove, glasove ljudi, igračaka ili glazbe. Reagira na način da okreće oči u smjeru zvukova ili kada mu se obraća, smješi se ili stišava ukoliko je plakalo. Oko sedam mjeseci dijete počinje slušati kada mu se obraća i prepoznavati neke uobičajene riječi (Your Child's Communication Development: Kindergarten Through Fifth Grade, 2023.) Što se tiče govora, djeca u dobi od 7 mjeseci počinju oponašati glasove govora te se služiti govornim glasovima kako bi privukli pažnju odraslih (Your Child's Communication Development: Kindergarten Through Fifth Grade, 2023.) Od prve do druge godine,

djeca mogu slijediti određene upute te slušati jednostavne priče i pjesmice. Što se tiče govornog razvoja, djeca od prve do druge godine mogu postavljati pitanja koja sadrže jednu do dvije riječi, kao i spajati nekoliko riječi zajedno (Your Child's Communication Development: Kindergarten Through Fifth Grade, 2023.) Nadalje, od druge do treće godine, dijete može slijediti složenije upute te ljudi iz njegove neposredne okoline ga mogu razumijeti (Your Child's Communication Development: Kindergarten Through Fifth Grade, 2023.) Između druge i treće godine života, djeca brzo počinju kombinirati tri, četiri i pet riječi (Cognitive and language development, 2016.) kako bi dijete pričalo, tražilo ili imenovalo neke stvari iz neposredne okoline. U trećoj i četvrtoj godini dijete odgovara na postavljena jednostavna pitanja te se u govoru koristi s četiri ili više riječi. Također, može pričati o događajima koji su mu se dogodili tijekom dana, a pritom ga mogu razumijeti i ljudi koji nisu u užemu obiteljskome okruženju (Your Child's Communication Development: Kindergarten Through Fifth Grade, 2023.) U petoj godini dijete razumije većinu uputa od odraslih osoba. Ono komunicira jasno i glatko s ostalom djecom i odraslima te može voditi razgovor i pričati priče (Your Child's Communication Development: Kindergarten Through Fifth Grade, 2023.)

Za razdoblje koje nastupa nakon šeste godine života, specifično je povećanje perceptivnih sposobnosti, motoričke kontrole te složenih vještina zaključivanja (Bjorklund, 2011., Poirel i sur., 2011., Weisner 1996., prema Halfon i sur., 2018.) Dakle, djeca u tom periodu jasnije opažaju i tumače predmete i stvari, pojave i događaje oko sebe. Uz to, veći je stupanj razvoja motoričkih vještina; radnja i kretanja. Tijekom osnovne škole djeca stječu vještinu logičkog rasuđivanja (Cognitive and language development, 2016.) Vezano na to, djeca počinju samostalno donositi zaključke i rješavati probleme. Također, djeca razvijaju sposobnost razumijevanja višestrukih perspektiva i sukobljenih ciljeva (Lagattuta i sur., 2009., Jambon i Smetana 2014., prema Halfon i sur., 2018.) Osim toga, stječu znanje o jeziku, odnosno postaju svjesni značenja riječi i njihovih definicija (Berko Gleason, 2009., prema Cognitive and language development, 2016.)

Tijekom adolescencije unaprijeđuju se vještine rješavanja problema i sposobnost rasuđivanja (Siegler, 1978., Anderson, Anderson i Gartner, 2001., prema Luna i sur., 2004.) Razvijaju se jezične sposobnosti kao i razumijevanje metafora (Cognitive and language development, 2016.) Povećava se rječnik i njegova kvaliteta. Riječi koje se koriste u adolescenciji postaju formalnije, nego riječi koje su se

koristile u mlađoj dobi. One postaju složenije, duže i izraženije (Anglin, 1993., Carlisle, 2000., prema Berman, 2007.)

### **3.1.1. Teorije razvoja**

Kao što je ranije spomenuto, svako dijete je jedinstveno te tijekom razvoja nije jednak kod svakog djeteta. Na njega utječu mnogi čimbenici; od predispozicija na strani samog djeteta, do okolinskih faktora. Navedeni čimbenici utječu na svako dijete na drugačiji način i u drugačijem opsegu. Vezano uz to, za razvoj kognicije kod djece važno je spomenuti Piagetovu kognitivno razvojnu teoriju te sociokulturalnu teoriju Vigotskoga koje će biti ukratko opisane u nastavku. Dok kognitivističko - razvojni pristupi govore o tome kako ono što dijete ima u sebi utječe na svijet u kojem živi, sociokulturalni pristupi objašnjavaju na koji način socijalna iskustva utječu na razvoj djeteta.

Lourenço (2016.) Piagetovu kognitivno razvojnu teoriju spominje kao jednu od najutjecajnijih teorija u razvojnoj psihologiji zbog njezinog utjecaja na mnoga empirijska istraživanja i teorijske rasprave. Spomenuta teorija dobila je određen broj kritika, ali je služila kao poticaj mnogim drugim istraživanjima i teorijama u ovom području. Prema općim načelima razvoja prema Piagetu, faktor koji djeci pomaže u prilagodbi na okolinu jest njihova inteligencija. Uz to, navodi se da "sredstva prilagodbe čine kontinuum koji ide od relativno neintelligentnih, poput navika i refleksa, do relativno intelligentnih, poput onih koji zahtijevaju uvid, složene mentalne reprezentacije i mentalnu manipulaciju simbolima" (Sternberg, 2005.) Piaget koncept inteligencije povezuje s biologijom; s ranije spomenutim načelom prilagodbe te načelom organizacije. U biologiji, organizmi su visoko strukturirani sustavi, a zadatak biologa je otkriti temeljnu osnovu te organizacije sustava. Piaget proširuje ovaj pojam na ljudsku inteligenciju. On tvrdi da bit inteligencije nisu izdvojene naučene reakcije ili sjećanja, već kognitivna organizacija. Odnosno, govori da se inteligencija sastoji od niza različitih kognitivnih struktura koje se formiraju tijekom razvoja. Uz to, povezuje pojam inteligencije s pojmom prilagodbe, promatrajući je kao primarno sredstvo kojim ljudi odgovaraju na okolinske izazove (Vasta, Haith i Miller, 2005.) Razvojne promjene kod djece nastaju kao rezultat procesa prilagodbe, a one se mogu svrstati u četiri stadija ili faze razvoja; 1. senzomotorički (0-2 godine), 2. predoperacijski (2-7 godina), 3. stadij konkretnih operacija (7-11 godina) te 4. stadij formalnih operacija

(11- nadalje) (Berk, 2015.) U prvom stadiju djeca se uključuju u kognitivne procese kroz interakciju sa svojom okolinom. Kroz senzorno istraživanje svijeta oko sebe, odnosno koristeći se vidom, njuhom, sluhom, dodirom i slično, djeca razvijaju strategije rješavanja problema. Za drugi stadij specifični su razvoj govora, igre pretvaranja i korištenje simbola. Treći stadij karakterizira početak logičkog razmišljanja, dok se u četvrtom stadiju razvija apstraktno razmišljanje i zaključivanje (Berk, 2015.)

S druge strane, Lav Vigotski pruža jednu od najutjecajnijih teorija o tome kako društvena iskustva utječu na kognitivni razvoj djece. Pri tome navodi da glavnu ulogu u individualnom razvoju ima kultura (Vasta, Haith i Miller, 2005.) Pojam kulture odnosi se na sve socijalne interakcije, vrijednosti, uvjerenja, običaje i vještine neke društvene grupe (Berk, 2015.) Svako se dijete kao dio svoje socijalne grupe razvija drugačije. Prema Vigotskom, uloga kulture u razvoju je prijenos znanja i drugih procesa ili načina mišljenja (Vasta, Haith i Miller, 2005.) On govori o tome da je razvoj djeteta nelinearan i da obuhvaća različite razvojne faze. Također, uvodi ideju o dvije razine razvoja: djetetove samostalne sposobnosti (stvarna razina) i djetetove potencijalne sposobnosti kada je vođeno od strane učitelja ili nekog iskusnijeg vršnjaka (potencijalna razina) (Daneshfar i Moharami, 2018.) Uz to je vjerovao da kroz komunikaciju s odraslima i iskusnijim vršnjacima djeca postupno internaliziraju kulturno značajne aktivnosti te pri tome formiraju vlastita stajališta što im koristi kada su suočena s novim izazovima (Berk, 2015.) Vigotski je jezik vidio kao vrlo koristan alat koji djeluje kao sredstvo kojim odrasli prenose informacije djeci, a osim toga smatra da je korisno sredstvo u intelektualnoj prilagodbi (McLeod, 2014.)

### **3.2. Utjecaj okoline na razvoj komunikacije djece**

Osim razvoja samog govora, komunikacijske vještine obuhvaćaju i druge važne aspekte koji se stječu u okruženju obitelji, vršnjaka, u javnim ustanovama poput vrtića i škola te u novije vrijeme i putem online platformi.

