

## KOMUNIKACIJA MED ODRASLIM IN OTROKOM

Alenka Ježovnik, dipl. vzgojiteljica predšolskih otrok, Vrtci občine Žalec



**Komunikacija je proces, v katerem udeleženci sprejemajo, pošiljajo in interpretirajo sporočila oz. simbole, ki so povezani z določenim pomenom. Je vedno dvosmeren proces, saj je povezana s sočasno medsebojno zaznavo in hkratno medsebojno izmenjavo sporočil. Omogoča nam usklajevanje mnenj, doseganje različnih ciljev, pa tudi vzpostavljanje, vzdrževanje in spreminjanje medosebnih odnosov.**

### POMEN KOMUNIKACIJE

Izraz komunikacija izvira iz latinskega glagola *communicare*, ki pomeni skupno napraviti, sporočiti, deliti s kom, od tod tudi posvetovati se, pogovoriti se o čem, biti v medsebojni zvezi (Vir 1). Že samo pomensko izhodišče besede nakazuje pomembno vlogo komunikacije v našem življenju. – Komunikacija ima kar največji pomen pri razvijanju, vzdrževanju in ohranjanju uspešnih medsebojnih odnosov, v to pa je seveda vključeno tudi neverbalno sporočanje. Vse glasnejši so komunikologi, ki poudarjajo, da lahko konfliktna situacije uspešno rešujejo le tisti posamezniki, ki ob drugih spretnostih obvladajo tudi spretnost uspešnega komuniciranja. Obvladovanje spretnosti uspešnega komuniciranja je najbolj pomembno za tiste posameznike, ki delajo z ljudmi (z otroki, sodelavci, pacienti, varovanci, učenci, starši, kupci).

Tudi pri otroku je komunikacija eden temeljnih dejavnikov, ki sooblikujejo njegov fizični in psihični razvoj. Je izredno pomembna za razvoj osebnosti in identitete. Strokovnjaki navajajo, da je komunikacija med otrokom in osebo, ki ga neguje, že v najzgodnejšem obdobju otrokovega razvoja med temeljnimi dejavniki, ki spodbujajo ali zavirajo otrokov psihomotorični razvoj. Pavao Brajša (1993) šteje neposredno komunikacijo za glavni inštrument nastajanja človeka tako v prenatalnem kot tudi v postnatalnem razvoju: brez

nje, pravi, se ne bi nikoli nihče razvil v človeka, ne bi se mogli razviti možgani, osebnost in identiteta.

»Če bi mi vzeli vse sposobnosti razen ene, bi želel zadržati moč komunikacije, saj bi z njo hitro ponovno osvojil vse ostalo.« (Daniel Webster, nav. v Jelenc 1998.)

### Pomen neverbalne komunikacije

Vsi, odrasli in otroci, sporočamo tako z besedami kot tudi s telesom, torej neverbalno. Predvsem pri otroku je neverbalno sporočanje zelo pomembno, najlaže pa ga zaznamo preko igre, zato je potrebno otroke opazovati – njihovo mimiko (nasmeh, ali se drži kisto ...), gibe telesa (pokaže na predmet, ki ga želi ...), držo telesa (npr.: vemo, kdaj kaka v hlače).

Že v najzgodnejšem obdobju otrokovega razvoja sta za njegov normalen emocionalni in socialni razvoj izrednega pomena telesni in vidni stik. Če sta podkrepjena še s prijetnim verbaliziranjem dogajanja, se otrok ob tem prijetno počuti, pridobiva nova znanja, besede in pojme, s tem pa se tudi navaja na poslušanje in se privaja dialoškemu govoru. Tako telesni kot tudi vidni stik odpravljata strah pred stisko in otroku pomenita varnost in udobje. Skušati moramo

**Pavao Brajša (1993) šteje neposredno komunikacijo za glavni inštrument nastajanja človeka tako v prenatalnem kot tudi v postnatalnem razvoju.**

tudi prepoznavati morebitne nespornosti v neverbalni komunikaciji in jih odpravljati. Primer: Če otroku premočno obrišemo nos, ali, še slabše, če ga ob tem še kritizira-

mo, kako da je kar naprej smrkav, se otrok nikakor ne počuti varen, zaželen, nima občutka pripadnosti.