Za kognitivni razvoj djeteta nije važna samo komunikacija roditelja prema djeci, već i kvaliteta međusobnog partnerskog odnosa. Osim toga, važna je usklađenost odgojnih postupaka i skrbi o djetetu. Roditelji koji međusobno surađuju u odgoju djeteta te su jedan drugome podrška pozitivno utječu na razvoj djeteta. S druge



strane, određene prepreke u komunikaciji ili sukobi roditelja rezultiraju lošim djetetovim razvojem (McHale i Lindhal, 2011., prema Pećnik i Klarić, 2020.) O tome koliko je obiteljsko okruženje bitno za kognitivni razvoj djece, govori istraživanje Miljević-Ridički i Pavin Ivanec (2009.) Rezultati njihovog istraživanja ukazuju na to da su djeca koja su odrasla u institucionalnom okruženju postigla lošije rezultate na mjerama kognitivnog statusa, nego djeca koja su odrasla s oba roditelja. Osim toga, odrastanje u okruženju u kojem nema velike fizičke prisutnosti roditelja ili gdje nema podrške istih, može negativno utjecati na djetetov razvoj (Miljević - Ridički, 2015.) Roditeljska usmjerenost na djetetov razvoj, uz brojne druge zaštitne i s druge strane, otežavajuće faktore utječe na to kako će dijete rasti i sazrijeti emocionalno, društveno ili akademski (Miljević - Ridički, 2015.) Drugi zaštitni čimbenici su roditeljsko prihvaćanje i osjetljivost na djetetove potrebe, stvaranje sigurnog okruženja za učenje i igru, podržavajuća atmosfera, zainteresiran odnos prema djetetu, proaktivno poučavanje djeteta i tome slično. Otežavajući faktori, uz ranije navedene neskladne odnose između roditelja, podrazumijevaju narušeno mentalno zdravlje roditelja, loš socioekonomski status, velike stresne životne događaje, odsutnost roditelja, nepoticajnu okolinu i aktivnosti u njoj itd. (Miljević - Ridički, 2015.) Što se tiče same komunikacije roditelja prema djeci, učinkovitu roditeljsku komunikaciju karakteriziraju autentičnost te otvorenost i iskrenost roditelja. Osim toga, vrlo je važno aktivno slušanje djece, pružanje podrške, omogućivanje djetetu prava na vlastito izražavanje i djelovanje, motiviranje i poticanje poželjnih ponašanja, nenasilno rješavanje nesporazuma te stvaranje okruženja u kojem dijete može slobodno dijeliti svoje osjećaje i sl. (Mlinarević, 2022.)

Osim obitelji veliku ulogu u djetetovom razvoju ima škola. Škola je mjesto gdje djeca provode najviše vremena i gdje svakodnevno stvaraju odnose s drugima. Smatra se da u školi djeca kroz interakciju, stvaranje i razvijanje odnosa s vršnjacima razvijaju svoje socijalne kompetencije (Buljubašić-Kuzmanović, 2010.) Socijalna kompetentnost definira se na različite načine. Ona se općenito može objasniti kao sposobnost pojedinca da adekvatno funkcionira u nekoj socijalnoj okolini. Odnosi se na korištenje vlastitih vještina i znanja za društvenu prilagodbu (Župančić i Hasikić, 2020.) te se definira kao sposobnost razumijevanja emocija, misli i postupaka u društvenim interakcijama (Buljubašić-Kuzmanović, 2010.) Zbog navedenoga, smatra se važnim sredstvom u interpersonalnoj komunikaciji. Pojam socijalne kompetencije valja razlikovati od pojma socijalne vještine. Dok se socijalne kompetencije vežu uz

odnos s drugima, socijalne vještine podrazumijevaju određena ponašanja poput asertivnosti, nenasilnog rješavanja sukoba, tolerantnosti i sl. (Socijalna kompetencija djeteta: Zašto je važna i kako ju razvijati, 2014.) Korištenje socijalnih vještina na odgovarajući način indicira socijalnu kompetentnost osobe (Župančić i Hasikić, 2020.) Dakle, dok su socijalne vještine specifična ponašanja pojedinca, socijalnom kompetencijom smatra se kako pojedinac te vještine koristi u interakciji s drugima. Djeca osim u obiteljskom okruženju, imaju prilike razviti svoje socijalne vještine u razredu i školskom okruženju. To čine kroz stvaranje novih socijalnih odnosa i izgradnju odnosa s vršnjacima (Socijalna kompetencija djeteta: Zašto je važna i kako ju razvijati, 2014.) Pri tome stječu bitne vještine grupnog funkcioniranja; vještine vođenja, kontrolu impulsa, agresije i neprijateljstva (Fine, 1987., prema Buljubašić-Kuzmanović, 2010), a istovremeno uče o ljubavi, intimnosti, solidarnosti te općenito o prosocijalnom ponašanju (Mlinarević i Zrilić, 2015.) Osim vršnjaka, bitan je odnos djeteta i nastavnika koji također ima veliku ulogu pri razvoju djetetovih vještina. Socijalne kompetencije samih nastavnika, uključujući empatiju, tolerantnost, ustrajnost, iskazivanje osjećaja i slično, djecu potiču na prihvaćanje svojih i potreba drugih (Zrilić, 2011., prema Mlinarević i Zrilić, 2015.)

#### **4. Djeca kao korisnici socijalnog rada**

Sva djeca imaju pravo na zaštitu, sigurnost, adekvatnu skrb i odrastanje, pravo da ih se sasluša. Pri tome, temelj u osiguravanju takve zaštite ima primarna obitelj. Osim obitelji, važna je uloga i djetetove uže okoline; škole i lokalne zajednice. Obitelj i neposredna okolina trebali bi omogućiti okruženje djetetu u kojem se ono osjeća sigurno, može se neometano razvijati, rasti i učiti.

Kada nedostaje zaštite u djetetovom primarnom okruženju ili je potrebna pomoć u osiguravanju zaštite, osobitu ulogu u tome imaju stručnjaci poput socijalnih radnika te ostalih stručnjaka drugih pomagačkih profesija, ali i odvjetnici, sudci, liječnici i drugi stručnjaci koji na neki način brinu o zaštiti i dobrobiti djece. Navedene stručnjake u nekim situacijama dijete nikada nije upoznao te se smatra da oni ne mogu uvijek znati što je djetetu važno (Donnelly, 2010., prema Van Bijleveld i

sur., 2013.) Posebno su ranjiva djeca i mladi zahvaćeni postupcima skrbi. O djetetu koje se nalazi u određenom postupku iz sustava socijalne skrbi ili pravnom postupku često odlučuju drugi, odnosno njegovi roditelji i obitelj ili sami stručnjaci koji provode postupak. Samim time djetetova budućnost ne ovisi o njemu samome, već o odlukama i mišljenju drugih (Lewis i Lindsay, 2000.) Zbog toga je vrlo važno da stručnjaci koji rade s djecom uključe djecu u postupke u kojima se odlučuje o njihovoj dobrobiti. Važno je da osiguraju da se njihov glas čuje i da imaju utjecaja u donošenju odluka (Bell, 2002., prema Van Bijleveld i sur., 2013.)

Stručnjaci koji rade s djecom, kao što su to socijalni radnici, redovito donose odluke o životima djece. Socijalni radnici procjenjuju njihove potrebe, njihove resurse, snage i rizike te kroz različite načine traže kako im mogu pružiti pomoć i podršku. Osim toga, često procjenjuju njihovu sigurnost u trenutnoj životnoj sredini, ocjenjuju prikladnost roditeljske skrbi, a ukoliko nisu u biološkoj obitelji, razmatra se i procjenjuje količina i kvaliteta kontakata s biološkom obitelji (Wilson i sur., 2020., prema Woodman i sur., 2022.) Dakle, imaju veliki utjecaj u donošenju odluka vezanih uz mnoga prava, obveze i zaštitu djece.

Mnogi ljudi iz okoline djeteta te oni koji su na neki način povezani s djetetom, mogu imati sukobljene interese ili različite potrebe i prava. Zbog toga, socijalni radnici i ostali stručnjaci koji su u direktnom kontaktu s djecom, moraju razmišljati o djetetovom najboljem interesu (Barnes, 2012., prema Van Bijleveld i sur., 2013.) Najbolji interes djeteta pojam je koji se u posljednje vrijeme često koristi kada je riječ o zaštiti djece. Određenje tog pojma je široko, no odnosi se na prepoznavanje djetetovih želja i potreba te djelovanje sukladno s njima. Mnogo je proturječnih elemenata koji se pritom moraju uzeti u obzir. Primjerice, važno je poštivati djetetove želje i njegovo mišljenje, a istovremeno prepoznati i uvažiti mišljenje roditelja kao djetetovog skrbnika (Van Bijleveld i sur., 2013.) Dakle, uz djetetovo pravo na sudjelovanje, jednako je važno osigurati djetetu pravo na zaštitu.

Pravo sudjelovanja djece posljednjih godina sve više dobiva na važnosti. Utvrđeno je, kada se pravo djece na sudjelovanje uzima u obzir u radu s djecom, ono poboljšava kvalitetu pružanja usluga. Uz to, može dovesti do točnijih odluka i boljih ishoda te povećava osjećaj dobrobiti kod djece (Bessell, 2011., prema Woodman i sur., 2018.) Sudjelovanje može dovesti do povećanja samopoštovanja (Vis i sur., 2011., prema Van Bijleveld i sur., 2013.), samopouzdanja, samoučinkovitosti i vlastite vrijednosti kod djece (Schofield, 2005., prema Cossar, 2014.)

## 4.1. Pravni i praktični okvir zaštite djece

Zaštita djece, koja uključuje i njihovu participaciju, nedovoljno je istraženo područje u socijalnom pravu. Razlog neistraženosti zaštite djece leži u samoj osjetljivosti tog područja (Burns i sur., 2017., prema Falch-Eriksen i Backe-Hansen, 2018.) Ključni dokument koji uređuje područje prava i zaštite djece jest Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima djeteta iz 1989. godine. Ona predstavlja pravni standard zaštite djece te osim što detaljno popisuje sva prava djece, ujedno i određuje zakonske obveze država kako bi se ta prava osigurala.

Konvencija o pravima djeteta (2001.) uređuje prava preživljavanja, razvojna prava, zaštitna prava i prava sudjelovanja djece. Prava preživljavanja odnose se na osnovna prava djece poput prava na život, prehranu, smještaj, zdravlje i sl. Razvojna prava uključuju pravo na obrazovanje, igru, informiranje, slobodno vrijeme i kulturne aktivnosti te se njima djetetu jamči najbolji mogući razvoj. Zaštitna prava odnose se na zaštitu djeteta od zlorabe, zapostavljanja i izrabljivanja, zaštitu od droga, alkohola i drugih sredstava, zaštitu od zatvora i zaštitu djece izbjeglica i sl. U kontekstu ovog rada potrebno je naglasiti posljednji skup prava, a to su prava na sudjelovanje. Njima se omogućuje djetetovo aktivno sudjelovanje u svom okruženju te pravo na slobodno izražavanje svojih misli (Konvencija o pravima djeteta, 2001.) Spomenuto se odnosi na to da djeca trebaju biti informirana te dobiti priliku da iznesu svoje misli u postupcima koji se odnose, odnosno utječu na njih (Husby i sur., 2018.) što je definirano u 12. i 13. članku Konvencije. Konvencija o pravima djeteta poslužila je kao temelj i poticaj zemljama širom svijeta da uključe prava sudjelovanja u vlastita zakonodavstva u posljednjih dvadesetak godina (Ponce, 2017., prema Kosher i Ben-Arieh, 2019.)

Osim Konvencije, zaštita prava djece osigurana je i na europskoj razini kroz temeljne dokumente zakonodavstva Europske unije; Ugovor o Europskoj uniji, Povelja EU-a o temeljnim pravima i Europska konvencija o ljudskim pravima (Zaštita i promicanje prava djeteta, n.d.) Osim spomenutih dokumenata, Europska unija i Vijeće Europe uređuju prava djece kroz različite ugovore, konvencije, uredbe, direktive, odluke te sudsku praksu (Priručnik o pravima djeteta u europskom pravu, 2016), od kojih je važno spomenuti Strategiju Europske unije o pravima djeteta 2021.-

2024. i Europsko jamstvo za djecu (Nacionalni plan za prava djece u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2022. do 2026. godine, 2022.)

Što se tiče nacionalnog zakonodavstva, u svrhu provedbe Konvencije, Republika Hrvatska je donijela nekoliko dokumenata; planova aktivnosti i programa, a trenutno je aktualan Nacionalni plan za prava djece u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2022. do 2026. godine. On “nastavlja kreirati politiku zaštite prava djece, s ciljem osiguranja uvjeta zaštite prava svakog djeteta bez iznimke i davanja prednosti najboljem interesu svakog djeteta” (Nacionalni plan za prava djece u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2022. do 2026. godine, 2022.) Jedan od posebnih ciljeva Konvencije jest “Sudjelovanje djece u odlučivanju na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini”. Njime se nastoji poboljšati dječja participacija kroz osnivanje dječjih vijeća, educiranje stručnjaka o važnosti participacije, poticanje uključivanja djece u donošenje javnih dokumenata itd. (Nacionalni plan za prava djece u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2022. do 2026. godine, 2022.) Osim Nacionalnog plana, važno je spomenuti i osnivanje Vijeća za djecu i Ured pravobranitelja za djecu. Poslovi Ureda pravobranitelja za djecu uključuju zalaganje za sva prava i interese djece i praćenje njihove povrede te praćenje provedbe i usklađenosti svih zakona, propisa i akata vezanih uz zaštitu dobrobiti djece (Zakon o pravobranitelju za djecu, 2017.) Vijeće za djecu savjetodavno je tijelo Vlade Republike Hrvatske i ono prati provedbu svih dokumenata koji se primijenjuju u Republici Hrvatskoj, a vezani su uz područje zaštite dječjih prava.

U većini javnih dokumenata od strane svjetskog, europskog ili nacionalnog zakonodavstva ističe se važnost zaštite prava djece, ne samo kroz zaštitu njihovih prava, već i zaštitu interesa kroz osiguravanje mogućnosti njihove participacije na različite načine. Osim svega navedenoga, važno je spomenuti i nevladine organizacije koje kroz direktan ili indirektan rad s djecom te kroz različite radionice, projekte ili programe unaprjeđuju kvalitetu života djece.

## 4.2. Participacija djece u socijalnom radu

Kao posljedica promjena u dječjim pravima, djeca više nemaju pasivnu ulogu u procesima koji se tiču zaštite njihovih prava, već postaju aktivni sudionici promjena (Ajduković i Sladović Franz, 2021.) Također, smatra se da djeca svih dobi imaju percepciju onog što im je važno u životu (Skivenes i Strandbu, 2006.) Ovdje je važno spomenuti pojam dječje perspektive koji govori o važnosti informacija, stavova i iskustva koje djeca imaju. Djeca svojim resursima i snagama mogu pridonijeti kvaliteti usluga koje im se pružaju. Kao dio obiteljskog sustava, važan je njihov utjecaj na promjene koje se događaju unutar obitelji. Zbog toga se smatra da bi dijete sukladno svojoj dobi, sposobnostima i razumijevanju trebalo sudjelovati u obiteljskim procesima (Ajduković i Sladović Franz, 2021.) Ono čime pritom dijete može pridonijeti jest znanjem o uvjetima stanovanja, vlastitim iskustvom zanemarivanja i zlostavljanja te informacijama o subjektivnoj dobrobiti u obitelji (Ajduković i Sladović Franz, 2021.)

Kao što je ranije navedeno, bitno je da stručnjaci koji rade s djecom mogu procijeniti kada je potrebno štititi prava djece na sudjelovanje, a kada se u obzir moraju uzeti prava djece na zaštitu. Često stavovi djece nisu u skladu sa stavovima stručnjaka o svojoj dobrobiti (Toros, 2021., prema Woodman i sur., 2022.) U takvoj situaciji zadatak stručnjaka bio bi ispitati različitost u njihovim stavovima te zajedno s djetetom, ukoliko je to moguće, probati pronaći drugačije rješenje. U situaciji kada se dijete i stručnjak ne slažu, može doći do toga da stručnjak djetetovo neslaganje percipira kao njegovo ne znanje ili nekompetenciju (Thomas & O’Kane 1998., prema Cossar i sur., 2014.) Zbog toga je stručnjacima vrlo izazovno procijeniti kada i na koji način uključiti djecu u proces njihove zaštite (Duncan, 2019., prema Woodman i sur., 2022.)

Različiti su načini sudjelovanja djece te se ono može prikazati kroz tri glavna elementa; 1. informiranje djece, 2. mogućnost izražavanja mišljenja i 3. razmatranje dječjih stavova i mišljenja ovisno o dobi i zrelosti djeteta (Child Welfare Act., prema Vis i sur., 2010.) Slična podjela može se vidjeti kod drugih autora koji spominju četiri međusobno povezana elementa sudjelovanja djece; 1. prostor, koji se odnosi na to da se djeci mora dati prilika da se izraze, 2. glas, odnosno djeci se treba omogućiti da izraze svoje mišljenje, 3. publika, što se odnosi na to da se dječji stavovi moraju

saslušati i 4. utjecaj, odnosno da se mišljenja i stavovi djece uzmu u obzir prilikom odlučivanja o njihovim interesima ili pravima (Lundy i sur., 2011., prema Kiili i Moilanen, 2019.)