Primer: Otrok pride iskat hrano v vozičku in ob neprimernem pogledu ali kretnji odrasle osebe kar obstane: navadno nato tudi verbalna komunikacija ne izboljša situacije – ostane mučna.

### S POSLUŠANJEM IN SLIŠANJEM DO ODPORTE KOMUNIKACIJE

Iz vsakdanjih situacij vemo: če nekomu razkrijemo nekatera svoja čustva ali osebne izkušnje ali pa če dovolimo, da nam pove kaj o nas samih, česar se nismo zavedali (npr.: Ko si jezna, se smehljaš.), se način naše medsebojne komunikacije, zaradi vzajemnega zaupanja, slišanja in poslušanja, kar nekako odpre, izboljša.

### Pot do bolj odprte komunikacije

Na poti do bolj odprte komunikacije se moramo zavedati, da sta pri komunikaciji zelo pomembna dva na videz podobna procesa, ki pas sta po svoji funkciji različna in v tem smislu vsak na svoj način specifična: slišanje in poslušanje. Potrebno je torej razlikovati med njima in ob tem upoštevati tudi njuno prepletenost.

SLIŠANJE je funkcija ušesa. Je fiziološki proces prenosa živčnih impulzov v možgane, kjer se jih zavemo.

POSLUŠANJE je sestavljena komunikacijska dejavnost. Vključuje kognitivno in emocionalno aktivnost. Je proces sprejemanja, selekcioniranja, interpretiranja in vrednotenja informacij iz okolja. Poslušanje je zahtevna spretnost in pomemben

del vzgoje otrok, učenja, sodelovanja in medsebojnega razumevanja. Z razumevajočim poslušanjem in dajanjem podpore pri otroku razvijamo zaupanje v lastna čustva in v sposobnost reševanja lastnih problemov. S tem vzdržujemo komunikacijo in izboljšujemo odnose.

Vrste poslušanja glede na njegove funkcije:

- priložnostno poslušanje: ustvarjanje vezi med ljudmi;
- terapevtsko poslušanje: reševanje stisk, težav, dilem, vzgojnih vzlov;
- informacijsko poslušanje: pridobivanje znanja in spretnosti;
- doživljajsko poslušanje: doživljanje slušnih dražljajev; najbolj je prisotno v zgodnjem otroštvu.

#### Nekaj nasvetov za na pot

##### k dobri komunikaciji

Predstavljam nekaj konkretnih nasvetov za pot k dobri, odprti komunikaciji, ki je za predšolskega otroka še posebej pomembna, tako za njegovo počutje kot tudi za njegovo usvajanje dobrih komunikacijskih navad: a) kako lahko poslušanje olajšamo in s tem dosegamo ustrezno komunikacijsko povezavo, b) kako se v komunikaciji izogniti t. i. valjenju krivde na otroka, c) kako lahko s komunikacijo utrjujemo profesionalnost in avtonomnost, č) kako pomembno je v komunikaciji upoštevati moč besede, saj lahko bodisi dviga ali pa uničuje, d) kako zelo je v komunikaciji pomembna naša pohvala, e) kako je za vajo/zgled komunikacije, še posebej za otroka, pomembna tudi igra.

#### Poslušanje lahko olajšamo

- Glasnost in hitrost govora: govorimo primerno glasno, da nas vsi

### Poslušanje je zahtevna spretnost in pomemben del vzgoje otrok, učenja, sodelovanja in medsebojnega razumevanja.

tako neugodno učinkujejo tudi razlage najmanjših podrobnosti in preskakovanje s teme na temo.