Mnogi autori pri definiranju participacije govore o dijalogu pa tako Van Bijleveld, Dedding i Bunders-Aelen (2013.) participaciju definiraju kao proces u kojem akteri ulaze u dijalog. Autori Lundy (2007.) i Partridge (2005.) participaciju opisuju kao stvaranje dijaloga s ciljem utjecaja na donošenje odluka (Toros, 2020.)

Tijekom godina, mnogi autori dali su različite ideje i konceptualizacije participacije. Jedan od ranih i popularnih modela jest Hartova "ljestvica participacije". U njoj se navodi osam razina sudjelovanja podijeljenih u tri stupnja participacije. Prvi stupanj definiran je kao nesudjelovanje te uključuje sljedeće razine; manipulacija, dekoracija i tokenizam. Srednji stupanj veže se uz odluke koje su inicirane od strane odraslih, zajedničke odluke s djecom i odluke koje su inicirane i kontrolirane od strane djece. Posljednji stupanj uključuje odluke inicirane od strane djece te zajednički donesene odluke s djecom (Sinclair, 2004., prema Kosher i Ben-Arieh, 2019.) Kritika ovome modelu jest ta da ne opisuje kompleksnost dječje participacije te da se, kada se promatra koliko dijete sudjeluje u donošenju odluka, treba obratiti pažnja na to koliko dobro dijete razumije probleme o kojima se raspravlja te o dostupnim opcijama vezanima uz određeni problem (Thomas, 2000., prema Pölkki i sur., 2012.) Osim toga, navodi se da je važno uzeti u obzir dobrovoljnost dječje participacije te njegova mogućnost biranja vremena i mjesta takvih sastanaka s djecom (Thomas, 2000., prema Pölkki i sur., 2012.)

Nakon Hartovog modela participacije, razvijeni su mnogi drugačiji okviri koji objašnjavaju dječju participaciju. Oni se uglavnom slažu da je participacija kontinuum s različitim razinama sudjelovanja; od nesudjelovanja ili niske razine sudjelovanja do potpunog (Cashmore, 2002., prema Kosher i Ben-Arieh, 2019.)

Nadovezujući se na Hartov model, Thomas nudi model naziva "climbing wall" koji govori o faktorima koji se također moraju uzeti u obzir kada se raspravlja o dječjoj participaciji. Thomas govori o tri stupnja; 1. stupanj izbora koji dijete ima u svom sudjelovanju, 2. informacije o situaciji i pravima, 3. glas djeteta u raspravi, 4. podrška koju ima prilikom izražavanja, i 5. samostalnost djeteta u donošenju odluka (Pölkki i sur., 2012.)

Osim toga, Shier (2001.) navodi pet razina participacije te se unutar svake razine razmatra omogućuju li odrasli djeci isto; 1. djeca se slušaju, 2. djecu se potiče

da izraze svoje stavove, 3. mišljenje djece se uzima u obzir, 4. djeca su uključena u procese donošenja odluka i 5. djeca dijele moć i odgovornost za donošenje odluka (Woodman i sur., 2022.)

Shodno tome, Bouma i sur. (2018.) ističu tri ključna pojma u dječjoj participaciji; informiranje, slušanje i uključivanje. Pri tome, 'informiranje' se odnosi na to da su djeca svjesna svojih prava na zaštitu i participaciju. 'Slušanje' jest podrška da izraze svoje mišljenje, a 'uključivanje' znači razmatranje i uzimanje u obzir stavova i mišljenja djece prilikom donošenja odluka važnih za djecu (Woodman i sur., 2022.) No, sudjelovanje djece ne odnosi se samo na formalnopravne procese, već ga je potrebno osigurati u svakodnevnoj praksi socijalnog rada (Morrison, 2016.)

### **4.3. Prepreke dječjoj participaciji**

Koncept dječje participacije dobiva sve više pažnje u različitim akademskim, zakonodavnim i praktičnim krugovima (McNeilly i sur., 2015., prema Toros, 2020.) Pojedina istraživanja pokazala su da unatoč mnogim teorijskim (pozitivnim) značajkama koje participacija djece pruža, u praksi se ona često ne provodi (Woodman i sur., 2018.) Razlike između pojmova pravo na participaciju i pravo djeteta na zaštitu ponekad je nejasna što može predstavljati izazov stručnjacima u provođenju prakse. To je zbog toga što postoje različiti pogledi i definicije participacije, kao i poteškoće stručnjaka da definiraju zrelost i sposobnost djeteta da odlučuje o sebi (Thomas, 2000., Tisdall, 2017. i Van Bijleveld i sur., 2015., prema Woodman i sur., 2018.) Oslanjanje stručnjaka na pravo djeteta na zaštitu, umjesto njegovog prava na sudjelovanje može biti zbog toga što se često u slučajevima zaštite djece, stručnjaci bave pitanjima koja se smatraju problemima odraslih (Vis i sur., 2010.) Kao prepreka spominje se i načelo "najboljeg interesa djeteta" koje prioritizira zaštitu djece od strane odraslih umjesto poštivanja njihovih želja (Archard & Skivenes, 2009., prema Woodman i sur., 2018.), a spominje se i pretjerana usredotočenost na roditelje u postupcima u kojima su uključena djeca (Munro, 2010., Ofsted, 2011., Winter, 2011., prema Winter i sur., 2016.) Uz to, autori Kiraly i Humphreys govore o dominantnoj ulozi odraslih u procesima zaštite ili skrbi o djeci te da često imaju



prednost nad željama i potrebama djece, dok autori Harder, Söderbäck i Ranheim (2018) govore o pasivnoj ulozi djece (Toros, 2020.)

Istraživanja s djecom pokazuju da ona često osjećaju da nisu uključena u procese donošenja odluka na odgovarajući način te da su uključeni u pogrešno vrijeme (Fern, 2012., prema Woodman i sur., 2018.) Arad-Davidzon i Benbenishty (2008.), Vis i Fossum (2015.), prema Bijleveld i sur. (2019.) također govore o uključivanju djece tek kasnije u postupku, odnosno nakon što stručnjaci koristeći se svojom profesionalnom prosudbom i ne ostavljajući puno prostora za poštivanje želja, odluče što je za dijete najbolje. Osim toga, ističe se da se djeca često osjećaju uplašeno i nemoćno (Balsells, Fuentes-Peláez i Pastor, 2017., prema Kosher i Ben-Arieh, 2019.), a da je prisutan i osjećaj neinformiranosti o procesima i isključenosti iz odluka (Toros, 2021b., prema Woodman i sur., 2018.)

U nekoliko istraživanja, kao prepreka dječjoj participaciji često se navodi stav stručnjaka prema kompetencijama djece za donošenje odluka. Pa se tako navodi da djeca nisu dovoljno zrela i da nisu sposobna doprinijeti u procesima zaštite (Shemmings, 2000., Vis i sur., 2012., prema Woodman i sur., 2018.) te da zbog svojeg lošeg razumijevanja i emocionalnog stanja ne mogu adekvatno izraziti svoje stavove i mišljenja (Sanders i Mace, 2006., prema Woodman i sur., 2018.) Osim toga, navodi se da neki stručnjaci smatraju da bi se djeca zbog svoje ranjive pozicije i manjka sposobnosti trebali zaštititi (Van Bijleveld i sur., 2015., prema Kosher i Ben-Arieh, 2019.) i da ne mogu preuzeti odgovornost koja dolazi sa sudjelovanjem (Atwool, 2006., Pinkney, 2011., Marmor i sur., 2017., prema Kosher i Ben-Arieh, 2019.) Ovakvi stavovi stručnjaka proizlaze iz straha da djeca ne donesu krive odluke (Leeson, 2007., prema Kosher i Ben-Arieh, 2019.) te da ih se zaštititi od pričanja o teškim iskustvima (Vis i sur., 2011., prema Kosher i Ben-Arieh, 2019.)

Osim navedenih nedostataka koje su stručnjaci izrazili vezano uz dječje kompetencije, u literaturi se spominje i nedostatak kompetencija na strani stručnjaka. U vidu toga, stručnjaci navode nedostatak samopouzdanja u svoje komunikacijske vještine i vještine uključivanja djece u procese donošenja odluka (Tregeagle & Mason, 2008., Woodman i sur., 2018.) Uz to, navodi se i nedovoljna razina znanja i obrazovanja (Katz, 1997., prema Vis i sur., 2010.) te nedostatak samopouzdanja i usmjeravanja (Alderson, 2008., prema Vis i sur., 2010.) Posljedica ovih nedostataka kod stručnjaka jest da se djecu ne informira adekvatno, ne sluša i ne postupa sukladno njihovim željama te da djeca nisu sustvaratelji odluka koje se donose, a koje se

odnose na njihovu dobrobit. Manjak vještina i kompetencija u području rada s djecom u ovom kontekstu može dovesti do 'sagorijevanja' stručnjaka te provođenja neadekvatne prakse (Winter, 2011., Winstanley and Hales, 2015., prema Winter i sur., 2016.)

Osim nedostataka u kompetencijama, istraživanja nedostatke u komunikaciji s djecom objašnjavaju sustavnim i kontekstualnim problemima; velik broj predmeta, česta promjena djelatnika te posvećivanje pažnje tehničkim i birokratskim obilježjima posla (Broadhurst i sur., 2010; Munro, 2010, 2011a, 2011b; Winter, 2011., prema Winter i sur., 2016.) naspram savjetodavnog rada i diskretnog rada s korisnicima, odnosno djecom.

## **5. Specifičnost komunikacije u socijalnom radu s djecom**

Djeca, kao heterogena skupina, zahtijevaju prilagođen način komunikacije s obzirom na njihovu dob, različite kulturne i etničke pozadine, komunikacijske potrebe i mnoge druge čimbenike koje je potrebno uzeti u obzir prilikom uspostavljanja odnosa i načina komunikacije.

Za komunikaciju socijalnih radnika s djecom važan je sistemski pristup koji je u praksu socijalnog rada donio velike promjene. Sistemski pristup promatra pojedinca kao dio sistema gdje osoba i okolina uzajamno utječu jedan na drugoga pri čemu takve dinamične interakcije, uz pozitivne i negativne čimbenike na strani pojedinca, djeluju kao resursi u procesu rada s pojedincom (planiranih promjena) (Urbanc, 2006.) Tri su systemske razine rizičnih i zaštitnih čimbenika; individualne bio-psiho-socijalne značajke, razina obitelji, škole, susjedstva, odnosno lokalna zajednica i primarna grupa te razina šireg socijalnog konteksta, društva (Urbanc, 2016.) Dakle, prilikom rada s korisnicima, u ovom kontekstu s djecom, socijalni radnici trebaju uzeti u obzir resurse iz sve tri systemske razine kako bi se definirali čimbenici zaštite i čimbenici rizika te što efikasnije došlo do pozitivnih rezultata. U definiranju čimbenika zaštite i rizika ključna je prikladna komunikacija. U nastavku će biti riječ o načinima i specifičnostima kvalitetne komunikacije stručnjaka, u ovom slučaju socijalnih radnika, i djece.

Djeca komuniciraju na različite načine. Već od najranije dobi, kada još nisu razvili vještinu govora, oni komuniciraju neverbalnim znakovima, odnosno

interakcijom sa svijetom oko sebe. Pokazujući na određeni predmet, koristeći se glasovima, gestama, ali i kroz igru, šalju određenu misao ili poruku koju verbalno ne mogu izraziti. Kako se dijete kognitivno razvija, mijenja se i način njegove komunikacije. S razvojem govora i perceptivnih sposobnosti, djetetu postaje lakše izraziti svoje osjećaje ili misli. Unatoč tome, neverbalna komunikacija ne gubi svoju važnost te je i dalje vrlo važno uočavati znakove neverbalnih poruka.

Jedan od osnovnih alata u komunikaciji stručnjaka s djecom su komunikacijske vještine. U profesionalnoj komunikaciji općenito, pa tako i u komunikaciji s djecom, važno je stvoriti odnos povjerenja, pokazati razumijevanje, pokazati djetetu interes za njegove osjećaje i potrebe. Vještine u interpersonalnoj komunikaciji, između ostalog, uključuju vještine govorenja i vještine slušanja. One su opisane u prethodnom poglavlju, a odnose se na aktivno slušanje, parafraziranje, postavljanje potpitanja, korištenje ja - poruka, reflektiranje itd.

Unicef u članku "How to communicate effectively with your young child" navodi devet praktičnih načina za poboljšanje verbalne i neverbalne komunikacije prema djetetu (How to communicate effectively with your young child, n.d.) U članku se prvo spominje aktivno slušanje te se ono opisuje kroz postavljanje otvorenih pitanja. Postavljanje otvorenih pitanja vrlo je važno jer omogućuje djetetu da odgovori na pitanje na svoj način, da podijeli informacije koje on smatra važnima. Otvorenim pitanjima se također potiče daljnji razgovor o temi. Osim toga, kada dijete priča, važno je koristiti geste poput potvrdnog kimanja glavom, ohrabrujućih osmjeha, a navodi se i spuštanje na razinu očiju djeteta čime se uspostavlja sigurnost i povezanost s djetetom. Nadalje, u članku se kao efikasan način komunikacije s djetetom navodi reflektiranje, odnosno reflektivno slušanje. Reflektiranje znači prepoznati djetetove osjećaje ili ponašanje te ih 'vratiti' djetetu, na način da ponovno izrečemo osjećaj koji je dijete izrazilo te mu tako osvijestimo ono što osjeća. U članku se spominje i pomoć djetetu s verbalnim izražavanjem osjećaja. Kao što je ranije spomenuto, djeci verbalno izražavanje ponekad predstavlja izazov pri čemu je uloga stručnjaka ne samo prepoznati što dijete osjeća ili želi reći, već i pomoći u verbaliziranju istoga. Pa bi tako npr. stručnjaci trebali pomoći djetetu da imenuje osjećaj koji osjeća; da se osjeća tužno, sretno, zabrinuto, ljuto i sl. Još jedan od načina kojim se može poboljšati kvaliteta interakcije s djetetom jest pohvaliti ga za određeno ponašanje ili trud koji ulaže da bi ostario neki cilj. Osim toga, za izgradnju dobrog odnosa preporuča se jasno izražavanje, korištenje riječi koje dijete razumije, a uz to

koristiti se humorom koji je primjeren dobi djeteta (How to communicate effectively with your young child, n.d.)

Autorice Kolucki i Lemish u suradnji s Unicefom izradile su “paket resursa” *‘Communicating with children; Principles and Practices to Nurture, Inspire, Excite, Educate and Heal’* u kojem, na temelju dugogodišnjeg iskustva rada s djecom, prikazuju smjernice i alate kako komunicirati s djecom ovisno o različitim razvojim obilježjima djece (Communicating with Children, 2011.) U ovoj publikaciji opisane su glavne razvojne karakteristike i prijedlozi načina komunikacije tri dobne skupine; od rođenja do šeste godine života, od sedme do desete godine života te od jedanaeste do četrnaeste godine života, a u nastavku će biti navedene najbitnije odrednice komunikacije svake dobne skupine.

U periodu između rođenja i šeste godine života, djeca se žele osjećati voljeno i sigurno, razviti pozitivnu sliku o sebi i drugima, stjecati nova znanja i iskustva o svijetu oko sebe te prihvatiti emocije koje se javljaju, bilo one pozitivne ili negativne. U komunikaciji s djecom u tom periodu života preporuča se korištenje jednostavnih riječi i rečenica, njihovo ponavljanje i korištenje glazbe i ritma. Osim toga, sugerira se učenje kroz igru, ples i pokret. Stručnjaci bi trebali služiti kao uzor djeci te ih svojim primjerom poticati na učenje i istraživanje. U periodu od sedme godine života, kada kreće školsko obrazovanje, sve se više razvijaju kognitivne, kao i socijalne i emocionalne sposobnosti djece. Samim time, mijenjaju se i njihove potrebe u komunikaciji. Pri tome je vrlo važno da stručnjaci razumiju i uvažavaju nove osjećaje koji se kod djece javljaju prema sebi i prema drugima te da usmjeravaju djecu da produktivno koriste svoje ideje, potencijale, talente i vještine. Osim potreba, mijenja se način komunikacije stručnjaka. Dakle, u komunikaciji s djecom školske dobi preporuča se pričanje dužih priča, priča u kojima je glavni lik dijete te onih koje govore o prijateljstvu i odanosti. Uz to, preporuča se korištenje vježbi za razvoj kognitivnih sposobnosti; npr. memorijske kartice, puzzle, zagonetke i sl., a i vježbe kojima se vježba kritičko razmišljanje i rješavanje problema. Stručnjaci bi svojim ponašanjem trebali poticati djecu na dijeljenje, suradnju, brigu o drugima, kao i na strategije rješavanja sukoba. Uz pozitivne životne situacije i teme, djeci je potrebno približiti osjetljive i teške životne situacije te ih učiti načinima suočavanja s istima. U Od jedanaeste do četrnaeste godine života, sve se više razvija logično i apstraktno razmišljanje, a osim u kognitivnom aspektu, mijenja se ponašanje djece u socijalnom kontekstu. U tom životnom periodu veliki je utjecaj vršnjaka, ali se djeca također sve

više osamostaljuju te isprobavaju nova ponašanja i ulaze u nove odnose i veze. Djeci je važno predstaviti te s njima raspraviti teme koje su vezane uz taj period života, a koje se odnose na romantične odnose, nasilje, prijateljstva, zlouporabu droge i alkohola i slične relevantne teme. Osim toga, u razgovoru se preporuča korištenje humora i kreativnosti, a navodi se da je vrlo važno stvoriti osjećaj ravnopravnosti, odnosno obraćati se djetetu s poštovanjem (Communicating with Children, 2011.)