- Govorica telesa: s svojim videzom sporočamo poslušalcu svoj lastni odnos do vsebine, do poslušalcev in še marsikaj.
- Ovire v komunikaciji: sporočila, ki vsebujejo kritiko, cinizem, pridige, poniževanje, pretirano hvaljenje, ukazovanje, grožnje, smešenje ..., naletijo na "gluha" ušesa ali na ušesa tistih, katerim sploh niso namenjena; dosledno upoštevajmo, da lahko sodimo, obsojamo ali kritiziramo samo dejanja, nikoli pa osebe; očitno opazna je razlika na primer med

slišijo, vendar ne kričimo, saj kričanje odvrta; tudi prehitro govorjenje brez predaha je slabo; prav

Govorimo kratko: monotono govorjenje brez predaha je slabo; prav

tako neugodno učinkujejo tudi razlage najmanjših podrobnosti in preskakovanje s teme na temo.

Govorica telesa: s svojim videzom sporočamo poslušalcu svoj lastni odnos do vsebine, do poslušalcev in še marsikaj.

Ovire v komunikaciji: sporočila, ki vsebujejo kritiko, cinizem, pridige, poniževanje, pretirano hvaljenje, ukazovanje, grožnje, smešenje ..., naletijo na "gluha" ušesa ali na ušesa tistih, katerim sploh niso namenjena; dosledno upoštevajmo, da lahko sodimo, obsojamo ali kritiziramo samo dejanja, nikoli pa osebe; očitno opazna je razlika na primer med naslednjima sporočiloma: "Pljuvanje je grdo." in "Nehaj pljuvati, ti pacek!".

Izogibati se je potrebno preburnim čustvom: otroci se naučijo bolj učinkovito ravnati s svojimi čustvi, če jim čustev ni potrebno zatirati ali skrivati, da bi s

tem zaščitili odraslega, ki preburno reagira.

- Izogibati se je potrebno odklanjanju/zmanjševanju pomembnosti: odklanjanje/zmanjševanje pomembnosti otroka zbeiga, npr. izjave: "Ni treba, da se razburjaš zaradi tega.", "Rekla ti je, da si kamela. Prava reč!", "Ah, ni vedel, kaj govori."
- Izogibati se je potrebno zaničanja: to otroka zbeiga, npr.: če zaničujemo otrokov strah pred pošastmi tako, da povemo, da pošasti sploh ne obstajajo.
- Izogibati se je potrebno preusmerjanju: otroka preusmerjanje

zbeiga, npr. naša izjava: "Lahko bi bilo še slabše. Ampak zelo dobro ti gre pri risanju."

- Izogibati se je potrebno reševanju: otroku s tem sporočamo, da so njegovi problemi tudi naši in da jih ni sposoben rešiti sam.
- Izogibati se je potrebno zavračanju: npr. če nas otrok prosi: "Gospa Alenka, pokaži mi, kako se zavežejo vezalke!", je slabo, če ga zavrtnemo z "Zdajle nimam časa" – prav in v redu je, da mu pokažemo (in mu s tem nekako svetujemo) ter mu povemo, da mu bomo seveda lahko še ponovno pokazali, ko bomo imeli več časa.
- Izogibati se je potrebno pomilovanju: s tem prelagamo odgovornost z otroka na druge, ker sporočamo, da so njegova čustva in problemi napaka nekoga drugega, npr.: "Pravi butec je!", "Kakorkoli že, takih copat sploh ne rabiš!"
- Izogibati se je potrebno nadomeščanja: tak način govorjenja ustvarja podlago za odvisnost; npr.: z nadomeščanjem (hrana, TV) odvrtnemo otroke stran od njihovih čustev in s tem jim sporočamo, da je takrat, ko se čustva pojavijo, naraven in pravilen odziv nanje, da nekaj použijemo ali storimo, ker jih s tem preženemo.

#### Valjenje krivde na otroka, ki jo nosijo v sebi negativni vzorci komunikacije

- Napadanje/žaljenje: povzroči občutek krivde – slabe so izjave kot npr.: "Saj sem ti povedala, da se bo to zgodilo!", "Preveč občutljiva si!"
- Obtoževanje: problem se s tem še poglobi, npr.: "Seveda se je izgubila. Nikoli ne paziš nanjo!", "Nikoli ne poslušaj!"
- Dosledno upoštevajmo, da lahko sodimo, obsojamo ali kritiziramo dejanja, nikoli osebe!
- Zaslisevanje: ko otroka sprašujemo, kako se počuti, od njega zahtevamo, da brani svoja čustva in pravico, da jih občuti, npr.: "Kako se počutiš zdaj, ko si ga udaril?"