U publikaciji *'Communicating with children; Principles and Practices to Nurture, Inspire, Excite, Educate and Heal'* govori se o četiri ključna principa u komunikaciji s djecom koji služe kao konkretne upute u radu s djecom; 1. komunikacija bi trebala biti primjerena dobi i djeci, 2. u komunikaciji s djecom treba obuhvatiti sveobuhvatni razvoj djece, 3. komunikacija bi trebala biti pozitivna i usmjerena na snage, odnosno kvalitete djece te 4. komunikacija bi se trebala odnositi na potrebe sve djece, uključujući najugroženije skupine. Prvo načelo veže se uz prethodno opisanu različitost u pristupu djeci ovisno o drugačijem kognitivnom, socijalnom i emocionalnom razvoju djeteta. Pa tako sadržaj, materijali i teme moraju biti prilagođeni dobi i individualnim potrebama svakog djeteta. Drugo načelo nadovezuje se uz prethodno te govori da bi sadržaji koji se djeci prikazuju trebali uključiti što više područja razvoja. Kao primjer, u publikaciji se navodi plakat koji se izradio u indonezijskoj osnovnoj školi s ciljem jačanja potencijala cjelovitog razvoja. Na plakatu naziva *"Operimo ruke"* prikazana je djevojčica koja kroz nekoliko koraka prikazuje pravilan način pranja ruku. Uz svaki korak je uključen i prigodan stih koji se u konačnici može pjevati kao pjesma. Dakle, plakat objedinjuje higijenu, učenje te izgradnju samopouzdanja (Communicating with Children, 2011.) Treće načelo govori o tome da bi naglasak u komunikaciji s djecom trebao biti na njihovim snagama, vrlinama i sposobnostima umjesto na njihovim slabostima. Posljednje načelo govori o poštivanju različitosti, bilo u direktnom radu s djecom ili kroz medijske sadržaje koji se djeci pokazuju (Communicating with Children, 2011.)

U prepoznavanju potreba djece i mladih sve se češće koriste kreativne metode. Pri tome vrijedi spomenuti koncept art terapije. On se u različitim oblicima koristi u praksi i teoriji pomagačkih profesija (Škrbina, 2013). Art terapija oslanja se na ideju da kreativni izričaj ima terapijski učinak te da služi kao neverbalno sredstvo izražavanja misli i emocija (Malchiodi, 2012.) Dakle, u art terapiji važan je sam terapijski proces, a ne značaj konačnog umjetničkog rezultata (Malchiodi, 2012.)

Ona je široko primijenjena u različitim okruženjima, uključujući rad s djecom, odraslima, obiteljima i grupama.

Ovim pristupom kroz kreativni proces potiče se osobni razvoj pojedinaca korištenjem različitih medija, odnosno elemenata; glazba, drama, poezija, ples, likovni izričaj itd. (Škrbina, 2013.) S obzirom na to da djeca nisu uvijek u mogućnosti verbalno izraziti svoje misli i osjećaje, scenski ili likovni izraz, glazba ili pokreti, geste, slike i mnogi drugi načini izražavanja, olakšavaju ili omogućuju isto. Na odabir pojedinih dramskih tehnika i aktivnosti utječu razvojna dob i psihofizičke sposobnosti svakog djeteta te se one često izmjenjuju ovisno o različitim potrebama pojedinaca (Janković, Blažeka i Rambousek, 2000.) Art terapija uključuje nekoliko glavnih područja; likovnost, odnosno likovno-vizualni izraz, glazba, ples/pokret, odnosno improvizacija tijelom, dramsko/scenska ekspresija, literarna ekspresija, odnosno biblioterapija (Škrbina, 2013.)

Svakodnevna okruženost digitalnim medijima i njihov utjecaj na funkcioniranje djece i mladih, otvorila je mogućnost njihove primjene i u terapijske svrhe. Digitalna art terapija koristi se ilustracijama, filmovima, fotografijama, digitalnim kolažima i ostalim tehnološkim oblicima u terapijskom procesu (Malchiodi, 2012.)

Kreativnost odraslih uvelike se razlikuje od kreativnosti djece. Odrasle karakterizira stručnost u tehničkim vještinama ili umjetničkim sposobnostima što se povezuje s iskustvom, radnim navikama i općenito otvorenosti za nove ideje, dok djeca, unatoč manjem iskustvu i stručnosti, to mogu nadomjestiti svojim jedinstvenim razmišljanjem (Škrbina, 2013.) Za dječju kreativnost važna je poticajna okolina, počevši od obitelji, pa kroz obrazovanje i izvannastavne aktivnosti. Belamarić (1986., prema Škrbina, 2013.) navodi nekoliko načina poticanja kreativnosti. Kao prvo se navodi usmjeravanje opažanja, odnosno skretanje pozornosti djetetu na određene svakodnevne stvari ili pojave. Sljedeće jest aktiviranje sjećanja, odnosno postavljanje pitanja djeci o stvarima ili iskustvima koja su im se dogodila tijekom dana ili tjedna. Osim toga, kreativnost se potiče maštanjem ili ilustracijama, a to se odnosi na poticanje djece da već poznatu priču, pjesmu ili događaj promijene u nešto novo ili drugačije. Nadalje se spominje zamišljanje, odnosno mogućnost djeteta da određenu pojavu ili pojam koji može u mislima stvoriti, prenese ili prikaže u obliku crteža, plesa ili bilo kojeg drugog medija. I u konačnici, za poticanje kreativnosti kod djece važno je potvrđivanje, odnosno vrednovanje djetetovih kreativnih izričaja. Zbog širine

svoje primjene (poticanje osobnog razvoja, olakšavanje posljedica traume, rješavanje sukoba, razumijevanje osjećaja, ohrabrivanje pojedinaca itd.) kroz odgojnu, obrazovnu, preventivnu, dijagnostičku i terapijsku svrhu, art terapija pronalazi svoje mjesto u različitim zdravstvenim, odgojno-obrazovnim, penalnim i socijalnim ustanovama (Škrbina, 2013.)

Za korištenje art terapije ili nekog drugog oblika komunikacije s djecom, važno je da socijalni radnik razvije širok spektar specifičnih komunikacijskih vještina. To uključuje sposobnost prepoznavanja dječje neverbalne komunikacije što dijete pokazuje npr. kroz igru, te shodno tome sposobnost prikladne povratne reakcije (Lefevre, 2013.) Nadalje, bitno je pokazivanje entuzijazma, suosjećanja, topline i prijateljstva, humora te općenito stvaranje djetetu osjećaj da je važno (Lefevre, 2013). Pozitivan odnos djeteta i socijalnog radnika te osjećaj djeteta da je njegovo mišljenje bitno, može pridonijeti tome da se dijete osjeća vrijedno (Husby i sur., 2018). Uz to se navodi poštenje, pouzdanost i dosljednost (Luckock i sur., 2006., Munro, 2011., prema Morrison, 2016.), neosuđivanje od strane socijalnog radnika te stvaranje odnosa povjerenja (Bessell 2011., prema Van Bijleveld i sur., 2013.) Stabler i sur. (2020.) kao važne komunikacijske vještine ističu suradnju, empatiju te reflektivno slušanje. Također, važno je da socijalni radnici imaju određena znanja. To uključuje znanje o djetetovom razvoju, o utjecaju djetetovih sposobnosti, nekih naslijeđenih osobina ili teškoća na samu komunikaciju, o modelima i metodama u radu djecom te kako iskustva, bilo ona pozitivna ili negativna, mogu utjecati na djecu (Lefevre i sur., 2008.)