- Vpletanje: otroku povzroča občutek krivde, npr.: "No, zdaj veš, kako se počutim.", "No, sama nisem imela nikoli težav s sestavljanji."

### S komunikacijo do utrjevanja profesionalnosti in avtonomnosti

- Izrazimo svoje potrebe: če rabi- mo nekaj časa zase, to povejmo odločno in ne opisujmo svojih težav na dolgo in široko.
- Bodimo določni: "Zdajle ne! Hitro pripravim še tole, potem pa se bom igrala z vami!"
- Bodimo realni: če so otroci navajeni, da se jim posvetimo takoj, ko stopimo v igralnico (ali v stanovanje), ne bodo mogli biti samostojni in ne bodo obvladali spretnosti samostojnega reševanja problemov ali upravljanja samega sebe.
- Ukrepajmo takoj: ko smo otrokom pojasnili, da potrebujemo nekaj minut zase, to tudi takoj izvedimo, sicer nas ne bodo jemali resno.
- Dajmo otrokom priznanje za njihovo sodelovanje: ko se bo naš čas iztekel, se otrokom zahvalimo za sodelovanje in jim posvetimo čas in pozornost, ki smo jo obljubili.
- Dosledno izvajajmo postavljene meje: zavedajmo se, da bodo meje dobre le, če smo se jih pripravljeno dosledno držati.
- Bodimo prožni: če je otrok v krizi, mu moramo takoj posvetiti pozornost in mu dati nekaj veljave, da bomo tako lahko uveljavili svoj cilj.
- Navajajmo otroke na samostojno reševanje problemov: "Kaj lahko ukreneš glede tega?", "Kaj misliš, da se bo zgodilo, če boš to storil?" – otroci bodo postali samostojni in nas ne bodo "obremenjevali" s svojimi težavami.
- Bodimo čim več časa z otroki: skupaj se igrajmo, pogovarjajmo, odidimo na sprehod ...

### Moč besed

- Besede lahko gradijo odnose med nami, lahko pa jih tudi rušijo: so besede, ki prikličejo slabe, težke, neugodne izkušnje poslušalca, in



- so besede, ki sprožijo pozitivne in prijetne asociacije pri poslušalcu.
- Nikoli ne uporabljajmo besed, kot so npr. "bodi dober", "ti si slab". Dosledno upoštevajmo, da lahko sodimo, obsojamo ali kritiziramo dejanja, nikoli osebe! Npr.: "Tvoja dejanja so zelo nesprejemljiva, vendar nisi slab fant." ali "Marjetka ni slaba deklica, nihče ni slab. To, kar je storila, je nesprejemljivo, ni pa slaba."; namesto "Tako si me razjezil!" raje uporabimo "Razjezilo me je ..."
- Ne razlagajmo, ne interpretirajmo otrokovega ravnanja.
- Ne uporabljajmo oznak kot npr. trmast, manipulatorski, predrzen, nesramen, išče pozornost, je tiranski, ključovalen: s te perspektive je motiviranje otroka in navajanje na poslušnost lahko samo kontraproduktivno, saj s takim načinom še podžigamo kljubovanje.

### Pohvala

- Pohvala opogumlja, kritika pa pogum jemlje.

- Pohvala ne sme vsebovati kritike, npr. "No vidiš! Zakaj pa ne gre vedno tako?"
- Pohvala ne sme biti posplošena, npr. "Ti si najboljši otrok na svetu!"
- Pohvalo moramo izreči zelo pretehtano: nerodno povedana pohvala lahko napelje otroka do opustitve neke dejavnosti, npr.: ob naši sicer pohvalni izjavi "Bravo, dobro si zadel koš!" se otrok lahko zadovolji in odide proč.