## **6. Suvremena istraživanja o interakciji socijalnih radnika i djece**

Kada je riječ o interakciji socijalnih radnika i djece, pojam koji se vrlo često spominje u istraživanjima o komunikaciji jest participacija. Važnost participacije i prepreke u istoj opisane su u prethodnom odjeljku gdje se pisalo o djeci kao korisnicima socijalnog rada te kao što je spomenuto ranije, različiti su načini participacije djece i mladih u praksi socijalnog rada. U pregledu literature o participaciji djece unutar skrbi i zaštite, ističe se da socijalni radnici općenito prepoznaju važnost dječje participacije (Vis i sur., 2010., prema Van Bijleveld i sur.,

2013.), no razumijevanje istog uvelike varira, u rasponu od pružanja djeci prilike da izraze svoje stavove do jednostavnog informiranja o odlukama, dok neki na participaciju gledaju kao na potvrđivanje djetetove prisutnosti (Van Archard i Skivenes, 2009., prema Van Bijleveld i sur., 2013.) U istraživanju provedenom sa djecom i mladima koji su tijekom života imali iskustva sa socijalnim radnicima, prikazano je da se djeci i mladima daju određene informacije, ali krajnji ciljevi ili svrhe koje socijalni radnici žele postići možda nisu jasno definirani (Stabler i sur., 2020.) Neinformiranost od strane socijalnih radnika spominje se i u pregledu literature Van Bijleveld i sur. (2013.) gdje se kroz nekoliko istraživanja navodi da većina djece dijeli mišljenje da nisu dovoljno informirana o tome što se događa, zašto su u skrbi te o svim promjenama koje se odnose na njih. U istom pregledu literature, određena istraživanja navode da kada bi djeca bila konzultirana, nisu smatrala da je njihovo mišljenje uzeto u obzir ili da je bitno (Bell, 2002., i Bessell, 2011., prema Van Bijleveld i sur., 2013.), a odsutnost participacije kod djece je izazvala osjećaj zanemarivanja te posljedično smanjenja vlastite vrijednosti i manjeg samopoštovanja (Leeson, 2007., prema Van Bijleveld i sur., 2013.) S druge strane, neka istraživanja pokazala su da su se djeca osjećala dobro kada su socijalni radnici njihova mišljenja shvatili ozbiljno (Leeson, 2007., Bessell, 2011., prema Van Bijleveld i sur., 2013.) U istraživanju Woodman i sur. (2022.) gdje se ispitivalo stručnjake koji rade s djecom o razumijevanju dječje participacije, pokazalo se da većina sudionika smatra važnim čuti dijete radi boljeg razumijevanja njegovih potreba, zaštite i poboljšanja ishoda, odnosno ciljeva na kojima rade. Osim toga, u istom istraživanju se navodi da je važno kontinuirano savjetovanje s djecom, odnosno uključivanje djeteta u svim fazama procesa donošenja odluka i preispitivanje njihovog mišljenja, stavova i želja kroz cijeli proces, a ne samo u njegovom početku (Woodman i sur., 2022.)



## 7. Zaključak

Učinkovita komunikacija ključna je u svakodnevnom životu i služi kao važan element u uspostavljanju veze s drugima. Osim u svakodnevnom životu, ona je izrazito važna u radu socijalnih radnika gdje služi kao važan alat u uspostavljanju i održavanju odnosa s korisnicima. Različiti su načini komunikacije, a u ovom radu opisana je interpersonalna komunikacija koja se odnosi na komunikaciju između dvoje ili više ljudi, a uz to opisane su verbalna i neverbalna komunikacija kao vrste komunikacije koje se međusobno isprepliću i nadopunjuju. Verbalna komunikacija karakterizira prijenos poruke riječima, dok se neverbalna komunikacija odnosi na prijenos poruke bez korištenja riječi. Prilagodba komunikacije različitim korisnicima, posebice djeci u kontekstu socijalnog rada, predstavlja jedinstveni izazov u kojem je ključno posjedovanje specifičnih znanja, primjena relevantnih metoda, tehnika i komunikacijskih vještina zbog mogućnosti pogrešnog tumačenja dječjih emocija ili misli, što može dovesti do pogrešnih odluka socijalnih radnika. Zbog toga je vrlo važna prilagodba pristupa potrebama djece u različitim dobnim skupinama ili stupnju razvoja. Bitan element u interakciji socijalnih radnika s djecom jest participacija, odnosno stvaranje mogućnosti sudjelovanja i uključenosti djece od strane socijalnih radnika. Nekoliko je razina participacije te ih svaki autor definira drugačije. One se kreću od samog nesudjelovanja, odnosno neuključivanja djece u proces, do njihovog potpunog uključivanja pri čemu se dijete sluša te se njegovo mišljenje uzima u obzir prilikom donošenja odluka. Zbog različitih definicija participacije i njezinih razina, različita je i sama praksa u tom pogledu. Komunikacija s djecom zahtijeva prilagodbu njihovoj dobi, kulturi i komunikacijskim potrebama. Kreativne metode poput art terapije koriste se za razumijevanje i rješavanje različitih potreba pružajući djeci neverbalne načine za izražavanje misli i emocija, a izbor likovnih tehnika i aktivnosti ovisi o dobi i sposobnostima svakog djeteta.

## 8. Literatura

1. Agencija Europske unije za temeljna prava, Vijeće Europe, (2016). *Priručnik o pravima djeteta u europskom pravu*, Ured za publikacije. <https://data.europa.eu/doi/10.2811/51859>.
2. Ajduković, M. & Sladović Franz, B. (ur.)(2021.) *Sigurnost i dobrobit djeteta: Strukturirani pristup zaštiti djece u sustavu socijalne skrbi*. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku u suradnji s Društvom za psihološku pomoć.
3. American Speech-Language-Hearing Association (2023). *Your Child's Communication Development: Kindergarten Through Fifth Grade*. Posjećeno 20.5.2023. na mrežnoj stranici American Speech-Language-Hearing Association: <https://www.asha.org/public/speech/development/communicationdevelopment/>
4. Apel, K. & Masterson, J.J. (2004). *Jezik i govor od rođenja do šeste godine : od glasanja i prvih riječi do početne pismenosti - potpuni vodič za roditelje i odgojitelje*. prilagodila Ilona Posokhova. - Lekenik: Ostvarenje.
5. Arambašić, L. (2022). *Svemoć i nemoć komunikacijskog procesa*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
6. Berk, L.E. (2015). *Dječja razvojna psihologija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
7. Berman, R. A. (2008). Developing Linguistic Knowledge and Language Use Across Adolescence. *Blackwell Handbook of Language Development*, 347–367.
8. Bijleveld, G. G., Bunders-Aelen, J. F. G. & Dedding, C. W. M. (2019). Exploring the essence of enabling child participation within child protection services. *Child & Family Social Work*, 25(2), 286-293.
9. Buljevac, M., Opačić, A. & Podobnik, M. (2020). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika: temelj identiteta jedne pomažuće profesije. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (1), 31-56.
10. Buljubašić-Kuzmanović, V. (2010). Socijalne kompetencije i vršnjački odnosi u školi. *Pedagogijska istraživanja*, 7(2), 191-201.
11. Burke, J. (2016). *Cognitive and language development*. Posjećeno 21.5.2023. na mrežnoj stranici: <https://docplayer.net/10753574-Cognitive-and-language-development.html>.
12. Cossar, J., Brandon, M. & Jordan, P. (2014). “You”ve got to trust her and she’s got to trust you’: children’s views on participation in the child protection system. *Child & Family Social Work*, 21(1), 103–112.

13. Daneshfar, S. & Moharami, M. (2018). Dynamic Assessment in Vygotsky's Sociocultural Theory: Origins and Main Concepts. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(3), 600-607.
14. Europski parlament (n.d.). *Zaštita i promicanje prava djeteta*. Posjećeno 10.6.2023. na mrežnoj stranici Europskog parlamenta: <https://www.europarl.europa.eu/at-your-service/hr/be-heard/coordinator-on-children-rights/children-rights>.
15. Facts for Life (2010). New York: United Nations Children's Fund.
16. Falch-Eriksen, A. & Backe-Hansen, E. (Ur.), (2018). *Human Rights in Child Protection*, <https://doi.org/10.1007/978-3-319-94800-3>.
17. Ferić, M. & Žižak, A. (2004). Komunikacija u obitelji - perspektiva djece i mladih. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 40(1), 25-38.
18. Hall, J. A., Horgan, T. G. & Murphy, N. A. (2019). Nonverbal communication. *Annual Review of Psychology*, 70, 271–294.
19. Halfon, N., Forrest, C. B., Lerner, R. M. & Faustman, E. M. (ur.) (2018). *Handbook of Life Course Health Development*. doi:10.1007/978-3-319-47143-3
20. Hrvatska udruga socijalnih radnika (2019). *Etički standardi komunikacije socijalnih radnica i socijalnih radnika na društvenim mrežama i u javnom komunikacijskom prostoru*. Posjećeno 22.3.2023. na mrežnoj stranici Hrvatske udruge socijalnih radnika: <http://husr.hr/web/?p=3335>
21. Husby, I. S. D., Kiik, R. & Juul, R. (2018). Children's encounters with professionals – recognition and respect during collaboration. *European journal of social work*, 22(6), 987-998 .
22. Janković, J., Blažeka, S. & Rambousek, M. (2000). Dramske tehnike u prevenciji poremećaja u ponašanju i funkcioniranju djece i mladih. *Ljetopis socijalnog rada*, 7(2), 197-222.
23. Kiili, J. & Moilanen, J. (2019). "Participation as a methodological and ethical issue in child protection research". *Journal of Children's Services*, 14(3), 143-161.
24. Konvencija o pravima djeteta (2001). Zagreb: Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži.
25. Kolucki, B. & Lemish, D. (2011). *Communicating with children; Principles and Practices to Nurture, Inspire, Excite, Educate and Heal*. United Nations Children's Fund (UNICEF).

26. Kosher, H. & Ben-Arieh, A. (2019). Social workers' perceptions of children's right to participation. *Child & Family Social Work*, 25(2), 294-303.
27. Lefevre, M., Tanner, K. & Luckock, B. (2008). Developing social work students' communication skills with children and young people: a model for the qualifying level curriculum. *Child & Family Social Work*, 13(2), 166–176.
28. Lefevre, M. (2013). Becoming Effective Communicators with Children: Developing Practitioner Capability through Social Work Education. *British Journal of Social Work*, 45(1), 204–224.
29. Lewis, A. & Lindsay, G. (2000). *Researching children's perspective*. Buckingham: Open University Press.
30. Lourenço, O. M. (2016). Developmental stages, Piagetian stages in particular: A critical review. *New Ideas in Psychology*, 40, 123–137.
31. Luna, B., Garver, K. E., Urban, T. A., Lazar, N. A. & Sweeney, J. A. (2004). Maturation of Cognitive Processes From Late Childhood to Adulthood. *Child Development*, 75(5), 1357–1372.
32. Malchiodi, C.A. (2012). *Handbook of Art Therapy*. New York: The Guilford Press.
33. McLeod, S.(2023). *Lev Vygotsky's Sociocultural Theory Of Cognitive Development*. Posjećeno 8.5.2023. na mrežnoj stranici Simply Psychology: <https://www.simplypsychology.org/vygotsky.html>
34. Miljević-Riđički, R. & Pavin Ivanec, T. (2009). Važnost socijalnog konteksta za kognitivni razvoj predškolske djece – usporedba kognitivne uspješnosti djece koja odrastaju u različitom obiteljskom i institucionalnom okruženju. *Suvremena psihologija*, 12(2), 309-322.
35. Miljević-Riđički, R. (2015). *Životna prilagođenost majki i kognitivna uspješnost njihove djece*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
36. Mlinarević, V. (2022). Odgoj djeteta i komunikacija roditelja u suvremenim uvjetima. *Nova prisutnost : časopis za intelektualna i duhovna pitanja*, 20(1), 133-144.
37. Morrison, F. (2016). *Social workers' communication with children and young people in practice*. Posjećeno 12.6. na mrežnoj stranici Iriss: <https://www.iriss.org.uk/resources/insights/social-workers-communication-children-and-young-people-practice>

38. Nacionalni plan za prava djece u republici hrvatskoj za razdoblje od 2022. do 2026. godine (2022). Zagreb: Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike.
39. Nelson - Jones, R. (2007). *Praktične vještine u psihološkom savjetovanju i pomaganju: opis modela savjetovanja o životnim vještinama i vježbe za njegovu primjenu*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
40. National Institute on Deafness and Other Communication Disorders (2022). *Speech and Language Developmental Milestones*. Posjećeno 20.5.2023. na mrežnoj stranici National Institute on Deafness and Other Communication Disorders: <https://www.nidcd.nih.gov/health/speech-and-language#2>
41. O'Reilly, L. & Dolan, P. (2016). The Voice of the Child in Social Work Assessments: Age-Appropriate Communication with Children. *British journal of social work*, 46(5), 1191–1207.
42. Pećnik, N. & Klarić, B. (2020). Suroditeljstvo: određenje, obilježja i implikacije za obiteljsku medijaciju. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(2), 317-340.
43. Poliklinika za zaštitu djece i mladih grada Zagreba (2014). *Socijalna kompetencija djeteta: Zašto je važna i kako ju razvijati*. Posjećeno 1.6.2023. na mrežnoj stranici Poliklinike za zaštitu djece i mladih grada Zagreba: <https://www.poliklinika-djeca.hr/aktualno teme/socijalna-kompetencija-zasto-je-vazna-i-kako-se-razvija/>
44. Posokhova, I. (1999). *Razvoj govora i prevencija govornih poremećaja u djece: priručnik za roditelje*. Zagreb: Ostvarenje.
45. Pölkki, P., Vornanen, R., Pursiainen, M. & Riikonen, M. (2012). Children's Participation in Child-protection Processes as Experienced by Foster Children and Social Workers. *Child Care in Practice*, 18(2), 107–125.
46. Reith-Hall, E. & Montgomery, P. (2022). The Teaching and Learning of Communication Skills in Social Work Education. *Research on Social Work Practice*, 32(7), 793–813.
47. Ruesch, J., Bateson, G., Pinsker, E.C. & Combs, G. (2008). *Communication: The Social Matrix of Psychiatry* (1st ed.). New York: Routledge.
48. Selimović, H. & Karić, E. (2011). Učenje djece predškolske dobi. *Metodički obzori: časopis za odgojno-obrazovnu teoriju i praksu*, 6(1), 145-160.
49. Skivenes, M. & Strandbu, A. (2006). A Child Perspective and Children's Participation. *Children, Youth and Environments*, 16(2), 10-27.

50. Sladović Franz, B. (2009). *Osnove interpersonalne komunikacije za socijalne radnike*. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada, Zavod za socijalni rad.
51. Stabler, L., Wilkins, D. & Carro, H. (2020). What do children think about their social worker? A Q-method study of children's services. *Child & Family Social Work*, 25(1), 118-126.
52. Sternberg, R.J. (2005). *Kognitivna psihologija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
53. Škrbina, D. (2013). Art terapija i kreativnost : [multidimenzionalni pristup u odgoju, obrazovanju, dijagnostici i terapiji]. Zagreb: Veble commerce.
54. Toros, K. (2020). A systematic review of children's participation in child protection decision-making: Tokenistic presence or not? *Children & Society*, 35(3), 395-411.
55. Unicef (2023). *The development status of children varies widely among countries*. Posjećeno 16.5.2023. na mrežnoj stranici Unicefa: <https://data.unicef.org/topic/early-childhood-development/development-status/>
56. Unicef (n.d) *How to communicate effectively with your young child*. Posjećeno 8.2.2023. na mrežnoj stranici Unicefa: <https://www.unicef.org/parenting/child-care/9-tips-for-better-communication>
57. Urbanc, K. (2006). *Izazovi socijalnog rada s pojedincem*. Zagreb: Alinea.
58. Van Bijleveld, G. G., Dedding, C. W. M. & Bunders-Aelen, J. F. G. (2013). Children's and young people's participation within child welfare and child protection services: a state-of-the-art review. *Child & Family Social Work*, 20(2), 129–138.
59. Vasta, R., Haith, M.M. & Miller, S.A. (2005). *Dječja psihologija: moderna znanost*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
60. Vis, S. A., Strandbu, A., Holtan, A. & Thomas, N. (2010). Participation and health - a research review of child participation in planning and decision-making. *Child & Family Social Work*, 16(3), 325–335.
61. Zakon o pravobranitelju za djecu. *Narodne novine*, 73/17
62. Zrilić, S. (2010). Kvaliteta komunikacije i socijalni odnosi u razredu. *Pedagoška istraživanja*, 7(2), 231-240.
63. Žižak, A., Vizek Vidović, V. & Ajduković, M. (2012). *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Zagreb: Edukacijsko - rehabilitacijski fakultet.

64. Župančić, M. i Hasikić, A. (2020). Socijalna kompetentnost u ranoj i predškolskoj dobi. *Metodički obzori: časopis za odgojno-obrazovnu teoriju i praksu*, 15(1), 111-122.
65. Walker, D. & Carta, J. J. (2020). Intervention research to improve language-learning opportunities and address the inequities of the word gap. *Early Childhood Research Quarterly*, 50, 1–5.
66. Winter, K., Cree, V., Hallett, S., Hadfield, M., Ruch, G., Morrison, F., & Holland, S. (2016). Exploring Communication between Social Workers, Children and Young People. *British Journal of Social Work*, 47(5), 1427–1444.
67. Woodman, E., Roche, S., McArthur, M. & Moore, T. (2018). Child protection practitioners: Including children in decision making. *Child & Family Social Work*, 23(3), 475-484.
68. Woodman, E., Roche, S. & McArthur, M. (2022). Children's participation in child protection—How do practitioners understand children's participation in practice? *Child and Family Social Work*, 28(1), 125-135.
69. Worthington, D. L. & Bodie, G. D. (2020). *The Handbook of Listening*. doi:10.1002/9781119554189