### Igra kot komunikacija

Igra vsebuje:

- povabilo k igri: otroka povabimo k igri, v kateri bomo tudi sami sodelovali;
- skupno načrtovanje: skupaj izberemo in napravimo načrt igre;
- izjave o določenih predmetih, o pretvorbi predmetov, npr.: "Te kocke se dobro zlagajo, uporabimo jih za stene", "Ta lesena kocka naj bo tovornjak";
- odobritvene izjave, npr. "Dober predlog, zdaj pa to uporabiva v igri";



- zaključne izjave, npr. "Lepo se je bilo igrati s tabo, izdelke bova razstavila, ostalo pa pospraviva".

Vsak otrok v igri uživa že kot dojenček, ko ga previjamo, kopamo, oblačimo. Že takrat komunicira s svojim čebljanjem in tako izraža svoje zadovoljstvo. Ko zmore, prične posegati po predmetih, igračah, slikanicah. Vse predmete poimenujmo, saj bo tako otrok razumel, da je vse povezano z besedami. Kasneje, ko začne s prsti kazati na določene predmete, mu le-te poimenujmo in izraze morda večkrat ponovimo. Sledi obdobje, ko otrok svojo igro pojasni z besedami, prav tako pa tudi vsa svoja občutja, pri tem pa si pomaga z jokom, smehom, vriskanjem. V zgodnji simbolni igri malček izraža poznavanje nekaterih rutinskih dejavnosti (npr. hranjenje, spanje), zaveda se možnosti vključevanja teh dejavnosti v svojo simbolno igro (npr. namišljeno hranjenje sebe ali dojenčka, namišljeno spanje). Z naraščajočo starostjo otrok se potreba po neposredni podpori otrokovi igri s strani odraslih zmanjšuje. Simbolna igra z vrstniki

**Simbolna igra z vrstniki predstavlja spodbuden kontekst za razvoj govora in sporazumevalnih spretnosti – pogosto jo spremljajo zapletene socialne interakcije in komunikacija med otroki.**

predstavlja spodbuden kontekst za razvoj govora in sporazumevalnih spretnosti – pogosto jo spremljajo zapletene socialne interakcije in komunikacija med otroki. V teh igrah je moč zaznati posnemovalni govor otrok, s katerim otrok posnema način in vsebino govornih interakcij odraslih.

Uroš Petrovič, soavtor inovativnega programa »NTC sistem učenja«, ki se uporablja v več kot desetih evropskih državah, je v intervjuju Odnosi in komunikacija Dušana Matečiča, objavljenem na spletu 14. 4. 2016, poudaril pomen igre in komunikacije v njej.

»Pomembno se mi zdi, da dojamemo naravo inteligence same in sprejemamo dokaze, ki pričajo o tem, da lahko na sposobnosti naših otrok v veliki meri vplivamo. Prej kot začnemo, bolj je ta vpliv učinkovit, saj imajo mladi možgani zmožnost bolj burnega in učinkovitega spreminjanja. Vpliva

**Igra je ena najbolj resnih stvari na svetu in zgolj neresni ljudje vidijo igro kot nekaj neresnega.**

dedovanja sposobnosti možganov seveda ne smemo podcenjevati, vendar ga tudi ne smemo precenjevati. Kaj namreč pomeni, da ima otrok starše, ki so Nobelovi nagrajenci, če odrašča v nesposobnem okolju brez izzivov, igre in vseh drugih čudežev, ki jih prinaša otroštvo? Igra je ena najbolj resnih stvari na svetu in zgolj neresni ljudje vidijo igro kot nekaj neresnega. Naj poenostavim – igra je verjetno najmočnejši stimulator za gradnjo funkcionalne in kreativne nevrnske mreže v možganih. Ta se je sposobna spopasti z življenjskimi izzivi, ki čakajo otroke. Če bo igra izginila, bodo izginili tudi prodornost, ideje in človeški zagon.«

#### LITERATURA

- Brajša, Pavao (1993) *Pedagoška komunikologija*. Ljubljana: Glotta Nova.
- Jelenc, Dora (1998) *Osnovna vedenja o komunikaciji*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Matečič, Dušan (2016) *Odnosi in komunikacija*: Intervju, splet, 14. 4. 2016.
- Seminar za vzgojitelje – Modul 1, Zreče 2001.
- Vir 1: Komunikacija. Komuniciranje. Dostopno na <https://sl.wikipedia.org/wiki/Komuniciranje>.

